



DOI: <https://doi.org/10.15688/lp.jvolsu.2022.3.14>

UDC 316.4
LBC 60.524

Submitted: 12.10.2022
Accepted: 25.11.2022

DIGITIZATION OF THE SOCIAL SECURITY SYSTEM AS A FACTOR OF RAISING THE STANDARD OF LIVING OF RUSSIAN CITIZENS (ON THE EXAMPLE OF THE VOLGOGRAD REGION)

Olga E. Andryuschenko

Volgograd State University, Volgograd, Russian Federation

Olesya A. Gomanenko

Volgograd State University, Volgograd, Russian Federation

Elena O. Danilova

Volgograd State University, Volgograd, Russian Federation

Olga A. Popandopulo

Volgograd State University, Volgograd, Russian Federation

Abstract. The strategic goal of digitalization of the social sphere is the need to improve the quality of life of service recipients. The authors note that the assessment of the quality of social services in social work requires uniform criteria for both traditional and electronic services: accessibility, priority, timeliness of provision, appropriate documentation of the service. The paper indicates that the foreign and domestic experience of digitalization of social services differs in the following positions: the Internet infrastructure of Russia requires technical development, the activities of which are laid down in the “Strategy for the Development of the Information Society in the Russian Federation for 2017–2030” and will be implemented over time; in Russia, the entire process of providing digital social services is concentrated in the hands of the state, while the European experience shows the effectiveness of attracting private companies. At the same time, the domestic portal of public services is dynamically developing in terms of expanding the list of services provided by spheres, life situations and departments. To solve the practical problems of the study, the authors used a set of general scientific methods: systematic, statistical and comparative analyses; expert interviews and pilot questionnaire survey. In the article, the authors consider the practice of the Volgograd region, where over the past few years the planned indicators of the federal program “Digital Economy of the Russian Federation” have been achieved, but in practice there are still a number of problems hindering the introduction of digital services in the region: an Internet network requires development in remote areas of the region, low computer literacy persists, especially among older age groups, which mainly constitute the category of those persons who prefer to personally apply for an appointment with social authorities, some services can still be obtained only at a personal reception, the introduction of a Unified state information base of social security is progressing slowly, which reduces the efficiency of document management in the system of digital provision of social services to citizens.

Key words: digitalization, social sphere, social protection, informatization, recipient of social services.

Citation. Andryuschenko O.E., Gomanenko O.A., Danilova E.O., Popandopulo O.A. Digitization of the Social Security System as a Factor of Raising the Standard of Living of Russian Citizens (On the Example of the Volgograd Region). *Logos et Praxis*, 2022, vol. 21, no. 3, pp. 133-143. (in Russian). DOI: <https://doi.org/10.15688/lp.jvolsu.2022.3.14>

**ЦИФРОВИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ ГРАЖДАН РФ
(НА ПРИМЕРЕ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ)****Ольга Евгеньевна Андриющенко**

Волгоградский государственный университет, г. Волгоград, Российская Федерация

Олеся Александровна Гоманенко

Волгоградский государственный университет, г. Волгоград, Российская Федерация

Елена Олеговна Данилова

Волгоградский государственный университет, г. Волгоград, Российская Федерация

Ольга Александровна Попандопуло

Волгоградский государственный университет, г. Волгоград, Российская Федерация

Аннотация. Стратегической целью цифровизации социальной сферы является необходимость повышения качества жизни услугополучателей. Авторы отмечают, что к оценке качества социальных услуг в социальной работе предъявляются единые критерии как для традиционных, так и электронных услуг: доступность, очередность, своевременность оказания, соответствующее документирование услуги. В работе указывается, что зарубежный и отечественный опыт цифровизации социальных услуг отличается по следующим позициям: интернет-инфраструктура России требует технического развития, мероприятия которого заложены в «Стратегию развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 гг.» и будут реализованы со временем; в России весь процесс предоставления цифровых социальных услуг сосредоточен в руках государства, в то время как европейский опыт показывает эффективность привлечения частных компаний. При этом, отечественный портал государственных услуг динамично развивается в части расширения перечня предоставляемых услуг по сферам, жизненным ситуациям и ведомствам. Для решения практических задач исследования авторами применялась совокупность общенаучных методов: системный, статистический и сравнительный анализы; экспертное интервью и пилотажный анкетный опрос. В статье авторами рассмотрена практика Волгоградской области, где за последние несколько лет достигнуты планируемые показатели федеральной программы «Цифровая экономика Российской Федерации», однако на практике все еще сохраняется целый ряд проблем, препятствующих внедрению цифровых услуг на территории области: требует развития интернет-сеть в отдаленных районах региона, сохраняется низкая компьютерная грамотность, особенно среди старших возрастных групп, которые преимущественно и составляют категорию тех лиц, кто предпочитает лично обращаться на прием в социальные органы, часть услуг все еще можно получить только на личном приеме, внедрение Единой государственной информационной базы социального обеспечения продвигается медленными темпами, что снижает эффективность документооборота в системе цифрового предоставления социальных услуг гражданам.

