

Дата поступления рукописи в редакцию: 04.03.2026 г.

Дата принятия рукописи в печать: 07.04.2026 г.

DOI: 10.24412/3034-4042-2026-1-9-12

БОЙЦЕВА Анастасия Сергеевна,

магистрант,

Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого,

Санкт-Петербург, Россия,

e-mail: nastyabijtceva.ru@gmail.com

ЛОЗИНА Вероника Алексеевна,

магистрант,

Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого,

Санкт-Петербург, Россия,

e-mail: veronika_lozina@mail.ru

ПРОБЛЕМЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Аннотация. В статье рассматриваются процессы преобразования сферы социальной поддержки в условиях всеобщей цифровизации. Цифровые технологии, внедряемые в государственное управление, способствуют повышению прозрачности и эффективности предоставления социальных услуг, однако одновременно формируют целый ряд новых вызовов. Быстрое развитие цифровых платформ создает дополнительную нагрузку на негосударственные организации и специалистов, увеличивая требования к качеству их работы и компетентности. Особое внимание уделяется рискам, связанным с неразвитостью нормативной базы, недостатком информирования граждан о возможностях получения помощи и сложностями доступа для малообеспеченных и социально уязвимых групп. Рассматриваются примеры успешной автоматизации — Портал госуслуг, АИС «МФЦ», ЕГИССО — которые позволили ускорить обработку обращений и повысить доступность персональных сведений о мерах поддержки. При этом сохраняются проблемы с заявительным принципом, необходимостью сбора документов и разрозненностью ведомств. В статье акцентируется внимание на необходимости комплексного подхода к цифровизации: создание суперсервисов, автоматизация сбора информации и учет жизненных ситуаций граждан призваны снизить влияние человеческого фактора и повысить персонализацию услуг. Важно обеспечить высокий уровень защиты персональных данных, учитывая мировой опыт и необходимость развития правового регулирования. Автоматизация должна строиться на этических принципах, чтобы не создавать новых форм дискриминации и сохранять доступность обратной связи для граждан. Выводы статьи подчеркивают приоритет устранения цифровых барьеров, адаптации платформ для особых категорий граждан и формирования справедливой, устойчивой системы социальной поддержки. Так цифровизация социальной сферы будет эффективной для населения.

Ключевые слова: социальная сферы, социальные услуги, цифровизации, проблемы, социальная поддержка, вызовы, государственные органы, социальная помощь.

BOYTSOVA Anastasia Sergeevna,

Master's student,

Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University,

St. Petersburg, Russia

LOZINA Veronika Alekseevna,

Master's student,

Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University,

St. Petersburg, Russia

PROBLEMS OF DIGITALIZATION IN THE SOCIAL SPHERE

Annotation. This article examines the processes of transformation in the field of social support in the context of widespread digitalization. Digital transformation in public administration enhances service delivery transparency and operational efficiency while simultaneously presenting novel challenges in social

потребностей населения [4, с. 138].

При очевидных преимуществах цифровой трансформации процесс сопряжен с комплексом потенциальных рисков, прогнозирование которых затруднено ввиду их возможного проявления на различных этапах имплементации. Приоритетное внимание уделяется вопросам защиты персональных данных, что обуславливает необходимость усиленного контроля со стороны государственных структур и разработчиков программного обеспечения. Формирование эффективной системы правового регулирования выступает определяющим фактором минимизации рисков в условиях экспоненциального роста числа пользователей информационной системы и увеличения объема обрабатываемых конфиденциальных данных. Международный опыт показывает, что формирование привычки к цифровому взаимодействию населения с государством требует времени и продуманной политики. Ярким примером служит Великобритания, ставшая лидером цифровизации уже в 2016 году и стремящаяся сделать электронные государственные сервисы частью повседневной жизни.

Важной характеристикой подобной цифровизации становится влияние на этические и технические стороны жизни граждан. Развитие автоматических систем, включая искусственный интеллект, для оценки благосостояния ставит под вопрос соблюдение прав человека. Применение автоматизированных систем взыскания задолженностей, опробованных в Великобритании и США, может негативно сказаться именно на социально незащищенных слоях общества, усугубляя их материальное положение. Так, при создании национального решения необходимо учитывать многоаспектный подход, акцентируя внимание на всесторонней адаптации системы под реальные потребности населения [5, с. 60].

Кроме того, при переходе на электронное взаимодействие с органами социальной поддержки возникает сложность получения обратной связи. Жалобы и запросы на корректировку выплат становятся труднее реализуемыми, так как решение принимает автоматизированная система,

действующая по закреплённому алгоритму. Любая ошибка в подаче документов затрудняет не только процесс исправления, но и возможность отмены ошибочного решения, что требует дополнительного нормативного регулирования и совершенствования пользовательских сценариев оказания услуг.

