

1.7. ОЦЕНКА ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ И РЕГИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ЦИФРОВИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Сафонов С.А., Зандер Е.В. д.э.н.
Сибирский Федеральный Университет, г. Красноярск

Статья посвящена исследованию международных и отечественных подходов к оценке цифровой трансформации одной из наиболее сложных сфер жизни общества. Инструменты мониторинга цифровизации социальных услуг ориентированы преимущественно на оценку масштабов и степени внедрения информационных и коммуникационных технологий в государственный сектор социального обеспечения. Описаны особенности цифровой трансформации исследуемой сферы, связанные с трудностями перехода от традиционных институтов социализации, адаптации и реабилитации к цифровым инструментам взаимодействия граждан и структур социальной помощи населению. Уделено внимание региональным особенностям цифровизации социальных услуг, предоставляемых населению Красноярского края. Проведен анализ индикаторов внедрения цифровых технологий, сервисов и платформ в работу организаций социального обеспечения региона. Сформулирован вывод о достаточно высоком уровне использования средств электронного взаимодействия учреждений и населения. Описаны применяемые на территории региона цифровые технологии и сервисы оказания социальных услуг. Выявлены направления, требующие пристального внимания органов власти в сфере цифровой трансформации сектора социального обеспечения. Красноярский край наряду с другими регионами демонстрирует общероссийскую тенденцию роста предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в том числе социально значимых. Охарактеризованы основные достижения и проблемы цифровой трансформации социальной сферы Красноярского края.

Введение

Цифровизация государственных социальных услуг является одной из актуальнейших тем в России и в зарубежных странах. Отличительной особенностью современного этапа экономического развития является не только масштабное использование цифровых технологий, но и применение огромных массивов данных. Процессы цифровой трансформации характеризуются высокой сложностью и многомерностью. На них влияет множество различных факторов, наиболее значимые из которых требуют своевременного их выявления и изучения для принятия правильных стратегических решений. В этой связи актуализируется вопрос о разработке технологий мониторинга цифровизации социальных услуг для планирования развития ключевых областей государственного управления, осуществления корректирующих и направляющих действий на основе обратной связи.

Так, R. Katz отмечает, что современная цифровизация в своем развитии проходит три так называемых «волны» [Katz, 2017]. Первая волна представляет собой внедрение «зрелых» технологий. Это информационные системы управления, ориентированные на автоматизацию процесса обработки данных в рамках мониторинга деятельности и отчетности частных и государственных компаний. К первой волне можно отнести и развитие широкополосной связи, фиксированных и мобильных голосовых телекоммуникаций, обеспечивающих удаленный доступ к информации.

Вторая волна цифровизации влечет за собой распространение сети Интернет и платформ, запущенных на ее основе. Данные системы создают возможность взаимодействия предприятий между собой и с потребителями. Наряду с расширением доступа к сети Интернет, вторая волна характеризуется также распространением облачных вычислений, которые поддерживаются специализированным оборудованием (серверами, маршрутизаторами, мейнфреймами и коммутаторами).

Третья и заключительная волна началась в 2010 г. и повлекла за собой внедрение ряда новых технологий, направленных на повышение качества и скорости обработки информации, принятие решений по их дальнейшей автоматизации: преобразованию рутинных задач на предприятиях и в государственных органах в отлаженную систему алгоритмов.

Цифровизация социальных услуг является одним из критериев оценки инновационной экономики и общего качества жизни населения [Павлова, 2021]. Так, например, в Испании активно изучается проблема интеграции цифровых технологий в сферу занятости и создание специальных «Шаттлов занятости» [Enciso-Santocildes, 2021]. Авторами исследуются проблемы разработки и использования мобильных приложений в сфере здравоохранения [Babaniyi, 2022], а также роль цифровизации здравоохранения в решении проблем пожилых людей [Yamazaki, 2018].

1. Международные подходы к оценке цифровизации социальных услуг

В 2017 г. многие страны приняли цифровые стратегии и программы, направленные на цифровую трансформацию, создание центров компетенций цифровой экономики, силиконовых долин, регулятивных «песочниц». В рамках развития данного направления одновременно обозначился вопрос об эффективности принятых плановых стратегических документов. Кратко обозначим некоторые подходы к оценке процесса цифровизации социальной сферы, которые применяются в зарубежных странах.

С 2014 г. в Европейском союзе одной из методик оценки цифровизации государственных услуг в социальной сфере является Индекс цифровой экономики и общества [2] (DESI – Digital Economy and Society Index). Актуализация данного показателя возникла в результате пандемии COVID-19, при которой многие сферы общественной жизни претерпели цифровую трансформацию в ускоренном режиме. Появилась потребность в активизации использования государственных и частных онлайн-сервисов по оказанию услуг населению. DESI рассчитывается как комплексный индекс на основании данных, полученных по следующим приоритетным направлениям цифрового развития: анализ широкополосной сети Интернет среди стран-участников Европейского союза; уровень цифровизации государственных и бизнес-структур; цифровой и человеческий капитал населения (уровень и качество владения основными навыками использования сети Интернет, цифровых технологий); использование гражданами сети Интернет при обращении за услугами.

В 2021 г. DESI был скорректирован с учетом принятия двух основных мер по ускорению темпов цифровизации. Прежде всего, это «Цифровой компас-2030» – комплекс цифровых принципов, представляющих возможность реализации тех или иных инициатив в цифровом пространстве для всех участников Европейского союза. Второй мерой стало утверждение Европейского Фонда спасения и восстановления экономики (RRF). Исходя из реализации принципов программы и деятельности Фонда, доклады DESI государств-членов Европейского союза должны включать краткий обзор уровня цифровых инвестиций, необходимых и уже принятых реформ в области цифровизации социальных услуг, а также планы по дальнейшему повышению устойчивости развития.

