

ПЕРМСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

ЦИФРОВИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СОВРЕМЕННОМ РОССИЙСКОМ ОБЩЕСТВЕ

Сборник научных статей студентов



Пермь 2020

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ЦИФРОВИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СОВРЕМЕННОМ РОССИЙСКОМ ОБЩЕСТВЕ

Сборник научных статей студентов



Пермь 2020

УДК 364.07:004
ББК 60.94+32.973-018
Ц752

Цифровизация социальных услуг в современном Ц752 российском обществе [Электронный ресурс] : сборник научных статей студентов / под науч. ред. С. Е. Гасумовой ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – Электронные данные. – Пермь, 2020. – 5,95 Мб ; 172 с. – Режим доступа: <http://www.psu.ru/files/docs/science/books/sborniki/cifrovizacia-soc-uslyg-v-sovr-ros-obschestve.pdf>. – Заглавие с экрана.

ISBN 978-5-7944-3546-7

В сборник включены результаты актуальных исследований, посвященных проблемам и перспективам цифровизации социальных услуг в современном российском обществе с позиции гуманитарного и естественно-научного подходов. Авторы – студенты юридического и механико-математического факультетов Пермского государственного национального исследовательского университета – рассуждают о перспективах повышения информационной открытости социальной сферы и уровня автоматизации деятельности по социальной защите и социальному обслуживанию, внедрения новых технологий взаимодействия с населением в электронной форме, предлагают свои идеи по совершенствованию цифровизации социальных услуг.

УДК 364.07:004
ББК 60.94+32.973-018

*Печатается по решению кафедры социальной работы
и конфликтологии юридического факультета
и кафедры информационных технологий
механико-математического факультета
Пермского государственного национального исследовательского университета*

ISBN 978-5-7944-3546-7

© ПГНИУ, 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение. Слово научного редактора С.Е. Гасумовой: о цифровизации социальных услуг.....	5
Чекалева С.В. Сравнительный анализ интернет-ресурсов региональных органов исполнительной власти в сфере социальной защиты в Приволжском федеральном округе.....	22
Тетерина А.А. Проблемы и перспективы информационной открытости системы социальной защиты в Пермском крае.....	37
Хорхорян Э.С., Оборин А.А. Интерактивные сервисы разрешения конфликтов в сфере социального обслуживания.....	42
Никитин Р.В., Петриченко М.А. Цифровизация социально-медицинских услуг.....	51
Пострижицкий К.А. Приложения для людей с ограниченными возможностями.....	55
Калужная Е.С., Коровин М.В. К вопросу о проблемах доступности цифровых технологий для граждан пожилого возраста на примере банковских карт.....	60
Чалова Е.И. Цифровизация социальных услуг и обучающие игры.....	64
Первушин П.А., Селиванов Д.А. Рекомендации по совершенствованию сайта Министерства социального развития Пермского края.....	68
Гордеев М.В., Каменских Л.А. Анализ наличия обязательных для размещения сведений в соответствии с законодательством на сайтах поставщиков социальных услуг в Пермском крае.....	82
Куликова Е.А., Кунакаев И.Л. Анализ сайтов поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае на предмет наличия обязательных ссылок на государственные интернет-ресурсы.....	102

Протасов Л.Н. Использование современных информационных технологий для взаимодействия организаций социального обслуживания, оказывающих реабилитационные услуги инвалидам, и их потребителей.....	114
Черемухина А.С., Шарпе О.З., Анализ дизайна сайтов поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае.....	128
Снегирев А.С. Анализ версий для слабовидящих сайтов поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае.....	149
Крылова Д.Д. Опыт цифровизации социальных услуг в государственном секторе на примере Великобритании.....	160

УДК 004.9:[342.9:364](470.4)
ББК 32.973-018.2+67.401.1

ВВЕДЕНИЕ.
СЛОВО НАУЧНОГО РЕДАКТОРА С.Е. ГАСУМОВОЙ:
О ЦИФРОВИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

К.соц.н., доцент, доцент кафедры социальной работы и конфликтологии юридического факультета и кафедры информационных технологий механико-математического факультета
Пермский государственный национальный исследовательский университет
E-mail: svetagasumova@ya.ru

***Аннотация:** Предложены авторские определения понятий «цифровизация социального обслуживания» и «цифровизация социальных услуг» и представлен авторский подход к выделению содержания и специфики этих процессов. Описаны результаты интервью с 18 экспертами – руководителями учреждений и организаций социального обслуживания, осуществляющих реабилитацию инвалидов в Пермском крае в качестве поставщиков социальных услуг, которое было проведено нами в 2019 г. с целью выявления проблем и перспектив цифровизации сферы социального обслуживания. Показано, каким образом ИТ-новшества смогут повысить эффективность работы специалистов в сфере социального обслуживания и улучшить качество взаимодействия с гражданами, что в конечном счете повысит удовлетворенность получателей социальных услуг, расширит охват нуждающихся в помощи и положительно отразится на уровне социального благополучия в обществе в целом. Выявлен ряд проблем, препятствующих в настоящее время развитию цифровизации деятельности социальных служб, связанных с кадровыми ресурсами, уровнем компьютеризации, отсутствием мотивационной готовности руководителей и персонала социальных служб к внедрению инновационных информационных технологий, определенным недоверием к тому, что подобные технологии не будут сложны в использовании и смогут облегчить деятельность организации, повысить ее эффективность.*

***Ключевые слова:** цифровизация, социальное обслуживание, социальные услуги, социальные службы, социальная работа.*

Цифровизация сегодня затронула все сферы общественной жизни. Понятие «цифровизация» в российском законодательстве с 2010 г. определяется как переход с аналоговой формы передачи информации на цифровую [6]. В «Толковом словаре по информационному обществу и новой экономике» цифровизация описывается как преобразование информации в цифровую форму; цифровая трансмиссия данных, закодированных в дискретные сигнальные импульсы [9]. Исследователи процесса цифровизации (например, В.Г. Халин и Г.В. Чернова) предлагают рассматривать его в более широком смысле – как современный общемировой тренд развития экономики и общества, который основан на преобразовании информации в цифровую форму и приводит к повышению эффективности экономики и улучшению качества жизни [10, с. 46]. В рамках этого подхода, который мы бы назвали социально-технологическим, обращается внимание на охват цифровизацией не только производства и бизнеса, но и науки, социальной сферы и повседневной жизнедеятельности граждан. Важное значение придается тому, что ее результаты должны эффективно использоваться в обществе и быть доступными каждому индивиду.

В России в последнее время начало появляться все больше исследований в области социальных аспектов цифровизации государственных услуг (М.А. Авдыев [2], Н.А. Симченко, И.А. Троян, М.В. Горячих, Е.С. Андрищенко [7], М.Г. Джанелидзе [3] и др.) и непосредственно в предметном поле цифровизации социальных услуг и социального обслуживания (А.Х. Маликова [5], М.З. Шогенов, Т.Б. Гуппоев [11], Н.В. Студеникин [8], Л.Д. Козырева, О.В. Шкурупей [4]). Это, несомненно, позволит в ближайшем будущем разработать методологические подходы в данной сфере и сделать процесс цифровизации более эффективным и равномерным.

Под цифровизацией социального обслуживания мы предлагаем понимать процесс повышения эффективности применения информации в сфере организации предоставления социальных услуг с помощью цифровых технологий.

Цифровизацию социальных услуг можно рассматривать, на наш взгляд, как процесс повышения эффективности применения информации при оказании различной помощи гражданам по улучшению условий жизнедеятельности и самостоятельному удовлетворению жизненных потребностей, с помощью цифровых технологий.

Соответственно, цифровизация социального обслуживания (как отрасли) включает:

- 1) автоматизацию деятельности, то есть разработку и внедрение автоматизированных информационных систем, позволяющих про-

изводить учет и анализ информации в цифровой форме об оказанных услугах, о получателях услуг, о потраченных ресурсах, строить прогноз потребностей социальных групп в социальных услугах, формировать отчеты, принимать управленческие решения;

2) внедрение алгоритмизированных электронных услуг в сфере социального обслуживания для граждан (подача документов для получения социальных услуг, получение документов и справочной информации, запись на прием в социальную службу);

3) внедрение дополнительных электронных форм взаимодействия с получателями социальных услуг на основе интернет-технологий (консультирование, подача жалоб);

4) обучение персонала цифровым технологиям.

Цифровизация же социальных услуг предполагает, на наш взгляд, внедрение цифровых технологий на отдельных этапах оказания помощи гражданам. Процесс осуществления действий по оказанию каждой социальной услуги должен быть алгоритмизирован с целью выявления тех этапов оказания помощи индивиду, которые могут цифровизованы. На каждом таком этапе оказания конкретной услуги человеку должен быть предоставлен выбор и возможность получить эту часть помощи с применением цифровых технологий. Например, это может быть первичное информирование специалистом клиента об услуге: получатели могли бы выбирать, хотят ли для этого явиться в социальную службу либо они хотели бы заполнить необходимые формы на сайте организации социального обслуживания и получить уведомление о том, какую услугу они могут получить. Либо это может быть этап, когда у получателя услуги возникает потребность в получении дополнительной консультации по услуге и т.д. Зарубежные исследователи проблем социальной работы настаивают на том, что даже этап внесения данных о получателе услуг в автоматизированную систему социальной службы должен быть цифровизован и предполагать делегирование полномочий клиенту – человек должен иметь возможность при желании самостоятельно внести свои данные в систему и возможность попросить удалить их в дальнейшем.

Если социальные услуги рассматривать как сущностное ядро социального обслуживания, то цифровизация социальных услуг является ядром цифровизации социального обслуживания.

Компьютер во всем мире стал обязательной принадлежностью для работников социальных служб. Компьютеры сейчас являются не отчужденными машинами, а дружественными помощниками, обеспечивающими выполнение служащими своих обязанностей в отношении организации и клиентов. Вместе с тем специфика социальных служб

такова, что новые информационные технологии для использования в этой сфере должны выбираться и внедряться крайне осторожно. Это должны быть такие технологии, которые действительно облегчают труд специалистов по социальной работе, а не создают дополнительную нагрузку и не отнимают большое количество времени.

В августе – октябре 2019 г. с целью оценки перспектив цифровизации сферы социальных услуг нами были проведены структурированные интервью с экспертами – руководителями 18 учреждений и организаций социального обслуживания, осуществляющими реабилитацию инвалидов в Пермском крае и входящими в Реестр поставщиков социальных услуг региона. Среди них были как государственные и муниципальные учреждения, так и несколько коммерческих организаций. В исследовании приняли участие руководители: ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов», Отделений медико-социальной реабилитации Свердловского и Орджоникидзевского районов г. Перми, г. Березники, г. Лысьва, г. Чусового, села Орда, ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Березники и Юсьвинского района, МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» г. Чусовой, Санаторий-профилакторий ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет», Пермский филиал ФГУП «Московское Протезно-ортопедическое предприятие» Минтруда России, ООО «Санаторий-профилакторий “Уральский”», ООО «Клинический Санаторий-профилакторий «Родник»», ООО «Санаторий-профилакторий “Зорька”», ООО «Малахит», МУП Осинского района «Санаторий-профилакторий “Жемчужина”», МУП «Санаторий-профилакторий “Здоровье”».

Для проведения интервью нами был разработан опросный лист, включающий 30 вопросов. Интервьюерами выступили 5 преподавателей кафедры социальной работы и конфликтологии Пермского государственного национального исследовательского университета, участвовавших в проведении независимой оценки качества социальных услуг в Пермском крае и выезжавших непосредственно в учреждения и организации, являющиеся поставщиками услуг по реабилитации инвалидов в регионе. Соответственно, интервьюирование было организовано и проведено в рамках таких поездок на базе самих учреждений и организаций.

Начнем с того, что большинство экспертов отметили, что их сейчас в принципе устраивает использующая в организации автоматизированная информационная система по критериям функциональности (14 из 18), удобству использования (15 из 18) и времязатратам (14 из

18). Однако, в то же время руководители 9 из 18 организаций заявили, что в настоящее время в их организации пока еще не все функции автоматизированы и большинство экспертов (10 из 18) убеждены, что используемая информационная система, несмотря на ее положительную оценку, нуждается в совершенствовании и доработке. На контрольный вопрос «Полностью ли автоматизирована деятельность Вашей организации на сегодняшний момент?», заданный немного позже в интервью, отрицательно ответила еще большая доля руководителей – уже 13 из 18. Это четко свидетельствует о потребности в дальнейшем развитии автоматизации в сфере социального обслуживания населения.

Если анализировать детально времязатраты сотрудников организаций, работающих непосредственно с получателями социальных услуг, на введение данных о получателях социальных услуг и оказанных услугах в автоматизированную информационную систему, то здесь оценки получены неожиданно очень разные. Большинство ответов – до 20% рабочего времени в день (5 организаций) и до 50% рабочего времени в день (4 организации). По несколько организаций указали, что их сотрудники вводят данные в АИС до 10% рабочего времени (3 организации), до 30% (1 организация), до 40% (3 организации) и даже до 100% рабочего времени (1 организация). Руководитель 1 организации затруднился ответить. Очевидно, что данные крайне разнятся, что предположительно может свидетельствовать о том, что здесь имеет решающее значение, скорее всего, квалификация сотрудников. Более опытные либо специально обученные работе с программными средствами сотрудники быстрее справляются с этой задачей.

В целом получилось, что в большинстве случаев сотрудники социальных служб заводят информацию о получателях социальных услуг и оказанных услугах в автоматизированные системы от 10 до 50% своего рабочего времени. Если рассчитать средний процент времязатрат по 17 организациям, сформулировавшим ответ на этот вопрос, то получается 34% рабочего времени в день. Таким образом, примерно треть своего рабочего времени специалисты, работающие непосредственно с клиентами, вынуждены тратить на заведение информации в использующуюся компьютерную программу. На наш взгляд, это слишком много, ведь это то время, которое они могли бы потратить на общение с человеком и оказание ему помощи. Американский исследователь проблем социальной работы Т. Уолз¹ писал об

¹ Профессор Т. Уолз, до 1998 г. возглавлявший школу социальной работы университета штата Айова (США), был одним из иностранных преподавателей, принявших участие в 1992 г. в Москве в обучении первых российских преподавателей.

этой проблеме, утверждая, что у специалистов социальных служб формируется так называемый технократический «бюрокревроз» из-за необходимости тратить слишком много времени на работу с компьютерными программами вместо работы с людьми, обратившимися за помощью. В монографии «За границами менеджмента: гуманизация процесса управления» он писал, что работники социальных служб должны иметь возможность тратить основные усилия на оказание помощи людям, а не на ведение баз данных, составление отчетов и т.п. Одним из принципов теории гуманократии, предлагаемой для решения этой проблемы, является принцип личного общения. Этот принцип предполагает, что общение должно происходить на основе личного контакта, когда это возможно. Необходимо ограничивать документацию, отчеты, директивы и тому подобное. Общение на личностном уровне должно учитывать все типы отношений: работник – клиенты, работник – супервизор (коллега-наставник), и даже работник – руководитель [1, р. 23-26].

На наш взгляд, должны быть созданы такие автоматизированные информационные системы, введение данных в которые занимает не более 10% рабочего времени. Например, это возможно достичь за счет готовых шаблонов для автозаполнения в большинстве полей, благодаря чему специалист мог бы за секунды просто выбрать нужные варианты заполнения информации о клиенте либо оказанной услуге. Либо в идеале это может быть даже голосовой ввод информации.

Перейдем к анализу представленности организаций в публичном пространстве посредством создания их сайтов в сети Интернет. В соответствии с требованиями ст. 13 федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ, ст. 13 и постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» от 24 ноября 2014 г. № 1239 на сайте организаций социального обслуживания в обязательном порядке должен быть размещен ряд сведений. Это сведения о дате государственной регистрации, учредителе, месте нахождения, филиалах, режиме и графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты, структуре и органах управления организации социального обслуживания, руководителе, его заместителях, руководителях филиалов, персональном составе ра-

давателей специальных дисциплин по введенной в России специальности «Социальная работа» (прим. автора).

ботников, материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, перечне предоставляемых социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату, тарифах на услуги, численности получателей социальных услуг, количестве свободных мест, объеме предоставляемых социальных услуг, наличии лицензий на осуществление деятельности, финансово-хозяйственной деятельности, правилах внутреннего распорядка, наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания.

Однако, сотрудники организаций не всегда в курсе этих законодательных требований. Их сайты могут не соответствовать требованиям законодательства попросту потому, что они никогда не слышали о них. Этот факт выявляется нами ежегодно при проведении независимой оценки качества услуг в сфере социального обслуживания. Об этом же свидетельствуют и результаты интервью: лишь 12 руководителей из 18 сообщили, что они в курсе этих требований, еще 5 ответили, что лишь отчасти и 1 человек затруднился ответить. На вопрос «проводилось ли когда-либо информирование (инструктирование) Вашей организации либо обучение ее сотрудников по вопросам того, какие сведения об организации требуется размещать на ее официальном сайте в сети Интернет в обязательном порядке согласно законодательным требованиям?» 10 организаций ответили утвердительно и 8 отрицательно.

На вопрос же «нуждается ли Ваша организация в таком информировании/инструктировании либо обучении (по вопросам законодательных требований к информационным ресурсам социальных служб), если оно будет организовано централизованно для социальных служб Пермского края?» 16 из 18 руководителей, ответили «да» и только двое сказали «нет». Это крайне важный результат. Он означает, что подобное обучение либо инструктирование должно проводиться систематически Министерством социального развития Пермского края и оно будет высоко востребованным. Вероятно, из-за частой смены (текучести) кадров в социальных службах в организации постоянно приходят новые сотрудники, не компетентные в этом вопросе. Поэтому обучение нужно проводить снова и снова, чтобы его эффект не сводился постепенно к нулю.

Что же касается формы подобного обучения, то руководители 3 организаций предпочли бы информирование/инструктирование в

виде рассылки информации, двое выбрали бы краткосрочное обучение сотрудников, а 8 руководителей считают необходимым и то, и другое (остальные затруднились ответить).

На вопрос «проводилось ли когда-либо информирование Вашей организации либо обучение ее сотрудников по вопросам того, какие новые информационные технологии можно использовать в деятельности по социальному обслуживанию?» было получено подавляющее большинство отрицательных ответов (12 из 18). Соответственно, 6 руководителей вспомнили, что такое информирование либо обучение проводилось.

Показателен ответ на вопрос «нуждается ли Ваша организация в таком информировании либо обучении (по вопросам новых информационных технологий в деятельности социальных служб), если оно будет организовано централизованно для сотрудников социальных служб Пермского края?». Руководители всех 18 организаций единогласно подтвердили такую потребность, ответив «да». При этом информирование в виде рассылки информации предпочли бы только двое, краткосрочное обучение сотрудников – трое, а большинство (10 из 18) хотели бы и то, и другое (остальные трое затруднились ответить).

Теперь проанализируем, насколько часто или редко в организации социального обслуживания поступают электронные обращения от граждан (по электронной почте или с помощью специальной интерактивной формы для обращений на сайте). Самым популярным ответом на этот вопрос стал вариант «несколько раз в год» (6 руководителей из 18). По 4 руководителя утверждали, что в их организацию поступают электронные обращения «несколько раз в месяц» и «несколько раз в неделю». В 2 организации получатели услуг пишут по электронной почте или через форму обращений на сайте почти каждый день (как правило, это происходит в организациях, в которых руководители самостоятельно вступают в переписку с клиентами). Лишь 1 эксперт заявил, что в электронной форме к нему в организацию потребители социальных услуг не обращаются никогда и еще один затруднился ответить на этот вопрос.

В среднем же, если подвести итог, в социальные службы граждане пишут по электронной почте или через форму обращений на сайте не менее нескольких раз в месяц. На наш взгляд, это довольно неплохой результат, который свидетельствует об определенной начальной стадии информационной открытости системы социального обслуживания в Пермском крае. Раз получатели услуг пишут через Интернет, значит, они уже доверяют такому каналу коммуникаций и

надеются, что получат ответ. В дальнейшем, при выявлении наиболее часто задаваемых вопросов, можно было бы создать боты для социальных служб, которые отвечали бы на типичные вопросы в автоматической режиме, без участия специалистов. Это снизило бы нагрузку на сотрудников социальных служб по работе с обращениями граждан и повысило бы достоверность предоставляемой информации, нивелировав «человеческий фактор» (например, забывчивость или допущение ошибок при ответах на вопросы клиентов недостаточно компетентными сотрудниками).

В 12 из 18 организаций есть конкретный специалист(ы), ответственный(ые) за ответы на обращения граждан в электронной форме (поступающие по электронной почте или с помощью специальной формы для обращений на сайте, в остальных 6 организациях сотрудники отвечают по очереди, те, у кого есть время. На контрольный вопрос те же 6 из 18 руководителей (а это каждая третья организация социального обслуживания) признались, что их организации объективно сложно оперативно отвечать на электронные обращения граждан, поскольку в штатном расписании нет сотрудника, который был бы обязан это делать. Все это свидетельствует о том, что работа с обращениями граждан в электронной форме в большинстве организаций уже систематизируется и выводится в отдельные должностные обязанности конкретных сотрудников, постепенно «перерастая» случайную дополнительную неоплачиваемую нагрузку на случайных сотрудников. Однако, эта проблема явно относится пока к числу нерешенных.

Более того, 13 из 18 руководителей социальных служб признают, что им удобнее работать «по-старинке» – если потенциальные получатели услуг будут звонить по телефону, поскольку так проще все объяснить.

Большая часть руководителей (10 из 18) утверждают, что пока не ощущают запрос со стороны получателей социальных услуг – клиентов их организации в более высоком уровне цифровизации деятельности социальных служб. Однако, 5 руководителей (а это почти треть) признались, что уже чувствуют такую потребность. Еще двое отметили, что ощущают ее в незначительной мере. Вместе это уже 7 из 18 руководителей, что явно немало. Такой результат (утвердительные ответы более трети экспертов) заслуживает пристального внимания и должен повлечь за собой разработку мер, как минимум, по дополнительному обучению сотрудников социальных служб и созданию для организаций социального обслуживания удобных интернет-сервисов для их взаимодействия с получателями услуг в электронной форме.

При этом более половины принявших участие в интервьюровании экспертов (10 из 18) отмечают, что большинство их клиентов пользуются Интернетом и могли бы получать часть услуг с помощью информационных технологий. Это говорит о том, что можно зафиксировать факт: руководители организаций уже почувствовали вовлеченность граждан, обращающихся к ним за помощью, в процесс информатизации и их готовность пользоваться цифровыми технологиями в сфере социального обслуживания при такой возможности.

Вообще, 13 из 18 экспертов относятся к цифровизации социальных услуг с определенным воодушевлением, соглашаясь с фразой «цифровизация социального обслуживания – это увлекательно!». Лишь четверо не видят в цифровизации социального обслуживания ничего увлекательного (и один эксперт затруднился выразить свое мнение по этому поводу). Такая ситуация импонирует, поскольку свидетельствует в целом о довольно положительном настрое по отношению к внедрению новых информационных технологий в свою деятельность руководством социальных служб. Такой энтузиазм при вдумчивой организационной политике можно было бы эффективно использовать органам власти.

Однако на вопрос «Вы задумывались когда-нибудь о возможностях цифровизации представляющихся Вашей организацией социальных услуг?» 9 руководителей ответили «нет», 8 – «да», остальные затруднились ответить. То есть только половина руководителей социальных служб задумываются на эту тему. Остальным, видимо, не до этого в ежедневной рутине. Соответственно, для изменений и прогресса в сфере цифровизации необходима определенная инициатива и помощь сверху (например, в разработке автоматизированных систем и создании интерактивных сервисов).

Следующие вопросы интервью были направлены на конкретизацию потребностей в цифровизации со стороны социальных служб в части внедрения интерактивных сервисов на сайтах организаций. Для этого нами был составлен перечень возможных сервисов. Так, было установлено, что организации социального обслуживания сегодня нуждаются в следующих интерактивных сервисах для повышения эффективности своей деятельности (ранжированы в порядке востребованности):

1. Сервис по оценке качества работы специалистов получателями услуг по 10-балльной шкале при условии, что это локальный сервис, не доступный для контролирующих органов, доступ только у руководителя организации (12 из 18 нуждаются и 0 уже имеет).

2. Сервис по быстрому подбору нужной для конкретного гражданина социальной услуги (на основе краткого опроса) из перечня предоставляющихся организацией услуг и получения ее полного описания (10 из 18 нуждаются и 2 уже имеют).

3. Сервис по подаче жалобы руководителю организации от получателей услуг на действия/бездействие персонала, возникшие конфликтные ситуации при условии, что это локальный сервис, не доступный для контролирующих органов, доступ только у руководителя организации (9 из 18 нуждаются и 2 уже имеют).

4. Сервис по перенаправлению гражданина в другую организацию социального обслуживания в случае отсутствия необходимой социальной услуги в данной организации либо большой очереди на ее получение (9 из 18 нуждаются и 1 уже имеет).

5. Сервис по консультированию в режиме видеосвязи граждан, испытывающих сложности в проезде к месту нахождения социальной службы (8 из 18 нуждаются и 0 уже имеет).

6. Сервис по электронной записи на прием к специалистам (5 из 18 нуждаются и 2 уже имеют).

Таким образом, сегодня необходима разработка автоматизированных информационных систем для внедрения перечисленных сервисов, способных существенным образом повысить качество предоставления социальных услуг, эффективность деятельности организаций социального обслуживания и удовлетворенность получателей социальных услуг, а также снижение числа конфликтов между гражданами и субъектами системы социального обслуживания населения.

Пока же, на сегодняшний день, эксперты, принявшие участие в интервьюировании, оценили уровень цифровизации сферы социальных услуг в Пермском крае по 5-балльной шкале, в основном, на 3 балла (9 из 18). 5 руководителей социальных служб поставили 4 балла, 1 руководитель 2 балла, остальные затруднились ответить.

Среди проблем, выявленных в отношении экспертов к перспективам внедрения новых информационных технологий в работу их организации с получателями социальных услуг, были выявлены следующие (ранжированы в порядке актуальности):

1. Для этого нужны ноутбуки и планшеты на каждого сотрудника, а у нас их нет (7 руководителей из 18).

2. Понимаю, что это важно, но не представляю, что конкретно можно сделать (7 руководителей из 18).

3. У сотрудников пока не хватает знаний и умений в области информационных технологий, чтобы что-то внедрять (5 руководителей из 18).

4. Некогда об этом думать, итак слишком большой объем работы (3 руководителей из 18).

5. Персонал организации к этому морально не готов (3 руководителей из 18).

