

Вестник Евразийской науки / The Eurasian Scientific Journal <https://esj.today>

2020, №2, Том 12 / 2020, No 2, Vol 12 <https://esj.today/issue-2-2020.html>

URL статьи: <https://esj.today/PDF/25ECVN220.pdf>

**Ссылка для цитирования этой статьи:**

Какадий И.И., Просвирина А.И. Электронные технологии предоставления государственных услуг в области социальной поддержки населения // Вестник Евразийской науки, 2020 №2, <https://esj.today/PDF/25ECVN220.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

**For citation:**

Kakadiy I.I., Prosvirina A.I. (2020). Electronic technologies for providing public services in the field of social support for the population. *The Eurasian Scientific Journal*, [online] 2(12). Available at: <https://esj.today/PDF/25ECVN220.pdf> (in Russian)

УДК 364-7

**Какадий Игорь Иванович**

ФБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет», Москва, Россия  
Доцент

Кандидат военных наук, доцент

E-mail: [kii606@mail.ru](mailto:kii606@mail.ru)

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-4000-8985>

РИНЦ: [http://elibrary.ru/author\\_profile.asp?id=864717](http://elibrary.ru/author_profile.asp?id=864717)

**Просвирина Анастасия Игоревна**

ФБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет», Москва, Россия  
Магистрант

E-mail: [acia\\_@mail.ru](mailto:acia_@mail.ru)

## Электронные технологии предоставления государственных услуг в области социальной поддержки населения

**Аннотация.** Современный период, характеризующийся процессом информатизации, обуславливает стремительное проникновение информационно-коммуникационных технологий во все сферы жизни общества, определяет приоритетное направление экономического развития России и ориентирует его на становление электронного правительства. Такие преобразования посредством использования сети Интернет позволяют автоматизировать многие экономические процессы, что в свою очередь становится предпосылкой развития рынка электронных услуг. В настоящее время в рамках формирования информационного общества все больше внимания уделяется вопросам создания инфраструктуры для предоставления государственных услуг в электронном виде. Применение компьютерных технологий в социальной сфере повышает не только результативность и адресность предоставления мер социальной поддержки нуждающейся категории граждан, но и эффективность деятельности органов государственной социальной защиты населения. Посредством применения электронных технологий, как при обращении граждан в районные Отделы социальной защиты населения, так и при подаче заявки через Портал государственных услуг, гражданин может получить такие услуги как: информирование о мерах социальной поддержки, одностороннее и двустороннее взаимодействие по поводу получения государственных услуг. Поэтому использование электронных технологий в процессе предоставления населению всесторонней социальной поддержки влияет на создание качественно нового уровня удобства и оперативности получения гражданами социальных услуг, а также на снижение временных издержек при взаимодействии граждан с органами власти, открытости и прозрачности

деятельности властных структур. В статье представлены результаты проведенного социологического опроса, выявляющего приоритетную форму подачи заявления для граждан, нуждающихся в мерах социальной защиты.

**Ключевые слова:** информационное общество; государственные услуги; электронные технологии; социальная политика; социальная поддержка населения

### Введение

В условиях современной инфраструктуры оказание разнообразных мер социальной поддержки посредством применения электронных технологий способствует расширению поля социальной помощи нуждающимся гражданам, а также повышению качества их социальной поддержки, гарантированной государством. Система социальной поддержки в целом является ключевым звеном в реализации программ социальной политики в отношении экономической защиты определенных категорий граждан, определенных законодательством [1]. В контексте использования электронных технологий при предоставлении государственных услуг значительную роль приобретает деятельность электронного правительства, которое обеспечивает таким образом гарантию доступности и простоты получения государственных услуг для широких масс населения. Вследствие этого была поставлена цель определить востребованность применения электронных технологий в рамках получения социальной поддержки гражданами за счет выявления приоритетной формы подачи заявления на социальные услуги.

### Методы и материалы

Для подготовки статьи были использованы следующие ресурсы: информационные материалы органов власти, нормативно-правовые документы, а также научные работы других авторов, посвященные изучению электронного правительства в рамках социальной поддержки населения. Область проводимого исследования образует определение приоритетной формы подачи заявления для получения мер социальной защиты населения в настоящее время. В связи с чем был проведен социологический опрос населения района Южное Тушино в г. Москве. Анкетную выборку составили 120 жителей города Москвы от 24 до 65 лет.

Методологическая база исследования предполагает использование методов анализа, теоретического обобщения, описания, опроса и обработки данных.