В 2017 г. Всемирным банком была предложена инициатива разработки альтернативной методики оценки уровня цифровизации и ее апробации на территории России [4]. Данную инициативу поддержали некоторые эксперты из высших учебных заведений в России, среди которых были РЭУ имени Г. В. Плеханова, ЦЭМИ РАН и др. По мнению авторов, цифровая экономика стала составной частью традиционной экономики. Методика дает представление о текущей ситуации в различных сферах цифровой экономики и создает необходимую эмпирическую основу для дальнейшей корректировки процесса цифровой трансформации, определения областей, требующих более тщательного анализа и принятия конкретных политических и экономических мер. Применяемый инструментарий данного подхода заключается в сборе информации по трем ключевым направлениям, обеспечивающим цифровизацию экономики и государственного управления. Во-первых, «нецифровые основы»: внутренняя политика, нормативно-правовое регулирование, деятельность общественных институтов, инновации, человеческий капитал и др. Во-вторых, «цифровые основы»: общая цифровая инфраструктура; общие и глобальные цифровые платформы; новые цифровые технологии, с помощью которых происходит цифровая трансформация; цифровой сектор экономики, включающий сектор контента и медиа, который является одним из катализаторов цифровой трансформации отраслей. В-третьих, одновременно с изучением данных направлений должен происходить анализ отдельных областей, в которых происходят цифровые преобразования: цифровая трансформация государственного и частного сектора, включающая цифровые и нецифровые основы трансформации, а также использование традиционных и новых технологий в данных сферах; численность граждан – потребителей цифровых услуг, уровень доступности цифровых социальных и иных услуг. Авторы методики акцентируют внимание на том, что цифровая экономика значительно шире, чем электронный бизнес, – она включает процесс оказания услуг в социальной сфере, областях здравоохранения, образования, транспорта и многих других.

В сферу социального обслуживания населения помимо государственных социальных организаций входят также и частные. Степень цифровизации некоммерческих организаций может выступать определенным индикатором проводимых цифровых преобразований. Глобальный отчет о технологиях некоммерческих организаций (НКО) включает результаты проводимого один раз в два года исследования применения цифровых технологий негосударственного сектора социальной сферы. Отчет подготавливается организацией *Tech for Good* и представляет собой доклад о степени цифровизации некоммерческого сектора в странах мира. Методика предполагает социологическое исследование методом онлайн-опроса с применением цифровых платформ и публикацию анкеты на разных языках для наибольшего охвата аудитории. Одним из ограничений применяемого метода является опрос пользователей – представителей НКО, уже имеющих доступ к сети Интернет и пользующихся электронной почтой. Соответственно, та часть некоммерческих организаций, которые не имеют возможности обеспечить себя доступом в сеть Интернет, не может принимать участие в проводимом исследовании, что снижает степень репрезентативности результатов. Однако ряд выводов, сформулированных в результате мониторинга, можно использовать для общего понимания процесса цифровизации негосударственного сектора [5].

Схожим социологическим инструментарием пользуются и в Великобритании [6]. Актуализация онлайн-сервисов благотворительных организаций при пандемии COVID-19 создала потребность в изуче-

нии степени цифровизации всего некоммерческого сектора. Опрос ориентирован на поиск ответов на следующие вопросы: внедряют ли благотворительные организации цифровые технологии? Какие ресурсы и поддержка нужны данным организациям, чтобы эффективнее использовать цифровые технологии для достижения своих целей? Отчет по результатам опроса выступает важным источником информации для работы по оказанию помощи социально ориентированным некоммерческим организациям и гражданскому обществу в целом, также выступает определенным ориентиром и обоснованием важности поддержки тех или иных гражданских инициатив. Используемый метод исследования представляет собой глубинное экспертное интервью с 365 специалистами по благотворительности в Великобритании на тему применяемых цифровых технологий в их деятельности. Данная методика, несмотря на малое количество респондентов, имеет большую репрезентативность в локальном масштабе по причине включения специалистов независимо от их «цифрового багажа».

2. Отечественные подходы к оценке цифровизации социальных услуг

Проблема цифровизации государственных услуг, в частности, и социальных, активно изучается в гуманитарных науках. Различные междисциплинарные исследования призваны обосновать важность тех или иных критериев оценки цифровизации государственных и муниципальных услуг. Особенно важным аспектом является создание доступной информационной среды и цифровой инфраструктуры для широкого доступа населения к государственным услугам [Косарин, 2019]. Отечественными и зарубежными авторами разработаны и реализованы различные методики расчета ключевых показателей хода цифровизации, определена важность именно цифровых сервисов в процессе оказания социальных услуг, обоснована необходимость повышения уровня подготовки населения к переходу большинства услуг в беззаявительный и дистанционный формат. Размышляя на тему методик оценки уровня цифровизации через призму приоритетности для развития российских регионов, Л. В. Липидус отмечает: «...при оценке уровня цифровизации российских регионов необходимо учитывать не только состояние интегрального индекса, но и динамику происходящих изменений по основным критериям» [Липидус, 2019].

