

**Н.В. Сипунова**

## **РАЗВИТИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ В УСЛОВИЯХ НЕОБХОДИМОСТИ ЭКОНОМИИ БЮДЖЕТНЫХ РАСХОДОВ**

**Надежда Валентиновна Сипунова** – доцент кафедры социальной работы, Государственный институт экономики, финансов, права и технологий, кандидат экономических наук, г. Гатчина; **e-mail:** [Sipunova\\_nv@inbox.ru](mailto:Sipunova_nv@inbox.ru).

**Аннотация.** Статья посвящена исследованию способов оптимизации бюджетных расходов путем снижения издержек при предоставлении социальных услуг. Определены наиболее перспективные технологии предоставления услуг в социальной сфере в условиях необходимости экономии расходов и снижения издержек. Комплексное внедрение технологий цифровизации, а также технологий «одного окна» и технологии социального картирования, в том числе в цифровой форме, позволит повысить эффективность предоставления услуг и будет способствовать более рациональному расходованию бюджетных ресурсов.

**Ключевые слова:** технологии предоставления услуг; социальная сфера; цифровизация; бюджетные расходы; издержки; социальное картирование.

**N.V. Sipunova**

## **DEVELOPMENT OF SERVICE TECHNOLOGIES IN SOCIAL SPHERE UNDER BUDGET SAVINGS**

**Nadezhda Sipunova** – senior lecturer, the Department of Social Work, State Institute of Economics, Finance, Law and Technology, Gatchina; **e-mail:** [Sipunova\\_nv@inbox.ru](mailto:Sipunova_nv@inbox.ru).

**Annotation.** The research is devoted to the ways of optimization of budgetary spending via cutting costs when rendering social services. We reveal the most promising service technologies in social sphere under budget savings and cost-cutting. A complex implementation of digital technologies as well as single window system and social cards, including digital ones, will increase service effectiveness and contribute to a more rational budget spending.

**Keywords:** service technologies; social sphere; digitalization; budget expenses; costs; social cards.

Социально-экономические и политические процессы, имеющие место в настоящий момент, определяют необходимость совершенствования государственной социальной политики, а также технологий, форм, методов социальной защиты, социального обслуживания, мер социальной поддержки граждан. Особое внимание уделяется вопросам социальной поддержки семьи, совершенствованию государ-

ственной социальной политики в отношении молодежи, поддержке пожилых граждан, повышению качества жизни населения. Социальные изменения влияют на рынок социальных услуг, предоставляемых как государством напрямую через государственные бюджетные социальные службы, так и организациями третьего сектора, действующими при активном государственном участии, осуществляе-

мом посредством организационной, методической, методологической части, а также в экономической части, представленной как налоговыми льготами и преференциями для социально ориентированных некоммерческих организаций, так и различными инструментами финансирования социальных программ и проектов (гранты, субсидии, программы государственно-частного партнерства в социальной сфере и пр.).

Основные задачи в области совершенствования технологий и форм предоставления социальных услуг населению определяются, в том числе, характером и динамикой социально-демографических процессов.

Современные социально-демографические процессы в российском обществе характеризуются негативными тенденциями: рост продолжительности жизни в сочетании с падением рождаемости ведет к старению населения. По данным за 2023 год коэффициенты брачности и разводимости составили 7,2 и 4,7 соответственно, а коэффициент рождаемости снизился до рекордных 1,43, что свидетельствует об уязвимом состоянии института семьи и определяет необходимость совершенствования мер государственной поддержки.

В связи с этим в настоящий момент представляется необходимым развивать сферу социального обслуживания, используя ее как эффективный инструмент решения задач увеличения рождаемости, повышения реальных доходов домохозяйств, роста продолжительности жизни и продления активного долголетия.

Активная государственная поддержка института семьи предполагает не только расширение мер социальной защиты, но и формирование новых подходов к социальному обслуживанию, предусматривающих удовлетворение широкого круга потребностей современной семьи, а также профилактику социального неблагополучия. Комплексный подход в работе с молодежью также обуславливает как расширение перечня предоставляемых социальных услуг, так и общее увеличение числа охваченных социальным обслуживанием.

В настоящее время на решение вопро-

сов, связанных с социальной политикой, выделяется большой объем бюджетных ресурсов федерального центра, в 2023 г. расходы федерального бюджета на социальную политику превысили 7343 млрд руб., в том числе на 4,8% проиндексированы страховые пенсии для порядка 30 млн пенсионеров, более 3,5 трлн руб. было направлено на поддержку нуждающихся семей с детьми, более 16 млрд руб. – на оказание мер социальной поддержки для граждан Российской Федерации в возрасте от 14 до 22 лет. На региональном уровне реализуется комплекс дополнительных мероприятий, например, в Ленинградской области на решение социальных вопросов в 2023 г. выделено 29,6 млрд руб. из средств регионального бюджета.