Ключевые слова: цифровизация, социальная сфера, социальная защита, информатизация, получатель социальных услуг.

Цитирование. Андриющенко О. Е., Гоманенко О. А., Данилова Е. О., Попандопуло О. А. Цифровизация системы социальной защиты как фактор повышения качества жизни граждан РФ (на примере Волгоградской области) // *Logos et Praxis*. – 2022. – Т. 21, № 3. – С. 133–143. – DOI: <https://doi.org/10.15688/lp.jvolsu.2022.3.14>

Введение

Ориентация государства на цифровизацию экономики прямым образом затрагивает социальную сферу, рассматривая ее как ус-

ловие повышения качества жизни граждан. В первую очередь, данный процесс касается предоставления различных мер социальной поддержки, однако в последние годы растет и доля электронных социальных услуг.

Активно идет процесс распространения электронных социальных услуг по всей территории РФ. В рамках Концепции цифровой трансформации социальной сферы предполагается, что к 2025 г. все меры социальной поддержки переведут в электронный формат, что является быстрым и удобным способом получения услуг различного формата [Мельникова web].

Однако вопрос повышения качества социального обслуживания посредством цифровых технологий находится в центре социальных исследований лишь последние годы [Сайфутдинова 2020, Андрющенко, Кирюхин, Шунин 2021; Балашов 2021; Логачева 2020; Солдатова 2021, Иванов 2022]. Обеспечение качества услуг для населения предполагается достичь различными способами, в том числе и за счет цифровой трансформации социальной сферы [Андрющенко 2021, Добринская, Мартыненко 2020; Ларина, Игольникова 2021; Тихонов, Богданов 2020; Мельникова web; Сафонов, Зандер web]. В широком смысле качество социальных услуг является гарантом удовлетворения потребностей лиц посредством оказания комплекса регулярных, периодических, разовых и срочных социальных услуг [Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2018... web; Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020... web].

Проблемы реализации цифровизации социальных услуг отражены в различных исследованиях. Выявляются препятствия цифровизации порядка оказания социальных услуг, пути их преодоления и перспективы развития [Федорова 2021; Цинченко 2020; Солдатова 2021; Digitalna transformacija web; Романова 2020].

Формируя рынок цифровых социальных услуг можно ориентироваться на поведенческие принципы индивидуального и организационного уровней [Солдатова 2021]. При этом быстроменяющаяся ситуация в сфере технологий, а также постепенно трансформирующаяся модель поведения людей и улучшение возможностей социальных услуг, потенциально могут изменить ситуацию в сторону улучшения качества жизни населения.

Анализируя цифровизацию социальных услуг в контексте повышения качества жизни пожилых людей, важно помнить о тех проблемах, которые в целом определяют состояние

социальной сферы в России. Среди них: устаревшая материально-техническая база большинства учреждений социального обслуживания; низкий уровень доступности социального обслуживания, прежде всего, для граждан РФ, проживающих в удаленных районах и сельской местности [Андрющенко, Кирюхин, Шунин 2021]. Цифровая зрелость получателей социальных услуг основывается на трех «китах» и включает в себя: во-первых, наличие личной или общей цифровой оснащенности; во-вторых, включает в себя профессиональный опыт, навыки пользователя; в-третьих, отражает гибкость применения цифровых навыков пользователя, умение быстро осваивать новые технологии [Логачева 2020].

С точки зрения цифровизации социальных услуг качество социального обслуживания оценивается практически по тем же параметрам: доступность, объем, степень удовлетворения потребностей граждан, инфраструктура, квалифицированный персонал. Информационное общество призвано облегчать и улучшать жизнь населения, однако процесс цифровизации сопровождается целым рядом проблем.

Современный цивилизованный мир опирается на цифровые ресурсы, которые проникли во все социальные системы и структуры [Романова 2020]. С одной стороны, человек является объектом влияния «цифры», а, с другой, он становится субъектом воздействия на окружающий мир. Цифровизация является результатом технологического прогресса и, в свою очередь, источником трансформации социальной сферы и социальных институтов. Цифровая экономика является более широким понятием, в отличие от электронного бизнеса [Сафонов, Зандер web]. В современном мире, где происходят различного характера социально-экономические изменения, информационные технологии становятся неотъемлемой частью общественной жизни населения, существенно меняя ее качество, скорость и загруженность.