На сегодняшний день проблема цифровизации социальных услуг является одной из ключевых задач государственной политики. Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» постулирует цифровую трансформацию ключевых отраслей экономики и социальной сферы как один из стратегических векторов развития страны. Данная мера является определенной реакцией на общее развитие мировых информационных технологий и их повсеместное внедрение.

Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.11.2020 г. № 600 «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации «Цифровая трансформация» предусматривает учет следующих показателей, характеризующих цифровизацию социальной сферы: достижение «цифровой зрелости» ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе здравоохранения и образования, государственного управления; увеличение доли массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде.

Анализируя процесс цифровизации государственных социальных услуг, Е. И. Добролюбова и А. Н. Старостина [Добролюбова, 2021] предлагают ввести индекс цифровизации взаимодействия государства и граждан для каждого субъекта Российской Федерации. Показатель формируется на основе субиндексов, характеризующих наличие государственных и муниципальных услуг в электронном виде, востребованность гражданами получения данных услуг через цифровые каналы взаимодействия, удовлетворенность граждан полученной услугой и уровень доверия граждан цифровым государственным ресурсам. Индекс рассчитывается как сумма нормированных значений вышеуказанных характеристик, его итоговое значение варьируется в диапазоне от 0 до 1. Достоинством данной методики является получение обобщенного понимания процесса взаимодействия граждан с государством в цифровом пространстве, а также сравнение уровня цифровой зрелости по субъектам РФ.

Несмотря на новые стандарты и усовершенствованные технологии мониторинга степени цифровизации сферы социальных услуг, не всегда удается реализовать те или иные стратегические задачи. Такое положение дел связано с несовершенной инфраструктурой учреждений, оказывающих социальные услуги населению, недостаточным уровнем удовлетворения потребности в квалифицированных кадрах, оборудовании и специальных помещениях для их размещения [Romanenko, 2019]. Анализируя состояние и динамику цифровой составляющей социальной сферы, отечественные авторы отмечают, что при переводе социальных услуг в цифровое пространство наблюдаются как определенные достоинства, так и недостатки. По их мнению, цифровизация делает услуги доступнее и качественнее, снижая их себестоимость. Одновременно с этим исследователи констатируют негативную тенденцию, связанную со снижением значимости традиционных институтов социализации, адаптации и реабилитации. Происходит их замена на цифровые инструменты, не всегда эффективные и достаточные для решения сложных задач [Козырева, 2018].

Рассматривая тему трансформации института социального обслуживания, некоторые авторы отмечают трансформацию и самого получателя услуг от биопсихосоциального к «е-клиенту», где большая часть взаимодействий происходит в цифровой среде [Фирсов, 2020].

Развивая тематику «е-клиента», Н. М. Логачева [Логачева, 2020] предлагает ввести такой интегрированный показатель, как «цифровая зрелость получателя социальных услуг». Он состоит из трех основных индексов: 1) общая цифровая оснащенность потребителя, учитывающая наличие собственных средств цифровой коммуникации, а в случае их отсутствия – доступность общих; 2) цифровые компетенции и навыки потребителя; 3) цифровая мобильность (индекс, оценивающий гибкость и способность цифровых навыков потребителя к быстрой адаптации к новым технологиям).

Процессы цифровизации социальной сферы контролируются регулярными региональными мониторингами, направленными на оценку динамики ключевых показателей цифровой трансформации отрасли. Для этого продолжают разрабатываться различные показатели и индексы на территориальном уровне. Одним из таких является индекс «Цифровая Россия» [1], который был впервые предложен Московской школой управления «Сколково». Суть индекса заключается в оценке семи ключевых субиндексов цифровой трансформации регионов. Достоинством данной методики является переориентация с показателей информатизации отрасли (количество компьютеров, их возможность выхода в сеть) на валидные и открытые данные цифровизации, позволяющие получить комплексное представление о ходе цифровизации в том или ином регионе.

Альтернативной методикой является Национальный индекс развития цифровой экономики, предложенный Госкорпорацией РОСАТОМ [3]. Индекс рассчитывается на основе интегральных показателей по приоритетным направлениям цифровизации: образование, государственное управление, здравоохранение, домохозяйства и население, бизнес.

Методикой оценки уровня цифровизации сферы социального обслуживания населения является методика цифрового паспорта [Архипова, 2021]. Цифровым паспортом выступает набор ключевых показателей цифровизации деятельности социальных служб, среди которых основной акцент делается на следующих: минимальная цифровая корзина, необходимая для оказания базовых услуг; наличие цифровой инфраструктуры и человеческого капитала для цифровизации социальных учреждений; объем инвестиций региона в цифровую трансформацию отрасли. Данный набор показателей дает возможность производить оценку степени цифровизации социальных учреждений, а также проанализировать их готовность к цифровой трансформации в дальнейшем.

Помимо интегральных показателей оценки цифровизации социальной сферы также предусмотрено проведение социологических исследований, ориентированных на использование метода анкетирования [Косарин, 2019] и экспертного интервью [Иванова, 2020]. Изучение процессов интенсификации цифровых технологий в социально-экономическом развитии с помощью социологических исследований позволяет обеспечить статистический анализ и оценку процессов цифровизации как в территориальном, так и во временном аспектах [Kislaya, 2020].

3. Региональные особенности цифровизации социальных услуг

На территории Красноярского края реализуется «Стратегия в области цифровой трансформации отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления Красноярского края». В данном документе актуализированы основные показатели, позволяющие оценить процесс цифровизации приоритетных сфер Красноярского края, установлены ключевые индикаторы, отражающие эффективность цифровой трансформации социальной сферы.