Эти данные демонстрируют возрастание финансовой нагрузки на бюджеты различных уровней и актуализируют вопросы, связанные с поиском методов и способов сокращения издержек при предоставлении социальных услуг, повышением их эффективности на основе внедрения новых технологий предоставления услуг.

В качестве факторов, способствующих снижению затрат в долгосрочной перспективе, можно выделить различные технологии, опирающиеся на возможности цифровизации и информатизации процессов предоставления социальных услуг: стандартные технологии социальной работы, такие как, например, социальное консультирование, становятся более доступными благодаря цифровым технологиям, позволяющим заменить визит в социальную службу запросом, адресованным в специализированный чат, где онлайн-специалист или чат-бот программа способны оперативно удовлетворить запрос клиента в необходимой ему информации. Цифровизация процессов позволяет не только повысить доступность социальных услуг для клиента, но оптимизировать затраты на их предоставление. Некоторые исследователи даже указывают, что «формируется новая область специализации: электронная социальная работа» [1]. Цифровизации услуг в социальной сфере способствует Единая государ-

ственная информационная система социального обеспечения (ЕГИССО), возможности которой постоянно расширяются и совершенствуются<sup>1</sup>.

Вместе с тем возможности использования цифровых технологий и автоматизации процесса предоставления социальных услуг ограничены непосредственно целями социального обслуживания клиента, которые не сводятся к буквальному удовлетворению его прямого запроса. Как правило, социальные услуги оказываются по заявительному принципу, который предполагает изначальную конкретизацию запроса и определение необходимой клиенту социальной услуги. Однако задачей социального обслуживания является формирование индивидуального маршрута клиента для общего улучшения его социальной ситуации, удовлетворения его социальных потребностей, а также профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальной помощи, и факторов социального неблагополучия. Такие задачи зачастую требуют непосредственного взаимодействия клиента и специалиста при предоставлении социальных услуг.

Определяя индивидуальный маршрут клиента, важно учитывать необходимость применения комплексных подходов при оказании социальных услуг, в ряде случаев потребности клиента в социальных услугах и помощи не могут быть полностью удовлетворены посредством отдельной социальной службы: необходимо межведомственное сопровождение клиента, диспетчирование задач в области социального обслуживания между несколькими социальными службами.

Снижению издержек при оказании социальных услуг способствует внедрение форм работы с клиентским случаем с применением технологии «одного окна». Такая технология социального обслуживания существенно снижает временные затраты на социальное обслуживание, уменьшает иные издержки, а также обеспечивает клиенту быстрый и эффектив-

ный ответ на его запрос. Комплексный подход к решению проблем клиента реализуется в форме технологии социального обслуживания «многофункциональный центр». Так, в 2023 г. в 32 регионах РФ открыты семейные МФЦ, задачей которых является упрощение получения социальных услуг и помощи семьями. Аналогично, в режиме «единого окна», работают региональные филиалы Государственного фонда «Защитники Отечества», основной целью которого является персональное социальное сопровождение ветеранов СВО и семей погибших бойцов. Фонд оказывает содействие в получении всех полагающихся мер поддержки, включающих медицинскую и социальную реабилитацию, лекарственное обеспечение, психологическую помощь, предоставление технических средств реабилитации и санаторно-курортного лечения, а также содействие в переобучении и трудоустройстве ветеранов.

Данная технология предоставления социальных услуг не только упрощает процесс для потребителя, но и позволяет, в том числе, избегать дублирования части функций различными социальными службами, преодолевать технологические дефициты, сокращать издержки.

Одной из эффективных технологий, позволяющих минимизировать расходы на социальное обслуживание, является социальное картирование. Обратимся к определению данной технологии. И.А. Скалабан, исследуя дефиниции термина «картирование», выделяет три основных подхода в зависимости от широты интерпретации:

1. Картирование в узком (традиционном) смысле: метод моделирования, графического, цифрового отображения геоинформационных, непространственных сведений.

2. Картирование с точки зрения пространственно-территориальных исследований: метод моделирования, визуализации, графической репрезентации любой пространственно-локализованной информации в соответствии с задаваемыми параметрами с целью познания изображенных явлений.

<sup>1</sup> Единая государственная информационная система социального обеспечения (ЕГИССО). URL: <http://egisso.ru/#/> (дата обращения: 07.02.2024).

3. Картирование в широком смысле: метод графического, семантического, знакового описания, систематизации любого материального и абстрактного объекта, позволяющий через сопоставление ряда элементов последовательно описывать, группировать и обобщать исходные данные для построения моделей объектов [3].