Цифровизация существенно повышает уровень администрирования государственных организаций, в том числе и за счет компьютеризации социальных услуг. Одним из современных видов цифровизации российского общества является Единая государственная ин-

формационная система социального обеспечения (далее – ЕГИССО), основными целями создания которой являются: повышение уровня и качества жизни граждан, нуждающихся в социальной защите, посредством перехода к оказанию социальной помощи на принципах адресности и нуждаемости, унификации мер социальной защиты; повышение эффективности государственного управления в области социального обеспечения в условиях ограниченности финансовых ресурсов, возможность прогнозирования расходов в части социального обеспечения; повышение уровня информированности граждан о правах на социальное обеспечение.

Социально-экономический эффект от внедрения ЕГИССО достаточно широк:

- экономия финансовых средств при установлении социальных выплат на принципах адресности и нуждаемости;

- экономия финансовых средств в связи с расчетами с контрагентами в субъектах РФ на основании учета фактически оказанных услуг;

- введение единого классификатора мер социальной поддержки граждан для их унификации;

- создание инфраструктуры для учета в дальнейшем расходов населения с целью противодействия нелегальным доходам [Зуева 2022; Кицай 2022].

Содержащейся в ЕГИССО информации могут пользоваться, как Правительство РФ в части анализа и утверждения ключевых мероприятий всфере социального обес-

печения, контроля финансирования регионов и непосредственно субъекты РФ в части анализа уровня жизни населения субъекта РФ и объема мер социальной поддержки, а также сами граждане в части получения информации о предоставленных мерах социального обеспечения.

Так, система ЕГИССО позволяет производить социальные выплаты на карты платежной системы «МИР», учитывать льготы граждан предпенсионного возраста и информировать граждан о мерах социальной защиты через социальный калькулятор и Единый портал государственных услуг. Соответственно, использование ЕГИССО как интегрированной системы унификации информации по мерам социальной поддержки обеспечивает органам всех уровней возможность получать полную картину социального обеспечения каждого гражданина и принимать объективное решение о его социальном обеспечении, исходя из принципов адресности и критериев нуждаемости.

Материалы и методы

Для решения практических задач исследования применялась совокупность общенаучных методов: системный, статистический и сравнительный анализы; эмпирические методы социологического исследования. Сбор информации осуществлялся с помощью экспертного интервью ($n = 5$) и пилотажного анкетного опроса ($n = 103$). В таблице 1 представлен список экспертов.

Таблица 1

Экспертный опрос: «Цифровизация социальной сферы на примере Волгоградской области и г. Волгограда»

№	Место работы	Код интервью
1	Комитет социальной защиты населения Волгоградской области	Информант 1, Ж., «Эксперты»
2	Комитет социальной защиты населения Волгоградской области	Информант 2, Ж., «Эксперты»
3	Управление пенсионного фонда Российской Федерации в Суворовкинском районе Волгоградской области	Информант 3, Ж., «Эксперты»
4	Государственного автономного учреждения Волгоградской области «Мой бизнес», Центр инноваций социальной сферы Волгоградской области	Информант 4, Ж., «Эксперты»
5	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по Красноармейскому району города Волгограда	Информант 5, Ж., «Эксперты»

Экспертный опрос проводился среди сотрудников социальной сферы, чья деятельность направлена на формирование экономической активности населения, предоставление социальных гарантий и услуг, социальную защиту и поддержку граждан. Основными направлениями исследования выступили вопрос о доступности государственных электронных услуг и выявление наиболее востребованных населением мер социальной поддержки. Анкетный опрос проводился с целью определения наиболее устойчивых вопросов для дальнейших разработок.

Результаты и обсуждение

Эксперты отмечают, что наиболее распространенными мерами поддержки являются: *«В первую очередь поддержка материнства и детства... помогаем пенсионерам... Мы помогаем тем, кому не хватает денежных средств»* (Инф. 1, Ж., «Эксперты»); *«...адресная социальная помощь различным категориям граждан»* (Инф. 2, Ж., «Эксперты»); *«на данный момент, наиболее востребованы социальные выплаты, пенсии, стипендии, пособия, предоставление земельных участков»* (Инф. 5, Ж., «Эксперты»).

В ходе интервью экспертами было отмечено, что *«в системе электронных услуг можно увидеть какие клиент получает выплаты, какие проблемы возникают. Конечно это намного проще, но проще для молодого поколения. Старшему поколению пока тяжело – они приходят, приносят документы, что-то не понимают и здесь нужно уже более тщательно работать»* (Инф. 1, Ж., «Эксперты»); *«Доступность высокая, постоянно усовершенствуется интерфейс, почти не возникает проблем, но вот иногда немного непонятно, потому что приходится в любом случае посещать организацию»* (Инф. 2, Ж., «Эксперты»); *«Доступность удобство предоставления заключается в отсутствии очередей, появляется возможность одновременного консультирования подробной дополнительной информации по интересующей услуге, выбор места получения результата по услуге, экономия и выбор удобного времени для обращения, возможность получения информации о статусе рассмотрения обращения за услугой»* (Инф. 5, Ж., «Эксперты»).