Для оценки значимости уровня цифровизации социальных услуг в Красноярском крае обозначим федеральные и региональные тенденции (таблица 1).

Таблица 1. Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме¹

Субъект РФ	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Российская Федерация	35,2	39,6	51,3	64,3	74,8	77,6	81,1	85,1
Республика Алтай	28,4	23,4	56,3	56,4	61,3	59,1	66,4	73,4
Республика Тыва	26,4	30,3	30,1	78,8	86,4	90,4	94,8	97,3
Республика Хакасия	17,1	21,2	38,5	64	80,0	73,9	72,2	79,0
Алтайский край	27,6	32,2	31,1	68,3	68,0	70,8	71,4	75,2
Красноярский край	35,8	31,5	31,8	80,4	77,5	83,1	76,4	80,8
Иркутская область	32,7	29,6	51,8	54,5	56,9	55,1	76,2	77,3
Новосибирская область	28,9	28,9	50,6	51,9	72,8	70,1	73,4	78,5

Согласно представленным данным, наблюдается общероссийская тенденция роста предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Красноярский край, в свою очередь, также показывает положительную динамику, увеличив показатель доли граждан, использующих механизм получения услуг в электронной форме, с 35,8 % в 2014 г. до 80,8 % в 2021 г. Это свидетельствует о комплексном развитии цифровой инфраструктуры на федеральном и региональном уровне.

¹ Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС)

По состоянию на 01.01.2022 г. в Красноярском крае проживает 1 257,5 тыс. человек, состоящих на учете в органах социальной защиты и получающих различные виды социальной помощи. Из 124 государственных услуг, включенных в перечень государственных услуг по отрасли «Социальная защита населения», оказываемых Министерством социальной политики и краевыми государственными казенными учреждениями «УСЗН», 67 услуг предоставляется в электронной форме и с использованием регионального портала государственных услуг, что составляет 54 % от общего числа услуг. На сегодняшний день на портале «Госуслуги Красноярский край» доступно порядка 100 услуг по социальному обслуживанию населения в дистанционном формате. Они направлены на разные целевые группы, такие как ветераны, многодетные семьи, дети-инвалиды, коренные малочисленные народы и другие.

Министерством социальной политики Красноярского края разрабатывается «Проект концепции цифровой трансформации отрасли «социальная защита населения» в Красноярском крае». Цель настоящего проекта – повышение эффективности взаимодействия государства и граждан в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения Красноярского края, направленное на повышение качества и доступности государственных услуг путем их цифровизации. Приоритетной задачей также выступает оптимизация процессов предоставления мер социальной поддержки и трансформация информационно-коммуникационной инфраструктуры через внедрение информационных систем, прикладного программного обеспечения и каналов связи. Необходимым условием в этой связи является преобразование управленческой системы с помощью цифровых технологий, внедрение и совершенствование процессов разработки и принятия решений.

Реализация данного проекта министерством предполагается в три этапа. Первый этап (2021–2024 гг.) – оптимизация процессов предоставления услуг, создание единой цифровой платформы подключение мобильного приложения для учета оказания услуг, модернизация сайта. Второй этап (2024–2027 гг.) – продолжение оптимизации процессов предоставления услуг, подключение к ресурсам единой цифровой платформы всех подведомственных учреждений. Третий этап (2027–2030 гг.) – внедрение новых цифровых сервисов.

Таким образом, можно констатировать, что цифровизация социальной сферы Красноярского края началась относительно недавно. Однако имеющийся задел становится отправной точкой для развития новых региональных проектов и программ по повышению качества предоставления социальных услуг населению в электронном и дистанционном форматах.

4. Цифровое состояние отрасли социальных услуг Красноярского края

Проект приложения «Конduit». Приложение «Конduit» разработано для автоматизации работы сотрудников органов исполнительной власти и социальных работников. Данное приложение предоставляет возможность ведения учета оказанных социальных услуг различным категориям граждан. В Красноярском крае в сентябре 2021 г. данный проект был запущен на территории Комплексного центра социального обслуживания «Кировский». Главной целью настоящего проекта является перевод документооборота социальных работников в цифровой формат, сокращение временных затрат на заполнение документов. Для тестирования приложения и работы в новых условиях сотрудникам за счет социального учреждения были выданы смартфоны с выходом в Интернет и необходимым предустановленным программным обеспечением.

На территории Красноярского края основной информационной системой для социальной поддержки населения является государственная информационная система Министерства социальной политики Красноярского края «Автоматизированная система «Адресная социальная помощь» (ГМИС «АСП»). В ней представлен единый перечень сведений о гражданах Российской Федерации, иностранных гражданах, лицах без гражданства, беженцах и других людях, получающих государственную социальную помощь на территории Красноярского края. Само приложение «Конduit» полностью адаптировано к ГМИС «АСП». Основными функциями приложения являются: фиксация информации о предоставленных социальных услугах (количество, дата, затраченное время) и считывание, передача координат местоположения работника при оказании услуг. До конца 2023 г. к мобильному приложению планируется подключить порядка 2 500 сотрудников из 58 комплексных центров социального обслуживания населения, что составит 94 % от общего числа сотрудников. Главной проблемой внедрения данного приложения остается неустойчивая мобильная связь и Интернет-соединение в сельской местности и в северных территориях региона. Другой проблемой является разный уровень оснащенности средствами вычислительной техники в городских и сельских поселениях. Также остается проблема неудовлетворенной потребности в квалифицированных кадрах, имеющих цифровые компетенции для полноценной работы с приложением.

