

УДК 330

ПУТИ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ ЦИФРОВИЗАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ ГРАЖДАН В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Гуляева А.П.,

Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, Москва,
email: Agata.gulyaeva.131@mail.ru

Аннотация. В связи с эпидемиологической обстановкой, вызванной пандемией COVID-19, предоставление социальных услуг стало автоматизированным. Для предоставления социальных услуг в Российской Федерации реализуются мероприятия в рамках реализации национальной цели развития Российской Федерации «Цифровая трансформация». В статье автором поднимаются проблемы, касающиеся цифровизации предоставления государственных социальных услуг в Российской Федерации, которые выделяются как на федеральном уровне, так и в отдельно взятых регионах России. Проблемы реализации подчёркиваются Счетной палатой Российской Федерации. Выделенные проблемы усложняют работу системы организации государственной социальной помощи и мешают ее корректному функционированию, а также замедляют в итоге и развитие цифровизации государственных социальных услуг в Российской Федерации. Сформулированы авторские предложения для решения рассматриваемых проблем.

Ключевые слова: цифровизация, социальные услуги, современные технологии, цифровые навыки, цифровая трансформация.

WAYS TO SOLVE THE PROBLEMS OF DIGITALIZATION OF THE ORGANIZATION OF SOCIAL SUPPORT FOR CITIZENS IN THE RUSSIAN FEDERATION

Gulyaeva A.P.,

Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow,
email: Agata.gulyaeva.131@mail.ru

Annotation. Due to the epidemiological situation caused by the COVID-19 pandemic, the provision of social services has become automated. In order to provide social services in the Russian Federation, measures are being implemented within the framework of the implementation of the national development goal of the Russian Federation "Digital Transformation". In the article, the author raises problems related to the digitalization of the provision of public social services in the Russian Federation, which are highlighted both at the federal level and in individual regions of Russia. Difficulties in implementation are highlighted by the Accounts Chamber of the Russian Federation. The author's proposals for solving the problems under consideration are formulated. The highlighted problems complicate the work of the state social assistance organization system and interfere with its proper functioning, as well as ultimately slow down the development of digitalization of state social services in the Russian Federation.

Keywords: digitalization, social services, modern technologies, digital skills, digital transformation.

Актуальность исследования вопросов, связанных с организацией предоставления социальных услуг в условиях цифровизации отвечает и ключевым трендам модернизации социального обеспечения, и целям устойчивого развития [2], и национальным целям развития [4]. Более того, в настоящее время в социальной сфере наблюдается не только внедрение цифровых технологий, но и накопление больших баз данных, которые необходимо быстро обрабатывать. Поэтому для успешного и наиболее эффективного предоставления социальных услуг гражданам, необходимо повсеместное использование цифровых технологий, ускоряющих механизм предоставления услуги.

Цифровизация государственных услуг является важной составляющей цифрового развития во многих странах. Например, в Республике Корея, Дании, Австралии и Великобритании отмечается высокий уровень развития телекоммуникационной инфраструктуры и ее интеграции в социальную сферу общества [7]. В 2019 г. наибольший вклад в развитие мировой цифровой экономики и цифровых технологий внесли Китай и США, в то время как Россия в этом рейтинге занимает девятое место [5]. Уровень развития цифровизации предоставления социальных государственных услуг является важным показателем для развитых стран, поэтому многие государства уделяют ему особое внимание в своей экономической стратегии развития.

Результаты исследования

В настоящее время в Российской Федерации наблюдается явный переход коммерческого сектора на использование цифровых инструментов в своей деятельности, чему поспособствовала пандемия COVID-19. Однако в использовании цифровых инструментов в пандемийный период нуждался не только коммерческий сектор, но и государственный, поскольку на тот момент возросла необходимость в быстром предоставлении медицинских услуг и регулярном обновлении информационной базы на государственных порталах.

В Российской Федерации цифровизация предоставления государственных услуг является важным направлением развития и это особо подчеркивается в Указе Президента Российской Федерации от 21.07.2020 №474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года», где цифровизация экономики и социальной сферы отмечена одной из основных прерогатив государства при достижении национальных целей.

