

*Суетин Илья Николаевич*

канд. пед. наук, д-р ист. наук, доцент, профессор

*Кошечкин Дмитрий Дмитриевич*

студент

ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный

педагогический университет им. И.Н. Ульянова»

г. Ульяновск, Ульяновская область

## **СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ: ПРОБЛЕМЫ ИНТЕГРАЦИИ**

*Аннотация:* в статье рассматриваются правовые проблемы, возникающие в процессе социальной интеграции граждан пожилого возраста в условиях цифровой трансформации сферы социального обслуживания. Анализируются положения Федерального закона №442-ФЗ, выявляются противоречия между гарантированным правом на получение социальных услуг и фактическими барьерами, связанными с цифровым неравенством.

*Ключевые слова:* социальное обслуживание, пожилые граждане, цифровизация, правовое регулирование, цифровое неравенство.

Современный этап развития социальной сферы в Российской Федерации характеризуется активным внедрением цифровых технологий во все аспекты социального обслуживания населения. Перевод государственных услуг в электронный формат, развитие портала «Госуслуги», создание единых информационных систем в социальной защите – всё это объективные процессы цифровой трансформации, которые призваны повысить доступность и эффективность социальной помощи [2; 8]. Однако данный процесс имеет и обратную сторону. Граждане пожилого возраста, составляющие значительную долю получателей социальных услуг, в силу объективных причин (отсутствие цифровых навыков, психологический барьер, недостаточная адаптация интерфейсов) зачастую оказываются исключенными из нового формата взаимодействия с государством.

Возникает противоречие: с одной стороны, Федеральный закон от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» гарантирует пожилым гражданам право на получение социальных услуг, с другой стороны – цифровизация каналов доступа к этим услугам создает дополнительные барьеры, которые действующим законодательством в полной мере не урегулированы [7]. Исследователи отмечают, что при общей ориентации на инклюзию цифровая модернизация воспроизводит зависимый статус старшего поколения и одновременно порождает новые основания неравенства [1; 3; 4]. Целью настоящего исследования является выявление правовых проблем, возникающих при реализации права пожилых граждан на социальное обслуживание в условиях цифровизации, и определение возможных направлений совершенствования законодательства в данной сфере.

Правовую основу социального обслуживания граждан пожилого возраста в Российской Федерации составляет Федеральный закон от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», который вступил в силу с 1 января 2015 года и кардинально реформировал всю систему социальной поддержки населения [7]. Данный закон сменил устаревшее законодательство, действовавшее более двадцати лет, и был призван создать единое правовое поле для социального обслуживания по всей стране. Ключевой идеей закона стал переход от патерналистской модели «опеки» к социально-ориентированной модели «сопровождения», направленной на максимальную автономию и интеграцию человека в общество. Закон ввел новую терминологию: «клиент социальной службы» стал «получателем социальных услуг», что подчеркивает его право на качественную услугу, а «трудная жизненная ситуация» была заменена на конкретизированное понятие «нуждаемость в социальном обслуживании», которое описывается через закрытый перечень обстоятельств в статье 15 Закона №442-ФЗ [7]. Ключевым документом для каждого получателя социальных услуг является индивидуальная программа предоставления социальных услуг, которая определяет форму, виды, объем, периодичность и сроки предоставления услуг, а также перечень рекомендованных по-

ставщиков. Законодательство исходит из приоритета сохранения пребывания гражданина в привычной благоприятной среде, что выражается в предпочтении услуг на дому и в полустационарной форме перед помещением в стационар. На практике в центрах социального обслуживания реализуются различные программные модули для пожилых людей: информационно-обучающие, творческие, досуговые, просветительские и здоровьесберегающие, включая клубы по обучению компьютерной грамотности, «Школы здоровья» и «Школы безопасности» [6].

Цифровизация социальной сферы, будучи объективным процессом, порождает серьезные вызовы для реализации прав пожилых граждан. Одним из наиболее острых вопросов становится так называемый «цифровой разрыв» или цифровое неравенство, проявляющееся в отсутствии возможности получать доступ к информационным технологиям гражданам, относящимся к социально уязвимым категориям по состоянию здоровья, возрасту, отсутствию технических и финансовых возможностей [5]. Исследователями доказано, что цифровой разрыв препятствует развитию социального обслуживания и реализации социальных гарантий и, соответственно, увеличивает потребность в эффективной государственной защите прав граждан, нуждающихся в социальной помощи. Особую значимость приобретает феномен «цифрового эйджизма», под которым понимается совокупность практик дизайна, данных и управленческих решений, системно ухудшающих положение пожилых пользователей в цифровой среде и трансформирующих фактическую реализуемость их гражданских прав [1]. Исследователи выделяют четыре уровня проявления цифрового эйджизма: инфраструктурный (доступ к связи и устройствам), компетентностный (цифровая грамотность и доверие), дизайн-уровень (доступность интерфейсов и идентификация) и алгоритмический (смещения в данных и моделях). Наибольшему риску подвергаются права пожилых на равный доступ к публичным услугам, участие и представительство, защиту персональных данных и недискриминацию [Там же]. Анализ показывает, что при общей ориентации на инклюзию цифровая модернизация воспроизводит зависимый статус старшего поколения и

одновременно порождает новые основания неравенства, а меры доступности носят преимущественно компенсаторный характер (сохранение альтернатив офлайн, обучение, сопровождение) при одновременном усилении режима «цифрового по умолчанию». Параллельно усложняются процедуры подтверждения личности, сокращаются привычные очные каналы и вводятся стимулы, привязанные к онлайн-обращениям, что формирует внутри возрастной группы линию разделения по уровню цифровых навыков, ресурсов и поддержки.