6. Задумаюсь, когда будет распоряжение от вышестоящих органов (2 руководителей из 18).

7. Для этого нужен энтузиаст в коллективе, а у нас такого нет (1 руководитель из 18).

Только 1 руководитель отметил, что у него в организации уже ведется разработка специальных информационных систем и сервисов.

Исходя из анализа выявленных проблем, главное сегодня – провести компьютеризацию социальных служб и обучить, проинструктировать, какие автоматизированные информационные системы могут быть разработаны и какие сервисы внедрены. В идеале, конечно, необходимо предоставить для внедрения готовые интегрированные программные продукты, унифицированные для региона. Это, безусловно, должна быть функция органов исполнительной власти (в пермском крае – региональное Министерство социального развития).

Очень любопытны ответы, полученные на вопросы об отношении руководителей к внедрению различных новшеств в работу специалистов их организаций с получателями социальных услуг и в сферу социального обслуживания в регионе вообще на основе цифровых технологий.

Во-первых, был задан вопрос: «Как Вы относитесь к тому, чтобы у получателя услуг была бы возможность при желании самостоятельно вводить информацию о себе (свои личные данные) в АИС организации (если бы была такая техническая возможность), а специалист затем только проверял и уточнял бы эти данные при необходимости на первичном приеме?» Можно было бы предположить, что такая непривычная перспектива насторожит руководителей организации. Дело в том, что имеется подобный зарубежный опыт. И дело не только в экономии времени специалиста, но и в получении более правдивой, откровенной информации на так называемые сензитивные вопросы, на которые человеку отвечать, глядя в глаза специалисту, устно бывает неловко либо срабатывает эффект социальной желательности. А таких вопросов в сфере социального обслуживания немало. Так вот, 11 из 18 руководителей социальных служб заявили, что относятся к такой форме работы с получателями услуг положительно. При этом они аргументировали свои ответы тем, что это сократило бы объем работы специалистов (6 человек) и делегировало бы часть полномочий по оказанию помощи самому получателю услуг и повысило бы его мотива-

цию к активной совместной работе (5 человек). На наш взгляд, это удивительный результат, который разбивает миф о консервативности руководителей организаций социального обслуживания. Значительная часть из них готовы к новшествам. Лишь четверо выразили отрицательное отношение к такой идее и трое затруднились ответить.

Во-вторых, мы задали вопрос об отношении к тому, что у каждого сотрудника организации, работающего непосредственно с клиентами, в телефоне могло бы быть приложение, позволяющее мгновенно получать подсказки в случаях затруднений в консультировании получателей социальных услуг (по типу экспертной системы принятия решений). Самым популярным стал ответ «конечно же, положительно» (7 из 18). Четверо руководителей заявили, что не верят, что такое возможно (хотя отметим, что есть подобный зарубежный опыт). Двое отнеслись к подобной идее отрицательно и пятеро затруднились ответить.

В-третьих, экспертов спросили о том, будет ли востребован интерактивный справочник всех социальных служб и социальных услуг региона, позволяющий гражданам подбирать для себя подходящее учреждение по различным критериям, на сайте Министерства социального развития Пермского края. Показательно, что 8 человек ответили, что «это крайне необходимо, нужно было это сделать уже давно». Еще 8 экспертов констатировали, что «пожалуй, он может быть востребован». Другими словами, абсолютное большинство экспертов (16 из 18) высказались за создание такого интерактивного справочника. Лишь 1 эксперт счел, что это будет «пустая трата бюджетных средств» и еще 1 затруднился ответить.

В-четвертых, в ответе на вопрос «как Вы считаете, насколько было бы полезно разместить на информационных стендах в Вашей организации и иметь печатную раздаточную продукцию (флаеры, лифлеты) с рекомендуемыми для граждан интернет-сайтами социальной сферы (например, информация о льготах, реестре поставщиков социальных услуг, госуслугах, «пенсионный калькулятор» и прочее) и кратким объяснением, чем они могут быть полезны?» актуальность нужно было оценить по 10-балльной шкале. Руководители 8 организаций оценили такое новшество на 8 баллов из 10, четверо на 10 баллов, двое на 5 баллов, и по одному руководителю дали оценку в 7 и 1 балл. Один эксперт затруднился ответить. Получается, что в среднем эксперты оценили актуальность описанного новшества довольно высоко – в 7,7 балла. Заметим, что это новшество легко реализуется. Министерству социального развития достаточно разработать подобные рекомендации для граждан (либо это могли бы сделать мы – представители

Пермского государственного национального исследовательского университета по просьбе Министерства) и разослать всем поставщикам социальных услуг.

И, наконец, в-пятых, было выяснено отношение экспертов установке терминалов со справочной информацией о социальных услугах в общественных местах в Пермском крае? 13 из 18 руководителей организаций социального обслуживания убеждены, что это необходимо. Лишь четверо относятся к такой идее отрицательно и один эксперт затруднился выразить свое отношение.

7 из 18 руководителей организаций социального обслуживания придерживаются мнения, что на сегодняшний день, к сожалению, имеющиеся информационные технологии пока не столько помогают в работе, сколько увеличивают нагрузку на персонал.

Таким образом, сегодня необходима разработка автоматизированных информационных систем для внедрения описанных нами в статье сервисов и программных средств, способных существенным образом повысить качество предоставления социальных услуг, эффективность деятельности организаций социального обслуживания и удовлетворенность получателей социальных услуг, а также снизить число конфликтов между гражданами и субъектами системы социального обслуживания населения. Исследование показало, что сегодня в первую очередь будут востребованы различные интерактивные сервисы: по оценке качества работы специалистов получателями услуг; по быстрому подбору нужной для конкретного гражданина социальной услуги (на основе краткого опроса) из перечня предоставляющихся организацией услуг и получения ее полного описания; по подаче жалобы руководителю организации от получателей услуг на действия/бездействие персонала, возникшие конфликтные ситуации; по перенаправлению гражданина в другую организацию социального обслуживания в случае отсутствия необходимой социальной услуги в данной организации либо большой очереди на ее получение; по консультированию в режиме видеосвязи граждан, испытывающих сложности в проезде к месту нахождения социальной службы; по электронной записи на прием к специалистам. Кроме того, практически все опрошенные руководители хотели бы, чтобы в распоряжении их организаций был интерактивный справочник всех социальных служб и социальных услуг региона, доступный в Интернете, позволяющий гражданам подбирать для себя подходящее учреждение по различным критериям. Большинство директоров социальных служб заинтересованы в том, чтобы у получателя услуг была бы возможность при желании самостоятельно, в том числе дистанционно, вводить информацию

о себе (свои личные данные) в АИС организации, а специалист затем только проверял и уточнял бы эти данные при необходимости на первичном приеме. Почти половина руководителей хотели бы, чтобы у каждого сотрудника организации, работающего непосредственно с клиентами, в телефоне было приложение, позволяющее мгновенно получать подсказки в случаях затруднений в консультировании получателей социальных услуг (по типу экспертной системы принятия решений). Большинство социальных служб считают актуальным размещение у себя в помещении на информационных стендах специально подготовленной руководящими органами печатной раздаточной продукции (флаеры, лифлеты) с рекомендуемыми для граждан интернет-сайтами социальной сферы (например, информации о льготах, реестре поставщиков социальных услуг, госуслугах, «пенсионном калькуляторе» и прочем) и кратким объяснением, чем они могут быть полезны гражданам. Наконец, высока заинтересованность представителей социальных служб в установке терминалов со справочной информацией о социальных услугах в общественных местах в регионе.

Исходя из анализа выявленных проблем, главное сегодня – провести компьютеризацию социальных служб и обучить, проинструктировать руководителей и персонал, какие автоматизированные информационные системы могут быть разработаны и какие сервисы внедрены. В идеале, конечно, необходимо предоставить для внедрения готовые интегрированные программные продукты, унифицированные для региона. Это может быть функция органов исполнительной власти.

Благодарим за возможность проведения эмпирического исследования Министерство социального развития Пермского края.

Библиографический список:

1. *Aldridge M., Macy W., Walz T.* Beyond management: Humanizing the administrative process. Iowa City: University of Iowa School of Social Work, 1982. P. 23-36.

2. *Авдыев М.А.* Социальная эксклюзия рядовых граждан России вследствие цифровизации государственных услуг // Социологические чтения: социальные тренды современности: Материалы Всероссийской научно-практической конференции. Новосибирск, 2019. С. 56-61.

3. *Джанелидзе М.Г.* Условия социальной эффективности реализации программы цифровизации государственных услуг // Многофакторные вызовы и риски в условиях реализации стратегии научно-технологического и экономического развития макрорегиона «Северо-Запад»: Материалы Всероссийской научно-практической конференции. СПб, 2018. С. 363-369.

4. *Козырева Л.Д., Шкуруней О.В.* Система социального обслуживания населения в эпоху цифровизации: социальные инновации и перспективы развития // Научные труды Северо-Западного института управления РАНХиГС. 2018. Т. 9. № 4 (36). С. 184-189.

5. *Маликова А.Х.* Цифровизация как мера по повышению эффективности предоставления социальных услуг // Актуальные проблемы развития правовой системы в цифровую эпоху: Материалы Международного юридического научного симпозиума. отв. ред. С.П. Бортников. Самара, 2019. С. 62-64.

6. *Распоряжение* Правительства Москвы «О Концепции обеспечения жителей города Москвы телекоммуникационными услугами для получения социально значимой информации путем создания условий равного доступа к кабельному телевидению и Интернет-ресурсам» от 11.10.2010 № 2215-ПП.

7. *Симченко Н.А., Троян И.А., Горячих М.В., Андрущенко Е.С.* Цифровизация социально значимых услуг в условиях цифровой трансформации экономики республики Крым // Сервис в России и за рубежом. 2019. Т. 13. № 2 (84). С. 223-234.

8. *Студеникин Н.В.* Влияние цифровых технологий на социальные услуги: мировой опыт и перспективы в России // Известия Тульского государственного университета. Гуманитарные науки. 2018. № 1. С. 32-36.

9. *Толковый словарь по информационному обществу и новой экономике.* [Электронный ресурс]. М. 2007. URL: http://information_society.academic.ru (проверено 20.08.2019).

10. *Халин В. Г., Чернова Г. В.* Цифровизация и ее влияние на российскую экономику и общество: преимущества, вызовы, угрозы и риски // Управленческое консультирование. 2018. № 10. С. 46-63.

11. *Шогенов М.З., Гуптов Т.Б.* Независимая оценка качества социальных услуг в условиях цифровизации государственного управления // Прорывное развитие экономики России: условия, инструменты, эффекты: сборник статей международной научно-практической конференции. Нальчик, 2018. С. 280-288.

Gasumova S.E.
PhD (Sociology), Associate Professor in the Department of Social
Work and Conflictology of the Faculty of Law
and in the Department of Information Technologies
of the Faculty of Mechanics and Mathematics
Perm State University
E-mail: svetagasumova@ya.ru

INTRODUCTION
SPEECH OF SCIENTIFIC EDITOR S.E. GASUMOVA:
ON THE DIGITALIZATION OF SOCIAL SERVICES

Summary: We propose definitions of the concepts «digitization of social service provision» and «digitization of social services» and present an approach to highlighting the content of these processes. We also present the results of an interview with 18 experts – the heads of institutions and organizations of social service provision implementing the rehabilitation of disabled people in Perm region, which we conducted in 2019 in order to identify problems and prospects for digitization of the social services sphere. It is shown how IT innovations can benefit the performance of work of social service providers and improve the quality of interaction with citizens, which will ultimately increase the satisfaction of social service users, expand the reach of those in need of assistance, and will positively affect the level of social well-being in society as a whole. A number of problems have been identified that currently impede the development of digitization: they are related to staff resources, the level of computerization, the lack of motivation among managers and personnel of social service organizations to implement innovative IT, and a certain distrust that such technologies can facilitate the activities of the organization and increase its effectiveness.

Keywords: digitization, social service provision, social services, social institutions, social work.

УДК 004.9:[342.9:364](470.4)
ББК 32.973-018.2+67.401.1

Чекалева С.В.

Студентка юридического факультета
Пермский государственный национальный
исследовательский университет
E-mail: sofko_1997@mail.ru

Научный руководитель:

к.соц.н., доцент, доцент **С.Е. Гасумова**
E-mail: svetagasumova@ya.ru

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСОВ РЕГИОНАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ В ПРИВОЛЖСКОМ ФЕДЕРАЛЬНОМ ОКРУГЕ

***Аннотация:** В статье поднимается вопрос об информационной доступности и открытости сайтов исполнительных органов власти регионов Приволжского федерального округа, в ведении которых находятся вопросы социальной защиты населения. Автором выделены критерии для анализа, даны рекомендации по использованию лучших практик.*

***Ключевые слова:** сайт, информационная открытость, доступность информации, реестр поставщиков социальных услуг.*

Глобальные тенденции мирового развития информационных и цифровых технологий затрагивают все сферы жизни общества. Цифровизация рассматривается как ключевой фактор производства во всех сферах социально-экономической деятельности, способствующий повышению конкурентоспособности страны, качественному преобразованию жизни граждан, обеспечивающий экономический рост и национальный суверенитет [2]. Поэтому вопрос развития информационных технологий в сфере государственного управления становится наиболее актуальным, поскольку от эффективного обмена информацией между властью и населением зависит благополучие общества, его включенность в происходящие процессы и оперативное решение назревших вопросов. С.Е. Гасумова в статье «Социальные технологии информатизации» определяет обеспечение доступа населения к информацион-

ным ресурсам социальной сферы как наиболее социально значимое направление государственной политики информатизации, способное изменить жизнь общества [1]. Поэтому считаем актуальным рассмотреть уровень информационной открытости и доступности ресурсов органов, в ведомости которых находятся вопросы социальной защиты. Для исследования нами были выбраны сайты органов исполнительной власти, занимающихся вопросами социальной защиты и занятости населения, регионов Приволжского федерального округа: Республика Башкортостан, Кировская область, Республика Марий Эл, Республика Мордовия, Нижегородская область, Оренбургская область, Пензенская область, Пермский край, Самарская область Саратовская область, Республика Татарстан, Удмуртская Республика, Ульяновская область, Чувашская Республика.

Целью данного исследования является: анализ сайтов органов исполнительной власти по вопросам социальной политики регионов Приволжского федерального округа на предмет информационной доступности и открытости для населения.

В ходе сравнительного анализа сайтов нами уделялось особое внимание следующим аспектам, наличие и соблюдение которых, на наш взгляд, позволяет делать выводы о степени информационной доступности и открытости электронного ресурса:

1) Дизайн – информация, располагаемая на электронном ресурсе органов социальной защиты не должна перекрываться излишне ярким дизайном, страница должна быть приятной для восприятия, не рассеивающий внимания посетителя страницы;

2) Удобный интерфейс – в первую очередь, надо понимать, что посетителями страницы являются потенциальные клиенты органов социальной защиты, поэтому страница должна быть адаптирована для разных категорий населения (в том числе и для слабовидящих). Поиск информация на сайте не должен занимать большого объема времени. Материалы и информация должна быть структурирована.

3) Виджеты – наличие данного элемента на странице сайта позволяет напрямую взаимодействовать с пользователем. Виджеты являются некими «помощниками», так как могут выполнять различные функции, оперативно, без прямого обращения человека, отвечать на интересующие его вопросы.

4) Инфографики – необходимый аспект, поскольку благодаря ему, можно графически просто и понятно рассказать о сложных вещах. Представленная графически алгоритмизация действий клиента и обобщенная информация, позволяют более эффективно донести информацию для посетителя страницы.

5) Форма ведения реестра поставщиков социальных услуг. Мы считаем этот пункт важным, поскольку ведение и публикация реестра является обязательным для всех органов социальной защиты субъектов Российской Федерации, но единых требований к ведению реестров в настоящий момент законодательством не предусмотрено. Для соблюдения положения законодательства о праве выбора поставщика клиентом социального обслуживания, считаем, что сам реестр и информация в нем должна быть доступной для посетителя сайта, должна отвечать требованиям читабельности и информативности.

б) Возможность дать обратную связь. Оставить отзыв о работе органов социальной защиты, написать обращение, оперативно поделиться информацией о фактах нарушения прав и законных интересов граждан в учреждениях социального обслуживания позволяет сократить дистанцию между клиентом и органом власти, дать возможность оперативно реагировать и решать возникающие у населения проблемы.

Опираясь на выделенные критерии, анализ показал, что электронные ресурсы регионов очень разнятся, отсутствует единые подходы в организации сайтов. Нами были выявлены как положительные, так и отрицательные стороны. Так, например, на сайте Министерства социального развития Республика Марий Эл из положительных сторон отметили наличие версии юзабилити, в остальном, на наш взгляд, сайт не удобен в использовании, так как на странице слишком много мелкого нечитабельного текста, тем самым внимание рассеивается. Важные для потенциального клиента разделы не привлекают внимания, никаким образом не выделяются. Обывателю сложно понять, в каком разделе следует искать ту или информацию. Кроме того, на сайте отсутствуют какие-либо цифровые приложения и виджеты, а также инфографика. Реестр поставщиков социальных услуг не удобен в использовании, так как представляет собой простой список организаций. Если оценивать по критерию возможности дать обратную связь, то данный электронный ресурс позволяет сделать это только в форме обращения, где необходимо заполнять определённую форму и оставлять свои персональные данные, рассмотрение которого строго регламентировано законодательством, это на наш взгляд не позволяет в режиме онлайн реагировать на конкретные запросы¹.

Электронный ресурс Министерства социальной защиты, труда и занятости населения республики Мордовия, к сожалению, не является отдельным сайтом, а лишь представляет собой страницу на едином

¹ См. сайт Министерства социального развития Республики Марий Эл <http://mari-el.gov.ru/minsoc/Pages/main.aspx>.

портале органов власти республики, что на наш взгляд, ограничивает возможности страницы. Хочется отметить, что на сайте есть функция по оценке качества социального обслуживания, но, к сожалению, в момент использования страницы данный сервис по оценке качества не был активен. Внешний вид страницы не привлекательный, отсутствие изображений, графики и большое количество текста вызывают сложности в восприятии. Реестр поставщиков социальных услуг республики Мордовия представляет собой список учреждений - также не удобен в использовании. Версия для слабовидящих имеется¹.

На официальном сайте Министерства социальной политики Нижегородской области недостаточно графических изображений, информация представлена только в текстовом варианте, но надо отметить, что она представлена емко, имеется категориальное разделение, что сокращает поиск информации для клиента. Реестр поставщиков расположен на отдельном сайте, что крайне неудобно, поскольку о наличии отдельного электронного ресурса человек может и не знать, активных ссылок с официальной страницы органа нет. Реестр представляет собой список учреждений, единственным плюсом является разделение по территориальному признаку. Функции по обратной связи не обнаружено².

При анализе сайта Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области были выявлены следующие замечания: сайт не ориентирован на население, основные полезные разделы сложно найти. В большей степени представлена информация про само министерство. Мало интерактивной и графической информации, много текста, неудобно структурировано меню. Реестр представляет собой файл программы Microsoft Excel, что крайне неудобно, требует скачивания. Обратная связь возможна лишь в форме официального обращения³.

Попадая на главную страницу сайта Министерства семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области происходит разброс внимания, так как представленная информация никак не систематизирована, что затрудняет поиск информации. Так, например, реестр поставщиков социальных услуг на данном сайте нам не удалось найти. Отмечаем наличие живых фотогра-

¹ См. сайт Министерства социальной защиты, труда и занятости населения Республики Мордовия <http://www.e-mordovia.ru/gosudarstvennaya-vlast-rm/ministerstva-i-vedomstva/minsoc/>.

² См. сайт Министерства социальной политики Нижегородской области <https://minsocium.ru/>.

³ См. сайт Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области <http://trud.pnzreg.ru/>.

фий, и отсутствие информативных графических изображений. Направить запрос в министерство можно лишь в форме официального обращения¹.

У Министерства социального развития Кировской области нет отдельного сайт, есть единый портал социальных услуг области. Данный сайт внешне не очень привлекательный. Главная страница не удобна в использовании, информация не структурирована. Хотелось бы отметить наличие «Карты доступной среды» (рис. 1), где представлена градация учреждений по категориям инвалидности. Есть графическое изображение информации, но оно не читабельно, изображения не увеличиваются. Удобная карта реестра поставщиков социальных услуг, можно выбрать учреждение по типу, форме социального обслуживания, либо по категории получателей. В целом в области акцент в большей степени делается на социальное обслуживание, чем на социальную защиту. Обратная связь также возможна только при заполнении большой формы обращения².

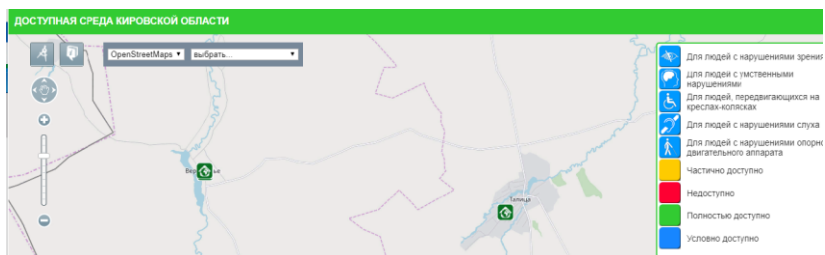


Рисунок 1. «Карта доступной среды» на портале социальных услуг Министерства социального развития Кировской области

Сайт Министерства социального развития Оренбургской области приятен для восприятия, наполнен емкой информацией и удобен в использовании для поиска информации. Хочется особенно отметить наличие ряда цифровых инструментов, таких как «социальный калькулятор» (рис. 2), онлайн опрос о качестве обслуживания в учреждениях социального обслуживания, отдельная ресурс «Карта доступности объекта».

¹ См. сайт Министерства семейной, демографической политики и социального благополучия Ульяновской области http://www.sobes73.ru/stacionarnoe_s_53.html.

² См. сайт Министерства социального развития Кировской области <http://www.socialkirov.ru/social/root/dsr.htm>.

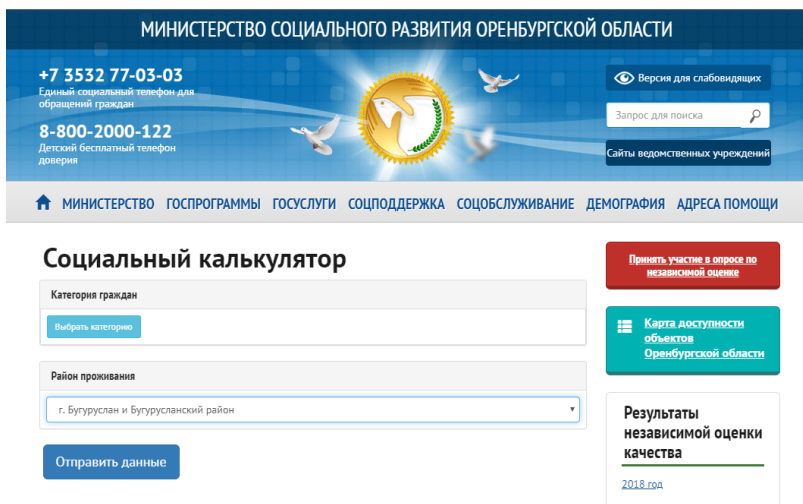


Рисунок 2. «Социальный калькулятор» на сайте Министерства социального развития Оренбургской области

Министерство социального развития Оренбургской области сделало еще один шаг в сторону открытости своей деятельности. Запущено мобильное приложение «Минсоцразвития ОРБ», предназначенное для ознакомления с новостями министерства области и его учреждений, просмотра контактной информации учреждений, отправки обращений в интернет-приемную министерства. Также обратную связь можно дать на самом сайте в сервисе опросов, где свободно можно выразить мнение.

Реестр поставщиков социальных услуг удобен в использовании, можно выбрать организацию по форме собственности, типу учреждения, кроме того, представлен рейтинг поставщиков социальных услуг (рис. 3)¹.

Министерство труда, занятости и социальной защиты Республика Татарстан на своем сайте не имеет градации информации по категориям населения, что осложняет поиск информации обывателя, но

¹ См. сайт Министерства социального развития Оренбургской области <https://www.msr.orb.ru/>.

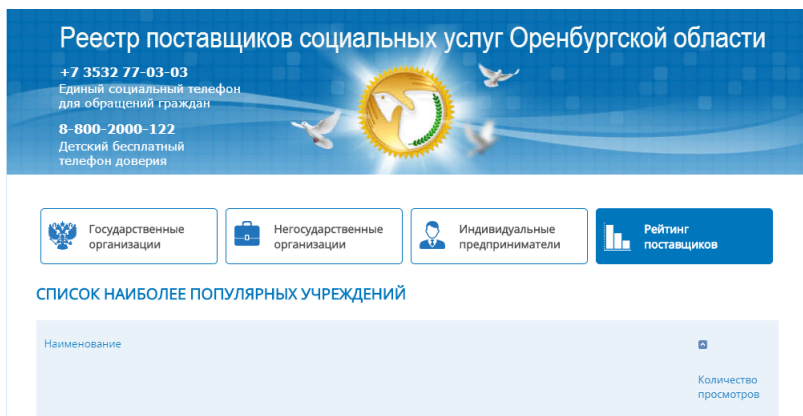


Рисунок 3. Реестр поставщиков социальных услуг на сайте Министерства социального развития Оренбургской области

стоит отметить, что представленные данные на сайте хорошо структурированы по направлениям деятельности. Большой баннер на главной странице привлекает внимание, располагая наиболее важную и актуальную информацию. Из плюсов отметили онлайн-голосование по определению целей и задач Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан на 2020 г. То есть власть напрямую обращается к населению, позволяет ему принять непосредственное участие в формировании планов и стратегических целей в области развития социальной сферы. Так же из преимуществ отметили возможность направить вопрос в орган власти без заполнения формы обращения с указанием персональных данных, что снижает ряд барьеров для населения. Реестр поставщиков социальных услуг приятно поразил, на наш взгляд данный реестр является наиболее функциональным, так как наполнен большим количеством категорий и критериев, которые можно задать для поиска необходимого получателю услуг учреждение (рис. 4)¹.

Категории меню сайта Министерства социального развития Саратовской области не разделены на блоки «информация для граждан» и «общая информация о министерстве», вся информация расположена случайно, что на наш взгляд не соответствует критерию информационной доступности. Основные категории меню, связанные с

¹ См. сайт Министерства труда занятости и социальной защиты Республики Татарстан <http://mtsz.tatarstan.ru/rus/>.