Цифровизация управленческих функций. В рамках концепции цифровой трансформации социальной сферы предполагается постепенное подключение всех подведомственных Министерству социальной политики учреждений к системе электронного документооборота Красноярского края «Енисей-СЭД». На текущий момент доступ к данной системе имеют только 4 учреждения из 128, или 3 % от общего числа. До конца 2023 г. эти показатели должны составить 60 %, к 2030 г. – 100 %.

Медико-социальная экспертиза (МСЭ). Для повышения эффективности и доступности процесса медико-социальной экспертизы на территории Красноярского края осуществляется электронное межведомственное взаимодействие. На сегодняшний день 96 медицинских организаций ведут документо-

оборот с отделениями социальной защиты в цифровом формате. Всего за 2021 г. доля электронных направлений на медико-социальную экспертизу возросла с 12 % в I квартале до 43 % в IV квартале года. Такая положительная динамика свидетельствует об актуальности данного направления цифрового взаимодействия между ведомствами. В 2022 г. поставлена задача передачи электронных направлений на МСЭ из всех лечебных учреждений Красноярского края в полном объеме. С 1 июля 2022 г. граждане могут самостоятельно выбирать формат прохождения медико-социальной экспертизы: очный или дистанционный, когда все документы поступают из медицинских организаций в бюро МСЭ с помощью системы электронного межведомственного взаимодействия.

В 2021 г. специалистами ФКУ «ГБ МСЭ по Красноярскому краю» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации было: 1) осуществлено автоматическое продление инвалидности 30 428 гражданам; 2) заочно установлена инвалидность по представленным из медицинских организаций направлениям 21 460 гражданам; 3) для всех лиц, признанных инвалидами, разработана (продлена) индивидуальная программа реабилитации с указанием предыдущих рекомендаций.

С развитием цифровых государственных сервисов предоставления социальных услуг актуализировалась и потребность в их оценке. Для этого органами государственной статистики был введен агрегированный показатель доли массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронном виде, предоставляемых с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), от общего количества таких услуг, предоставляемых в электронном виде (таблица 2). Данный индикатор позволяет оценить степень востребованности государственных площадок предоставления услуг в электронном формате.

Таблица 2. Динамика предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, %²

Субъект РФ	2022			
	январь	февраль	март	апрель
Красноярский край	97,46	95,06	96,29	97,53

Можно сделать вывод, что доля массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг, оказываемых с помощью единого портала в электронном виде, велика – более 97 %. Следует заключить, что на территории Красноярского края население активно использует данный сервис, что подтверждает его востребованность и приоритетность для граждан.

Оценивая уровень цифровизации социальной сферы региона, необходимо указать общий уровень цифровизации организаций, включенных в процесс оказания государственных и муниципальных услуг населению (таблицы 3–5).

Таблица 3. Использование организациями Красноярского края информационных и коммуникационных технологий (в % от общего числа обследованных организаций соответствующего вида экономической деятельности)³

Год/ Вид деятельности	Удельный вес организаций, использующих ИКТ	из них использовавших:							
		персональные компьютеры	серверы	локальные вычислительные сети	фиксированный (проводной и беспроводной) Интернет	мобильный Интернет	экстра-нет	интра-нет	веб-сайт в Интернете
Предоставление государственных услуг обществу									
2018	95,7	95,7	32,6	63,0	90,8	91,3	87,0	12,5	27,2
2019	92,7	92,7	52,0	73,2	84,6	84,6	84,6	11,4	34,1
2020	90,9	90,9	43,4	70,7	76,8	26,3	12,1	41,4	20,2
Деятельность в области обязательного социального обеспечения									
2018	100,0	100,0	96,9	98,5	100,0	100,0	98,5	23,1	50,8
2019	100,0	100,0	97,4	97,4	100,0	100,0	97,4	34,2	47,4
2020	96,4	96,4	96,4	96,4	96,4	67,9	42,9	53,6	42,9
Деятельность по уходу с обеспечением проживания									
2018	99,1	99,1	41,7	83,3	99,1	99,1	99,1	8,3	7,4
2019	98,1	98,1	41,3	82,7	98,1	98,1	98,1	16,3	5,8
2020	82,4	82,4	27,1	64,7	81,2	21,2	16,5	10,6	70,6
Предоставление социальных услуг без обеспечения проживания									
2018	94,3	94,3	39,8	61,8	94,3	94,3	94,3	13,8	8,9
2019	93,6	93,6	40,8	67,2	93,6	93,6	93,6	15,2	10,4
2020	73,7	73,2	26,3	52,1	71,6	21,6	14,2	8,9	56,3

² Федеральная служба государственной статистики

³ Федеральная служба государственной статистики

Удельный вес организаций, использовавших ИКТ, в общем числе обследованных организаций соответствующего вида экономической деятельности, довольно высок – более 90 %. Уровень показателя обусловлен преимущественно использованием персональных компьютеров (95–100 %), высокими являются также показатели использования социальными учреждениями серверов (от 40 до 97 %), локальных вычислительных сетей (61,8–98,5 %), фиксированного и мобильного Интернета (около 100 %). Снижение индикаторов использования информационных и коммуникационных технологий организациями социального обеспечения в 2020 г. связано с возможными пробелами в предоставлении отчетности организациями, и вероятно, будет скорректировано позже по мере поступления данных.