Национальная цель Российской Федерации, которая затрагивает данный аспект, — «Цифровая трансформация». Для достижения национальной цели Российской Федерации «Цифровая трансформация» в рамках рассматриваемого вопроса реализуются мероприятия федерального проекта «Цифровое государственное управление», которые направлены на применение цифровых инструментов в социальной сфере жизни граждан Российской Федерации.

Анализируя расходы на реализацию федерального проекта «Цифровое государственное управление», следует отметить, что они составляют около 50% от всех расходов на финансовое обеспечение реализации национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации». Из этого следует, что на данный федеральный проект направлено наибольшее количество средств из федерального бюджета со всего национального проекта «Цифровая экономика Российской Федерации». В 2022 году выделено наибольшее количество средств за период 2021–2024 гг., из чего следует сделать вывод, что в данный период исполнено наибольшее количество мероприятий проекта. На рисунке 1 представлена доля расходов на реализацию федерального проекта «Цифровое государственное управление» к сумме расходов на реализацию национального проекта «Цифровая экономика Российской Федерации».

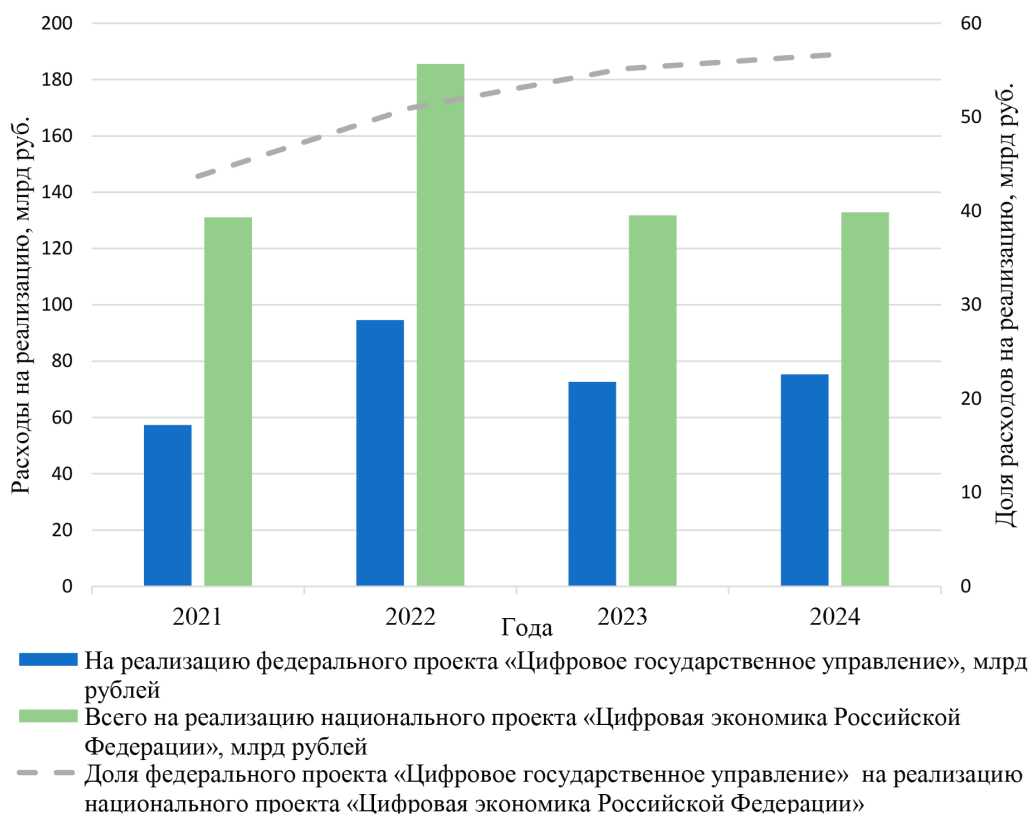


Рис. 1. Доля расходов на реализацию федерального проекта «Цифровое государственное управление» к сумме расходов на реализацию национального проекта «Цифровая экономика Российской Федерации»

Источник: составлено автором на основании данных [1].

Кроме того, Распоряжением Правительства Российской Федерации от 20.02.2021 №431-р была утверждена Концепция цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, на период до 2025 года. Данная концепция была разработана для оптимизации деятельности государственных внебюджетных фондов и улучшения предоставления государственных социальных услуг в Российской Федерации. Задачи концепции будут достигнуты с помощью применения новых или усовершенствования старых цифровых технологий на всей территории государства.

