

Правовое регулирование социального обслуживания граждан в условиях новых технологических возможностей

Аннотация. Современное общество испытывает значительное влияние цифровых технологий на все сферы общественной жизни. Стремительное развитие информационных технологий трансформирует подходы к предоставлению социальных услуг. Это обуславливает гибкость правового регулирования и его способность реагировать на проблемные вопросы, связанные с интеграцией инноваций в практику социальной защиты. Кроме того, особое внимание акцентируется на важности соблюдения прав и свобод лиц, нуждающихся в предоставлении социальных услуг. Стремительно развивающийся процесс цифровизации стимулирует появление новых научных разработок, которые бы сократили неравенство между развитием научно-технического прогресса и темпами развития общества. При этом применение результатов процесса цифровизации выступает лишь одним из способов повышения двух основных показателей — качества и доступности социального обслуживания граждан.

Ключевые слова: цифровые технологии, социальные услуги, социальное обслуживание, социальная помощь, реестр поставщиков социальных услуг, получатели социальных услуг



Екатерина Владимировна ДОКУЧАЕВА,
аспирант кафедры
трудового права
и права социального
обеспечения
имени К.Н. Гусова
Университета имени
О.Е. Кутафина (МГЮА)
ekaterina-doku@mail.ru
125993, Россия, г. Москва,
ул. Садовая-Кудринская,
д. 9

DOI: 10.17803/2311-5998.2026.138.2.185-192

Ekaterina V. DOKUCHAEVA,

Postgraduate student of the Department of Labor Law
and Social Security Law named after K. N. Gusov
of the Kutafin Moscow State Law University (MSAL)

ekaterina-doku@mail.ru

9, ul. Sadovaya-Kudrinskaya, Moscow, Russia, 125993

Legal Regulation of Social Services Citizens in the Context of New Technological Opportunities

Abstract. Modern society is experiencing a significant impact of digital technologies on all spheres of public life. The rapid development of information technology is transforming approaches to the provision of social services. This necessitates the flexibility of legal regulation and its ability to respond to problematic issues related to the integration of innovations into the practice of social protection. In addition, special attention is paid to the importance of respecting the rights and freedoms of people in need of social services. The rapidly developing process of digitalization is stimulating the emergence of new scientific developments that would reduce the disparity between the

© Докучаева Е. В., 2026

development of scientific and technological progress and the pace of development of society. At the same time, the use of the results of the digitalization process is only one of the ways to improve two main indicators — the quality and accessibility of social services for citizens.

Keywords: *digital technologies, social services, social protection, registry of social service providers, recipients of social services*

Современный мир переживает процесс активной цифровой трансформации, затрагивающей все сферы общественной жизни. Не стала исключением и социальная сфера. Значимость социального обслуживания граждан увеличивается с каждым годом, и новые технологии предоставляют уникальные механизмы, повышающие качество и доступность социальных услуг. Но с их применением возникает и множество новых вопросов, которые нуждаются в правовом регулировании. Так, внедрение инноваций требует соблюдения баланса между технологическим прогрессом и обеспечением прав и свобод человека и гражданина. Особую значимость в текущих условиях приобретают исключение дискриминации при оказании социальных услуг с помощью цифровых технологий, адаптация традиционных способов правового регулирования, ликвидация правовых пробелов, внедрение института ответственности за неказание социальных услуг.

Уполномоченный по правам человека в Российской Федерации Т. Н. Москалькова отмечает: «Ежегодно от граждан в адрес Уполномоченного поступает несколько сотен жалоб на нарушения в сфере социального обслуживания»¹. Это позволяет говорить о назревшей необходимости совершенствования как теоретической, так и практической составляющей категории социального обслуживания, требующей комплексного и междисциплинарного подхода к ее решению. Необходимо понимать, что новые технологические возможности представляют собой лишь способ решения существующих проблем социального обслуживания, который помогает достичь двух основных показателей — скорости и доступности предоставления социальных услуг. При этом тенденция распространения сферы использования цифровых технологий влечет за собой ряд угроз, требующих детального правового регулирования.