РЕЕСТР ПОСТАВЩИКОВ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Поиск по наименованию

Муниципальные образования

Вид организации

Форма обслуживания стационарная полустационарная на дому

Вид социальных услуг социально-бытовые социально-медицинские социально-психологические
 социально-педагогические социально-трудовые социально-правовые срочные социальные услуги
 услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности

Категория получателей дети семьи с детьми дети-инвалиды инвалиды (взрослые) граждане пожилого возраста
 лица БОМЖ

Форма собственности государственная муниципальная частная

Рисунок 4. Форма поиска поставщика социальных услуг в реестре на сайте Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан

информацией для граждан, никак не выделяются, то есть сайт не ориентирован на население. На странице много фотографий, но они мало информативны для потенциальных клиентов. Реестр поставщиков сложно найти, представляет собой список учреждений. Единственным плюсом, который хотелось отметить - это наличие форума для общения граждан по определенным вопросам. Также действует онлайн приёмная министра и руководителей учреждений социального обслуживания¹.

Меню официального сайта Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области не структурировано, отсутствует разделение информации по категориям. Создается впечатление, что информация ориентирована на работников сферы социального обслуживания, а не на населения. Мало графических изображений. Реестр поставщиков социальных услуг сложно найти, представляет собой таблицу в файле программы Microsoft Excel. Среди положительных аспектов хочется отметить наличие функции по экспресс опросу населения (рис. 5), для оперативности сбора информации.

¹ См. сайт Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области <http://minsocdem.samregion.ru/>.

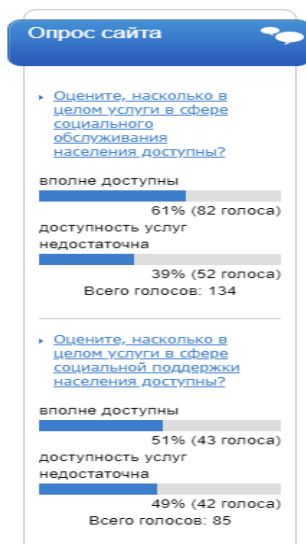


Рисунок 5. Опрос населения Самарской области о доступности услуг в сфере социального обслуживания и социальной поддержки

Министерство социальной политики и труда Удмуртской Республики на своем сайте акцентирует внимание на вопросах занятости и семьи, для других категорий граждан в меню явно выделенных разделов нет. Привлекает внимание большое интерактивное меню с выбором различных разделов (рис. 6), но на наш взгляд, всю информацию можно было бы свернуть в крупные разделы по направлениям деятельности министерства или по категориям граждан.

Из цифровых технологий на сайте представлен калькулятор льгот, интерактивная карта социальных учреждений региона (рис. 7) и карта доступности среды. Также отмечаем наполненность сайта графическими изображениями. Удобный ресурс реестра поставщиков позволяет выбрать учреждение по форме, виду услуги, территориальному признаку. На сайте представлена функция «оставить отзыв», но дальнейший переход по ссылке требует авторизации на дополнительном ресурсе, что сразу же создает дополнительные преграды для наиболее оперативного обмена информацией с населением¹.

¹ См. сайт Министерства социальной политики и труда Республики Удмуртия <http://minsoc18.ru/>.

 Портал занятости Интерактивный портал Государственной службы занятости населения Удмуртской Республики	 Портал открытых данных Информация о деятельности Минисотделов УР, в форме открытых данных	 Портал НПА Портал Нормативных правовых актов Российской Федерации	 Реестр поставщиков Реестр поставщиков социальных услуг Удмуртской Республики
 Закон №442-ФЗ Информация о выполнении закона о социальном обслуживании	 Независимая оценка качества Независимая оценка качества организаций в сфере социального обслуживания	 Поддержка СОНКО Информация о социально ориентированных некоммерческих организациях	 Национальные проекты Портала региональных проектов, реализуемых Министерством
 Комиссия по несовершеннолетним Информация о работе Независимой комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав	 Демографическая политика Информация по демографической политике, проводимой Министерством	 Опека и попечительство Опека и попечительство	 Конкурсы Информация о конкурсах, проводимых Министерством
 Прожиточный минимум Величина прожиточного минимума в Удмуртской Республике	 Оплата труда и уровень жизни Информация по оплате труда работников бюджетной сферы	 Охрана и условия труда Информация по оценке, обучению и организации в области охраны и условий труда	 Трудовая миграция Контингент трудовой миграции в Удмуртской Республике
 Государственные услуги Услуги предоставляемые Министерством социальной политики и труда Удмуртской Республики	 Противодействие коррупции Информация, связанная с противодействием коррупции	 Бесплатная юридическая помощь Информация о предоставлении бесплатной юридической помощи отдельной категории граждан	 Оказание помощи Информация о порядке действий семьи при попадании в трудную жизненную ситуацию
 Поиск документов Поиск документов в Правовой Базе Министерства	 Интернет-приёмная Приним обращения граждан в электронной форме через официальный сайт Министерства	 Калькулятор льгот Онлайн-калькулятор выплат отдельной категории граждан	 Интерактивная карта Карта объектов, обслуживаемых для инвалидов в Удмуртской Республике

Рисунок 6. Интерактивное меню на сайте Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики

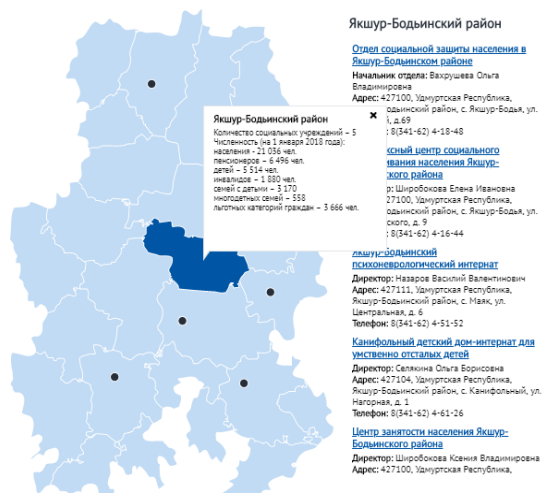


Рисунок 7. Интерактивная карта социальных учреждений на сайте Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики

Министерство труда и социальной защиты Чувашской Республики на своем сайте структурирует информацию по направлениям деятельности. Привлекает внимание большой баннер со сменяемыми картинками, содержащими актуальную информацию. Реестр поставщиков представляет собой PDF документ, что крайне неудобно ввиду необходимости его скачивания и невозможности копирования необходимых элементов¹.

Официальный электронный ресурс Министерства семьи, труда и социальной защиты Республики Башкортостан может похвастаться удобным интерфейсом, информация на сайте структурирована, представляя собой огромное табло с видами деятельности Министерства (рис. 8), большим количеством изображений, графическим выделением интересной и важной информации.

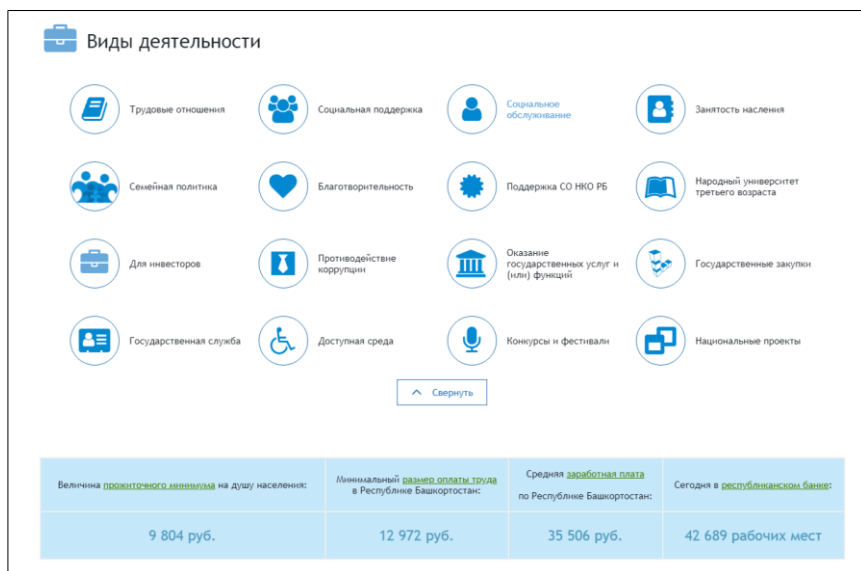


Рисунок 8. Виды деятельности Министерства семьи, труда и социальной защиты Республики Башкортостан

¹ См. сайт Министерства труда и социальной защиты Республики Чувашия <http://www.mintrud.cap.ru/>.

Благодаря интерактивному ресурсу реестра учреждений социального обслуживания, у жителей Республики Башкортостан есть возможность выбрать учреждение по определенным признакам, в том числе и по территориальному (рис. 9). Направить обратную связь можно в установленной форме обращения¹.

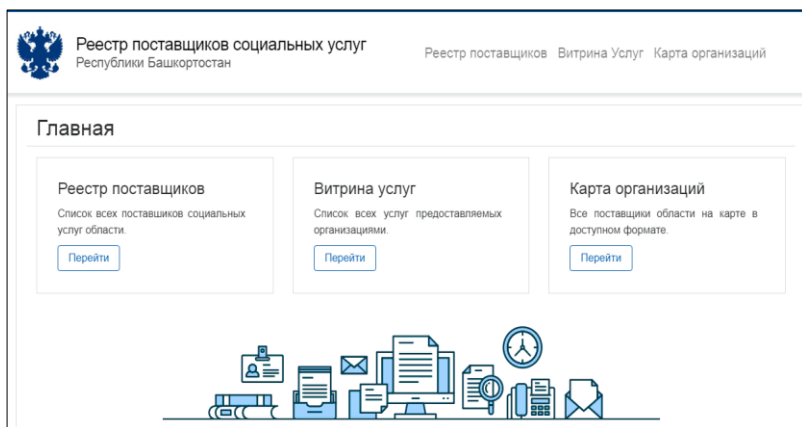


Рисунок 9. Реестр поставщиков социальных услуг на сайте Министерства семьи, труда и социальной защиты Республики Башкортостан

Сайт Министерства социального развития Пермского края при первом взгляде может показаться «сухим» и шаблонным, не воспринимаемым на глаз из-за серого фона и строгих цветов, но информация на сайте достаточно структурирована и понятно представлена. На наш взгляд, не хватает категориального подхода в структурировании информации, чтобы найти интересующий материал, касаясь конкретной категории, необходимо зайти во вкладку «Социальная помощь и поддержка», и лишь там будет градация по категориям, а предварительно придётся приложить немало усилий для поиска этого раздела.

¹ См. сайт Министерства семьи, труда и социальной защиты Республики Башкортостан <https://mintrud.bashkortostan.ru/>.

Особое внимание стоит заострить на многофункциональности электронных сервисов данного сайта, где представлен ряд социальных калькуляторов, с помощью которых можно произвести предварительный расчет суммы выплаты (рис. 10). Стоит отметить и наличие инфографики, например, с информацией для семей с детьми (рис. 11). Подобным образом представление информации у других регионов нами не обнаружено. Удобен в использовании и реестр поставщиков,

 <p>Ваш номер в очереди по программе «Обеспечение жильем молодых семей»</p>	 <p>Калькулятор суммы ежемесячной денежной компенсации по оплате ЖКУ</p> <p>Предварительный расчет суммы ежемесячной денежной компенсации по оплате жилищно-коммунальных услуг.</p>
 <p>Калькулятор суммы субсидии по оплате ЖКУ</p> <p>Предварительный расчет суммы субсидии по оплате жилого помещения и коммунальных услуг</p>	 <p>Калькулятор размера вознаграждения приемным родителям и ежемесячного пособия на содержание детей-сирот</p> <p>Предварительный расчет размера вознаграждения приемным родителям и ежемесячного пособия на содержание детей-сирот</p>
 <p>Калькулятор «Статус малоимущей семьи»</p> <p>Предварительный расчет среднедушевого дохода для получения статуса малоимущей семьи Пермского края</p>	 <p>Калькулятор ЕДВ «Ветеран труда Пермского края»</p> <p>Предварительное определение права на получение ежегодной денежной выплаты «Ветеран труда Пермского края»</p>

Рисунок 10. Социальные калькуляторы на сайте Министерства социального развития Пермского края

МАЛОИМУЩИМ МНОГОДЕТНЫМ СЕМЬЯМ

Ежемесячная денежная выплата на третьего и последующего ребёнка, рождённого в 2019 г., семьям с уровнем дохода менее 2 ВПМ на каждого члена семьи (21 112 руб.), платится с рождения до 3 лет – **10 289** руб.



Ежемесячная денежная выплата на каждого ребёнка не старше 7 лет включительно (за исключением одного ребёнка в возрасте не старше 7 лет включительно) – **384,18** руб.

Ежемесячная денежная компенсация расходов на оплату жилищно-коммунальных услуг малоимущей многодетной семье на каждого члена семьи – **292,24** руб.



Ежемесячное пособие малоимущей семье на каждого ребёнка до достижения возраста 16 лет, на обучающегося в общеобразовательной организации – до окончания обучения, но не более чем до достижения возраста 18 лет:

193,30 руб. –
всем

386,61 руб. –
на детей одиноким
матерям

289,96 руб. –
на детей, родители которых
уклоняются от уплаты алиментов

Рисунок 11. Инфографика о льготах для населения Министерства социального развития Пермского края

организацию можно выбрать по форме социального обслуживания, по видам предоставляемых услуг, форме социального обслуживания и территориальному признаку¹.

Подводя итог, стоит сказать, что, к сожалению, большинство сайтов Министерств, в ведомости которых находятся вопросы социальной защиты, не ориентированы на население, это отражается в отсутствии категориального подхода в структурировании и представлении информации на сайте. Для потенциального клиента органов социальной защиты важно емко, на понятном для него языке представить информацию, которая касается именно его проблемы. Мы же видим формальный подход, сайты наполнены объемными текстами и выдержками из законов. Кроме того, при высоком уровне развития информационных и цифровых технологий, лишь малая часть сайтов оснащена электронными сервисами, приложениями и виджетами. Для возможного тиражирования мы бы рекомендовали перенимать опыт Пермского края по формированию и размещению на сайте информационных картинок, где представлена актуальная информация для граждан в краткой и доступной форме. Успешной, на наш взгляд, практикой можно считать формы ведения реестра поставщиков социальных услуг как у Оренбургской области и Республики Башкортостан. У Министерства

¹ См. сайт Министерства социального развития Пермского края <https://minsoc.permkrai.ru/>.

семьи, труда и социальной защиты Республики Башкортостан также бы рекомендовали заимствовать структуру представления информации в форме интерактивного табло. Считаем важным отметить как успешный пример интерактивную карту социальных учреждений Удмуртской Республики и рекомендовать данную практику для тиражирования. Кроме того, считаем необходимым ресурсом использование социальных калькуляторов, таких как у Пермского края и Оренбургской области, а также разработка удобного и простого сервиса для направления вопросов, обратной связи, оценки качества предоставленных услуг.

Библиографический список:

1. *Гасумова С.Е.* Социальные проблемы информатизации // Вестник Самарского государственного университета. 2007. № 3 (53). С. 175-184.
2. *Сорокина Г.П., Широкова Л.В., Астафьева И.А.* Цифровые технологии как фактор повышения эффективности государственного муниципального управления // Интеллект. Инновации. Инвестиции. 2019. № 2. С. 73-83.

Chekaleva S.V.

Student of the Faculty of Law

Perm State University

E-mail: sofko_1997@mail.ru

Supervisor:

PhD (Sociology), Associate Professor **S.E. Gasumova**

E-mail: svetagasumova@ya.ru

COMPARATIVE ANALYSIS OF INTEREST RESOURCES OF REGIONAL EXECUTIVE AUTHORITIES IN THE SPHERE OF SOCIAL WELFARE IN THE VOLGA FEDERAL DISTRICT

Summary: *The article raises the issue of information accessibility and openness of the websites of the executive authorities of the regions of the Volga Federal District, which are in charge of issues of social protection of the population. The author outlines the criteria for analysis, gives recommendations on the use of best practices.*

Keywords: *website, informational openness, accessibility of information, register of social service providers.*

УДК 364:004.738.5
ББК 60.94+32.97

Тетерина А.А.
Студентка юридического факультета
Пермский государственный национальный
исследовательский университет
E-mail: anaksevna@mail.ru
Научный руководитель:
к.соц.н., доцент, доцент **С.Е. Гасумова**
E-mail: svetagasumova@ya.ru

ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТИ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ В ПЕРМСКОМ КРАЕ

***Аннотация:** В статье на основе рассмотрения действующей практики информирования граждан в сфере социальной защиты населения в Российской Федерации и, в частности, в Пермском крае проводится анализ проблем и перспектив в рамках информационной открытости системы социальной защиты в Пермском крае.*

***Ключевые слова:** информационная открытость, социальная защита населения, система социальной защиты населения в Пермском крае, служба социальных участковых.*

Информационная открытость, активное использование интернет-технологий в работе государственных и муниципальных структур является залогом развития демократических процессов в обществе. Организация доступа к информации, размещаемой в сети Интернет, в соответствии с действующим законодательством осуществляется посредством официальных сайтов [1]. Применительно к нашей профессиональной деятельности в сфере социальной защиты населения к такой информации относятся как сведения о деятельности самих органов власти, так и об оказываемых социальных услугах и о предоставляемых мерах социальной поддержки.

В настоящий момент в Пермском крае все органы власти имеют свои официальные страницы в сети Интернет. К примеру, в нашей системе социальной защиты имеются: официальный сайт Министерства социального развития Пермского края, официальные стра-

ницы Вконтакте и в Instagram Министерства социального развития Пермского края (далее – МСР, Министерство) и Государственного казенного учреждения «Центр социальных выплат и компенсаций Пермского края» (далее – ЦСВ, Центр выплат).

На данных информационных ресурсах размещается вся актуальная информация: новости, новые меры социальной поддержки, изменения в законодательстве; в онлайн режиме даются своевременные консультации гражданам и многое другое. Представители МСР и ЦСВ участвуют в телепередачах на региональных телеканалах. Распространяется информация также и через другие государственные структуры: больницы, органы ЗАГС, библиотеки, администрации сельских поселений и т.д. Для этого Министерством и Центром выплат подготавливается больше количество раздаточной информации.

Однако мы с каждым днем в практике сталкиваемся с большим количеством обращений и жалоб граждан. С чем это может быть связано?

Стремясь к информационной открытости органов социальной защиты, мы направили все внимание на сеть Интернет. Это, бесспорно, замечательное решение: по данному каналу связи информация распространяется намного быстрее. Об этом, например, свидетельствует распространение информации о выплате ежемесячной денежной выплаты в связи с рождением первого или третьего и последующих детей, о единовременной денежной выплате при рождении первого ребенка. Однако стоит обратить внимание на следующий вопрос: кто здесь целевая аудитория? Люди, которые находятся в данной сети. И то, данные граждане, не всегда отталкиваются от информации, которая содержится в официальных источниках (на официальных сайтах). Можно заметить, исходя из практики, что многие граждане больше верят комментариям на форумах или в социальных сетях, не доверяя той информации, которую предоставляют органы государственной власти.

И здесь стоит учитывать также то, что «выпадает» такая категория граждан, как люди пожилого возраста, которые скептически относятся к данному виду связи (сеть Интернет) с обществом и государством [3]. Они доверяют больше «живому» общению, информации в газетах, о чем и свидетельствует практика.

Не получая должную информацию через привычные для них источники распространения информации, они обращаются за помощью к «юристам», которые обещают им все блага общества. Отметим, что здесь идет речь не о квалифицированных и грамотных в плане законодательства юристах, а именно о «юристах», чьей основной целью

является не оказание правовой помощи гражданам, попавшим в трудную ситуацию, а о тех, чья основная цель – это получение крупной прибыли в короткие сроки с использованием своего «юридического статуса» в глазах обычных граждан. При этом эти же «юристы» не обладают достаточным знанием законодательства, не вникают в особенности предоставления мер социальной поддержки, не отличают их по льготным категориям. Люди пожилого возраста, которые привыкли доверять «живым людям», верят им беспрекословно. Отдают свои последние деньги. И с чем сталкиваются в дальнейшем? После обращения в органы социальной защиты через таких «юристов», потраченных денег, они узнают, что те или иные меры социальной поддержки им не положены, они потратили свои деньги «впустую». Хотя вышеуказанную квалифицированную и полную информацию они могли бы получить в любой момент в органе социальной защиты населения бесплатно.

В связи с этим, возможно, нам стоит вновь уделять как можно больше внимания «живым» встречам с указанными категориями граждан. Кроме того, необходимо продолжать публиковать больше информации в местных газетах. Однако здесь стоит упомянуть, что такую информацию стоит предоставлять и доносить до людей грамотно и корректно. Примеры из практики свидетельствуют, что зачастую информация в газетах предоставляется в общих словах. Отсюда и споры с гражданами о том, что им положено и на каких условиях. Они не слышат сотрудников органов социальной защиты населения, так как именно «так написано в газете».

По вопросу информирования граждан через телепередачи отметим следующее. Вспомним 2018 год, когда было принято решение предоставлять компенсацию по взносам за капитальный ремонт гражданам старшего поколения в «форме скидки» [2]. Была донесена информация до заявителей, что право на данную меру социальной поддержки населения имеют граждане старше 70-80 лет. И, к сожалению, не был сделан акцент, например, на том, что данная мера социальной поддержки предоставляется с учетом социальной нормы. И соответственно, появились новые разногласия с гражданами, которые не понимают, почему данная мера социальной поддержки населения предоставляется, по их мнению, не в полном объеме.

В связи с этим, в перспективе нужно более продуманно предоставлять информацию гражданам, относиться с должным вниманием к ней. В том числе информировать не только о новых мерах социальной поддержки, но и о тех, которые реализуются уже длительное время.

Здесь также хотелось бы отметить следующее, в продолжение темы того, что молодое поколение больше доверяет информации с форумов, чем с официальных сайтов: данные форумы или же страницы в такой социальной сети, как ВКонтакте, не являются скрытыми от посторонних глаз, о них знают многие, вступить в такую группу может каждый гражданин. На данных страницах наши заявители ежедневно обсуждают волнующие их вопросы: право на получение мер социальной поддержки, необходимые пакеты документов, сроки зачисления выплат и многое другое. Часто можно встретить, что «советы» и «комментарии», которые там предоставляются гражданами, совершенно не соответствуют тому, что реализуется в рамках законодательства нашей страны и региона. Так почему бы нам не задуматься о перспективах «выхода» на эти страницы? Это можно реализовать посредством создания официальных профилей представителей Министерства и Центра выплат, которые именно на этих страницах, а не посредством официальных сайтов, будут предоставлять гражданам достоверную и корректную информацию, затрагивающую предоставление мер социальной поддержки.

Кроме того, нужно постепенно продолжать менять отношение людей к их иждивенческой позиции. Направлять их к необходимости активизировать собственный трудовой потенциал.

Стоит также уделить отдельное внимание подготовке сотрудников МФЦ, которые ведут прием пакетов документов на меры социальной поддержки от граждан. Это необходимо не только для правильного приема документов в полном объеме, но и для предоставления корректной информации заявителям.

Как вариант перспективы информационной открытости в нашем регионе может стать и служба социальных участковых. Это потрясающая идея оказания адресной помощи гражданам. Хотя хотелось бы отметить, что стоит задуматься над тем, чтобы поменять название «социальный участковый» на что-то более персонализирующее, так как граждане путают их с сотрудниками МВД или же участковыми терапевтами. И, в связи с этим, не понимают сути их деятельности.

Именно социальные участковые могут заполнить существующую брешь в «информационной открытости органов социальной защиты населения» в нашем регионе. В связи с чем, для них должны постоянно проводиться тренинги, семинары, конференции о возможностях оказания помощи нуждающимся гражданам, особенно об изменениях в законодательстве и многом другом.

В завершении хотелось бы отметить, что лишь рассматривая вопросы информационной открытости комплексно и межведомственно, мы сможем достичь достаточно высокого уровня взаимодействия органов социальной защиты населения с гражданами в Пермском крае.

Библиографический список:

1. «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»: Федеральный закон от 09.02.2009 г. №8-ФЗ // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_21335/ (дата обращения: 17.12.2019).

2. «Об утверждении Порядка предоставления компенсации расходов на уплату взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме отдельным категориям населения»: Постановление Правительства Пермского края от 27.05.2016 г. №325-п // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_21335/ (дата обращения: 17.12.2019).

3. Яковенко А.В. Социальная защита населения в условиях цифровизации общества: проблемные аспекты // Социальная работа: современные проблемы и технологии. 2020. № 1. С. 230-237.

Teterina A.A.

Student of the Faculty of Law

Perm State University

E-mail: anaksevna@mail.ru

Supervisor:

PhD (Sociology), Associate Professor **S.E. Gasumova**

E-mail: svetagasumova@ya.ru

PROBLEMS AND PROSPECTS OF INFORMATION OPENNESS OF THE SOCIAL WELFARE SYSTEM IN THE PERM REGION

Summary: *Based on the current practice of informing citizens in the sphere of social protection of the population in the Russian Federation and, in particular, in the Perm region, the article analyzes the problems and prospects in the framework of information openness of the social protection system in the Perm region.*

Keywords: *information openness, social protection, the social protection system in the Perm region, Social Services District.*

УДК 364.5:316.485
ББК 67.4+60.94

Хорхорян Э.С., Оборин А.А.
Студенты юридического факультета
Пермский государственный национальный
исследовательский университет
E-mail: edmonhorhoryan@yandex.ru,
oborin.alexander.perm@gmail.com
Научный руководитель:
к.соц.н., доцент, доцент **С.Е. Гасумова**
E-mail: svetagasumova@ya.ru

ИНТЕРАКТИВНЫЕ СЕРВИСЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

***Аннотация:** в статье представлен обзор интерактивных сервисов по разрешению конфликтов в сфере социального обслуживания в Пермском крае, описаны результаты опроса информированности населения о наличии интерактивных сервисов для разрешения конфликтных ситуаций.*

***Ключевые слова:** урегулирование конфликтов, медиация, социальная сфера, социальное обслуживание, цифровизация.*

Жизнь человека и общества буквально пронизана противоречиями. Конфликты распространены во всех сферах деятельности, но особенно насыщены ими межличностные отношения. Социальная сфера здесь не исключение: взаимодействия между людьми по природе своей конфликтогенны. И противостояние это только усиливается, если один из участников конфликта является должностным лицом и наделён определёнными полномочиями по предоставлению тех или иных государственных услуг, а также если от профессиональной деятельности одного человека напрямую зависит качество жизни другого (медицинский персонал, персонал по уходу, сотрудники образовательных организаций и т.д.) [3].