Социальные методы картирования все больше привлекают внимание ученых и практиков. Однако многие авторы, с одной стороны, утверждают, что эти подходы еще не представляют собой формализованную методологическую основу, поскольку они часто опираются на грубые и произвольные показатели, и, как следствие, результаты часто трудно интерпретировать [5]. С другой стороны, социальные методы являются важнейшим компонентом исследований сферы социальных услуг, поскольку их можно применять на различных этапах планирования и управления социальным обслуживанием, т.е. формулирования проблем, участия общественности, разрешения социальных конфликтов и повышения социальной осведомленности [6].

Сегодня социальное картирование является широко используемой технологией в работе с социальными запросами. При этом можно выделить два основных направления использования картирования в социальном обслуживании (см. таблицу).

Картирование клиента для составления социального портрета с последующей постановкой социального диагноза является широко используемым методом в социальном обслуживании. Оно позволяет

обобщать и систематизировать потребности клиентов, а также сопоставить такую информацию с имеющимися у местного сообщества ресурсами для их удовлетворения [4]. Общий тренд на усиление многофункциональных подходов к социальному обслуживанию развивается в условиях ограничений, задаваемых индивидуальными особенностями запроса конкретного клиента. При этом социальная карта становится тем инструментом, который позволяет выстраивать продуктивное межведомственное взаимодействие при решении проблем клиента, задействуя все необходимые из имеющихся ресурсов. Такая технология позволяет существенно сократить время, затрачиваемое на социальное обслуживание, минимизируя издержки как отдельной организации – поставщика социальных услуг, так и общества в целом.

Картирование как технология является неотъемлемой частью уличной социальной работы. Выходя к потенциальному клиенту с конкретным ценностным предложением в виде перечня предоставляемых организацией услуг, специалист часто сталкивается с необходимостью перенаправить запрос клиента в другую службу, а также оценить фактическое влияние обстоятельств, социальных факторов и процессов, воздействующих на клиента. Обращение к социальной карте позволяет достичь всякой эффективности и результативности социальной работы.

Картирование как способ изучения интересов, потребностей, возможностей и связей разных групп населения компакт-

**Основные направления использования картирования в социальном обслуживании**

<b>Направление использования</b>	<b>Примеры использования</b>
Использование картирования для разработки индивидуальных маршрутов социального обслуживания [4]	Карта доступности социальных объектов для лиц с ОВЗ
	Картирование семей участников СВО для оценки риска и профилактики семейного неблагополучия
	Картирование социальных услуг, доступных на территории при осуществлении аутрич-работы
Формирование базовой карты территории, анализа и оценки пространственного размещения объектов, процессов и явлений [2; 3]	Картирование инфраструктуры территории с точки зрения ее фактического использования молодежью и подростками
	Карта благосостояния населения, его социально-экономических характеристик
	Карта-перечень ресурсов, положительно и отрицательно влияющих на качество жизни на территории

ной территории представляет собой способ повышения оперативности реагирования на нужды населения, а также улучшения качества государственных услуг. Цифровые платформы и сервисы, позволяющие создавать интерактивные карты материальных и нематериальных объектов, обеспечивают прозрачность процесса оказания социальных услуг, сводя к минимуму коррупционные риски<sup>2</sup>.

Использование картирования как технологии повышения качества жизни населения широко внедряется в сферу предоставления социальных услуг различным категориям граждан. Так, в рамках Федеральной программы «Доступная среда»<sup>3</sup> реализован проект «Карта доступности социальных объектов». Карта позволяет людям с ограниченными возможностями здоровья быстро и удобно получить актуальную информацию о местонахождении интересующих социальных объектов, о степени приспособленности учреждения под особенности конкретного гражданина, оценить транспортную и инфраструктурную доступность при планировании визитов в социальные службы. Карты доступности социальных объектов субъектов РФ разрабатываются индивидуально для каждого региона в соответствии с методическими рекомендациями Министерства труда и социальной защиты РФ. Важной особенностью карты является ее интерактивность, а также наличие обратной связи с потребителем: при помощи цифрового сервиса граждане имеют возможность оценить реальную доступность посещаемого ими объекта. Таким образом, карта, наряду с функцией оперативного информирования пользователя, выполняет также функцию социального рейтингования социальных объектов.

Активное вовлечение пользователей в наполнение цифровых карт доступности также позволяет сократить издержки, свя-

занные с профессиональной экспертизой. Расхождение или, напротив, совпадение оценок, предоставленных самим социальным объектом, и реальных оценок пользователей может использоваться как один из методов анализа деятельности социального учреждения. Наполнение карт доступности на основании данных, поступивших непосредственно от жителей российских городов, легло в основу инновационного проекта «Карта доступности» Фонда «Единая страна». Проект призван помочь людям с инвалидностью найти места, где они смогут заниматься паралимпийскими видами спорта, а также предоставить им информацию о находящихся неподалеку доступных объектах городской инфраструктуры<sup>4</sup>. В настоящий момент интерактивная карта проекта содержит информацию более чем о 9 тыс. объектов городской инфраструктуры, доступной для занятий физкультурой и спортом для инвалидов.