### Использование электронных технологий при получении мер социальной поддержки

Государственные услуги представляют собой ряд операций, оказываемых органами исполнительной власти в пределах своих полномочий, по запросу заявителя [2]. Федеральный закон № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» регулирует процесс функционирования комплекса информационных систем, обеспечивающих предоставление услуг в электронном виде, а также обозначает принципы работы электронного правительства, права и обязанности, как заявителей, так и органов власти<sup>1</sup>.

Межведомственное взаимодействие является одним из ключевых звеньев в переводе госуслуг (далее – государственных услуг) в электронный вид [3]. Посредством более

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // «Российская газета». – 2010. №168.

эффективного взаимодействия между исполнительными органами и гражданами повышается качество предоставления услуг, и сокращаются сроки их предоставления. Для обеспечения поэтапного перехода государственных органов на полноценное использование информационной инфраструктуры России с октября 2011 года деятельность федеральных ведомств была переориентирована на непосредственно электронное взаимодействие, однако активно стали использовать электронное правительство только с июля 2012 года [4]. На протяжении длительного времени широкой проблемой при получении государственных услуг был сбор целого ряда разноплановых документов, необходимость предоставления чрезмерного количества справок, подтверждающих право получения той или иной услуги, личное присутствие заявителя в учреждениях. Поэтому существенным результатом модернизации системы предоставления государственных услуг стало сокращение количества запрашиваемых с заявителя документов. Так, необходимая информация порядка с 1500 документов содержится в базе других ведомств [5].

В результате обращения, взаимодействуя с органами исполнительной власти, гражданин может получить нижеперечисленные типы государственных электронных услуг:

- информирование – предоставление надлежащей для получения услуги информации, публикация типичных для данной услуги законодательных актов, размещение контактной информации: адресов, режимах работы и телефонов государственных служб;
- одностороннее взаимодействие – размещение на официальных сайтах государственных органов шаблонов соответствующих документов в электронном виде;
- двустороннее взаимодействие – заявитель предоставляет документы для получения государственных услуг через электронные технологии и получает обратную связь по той же форме [6].

Совершенствование информационно-коммуникационных технологий в значительной степени влияет на качество сферы оказания государственных услуг [7].

Использование электронных технологий при получении каких-либо мер социальной поддержки можно рассматривать с двух сторон:

1. Обращение граждан в районные ОСЗН (далее – Отдел социальной защиты населения) или клиентские службы ПФР (далее – Пенсионный Фонд России) лично или через электронную почту.

В этом случае заявитель может набрать в любом текстовом редакторе текст заявления, указав контактные данные: ФИО, дату рождения, паспортные данные, СНИЛС, актуальный номер телефона и электронный адрес, перечень желаемых социальных услуг, обстоятельства для их предоставления, условия проживания и состав семьи, а также сведения о доходах гражданина. Далее следует предоставить файл-заявление в местный орган социальной защиты лично, либо через представителя, заранее оформив нотариальную доверенность или же отправить по электронной почте ОСЗН. Органы ОСЗН проверяют предоставленные заявителем сведения через межведомственные запросы или Базовый регистр информации, передают заявление и комплект документов в Комиссию по предоставлению социальной поддержки для принятия решения, оформляют назначение запрашиваемых социальных выплат и перечисляют их на указанный личный счет заявителя. В случае получения документов в бумажном виде, например, справок о факте получения, размере пособий или праве получения государственной социальной стипендии, заявителю нужно прийти в местный отдел социальной защиты за оформленным удостоверением и вклеить свою фотографию. Право доступа в базовый регистр

информации позволяет существенно сократить перечень требуемых документов и оказывать услуги без непосредственного участия заявителя, так специалисты ОСЗН активно используют информацию других органов исполнительной власти: органов ЗАГС, центров занятости, налоговых и пенсионных органов. Стоит отметить, что с 2013 года все управления социальной защиты работают по экстерриториальному принципу, то есть заявления принимаются независимо от места жительства гражданина в любом ОСЗН [8]. После подачи принятые документы направляются в управления ОСЗН по месту жительства в электронном виде, с последующей доставкой по необходимости на бумажном носителе. Сроки предоставления в данном случае остаются неизменными – в срок до 1 месяца.

## 2. Подача заявки через Портал государственных услуг.

На Портале гражданин имеет возможность получить всю информацию о характеристике любой социальной услуги, включающая:

- описание услуги;
- способы подачи и получения результата;
- стоимость и порядок оплаты (большинство услуг предоставляется бесплатно);
- сроки оказания услуги;
- категории получателей;
- основания оказания и отказа предоставления услуги;
- результаты;
- контакты – адрес, телефон, адрес электронный почты и график работы ведомства;
- список документов, необходимых для предоставления услуги;
- дополнительные сведения, описывающие порядок обжалования, нормативно-правовые акты, которые содержат информацию об услуге<sup>2</sup>.