Зависимость значимых (а иногда и критически важных, если речь идет о здравоохранении) решений от поступков, мотивации и профессиональных и коммуникативных компетенций других – в сущности, посторонних, – людей делает индивида уязвимым, что прово-

цирует разнообразные конфликты. При этом многие уже оказались в невыгодном и незавидном положении.

Так, например, предоставление мер социальной поддержки, социальное обслуживание и сопровождение предназначено для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, нуждающихся в помощи, имеющих проблемы с самообслуживанием, низкие доходы и проч. [2]. Конфликт, который может возникнуть при взаимодействии с сотрудниками социальных служб или чиновниками, многократно усиливается как сложными жизненными обстоятельствами обращающегося, так и его пассивным, «подчиненным» положением, поскольку он выступает в качестве просителя.

Все это свидетельствует о том, что количество конфликтов в социальной сфере (под которой, повторимся, в данной статье мы понимаем отношения, связанные с обращением граждан за получением социальной помощи, поддержки, обслуживания, сопровождения) должно быть весьма значительным. Безусловно, эти конфликты необходимо тем или иным образом разрешать, желательно, минимизировав временные и психологические ресурсы, затраченные на разрешение конфликта. Вследствие этого значительный исследовательский интерес представляют интерактивные и дистанционные технологии, которые можно применить для этих целей. И таких сервисов сегодня немало [1]. Нам представляется актуальным рассмотреть поэтому имеющиеся платформы для разрешения конфликтов в социальной сфере и проанализировать, насколько эти технологии известны и эффективны.

Материалом исследования послужили информационные ресурсы сетевого пространства Пермского края. Опрос проводился среди 50 человек, в возрасте от 25 до 65 лет, проживающих в г. Перми. Выборка произведена случайным образом среди граждан, обратившихся в территориальное управление Министерства социального развития Пермского края по г. Перми.

Интерактивные ресурсы для разрешения конфликтов, возникающих при обращении в социальные службы Пермского края на всех уровнях, можно, на наш взгляд, разделить на несколько групп: во-первых, это официальные сайты органов исполнительной власти региона и иных структур (Уполномоченный по правам человека, Администрация губернатора Пермского края), во-вторых, аккаунты высших должностных лиц Пермского края в социальных сетях; в-третьих, сайты организаций, непосредственно специализирующихся на медиативных технологиях. Рассмотрим эти ресурсы подробнее.

Органы исполнительной власти региона могут и должны выступать посредниками в случае возникновения конфликтов между гражданами и сотрудниками подведомственных им учреждений. Архитектура сайтов органов власти Пермского края осуществлена по единому образцу и предполагает форму обратной связи (вкладка «Обращения граждан», рисунок 1). При простом и достаточно удобном интерфейсе, а также возможности получить развернутый ответ, имеется существенный недостаток: любой вопрос считается обращением и рассматривается в установленный законодательством срок, что не обеспечивает нужного быстрого действия и не приводит к своевременному разрешению конфликта. Кроме того, размещенная информация может быть не вполне актуальной.

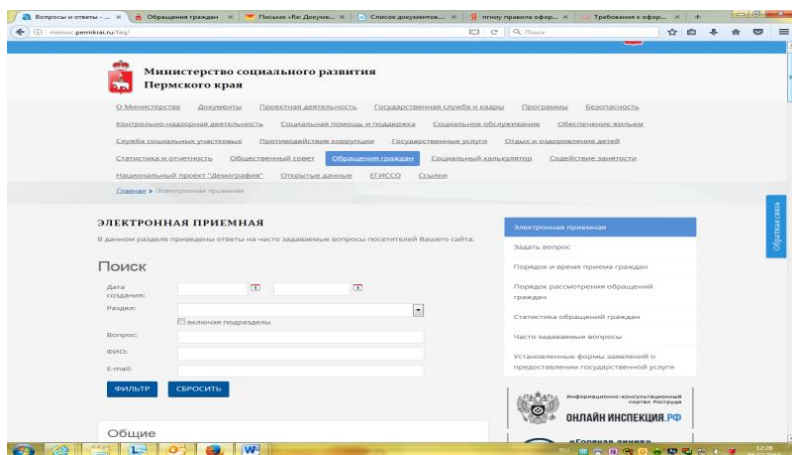


Рисунок 1. Раздел для интерактивного обращения граждан на официальном сайте Министерства социального развития Пермского края (<http://minsoc.permkrai.ru/faq/>)

Интересным сервисом с точки зрения интерактивности и реакции на сигналы общественно активных граждан является портал «Управляем вместе». Этот сайт является своего рода средоточием сообщений о конфликтных ситуациях и бездействии или прямом противодействии соответствующих служб (рисунок 2). При том, что основной акцент делается на сообщениях о недостатках работы коммунальных служб, сегодня портал «Управляем вместе» имеет широкий перечень категорий так называемых «проблемных тем», которые включают и здравоохранение, и образование, и предоставление государственных

услуг многофункциональными центрами. Важно, что имеется возможность увидеть, как идет работа над обращениями, на сколько из них поступил ответ, сколько опровергнуто жителями и т.д.

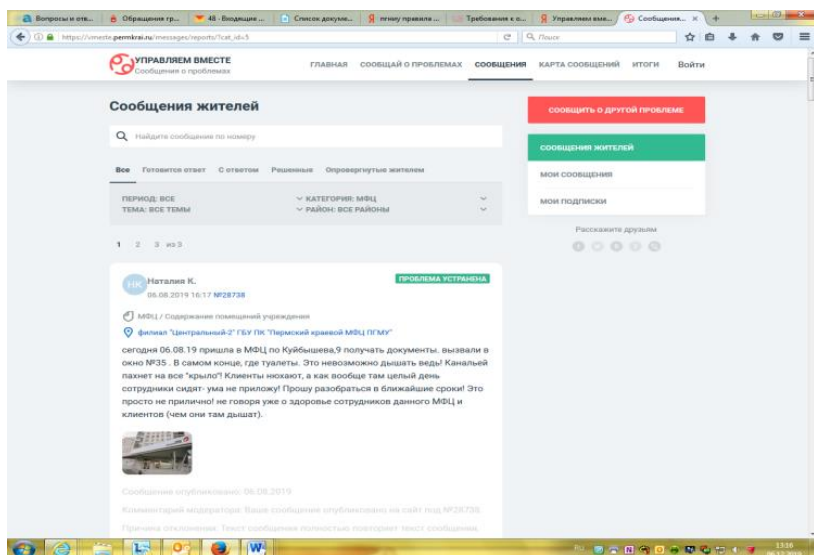


Рисунок 2. Раздел портала «Управляем вместе» для сообщения жителей о проблемах в работе МФЦ (https://vmeste.permkrai.ru/messages/reports/?cat_id=5)

Институт Уполномоченного по правам человека является одним из достаточно эффективных механизмов внесудебной защиты прав человека и вне- и досудебного урегулирования конфликтов. Уполномоченный по правам человека – это та инстанция, которая как раз выступает посредником между человеком и структурами государственной власти. Безусловно, Аппарат Уполномоченного по правам человека в качестве одного из основных видов деятельности реализует прием обращений населения и формирование на них компетентных ответов. Вследствие этого предусмотрена возможность направления обращений граждан через официальный сайт Уполномоченный по правам человека в Пермском крае. Эта форма весьма удобная, имеется вся необходимая информация и контактные данные, которые можно заполнить по разделам (рисунок 3).

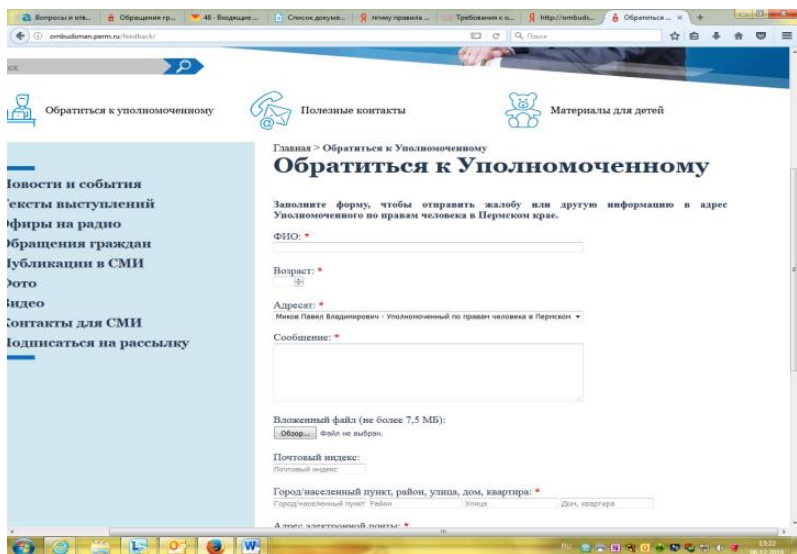


Рисунок 3. Форма для обращения к Уполномоченному по правам человека в Пермском крае (<http://ombudsman.perm.ru/feedback/>)

Одним из самых современных трендов является открытая коммуникация властных структур и граждан в социальных сетях. В Пермском крае такая активность максимально перенесена в Инстаграм. У губернатора, всех членов Правительства Пермского края, глав органов местного самоуправления и ключевых департаментов, имеются аккаунты, с помощью которых осуществляется взаимодействие с населением по самым различным вопросам, в том числе в случае наличия конфликтов. Из положительных сторон использования Инстаграм как средства обратной связи можно выделить удобство обращения и быстроту отклика. Эффективность здесь выше, чем при обращении на официальные сайты органов власти; осуществляется контроль за быстродействием ресурсов, и ответы на комментарии поступают в интервале от получаса до 3-х суток.

Не всегда органы государственной власти и иные управленческие структуры могут обеспечить независимость и беспристрастность рассмотрения конфликтной ситуации (иногда не имея для этого определенных законодательством полномочий), выступить для участников конфликта третьей стороной. Тогда имеется потребность обратиться к медиативным технологиям. Процедура медиации – это альтернатив-

ный способ урегулирования споров с участием нейтральной и незаинтересованной в споре стороны.

В Пермском крае одной из ведущих организаций, предлагающих проведение процедуры медиации, выступает АНО «МЕДИАЦИЯ». Вся деятельность этой организации посвящена продвижению и популяризации медиативных технологий; АНО «МЕДИАЦИЯ» специализируется на досудебном порядке урегулирования споров и сотрудничает с Арбитражным судом Пермского края. На сайте организации в режиме онлайн можно подать заявку на проведение процедуры медиации и получить быструю обратную связь (рисунок 4).

The image shows a web browser window displaying the website www.mediatio.biz/page/zayavka/. The page is titled "Заявка на проведение процедуры медиации" (Application for mediation procedure). The main content area contains a form with the following fields:

- Заявитель*:** (Applicant)
- Адрес:** (Address)
- Контактные данные:**
 - Телефон*:** (Phone)
 - Электронный адрес:** (Email)
- Прошу организовать проведение процедуры медиации по спору:** (Request to organize mediation procedure)
- Сторона1:** (Party 1)
- ФИО, либо наименование организации*:** (Full name or organization name)
- Адрес:** (Address)
- Контактный телефон:** (Contact phone)
- Дополнительная информация:** (Additional information)
- Сторона2:** (Party 2)
- ФИО, либо наименование организации*:** (Full name or organization name)

The website also features a navigation menu on the left, a search bar, and a list of mediators in the right sidebar. The sidebar includes sections for "Поиск" (Search), "Оплата-сервис 'Мобильный медиатор'" (Payment-service 'Mobile mediator'), "Найти медиатора ЖМН суда" (Find mediator JMN court), "Полезная информация" (Useful information), "Партнеры" (Partners), and "Статистика" (Statistics).

Рисунок 4. Заявка на проведение процедуры медиации на сайте АНО «МЕДИАЦИЯ» (<http://www.mediatio.biz/page/zayavka/>)

Данный ресурс включает в себя полный перечень споров, по которому может проводиться процедура медиации; имеется карта Пермского края с контактными данными медиаторов, работающих в своих регионах.

Интересным ресурсом для тех, кто заинтересован в осуществлении медиации при урегулировании конфликтов, является сайт Ассоциации медиаторов Пермского края. На данном сайте имеется вся не-

обходимая информация о процедуре медиации и контакты медиаторов, а также подборка интересных методических материалов и статей по медиации.

На сайте Арбитражного суда Пермского края размещен список организаций, проводящих процедуру медиации в регионе (рисунок 5). Имеются контактные данные, список медиаторов, а также информация о технологиях примирительных процедур, способе их проведения.

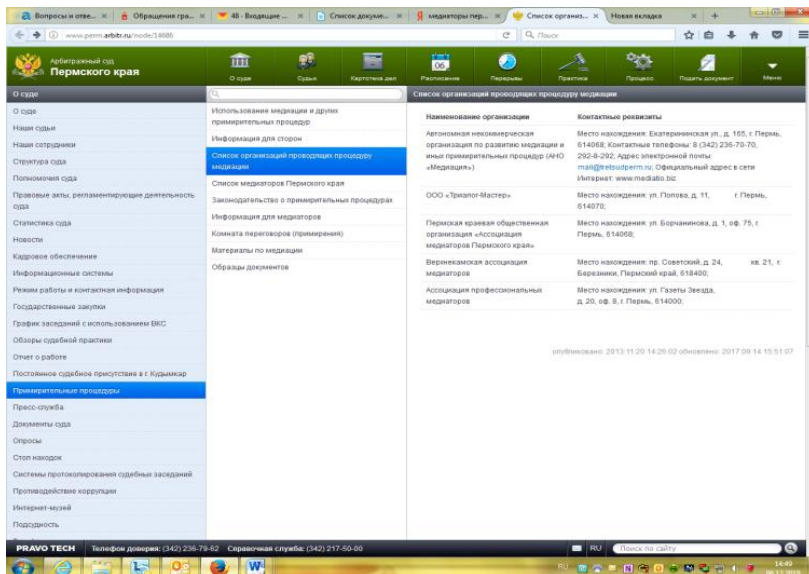


Рисунок 5. Информация об организациях-медиаторах Пермского края на сайте Арбитражного суда (<http://www.perm.arbitr.ru/node/14686>)

Итак, можно констатировать, что в Пермском крае имеется достаточная возможность для обращения с целью разрешения конфликтов, возникающих в том числе в социальной сфере, к губернатору Пермского края, в органы исполнительной власти, к Уполномоченному по правам человека, иным должностным лицам, а также к организациям, специализирующимся на осуществлении процедуры медиации, для организации этих процессов и достижения положительного результата при урегулировании конфликтов.

Для получения информации о том, владеют ли жители г. Перми информацией о существующих интерактивных сервисах, мы вы-

брали такой способ исследования, как опрос. Данная информация необходима для того, чтобы понимать насколько граждане информированы о существовании интерактивных сервисов на территории Пермского края. Кроме того, результаты исследования будут влиять на предложенные рекомендации для улучшения работы данных интерактивных сервисов. Опрос состоит из 5 вопросов, которые позволяют понять уровень информированности жителей о данных сервисах. Опрос проводился в период с 18.11.2019 по 22.11.2019 в г. Пермь.

Вопросы респондентам:

1) Часто ли Вы сталкиваетесь с конфликтами в сфере социального обслуживания? (часто/редко/иногда)

2) Искали ли Вы информацию о возможных путях разрешения конфликтов в интернете? (да/нет)

3) Знаете ли Вы о существовании сервисов, помогающих урегулировать конфликтную ситуацию? (да/нет)

4) Обращались ли Вы за юридической помощью через данные ресурсы и, если бы была возможность, обратились ли бы? (да/нет/затрудняюсь ответить)

5) Каких сервисов не хватает в интернете для урегулирования конфликтных ситуаций? (открытый ответ)

Таблица 1. Результаты опроса жителей г. Перми об использовании интерактивных сервисов при разрешении конфликтов в социальной сфере (n=50)

Вопрос 1			Вопрос 2		Вопрос 3		Вопрос 4			Вопрос 5	
часто	редко	иногда	да	нет	да	нет	да	нет	затрудняюсь ответить	открытый ответ	ответ не дан
15 чел.	5 чел.	30 чел.	32 чел.	18 чел.	8 чел.	42 чел.	0 чел.	30 чел.	20 чел.	0 чел.	50 чел.

Таким образом, мы видим, что степень информирования о возможностях использования интерактивных сервисов при разрешении конфликтов в социальной сфере низкая. К ресурсам по медиации не обращался никто из опрошенных, затруднились спрогнозировать свое потенциальное обращение к таким ресурсам 40 % респондентов.

Предложений по разработке новых сервисов по урегулированию конфликтов не высказал никто из опрошенных.

Таким образом, сегодня способы разрешения конфликтов с государственными структурами развиваются в русле цифровизации. Власть старается быть доступной и эффективной, активно привлекает к этой работе некоммерческие организации. Однако уровень информирования об интерактивных ресурсах и возможности их использования у граждан невысокий. Следовательно, дальнейшая работа должна проводиться в этом аспекте. Предлагается разработать буклет с информацией об имеющихся интерактивных сервисах по разрешению конфликтов и распространять эти сведения среди населения.

Библиографический список:

1. *Гасумова С. Е.* Информационные технологии в социальной сфере / Гасумова С.Е., 4-е изд. М.: Дашков и К, 2017. 312 с.
2. *Замараева З.П.* Социальная защита и социальное обслуживание населения: учебник / З.П. Замараева. 2-е изд. М.: ИТК «Дашков и К», 2018. 174 с.
3. *Малофеев И.В.* Социальные услуги в системе социального обслуживания населения / И.В. Малофеев. 2-е изд. М.: ИТК «Дашков и К», 2018. 176 с.

INTERACTIVE CONFLICT RESOLUTION SERVICES IN THE FIELD OF SOCIAL SERVICES

Khorkhoryan E.S.

Oborin A.A.

Students of the Faculty of Law

Perm State University

E-mail: edmonhorhoryan@yandex.ru,

oborin.alexander.perm@gmail.com

Supervisor:

PhD (Sociology), Associate Professor **S.E. Gasumova**

E-mail: svetagasumova@ya.ru Perm State University

Annotation: *The article presents an overview of interactive services for conflict resolution in the sphere of social services in the Perm region, the results of a population awareness survey on the availability of interactive services for resolving conflict situations are analyzed.*

Keywords: *conflict resolution, mediation, social sphere, social services, digitalization.*

УДК 364-7:004
ББК 51:32.9

Никитин Р.В., Петриченко М.А.

Студенты механико-математического факультета
Пермский государственный национальный
исследовательский университет

E-mail: roomixx0@gmail.com,
geminmx@yandex.ru

Научный руководитель:

к.соц.н., доцент, доцент **С.Е. Гасумова**
E-mail: svetagasumova@ya.ru

ЦИФРОВИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНО-МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

***Аннотация:** В статье предложены некоторые идеи для внедрения цифровых технологий в сферу социально-медицинских услуг. Описаны возможности применения часов с функцией измерения давления, снятия ЭКГ, фиксации факта падения и вызова скорой помощи в социально-медицинском обслуживании пожилых граждан. Рассмотрены перспективы внедрения системы распознавания движений в стационарное социальное обслуживание малоподвижных престарелых и инвалидов для обеспечения приватности наблюдения за ними. Даны рекомендации по расширению использования служб доставки для маломобильных категорий населения, нуждающихся в социальном обслуживании.*

***Ключевые слова:** социальные услуги, социально-медицинские услуги, информационные технологии, цифровизация, социальное обслуживание пожилых и инвалидов.*

Влияние цифровых технологий на социальные услуги сегодня колоссально [1]. Цифровизации социально-медицинских услуг начинают уделять все больше внимания. И делают это не только государственные организации, но и частные компании. Благодаря техническому развитию, следить за здоровьем и состоянием своим и близких теперь значительно проще.

Одним из таких популярных решений, которое могло бы использоваться в предоставлении социально-медицинских услуг, являются часы Apple Watch с набором приложений от Apple. Apple Watch

постоянно следят за пульсом, за его отклонением и предупреждают об этом, что очень важно для пожилых людей и людей с гипертонией. Такие часы способны распознать падение, и, если на него не отреагировать, часы автоматически сообщат близким об этом и вышлют координаты (рисунок 1). Также есть возможность делиться ежедневной активностью с близкими.

У экосистемы Apple также есть инструмент «Здоровье», который хранит и обрабатывает информацию о различных показаниях и на основе ее динамики предлагает те или действия. Также в приложении есть «Медкарта», которую можно увидеть на заблокированном экране телефона. Это позволяет узнать у человека, с которым что-то случилось, важную информацию о здоровье и близких, если он сам не имеет возможности ее передать.



Рисунок 1. Функции часов Apple Watch, которые могли бы использоваться в предоставлении социально-медицинских услуг

Для обладателей американской версии часов есть даже возможность сделать ЭКГ, с помощью которого можно отслеживать некоторые виды аритмии. Сейчас появились сведения, что в будущих версиях могут появиться функции для отслеживания сахара в крови, что очень важно для людей с диабетом.

Для российской системы социального обслуживания мог бы быть разработан отечественный аналог с подобными функциями. Такие часы могли бы выдаваться в аренду пожилым людям социальными службами.

Технологии распознавания движений также имеют важное значение для дальнейшего развития социально-медицинских услуг. В вопросе по присмотру за больными или малоподвижными людьми порой важен момент приватности. Наблюдение по камерам хоть и выход, но вряд ли это комфортно человеку, проживающему в стационарном учреждении социального обслуживания.

Для разрешения подобных ситуаций устанавливают датчики движений, которые могут сообщить о подвижности человека без видеоинформации. С помощью такой системы сразу можно обнаружить неподвижность в том или ином месте или нетипичные перемещения. Эта технология повысит качество жизни клиентов домов престарелых. Уже сейчас можно было бы заказать подобные разработки для российской системы социального обслуживания, например, в рамках какой-либо государственной программы.



Рисунок 2. Система распознавания движений, которая могла бы использоваться в стационарных учреждениях социального обслуживания

Наконец, для получателей социально-медицинских услуг может быть очень важной элементарная доставка продуктов и еды. В случае осуществления ухода за малоподвижными людьми часто приходится ходить в магазин или готовить. Но теперь эту проблему можно легко решить, не отправляя близкого человека или специалиста по уходу за продуктами. Есть варианты доставок как и самих продуктов, так и готовой еды, причем, как правило, от определенной суммы заказа – бесплатно. Социальные службы могли бы составлять лифлеты или брошюры для инвалидов и граждан пожилого возраста с рекомендуемыми, надежными сайтами, с указанием стоимости доставки, типов

горячего питания или продающихся продуктов, доступных в конкретных населенных пунктах.

Таким образом, сегодня появилось немало технологий, которые уже пора внедрять в систему социально-медицинского обслуживания, чтобы повысить качество жизни людей в России, нуждающихся в таких услугах.

Библиографический список:

1. *Студеникин Н.В.* Влияние цифровых технологий на социальные услуги: мировой опыт и перспективы в России // Известия Тульского государственного университета. Гуманитарные науки. 2018. № 1. С. 32-36.

Nikitin R.V., Petrichenko M.A.

Students of the Faculty of Mechanics and Mathematics

Perm State University

E-mail: roomixx0@gmail.com,

geminmx@yandex.ru

Supervisor:

PhD (Sociology), Associate Professor **S.E. Gasumova**

E-mail: svetagasumova@ya.ru Perm State University

DIGITALIZATION OF SOCIAL AND MEDICAL SERVICES

***Summary:** The article offers some ideas for introducing digital technologies in the field of social and medical services. We described the possibilities of using watches with the function of measuring pressure, taking an ECG, recording the fact of a fall and calling an ambulance in social and medical services for elderly citizens. Prospects for introducing a motion recognition system into inpatient social services for sedentary elderly and disabled people to ensure the privacy of monitoring them are considered. We gave also some recommendations for expanding the use of delivery services for low-mobile categories of the population in need of social services.*

***Keywords:** social services, social and medical services, information technology, digitalization, social services for the elderly and disabled.*

УДК 364:004
ББК 65.272+32.97

Пострижицкий К.А.

Студент механико-математического факультета
Пермский государственный национальный
исследовательский университет
E-mail: Nokonstantin1991@gmail.com

Научный руководитель:

к.соц.н., доцент, доцент **С.Е. Гасумова**
E-mail: svetagasumova@ya.ru

ПРИЛОЖЕНИЯ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

***Аннотация:** В статье описан целый ряд мобильных приложений, предназначенных для людей с ограниченными возможностями и помогающих им организовывать свою жизнедеятельность, общаться, прокладывать маршруты, проходить реабилитацию. Эти приложения можно использовать в цифровизации социального обслуживания уже сегодня, устанавливая их на смартфоны инвалидов и обучая пользованию ими.*

***Ключевые слова:** цифровизация социальных услуг, инвалиды, люди с ограниченными возможностями, информационные технологии.*

Технологии все больше и больше проникают в нашу обыденную жизнь. Сегодня перед выходом на улицу мы проверяем, взяли ли смартфон. Со смартфоном мы можем узнать всю необходимую нам информацию: на какой автобус нам необходимо сесть, через сколько автобус подъедет на остановку, адреса и время работы кинотеатров, магазинов, кафе, больниц. Даже нет необходимости ехать в кино, есть приложения, которые позволяют, не выходя из дома, посмотреть недавно снятый фильм. На текущий момент существуют миллионы приложений для смартфонов: развлекательные, для работы, для общения, для обращения в органы власти... Все сферы применения можно перечислять очень долго. Мобильные помощники, без которых мы уже не представляем жизни, распространяются во все повседневные практики. Человек получает порядка 80% информации при помощи зрения,

интерфейс смартфона состоит из визуальной, аудиальной и тактильной (вибрация) составляющей.

Как же обстоят дела с приложениями для тех, кому помощь необходима в силу физических ограничений? Это новое, отдельное и очень перспективное направление для исследований [1]. Среди миллионов приложений есть сотни для слабовидящих или незрячих людей. Раньше слабовидящие люди могли рассчитывать на помощь других людей или же специально обученных собак-поводырей. Но собаки-поводыри, помогающие таким людям, не могут в полной мере заменить зрение, собака не может прочитать состав продуктов в магазине, помочь найти предмет в квартире, или прочитать объявление.

Что же делать, если возникла такая необходимость, а рядом нет других людей? Приложение «Be My Eyes» (будь моими глазами) – это краудсорсинговое приложение, которое с помощью видеочата соединяет незрячих людей и волонтеров, готовых помочь им в разных бытовых ситуациях, например, проверить срок годности продуктов или перейти на другую сторону улицы.