Таблица 4. Использование организациями Красноярского края специальных программных средств, классифицированных по целям применения и назначению⁴

Год	Всего	Удельный вес организаций, использовавших специальные программные средства (в % от общего числа обследованных организаций соответствующего вида экономической деятельности)												
		из них:												
		1*	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Предоставление государственных услуг обществу														
2018	87,0	2,2	2,7	6,0	23,4	4,9	33,7	24,5	58,7	4,9	3,3	9,8	48,9	47,8
2019	77,2	5,7	5,7	8,9	26,8	26,0	35,0	35,8	53,7	5,7	5,7	8,9	62,6	35,0
2020	71,7	-	-	-	16,2	-	28,3	11,1	56,6	-	-	-	53,5	41,4
Деятельность в области обязательного социального обеспечения														
2018	98,5	1,5	-	24,6	46,2	3,1	58,5	23,1	87,7	6,2	1,5	18,5	92,3	44,6
2019	97,4	-	-	10,5	60,5	2,6	71,1	36,8	86,8	10,5	2,6	10,5	94,7	44,7
2020	96,4	-	-	-	46,4	-	46,4	39,3	89,3	-	-	-	85,7	35,7
По всем видам деятельности														
2018	84,0	2,2	12,1	14,9	33,9	21,4	50,1	28,7	53,7	16,5	4,7	15,4	65,5	28,1
2019	84,5	2,9	12,2	15,2	36,2	22,2	52,4	31,6	55,0	17,9	5,0	15,3	68,1	27,9
2020	64,8	2,4	8,9	6,4	24,4	14,6	37,9	19,9	43,6	24,3	3,7	13,2	51,8	19,3

*Примечание:

1 – для научных исследований;

2 – для проектирования;

3 – для управления автоматизированным производством и/или отдельными техническими средствами и технологическими процессами;

4 – для управления закупками товаров (работ, услуг);

5 – для управления продажами товаров (работ, услуг);

6 – для осуществления финансовых расчетов в электронном виде;

7 – для предоставления доступа к базам данных через глобальные информационные сети, включая Интернет;

8 – электронные справочно-правовые системы;

9 – CRM, ERP, SCM системы;

10 – редакционно-издательские системы;

11 – обучающие программы;

12 – системы электронного документооборота;

13 – прочие.

Доля организаций, использующих специальные программные средства в сфере обязательного социального обеспечения, составляет более 71 %. Основными программными средствами, используемыми в этой сфере, являются системы электронного документооборота (48,9–94,7 %) электронные справочно-правовые системы (53,7–89,3 %) и системы для осуществления финансовых расчетов в электронном виде (28,3–71,1 %).

Таблица 5. Доля организаций, использующих сеть Интернет для размещения заказов на товары (работы, услуги) (в % от общего числа обследованных организаций соответствующего вида экономической деятельности)⁵

Вид экономической деятельности	2018	2019	2020
Предоставление государственных услуг обществу	27,2	30,1	32,3
Деятельность в области обязательного социального обеспечения	67,7	84,2	67,9
Деятельность по уходу с обеспечением проживания	77,8	78,8	69,4
Предоставление социальных услуг без обеспечения проживания	45,5	45,6	42,6
По всем видам деятельности	40,0	42,8	38,0

⁴ Там же

⁵ Федеральная служба государственной статистики

Доля организаций Красноярского края, работающих в сфере обязательного социального обеспечения и использующих сеть Интернет для размещения заказов на товары и услуги, составляет 42,6–84,2 % при среднем показателе по всем видам экономической деятельности – 38–42,8 %.

Помимо стратегических документов и заложенных в них показателей, индикатором процесса цифровизации социальных услуг в Красноярском крае может быть ежегодное исследование, проводимое КГКУ «Управление социальной защиты населения» (УСЗН) и его территориальными отделениями (независимая оценка качества Министерства социальной политики Красноярского края). В 2021 г. в данном исследовании приняли участие 50 274 человека. Оценка ориентирована на определение основных источников информации о деятельности Министерства социальной политики Красноярского края и подведомственных учреждений, дифференциацию опрошенных по способу записи на консультации, разработку рекомендаций краевым органам социальной защиты населения по повышению качества обслуживания.

Основным источником получения информации о деятельности Министерства являются информационные стенды и консультации специалистов краевых учреждений (54,4 % опрошенных респондентов). Использование сети Интернет как одного из источников информации об услугах отметили для себя 35,7 % опрошенных респондентов. 40,3 % респондентов записываются на прием через сайт Министерства социальной политики края, за предоставлением мер социальной поддержки в многофункциональный центр обратилось 41,4 %, через единый портал государственных услуг – 39,8 %. Одной из главных рекомендаций по повышению качества социального обслуживания населения является рассмотрение новых способов информирования и оповещения населения о мерах социальной поддержки по СМС, а также через мессенджеры и социальные сети.

Таким образом, можно заключить, что цифровизация социальной сферы Красноярского края осуществляется в нескольких направлениях. Первым из них является внедрение стратегических документов по дальнейшему совершенствованию цифровой инфраструктуры социальной сферы, а также популяризация среди населения и организаций цифрового взаимодействия при получении социальных и иных государственных и муниципальных услуг. Вторым направлением является внедрение цифровых инноваций в деятельность социальных служб. Примером таких нововведений является мобильное приложение «Конduit» и цифровизация управленческих функций. Третьим вектором является расширение межведомственного взаимодействия между поставщиками социальных услуг, а также его перенос в цифровое поле.