Инфраструктурные цифровые карты доступности для лиц с ОВЗ могут быть дополнены другими картами, позволяющими оценить социальное развитие региона, уровень благосостояния и благополучия граждан, проживающих на территории и другие параметры среды. Так, глобальная платформа Better Evaluation предлагает методику для оценки благосостояния домохозяйств региона. Социальное картирование используется для идентификации домохозяйств на основе заранее определенных показателей, относящихся к социально-экономическим условиям (например, статусу, навыкам, имуществу, образованию, доходу и т.д.). Затем благосостояние населения ранжируется (по тем, кто там проживает) в соответствии с тем, какое домохозяйство находится в лучшем или худшем положении с точки зрения выбранных показателей. Таким образом, этот метод позволяет получить информацию об относительном благополучии до-

<sup>2</sup> Официальный сайт проекта «Карта доступности» Фонда «Единая страна». URL: <http://www.kartadostupnosti.ru/> (дата обращения: 07.02.2024).

<sup>3</sup> Государственная программа «Доступная среда»: офиц. портал. URL: <https://zhit-vmeste.ru/> (дата обращения: 07.02.2024).

<sup>4</sup> Официальный сайт проекта «Карта доступности» Фонда «Единая страна». URL: <http://www.kartadostupnosti.ru/> (дата обращения: 07.02.2024).

мохозяйств, а не абсолютную оценку<sup>5</sup>.

При использовании технологии социального картирования для преобразования социальной сферы реализуется субъект-субъектный подход. Картирование в таком случае выступает как одна из форм активизации, стимулирования, аккумуляции и анализа проектных инициатив граждан в социальной сфере. Примером такого использования является методика социального картирования территорий, разработанная в рамках проекта «Солидарные сообщества», реализуемого при поддержке Благотворительного фонда Елены и Геннадия Тимченко. Методика предполагает сбор данных об имеющихся на территории социальных инициативах как от представителей «лидеров мнений» территорий, социально активных граждан, так и вовлечение неактивной части населения с помощью специального анкетирования<sup>6</sup>.

Таким образом, наиболее перспективными технологиями предоставления услуг в социальной сфере в условиях необходимости экономии расходов и снижения издержек, по нашему мнению, являются:

- развитие цифровых услуг в социальной сфере;
- совершенствование и распространение технологии «одного окна»;
- социальное картирование, в том числе в цифровой форме.

Комплексное внедрение этих технологий с учетом особенностей организаций социальной сферы, специфики услуг и потребностей клиентов позволит повысить эффективность предоставления услуг и будет способствовать более рациональному расходованию бюджетных ресурсов.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Кроливецкий Э.Н., Дуболазова Ю.А., Заборовский Д.А. Цифровизация услуг в социальной сфере: проблемы и перспективы // Экономические науки. 2022. № 209. С. 258–264. URL: [https://ecsn.ru/wp-content/uploads/202204\\_258.pdf](https://ecsn.ru/wp-content/uploads/202204_258.pdf) (дата обращения: 07.02.2024).

2. Пыстогова Е.А. Факторы качества жизни населения регионов России: социальное картирование // Уровень жизни населения регионов России. 2016. № 3(201). С. 137–146. EDN XCGSM.

3. Скалабан И.А. Социальное картирование как метод анализа социально-территориального пространства // Журнал исследований социальной политики. 2012. Т. 10. № 1. С. 61–78. EDN PAMOIFD.

4. Шарлай В.В. Практика использования технологии социального картирования с семьями мобилизованных граждан // Проблемы современного педагогического образования. 2023. № 78-2. С. 399–401. EDN XZHHLA.

5. Kelemen E., García-Llorente M., Pataki G., Martín-López B., Gómez-Baggethun E. Non-monetary techniques for the valuation of ecosystem service // Potschin M., Jax K. (eds): Open NESS Ecosystem Services Reference Book. EC FP7 Grant Agreement. 2016. no. 308428. URL: [www.openness-project.eu/library/reference-book](http://www.openness-project.eu/library/reference-book) (дата обращения: 04.02.2024).

6. Maes J., Teller A., Erhard M. (2013). Mapping and Assessment of Ecosystems and their Services. An analytical framework for ecosystem assessments under action 5 of the EU biodiversity strategy to 2020. Publications office of the European Union. Luxembourg. 2020.

<sup>5</sup> Social mapping. URL: <https://www.betterevaluation.org/methods-approaches/methods/social-mapping> (дата обращения: 07.02.2024).

<sup>6</sup> Конкурс «Солидарные сообщества» / Служение Некст: офиц. сайт. URL: <https://sonko-nn.ru/project/solis/> (дата обращения: 07.02.2024).