Краудсорсинг – это привлечение к решению тех или иных проблем инновационной производственной деятельности широкого круга лиц для использования их творческих способностей, знаний и опыта по типу субподрядной работы на добровольных началах с применением инфокоммуникационных технологий. Такие приложения позволяют связывать людей, помогать и общаться на расстоянии.

Приложение «Be My Eyes» было запущено совсем недавно, но к нему уже присоединилось почти 300 тыс. человек. Приложение работает на iOS и имеет русскоязычный интерфейс.

«Big browser» (большой браузер) – отличная программа для увеличения текста – подходит для слабовидящих и позволяет быстро и легко увеличивать картинки и текст в браузере.

Есть приложения, которые пытаются заменить человеку не только зрение, но и компенсировать неудобства, связанные с проблемами слуха. Недавно «Яндекс» выпустили приложение, которое может помочь общаться глухим и слабослышащим людям со знакомыми и незнакомыми людьми благодаря тому, что переводит устную речь в текст и обратно. Приложение «Яндекс.Разговор» умеет слушать и распознавать речь – все, что вам говорят, отображается на экране смартфона в виде текста, а также произносить вслух напечатанные слова. Кстати, это приложение было придумано и разработано группой студентов МФТИ и работает на технологии распознавания речи Yandex SpeechKit.

Приложение «HearYouNow» (теперь рядом с тобой) помогает пользователям с нарушениями слуха. Теперь они могут регулировать звук в зависимости от ситуации, в которой находятся, – в общественном месте, на встрече и т.д. Для этого к смартфону подключаются наушники, через которые подается звук с соответствующими настройками для оптимизации фона или переднего плана. Приложение разработано «ExSilent» – голландским производителем слуховых аппаратов, и рассчитано на людей, которые нуждаются в использовании слуховых аппаратов, но пока не готовы к этому.

Приложение «Spread Signs» (распространение знаков) относится к обучающим приложениям. Оно содержит большую библиотеку жестов, насчитывающую более 200 000 знаков на многих языках, в том числе и русском. Можно учить как отдельные буквы, так и целые слова и фразы.

«RogerVoice» – интересная программа, помогающая глухим разговаривать по смартфону. Принцип тот же, что и у «Яндекс.Разговора», плюс возможность общения по телефону. «RogerVoice» («Roger that» – выражение которое произносят по радиации, означает «Вас понял») переводит звуки в динамиках в текстовое сообщение и ваш глухой собеседник может его прочитать.

Отдельная категория приложений – это приложения для помощи маломобильным гражданам, которые самостоятельно не везде могут передвигаться и им необходимо выбирать особые маршруты. Приложение Smooth (гладкий, подразумевается гладкая дорога) – это петербургский сервис, который позволяет построить маршрут по городу на общественном транспорте или пешим ходом с учетом доступности транспорта и пешеходных зон для людей с ограниченной подвижностью. Проект стал победителем хакатона «Open Data Hackathon 2014: Hack for Piter». Он был разработан при поддержке крупной российской общественной организации «Теплица социальных технологий».

«Метро для всех» – это навигатор по препятствиям в метрополитене. Приложение создано для того, чтобы таким маломобильным группам населения, как инвалиды-колясочники, родители с детскими колясками, пожилые люди, пассажиры, путешествующие с габаритным багажом и др. было удобнее пользоваться подземным транспортом.

Существуют приложения, которые помогают людям принимать лекарства, соблюдать диету, не дадут забыть о своевременном приеме медикаментов. Например, «MySugr Diabetes Logbook» – приложение для диабетиков, позволяющее соблюдать жизненно необходимую диету. Учитывает ваш рацион питания, следит за приемом ле-

карств и динамикой уровня сахара в крови. Все учтенные показатели можно скачать и распечатать для приема у врача.

Существуют приложения, которые помогают адаптироваться и реабилитироваться людям с аутизмом. Проблема социализации таких людей состоит не в работе органов чувств, а в восприятии мира. «Look at me» (посмотри на меня) – приложение, разработанное компанией Samsung, помогает успешно социализироваться детям с аутизмом. С помощью игрового взаимодействия приложение учит устанавливать зрительный контакт, распознавать эмоции, запоминать лица, а также лучше выражать собственные чувства. Игровые действия помогают малышу с аутизмом научиться смотреть в нужном направлении, узнавать эмоции и фиксировать в памяти лица. Ребенок со временем научится и выражать собственные эмоции.

Другое приложение «Сезам» – это мессенджер, позволяющий общаться при помощи символов и картинок. Это приложение разработано для организации общения между аутистами, людьми с синдромом Дауна и нарушениями речи и слуха. Забавные и простые для запоминания пиктограммы позволяют донести необходимую информацию до собеседника и получить удовольствие от общения.

«Miracle Modus» (Чудо способ) – это приложение-источник гипнотических узоров и мягкой музыки, которые уменьшают сенсорную перегрузку и успокаивают. Созданное разработчиком-аутистом (и проверенное им на себе) приложение может помочь расслабиться людям с похожими особенностями восприятия.

Таким образом, все эти приложения и технологии не способны полностью заменить людям мобильность, работу органов чувств, не способны решить многие жизненные проблемы, но они помогают адаптироваться и сглаживать неудобства в повседневной жизни. Не может не радовать тот факт, что многие крупные компании, такие как «Samsung», заинтересованы в разработке приложений для людей испытывающих проблемы в обыденной деятельности и быту. Технологии мобильных приложений не новая, но прогресс в развитии приложений очевиден. Эволюционируют не только технические платформы и процессы, но и лежащие в их основе социальные технологии (как краудсорсинг).

Однако люди с ограниченными возможностями зачастую ничего не знают о таких специальных мобильных приложениях и поэтому, к сожалению, не пользуются ими. На наш взгляд, при социальных службах целесообразно организовать помощь в установке на смартфоны подобных приложений и обучение их использованию. Тем более, что это возможно сделать с помощью волонтеров (например, студентов механико-математического факультета).

Библиографический список:

1. Сидоренко В.А. Использование мобильных приложений, ориентированных на людей с ограниченными возможностями // Социальная работа: современные проблемы и технологии. 2020. № 1. С. 176-181.

Postrizhitsky K.A.

Student of the Faculty of Mechanics and Mathematics
Perm State University

E-mail: Nokonstantin1991@gmail.com

Supervisor:

PhD (Sociology), Associate Professor **S.E. Gasumova**

E-mail: svetagasumova@ya.ru

APPS FOR PERSONS WITH DISABILITIES

Abstract: *The article describes a number of mobile applications designed for people with disabilities and helping them to organize their life, communicate, make routes, undergo rehabilitation. These applications can be used in the digitalization of social services today, installing them on smartphones of disabled people and teaching them how to use them.*

Keywords: *digitalization of social services, people with disabilities, people with disabilities, information technology.*

УДК 364:004
ББК 65.272

Калюжная Е.С., Коровин М.В.

Студенты механико-математического факультета
Пермский государственный национальный
исследовательский университет
E-mail: ketrin.lirnih@gmail.com,
max@resvisual.ru

Научный руководитель:

к.соц.н., доцент, доцент **С.Е. Гасумова**
E-mail: svetagasumova@ya.ru

К ВОПРОСУ О ПРОБЛЕМАХ ДОСТУПНОСТИ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА НА ПРИМЕРЕ БАНКОВСКИХ КАРТ

***Аннотация:** Представлен анализ проблемы отсутствия у пожилых людей достаточных знаний и навыков для пользования банковскими картами, что снижает качество их жизни. Предлагается организация помощи старшему поколению в получении банковских карт, облегчение этой процедуры и разработка электронного банковского помощника для пользования банкоматами.*

***Ключевые слова:** пожилые люди, банковские карты, цифровизация, доступность информационных технологий.*

В последние несколько лет в России происходит «цифровизация» всех сфер экономики и общественной жизни. С 2017 г. принята новая государственная политика в форме госпрограммы «Цифровая экономика Российской Федерации». Значительное место в ней отводится созданию «цифровых платформ» в основных направлениях социально-экономической жизни в России. Нас заинтересовало, как касается цифровизация жизнедеятельности старшего поколения и как можно преодолеть ситуацию социального неравенства, в которой оно поневоле оказалось в новую эпоху [1].

В наше время онлайн-оплат в банковских мобильных приложениях и электронных подписей до сих пор есть очереди в отделениях банков, на почте и в других государственных учреждениях, в которых стоят пожилые люди. Во Всемирной сети не первый год появляются

различные «мемы» о том, что бабушки в 7 часов утра едут в автобусе, чтобы занять очередь. Это забавляет молодежь. Также в Интернете можно встретить видео, как пожилых людей на кассе при наличном расчете обманывают и обкрадывают, бесчестно полагаясь на пожилой возраст, плохое зрение и слух. Такая ситуация не может не вызывать возмущения, учитывая, что она могла бы быть решена, если бы государство и социальные службы помогли престарелым гражданам научиться пользоваться банковскими картами, объяснили бы их преимущества.

Казалось бы, с июля 2017 г. Пенсионный фонд России ввел новую функцию «Получение пенсии на карту банка России». Выплаты пенсии оформляются только на карты национальной платежной системы «МИР». Доставка пенсии за текущий месяц на счет производится в день поступления средств от территориального органа Пенсионного фонда России. Снять свои деньги с банковского счета можно в любой день после их зачисления. Снимать денежные средства можно через банкомат. Однако, как приобрести эти карты? Как ими пользоваться? И в чем их польза и основные достоинства – к сожалению, никто не объясняет пенсионерам и по сей день.

Для примера зайдём на сайт одного из банков России (назовём его N), который позволяет получить эту пенсионную карту. Для оформления нам предлагают подъехать в офис банка, заполнить и подписать Заявление-анкету и предоставить нужные документы. Вроде бы ничего плохого, но тут есть огромное «Но». Представим ситуацию: женщина в возрасте 73 лет приехала в офис банка, чтобы быть со своими внуками «на одной волне». К счастью, у банка N есть консультанты, которые помогают занять место в электронной очереди. Женщина заполнила заявление и поехала домой. В банке ей сообщили, что карта будет изготовлена в течение 10-14 рабочих дней и её оповестят по телефону о готовности. Предположим, что у пожилого человека есть мобильный телефон, подаренный внуками, и на него пришло СМС о готовности. Теперь ей нужно снова ехать в отделение банка N для получения карты, что для людей в таком возрасте может быть непростой задачей, и снова отсидеть эту очередь. Вот с этого момента начнём наши размышления. Почему известный банк до сих пор не додумался ввести доставку карты до получателя?

К тому же, их памятки об использовании карт настолько малопонятные и неэффективные, что у банкоматов создаются невероятные очереди, с которыми никак не хотят бороться.

Вспомним об офисном помощнике скрепыше по имени Клиппи в Microsoft Office. Хотя негативных отзывов о нем было немало, на наш взгляд, он действительно неплохо делал свою работу как помощник.

И тут, соединив проблему непонятного для пожилых людей интерфейса банкоматов и Клиппи, у нас возникла идея создания Банковского помощника. Например, его дизайн может быть выполнен в виде карты или рубля. Его можно было бы вызвать одним кликом на экране банкомата. Совмещая в себе аудио и видео сопровождение «Рублик» (назовем его так), пусть оно наглядно продемонстрирует несколько основных функций, часто запрашиваемых в банкоматах. Это будет:

- внесение денежных средств;
- снятие денежных средств;
- перевод с карты на карту;
- оплата услуг ЖКХ;
- оплата мобильной связи.

Затем, после выбора нужной функции, Рублик будет сопровождать последующие действия с помощью курсора, который будет виден и людям с плохим зрением. Проговаривая каждое нажатие по экрану, Рублик не оставит никого наедине с проблемой. Останется с клиентом вплоть до выдачи чека.

В первое время консультанты в банках еще будут находиться, но в дальнейшем можно будет не затрачивать несколько человеко-часов на такие действия, как выбрать нужную кнопку.

В 2001 г. компания Microsoft убрала скрепыша Клиппи из интерфейсов. Компания обосновала это решение тем, что новая операционная система крайне проста в использовании, а значит, людям не нужны советы электронного помощника.

Поэтому в дальнейшем, когда информированность пенсионеров обязательно повысится [2], можно будет по аналогии убрать банковского помощника из интерфейса и запрограммировать все команды на работу с голоса. Только ради конфиденциальности голосовой вызов будет для основных команд, без введения личных данных. Так появится еще один голосовой помощник, как российская Алиса или американская Сири.

Таким образом, хотелось бы, чтобы процесс цифровизации в России продолжал развиваться не только в направлении расширения количества отраслей, но и качества внедрения технологий, ориентированных на разные социальные группы.

Библиографический список:

1. Гурьянова А.В. Проблема социального неравенства в эпоху цифровизации // Российская наука: актуальные исследования и разработки: сборник научных статей VII Всероссийской научно-практической конференции. Самара, 2019. С. 309-312.

2. Москвина Н.Б. Освоение пенсионерами цифровых технологий: от наличной ситуации к новым возможностям // Социальная работа: современные проблемы и технологии. 2020. № 1. С. 148-156.

Kalyuzhnaya E.S., Korovin M.V.

Students of the Faculty of Mechanics and Mathematics

Perm State University

E-mail: ketrin.lirnih@gmail.com,

max@resvisual.ru

Supervisor:

PhD (Sociology), Associate Professor **S.E. Gasumova**

E-mail: svetagasumova@ya.ru

TO THE QUESTION ABOUT THE PROBLEMS OF ACCESSIBILITY OF DIGITAL TECHNOLOGIES FOR ELDERLY CITIZENS ON THE EXAMPLE OF BANK CARDS

***Summary:** The article presents an analysis of the problem of the lack of sufficient knowledge and skills among elderly people to use bank cards, which reduces their quality of life. It is proposed to organize assistance to the older generation in obtaining bank cards, to facilitate this procedure and to develop an electronic banking assistant for using ATMs.*

***Keywords:** elderly people, bank cards, digitalization, availability of information technology.*

УДК 371.7:004.738
ББК 74.200.556

Чалова Е.И.

Студентка механико-математического факультета
Пермский государственный национальный
исследовательский университет
E-mail: chalova-ei@yandex.ru

Научный руководитель:

к.соц.н., доцент, доцент **С.Е. Гасумова**
E-mail: svetagasumova@ya.ru

ЦИФРОВИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ И ОБУЧАЮЩИЕ ИГРЫ

***Аннотация:** Описывается уже имеющийся зарубежный опыт использования обучающих компьютерных игр в некоторых областях социальной сферы. На этой основе делается вывод о возможности и целесообразности разработки подобных обучающих игр для системы социального обслуживания в России (например, обучающие игры по получению социальных пособий).*

***Ключевые слова:** обучающие игры, социальное обслуживание, зарубежный опыт цифровизации.*

В наше время все больше социальных услуг пытаются цифровизировать, чтобы как можно большее число граждан могли ими воспользоваться, не выходя из дома и не стоя в очередях. Но при этом, на наш взгляд, упускается, что для того, чтобы граждане могли воспользоваться этими услугами, о них необходимо для начала проинформировать и показать, как это все работает. С двумя этими задачами в некоторых других областях прекрасно справляются обучающие игры, о которых бы и хотелось рассказать в данной статье.

В бизнесе, в медицине, во всех областях, где необходимо изучать сложные процессы взаимодействия людей или механизмов, уже используют обучающие игры для тренировки новых кадров. Множество зарубежных исследований доказывают эффективность использования обучающих игр по сравнению со стандартным обучением с помощью лекций. В играх можно практиковаться и совершать ошибки, которые не понесут за собой больших убытков и растрат для компа-

ний. К тому же, игры зачастую более привлекательны, чем сухие инструкции, для этого у них есть огромное количество инструментов в виде графики и музыки. И не стоит забывать, что хорошее расположение к источнику сообщения повышает у людей открытость для новой информации. А это очень важно для правительства, которому часто не доверяют.

Зачастую в нашем понимании обучение в игровой форме связано с играми для детей, но это не должно быть ограничением. С помощью игр могут обучаться люди всех возрастов и профессий. Также обучающие игры используются для информирования игроков о проблемах экологии, здоровья, о политических взглядах. Они могут изменить отношение человека к проблеме, о которой рассказывается в содержании игры.

О состоянии существующих практических разработок много говорит основанная в 2004 г. некоммерческая организация «Games for Change» [3], выступающая куратором для игр, которые затрагивают современные социальные проблемы и могут положительно повлиять на игрока, дать толчок к изменениям в реальном мире.

Различные правительственные органы имеют потребности в обучении и в передаче информации общественности. Многие зарубежные правительственные структуры развили интерес в обучающих играх и проявили усилия по их созданию для своих целей.

Так, некоторые штаты в США уже давно начали использовать обучающие игры, чтобы осветить, с насколько трудными решениями приходится сталкиваться политикам. Например, существует игра «MassBalance», которая представляет собой очень упрощенную симуляцию государственного бюджета штата Массачусетс на 2004 г. Не смотря на все упрощения, в игре демонстрируется высокая сложность распределения средств на государственном уровне. Игроку дают возможность выделять ограниченные средства на необходимые услуги и обслуживание инфраструктуры и при этом еще искать новые разработки и социальные услуги [2].

Федеральное агентство по чрезвычайным ситуациям (FEMA) на своем сайте имеет раздел, разработанный специально для детей, под названием «FEMA for KIDS» [4]. В разделе имеются не только интерактивные веб-страницы и истории, но и простые забавные игры, которые обучают детей тому, как быть готовым к стихийным бедствиям и предотвратить ущерб от них. А на сайте Бюро гравировки и печати можно найти веб-игры для детей [5], которые учат, как выявлять денежные подделки [2].

На более локальных уровнях, наверняка, можно найти еще больше таких примеров, которые отвечают необходимым потребностям местных органов власти и информируют население в доступной, веселой и развлекательной манере.

К тому же, у зарубежных исследователей имеется ряд разработанных методик, которые применяются в обучающих играх для воздействия на сознание и убеждения игрока. Наиболее известной из методик является специально разработанная для игр процедурная риторика. Ее автор Ян Богост – американский академик и дизайнер видеоигр. Процедурная риторика выражается в виде игровых правил, которые показывают, как работает отдельная часть реального мира, симулируемая в игре. Игроки постепенно разбираются с этими правилами, проигрывая или выигрывая, и приходят к определенным выводам о мире, заложенным игровыми разработчиками, формируют свое отношение к описываемой проблеме. Связь игровых правил и воздействия подчеркивает, что убеждение игрока зависит от его взаимодействия с игрой, что, в свою очередь, ставит отдельно обучающие игры от других медиа продуктов, таких как телевидение или журналы [1].

Для наших правительственных сайтов вполне можно было бы сделать ряд простых игр для веб-браузера, которые бы рассказывали и показывали игрокам особенности тех правительственных организаций, на чьих сайтах они находятся. Например, в игре о пособиях можно было бы выбрать персонажа со своими начальными условиями и пройти с ним весь путь от сбора документов до получения всех пособий, которые персонажу положены. В наиболее простой форме и с привлекательным видом информация усвоится быстрее и ей будут доверять. Такие разработки сегодня вполне возможно заказать и несложно внедрить.

В основе наиболее сложных обучающих игр может находиться экспертная система, в этом случае игра стала бы для нее привлекательной оболочкой, которая не будет отталкивать людей. Многие люди в возрасте любят играть в браузерные игры в социальных сетях, поэтому даже для них обучающие игры были бы отличным решением.

Вывод: на наш взгляд, обучающие игры идеально подходят для информирования людей всех возрастов о существующих социальных услугах, для обучения сложным последовательностям получения пособий или налоговых вычетов и для поднятия доверия к информации, которую правительственные органы хотят передать общественности.

Библиографический список:

1. *Bogost I.* Persuasive Games: The expressive power of video-games. Cambridge, MA: MIT Press, 2007.
2. *David Michael, Sande Chen.* Serious Games: Games That Educate, Train, and Inform. Boston, MA: Thomson Course Technology PTR, 2006.
3. *Games for Change* [Электронный ресурс] URL: <http://www.gamesforchange.org/> (дата обращения: 24.01.2020).
4. *Official website of the Department of Homeland Security. Welcome to Ready Kids!* [Электронный ресурс] URL: <https://www.ready.gov/kids> (дата обращения: 23.01.2020).
5. *U.S. Currency education program* [Электронный ресурс] URL: <https://www.uscurrency.gov/> (дата обращения: 23.01.2020).

Chalova E.I.

Student of the Faculty of Mechanics and Mathematics

Perm State University

E-mail: chalova-ei@yandex.ru

Supervisor:

PhD (Sociology), Associate Professor **S.E. Gasumova**

E-mail: svetagasumova@ya.ru

DIGITIZING SOCIAL SERVICES AND LEARNING GAMES

***Summary:** The article describes the already existing foreign experience of using educational computer games in some areas of the social sphere. On this basis, a conclusion is made about the possibilities and feasibility of developing such educational games for the social service system in Russia (for example, educational games for receiving social benefits).*

***Keywords:** educational games, social services, foreign experience of digitalization.*

УДК 352:364:004.9
ББК 66.3(0)24+32.473.202

Первушин П.А., Селиванов Д.А.
Студенты юридического факультета
Пермский государственный национальный
исследовательский университет
E-Mail: perpa@mail.ru,
selivanoo@mail.ru
Научный руководитель:
к.соц.н., доцент, доцент **С.Е. Гасумова**
E-mail: svetagasumova@ya.ru

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ САЙТА МИНИСТЕРСТВА СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ПЕРМСКОГО КРАЯ

***Аннотация:** В данной статье проведен анализ сайтов региональных органов социальной защиты в Свердловской, Саратовской, Самарской областях с целью разработки предложений и рекомендаций для сайта Министерства социального развития Пермского края. Предложены рекомендации по добавлению блога связи с Министерством, онлайн-опроса по качеству услуг и других интерактивных сервисов, а также ссылки на реестр поставщиков социальных услуг на главной странице, улучшению режима для слабовидящих и карты сайта, выделению основных разделов на главной странице для удобства использования сайта и привлечения пользовательской аудитории.*

***Ключевые слова:** социальное развитие, интернет-контент, Пермский край, государственные услуги, web-ресурсы, цифровизация.*

В Пермском крае в 2018 г. мерами социальной поддержки в форме ежемесячных и ежегодных выплат воспользовались 200 066 человек, что составляет 100% от числа всех обратившихся за социальной помощью. Меры же социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг получили 475 877 граждан (с учетом членов семей), что составляет 3,7% от числа всех обратившихся [5]. Доля населения с денежными доходами ниже величины прожиточного минимума составляет 12,4% или 326 380 человек от общей

численности населения Пермского края (численность населения Пермского края на 1 января 2018 г. составила 2 632 097 человек [6]). Теоретически среди тех жителей региона, которые еще не получают социальную поддержку, могут быть граждане, которые попросту не знают, что имеют на это право. Если бы они знали, что у Министерства социального развития Пермского края есть свой сайт и паблики в социальных сетях, где можно почерпнуть подобную информацию, льготополучателей, возможно, было бы значительно больше.

По статистике, порядка 35% российских семей с детьми не пользуются льготами, которые им положены по закону, хотя в России на сегодня насчитывается 380 видов социальной поддержки. Обо всех видах поддержки, на которые могут рассчитывать граждане, можно всегда узнать через органы социальной защиты [7], что делает тему анализа и совершенствования сайтов данного ведомства актуальной.

Актуальность проблемы также подтверждается и майским Указом Президента РФ [8], который говорит о том, что требуется обеспечение ускоренного внедрения цифровых технологий в экономике и социальной сфере.

Интернет-сообщество активно развивается, обновляются сайты органов социальной защиты и различных учреждений социального обслуживания, в том числе и сайт Министерства социального развития Пермского края.

В ходе исследования, направленного на разработку предложений для web-контента сайта Министерства социального развития Пермского края, был проведен сравнительный анализ интернет-ресурсов четырех регионов Российской Федерации глазами обычного пользователя – получателя государственных услуг. Анализ проводился путем изучения сайтов региональных органов социальной защиты следующих регионов:

- 1) Пермский край;
- 2) Свердловская область;
- 3) Саратовская область;
- 4) Самарская область.

Для анализа нами были взяты общие показатели, которые можно сравнивать у всех регионов.

Первое, что бросается в глаза, является наличие защищенного интернет-соединения (SSL), которое не присутствует лишь на сайте Министерства Самарской области.

Далее нами были разработаны критерии для анализа сайта. Среди них мы решили выделить оценку следующих элементов:

- 1) блог связи с Министерством;

- 2) главное навигационное меню;
- 3) новостная лента;
- 4) общий дизайн сайта;
- 5) онлайн-опрос;
- 6) проект «Доступная среда» (карта доступности);
- 7) поиск по сайту;
- 8) получение госуслуг;
- 9) версия для слабовидящих;
- 10) электронная приемная;
- 11) глоссарий сайта;
- 12) авторизация на сайте;
- 13) актуальные проекты.

Результаты проведенного анализа представлены в таблице 1.