В ходе интервью выявлялись изменения, происходящие в сфере глобализации и цифровизации предоставляемых социальных услуг в Волгоградской области и г. Волгограде. Для комплексности и систематизации была сформирована *«единая государственная информационная система социального обеспечения (ЕГИССО) – это информационный ресурс, аналогов в мире ему нет. Если допустим, в Великобритании есть отдельные моменты, они похожи. У нас есть федеральный регистр инвалидов, социальный калькулятор. Новое еще – единый классификатор мер социальной защиты, поддержки, этот классификатор содержит все меры социальной защиты, которые предоставляются социальными структурами. Он создавался именно для ЕГИССО, он имеет структурированную форму, пятизначные цифровые показатели и расшифровку мер поддержки. ЕГИССО основана на принципах адресности и критериях нуждаемости, чтобы исключить дублирование предоставляемых услуг... Это удобно. Меры назначены и тут же в течение часа пришли денежные средства. Сейчас востребованы все меры поддержки, просто в каждом районе может быть какая-то приоритетная мера. Больше конечно мер социального характера по детям и это все отображается в ЕГИССО. Под паролем, сформированном на портале единых государственных услуг, можно зайти в ЕГИССО и там можно проверить все назначенные меры»* (Инф. 3, Ж., «Эксперты»).

Большинство экспертов отмечают, что на сегодняшний день потребности и мнения граждан разделились: одни рады упрощению в сфере электронных обращений, другие считают, что им не нравится сложившаяся доступность электронных услуг и они привыкли к привычному приему. Эксперты единогласно считают, что необходимо расширить спектр предоставляемых услуг в электронной форме.

Однако в ходе пилотажного анкетного опроса населения г. Волгограда и Волгоградской области выявлялись проблемы, частота и оценка доступности предоставляемых услуг в социальной сфере ($n = 103$). Использовался метод стихийного отбора. Обработка данных проводилась с помощью компьютерной программы

SPSS. При анализе данных учитывались основные параметры: пол, возраст, образование.

Из результатов исследования, видно, что 90,4 % опрошенных так или иначе пользуются электронными услугами (табл. 2). Было выявлено, что наиболее популярной государственной услугой в электронном виде является запись на прием к врачу – 57 %; выдача регионального сертификата на материнский (семейный) капитал – 7 %; не пользуются или затрудняются ответить – 12 %; оформление загранпаспорта – 4 %; оформление паспорта РФ – 3 %; оплата налогов, налоговый вычет, получение налоговой справки – 3 %; получение и замена водительских прав – 3 %; электронный дневник указали – 3 %; общее получение документов отметили – 2 %; оформление садового участка – 1 %; оплата штрафов – 1 %; компенсация за молочную кухню – 1 %; передача показаний счетчиков – 1 %; оформление прописки – 1 %; подача исковых заявлений и иных процессуальных документов в суд – 1 %. Так, один из экспертов подтверждает, что наиболее востребованы именно медицинские услуги: «Мы проводили опрос в конце 2019 года – население пользуется в основном медицинскими услугами и дополнительным образованием» (Инф. 4, Ж., «Эксперты»).

Согласно проведенному исследованию, позитивное отношение к электронным услугам и цифровизации общества в целом складывается из таких критериев как: стабильность, качество и доступность электронных услуг; возможность своевременного получения услуг; возможность рассмотрения заявки в режиме реального времени; расширение спектра и способов получения услуг; досто-

верность предоставляемой информации; упрощение процедуры поиска информации и регистрации на электронных интернет-порталах (ЕГИССО, ГОСУСЛУГИ); создание понятной навигации; повышение защиты информации личного характера; профессиональное обучение сотрудников социальных учреждений и повышение компьютерной грамотности, информирование, обучение населения в сфере цифровизации (в том числе, обучение по телевизору для всех желающих); реклама электронных услуг. Следовательно, население г. Волгограда готово к приобретению практических компьютерных навыков. Однако некоторые граждане сомневаются или негативно оценивают доступность электронных услуг – это 33 % от выборочной совокупности, положительную оценку дали – 67 % (см. табл. 3). Таким образом, сформировались определенные ожидания и потребности населения, важно учитывать проблемы и факторы, влияющие на получение качественного доступа к достоянным сферам цифровизации.

В таблице 4 видно, что больше половины респондентов неудовлетворительно оценивают умения граждан в сфере цифровизации – 62,1 % (оценивают как плохо и скорее плохо).