Примером внедрения цифровых технологий выступает создание государственной информационной системы «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере», действующей на основании постановления Правительства РФ от 29.12.2023 № 2386². Благодаря Единой цифровой платформе произошел

¹ Соблюдение и защита прав человека в сфере социального обслуживания : тематический доклад Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации. 2025 г. // Официальный сайт Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации. URL: https://ombudsmanrf.org/storage/74a0484f-7d5a-4fe4-883d-a1b5ba1dd5f8/documents/спецдоклады/тематический_доклад_социальное_обслуживание.pdf (дата обращения: 03.08.2025).

² Постановление Правительства РФ от 29.12.2023 № 2386 «О государственной информационной системе “Единая централизованная цифровая платформа в социальной

процесс автоматизации предоставления мер социальной поддержки. Система содержит необходимые данные о получателях социальных услуг, что позволяет минимизировать разрозненность информации в рамках предоставления мер социальной поддержки.

Кроме того, во многих субъектах РФ внедрены чат-боты, предоставляющие гражданам информацию об их правах в сфере социального обслуживания. Примером может выступить чат-бот «Соцслужбы Подмосковья». Однако в этой связи возникает вопрос о точности и полноте получаемой информации, об ответственности за возможные ошибки. По мнению автора, подобная модель предоставления информации о социальной помощи (или даже оказания некоторых видов такой помощи) на современном этапе требует двухступенчатой системы: первая связана непосредственно с технологиями искусственного интеллекта, вторая — с проверкой предоставляемых сведений человеком. Второй этап не всегда необходим, однако позволит предотвратить возможные ошибки. В этой связи справедливо высказывание А. В. Минбалева о том, что использование цифровых технологий «детерминирует трансформацию сложившихся фундаментальных правовых категорий, институтов и теоретико-методологических основ правового регулирования»³.

Немаловажной проблемой социального обслуживания является непредоставление социальных услуг нуждающимся гражданам. Отметим успешный опыт г. Москвы: в столице с января 2024 г. оказание социальных услуг перешло в новый формат «социального казначейства». С помощью современного оборудования и новейшего программного обеспечения существенно возросла скорость обработки заявок на предоставление социальных услуг. А с июля 2022 г. подача заявления о предоставлении социального обслуживания стала возможна в электронном виде. При этом необходимо понимать, что во многих регионах на текущем этапе отсутствует возможность внедрения подобных систем. В некоторых отдаленных муниципальных образованиях не всегда есть возможность даже использовать мобильную сеть. Пожилые граждане вынуждены преодолевать большие расстояния, чтобы обратиться за получением социальных услуг. Вместе с тем у пожилых людей нередко отсутствует необходимый уровень навыков цифровой грамотности, позволяющий получить быстрый доступ к сервисам оказания социальной помощи.

Низкая скорость предоставления социальных услуг во многом обусловлена дефицитом кадрового потенциала. Внедрение технологий искусственного интеллекта позволяет минимизировать негативные последствия этого явления и увеличить скорость предоставления социальных услуг. Однако необходимо обратить внимание на проблему повышения цифровой грамотности сотрудников сферы предоставления социальных услуг. Достижению поставленной задачи будет способствовать внедрение программ повышения квалификации в цифровой среде.

сфере» // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/0001202312300055> (дата обращения: 03.08.2025).

³ Минбалева А. В. Трансформация регулирования цифровых отношений // Вестник Университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА). 2019. № 12. С. 31—36.



Помимо этого, в научной литературе неоднократно возникает вопрос о защите персональных данных, предоставляемых гражданами для получения социальных услуг. Угрозы несанкционированного доступа к такой информации и утечки персональных данных по-прежнему существуют. С целью минимизации рисков распространения персональных данных требуется разработка механизма, предотвращающего доступ к информации, содержащейся в информационных системах в сфере предоставления социальных услуг, третьим лицам.

На сегодняшний день одной из первостепенных задач в социальной сфере является помощь и поддержка граждан, эвакуированных с территории субъектов, недавно образованных в составе Российской Федерации. Говорить о наличии современных цифровых технологий в целом на этих территориях по объективным причинам не представляется возможным. Учет потребностей эвакуированных граждан позволит в полной мере решить необходимые задачи. Информирование о правах в сфере социального обслуживания с помощью электронных сервисов, оказание некоторых социальных услуг в упреждающем (проактивном) формате, функционирование горячих линий, осуществляющих свою деятельность в том числе с помощью технологий искусственного интеллекта, позволяют увеличивать темпы роста интеграции жителей вышеуказанных субъектов.