Таблица 1. Результаты анализа официальных сайтов региональных органов социальной защиты в Пермском крае, Свердловской, Саратовской и Самарской областях

Исследуемый параметр	Исследуемые регионы			
	Пермский край [4]	Свердловская область [1]	Саратовская область [2]	Самарская область [3]
Блог связи с Министерством	Отсутствует	Отсутствует	Отсутствует	Выполнен в правом углу сайта отдельной полосой, позволяет отслеживать рейтинг сотрудников, имеется возможность просмотра записей
Главное навигационное меню	Является слишком объемным и выполнена в виде простых гиперссылок	Имеет четкую, не сливающуюся цветовую гамму, выделены основные направления работы	Отсутствует необходимость в кликабельности для разворачивания меню	Выполнено в левом углу сайта отдельной полосой в стиле «аккордион»

Новостная лента	Оформлена красочно, но новость занимает слишком много места на сайте	Просмотр новостей по дате размещения	Является информативной и выделенной в отдельный блок	Выполнена в центре сайта, имеет четкую цветовую гамму
Общий дизайн сайта	Цветовая гамма хорошо выдержана, картинки отображаются корректно	Цветовая гамма хорошо выдержана	Цветовая гамма хорошо выдержана, картинки отображаются корректно	Цветовая гамма хорошо выдержана, картинки отображаются корректно
Онлайн-опрос	Отсутствует	Имеется возможность выразить жалобу, опрос о качестве оказываемых услуг	Реализован в виде работы с обращениями	Реализован экспресс-опрос на наиболее значимые вопросы социального развития
Проект «Доступная среда» (карта доступности)	Представлен на отдельном сайте	Возможность в качестве критериев отбора выбрать категории объектов и уровень доступности	Возможность в качестве критериев отбора выбрать категории объектов и уровень доступности	Возможность в карте доступности в качестве критериев выбрать категории объектов и уровень доступности
Поиск по сайту	Осуществлен поиск по органам власти	Используются подсказки в виде наиболее релевантных запросов	Осуществлен поиск по разделам сайта	Осуществлен поиск по разделам сайта, типам новостей и дате публикации
Получение госуслуг	Выполнено в виде перечня госуслуг с возможностью перехода по ссылке на сайт Госуслуг	Выполнено в виде перечня госуслуг с дополнительной справочной информацией	Выполнено в виде перечня госуслуг с примерами обращения к тем или иным услугам	Выполнено в виде перечня госуслуг с возможностью перехода по ссылке на сайт Госуслуг

Версия для слабовидящих	Отсутствует	В правом верхнем углу, выполнена стандартно	В правом верхнем углу, выполнена стандартно	В правом верхнем углу, выполнена стандартно
Электронная приемная	Отсутствует	Ссылка выделена в правом углу	Ссылка выделена в левом верхнем, имеется возможность автозаполнения	Выполнена в виде блога
Глоссарий сайта	Отсутствует	Отсутствует	Выполнен в виде последнего пункта вертикального меню	Отсутствует
Авторизация на сайте	Отсутствует	Авторизация возможна через сайт Госуслуг, наличие личного кабинета	Выполнена в виде пары логин-пароль	Отсутствует
Актуальные проекты	Отсутствует	Выполнены в виде отдельного блока	Отсутствует	Выделены цветом в вертикальном меню, но цвет шрифта сливается с фоном кнопки

Анализ показал, что на сайте Самарской области хорошо представлен блог связи с Министерством с возможностью просмотра записей и главное навигационное меню. Новостная лента также лучше выделена на сайте Самарской области – в отдельном блоке. Общий дизайн сайта и получение госуслуг являются выполненными одинаково хорошо для всех анализируемых сайтов.

Онлайн-опрос тоже лучше всего реализован на сайте Самарской области в виде экспресс-опросов по наиболее значимым вопросам социального развития.

Проект «Доступная среда» и версия для слабовидящих везде реализованы примерно одинаково.

Поиск по сайту лучше всего реализован на сайте Самарской области в виде поиска по разделам сайта, типам новостей и дате публикации.

Электронная приемная лучше всего реализована на сайте Саратовской области с возможностью автозаполнения полей добавления обращения.

Глоссарий сайта присутствует лишь на сайте Саратовской области.

Авторизация на сайте выполнена лучше всего на сайте Свердловской области с возможностью авторизации и через сайт Госуслуг и через сайт Министерства.

Область «Актуальные проекты» выполнена лучше всего на сайте Свердловской области.

Таким образом, в качестве сайтов, которые могут быть взяты за образец, выделились в основном, сайты Министерств Самарской и Саратовской областей.

В качестве наглядных примеров того, как можно улучшить сайт Министерства социального развития Пермского края, можно предложить следующие рекомендации.

1) Отдельно выделить ссылку на реестр поставщиков социальных услуг на главной странице (рис. 1). Выделение отдельной ссылки на реестр поставщиков социальных услуг будет полезно ввиду того, что его не придется искать на сайте в других разделах. Сейчас его довольно сложно обнаружить.

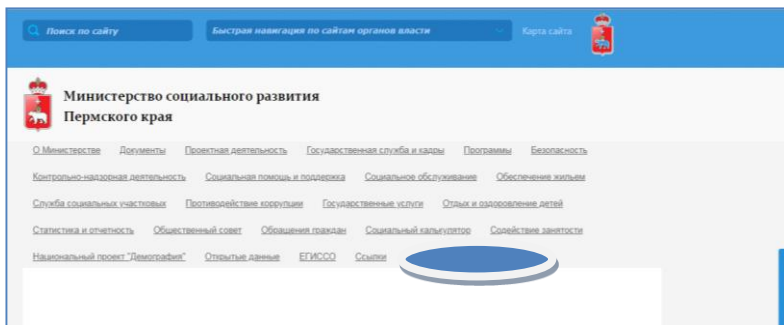


Рисунок 1. Сайт Министерства социального развития Пермского края. Возможный вариант размещения ссылки на реестр поставщиков социальных услуг

2) Режим для слабовидящих на сайте Министерства социального развития Пермского края нами не был найден (рис. 2).

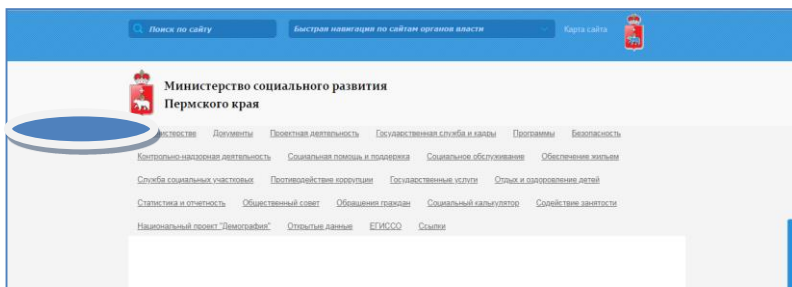


Рисунок 2. Сайт Министерства социального развития Пермского края. Возможный вариант расположения иконки «режима для слабовидящих»

Этот режим подразумевает собой особую настройку сайта, благодаря которому упрощается восприятие сайта людьми, имеющими определенную дисфункцию зрительного аппарата. Кнопку для данного режима можно выставить на стартовой странице сайта, либо в верхней его части, либо сбоку. В качестве примера того, как это может выглядеть, можно представить 2 сайта: сайт Министерства социальной политики Свердловской области (рис. 3), где кнопка находится в верхней части стартовой страницы сайта, а также сайт Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области (рис. 4), где кнопка находится справа на главной странице сайта.

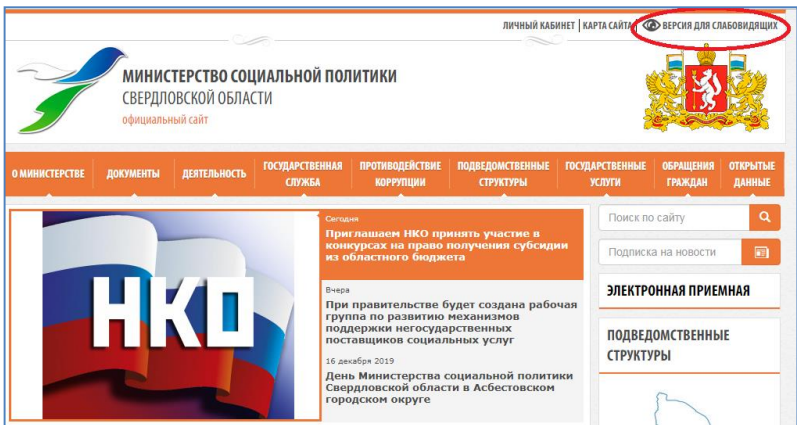


Рисунок 3. Сайт Министерства социальной политики Свердловской области. Размещение иконки «режима для слабовидящих»

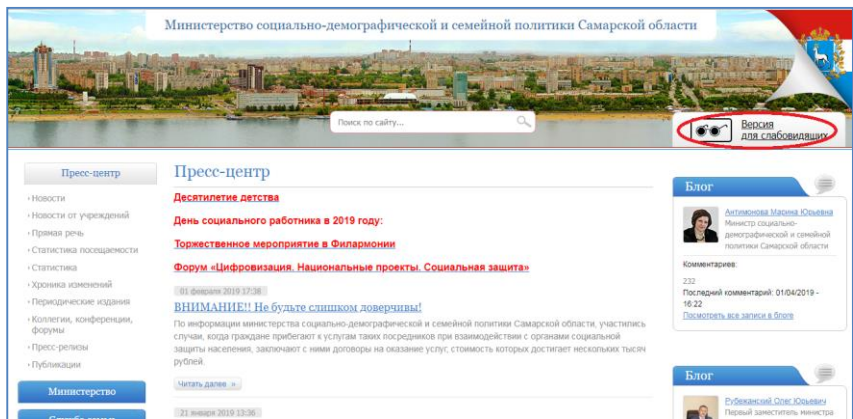


Рисунок 4. Сайт Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области. Размещение иконки «режима для слабовидящих».

3) Выделить основные разделы на главной странице сайта.

На сайте Министерства социального развития Пермского края нами было выявлено, что на стартовой странице есть множество ссылок на разные тематики, в которых легко запутаться. Однако эту ситу-

ацию упростить, выделяя отдельные, важные для посетителя сайта ссылки.

В качестве примера можно привести сайт Министерства социального развития Саратовской области (рис. 5, 6). Здесь в верхней части стартовой страницы выделены основные разделы (пресс служба, развитие отрасли, государственные услуги и т.д.). Также при наведении на один из разделов открывается меню, в котором можно видеть ссылки, касающегося данного раздела. Применив такой подход на сайте Министерства социального развития пермского края, можно было бы лучше структурировать стартовую страницу.

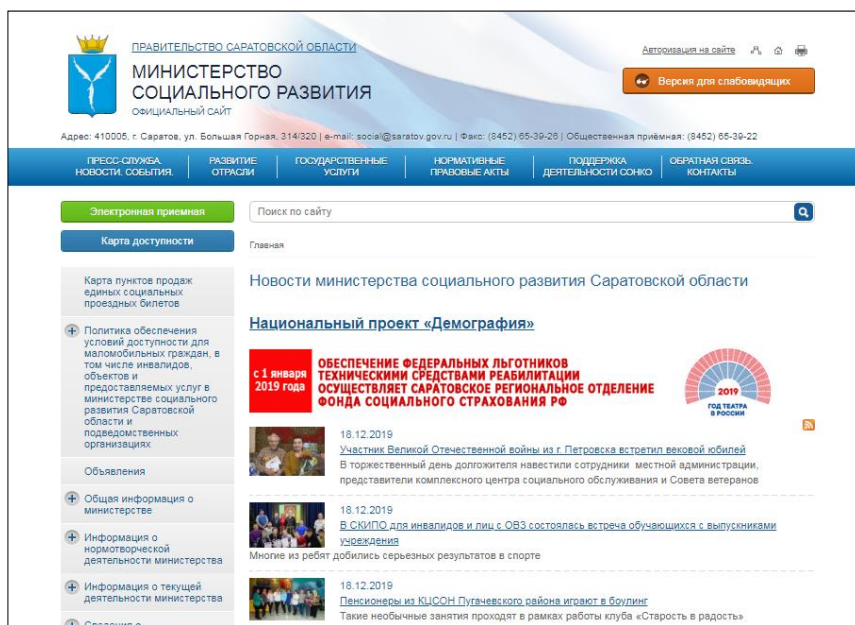


Рисунок 5. Сайт Министерства социального развития Саратовской области. Размещение основных разделов на главной странице сайта.

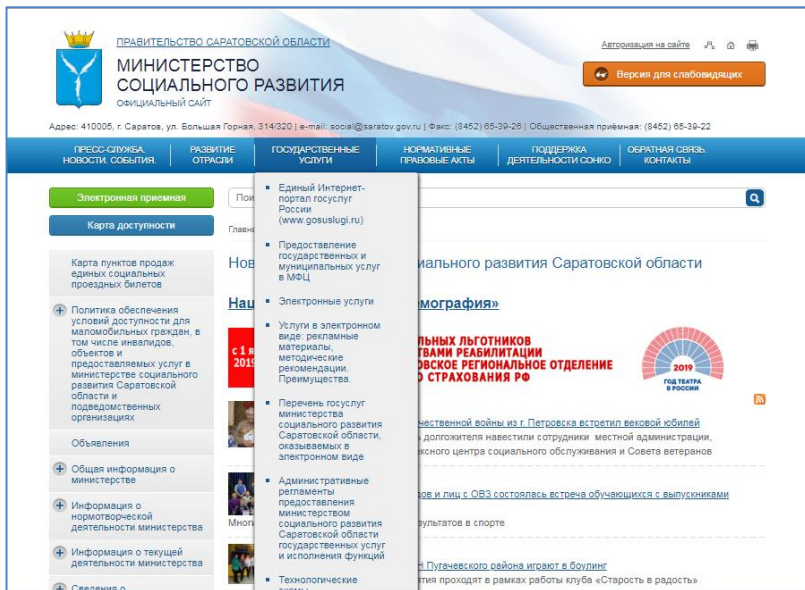


Рисунок 6. Сайт Министерства социального развития Саратовской области. Размещение основных разделов на главной странице сайта. Разделы в «развернутом» виде

4) Усовершенствование карты сайта.

На момент написания статьи карта сайта Министерства социального развития Пермского края выглядит несколько громоздко: она очень длинная, в ней трудно ориентироваться, и пользователь в ней может «потеряться» (рис. 7).

Ее можно улучшить, например, путем сворачивания изначально основных структур (рис. 8, 9). В качестве примера можно представить карту сайта Министерства социального развития Саратовской области. В ней в каждом разделе может присутствовать подраздел, изначально скрытый. При щелчке на особую кнопку (+) открывается подраздел, в котором присутствуют другие ссылки, которые также могут скрывать в себе еще дополнительные ссылки. Этот прием удобен тем, что он структурирует карту сайта, тем самым упрощая работу с ней по поиску необходимой ссылки на интересующую тематику. То, что пользователю не интересно, будет в свернутом виде, а значит, не будет отвлекать его внимание.

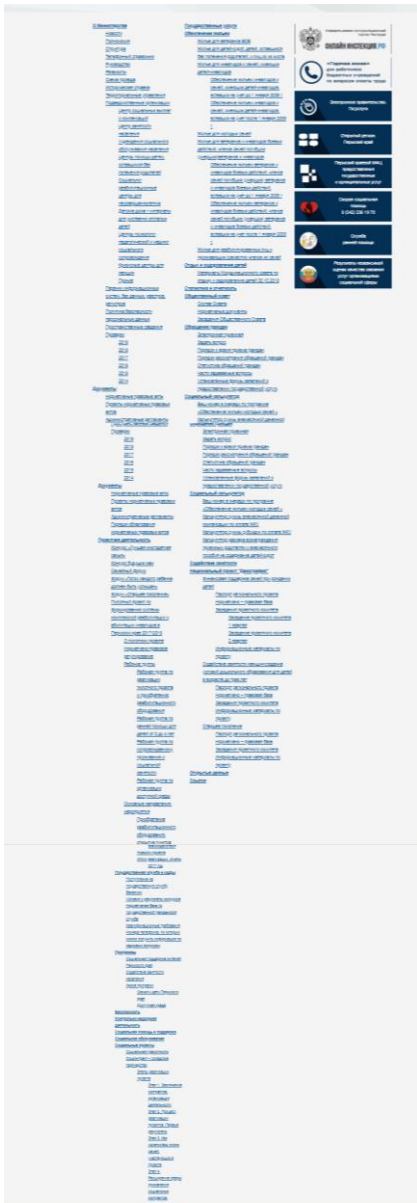


Рисунок 7. Карта сайта Министерства социального развития Пермского края



Рисунок 8. Сайт Министерства социального развития Саратовской области. Карта сайта



Рисунок 9. Сайт Министерства социального развития Саратовской области. Карта сайта в развернутом виде

Таким образом, анализ показал, что сайт Министерства социального развития Пермского края достаточно информативен, он содержит массу информации о событиях, которые прошли в крае, имеет большое количество предоставляемой информации, хоть она и структурирована не вполне эффективно. В качестве рекомендаций для сайта Пермского края можно предложить следующие: отдельно выделить ссылку на реестр поставщиков социальных услуг на главной странице, добавить режим для слабовидящих, выделить основные разделы на главной странице сайта и улучшить карту сайта. В то же время можно использовать опыт других регионов: в Самарской области прекрасно представлен блог связи с Министерством, онлайн-опрос и поиск по сайту; на сайте Саратовской области удобная новостная лента, электронная приемная и глоссарий сайта; на сайте Свердловской области можно заимствовать технологию авторизации на сайте и раздел «Актуальные проекты». Так сайт будет еще удобнее как для работников Министерства, так и для граждан, которые хотят получить услугу или узнать о социальной помощи и поддержке.

Библиографический список:

1. *Андреев В.* 380 видов поддержки: треть жителей России не знает о положенных им льготах / Электронная газета «Век». – URL: <https://wek.ru/380-vidov-podderzhki-tret-zhitelej-rossii-ne-znaet-opolozhennykh-im-lgotah> (дата обращения: 22.12.2019).
2. *Годовой отчет о выполнении государственной программы Пермского края «Социальная поддержка граждан Пермского края», 2018.*
3. *Официальный сайт* Министерства социального развития Пермского края [Электронный ресурс]. – URL: <https://minsoc.permkrai.ru/> (дата обращения: 18.12.2019).
4. *Официальный сайт* Министерства социального развития Саратовской области [Электронный ресурс]. – URL: <https://social.saratov.gov.ru/> (дата обращения: 18.12.2019).
5. *Официальный сайт* Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области [Электронный ресурс]. – URL: <http://minsocdem.samregion.ru/> (дата обращения: 18.12.2019).
6. *Официальный сайт* Министерства социальной политики Свердловской области [Электронный ресурс]. – URL: <https://msp.midural.ru/> (дата обращения: 18.12.2019).

7. *Пермский край в цифрах*. 2018: Краткий статистический сборник / Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Пермскому краю. Пермь, 2018. 181 с.

8. *Указ* Президента РФ от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года».

Pervushin P.A., Selivanov D.A.

Students of the Faculty of Law

Perm State University

E-mail: perpa@mail.ru,

selivanoo@mail.ru

Supervisor:

PhD (Sociology), Associate Professor **S.E. Gasumova**

E-mail: svetagasumova@ya.ru

RECOMMENDATIONS FOR IMPROVEMENT SITE OF THE MINISTRY OF SOCIAL DEVELOPMENT IN THE PERM REGION

***Summary:** This article analyzes the websites of regional social welfare bodies in the Sverdlovsk, Saratov, Samara regions in order to develop proposals and recommendations for the website of the Ministry of Social Development of the Perm region. Recommendations were proposed for adding a blog for communication with the Ministry, an online survey on the quality of services and other interactive services, as well as links to the register of social service providers on the main page, improving the regime for the visually impaired and a site map, highlighting the main sections on the main page for the convenience of using the site and attracting a user audience.*

***Keywords:** social development, Internet content, Perm region, government services, web resources, digitalization.*

УДК 316.334.3:34:004(470.53)

ББК 62.272+67.405+32.8

Гордеев М.В., Каменских Л.А.

Студенты механико-математического факультета

Пермский государственный национальный

исследовательский университет

E-mail: max9991995@mail.ru,

lyubochka199@yandex.ru

Научный руководитель:

к.соц.н., доцент, доцент **С.Е. Гасумова**

E-mail: svetagasumova@ya.ru

АНАЛИЗ НАЛИЧИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ СВЕДЕНИЙ В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ НА САЙТАХ ПОСТАВЩИКОВ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ПЕРМСКОМ КРАЕ

***Аннотация:** В статье представлен анализ информации, которая должна быть размещена в обязательном порядке на сайтах организаций, предоставляющих социальные услуги по реабилитации инвалидов, в соответствии с требованиями 13 статьи Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан». Показаны примеры размещения необходимой информации, составлен рейтинг поставщиков социальных услуг Пермского края по наличию обязательных сведений. В результате предложены рекомендации по совершенствованию содержания сайтов организаций занимающихся реабилитацией инвалидов в Пермском крае и усилению контроля со стороны уполномоченных органов за их соответствием требованиям законодательства РФ.*

***Ключевые слова:** интернет-ресурсы, анализ сайтов, поставщики социальных услуг, государственные услуги, получатели услуг, независимая оценка качества услуг.*

В настоящее время существует множество коммерческих, некоммерческих и государственных либо муниципальных организаций, которые предоставляют различные социальные услуги для нуждающихся в них граждан [1]. Особое внимание стало уделяться инвалидам, которые нуждаются в специализированных реабилитационных услу-

гах, но оказываемые услуги в этой сфере не всегда соответствуют требованиям информационной открытости [2].

Чтобы оценить уровень информационной открытости таких услуг, нами был проведен анализ 17 сайтов поставщиков социальных услуг в Пермском крае, предоставляющих услуги по реабилитации инвалидов, в соответствии с требованиями ст. 13 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан» и были собраны статистические данные.

Как показало исследование, наибольшие проблемы с размещением информации на сайте вызывает размещение информации о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания. С размещением этих данных справились лишь 4 организации (рис. 1):

- ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Березники
- ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Чайковский
- ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов» - ОМСР
- Санаторий-профилакторий ФГБОУ ВПО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет» (ПНИПУ).

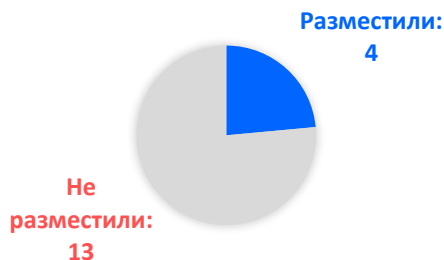


Рисунок 1. Количество организаций, разместивших информацию о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания на сайтах в сети Интернет в 2019 г.

Это очень слабый показатель, данная статистика говорит о том, что у организаций возникают проблемы с публикацией данных подобного формата. Возможно, скорее всего, просто отсутствуют формализованные данные, удобные для размещения на сайте, или организации вообще не берут эти пункты во внимание. Министерству

следуют обратить особое внимание на размещение этих данных поставщиками услуг. Пример, как разместить эту информацию можно посмотреть на сайте Реабилитационного центра для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Чайковский. Всю необходимую информацию можно найти в разделе «Документы», что достаточно удобно (см. рис. 2).



Рисунок 2. Пример оформления информации о независимой оценке на сайте реабилитационного центра для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Чайковского (<http://chaikrc.ru>)

Похожие сложности вызывает размещение информации о финансово-хозяйственной деятельности. Она наиболее редко встречается среди рассматриваемых сайтов поставщиков социальных услуг. Данное требование можно найти всего у 5 организаций из анализируемых (рис. 3):

- ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Березники
- МАУ ДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Лесная сказка»
- МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (ЦППМС)

- ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Чайковский
- ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов» – ОМСР.



Рисунок 3. Количество организаций, разместивших информацию о финансово-хозяйственной деятельности на сайтах в сети Интернет в 2019 г.

Пример оформления этой информации можно увидеть на сайте организации МАУ ДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Лесная сказка» (см. рис. 4).

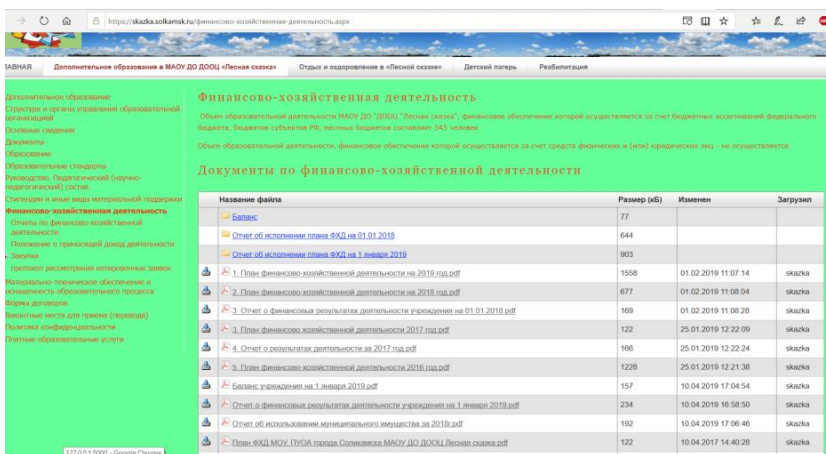


Рисунок 4. Пример оформления информации о финансово-хозяйственной деятельности на сайте организации МАУ ДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Лесная сказка» (<https://skazka.solkamsk.ru>)

Довольно странно, что информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по разным формам социального обслуживания (финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, за счет средств физических, юридических лиц) разместили всего лишь 7 организаций среди анализируемых (рис. 5):

- ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Чайковский;
- ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Березники;
- ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района;
- МУП Осинского района «Санаторий-профилакторий «Жемчужина»;
- ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов» – ОМСР;
- Санаторий-профилакторий ФГБОУ ВПО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет» (ПНИПУ);
- ООО «Санаторий-профилакторий «Камские зори».



Рисунок 5. Число организаций, разместивших информацию о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по разным формам социального обслуживания

По нашему мнению, такая информация является очень полезной для получателей услуг. При выборе центра, скорее всего, потенциальные клиенты обращают особое внимание на данный критерий, чем меньше мест свободно, тем лучше, качественнее, возможно, дешевле услуги центра. Пример размещения данной информации можно увидеть на рис. 6.

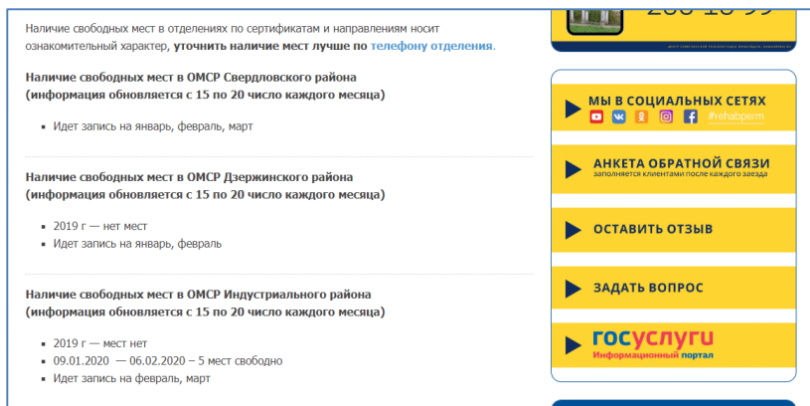


Рисунок 6. Пример оформления наличия свободных мест на сайте государственного бюджетного учреждения Пермского края «Центр комплексной реабилитации инвалидов» (ГБУ ПК «ЦКРИ») (<http://rehabperm.ru>)

Следующий пункт законодательных требований – информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг: финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, за счет средств физических, юридических лиц указали всего лишь 8 организаций (рис. 7).

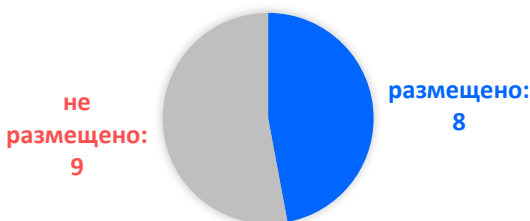


Рисунок 7. Количество организаций, разместивших информацию о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг в соответствии с законодательством РФ на сайтах в сети Интернет в 2019 г.