Согласно указанной выше Концепции, построение необходимой системы коммуникации в процессе межведомственной работы позволит обеспечить реорганизацию социальных и экономических процессов с использованием широкого спектра цифровых инструментов и сервисов, а также упрощения предоставления социальных услуг населению.

Как уже отмечалось, пандемия COVID-19 ускорила внедрение цифровизации и в социальной сфере. С одной стороны, это поспособствовало ее развитию, раз-

работке и применению новых информационных инструментов и сервисов, и введению для них новых стандартов работы, таких как скорость обновления информации, ее качество, своевременность и т.д. С другой стороны, наоборот, выявила отдельные проблемы, особенно в части потери актуальности отдельными сервисами и необходимостью их замены новыми.

Следует отметить, что в стандартах социальных услуг используются характеристики предоставления государственных социальных услуг такие как: своевременность и качество, однако толкование их не дано. Это способствует снижению эффективности предоставления государственных социальных услуг в Российской Федерации.

По мнению автора, под своевременностью предоставления государственных социальных услуг должно пониматься:

- своевременно оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении;
- электронное информирование получателя социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг.

Под качеством предоставления государственных социальных услуг должно пониматься:

- оплата в полном объеме стоимости предоставленных социальных услуг;
- способность удовлетворять потребности граждан.

К одной из групп проблем в предоставлении государственных социальных услуг автор относит недостатки, которые связаны с получателями государственных социальных услуг, нуждающиеся в дополнительном социальном обеспечении, доход которых находится на уровне минимального размера оплаты труда.

По данным Росстата, по состоянию на апрель 2021 года доля работников с заработными платами на уровне или ниже минимального размера оплаты труда составила 2,5% [11]. Исходя из указанных данных, следует отметить, что если зачисление пособий гражданам данной категории будет автоматизировано, как предоставление материнского капитала, то государственная социальная поддержка будет эффективнее между получателями социальной помощи. Эффективность предоставления государственных социальных услуг будет выражаться в сокращении времени предоставления их, а также в том, что государственные социальные услуги будут получены всеми гражданами, имеющих право на них.

Ускоренное введение новых информационных сервисов и их интеграция в социальную сферу определяет острую необходимость владения цифровыми навыками на должном уровне получателями социальных услуг. Поскольку в противном случае становится невозможным доведение до них актуальной и необходимой к получению информации об изменениях условий предоставления социальной услуги, сроках, порядке обращения и других изменений через информационные сервисы.

В случае недостаточного владения цифровыми навыками автором выделяется новая категория социального неравенства, такого, как цифровое неравенство и дискриминация граждан, в полной мере не имеющих доступ к необходимым им цифровым инструментам.

Для выявления проблем в применении цифровых инструментов в предоставлении государственных социальных услуг следует обратить внимание на Бюллетень Счётной палаты Российской Федерации по теме «Государственные информационные системы», в котором указаны проверки, проведенные Счётной палатой Рос-

сийской Федерации в части цифровизации сферы социальной поддержки населения, а именно о контрольном мероприятии по проверке Единой государственной информационной системе социального обеспечения (ЕГИССО) [9].

В качестве проблем Счетная палата Российской Федерации в отчете за 2021 год о результатах контрольного мероприятия «Проверка функционала единой государственной информационной системы социального обеспечения (ЕГИССО) как интегрированного социального регистра населения» выделяет:

- неактуальные и некорректные данные, представленные на сайте ЕГИССО;
- некорректная работа сервиса «Социальный калькулятор», который размещён на портале ЕГИССО;
- отсутствие функционала, позволяющего отобразить статистику предоставления государственных социальных услуг по отдельным категориям граждан;
- отсутствие у органов местного самоуправления информационных систем, отвечающих требованиям в части использования информационных технологий в социальной сфере [10].

