

# ТРАНСФОРМАЦИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ

Головина О.А.,

Обучающаяся бакалавриата кафедры финансов

Аксёнова Е.А., к.э.н., доцент

ФГБОУ ВО «Донецкая академия управления и государственной службы»

Донецк, Донецкая Народная Республика, Российская Федерация

**Аннотация.** В статье рассматриваются современные направления трансформации в сфере цифровизации системы социального обслуживания. Изучены особенности цифровой трансформации социальной сферы в России, выделены проблемы перехода и адаптации к цифровым инструментам взаимодействия граждан и структур социальной помощи населению. Рассмотрены применяемые в государстве технологии и сервисы для оказания социальных услуг. Выявлены основные проблемы процесса цифровой трансформации социальной поддержки населения.

**Ключевые слова:** цифровизация, цифровая трансформация, социальное обеспечение, государственные и муниципальные услуги.

**Постановка проблемы в общем виде.** Важным условием улучшения качества жизни населения Российской Федерации является организация эффективного функционирования социальной сферы национальной экономики, современные особенности инновационного развития которой обусловлены активными процессами цифровизации и интеллектуализации. Стремительное распространение цифровых сервисов и технологий способствует формированию новых контуров инновационного развития социальной сферы.

Инновации в социальной сфере связаны с изменениями, происходящими в повседневном взаимодействии людей, как между собой, так и по поводу обращения за государственными и социальными услугами. В этой связи анализ процессов трансформации социальной защиты населения в условиях цифровизации обуславливает актуальность представленного исследования.

**Целью исследования** является исследование аспектов цифровой трансформации с целью выявления проблем в этой сфере.

**Изложение основного материала исследования.** Важным условием для улучшения уровня и качества жизни населения является развитие и эффективная работа социальной сферы. От ее состояния зависит стабильность

как государства в целом, так и экономики, способствуя расширению внутреннего спроса, производству продукции отечественных предприятий. При этом данное направление предполагает тесное взаимодействие с человеком и работниками социальной службы. В связи с экономическим развитием и введением цифровых технологий, изменяется и методы регулирования в сфере социального обеспечения: изменяются и ускоряются процессы, претерпевает исправления и само понятие человека как субъекта социальных отношений. Цифровые изменения в социальной сфере распространяются, набирают силу и становятся заметными, отталкиваясь, зачастую, от малозаметных изменений. В последующем этот процесс инновационного развития изменяет привычные способы взаимодействия людей между собой, а также ситуации, при которых социальные группы и сообщества справляются с решением социальных, экономических или экологических проблем.[4]

В настоящее время политика переноса документооборота в электронную форму весьма актуальна. Необходимость цифровизации была изложена в 2021 году в Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы на период до 2025 г.[1] В настоящее время многие проблемы, изложенные в концепции, были выполнены. Например: оптимизация взаимодействия с гражданами при получении мер соцподдержки, в том числе сроков; оптимизация процессов ПФР и ФСС (на сегодня СФР); снижение административной нагрузки и т.д. [6]

Согласно ГОСТ Р 52142 – 2013[2] основными факторами, влияющими на качество социальных услуг, предоставляемых населению учреждениям социальной сферы, являются состояние документооборота, кадровые ресурсы, материально-техническая инфраструктура, информационное обеспечение, внутренний и внешний контроль деятельности учреждений социальной сферы.

В целом, развитие и перевод работы с клиентами и исполнения заявлений по социальным услугам в электронном формате возможно при высоком уровне доверия к сети Интернет. Уровень граждан (на 100 чел.), которые являются

пользователями сети интернет по всей Российской Федерации, растет пропорционально годам (см. Табл.1). В сравнении с 2020 годом (85 пользователей на 100 чел.) и 2024 годом (92 пользователя на 100 чел.) доверие к сети возрастает и поддерживает темпы роста.[3] Это говорит о доверии и готовности населения к дальнейшему переходу к цифровому обеспечению государственными и муниципальными социальными услугами.