Решение сложившейся проблемы всеэксперты интервью и большинство респондентов анкетного опроса видят в необходимости обучения населения компьютерной грамотности (см. рис. 1). «Мы должны посмотреть какой категории населения можно предложить услуги. Например, медицинские услуги, сейчас чтобы записаться нужно взять талон, но где его возьмет бабушка с низким доходом, у которой нет современного

Таблица 2

**Распределение ответов на вопрос
«Как часто Вы пользуетесь электронными социальными услугами?»
по возрастным категориям респондентов, %**

Возраст	Всегда	Часто	Иногда	Редко	Никогда	Всего
менее 18	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	1,9
от 19 до 24	1,9	1,0	1,0	1,0	0,0	4,9
от 25 до 30	1,9	7,8	9,7	1,9	3,9	25,2
от 31 до 35	1,0	4,9	5,8	6,8	1,0	19,4
от 36 до 45	1,9	8,7	10,7	8,7	1,9	32,0
от 46 до 55	1,0	1,9	4,9	2,9	2,9	13,6
от 56 до 60	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	1,9
более 60	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0
Всего	7,8	26,2	35,0	21,4	9,7	100,0

гаджета!? И это усложняет процесс обучения, но с другой стороны это упрощает во многом другие процессы цифровизации – мы можем беспрепятственно общаться, получать информацию, обмениваться документами в соцсетях. Если мы говорим о стареющем населении – обучать нужно»

(Инф. 4, Ж., «Эксперты»). Но помимо стареющего населения остается открытым вопрос прогнозирования и развития данной сферы.

Внедрение инновационных технологий в практику социального обслуживания населения становится одним из главных инструментов расширения коммуникативного простран-

Таблица 3

Распределение ответов на вопрос «Как Вы оцениваете доступность информации о предоставлении электронных услуг?» по возрастным категориям респондентов, %

Возраст	Очень хорошо	Скорее хорошо	Хорошо	Скорее плохо	Плохо	Не знаю	Всего
менее 18	0,0	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	1,9
от 19 до 24	0,0	0,0	2,9	1,0	1,0	0,0	4,9
от 25 до 30	1,9	5,8	8,7	5,8	1,9	1,0	25,2
от 31 до 35	1,0	5,8	8,7	2,9	0,0	1,0	19,4
от 36 до 45	5,8	4,9	10,7	6,8	1,9	1,9	32,0
от 46 до 55	0,0	2,9	4,9	3,9	1,0	1,0	13,6
от 56 до 60	0,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,9
более 60	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0
Всего	8,7	20,4	37,9	22,3	5,8	4,9	100,0

Таблица 4

Распределение ответов на вопрос «Как Вы оцениваете умение граждан пользоваться электронными услугами?» по возрастным категориям респондентов, %

Возраст	Очень хорошо	Скорее хорошо	Хорошо	Скорее плохо	Плохо	Не знаю	Всего
менее 18	0,0	1,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
от 19 до 24	0,0	0,0	0,0	2,9	1,0	1,0	0,0
от 25 до 30	0,0	1,9	6,8	11,7	3,9	0,0	1,0
от 31 до 35	0,0	0,0	6,8	6,8	2,9	1,0	1,9
от 36 до 45	1,9	0,0	7,8	13,6	7,8	1,0	0,0
от 46 до 55	0,0	0,0	1,9	6,8	2,9	1,0	1,0
от 56 до 60	1,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
более 60	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0
Всего	2,9	2,9	23,3	43,7	18,4	4,9	3,9

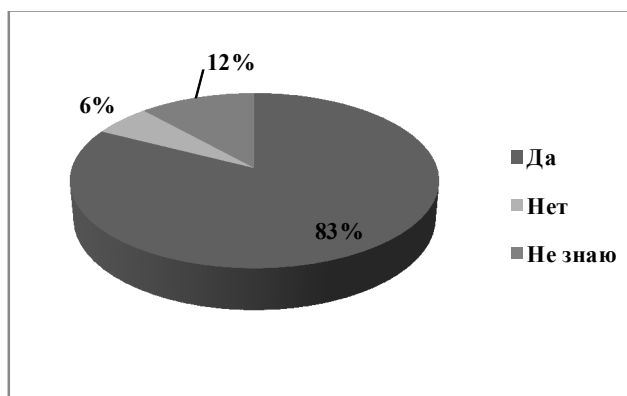


Рис. 1. Распределение ответов на вопрос: «Нужно ли предпринимать какие-либо меры по обучению компьютерной грамотности?»

ства по предоставлению востребованных услуг. Обучение компьютерной грамотности специалистов социальной сферы и населения в целом – это необходимые реалии современного мира. Структурно можно выделить две категории населения: люди с активной жизненной позицией и как показывает опрос – 83 % респондентов считают, что необходимы действия по обучению компьютерной грамотности, важно чтобы население получало актуальную информацию о технических разработках, которые нацелены на упрощение различных процедур, снимут «бумажную» нагрузку со специалистов и населения.