Так по первой проблеме Счётная палата Российской Федерации отмечает также несоответствие предоставленных данных об объёме предоставленной государственной социальной услуги, количестве ее получателей, а также об объёме финансирования мер социальной защиты населения с актуальной информацией и ее фактическими характеристиками. Как было выявлено Счётной палатой Российской Федерации, одной из причин предоставления неактуальных данных в созданном информационном контуре является некорректная загрузка и порой недобросовестное изменение данных поставщиками информации, которые используются ЕГИССО как первоисточник.

Так, в соответствии с запросом Управления социальной защиты населения Тульской области о предоставлении сведений о размере компенсационных выплат лицам, осуществляющим уход за нетрудоспособными гражданами из ЕГИССО пришёл ответ, что указанные выплаты отсутствуют. При этом согласно информации территориальных органов ПФР вышеуказанным гражданам данная выплата осуществлялась в размере 1 200,0 рубля ежемесячно [10].

По мнению автора данной работы, для решения данной проблемы необходимо ввести единый стандарт по времени и качеству предоставления своевременной и корректной отчетности поставщиками информации ЕГИССО и проверкой данных самой системой перед загрузкой на портал, поскольку неверные, неактуальные и измененные данные влияют на расчёт статистики по предоставлению государственных социальных услуг населению и ведут к неверному отражению и интерпретации ситуации по стране.

Одна из проблем – некорректная работа сервиса «Социальный калькулятор», который размещён на портале ЕГИССО. По информации, представленной на сайте портала, «Социальный калькулятор» позволяет «получить информацию о возможном возникновении права на меру социальной защиты (поддержки) в определенной жизненной ситуации» [12]. По заявленным характеристикам сервиса, после прохождения процедуры анкетирования для установления жизненной ситуации, в соответствии с которой положена та или иная мера социальной защиты, и проверки условий, которые необходимы для получения государственной социальной услуги, сервис должен предоставить исчерпывающий перечень информации о возможных мерах поддержки, которые реализуются в том муниципальном образова-

нии (или субъекте Российской Федерации), в котором проживает получатель государственной социальной услуги.

Однако по выявленным Счётной палатой Российской Федерации нарушениям, сервис «Социальный калькулятор» демонстрирует некачественную работу, так как предоставляет неполную и неактуальную информацию получателям в отношении отдельно взятых регионов. Так, Счётная Палата Российской Федерации отметила, что в Тульской области из 43 типов сведений почти половина их отсутствовала при просмотре их в ЕГИССО. Также отсутствовала информация о месте рождения, документах, дающих право на реализацию МСЗ, об информационном ресурсе, используемом для назначения МСЗ. Важно отметить, что данная проблема наблюдалась и в отношении отдельно взятых категорий граждан: например, в Тульской области размещалась неполная информация о детях-сиротах, достигших возраста 23 лет [10].

Существуют регионы, информационное развитие которых идет более быстрыми темпами (например, Москва, Санкт-Петербург, Казань, Новосибирск и другие) и в которых загрузка информации осуществляется более качественно и корректно, в то время как в некоторых регионах (Счётная Палата Российской Федерации выделяет Калужскую область) информация предоставляется не в соответствии с требованиями сервиса, что делает его работающим некорректно. Сервис «Социальный калькулятор» должен предоставлять всю необходимую информацию как получателям государственных социальных услуг, так и органам власти в части анализируемой статистики по портал. Данная проблема наблюдается особенно в регионах, которые позже других перешли на электронный документный оборот (например, Республика Татарстан и Республика Чечня).

Отсутствие функционала, позволяющего отобразить статистику предоставления государственных социальных услуг по отдельным категориям граждан, не позволяет органам государственной власти корректно оценить и проанализировать весь объем предоставляемых гражданам услуг в разрезе целевых групп и категорий граждан. В частности, Счётная палата Российской Федерации подчеркивает, что этот недостаток не позволяет оценивать, каким категориям или группам граждан в настоящий момент требуется адресная помощь, что замедляет и усложняет ее доведение до получателя. Устранение данного недостатка возможно при создании дополнительного сервиса в контуре уже готовой системы ЕГИССО и детализирование его функционала в части просмотра и анализа государственными органами власти и органами местного самоуправления статистических данных не только в целом по всей системе, но и по отдельным категориям получателей и территориям.