На наш взгляд, данная информация, возможно, и не несет большой смысловой нагрузки для получателей услуг, но является обязательной для размещения на сайте, поэтому организациям стоит обратить на это внимание, если они хотят, чтобы их сайт соответствовал требованиям законодательства РФ. Данную информацию можно представить в виде документа, как это сделано у ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района (см. рис. 8). При переходе по выделенной ссылке в браузере открывается отдельный документ с таблицей, где представлены все необходимые сведения.

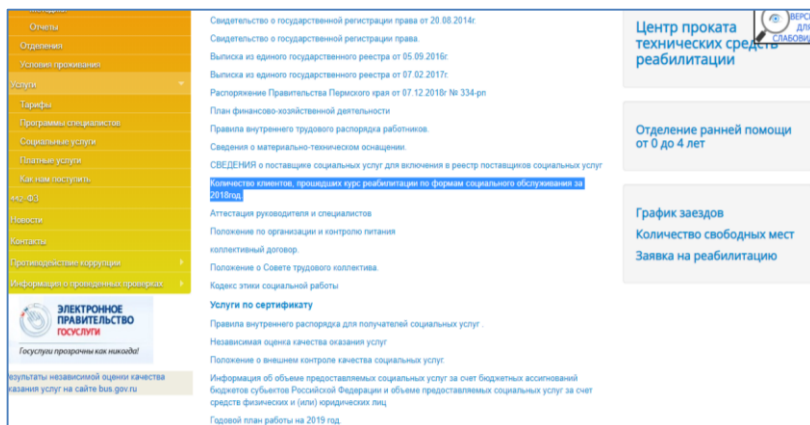


Рисунок 8. Представление информации о количестве клиентов, прошедших курс реабилитации, на сайте ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района (<http://центр-светлячок.рф/>)

Информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, отчеты об их исполнении, которая свидетельствует об открытости и честности данного центра, разместила на своих сайтах лишь половина организаций (рис. 9).

Данный пункт является, как нам кажется, необходимым, поскольку потенциальные клиенты могут посмотреть, как организации стараются улучшить качество предоставляемых услуг, как реагируют на замечания и оперативно их исправляют. Пример оформления такой информации можно увидеть на рис. 10.

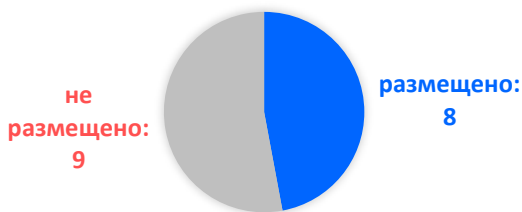


Рисунок 9. Количество организаций, разместивших информацию о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, отчеты об их исполнении на сайтах в сети Интернет в 2019 г.

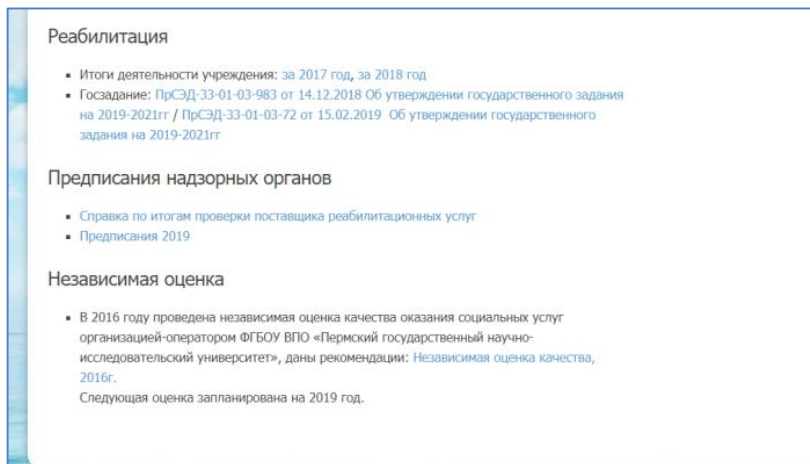
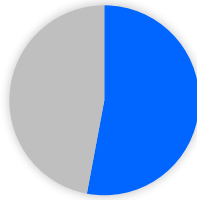


Рисунок 10. Пример оформления предписания надзорных органов на сайте Государственного бюджетного учреждения Пермского края «Центр комплексной реабилитации инвалидов» (ГБУ ПК «ЦКРИ») (<http://rehabperm.ru>)

Еще один пункт, который является, как нам кажется, довольно важным для получателей услуг – это информация об объеме предоставляемых социальных услуг: финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, за счет средств физических, юридических лиц. Только около половины организаций указали данную информацию на своих сайтах (рис. 11).

не
размещено
: 8



размещено
: 9

Рисунок 11. Количество организаций, разместивших информацию об объеме предоставляемых социальных услуг: финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, за счет средств физических, юридических лиц на сайтах в сети Интернет в 2019 г.

Платные услуги

Дорого
Пожалуйста!

Уважаемые родители!
Реабилитационный центр
«Восстановление (вос + становление)»
Центр реабилитации оказывает платные услуги:

1. Первичный прием врача – педиатра
2. Ручной массаж (облико-лицевой, шейно-воротниковый, пояснично-крестцовый), апитарный массаж (Шванг-Бергера, массажные борозы, Шванг-Розенберг, Крессе-Бергера)
3. Физיותרпия (Солариум, СВЧ, ДУТ, ультрафиолет, магнитотерапия, лазеротерапия, СВЧ, диатермия, др.)
4. Физиологические ванны (сульфидно-цинковые, др.)
5. Физиологические ванны (сульфидно-цинковые, др.)
6. Физиологические ванны (сульфидно-цинковые, др.)
7. Теплолечение (парафино-озокеритовые аппликации), грязелечение, иодоводородные аппликации, ванны
8. Лечебная физкультура:
 - индивидуальная
 - коллективная
 - лечебная физкультура (индивидуально и в группах)
9. Индивидуальная (на территории центра)
10. Групповая (в бассейне, детском фитнес-клубе)
11. Жемчужные ванны с солью Лиган, жемчужные ванны
12. Минеральные ванны
13. Физиологические (рисовые, лесные, песчаные)
14. Физиологические (ванна в бассейне)
15. Физиологические (ванна в бассейне)
16. Физиологические (ванна в бассейне)
17. Физиологические (ванна в бассейне)
18. Работотерапия: задания для пальцев (используя различные материалы, предметы быта) АИ (АИ/АИ/АИ) - игровые реабилитационные Найд Тот

Податели Реабилитационного центра предлагают своим детям занятия по следующим занятиям:

1. Развитие восприятия сенсорных элементов (форма, цвет, величина), зрительного, слухового и обонятельного восприятия (различение предметов по цвету, форме, размеру)
2. Психомоторная коррекция:
 - релаксационная терапия в сенсорной комнате
 - тактильно-двигательная терапия
 - физиологические конституирования
3. Творческие мастерские:
 - развитие творческого воображения детей средствами арт-терапии (пламя, глина, песок, краски, тесто, и др.)
 - пальчиковое рисование «Календарь-Матрешка»
4. Для детей, имеющих речевые нарушения, предоставляется логопедический комплекс:
 - индивидуальные занятия, направленные на коррекцию речевых нарушений с использованием мультимедийной системы «Самбоки»
 - классический логопедик речевых зон
 - зондовый массаж языка

Услуги:
Терапевтические
Контакты
Противодействие коррупции
Адреса объектов сети

Гидрокинезотерапия, гидротренинжер

Занятия в бассейне – это оздоровительная – лечебная физкультура и позитивная форма для достижения целей по реабилитации ребенка с ограниченными возможностями

Мини-бассейн

Гидрокинезотерапия – лечение неврологических заболеваний в бассейне в игровой форме для достижения целей по реабилитации ребенка с ограниченными возможностями. Цель программы – развитие детей с ограниченными возможностями, формирование навыков самостоятельного передвижения. Программа направлена на развитие физических, эмоциональных, социальных и коммуникативных навыков. Формирование навыков самостоятельного передвижения и игровой активности. Формирование навыков ориентации в пространстве. Формирование навыков ориентации в пространстве. Формирование навыков ориентации в пространстве. Формирование навыков ориентации в пространстве. Формирование навыков ориентации в пространстве.

Противопоказания:
Индивидуальная реабилитация
Групповая реабилитация
Физиологические ванны (сульфидно-цинковые, др.)
Физиологические ванны (сульфидно-цинковые, др.)
Физиологические ванны (сульфидно-цинковые, др.)

© 2019 ООО «Восстановление (вос + становление)»
191010, Московская область, г. Чайковский, ул. Мухоморова, д. 10

Рисунок 12. Пример размещения информации об оказываемых услугах на сайте реабилитационного центра для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Чайковский, 2019 г. (<http://chaikrc.ru/>)

Данный пункт показывает, какие услуги может получить получатель, просмотреть список бесплатных и платных услуг, сравнить объемы, цены, современность услуг и отдать преимущество тому или иному центру. В интересах организации – как можно подробнее расписать все услуги. Очень хорошо эта информация размещена на сайте Реабилитационного центра для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Чайковский (см. рис. 12). У них можно не только найти список платных и бесплатных услуг, но также прочитать более подробную информацию об услуге.

Большинство анализируемых организаций разместили такие обязательные по законодательству РФ пункты, как информация о структуре и органах управления организации, о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, о правилах внутреннего трудового распорядка и коллективном договоре, о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов организации, о персональном составе работников (рис.13, 14, 15).

Этот факт говорит о том, что подобная информация в организациях имеется и разместить ее довольно легко. Кроме того, сотрудники центров, очевидно, видят в ее размещении определенную логику и необходимость, а потому выкладывают подобные сведения на сайтах.

Важно, что социальные службы не скрывают своих сотрудников, делятся их квалификацией, опытом. Например, на сайте ООО «Санаторий-профилакторий «Камские зори» очень хорошо показан состав сотрудников, не только фамилия, имя, отчество и должность, а также наличие образования, дипломов, сертификатов, что свидетельствует о высокой квалификации специалистов, показывает уровень их профессиональной деятельности, характеризует центр в общем, с самой лучшей стороны (см. рис. 16).

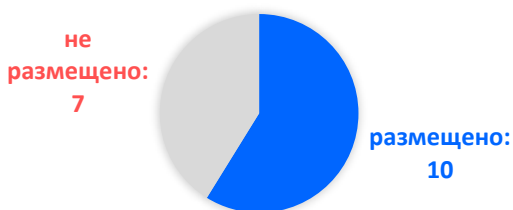


Рисунок 13. Количество организаций, разместивших информацию о структуре и органах управления организации социального обслуживания на сайтах в сети Интернет в 2019 г.

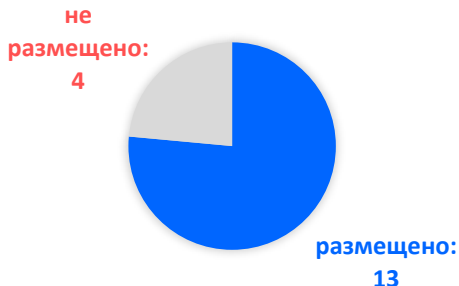


Рисунок 14. Количество организаций, разместивших информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, о правилах внутреннего трудового распорядка и коллективном договоре на сайтах в сети Интернет в 2019 г.

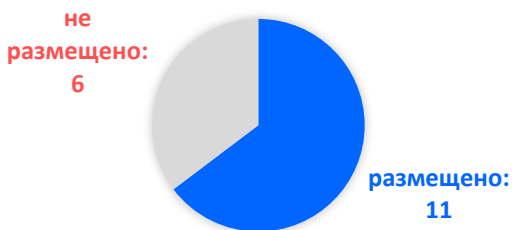


Рисунок 15. Количество организаций, разместивших информацию о персональном составе работников, о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов организации социального обслуживания на сайтах в сети Интернет в 2019 г.

Почти все центры, а точнее 14 из 17 организаций, с легкостью разместили на своих сайтах еще ряд сведений.

Во-первых, это информация о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (оборудование для предоставления социальных услуг, в том числе информация о библиотеках, объектах спорта, о наличии средств обучения и воспитания, об условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет») – то есть по сути это сведения, описывающие комфорт, уют, оснащение центров. То, что с этой задачей

Врачи

Сведения о медицинских работников (врачебный персонал), участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации

ФИО	Образование	Должность	Диплом/ сертификат
Шитова Валентина Леонидовна	Диплом ПГМИ от 30.06.1976 Е-1 №078822 специальность "Лечебное дело" ПМИ удостоверение №299 от 24.06.1977 г. квалификация «Врач – терапевт» Диплом о профессиональной переподготовке ПП №847722 от 14.09.2006 "Менеджмент в здравоохранении" "Менеджмент в здравоохранении" Диплом о ПП ФГОУД Академия ПП №297792 от 11.03.2013 г. «Общественное здоровье и организация здравоохранения»	директор	Удостоверение о ПК ВО "Европейский Университет "Бизнес Треугольник" 7800 №00003290 от 04.02.2019, Сертификат "Организация здравоохранения и общественное здоровье" №1179270018659 от 07.02.2019
Власова Татьяна Ивановна	Диплом ИГМИ от 25.06.1993 г. ИВ №780197 специальность «Врач-лечебник», СГМИ удостоверение №892 от 28.06.1994 г. квалификация «Врач акушер-гинеколог» Диплом ГБОУ ВПО ИГМА ПП-1 №304805 от 22.12.2012 «Ультразвуковая диагностика»	Врач акушер- гинеколог	Удостоверение о ПК НОЧУ ДПО УИЦ «КИМПия» №122408819057 от 15.01.2019 Сертификат «Акушерство и гинекология» №1112241884378 от 15.01.2019 г. Удостоверение о ПК ООО «Экспромед» №801 от 19.04.2016 Сертификат «Ультразвуковая диагностика» №1186240909197 от 20.04.2016 г.
Бецц Александр Яковлевич	Диплом ПГМИ от 28.06.1985 г. МВ №685424 специальность «Лечебное дело» ПМ удостоверение №685424 от 30.06.1986 г. специальность «Хирургия» Диплом о ПП ФГОУД Академия ПП №297828 от 27.12.2011 «Лечебная физкультура и спорт. медицина»	Зам. директора по леч. части	Удостоверение о ПК ВО "Европейский Университет "Бизнес Треугольник" 7800 №00000053 от 19.01.2018 г., Сертификат «Физиотерапия» №1179270005510 от 26.01.2018 Удостоверение о ПК НОЧУ ДПО УИЦ «КИМПия» №122408054424 от 05.08.2017 Сертификат «Лечебная физкультура и спортивная медицина» №1112241438919 от 05.08.2017 Удостоверение о ПК НОЧУ ДПО УИЦ «КИМПия» №122404317995 от 20.08.2016 Сертификат «Организация здравоохранения и общественное здоровье» №1112241009302 от 20.08.2016 г. Удостоверение о ПК ООО УИЦ ВСК №742407881810 от 25.03.2019 «Контроль (экспертиза) качества оказания медицинской помощи»

Рисунок 16. Пример оформления информации о сотрудниках на сайте ООО «Санаторий-профилакторий «Камские зори» (<http://www.kamskie-zori.ru/>)

справилось большинство организаций, говорит об их заинтересованности продемонстрировать себя с лучшей стороны. Хотелось бы, чтобы данная информация содержала в себе не только текстовые описания, а реальные детальные фотографии объектов.

Во-вторых, информацию о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания с приложением образцов договоров о предоставлении социальных услуг бесплатно и за плату и информацию о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания.

В-третьих, главную, на наш взгляд, информацию о лицензии на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (рис.17).

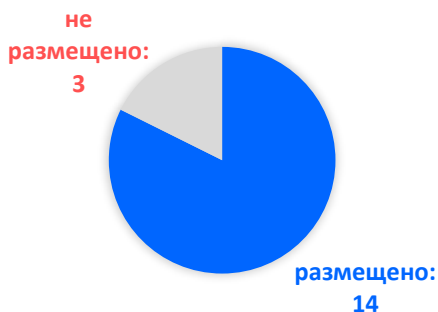


Рисунок 17. Количество организаций, разместивших информацию о материально-техническом обеспечении, о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания с приложением образцов договоров о предоставлении социальных услуг бесплатно и за плату, о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ на сайтах в сети Интернет в 2019 г.

Размещение перечня предоставляемых социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания также не вызвало никаких трудностей у абсолютного большинства организаций (рис. 18).

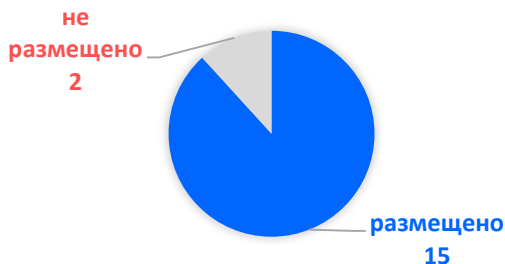


Рисунок 18. Количество организаций, разместивших информацию о перечне предоставляемых социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания на сайтах в сети Интернет в 2019 г.

Информацию о дате государственной регистрации, учредителях, режиме и графике работы, месте нахождения, контактные номера и электронную почту можно найти также почти у всех организаций (рис. 19).

Не на всех сайтах данная информация размещена на главной странице, хотелось бы, чтобы она «бросалась в глаза», как только потенциальный клиент заходит на сайт. Примеры, как красиво, читабельно, информативно разместить контактную информацию можно увидеть на сайтах: ООО «Санаторий-профилакторий «Камские зори» и МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (ЦППМС) (см. рис. 20 и 21).



Рисунок 19. Количество организаций, разместивших информацию о дате государственной регистрации, об учредителе, о месте нахождения, филиалах, режиме и графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты на сайтах в сети Интернет в 2019 г.

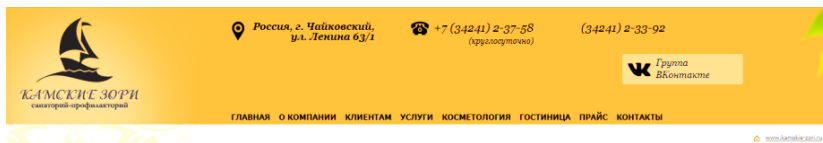


Рисунок 20. Пример оформления контактной информации на сайте ООО «Санаторий-профилакторий «Камские зори»» (<http://www.kamskie-zori.ru/>)

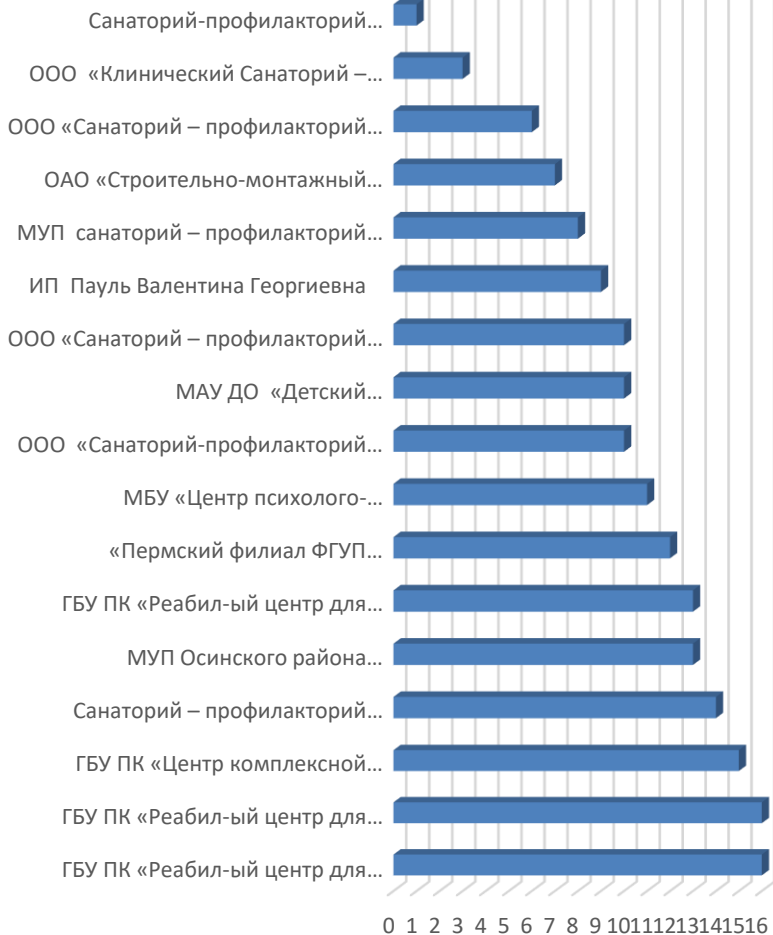


Рисунок 21. Пример оформления контактной информации на сайте МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (ЦППМС).

Таким образом, в данной статье нами были проанализированы сайты организаций, которые предоставляют различные услуги по реабилитации людям с ограниченными возможностями. Был проведен анализ информации, которая должна быть в обязательном порядке на сайте любого поставщика социальных услуг в соответствии с требованиями ст. 13 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан», сделаны предположения, почему недостает той или иной информации. Мы попытались выделить наиболее важные, на наш взгляд, пункты, на которые в первую очередь потенциальный потребитель, заинтересованный в выборе организации, обращает внимание. Также были приведены примеры размещения необходимой информации, составлен итоговый рейтинг организаций и учреждений – поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае по объему размещенной ими обязательной информации на сайте.

**Рейтинг сайтов поставщиков социальных услуг
по реабилитации инвалидов в Пермском крае
по критерию размещения обязательных сведений,**

2019 г.



Проведенный анализ показал, что в целом поставщики социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае выполняют требования статьи 13 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан» в среднем на 64%.

Легче всего поставщики справляются с размещением информации о материально-техническом обеспечении, о порядке и условиях предоставления социальных услуг, о тарифах на социальные услуги, о наличии лицензий на осуществление деятельности, о предоставляемых социальных услугах, о дате государственной регистрации, об учредителе, о месте нахождения, филиалах, режиме и графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты; сложнее всего дается размещение информации о проведении независимой оценки качества оказания услуг, о финансово-хозяйственной деятельности, и, как не странно, о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг.

Условно мы разделили все обязательные для размещения на сайте в сети Интернет требования на 5 групп: присутствует у всех поставщиков, присутствует у большинства поставщиков, отсутствует у абсолютного большинства поставщиков, отсутствует у всех поставщиков. Получилось, что нет требований, которые выполнили бы все организации, но, что очень радует, нет и требований, которые совершенно не выполнены (таблица 1).

Самая многочисленная группа содержит информацию, которая присутствует на большинстве сайтов – обязательные требования разместили более 50% организаций.

Самая маленькая группа содержит пункты требований, которые разместили на своих сайтах немного меньше половины организаций, а именно 47%. Это хороший показатель, не критичный, так как доля организаций, выполнивших требования закона примерно равна доле тех, кто не разместил необходимую информацию.

Контролирующим органам необходимо обратить особое внимание на требования, которые отсутствуют у абсолютного большинства поставщиков, а именно: размещение информации о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания; о финансово-хозяйственной деятельности, о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по разным формам социального обслуживания: финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, за счет средств физических, юридических лиц.

Таблица 2. Распределение по группам обязательной для размещения на сайтах поставщиков социальных услуг информации в соответствии с требованиями статьи 13-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан»

Присутствует у всех поставщиков (наличие, %)	Присутствует у большинства поставщиков (наличие, %)	Отсутствует у большинства поставщиков (наличие, %)	Отсутствует у абсолютного большинства поставщиков (наличие, %)	Отсутствует у всех поставщиков (наличие, %)
-	<p>1. Об объеме предоставляемых соц. услуг: финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, за счет средств физ., юр. лиц (52%)</p> <p>2. О структуре и органах управления организации соц. Обслуживания (59%)</p> <p>3. О правилах внутреннего распорядка для получателей соц. услуг, о правилах внутреннего трудового распорядка и коллективном договоре (65%)</p> <p>4. О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов организации соц. Обслуживания (76%)</p> <p>5. О персональном составе работников (76%)</p> <p>6. О мат.-тех. обеспечении предоставления соц. услуг (оборудование для предоставления соц. услуг, в том числе инф. о библиотеках, объектах спорта, о наличии средств обучения и воспитания, об условиях</p>	<p>1. О численности получателей соц. услуг по формам соц. обслуживания и видам соц. услуг: финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, за счет средств физ., юр. лиц (47%)</p> <p>2. О наличии предприятий органов, осуществляющих гос. контроль в сфере соц. обслуживания, отчеты об их исполнении (47%)</p>	<p>1. О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями соц. Обслуживания (23%)</p> <p>2. О финансово-хозяйственной деятельности (29%)</p> <p>3. О количестве свободных мест для приема получателей соц. услуг по разным формам соц. обслуживания: финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов РФ, за счет средств физ., юр. лиц (41%)</p>	-

	<p>питания и обеспечения охраны здоровья получателей соц. услуг, доступ к инф. системам в сфере соц. обслуживания и сети «Интернет») (82%)</p> <p>7. О порядке и условиях предоставления соц. услуг бесплатно и за плату по видам соц. услуг и формам соц. обслуживания с приложением образцов договоров о предоставлении соц. услуг бесплатно и за плату (82%)</p> <p>8. О тарифах на социальные услуги по видам соц. услуг и формам соц. обслуживания (82%)</p> <p>9. О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством РФ (82%)</p> <p>10. О перечне предоставляемых соц. услуг по видам соц. услуг и формам соц. обслуживания (88%)</p> <p>11. О дате гос. регистрации, об учредителе, о месте нахождения, филиалах, режиме и графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты (94%)</p>			
--	---	--	--	--

Библиографический список:

1. *Максимов Д.С.* Социально ориентированные некоммерческие организации как поставщики социальных услуг инвалидам // *Формы и методы социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: материалы VII Междунар. науч.-практ. конф., посвященной 20-летию кафедры «Социальные технологии» Восточно-Сибирского гос. ун-та технологий и управления.* Ответственный редактор Ю.Ю. Шурыгина. Улан-Удэ, 2018. С. 185-187.

2. *Теплицкий И.Л.* Независимая оценка качества социальных услуг // *Наука и практика на современном этапе: сборник научных статей.* Курск, 2015. С. 236-257.

Gordeev M.V., Kamenskih L.A.