В активном режиме функционирует реестр поставщиков социальных услуг (далее — Реестр), представляющий собой централизованную информационную базу, содержащую сведения о государственных и частных учреждениях, оказывающих социальные услуги на территории субъекта РФ. При этом информация о получателях социальных услуг размещается в Единой централизованной цифровой платформе в социальной сфере⁴. Реестр не только выполняет информационную функцию, предоставляет гражданам информацию о доступных им социальных услугах, но и способствует модернизации работы учреждений, оказывающих социальные услуги. Реестр также позволяет выявить потребность нуждающихся лиц в новых социальных услугах, реализуя механизм реагирования на потребности общества. При этом, несмотря на положительные аспекты, наблюдается и ряд проблем в рамках правовой регламентации деятельности Реестра. Так, отсутствуют механизмы оценки эффективности Реестра. Кроме того, по мнению автора, необходима унификация требований, предъявляемых к поставщикам социальных услуг, и правил ведения реестров на федеральном уровне. Это позволит повысить прозрачность Реестра и избежать возможного снижения качества предоставляемых социальных услуг в субъектах РФ.

Существует и противоположная позиция, основным аргументом которой является невозможность учета специфики регионов при принятии единого федерального стандарта цифровых платформ. В этой связи возможным решением может стать разработка нормативных правовых актов на уровне субъектов РФ, которые бы в большей степени предусматривали отличительные черты конкретного региона в сфере социального обслуживания по численности нуждающихся, кругу лиц, видам и формам социального обслуживания по сравнению с федеральным законодательством.

⁴ Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102170561> (дата обращения: 03.08.2025).

Цифровые технологии при оказании социальных услуг расширяют сферу своего действия регулярно. Так, в г. Москве реализуется проект, предусматривающий проведение функциональной диагностики на дому. К лицам, нуждающимся в социальной помощи, приходит социальный работник, который проводит тестирование. Результаты теста обрабатывают при помощи цифрового алгоритма. Далее в мобильном приложении происходит формирование персонального набора социальных услуг для конкретного лица. Адресный подход позволяет персонализировать оказываемую помощь, а также сократить время, затрачиваемое на заполнение социальными работниками требующейся документации.

В случае формирования подобных электронных «помощников» важно минимизировать риск ошибки компьютера — автоматизация процессов не должна негативно сказываться на качестве предоставляемых социальных услуг. При этом вопрос ответственности по-прежнему остается нерегламентированным. Кто будет нести ответственность в случае ошибки мобильного приложения при определении перечня необходимых социальных услуг? С одной стороны, запросы полностью обрабатывает технология искусственного интеллекта, с другой — возможен и вариант ошибки специалиста при проведении тестирования. Как в этом случае разграничить зоны ответственности? Социальные работники, которые полагаются на искусственный интеллект для оценки поведенческих проблем нуждающихся лиц, должны предпринять некоторые шаги, чтобы свести к минимуму вероятность ошибок искусственного интеллекта. В юридической науке продолжительное время высказывается позиция о необходимости модернизации этических стандартов социального обслуживания. Этот вопрос является дискуссионным, однако с активным использованием технологий искусственного интеллекта он вновь приобретает актуальность.

При внедрении цифровых технологий в социальное обслуживание нередко на первый план выступает вопрос финансирования. Безусловно, для крупных городов-доноров нередко характерно появление и развитие новых информационных систем и цифровых платформ. Однако функционирование и развитие цифровых государственных инструментов требует регулярных инвестиций. В связи с этим лишь небольшая часть дотационных субъектов РФ может в полной мере реализовать активную цифровую политику в сфере социального обслуживания. Национальным проектом «Экономика данных и цифровая трансформация государства» поставлены новые цели развития цифровых технологий в России. При этом необходимо учитывать экономическую специфику отдельных субъектов РФ, в том числе уровень финансирования социальной сферы.

При выделении достаточного объема бюджетных средств на финансирование социального обслуживания нередки ситуации, когда их распределение осуществляется неэффективно. В этой связи необходимо усиление мер контроля за рациональным использованием бюджетных средств. Недостаток финансирования выступает одной из причин дефицита квалифицированных кадров в социальной сфере. Размер заработной платы, отсутствие иных стимулов, в том числе для молодых специалистов, способствует оттоку кадрового потенциала в крупные города, другие страны. Пробелы разграничения полномочий в сфере социального обслуживания между федеральным центром и субъектами РФ по-прежнему существуют.



