

АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ АВТОМАТИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ В РФ

А.С. Домнина

Научный руководитель Н.В. Лаптева

Самарский национальный исследовательский университет им. ак. С.П. Королева

В России на современном этапе цифровой трансформации автоматизация социальных услуг способствует повышению оперативности и доступности государственных сервисов для широких слоев населения. Внедрение цифровых технологий в социальную сферу позволяет упростить взаимодействие граждан с органами власти и повысить прозрачность и качество предоставляемых услуг. Однако вместе с положительными изменениями возникают и серьезные проблемы, связанные с техническими, организационными и социальными барьерами, которые требуют анализа и разработки эффективных решений для успешного развития автоматизации в данной области. [3]

На данный момент в России социальные услуги переводят в онлайн, чтобы людям было проще и быстрее их получать. Государственная политика в этой области основывается на ряде масштабных программ цифровизации, включая создание таких ключевых платформ, как «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее Госуслуги) и «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере» (далее ГИС ЕЦП). Рассматривая портал Госуслуги можно выделить высокую интеграцию процессов предоставления социальных услуг: от пособий и льгот до записи к врачу и пенсии. Данные о гражданах, которые имеют право на меры социальной поддержки или получают их содержатся в ГИС ЕЦП. Платформа автоматизирует процессы назначения и предоставления пенсий, пособий и других социальных выплат, что очень удобно для большинства граждан. Правовое обеспечение автоматизации закреплено в законах и постановлениях таких как Федеральный закон от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и постановление Правительства РФ от 29.12.2023 №2386 «Положение о государственной информационной системе „Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере“». Данные документы задают правила и принципы работы единой цифровой платформы, которая предоставляет меры поддержки на каждом уровне власти. С помощью цифровизации, онлайн-услугами стало пользоваться намного больше людей по всей стране. Самые популярные услуги - это вопросы по пенсиям, оформление пособий, медико-социальная экспертиза и информация о льготах. Благодаря тому, что можно начать оформление услуги, например, на сайте, а продолжить по телефону, реципиентам стало гораздо удобнее. [1][2]

По итогам 2024 года согласно расчётам Института статистических исследований и экономики знаний НИУ ВШЭ на основе данных Росстата, 86,7% россиян в возрасте 15 лет и старше получали государственные и муниципальные услуги полностью или частично онлайн. При этом 77,6% пользователей чаще всего заходили на электронные порталы (например, «Госуслуги») за нужной информацией, 47,1% — за результатами предоставления услуг, а 55% вообще получали услуги исключительно онлайн. Доля россиян, не использующих интернет для получения госуслуг, снизилась к 2024 году до 13%, причем среди граждан старше 65 лет этот показатель составляет 45,4%. [4]

Рассматривая социальные услуги, необходимо обратить внимание на сложности, возникающие в рамках текущей цифровой трансформации. Для начала следует выделить технические проблемы, такие как недостаток современного оборудования и сетевые ограничения, а также кибербезопасности и защите персональных данных в цифровой среде. Наблюдается цифровой разрыв между городами и селами, где у людей не всегда есть техническая возможность получить услугу. Более того, большинство людей не осведомлены возможностью предоставления онлайн услуги. Помимо этого, небеспечен равный доступ граждан к услугам электронных обращений. Например, слабовидящим людям не предоставляют возможность получить ответ, написанный шрифтом Брайля.

Однако к данным вызовам можно найти перспективы к развитию и улучшению автоматизации социальных услуг. Чтобы решить технические проблемы необходимо модернизировать инфраструктуру, повысить квалификацию ИТ-специалистов и обеспечить защиту персональных данных. Ситуацию осложняют региональные различия и цифровое неравенство между городом и деревней, что требует расширения интернет-доступа и развития инклюзивных сервисов. Из-за недостаточной цифровой грамотности населения делает важным проведение просветительских кампаний и оказание технической поддержки. Использование современных инструментов, таких как мобильная электронная подпись, поможет упростить и повысить безопасность взаимодействия пользователей с цифровыми системами. Необходима поддержка для людей с ограниченными возможностями — это использование голосовых ассистентов для ввода, прослушивания и описания визуальной информации, современных брайлевских принтеров, которые позволяют выводить на печать тексты из любых текстовых редакторов, и разметки интерфейсов (теги, атрибуты), что позволит слабовидящим пользователям ориентироваться по сервисам с помощью клавиатуры и получать информацию в аудиоформате [5].

Список использованных источников

1. Федеральный закон «О государственной гражданской службе Российской Федерации» от 27.07.2004 № 79-ФЗ // СПС КонсультантПлюс.
2. Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ // СПС КонсультантПлюс.

3. Проблемы и перспективы цифровизации социальных услуг в России / А. В. Иванов // Молодой ученый. – 2021. – № 350. – С. 45-50.
4. Аналитический отчет ИНСП НИУ ВШЭ «Цифровая трансформация государственных услуг в России» / под ред. Е. Н. Петровой. – М.: НИУ ВШЭ, 2024.
5. Гусев, С. А. Современные технологии цифровизации социальных услуг в России: монография. – Тюмень: Тюменская академия, 2024. – 150 с.

НЕКОТОРЫЕ ВОПРОСЫ СТРУКТУРЫ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ В СУБЪЕКТАХ РФ (НА ПРИМЕРЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ)

Д.С. Дружинина

Научный руководитель В.В. Болгова

Самарский национальный исследовательский университет им. ак. С.П. Королева

Реформирование системы публичной власти в Российской Федерации, обусловленное конституционными изменениями, принятыми в 2020 году, и последующим вступлением в силу Федерального закона №414 «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах РФ», определило необходимость пересмотра структуры исполнительной власти на региональном уровне.

В настоящее время в соответствии со статьей 77 Конституции РФ система органов государственной власти на региональном уровне устанавливается самостоятельно субъектом РФ [1]. Федеральный закон №414 от 21.12.2021 от «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах РФ» закрепляет право высшего должностного лица субъекта РФ формировать высший исполнительный орган, а также определяет возможность совмещать должность главы региона и руководителя Правительства [2]. Таким образом, федеральный закон предопределяет вариативность структуры органов исполнительной власти в субъектах Российской Федерации и право самостоятельного выбора варианта.

Согласно Уставу Самарской области, Губернатор Самарской области наделён полномочиями по общему руководству исполнительной властью региона, в то время как руководство деятельностью Правительства возложено на Первого заместителя Губернатора-председателя Правительства [3] (рис. 1). Такой подход позволяет функционально разграничивать стратегическое руководство и операционное управление субъектом РФ.