Но остается маленький процент людей с пассивной позицией – это 6 % тех респондентов, которые считают, что в обучении нет необходимости. Возможно, данная позиция сформировалась от привычного образа жизни или наоборот данная категория видит, что население достаточно грамотно. И 12 % респондентов затруднились ответить на поставленный вопрос, что может отражать удовлетворенность сложившейся ситуацией. Однако до сих пор для некоторых граждан нашего региона остается нерешенным вопрос доступа к техническим средствам или связи – возникает информационное неравенство, некоторые не догадываются о существовании того или иного рода услуг. По итогам пилотажного исследования можно прийти к выводу, что необходим массовый опрос. Важно выявить все возможные барьеры по распространению цифровизации социальных услуг, возможна разработка методических рекомендаций для отдельных категорий граждан на базе центров социальной защиты, привлечение внимания общественности к образованию, информирование населения через социальные сети и становление положительного имиджа предоставляемых цифровых услуг. Таким образом, при удачном выборе современных стратегий и технологий будет расширяться коммуникативное пространство, произойдет улучшение активности и быстрая адаптация к современным реалиям.

Заключение

При получении цифровых социальных услуг поведение населения г. Волгограда продолжает формироваться под воздействием

различных локальных потребностей, социально-экономического положения в обществе, компьютерной и правовой грамотности.

Полученные результаты позволяют сделать вывод – присутствует необходимость в информировании о существующей системе предоставления электронных услуг, адаптации и обучении населения г. Волгограда. При формировании информационного общества важно найти способы оптимизации ресурсов не только людей, но и социальных учреждений. Интеграция социума в электронное пространство возможна при обмене реального (физического) пространства с виртуальным накоплением (BigData). Необходим полисистемный подход в решении проблем цифровой зрелости социальных услуг, где в результате будут присутствовать быстрые, доступные, информационные, простые и адекватные условия для населения.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Андрющенко 2021 – *Андрющенко О.Е.* Цифровизация услуг для пенсионеров как условие повышения качества социального обслуживания (на примере Волгоградской области) // Научные труды Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы: сб. ст. по результатам Межрег. науч.-практ. конф. СПб.: Санкт-Петербург. гос. ин-т психологии и социальной работы, 2021. С. 120–127.
- Андрющенко, Кирюхин, Шунин 2021 – *Андрющенко О.Е., Кирюхин С.С., Шунин Д.А.* Цифровизация общества и проблемы освоения современных технологий // Современное общество: оценка состояния и перспективы развития. Волгоград: Изд-во ВолГУ, 2021. С. 147–150.
- Балашов 2021 – *Балашов А.И.* Цифровизация порядка оказания социальных услуг населению: инновации и препятствия на пути их реализации // Экономические и социально-гуманитарные исследования. 2021. № 4 (32). С. 6–15.
- Добринская, Мартыненко 2020 – *Добринская Д.Е., Мартыненко Т.С.* Возможно ли цифровое равенство? (о книге Я. ван Дейка «Цифровой разрыв») // Социологические исследования. 2020. № 10. С. 158–164.
- Зуева 2020 – *Зуева Н.Л.* Цифровизация социальной сферы // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Право. 2022. № 2 (49). С. 277–287.