Кроме того, несмотря на появление национальных стандартов социального обслуживания населения, доктрина обращает внимание на отсутствие четких критериев качества и сроков предоставления социальных услуг. В доктрине наблюдается тенденция к разработке новых и модернизации уже существующих терминов социального обслуживания с учетом внедрения цифровых технологий. При этом научные работы в сфере социального обеспечения преследуют основную цель: выработать систему, при которой бы максимально гарантировались социальные права граждан. Так, Т. К. Миронова отмечает, что «защита человека от необеспеченности существования является необходимым условием поступательного социально-экономического развития любого общества и государства»⁵.

Наряду с этим существует риск использования гражданами неофициальных источников о возможности предоставления социальных услуг. По этой причине необходимо размещать информацию о доступных социальных услугах на официальных сайтах поставщиков социальных услуг и органов социальной защиты. Инициатива разработки социальных проектов, связанных с цифровизацией, часто исходит от некоммерческих организаций. Так, региональной некоммерческой организацией Свердловской области был разработан проект «Социальный кластер», который впоследствии был поддержан правительством области. Составной частью проекта является интернет-портал «Социо», который предоставляет гражданам возможность узнать информацию обо всех доступных социальных услугах. По мнению ученых, «необходимо предоставить для внедрения готовые информационные продукты, унифицированные для региона»⁶.

Несмотря на активное внедрение технологий во многие сферы общественной жизни, скорость предоставления гражданам социальных услуг до сих пор не доведена до оптимальных значений. Следовательно, требуется привлечение дополнительного кадрового резерва в сферу социального обслуживания с помощью разработки как материальных, так и нематериальных форм мотивации.

Активное распространение получил проект «Волонтеры Росатома», целью которого является автоматическое распределение заявок граждан между волонтерами с помощью искусственного интеллекта⁷. Этот проект позволяет ускорить организацию помощи инвалидам, пенсионерам и социально незащищенным группам населения. Поддержка подобных социально значимых проектов позволит реализовывать новые инициативы, направленные на усовершенствование предоставления социальных услуг.

В некоторых случаях неготовность учреждений социального обслуживания к цифровой трансформации влияет на замедление скорости внедрения цифровых технологий в социальной среде. Современное компьютерное оборудование, обучение персонала, недостаточно высокие темпы интернетизации — с этими проблемами поставщики социальных услуг сталкиваются ежедневно. Социальные

⁵ *Миронова Т. К.* Правовое регулирование обязательного пенсионного страхования в России и перспективы его развития : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.05. М., 1997. С. 205.

⁶ *Гасумова С. Е.* О цифровизации социальных услуг // *Цифровизация социальных услуг в современном обществе : сборник научных статей студентов / под науч. ред. С. Е. Гасумовой.* Пермь, 2020. С. 19.

⁷ «Волонтеры Росатома». Официальное издание государственной корпорации «Росатом» // URL <https://sibghk.ru> (дата обращения: 03.08.2025).

учреждения пытаются оптимизировать свою деятельность с помощью компьютерных технологий. По мнению автора, С. И. Кобзева наиболее точно описывает потребность в должном уровне правового урегулирования сложившихся общественных отношений в социальной сфере: «Игнорирование законодателем общественных ожиданий, традиций создают препятствия для проведения преобразований в стране, повышения эффективности правового регулирования»⁸.

Что касается применения цифровых технологий в сфере социального обслуживания, то в Республике Казахстан реализован проект «Социальный кошелек», предусматривающий создание цифровой платформы с целью распределения мер социальной поддержки населения. Кроме того, в стране функционирует национальный проект «Технологический рывок за счет цифровизации, науки и инноваций», способствующий цифровизации государственных услуг в социальной среде. В Республике Беларусь развитие получила цифровая платформа социально-трудовой сферы, объединив информационные ресурсы, направленные на оказание помощи гражданам. Заместитель министра труда и социальной защиты Республики Беларусь Юлия Бердникова на сессии Евразийского экономического форума «Единый рынок труда: вызовы и перспективы» сказала: «Предстоящие пять лет пройдут под эгидой не просто трансформации, а проактивности и внедрения искусственного интеллекта в нашу деятельность»⁹.