Таблица 1

Количество человек (на 100 чел.), которые являются пользователями сети Интернет

Объект	2020	2021	2022	2023
Российская Федерация	85	88	90	92

Для реализации цифровой системы социального обеспечения были предприняты ряд мер согласно Концепции трансформации. Примером оптимизации мер соцподдержки и разгрузки массивов информации является создание Социального Фонда России, который объединил Пенсионный Фонд России и Фонд Социального Страхования. Само объединение фондов привело к своду баз данных в одну общую, что помогло и упростило методы получения и выполнения заявлений граждан. Социальный Фонд совместно с другими ведомствами предоставляет быстрые ответы на запросы, проводит мероприятия в переводе своих услуг на электронный формат, что помогает разгрузить офлайн отделения. На рост и популярность электронного формата подачи заявлений на государственные и муниципальные социальные услуги повлияла пандемия 2019 года, которая показала, что существует острая необходимость перехода в дистанционный формат всех ведомств (см. Рис. 1). [3]

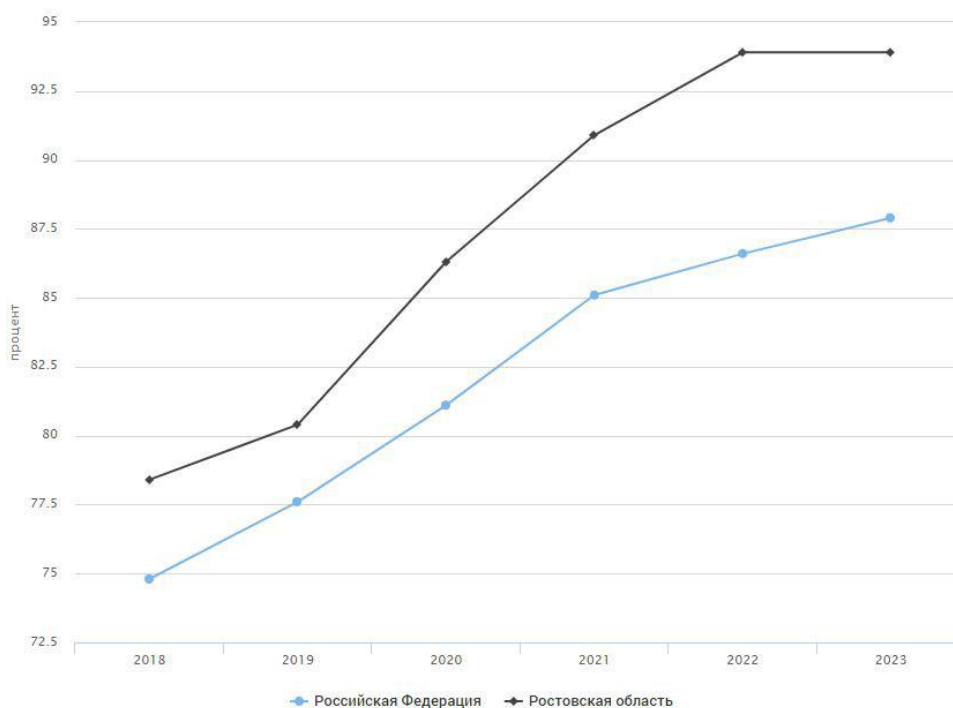


Рис. 1 Доля граждан, использующих механизм получения услуг в электронной форме

На примере всей Российской Федерации и отдельно Ростовской области можно заметить резкий рост в доле граждан, которые используют именно электронный формат получения всех видов социальных услуг. Такой рост стал необходим в связи с потребностью нахождения граждан вне закрытых помещений для предотвращения заражения. Примером перевода документооборота на электронный формат стало приложение Государственных услуг Российской Федерации, в котором можно получить информацию о своих документах, отправить и получить ответ на заявление по большому набору социальных услуг, на которые может претендовать гражданин.

При этом сервис ежегодно расширяет перечень предоставляемых услуг в электронном формате (см. Табл. 2).[3]

Таблица 2

Процентное соотношение предоставляемых услуг на Едином Портале

Объект	2022	2023	2024
Российская Федерация	60.5%	99.96%	99.96%

Расширение перечня предлагаемых функций говорит о том, что личное посещение отделений гражданами больше не является обязательными. Получить нужный ответ по многим вопросам, отследить свои документы и подать, нужные справки можно в формате дистанционного обращения. В связи с этим формируется рост доли заявлений, которые передаются без личного посещения ведомств (см. Табл. 3).[3]. Процентное соотношение таких обращений растет каждый год.