Порядок получения социальных услуг в электронном виде следующий:

1. Заполнить интерактивную форму заявления на сайте <https://www.gosuslugi.ru/> или <https://www.mos.ru/>. Преимуществом данной формы является возможность гражданина заполнить одно заявление, указав сразу несколько имеющихся льготных оснований и обратиться одновременно за всеми полагающимися выплатами, приложив один пакет документов.
2. На этом этапе необходимо выбрать территориальный орган, в которое будет подано заявление, он будет определен автоматически на основе указанного региона и района проживания.
3. Дождаться проверки подлинности предоставленных документов и регистрации заявления в течение 3<sup>х</sup> рабочих дней.
4. Дождаться итога рассмотрения личного вопроса. Результаты будут доступны через 30 рабочих дней с момента подачи заявления в личном кабинете.
5. Получить те или иные социальные услуги.

---

<sup>2</sup> Портал государственных услуг [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.gosuslugi.ru/> (дата обращения 10.02.2020).

Период предоставления социальных услуг определяется календарным годом. Если гражданин получил право на получение выплат в течение календарного года, то период выплат будет считаться с даты приобретения права до 31 декабря текущего года, в случае утраты права – с 1 января текущего года, до даты утраты.

Ежегодно Департамент труда и социальной защиты населения Москвы совместно с Департаментом информационных технологий проводит работу по увеличению количества услуг, которые можно получить в электронном виде. По статистике 75 % от всех электронных обращений составляют молодые москвичи, так как наиболее подготовленными к использованию электронных технологий сейчас является молодое поколение [9]. Поэтому на данный момент планируется компьютеризировать предоставление всех мер по поддержке материнства и семьи: предоставление выплат по беременности и родам, а также пособий молодым и многодетным семьям, присвоение статуса многодетной семьи и другие.

Указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы» предполагает к 2020 году расширить спектр видов государственных услуг, предоставляемых в электронном виде до 80 %.

Сейчас в России оказывается около 120 услуг и функций по оформлению и предоставлению мер социальной защиты населения, 43 можно оформить через Портал госуслуг, а к концу 2019 года стало возможным получить еще около 77.

Благодаря такому сервису гражданину достаточно заполнить электронное заявление на Портале госуслуг, о результате обращения он будет проинформирован через личный кабинет. Если получение какой-либо услуги, например, получение удостоверения многодетной семьи, предполагает личное присутствие, в этом случае заявителю остается прийти в МФЦ (далее – многофункциональный центр) в удобное время и получить его на руки. Стоит отметить, что такой формат оказания социальной поддержки населению дает возможность получить комплекс социальных мер в рамках различных жизненных ситуаций за один визит или вовсе обойтись без него, что в значительной степени экономит время и становится более удобным [10]. Процесс предоставления электронных услуг регулируется Постановлением Правительства Москвы от 3 июля 2012 г. № 301-ПП «Об утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг Департаментом социальной защиты населения города Москвы».

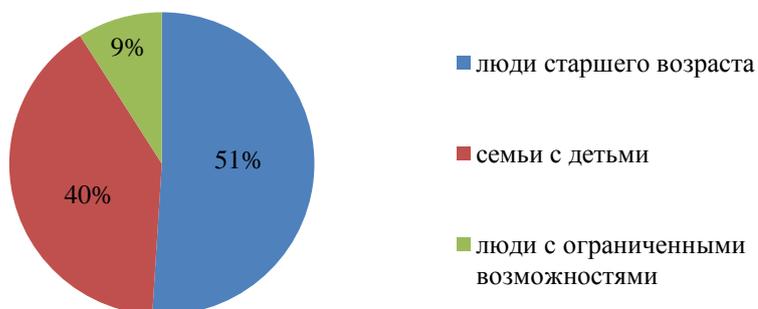
На официальном сайте Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы представлены 26 услуг, предоставляемых в электронном виде через портал [www.mos.ru](http://www.mos.ru). Исходя из анализа перечня государственных услуг по социальной поддержке, предоставляемых через сеть Интернет, их можно разделить на следующие группы:

- справки, содержащие информацию о получении/неполучении социальных выплат;
- социальные выплаты семьям с детьми – 7 услуг;
- социальные выплаты по беременности и родам – 6 услуг;
- социальная поддержка инвалидов – 3 услуги;
- социальная поддержка пенсионеров – 4 услуги;
- получение удостоверения многодетной семьи;
- организация временного трудоустройства;
- постановка на учет московских и федеральных льготных категорий граждан, нуждающихся в санаторно-курортном лечении;

- оформление мер социальной поддержки в денежном и в натуральном выражении<sup>3</sup>.