- Иванов 2022 – *Иванов А.И.* Предложения по повышению информированности граждан о мерах социальной поддержки в целях снижения уровня бедности в Российской Федерации // *Самоуправление*. 2022. № 4 (132). С. 382–385.
- Кицай 2020 – *Кицай Ю.А.* ЕГИССО: Новая информационная реальность в сфере социального обеспечения. Этико-правовые основания регулирования высоких технологий в современном мире // *Сборник статей по итогам международной научно-практической конференции*. Калининград: Балт. федер. ун-т им. Иммануила Канта, 2020. С. 117–120.
- Ларина, Игольникова 2021 – *Ларина Д.Н., Игольникова И.В.* Цифровизация социальных услуг в РФ. Управление и цифровизация: национальное и региональное измерение // *Сборник статей национальной научно-практической конференции с международным участием*. Брянск: БГУ, 2021. С. 178–182.
- Логачева 2020 – *Логачева Н.М.* Цифровая зрелость потребителя услуг социальной сферы // *Вестник Челябинского государственного университета*. 2020. № 10 (444). С. 21–27.
- Мельникова web – *Мельникова Ю.* Социальную сферу ждет цифровая трансформация // <https://www.comnews.ru/content/213334/2021-03-02/2021-w09/socialnyuyu-sferu-zhdet-cifrovaya-transformaciya>
- Романова 2020 – *Романова Н.В.* Цифровизация услуг в социальной сфере: проблемы и перспективы // *Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика*. 2020. № 1 (31). С. 58–65.
- Сайфутдинова 2020 – *Сайфутдинова В.М.* Информатизация в праве социального обеспечения // *Правовое государство: теория и практика*. 2020. № 4–2 (62). С. 57–66.
- Сафонов, Зандер web – *Сафонов С.А., Зандер Е.В.* Оценка цифровой трансформации социальной сферы и региональные особенности цифровизации социальных услуг // <http://digital-economy.ru/stati/ocenka-cifrovoy-transformatsii-socialnoy-sfery-i-regionalnye-osobennosti-cifrovizatsii-socialnykh-uslug>
- Солдатова 2021 – *Солдатова Н.Ф.* Рынок социальных услуг: тенденции и проблемы в период пандемии COVID-19 // *Креативная экономика*. 2021. Т. 15, № 5. С. 1929–1946.
- Тихонов, Богданов 2020 – *Тихонов А.В., Богданов В.С.* От «умного регулирования» к «умному управлению»: социальная проблема цифровизации обратных связей // *Социологические исследования*. 2020. № 1. С. 74–81.
- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2018... web – Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» // <https://base.garant.ru/71937200>
- Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020... web – Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» // <https://www.garant.ru/hotlaw/federal/1401794>
- Федорова 2021 – *Федорова Е.С.* Обеспечение социальной защиты наиболее уязвимых категорий населения в условиях цифровизации государственного управления // *Глобальный научный потенциал*. 2021. № 9 (126). С. 156–162.
- Цинченко 2020 – *Цинченко Г.М.* Цифровизация как фактор повышения качества социальных услуг // *Государство будущего: актуальные проблемы социально-экономического и политико-правового развития: сб. ст. V Междунар. науч.-практ. конф., посвящ. 75-летию Победы в Великой Отечественной войне*. Уфа: УГНТУ, 2020. С. 350–352.
- Digitalna transformacija web – Digitalna transformacija // www.saga.rs/digitalna-transformacija

REFERENCES

- Andrjushhenko O.E. 2021. Digitalization of Services for Pensioners as a Condition for Improving the Quality of Social Services (On the Example of the Volgograd Region). *Scientific Works of the St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work. Collection of Articles of the International Scientific and Practical Conference*. Saint Petersburg, Sankt-Peterburg. gos. in-t psihologii i sotsialnoy raboty, pp. 120-127.
- Andrjushhenko O.E., Kirjuhin S.S., Shunin D.A. 2021. Digitalization of Society and the Problems of Mastering Modern Technologies. *Monograph: Modern Society: Assessment of the State and Prospects of Development*. Volgograd, Izd-vo VolGU, pp. 147-150.
- Balashov A.I., 2021. Digitalization of the Procedure for the Provision of Social Services to the Population: Innovations and Obstacles to Their Implementation. *Economic and Social Research*, no. 4 (32), pp. 6-15.
- Cinchenko G.M., 2020. Digitalization as a Factor in Improving the Quality of Social Services. *The State of the Future: Actual Problems of Social and Economic, Political and Legal Development. Collection of Articles of the V*