Кроме того, актуальным остается вопрос цифрового неравенства. Так, на территории новых регионов по объективным причинам вопрос о внедрении цифровых технологий не стоит. Этот факт еще раз подчеркивает, что цифровизация является лишь одним из способов повышения качества и доступности социальных услуг, однако не единственным. Учет потребностей нуждающихся лиц представляет собой ценность, поскольку именно он позволяет не только выработать адресный подход, но и эффективно распределить ресурсы, оценить и спрогнозировать необходимые меры социальной поддержки и повысить уровень доверия граждан к системе социальной защиты.

Вместе с тем при организации и оказании медицинской помощи, в том числе участникам СВО, характерно применение телемедицинских технологий: дистанционное медицинское наблюдение, проведение консультаций в онлайн-формате, определение тактики лечения и степени необходимости медицинской эвакуации¹⁰.

В случае оказания социальных услуг в дистанционном формате возникает вопрос о равном доступе к таким услугам лиц пожилого возраста и инвалидов. Эти категории граждан нередко, как показывает практика, не могут воспользоваться преимуществами дистанционного формата. Активно обсуждается проблема необходимости повышения цифровой грамотности населения, при этом не всегда

⁸ Кобзева С. И. Некоторые аспекты законодательства о социальном обеспечении в свете конституционных изменений // Вестник Университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА). 2024. № 2. С. 137—143.

⁹ Национальный правовой интернет-портал Республики Беларусь. URL: <https://pravo.by/novosti/obshchestvenno-politicheskie-i-v-oblasti-prava/2025/june/89265/> (дата обращения: 03.08.2025).

¹⁰ Жаворонков Р. Н., Еремина О. Ю., Семянникова Д. А. Правовое регулирование социальной защиты участников специальной военной операции и членов их семей : методическое пособие / под ред. Р. Н. Жаворонкова. М., 2025. С. 76.



уделяется должное внимание медицинским показаниям, выступающим решающим фактором, из-за которого не все лица пожилого возраста и инвалиды могут воспользоваться вышеуказанным видом помощи.

Большинство социально-психологических, социально-правовых и социально-педагогических услуг переведены в дистанционный формат. Это позволяет увеличить количество лиц, получающих помощь, поскольку в некоторых случаях иная возможность обратиться в учреждения социального обслуживания отсутствует. Так, в г. Кирове был создан чат-бот для помощи жертвам домашнего насилия. Жертвы насилия не всегда стремятся получить помощь лично из-за стеснения, страха или иных факторов, и применение программ с использованием технологии искусственного интеллекта облегчает им эту задачу.

Таким образом, стремительное развитие новых технологий обуславливает необходимость совершенствования правового регулирования социального обслуживания граждан, применения комплексного подхода к разработке новых стандартов. Цифровые технологии — один из способов, открывающих новые возможности для повышения качества и доступности социальных услуг. При этом динамичность и быстрая адаптивность правовых норм — инструмент, который позволит эффективно реагировать на существующие проблемные вопросы и предотвратить возможные негативные последствия, обеспечив соблюдение социальных прав граждан. Внедрение новых законодательных инициатив, создание условий для мониторинга и анализа результатов использования процесса цифровизации будет способствовать модернизации сферы оказания социальных услуг.

БИБЛИОГРАФИЯ

1. *Гасумова С. Е.* О цифровизации социальных услуг // *Цифровизация социальных услуг в современном обществе : сборник научных статей студентов / под науч. ред. С. Е. Гасумовой.* — Пермь, 2020.
2. *Жаворонков Р. Н., Еремина О. Ю., Семянникова Д. А.* Правовое регулирование социальной защиты участников специальной военной операции и членов их семей : методическое пособие / под ред. Р. Н. Жаворонкова. — М., 2025. — 158 с.
3. *Кобзева С. И.* Некоторые аспекты законодательства о социальном обеспечении в свете конституционных изменений // *Вестник Университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА).* — 2024. — № 2. — С. 137—143.
4. *Минбалеев А. В.* Трансформация регулирования цифровых отношений // *Вестник Университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА).* — 2019. — № 12. — С. 31—36.
5. *Миронова Т. К.* Правовое регулирование обязательного пенсионного страхования в России и перспективы его развития : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.05. — М., 1997. — 249 с.