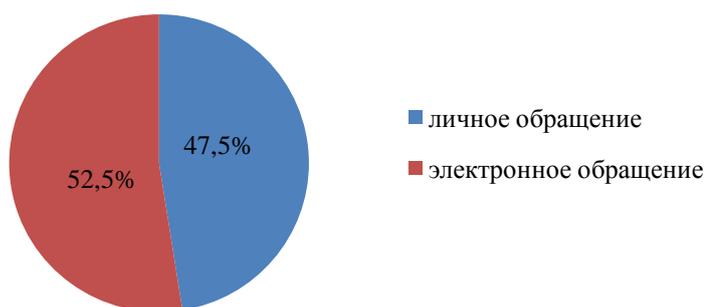
### Результаты и их обсуждение

Результаты исследования показали следующие данные. При ранжировании процентного соотношения опрошенных граждан, пользующихся какими-либо мерами социальной поддержки, следует, что доля такой льготной категории, как пенсионеры составляют 47,5 %, семьи с детьми – 42,5 % и 17,2 % – лица, имеющие инвалидность (рис. 1).



**Рисунок 1.** Соотношение льготных категорий лиц, получающих социальную поддержку (составлен авторами на основе проведенного исследования)

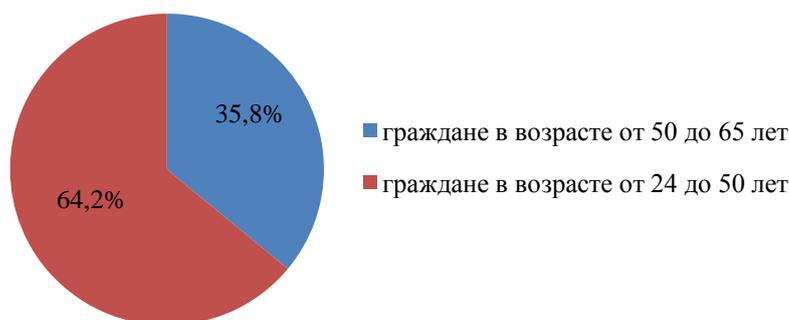
В соответствии с вышеизложенными данными наблюдается взаимосвязь показателей относительно формы подачи заявления на получение социальных услуг. Так 47,5 % респондентов пользуются Порталом государственных услуг или московских услуг, однако преобладающее количество заявителей предпочитают все-таки личное обращение в учреждения (52,5 %) (рис. 2).



**Рисунок 2.** Соотношение форм подачи заявления, для получения социальной поддержки (составлен авторами на основе проведенного исследования)

Получение таких результатов опроса в отношении пожилых граждан связаны с часто возникающими у них трудностями использования компьютерных технологий, вследствие чего, они предпочитают лично обращаться за оказанием им социальной поддержки. Так, 64,2 % граждан в возрасте от 50 до 65 лет отметили, что испытывают трудности при получении государственных услуг в электронном виде, возрастной группе от 24 до 50 лет таких граждан было 35,8 % (рис. 3).

<sup>3</sup> Официальный сайт Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы. – URL: <http://www.dszn.ru> (дата обращения: 10.02.2020).



*Рисунок 3. Соотношение возрастной группы опрошенных граждан, испытывающих трудности при использовании электронных технологий (составлен авторами на основе проведенного исследования)*

Однако, несмотря на то что показатели применения/неприменения электронных технологий имели практически равную долю %, на субъективный выбор (в сторону личной подачи заявления) многодетных семей повлияло наличие трудностей при получении социальной помощи от государства. В частности, 58,8 % респондентов отметили, что социальные услуги для семей с детьми доступны не всем. Поскольку оформление некоторых выплат для многодетных семей осуществляется исключительно через Портал государственных услуг Москвы, то это становится весомым фактом, влияющим на общий показатель. Получается, что эта льготная категория может получить 7 государственных услуг касательно ежемесячных и единовременных компенсационных выплат только в случае подачи заявления в электронном формате.

### Заключение

Таким образом, проведенный социологический опрос позволил сделать вывод о том, что электронная форма не является для граждан приоритетной в полной мере.