- International Scientific and Practical Conference Dedicated to the 75th Anniversary of the Victory in the Great Patriotic War*. Ufa, Izd-vo UGNTU, pp. 350-352.
- Decree of the President of the Russian Federation dated 07.05.2018. Decree of the President of the Russian Federation "On National Goals and Strategic Objectives for the Development of the Russian Federation for the Period up to 2024", no. 204, May 7, 2018. URL: <https://base.garant.ru/71937200>
- Decree of the President of the Russian Federation of 21.07.2020. Decree of the President of the Russian Federation "National Development Goals of the Russian Federation Until 2030", no. 474, July 21, 2010. URL: <https://www.garant.ru/hotlaw/federal/1401794>
- Digitalna transformacija, 2017. *Digital Transformation SAGA 2017*. URL: www.saga.rs/digitalna-transformacija
- Dobrinskaja D.E., Martynenko T.S. 2020. Is digital equality possible? (about J. van Dyck's book "Digital Gap"). *Sociological Research*, no. 10, pp. 158-164.
- Fedorova E.S. 2021. Ensuring social protection of the most vulnerable categories of the population in the conditions of digitalization of public administration. *Global Scientific Potential*, no 9 (126), pp. 156-162.
- Ivanov A.I., 2022. Proposals for Raising Citizens' Awareness of Social Support Measures to Reduce Poverty in the Russian Federation. *Self Management*, no. 4 (132), pp. 382-385.
- Kitsay Yu.A., 2020. USSSIS: New Information Reality in the Field of Social Security. Ethical and Legal Basis for the Regulation of High Technologies in the Modern World. *Collection of Articles on the Results of the International Scientific and Practical Conference*, 2020, pp. 117-120.
- Larina D.N., Igol'nikova I.V. 2021. Digitalization of Social Services in the Russian Federation. *Management and Digitalization: National and Regional Dimension. Collection of Articles of the National Scientific and Practical Conference with International Participation*. URL: <https://brgu.ru/science/publikatsii/sborniki-trudov>
- Logacheva N.M., 2020. Digital Maturity of the Consumer of Social Services. *Bulletin of the Chelyabinsk State University*, no. 10 (444), pp. 21-27.
- Melnikova Yu. 2021. *The Social Sphere is Waiting for Digital Transformation*. URL: <https://www.comnews.ru/content/213334/2021-03-02/2021-w09/socialnuyu-sferu-zhdet-cifrovaya-transformaciya>
- Romanova N.V. 2020. Digitalization of Services in the Social Sphere: Problems and Prospects. *Bulletin USPTU. Science, Education, Economy. Series Economy*, no. 1 (31), pp. 58-65.
- Safonov S.A., Zander E.V., 2022. *Assessment of Digital Transformation of the Social Sphere and Regional Features of Digitalization of Social Services*. URL: <http://digital-economy.ru/stati/ocenka-cifrovoy-transformacii-socialnoy-sfery-i-regionalnye-osobennosti-cifrovizacii-socialnykh-uslug>
- Sayfutdinova V.M., 2020. Informatization in Social Security Law. *Legal State: Theory and Practice*, 2020, no. 4-2 (62), pp. 57-66.
- Soldatova N.F. 2021. Social Services Market: Trends and Challenges During the COVID-19 Pandemic. *Kreativnaya ekonomika*, no. 15 (5), pp. 1929-1946.
- Tihonov A.V., Bogdanov V.S. 2020. On "Smart Regulation" to "Smart Management": The Social Problem of Digitalization of Feedback. *Sociological Research*, no. 1, pp. 74-81.
- Zuyeva N.L., 2020. Digitalization of the Social Sphere. *Bulletin of the Voronezh State University. Series: Law*, 2022, no. 2 (49), pp. 277-287.

Information About the Authors

Olga E. Andryuschenko, Candidate of Sciences (Sociology), Associate Professor, Department of Pedagogy, Psychology and Social Work, Volgograd State University, Prosp. Universitetskiy, 100, 400062 Volgograd, Russian Federation, andryuschenko@volsu.ru, <https://orcid.org/0000-0003-4619-160X>

Olesya A. Gomanenko, Candidate of Sciences (History), Associate Professor, Department of Pedagogy, Psychology and Social Work, Volgograd State University, Prosp. Universitetskiy, 100, 400062 Volgograd, Russian Federation, gomanenko@volsu.ru, <https://orcid.org/0000-0001-9178-1145>

Elena O. Danilova, Candidate of Sciences (Sociology), Senior Lecturer, Department of Pedagogy, Psychology and Social Work, Volgograd State University, Prosp. Universitetskiy, 100, 400062 Volgograd, Russian Federation, danilovaelena@volsu.ru, <https://orcid.org/0000-0002-2859-2226>

Olga A. Popandopulo, Candidate of Sciences (Philosophy), Associate Professor, Department of Pedagogy, Psychology and Social Work, Volgograd State University, Prosp. Universitetskiy, 100, 400062 Volgograd, Russian Federation, popandopulo@volsu.ru, <https://orcid.org/0000-0003-0630-7241>

Информация об авторах

Ольга Евгеньевна Андрищенко, кандидат социологических наук, доцент кафедры педагогики, психологии и социальной работы, Волгоградский государственный университет, просп. Университетский, 100, 400062 г. Волгоград, Российская Федерация, andryuschenko@volsu.ru, <https://orcid.org/0000-0003-4619-160X>

Олеся Александровна Гоманенко, кандидат исторических наук, доцент кафедры педагогики, психологии и социальной работы, Волгоградский государственный университет, просп. Университетский, 100, 400062 г. Волгоград, Российская Федерация, gomanenko@volsu.ru, <https://orcid.org/0000-0001-9178-1145>

Елена Олеговна Данилова, кандидат социологических наук, старший преподаватель кафедры педагогики, психологии и социальной работы, Волгоградский государственный университет, просп. Университетский, 100, 400062 г. Волгоград, Российская Федерация, danilovaelena@volsu.ru, <https://orcid.org/0000-0002-2859-2226>

Ольга Александровна Попандопуло, кандидат философских наук, доцент кафедры педагогики, психологии и социальной работы, Волгоградский государственный университет, просп. Университетский, 100, 400062 г. Волгоград, Российская Федерация, popandopulo@volsu.ru, <https://orcid.org/0000-0003-0630-7241>