Вывод

На сегодняшний день процесс цифровизации приоритетных сфер жизни населения является важнейшим направлением государственной политики России и зарубежных государств. Пандемические ограничения, установленные в 2020–2021 гг. во многих странах, стали отправной точкой ускоренного и повсеместного развития и применения цифровых технологий в социальной сфере. Существующие программно-стратегические документы постулируют цифровизацию как одну из приоритетных задач государства. Главными направлениями по-прежнему остаются модернизация имеющейся цифровой инфраструктуры, повышение доступности для населения и социальных учреждений широкополосной сети Интернет, подготовка квалифицированных специалистов в сфере цифровых технологий, а также приобщение населения к использованию именно цифровых сервисов для получения государственных социальных услуг. Цифровизация происходит не только в государственном секторе предоставления социальных услуг. Обладая большей материально-технической базой, органы государственного управления способствуют развитию некоммерческого сектора в сфере цифровизации.

В связи с активным внедрением масштабных государственных программ по цифровизации экономики и социальной сферы обозначилась проблема измерения их эффективности. Существующие мировые и отечественные методики выполняют мониторинговые функции процессов цифровизации социальной сферы.

Большой спектр индексов цифровизации предоставляет возможность их классификации по степени охвата оцениваемой сферы. Каждый из них имеет свои достоинства и недостатки, обладая при этом разным инструментарием и разной целевой аудиторией. Одни методики нацелены в большей степени на государственные учреждения, другие ориентируются на некоммерческие организации, а третьи выступают комплексными подходами, охватывая все сферы оказания социальных услуг населению.

Благодарности

Исследование выполнено в рамках реализации проекта № 2022030908431 «Разработка методики оценки эффективности реализации стратегических направлений цифровой трансформации ключевых отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления субъектов Российской Федерации (на примере Красноярского края)», поддержанного Красноярским краевым фондом поддержки научной и научно-технической деятельности в рамках регионального конкурса «Конкурс проектов прикладных научных исследований и инновационных разработок в интересах развития Красноярского края» по приоритетным темам, представленным органами государственной власти и местного самоуправления Красноярского края.

Литература

1. Архипова Е. Б. Проблемы и противоречия цифровой трансформации социальных служб в России / Е. Б. Архипова, О. И. Бородкина // Социология науки и технологий. 2021. № 4. С. 116–134.
2. Добролюбова Е. И., Старостина А. Н. Оценка цифровизации взаимодействия государства и граждан // Статистика и экономика. 2021. № 2. С. 45–56.
3. Иванова М. М. Проблемы и перспективы развития цифровых технологий в социальной работе с молодежью // Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология. 2020. Т. 13. № 4. С. 429–442.
4. Козырева Л. Д., Шкурупей О. В. Система социального обслуживания населения в эпоху цифровизации: социальные инновации и перспективы развития // Научные труды северо-западного института управления РАНХИГС. 2018. № 4 (36). С. 184–189.
5. Косарин С. П., Милькина И. В. Оценка отношения граждан России к процессам цифровизации государственных услуг // E-management. 2019. № 4. С. 51–63.
6. Лapidус Л. В. Анализ методик оценки уровня цифровизации через призму приоритетности для развития российских регионов / Сб. материалов научно-практической конф. «Региональное измерение цифровой трансформации», «Социально-экономическое воздействие цифровой трансформации» / Под ред. Т. В. Ершовой, Л. В. Лapidус. – М.: НОЦ компетенций в области цифровой экономики МГУ имени М. В. Ломоносова, 2019. С. 6–10.
7. Логачева Н. М. Цифровая зрелость потребителя услуг социальной сферы // Вестник Челябинского государственного университета. 2020. № 10 (444). С. 21–27.
8. Павлова Л. Л., Барбаков О. М. Качество жизни человека в регионе под влиянием процессов цифровизации: программы реализации, оценка // Известия высших учебных заведений. Социология. Экономика. Политика. 2021. № 2 (14). С. 86–101.
9. Фирсов М. В. Цифровизация российской социальной работы: современная практика и пути развития / М. В. Фирсов, М. В. Вдовина, Л. И. Савинов // Теория и практика общественного развития. 2020. № 9 (151). С. 13–21.
10. Babaniyi Y. O., Bellhouse L., Fernandez del Rio A., Perianez A. User Engagement in Mobile Health Applications. KDD Health Day. 2022. pp. 1–10.
11. Enciso-Santocildes M., Echaniz-Barrondo A., Gomez-Urquijo L. Social innovation and employment in the digital age: The case of the connect employment shuttles in Spain. *International journal of innovation studies*. 2021. Vol. 5. Iss. 4. pp. 175–189.
12. Katz R. Social and economic impact of digital transformation on the economy. *ITU, GSR-17 Discussion paper*. 2017. 41 p.
13. Kislaya I. A., Bondarenko G. A., Rudyaga A. A., Aslanyan S. S. Statistical analysis of the processes of intensification of information and communication technologies in the socio-economic sphere of the Russian Federation. *E3S Web of Conferences*. 2020. № 208. pp. 1–7.
14. Romanenko, V. Use of Information and Communication Technologies for Obtaining Public Social Services in Russia. *Lecture Notes in Computer Science*. 2019. Vol. 11(938). pp. 109–120.
15. Yamazaki R. A study on management of technological knowledge to promote older adults' freedom in dementia care. *Innovation in Aging*. 2018. Vol. 2, No. 1. 682 p.