Отсутствие у органов местного самоуправления информационных систем, отвечающих требованиям в части использования информационных технологий в социальной сфере, затрудняет их работу и усложняет проверку всех процессов, происходящих в данных муниципальных образованиях в части предоставления мер социальной защиты населению. В частности, Счётная палата Российской Федерации отмечает, что в некоторых муниципальных образованиях (Счётная Палата Российской Федерации выделяет Дзержинский район Калужской области и Одоевский район Тульской области) в учреждениях социальной сферы все данные получателей государственных социальных услуг, их проверка и назначение мер социальной защиты для каждой категории до сих пор осуществляется вручную.

По мнению автора, в данных регионах необходимо внедрить цифровые инструменты в рамках мероприятий федерального проекта «Цифровое государственное

управление», которые будут способствовать автоматизировано вносить в информационные порталы данные граждан, а также проверка исполнения мер по предоставлению государственных муниципальных услуг. Данное направление автор предлагает реализовывать в рамках «Формирование цифровой платформы для взаимодействия в сфере стратегического управления в целях согласованности действий участников стратегического планирования на всех уровнях государственного управления в достижении стратегических приоритетов».

Выводы

Данное исследование показало, что есть ряд проблем в сфере цифровизации организации социальной помощи в Российской Федерации, которые необходимо устранить для корректной работы всех информационных систем и сервисов. Выделенные проблемы усложняют работу системы организации государственной социальной помощи и мешают ее корректному функционированию, а также замедляют в конечном итоге и развитие цифровизации государственных социальных услуг в Российской Федерации. Принятие необходимых мер и их устранение способствует развитию цифровизации организации государственных социальной помощи на федеральном, региональном и местном уровнях, а также развитию социальной и экономической сфер в стране.

Благодарности

Статья подготовлена под научным руководством Балынина Игоря Викторовича, к.э.н., доцента, доцента кафедры общественных финансов Финансового факультета Финансового университета при Правительстве Российской Федерации.

Литература

1. Федеральный закон от 05.12.2022 №466-ФЗ «О федеральном бюджете на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025 годов».
2. Балынин И.В. Социальное обеспечение: учебное пособие. М.: РУСАЙНС, 2020. 298 с.
3. Балашов А.И. Цифровизация порядка оказания социальных услуг населению: инновации и препятствия на пути их реализации // Экономические и социально-гуманитарные исследования. 2021. С. 9-15.
4. Балынин И.В. Как исправить ключевые ошибки подготовки и реализации национальных проектов в Российской Федерации? // Аудиторские ведомости. 2020. С. 117-119.
5. Доржиева В.В. Россия в процессе цифровой трансформации мировой экономики // Россия и современный мир. 2022. С. 27-39.
6. Курчеева Г.И., Копылов В.Б. Цифровизация услуг для улучшения качества социальной инфраструктуры // П-Economy. 2022. Т. 15, № 3. С. 7-21.
7. Хрущева В.А. Зарубежный опыт предоставления качественных государственных услуг в электронном виде // Актуальные проблемы авиации и космонавтики. 2019. С. 481-483.
8. Mirko Klaric. Smart digitalization and public services in the EY // Conference: International Scientific Conference «Digitalization and Green Transformation of the EU». 2023.
9. Бюллетень Счетной палаты №8 (297) 2022 г. Государственные информационные системы // Счетная палата Российской Федерации. [Электронный ресурс]. URL: <https://ach.gov.ru/statements/bulletin-sp-8-2022> (Дата обращения: 13.12.2023).
10. Отчет о результатах контрольного мероприятия Счетной Палаты Российской Федерации от 26.11.2021 г. «Проверка функционала единой государственной информационной

системы социального обеспечения (ЕГИССО) как интегрированного социального регистра населения». [Электронный ресурс]. URL: <https://ach.gov.ru/upload/iblock/313/znrjp2zm0n42z8oifw832a714v9kou3z.pdf> (дата обращения 13.12.2023).

11. Рынок труда, занятость и заработная плата. [Электронный ресурс]. URL: https://rosstat.gov.ru/labor_market_employment_salaries (Дата обращения 13.12.2023).

12. Социальный калькулятор // Единая государственная информационная система социального обеспечения (ЕГИССО). [Электронный ресурс]. URL: <http://egisso.ru/#/social> (дата обращения: 13.12.2023).