Главной задачей создания и усовершенствования цифровых сервисов является оптимизация, облегчение взаимодействия пользователя и государственных учреждений. Создание таких платформ должно в значительной степени облегчить населению доступ к различным льготам, пособиям и выплатам. Однако население, более остро нуждающееся в оказании помощи, зачастую не владеет навыками пользования цифровыми источниками, имеют ограниченные возможности здоровья. Поэтому для них требуется либо специальные сервисы, либо специальные возможности, облегчающие пользование цифровой государственной поддержкой. Полный переход на цифровое обеспечение может как облегчить предоставление и получение помощи, так и, наоборот, может привести к появлению сложно решаемых проблем, дискриминации, зависящей от заложенных в систему социальной поддержки этических норм и принципов [6, с. 49].

Таким образом, цифровизация социальной сферы открывает значительные возможности для повышения эффективности, прозрачности и доступности государственных услуг, однако одновременно формирует новые вызовы для всех участников этой системы. Устранение барьеров для наиболее уязвимых групп населения, обеспечение информационной и технической поддержки, совершенствование нормативного регулирования, а также повышение этических стандартов должны стать приоритетными направлениями дальнейшего развития цифровых платформ. Только комплексный подход с учетом реальных потребностей граждан позволит сформировать устойчивую и справедливую систему социальной поддержки в условиях продолжающихся цифровых преобразований.

Список литературы:

- [1] Гавриленко О.В. Цифровые технологии социального контроля: перспективы и социальные последствия их внедрения / О.В. Гавриленко // Вестник Московского университета. Серия 18. Социология и политология. — 2022. — Т. 28, № 1. — С. 145–163.
- [2] Единая государственная информационная система социального обеспечения. URL: <http://egisso.ru/site/client/#/> (дата обращения: 25.11.2025).
- [3] Зыкова Н.Н. Цифровая трансформация в социальной сфере: тенденции и перспективы / Н.Н. Зыкова // Вестник Поволжского государственного технологического университета. Серия: Экономика и управление. — 2023. — № 1(56). — С. 88–96.
- [4] Кривцова Е. В. Цифровая трансформация в сфере социального обеспечения молодежи: преимущества, проблемы и риски / Е. В. Кривцова, Н. А. Канина // Профессиональное образование в России и за рубежом. — 2022. — № 1 (45). — С. 137–144.
- [5] Романова Н.В. Цифровизация услуг в социальной сфере: проблемы и перспективы / Н.В. Романова // Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. — 2020. — № 1(31). — С.

[6] Цифровизация социальных услуг в современном российском обществе [Электронный ресурс]: сборник научных статей студентов / под науч. ред. С. Е. Гасумовой; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – Пермь, 2020. – 172 с.

References:

[1] Gavrilenko O.V. Digital Technologies of Social Control: Prospects and Social Consequences of Their Implementation. Gavrilenko // Bulletin of Moscow University. Series 18. Sociology and Political Science. 2022, Vol. 28, No. 1, pp. 145–163.

[2] Unified State Information System of Social Security. Available at: <http://egisso.ru/site/client/#/> (accessed on 25.11.2025).

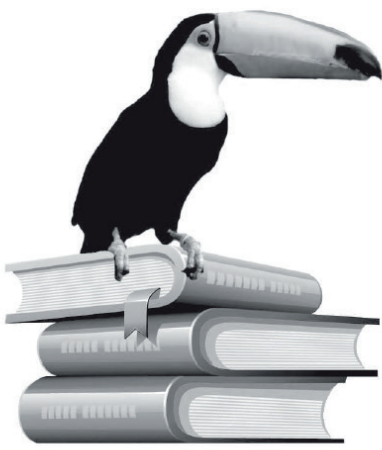
[3] Zykova N.N. Digital Transformation in the Social Sphere: Trends and Prospects. Zykova // Bulletin of the Volga State Technological University. Series: Economics and Management. 2023, No. 1(56), pp. 88–96.

[4] Krivtsova E. V. Digital transformation in the field of social security for youth: advantages, problems and risks / E. V. Krivtsova, N. A. Kanina // Professional education in Russia and abroad. - 2022. - No. 1 (45). - P. 137-144.

[5] Romanova N. V. Digitalization of services in the social sphere: problems and prospects / N. V. Romanova // Bulletin of USPTU. Science, education, economics. Series: Economics. - 2020. - No. 1 (31). - P. 58-65

[6] Digitalization of social services in modern Russian society [Electronic resource]: collection of scientific articles by students / edited by S. E. Gasumova; Perm State National Research University. - Perm, 2020. - 172 p.





Юридическое издательство
«ЮРКОМПАНИ»

Издание учебников,
учебных и методических
пособий, монографий,
научных статей.

Профессионально.

В максимально
короткие сроки.

Размещаем
в РИНЦ, E-Library.

ЮРКОМПАНИ

www.law-books.ru