ИСТОЧНИКИ ДАННЫХ

1. Индекс «Цифровая Россия». Московская школа управления «Сколково» URL: <https://www.skolkovo.ru/researches/indeks-cifrovaya-rossiya/> (дата обращения: 05.07.2022)
2. Индекс цифровой экономики и общества (DESI). Европейская комиссия. 2022. URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi> (дата обращения: 05.07.2022).
3. Национальный индекс развития цифровой экономики: Пилотная реализация. – М., Госкорпорация «Росатом», 2018. – 92 с.
4. Digital Economy Country Assessment for Russia. Moscow: Institute of the Information Society, 2018. 158 p.
5. Global NGO. Technology report 2019. Tech for Good. 2022. URL: <https://www.nptechforgood.com/> (дата обращения: 05.07.2022).
6. The charity digital skills report. Skills Platform. 2022. URL: <https://report.skillsplatform.org/charity-digital-report-2021/> (дата обращения: 05.07.2022)

References in Cyrillics

1. Arxipova E. B. Problemy i protivorechiya cifrovoj transformacii social'ny'x sluzhb v Rossii / E. B. Arxipova, O. I. Borodkina // Sociologiya nauki i texnologij. 2021. № 4. S. 116–134.

2. Dobrolyubova E. I., Starostina A. N. Ocenka cifrovizacii vzaimodejstviya gosudarstva i grazhdan // Statistika i e`konomika. 2021. № 2. S. 45–56.
3. Ivanova M. M. Problemy` i perspektivy` razvitiya cifrovyy`x tekhnologij v social`noj rabo-te s molodezh`yu // Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta. Sociologiya. 2020. T. 13. № 4. S. 429–442.
4. Kozy`reva L. D., Shkurupej O. V. Sistema social`nogo obsluzhivaniya naseleniya v e`poxu cifrovizacii: social`ny`e innovacii i perspektivy` razvitiya // Nauchny`e trudy` severo-zapadnogo instituta upravleniya RANXIGS. 2018. № 4 (36). S. 184–189.
5. Kosarin S. P., Mil`kina I. V. Ocenka otnosheniya grazhdan Rossii k processam cifrovizacii gosudarstvenny`x uslug // E-management. 2019. № 4. S. 51–63.
6. Lapidus L. V. Analiz metodik ocenki urovnya cifrovizacii cherez prizmu prioritnosti dlya razvitiya rossijskix regionov / Sb. materialov nauchno-prakticheskoy konf. «Regional`-noe izmerenie cifrovoj transformacii», «Social`no-e`konomicheskoe vozdejstvie cifro-voj transformacii» / Pod red. T. V. Ershovoj, L. V. Lapidus. – M.: NOCz kompetencij v obla-sti cifrovoj e`konomiki MGU imeni M. V. Lomonosova, 2019. S. 6–10.
7. Logacheva N. M. Cifrovaya zrelost` potrebitelya uslug social`noj sfery` // Vestnik Chelya-binskogo gosudarstvennogo universiteta. 2020. № 10 (444). S. 21–27.
8. Pavlova L. L., Barbakov O. M. Kachestvo zhizni cheloveka v regione pod vliyaniem processov cifrovizacii: programmy` realizacii, ocenka // Izvestiya vy`sshix uchebny`x zavedenij. So-ciologiya. E`konomika. Politika. 2021. № 2 (14). S. 86–101.
9. Firsov M. V. Cifrovizaciya rossijskoj social`noj raboty`: sovremennaya praktika i puti razvitiya / M. V. Firsov, M. V. Vdovina, L. I. Savinov // Teoriya i praktika obshhestvennogo razvitiya. 2020. № 9 (151). S. 13–21.

Ключевые слова

Цифровизация, социальные услуги, цифровая трансформация, социальное обеспечение, государственные и муниципальные услуги

*Сафонов Сергей Андреевич, магистрант ИЭГУИФ СФУ,
ssafonov36@gmail.com*

*Зандер Евгения Викторовна, д.э.н.,
зав. каф. социально-экономического планирования ИЭГУИФ СФУ
ezander@yandex.ru
ORCID: 0000-0002-2135-5084*

Sergey Safonov, Evgenia Zander, Assessment of the digital transformation of the social sphere and regional features of the digitalization of social services

Keywords

Digitalization, social services, digital transformation, social security, state and municipal services

DOI: 10.34706/DE-2022-04-07

JEL classification H55 – Социальное обеспечение и государственные пенсии; I38 – обеспечение и результаты программ социального обеспечения

Abstract

The article is devoted to the study of international and domestic approaches to assessing the digital transformation of one of the most difficult areas of society. The tools for monitoring the digitalization of social services are mainly focused on assessing the scale and degree of implementation of information and communication technologies in the public sector of social security. The features of the digital transformation of the studied area are described, which are associated with the difficulties of transition from traditional institutions of socialization, adaptation and rehabilitation to digital tools for the interaction of citizens and structures of social assistance to the population. Attention is paid to the regional features of the digitalization of social services provided to the population of the Krasnoyarsk Territory. The analysis of indicators of the introduction of digital technologies, services, and platforms in the work of social security organizations in the region was carried out. The conclusion is made about a sufficiently high level of use of electronic interaction between institutions and the population. The digital technologies used in the region and services for the provision of social services are described. The areas that require close attention of the authorities in the field of digital transformation of the social security sector have been identified. The Krasnoyarsk Territory, along with other regions, demonstrates an all-Russian trend of growth in the provision of state and municipal services in electronic form, including socially significant ones. The main achievements and problems of digital transformation of the social sphere of the Krasnoyarsk Territory are characterized.