Анализ правоприменительной практики позволяет выявить ряд конкретных правовых проблем, требующих законодательного решения. Во-первых, проблема доступности: обязан ли гражданин пользоваться исключительно электронными каналами и сохраняется ли безусловное право на бумажный документооборот? Федеральный закон №442-ФЗ прямо не урегулирует данный вопрос, хотя предусматривает возможность оформления договора о предоставлении социальных услуг в электронном виде, но не отменяет традиционные формы [7]. Во-вторых, острой остается проблема защиты прав и персональных данных пожилых граждан, которые являются основной целью мошенников из-за низкой цифровой грамотности [3]. Вопрос о том, кто несет ответственность, если пожилой человек под давлением мошенников оформил заявку на социальное обслуживание или перевел социальные выплаты, остается открытым. В-третьих, проблема идентификации: требования к подтверждению личности через учетную запись на портале «Госуслуги» могут стать непреодолимым барьером для пожилого человека с когнитивными нарушениями или отсутствием навыков работы с компьютером. Исследователи подчеркивают, что далеко не у каждого пенсионера есть компьютер и возможность выхода в интернет, и задача органов социальной защиты – дойти до каждого льготника, разъясняя его права и доступные формы получения услуг [4]. В связи с этим предлагаются дополнительные меры по обеспечению прав граждан, такие как признание гражданина, не имеющего доступа к информационным ресурсам, нуждающимся в социальном обслуживании, а также возможность оказывать таким гражданам помощь в оформлении необходимых электронных документов на дому.

Проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что действующее правовое регулирование, основанное на Федеральном законе №442-ФЗ, не в полной мере учитывает вызовы цифровой трансформации применительно к гражданам пожилого возраста как особой категории получателей социальных услуг. Цифровизация, будучи объективно необходимой для повышения эффективности социального обслуживания, создает дополнительные барьеры для пожилых людей, порождая явления цифрового неравенства и цифрового эйджизма. Таким образом, исследование показало необходимость совершенствования законодательства по следующим направлениям: закрепление в Федеральном законе №442-ФЗ безусловного права выбора формы обращения (бумажной или электронной) при сохранении равной юридической силы обоих способов; введение обязанности поставщиков социальных услуг по обучению пожилых граждан цифровой грамотности как элемента социального сопровождения; разработка стандартов доступности цифровых интерфейсов с учетом возрастных особенностей пользователей; создание механизмов защиты пожилых граждан от мошеннических действий в цифровой среде при получении социальных услуг. Реализация данных предложений позволит обеспечить баланс между цифровой модернизацией социальной сферы и реализацией конституционного права граждан пожилого возраста на доступное и качественное социальное обслуживание.

### *Список литературы*

1. Ананченкова П.И. Цифровой эйджизм и гражданские права пожилых: вызовы и ответы публичной власти / П.И. Ананченкова, Н.И. Осмонова // Вестник КРСУ. – 2025. – Т. 25. №11. – С. 212–218. DOI 10.36979/1694-500X-2025-25-11-212-218. EDN QWRLTF
2. Борзикова Д.Е. Региональное регулирование сервисной деятельности и сферы услуг / Д.Е. Борзикова, Н.В. Шлюгина, И.Н. Суетин // Актуальные вопросы права, экономики и управления: сб. мат. VI Всеросс. науч.-практ. конф. – Чебоксары: Среда, 2024. – С. 273–274. EDN FSNLES

3. Кошелев К.И. Правовые и социальные аспекты формирования компьютерной грамотности пожилых людей / К.И. Кошелев, Б.Х. Исомиддинов, И.Н. Суетин // Актуальные вопросы права, экономики и управления: сб. мат. VII Всеросс. науч.-практ. конф. – Чебоксары: Среда, 2025. – С. 199–200. EDN DFDUFN

4. Летова Н.В. Государственная социальная помощь отдельным категориям граждан: цифровой разрыв и юридические способы его преодоления / Н.В. Летова, Н.И. Соловяненко // Закон. – 2024. – №12. – С. 66–72. DOI 10.37239/0869-4400-2024-21-12-66-72. EDN OVSBZO

5. Нафикова Э.И. Правовые основы социального обслуживания граждан пожилого возраста / Э.И. Нафикова, И.Н. Суетин // Актуальные вопросы права, экономики и управления: сб. мат. VI Всеросс. науч.-практ. конф. – Чебоксары: Среда, 2024. – С. 438–440.

6. Новации федерального законодательства в сфере соцобслуживания. – URL: <http://info-personal.ru/zakon/novacii-federalnogo-zakonodatelstva-v-sfere-socobsluzhivaniya> (дата обращения: 06.03.2026).

7. Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28 дек. 2013 г. №442-ФЗ (последняя редакция) // СПС КонсультантПлюс. – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_156558/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/) (дата обращения: 08.03.2026).

8. Электронное управление и социальный статус пожилых: механизмы включения и стратификации в цифровых государственных сервисах. – URL: <https://scinetwork.ru/periodicals/1500/articles?sci=38> (дата обращения: 08.03.2026).