Таблица 3

Процентное соотношение обращений, поданных без личного присутствия гражданина

Объект	2022	2023	2024
Российская Федерация	13.21%	39.54%	43.63%

Предоставления услуг без присутствия гражданина хоть и является большим шагом для сферы социального обеспечения, облегчая работу ведомств, работников сферы и людей, но и является место возникновения проблем некоторых проблем цифровизации. Несмотря на широкий ассортимент помощи, граждане все еще не всецело удовлетворены работой сайтов (см. Табл.4).[3]Для исправления проблем, которые вызывают такую реакцию граждан необходимо более детальное исследование.Однако, такие показатели

Таблица 4

Уровень удовлетворенности сервисами электронного обращения Единого Портала Государственных Услуг

Объект	Единица измерения	2022	2023	2024
Российская Федерация	балл	4.26	4.3	4.3

говорят о том, что в цифровизации социального обеспечения есть не только преимуществ в виде облегчения и разгрузки данных, повышение эффективности работы ведомств и создания комфортных условий для граждан, но и некоторые проблемы. Одним из препятствий является мошенничество, которое приводит к утере личных данных каждого человека. Такие проблемы

обращены, в основном, на уязвимые категории граждан, например, на пенсионеров, которым и так тяжело взаимодействовать с сетью Интернет. Социальная сфера не сможет полностью исключить человеческий фактор, так как является важнейшим звеном и предполагает взаимодействие. [4]

Для решения проблемы мошенничества государством предпринимаются активные меры, доля мошенников медленно, но падает. Необходимо, в будущем, внедрять технологии искусственного интеллекта для решения подобных вопросов.

**Выводы.** Количество пользователей сети Интернет для получения социальных услуг государственных ведомств имеет положительные темпы роста. Развитие цифровизации методов получения социальных услуг имеет ряд достоинств и недостатков, которые активно устраняются государством. Государством разрабатываются меры стимулирования и поддержки развития цифровизации получения услуг социального обеспечения.

#### Литература

1. Распоряжение "Об утверждении Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, на период до 2025 года (с изменениями на 21 октября 2024 года" от 20 февраля 2021 № N 431-р // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. URL: <https://docs.cntd.ru/document/573761704> (дата обращения: 29.11.2024).

2. Национальный стандарт Российской Федерации "ГОСТ Р 52142-2013. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 17.10.2013 N 1179-ст)" // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200107236> (дата обращения: 29.11.2024)

3. Единая межведомственная информационно – статистическая система // ЕМИСС. Государственная статистика. URL: <https://fedstat.ru> (дата обращения: 29.11.2024).

4. Смирнова, К. М. Цифровая трансформация социального обслуживания граждан как инструмент повышения качества оказания услуг / К. М. Смирнова, В. Б. Елагина // Современные тенденции и инновации в науке и производстве : Материалы XII Международной научно-практической конференции, Междуреченск, 26 апреля 2023 года / Редколлегия: Т.Н. Гвоздкова (отв. редактор), С.О. Марков [и др.]. – Междуреченск: Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева, 2023. – С. 452.1-452.5. – EDN AQTTOF.

5. Сафонов, С. А. Оценка цифровой трансформации социальной сферы и региональные особенности цифровизации социальных услуг / С. А. Сафонов, Е. В. Зандер // Цифровая экономика. – 2022. – № 4(20). – С. 53-62. – DOI 10.34706/DE-2022-04-07. – EDN MLEKAC.

6. Утверждена Концепция цифровой и функциональной трансформации социальной сферы до 2025 года // Новосибирь URL: <https://upch.nso.ru/news/10914> (дата обращения: 29.11.2024).

**Научный руководитель:**  
**Аксёнова Е.А. , кан. экон. наук, доцент,**  
**Доцент кафедры финансов**  
**ФГБОУ ВО «Донецкая академия управления и государственной службы»**  
**Донецк, Донецкая Народная Республика, Российская Федерация**