Несмотря на то, что с уверенностью можно констатировать факт положительной тенденции в переводе большинства услуг в электронный вид, обеспечивающей упрощение процедуры получения социальной поддержки, исключать вариативный процесс подачи заявлений не стоит. Так как такое обстоятельство может лишать возможности получать некоторые меры социальной помощи в силу отсутствия у многодетной семьи, например, доступа к компьютерной технике или Интернету; индивидуальных причин, влияющих на нежелание регистрироваться на Портале государственных услуг или, возможно, их вероисповедания, которое запрещает пользоваться сетью Интернет. Поэтому целесообразно будет ввести наравне с электронным обращением – личное, чтобы многодетные семьи могли самостоятельно выбрать наиболее удобную для себя форму подачи заявлений.

Однако именно введение информационно-коммуникативных технологий и новых схем оказания через многофункциональные центры способствует расширению доступности государственных услуг, а в соответствии с этим актуальному развитию системы предоставления социальной поддержки.

Таким образом, можно выделить следующие преимущества перевода государственных услуг по социальной поддержке в электронный вид:

- значительное сокращение времени, так как подача заявления осуществляется без личного посещения соответствующего органа, а значит сокращение числа посещений органов власти;

- получение услуг без ограничения по времени и местонахождения;
- сокращение количества документов, требующихся для оформления услуг, ввиду отсутствия необходимости самостоятельного сбора справок.
- информирование о статусе готовности услуги через личный кабинет Портала государственных услуг.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Какадий И.И., Просвирина А.И. Управление социальной поддержкой населения как фактор реализации социальной политики государства // Экономика и менеджмент систем управления. 2018. № 3.2 (29). С. 269–275.
2. Шаповалова Г.М. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме на этапе формирования информационного общества // Административное и муниципальное право. 2016. № 1. С. 99–106.
3. Dunets A., Penkova A., Potekhina E., Gribkova O., Nikolaeva A., Smirnov D. Cluster as a form of resort development: organizational and managerial structure // International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering. 2019. Т. 9. № 1. С. 3662–3668.
4. Восколович Н.А., Василькевич Т.Ю. Особенности развития электронных услуг в цифровом обществе // Государственное управление. Электронный вестник. 2018. № 68. С. 410–425.
5. Тюшняков В.Н. Анализ практики применения технологий электронного правительства в системе предоставления государственных и муниципальных услуг // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. 2018. №4 (230) С. 194–200.
6. Савченко И.А., Холикова Г.М. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде: проблемы и управленческие меры по их решению // Экономика и менеджмент систем управления. 2019. № 4.1 (34). С. 170–177.
7. Бестолкова Г.В. Государственные электронные услуги: виды и особенности // Государственное управление. Электронный вестник. 2017. №65. С. 23–44.
8. Занина О.В. Современные принципы социальной защиты населения // Научный результат. Экономические исследования. 2015. №2. С. 54–61.
9. Булгадова Ю.С., Дырхеев А.В. Информационные технологии как средство модернизации государственного управления в современном обществе // Вестник БГУ. Экономика и менеджмент. 2018. №1. С. 8–15.
10. Хубулури Е.И. Роль информационно-коммуникационных технологий в системе государственной политики и управления социальной защитой населения России // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2011. №2. С. 47–56.

**Kakadiy Igor Ivanovich**

Moscow state university of psychology & education, Moscow, Russia  
E-mail: kii606@mail.ru

**Prosvirina Anastasia Igorevna**

Moscow state university of psychology & education, Moscow, Russia  
E-mail: acia\_@mail.ru

## **Electronic technologies for providing public services in the field of social support for the population**

**Abstract.** The modern period characterized by the process of informatization causes rapid penetration of infocomm technologies into all spheres of society, determines priority direction of economic development of Russia and focuses it on the formation of e-government. Such transformations through the use of the Internet make it possible to automate many economic processes, which in turn becomes a prerequisite for the development of the electronic services market. Currently, as part of the formation of the information society, more and more attention is paid to the creation of infrastructure for the provision of public services in electronic form. The use of computer technologies in the social sphere increases not only the effectiveness and targeting of the provision of social support measures for the necessitous category of citizens, but also the efficiency of the activities of the agencies of state social protection of the population. Through the use of electronic technologies, both when citizens contact the district Departments of Social Protection of the Population, and when applying through the Portal of Public Services, a citizen can receive such services as: informing about social support measures, one-sided and two-sided interaction about receiving public services. Therefore, the use of electronic technologies in the process of providing comprehensive social support to the population affects the creation of a qualitatively new level of convenience and efficiency of receiving social services by citizens, as well as reducing time costs in the interaction of citizens with authorities, openness and transparency of the activities of power structures. The article presents the results of a sociological questionnaire that identifies the priority application form for citizens in need of social protection measures.

**Keywords:** information society; public services; electronic technologies; social policy; social support of the population