Students of the Faculty of Mechanics and Mathematics
Perm State University
E-mail: max9991995@mail.ru, lyubochka199@yandex.ru

Supervisor:

PhD (Sociology), Associate Professor **S.E. Gasumova**
E-mail: svetagasumova@ya.ru

ANALYSIS OF MANDATORY INFORMATION ON THE WEBSITES OF SOCIAL SERVICE PROVIDERS IN THE PERM REGION IN ACCORDANCE WITH THE LEGISLATION OF THE RUSSIAN FEDERATION

Summary: The article presents an analysis of the information that must be posted on the websites of organizations providing social services for the rehabilitation of persons with disabilities, in accordance with the requirements of Article 13 of the Federal Law «On the Basics of Social Services for Citizens». Examples of the placement of the necessary information are shown, a rating of social service providers of the Perm Region based on the availability of mandatory information is compiled. As a result, recommendations were made on improving the content of sites of organizations involved in the rehabilitation of persons with disabilities in the Perm Territory and strengthening control by authorized bodies over their compliance with the requirements of the legislation of the Russian Federation.

Keywords: Internet resources, site analysis, social service providers, public services, recipients of services, independent assessment of the quality of services.

УДК 004.9:365(470.53)
ББК 32.973.202+65.272

Куликова Е.А., Кунакаев И.Л.

Студенты механико-математического факультета
Пермский государственный национальный
исследовательский университет
E-mail: kulikova-lena1998@yandex.ru,
ambressiore@gmail.com

Научный руководитель:

к.соц.н., доцент, доцент **С.Е. Гасумова**
E-mail: svetagasumova@ya.ru

АНАЛИЗ САЙТОВ ПОСТАВЩИКОВ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ПО РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ В ПЕРМСКОМ КРАЕ НА ПРЕДМЕТ НАЛИЧИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ССЫЛОК НА ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

***Аннотация:** Описан анализ наличия обязательных для размещения ссылок на внешние государственные web-ресурсы на сайтах поставщиков социальных услуг в Пермском крае: на портал «Госуслуги», на официальный сайт Министерства социального развития Пермского края, на официальные сайты Территориальных управлений Министерства социального развития Пермского края, на официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ, а также информация о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Предложены методические рекомендации по размещению подобных ссылок.*

***Ключевые слова:** интернет-ресурсы, анализ сайтов, ссылки, государственные услуги, поставщики социальных услуг, независимая оценка качества услуг.*

В 2019 г. количество людей, пользующихся Интернетом в России, впечатляет. Оно составляет 75,4% населения страны старше 16 лет и постоянно растет [2]. Также растет и количество людей, которые обращаются к сайтам организаций, предоставляющих социальные услуги. На данные сайты заходят граждане, которые могут быть не знакомы с различными государственными информационными ресурсами, полезными для жизнедеятельности. Увидев ссылки, посетители

могут воспользоваться ими, найти много полезного для себя, повысить качество своей жизни. Получатели услуг в подобных организациях являются представителями групп социального риска, для них очень важны такие ресурсы, так как на них размещается информация о том, кто может им помочь в трудной жизненной ситуации, куда им обратиться, какими услугами они могут воспользоваться [1].

Сегодня очень актуально приучать население пользоваться преимуществами современной информационной инфраструктуры: не ходить или ездить в органы власти очно в тех случаях, когда это возможно; получить услугу в электронной форме. Например, людям с ограниченными возможностями здоровья трудно добираться до каких-либо организаций, органов власти. Зимой риски получения травм увеличиваются из-за заснеженных и скользких тротуаров, и если люди могут остаться дома, не выходить лишний раз и не подвергать себя опасности получения травм, то это позитивный фактор.

В случае с порталом «Госуслуги»¹, частота выхода из дома инвалидов может действительно снизиться, так как на нем возможно получение огромного количества услуг, среди которых, например, могут быть следующие:

- медико-социальная экспертиза,
- предоставление санаторно-курортного лечения,
- средства реабилитации или денежная компенсация для инвалидов и ветеранов,
- льготы на оплату жилищно-коммунальных услуг,
- и др.

А на сайте Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации² можно найти следующую полезную информацию:

- нормативно-правовые акты,
- перечень государственных услуг Роструда,
- перечень государственных услуг Пенсионного фонда Российской Федерации,
- перечень государственных услуг Фонда социального страхования Российской Федерации,
- и др.

¹ Портал государственных услуг Российской Федерации «Госуслуги» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru/> (дата обращения: 14.11.2019).

² Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации [Электронный ресурс]. – URL: <https://rosmintrud.ru/>

Помимо указанных выше федеральных интернет-ресурсов, не менее важны для организации жизнедеятельности сведения на региональных сайтах социальной сферы. Например, в Пермском крае – это сайт регионального Министерства социального развития¹, который содержит важные документы и информацию, например:

- реестр поставщиков социальных услуг,
- контакты и описание службы ранней помощи,
- перечень государственных услуг Министерства социального развития Пермского края с подробным описанием каждой услуги,
- данные о службе социальных участковых,
- и др.

Не меньшую пользу содержат сайты территориальных управлений Министерства социального развития Пермского края², так как информация с этих сайтов позволяет узнать, куда обращаться за льготами и социальными услугами.

Если получатели социальных услуг постепенно привыкнут не обращаться очно в органы власти, а находить информацию на порталах и сайтах, то это снизит нагрузку на все органы власти и организации, упомянутые выше.

В соответствии со статьей 13 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ поставщики социальных услуг обязаны на своих сайтах размещать ссылки на:

- портал «Госуслуги»,
- информацию о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме,
- официальный сайт Министерства социального развития Пермского края,
- официальные сайты Территориальных управлений Министерства социального развития Пермского края,
- официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ.

Нами был проведен анализ сайтов поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае на предмет нали-

¹ Министерство социального развития Пермского края [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://minsoc.permkrai.ru/> (дата обращения: 14.11.2019).

² Территориальные управления Министерства социального развития Пермского края [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://minsoc.permkrai.ru/ministerstvo/territorialnye-upravleniya/> (дата обращения: 14.11.2019).

чия на них указанных ссылок на государственные интернет-ресурсы и информации о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, обязательных для размещения. В результате были получены данные, которые отображены в таблицах 1 и 2.

Таблица 1. Наличие обязательных ссылок на государственные интернет-ресурсы на сайтах поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае, 2019 г.

№ п/п	Название организации социального обслуживания	Обязательные ссылки				
		Ссылка на портал «Госуслуги»	Ссылка на оф. сайт Министерства соц. развития Пермского края	Ссылка на оф. сайты Тер. управлений Минсоцразвития Перм. края	Ссылка на оф. сайт Министерства труда и соц. защиты РФ	Итого ссылок по организации
1	ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов»	+	+	+	+	4
2	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района	+	+	-	+	3
3	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Чайковский	+	+	-	+	3
4	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Березники	+	-	-	-	1

5	ФГУП «Пермское протезно-ортопедическое предприятие»	-	-	-	+	1
6	ООО «Клинический санаторий-профилакторий «Родник»»	-	-	-	-	0
7	МУП Осинского района Санаторий-профилакторий «Жемчужина»	+	+	-	+	3
8	ООО «Санаторий-профилакторий «Камские зори»»	+	-	-	-	1
9	Санаторий-профилакторий «Атлант» ФГУП «Пермский свино-комплекс»	-	-	-	-	0
10	Центр развития личности «Академия успеха»	-	-	-	-	0
11	МУП Санаторий профилакторий «Здоровье»	-	-	-	-	0
12	МАОУ ДО ДООЦ «Лесная сказка»	-	-	-	-	0
13	ООО «Санаторий-профилакторий «Изумруд»»	-	-	-	-	0
14	ООО «Санаторий-профилакторий «Уральский»»	+	+	-	+	3
15	Санаторий-профилакторий ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет» (ПНИПУ)	-	+	+	-	2
16	МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»	+	-	-	-	1
17	ОАО «Строительно-монтажный трест № 14» Спортивно-оздоровительный комплекс «Санаторий-профилакторий «Сосновый бор»»	-	+	-	-	1
Итого по типу ссылок		8	7	2	6	

Таблица 2. Наличие обязательной для размещения информации о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме на сайтах поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае, 2019 г.

№ п/п	Название организации социального обслуживания	Информация о преимуществах получения гос. и мун. услуг в эл. форме
1	ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов»	-
2	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района	-
3	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Чайковский	+
4	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Березники	-
5	ФГУП «Пермское протезно-ортопедическое предприятие»	-
6	ООО «Клинический санаторий-профилакторий «Родник»»	-
7	МУП Осинского района Санаторий-профилакторий «Жемчужина»	-
8	ООО «Санаторий-профилакторий «Камские зори»»	-
9	Санаторий-профилакторий «Атлант» ФГУП «Пермский свинокомплекс»	-
10	Центр развития личности «Академия успеха»	-
11	МУП Санаторий профилакторий «Здоровье»	-
12	МАОУ ДО ДООЦ «Лесная сказка»	-
13	ООО «Санаторий-профилакторий «Изумруд»»	-
14	ООО «Санаторий-профилакторий «Уральский»»	-
15	Санаторий-профилакторий ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет» (ПНИПУ)	-
16	МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»	-
17	ОАО «Строительно-монтажный трест № 14» Спортивно-оздоровительный комплекс «Санаторий-профилакторий «Сосновый бор»»	-
Итого встречается раз		1

В результате оценки сайтов на предмет наличия обязательных ссылок был выявлен факт того, что большинство сайтов не содержит значительную часть из них, а некоторые вообще ни одной. В частности, в санаториях «Родник», «Атлант», «ИП Пауль», «Здоровье», «Изумруд», «Академия успеха» и «Лесная сказка» нет ни одной из обязательных ссылок.

Чаще всего встречается ссылка на портал «Госуслуги» – в 8 из 17 случаев. Реже – в 7 из 17 организаций – встречается ссылка на сайт Министерства труда и социальной защиты РФ. Еще реже – на 6 сайтах из 17 – можно заметить ссылку на сайт Министерства социального развития Пермского края. Почти не встречаются ссылки на сайты Территориальных управлений Министерства социального развития Пермского края (только у 2 организаций из 17) и информация о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (только на сайте 1 организации). Приведенные результаты представлены наглядно на диаграммах ниже (см. рис. 1, 2).

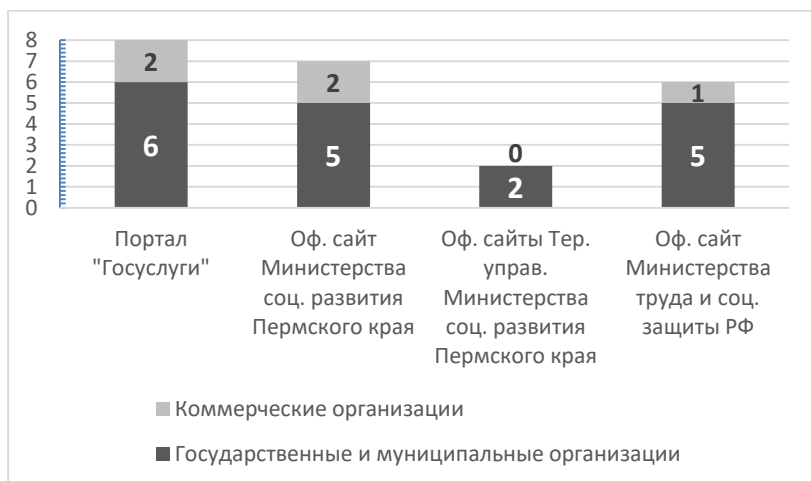


Рисунок 1. Наличие обязательных ссылок на государственные интернет-ресурсы на сайтах поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае, 2019 г.

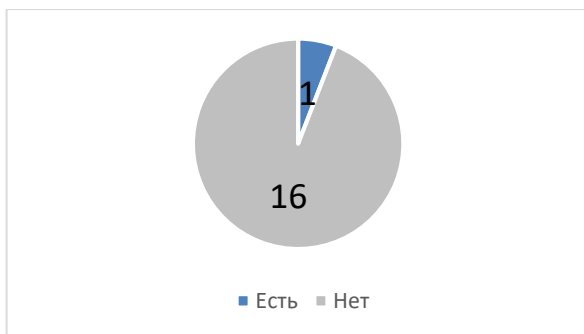


Рисунок 2. Наличие обязательной для размещения информации о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме на сайтах поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае, 2019 г.

В качестве рекомендаций мы бы хотели предложить следующее. Прежде всего, можно порекомендовать всем организациям использовать единый стиль для оформления ссылок. За образец можно взять ссылки на сайте ООО «Санаторий-профилакторий «Уральский»» (см. рис. 3).



Рисунок 3. Пример оформления обязательных ссылок на сайте ООО «Санаторий-профилакторий «Уральский»» (сп-уральский.рф)

Также в некоторых случаях можно использовать гайдстайлы. Например, на портале «Госуслуги» есть гайдстайл, который описывает возможное оформление ссылки на данный портал в виде картинки с логотипом. Было бы не плохо, если подобный гайдстайл по оформлению ссылок на другие ресурсы был разработан и размещен Министерством социального развития Пермского края для поставщиков социальных услуг.

Далее предложим разработанные нами рекомендации для тех организаций, на сайтах которых были обнаружены обязательные ссылки, по их совершенствованию.

На сайте ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов» ссылка на портал «Госуслуги» представлена на всех страницах, что является, на наш взгляд, лишним. Ссылки на Министерство социального развития и Министерство труда и социальной защиты РФ достаточно легко найти. Ссылка на контролирующие органы идет документом, то есть скачивается в формате pdf, но при этом содержит только названия органов, руководителей в соответствующих органах, а также адреса. Не было бы лишним дополнить информацию в документе ссылками на соответствующие органы, а также добавить ссылку на официальные сайты Территориальных управлений Министерства социального развития Пермского края и информацию о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Все ссылки, которые были найдены на сайте организации ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района, расположены на главной странице, что позволяет даже не искать их. Однако имеются замечания по ссылке на портал «Госуслуги», которая имеет вид картинки с названием портала. Данная картинка не соответствует гайдстайлу портала. Рекомендуется взять из гайдстайла пример ссылки в виде логотипа «Госуслуги», а также добавить остальные обязательные ссылки.

Ссылки на главной странице сайта реабилитационного центра для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Чайковский представлены в виде картинок. Стиль ссылок можно назвать достаточно единым.

На сайте ГБУ РК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Березники имеется только ссылка на портал «Госуслуги», что, несомненно, недостаточно. К тому же, ссылка дублируется в виде картинки и обычного текста рядом с ней. Необходимо дополнить главную страницу остальными обязательными ссылками.

Из всех необходимых ссылок на сайте организации ФГУП «Пермское протезно-ортопедическое предприятие» найдена только ссылка на сайт Министерства труда и социальной защиты РФ. Однако, она располагается «глубоко» в структуре сайта и представлена в виде обычного текста. Рекомендуется вынести данную ссылку ближе к главной странице, а также добавить остальные обязательные ссылки.

Все найденные ссылки на сайте МУП Осинского района Санаторий-профилакторий «Жемчужина» представлены в виде текста, в том числе на портал «Госуслуги». Рекомендуется оформить их в еди-

ном стиле и, желательно, в виде картинок или логотипов, а также переместить их на главную страницу или максимально близко к ней.

Из всех ссылок на сайте санатория-профилактория «Камские зори» имеется только ссылка на портал «Госуслуги», которая достаточно хорошо оформлена. Необходимо добавить остальные обязательные ссылки.

На сайте санатория-профилактория «Уральский» не хватает ссылок на информацию о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также на официальные сайты Территориальных управлений Министерства социального развития Пермского края. Имеющиеся ссылки на портал «Госуслуги», Министерство социального развития Пермского края и Министерство труда и социальной защиты РФ представлены в едином стиле, что очень легко и приятно воспринимается. Упомянутые три ссылки представлены в виде картинок или логотипов с одинаковым фоном. Импонирует, что учтено даже то, что ссылка с наибольшим количеством текста расположена по центру.

На сайте санатория-профилактория ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет» присутствуют ссылки на официальный сайт Министерства социального развития Пермского края и на официальные сайты его Территориальных управлений. Однако, они находятся в документах, которые надо скачивать, да и к тому же в виде обычного текста, без какого-либо графического оформления (разве что синий цвет текста и подчеркивание, что характерно обычным гиперссылкам). Лучше перенести ссылки из документов на сам сайт, чтобы гражданам было проще найти эти ссылки и получить нужную информацию или помощь. Также рекомендуется использовать графическое оформление.

Таким образом, крайне важно, что на сегодняшний день в законодательстве есть требования по размещению обязательных ссылок для поставщиков социальных услуг: на портал «Госуслуги», на официальный сайт Министерства социального развития Пермского края, на официальные сайты его Территориальных управлений, на официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ, а также по размещению информации о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Данные ссылки на государственные интернет-ресурсы на сайтах поставщиков социальных услуг могут позволить гражданам сэкономить время. Они предоставляют возможность в короткие сроки получить информацию по различным интересующим вопросам: от простого поиска контактов нужной организации до получения сведений о льготах, пособиях, со-

циальных услугах. Для пожилых и инвалидов это создает возможность не выходить лишний раз из дома, особенно зимой, чтобы не подвергать себя повышенному риску получения травм при гололеде. Мало-мобильные группы населения составляют значительную часть получателей социальных услуг.

Однако, проведенный нами анализ показал, что из 17 сайтов поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае ссылки пока содержат не все:

- ссылку на портал «Госуслуги» на официальный сайт Министерства социального развития Пермского края содержит менее половины сайтов,

- ссылку на официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ содержит лишь треть сайтов,

- ссылку на официальные сайты Территориальных управлений Министерства социального развития Пермского края содержат лишь 2 сайта из 17,

- информацию о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме содержит всего 1 сайт.

Приведенные данные говорят о том, что необходимо, чтобы с поставщиками социальных услуг была проведена разъяснительная работа о том, какие ссылки должны размещаться в обязательном порядке. Скорее всего, они попросту не осведомлены о законодательных требованиях. Кроме того, имеет смысл разработка и размещение гайдстайла по оформлению обязательных ссылок Министерством социального развития Пермского края для поставщиков социальных услуг, чтобы они могли опираться на какие-то примеры, требования, либо в идеале – использовать готовое оформление. Подобную информацию можно было бы централизованно рассылать всем поставщикам.

Подводя итог, можно назвать крайне важным условием наличие на сайтах поставщиков социальных услуг обязательных ссылок на государственные интернет-ресурсы. Они позволяют оптимизировать процесс информирования граждан, развивать цифровизацию социальных услуг, что, в свою очередь, повлияет положительно на качество обслуживания и уровень жизни граждан в целом.

Библиографический список:

1. *Лацун Л.Н.* Использование инвалидами сети Интернет как современное условие их социального участия. 2019 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elis.psu.ru/node/585937> (Дата обращения: 14.11.2019)

2. *Цифра* дня: сколько человек пользуются Интернетом в России? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://news.rambler.ru/internet/41563983-tsifra-dnya-skolko-chelovek-polzuyutsya-internetom-v-rossii/?updated> (дата обращения: 14.11.2019).

Kulikova E.A., Kunakaev I.L.

Students of the Faculty of Mechanics and Mathematics

Perm State University

E-mail: kulikova-lena1998@yandex.ru,

ambressiore@gmail.com

Supervisor:

PhD (Sociology), Associate Professor **S.E. Gasumova**

E-mail: svetagasumova@ya.ru

ANALYSIS OF THE WEBSITES OF SOCIAL SERVICES PROVIDERS FOR REHABILITATION OF DISABLED PEOPLE IN THE PERM REGION FOR THE PRESENCE OF MANDATORY LINKS TO STATE INTERNET RESOURCES

Summary: The article describes the analysis of the presence of obligatory links to external state web resources on the websites of social service providers in the Perm region: the official website of the Ministry of social development in the Perm region and its territorial offices, to the official website of the Ministry of Labor and Social Protection in Russian Federation, as well as information on the benefits of receiving state and municipal services in electronic form. Methodological recommendations for placing such links are offered.

Keywords: Internet resources, site analysis, links, government services, social service providers, independent assessment of the quality of services.

УДК 004:364.0.4
ББК 73+60.99

Протасов Л.Н.
Студент механико-математического факультета
Пермский государственный национальный
исследовательский университет
E-mail: leopard_02_96@mail.ru
Научный руководитель:
к.соц.н., доцент, доцент **С.Е. Гасумова**
E-mail: svetagasumova@ya.ru

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ОКАЗЫВАЮЩИХ РЕАБИЛИТАЦИОННЫЕ УСЛУГИ ИНВАЛИДАМ, И ИХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

***Аннотация:** В данной статье рассмотрены проблемы электронной коммуникации во взаимодействии организаций социального обслуживания, оказывающих реабилитационные услуги инвалидам, с их клиентами. Был проведен сравнительный анализ веб-сайтов таких организаций в Пермском крае на предмет соответствия критериям эффективного использования современных информационных технологий, закрепленным в нормативных требованиях. На основании полученных данных было выявлено, какие критерии были реализованы наиболее успешно, а какие вызвали у поставщиков социальных услуг проблемы. Были сделаны предположения о вероятных причинах такого отношения поставщиков к ведению сайта организации. На основании проведенного исследования автором были сформулированы рекомендации для организаций, оказывающих социальные услуги, и органов управления, которые должны способствовать улучшению ситуации в области использования современных информационных технологий для взаимодействия поставщиков и потребителей социальных услуг.*

***Ключевые слова:** Социальные услуги инвалидам, современные информационные технологии, обратная связь, люди с ограниченными возможностями, электронные сервисы, часто задаваемые вопросы, коммуникации.*

Мир стремительно развивается. Темпы этого развития требуют соответствующей быстроты от человека, что, прежде всего, отражается на взаимодействии людей. Добиться высокого уровня взаимодействия в общении невозможно, если не осуществлять коммуникации при помощи современных технологий, особенно когда речь идёт о людях с ограниченными возможностями, которым передвижение по улице, а иногда даже и по дому, даётся с трудом. Для них должны быть созданы разнообразные электронные каналы коммуникаций с социальными службами, о чем сегодня пишут многие авторы [1; 2].

Однако, на практике такие каналы пока не работают эффективно. Именно вследствие коммуникационных проблем возникают неприятные ситуации, когда клиенты социальных служб пишут жалобы в прокуратуру или даже письма Президенту, в то время как могли бы выразить свое недовольство, используя интерактивные сервисы самой организации. Такие жалобы инициируют различные проверки и разбирательства, которые, зачастую, приводят к осложнению деятельности организаций. Проблемы у посетителей, в большинстве случаев, могли быть с легкостью решены на уровне учреждений. Все недостатки могут быть найдены и устранены при наличии надежного канала связи для взаимодействия клиентов и организаций.

Встречаются случаи, когда посетитель такого учреждения не знает о возможности связаться с управлением организации в той или иной форме. Это связано, прежде всего, с тем, что граждане сталкиваются с проблемой низкой информированности, не получая сведений о том, как можно связаться с руководством и рассказать о плохом или хорошем опыте получения различных услуг. Однако, не во всех случаях к проблемам приводит низкая информированность населения. Иногда организации осознанно или неосознанно изолируют себя от внешнего мира, не поддерживая основные каналы связи и игнорируя их. Такая закрытость приводит к тому, что недовольному клиенту попросту некуда жаловаться, кроме как в вышестоящие инстанции, когда он столкнулся с проблемами и недостатками в оказанных услугах.

В наше время существует очень много удобных инструментов для разрешения таких ситуаций на основе современных информационных технологий. Неприятных последствий для организации можно избежать, если недовольный посетитель сообщит о проблеме по телефону, оставит отзыв в социальных сетях сети Интернет или же выскажет претензии в форме обратной связи, доступной на сайте организации. Помимо этого, организация может принимать обращения при помощи писем по электронной почте, которая, в отличие от её письменного аналога, имеет значительное преимущество в скорости. Часто

встречаемые проблемы, а также наиболее часто встречающиеся вопросы могут быть объединены в соответствующем разделе, затем также размещены на web-сайте.

Однако, на наш взгляд, не стоит создавать страницу в социальных сетях, если некому в организации её поддерживать. Слабый уровень коммуникации в социальных сетях может отрицательно сказаться на имидже учреждения: если просто «копить» претензии и не давать никакой обратной связи, то у общественности сформируется мнение об организации как безответственной и бесполезной для общества.

Для исследования проблемы недостаточной информационной открытости организаций социального обслуживания, оказывающих реабилитационные услуги инвалидам, был проведен анализ информационной открытости поставщиков. Он был осуществлен по следующим критериям: наличие на сайте организации номера телефона, адреса электронной почты, формы для подачи обращений, наличие возможности получения консультации по оказываемым услугам, наличие раздела часто задаваемых вопросов и наличие анкеты для опроса граждан. Результаты анализа приведены в таблице 1.

Таблица 1. Результаты анализа форм обратной связи на сайтах поставщиков социальных услуг, оказывающих реабилитационные услуги инвалидам, в Пермском крае, 2019 г.

Учреждение	номер телефона	адрес электронной почты	Электронные сервисы		Часто задаваемые вопросы	Наличие анкеты для опроса граждан	Реализовано требований
			форма для подачи обращений	получение консультации по оказываемым услугам			
ООО Санаторий-профилакторий «Изумруд»	+	+	+	+	-	-	4
ООО Санаторий-профилакторий «Уральский»	+	+	-	-	-	-	2

Учреждение	номер телефона	адрес электронной почты	Электронные сервисы		Часто задаваемые вопросы	Наличие анкеты для опроса граждан	Реализовано требований
			форма для подачи обращений	получение консультации по оказываемым услугам			
Санаторий-профилакторий «Атлант» ФГУП «Пермский свинокомплекс»	+	+	-	-	-	-	2
Санаторий-профилакторий «Жемчужина»	+	+	+	-	-	-	3
МУП Санаторий профилакторий «Здоровье»	+	+	+	+	-	-	4
Центр развития личности «Академия успеха»	+	+	-	-	-	-	2
ООО Санаторий-профилакторий «Камские зори»	+	+	+	+	-	-	4
МАОУ ДО ДООЦ «Лесная сказка»	+	+	-	-	-	-	2
ФГУП «Пермское протезно-ортопедическое предприятие»	+	+	-	-	-	-	2
ООО «Клинический Санаторий-профилакторий «Родник»	+	+	-	-	-	-	2
ГБУ РК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Березники	+	+	+	+	-	-	4
Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Чайковский	+	+	-	-	-	+	3

Учреждение	номер телефона	адрес электронной почты	Электронные сервисы		Часто задаваемые вопросы	Наличие анкеты для опроса граждан	Реализовано требований
			форма для подачи обращений	получение консультации по оказываемым услугам			
ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района	+	+	-	-	-	-	2
Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Центр комплексной реабилитации инвалидов»	+	+	+	+	-	+	5
Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (ЦППМС)	+	+	+	-	-	+	4
Санаторий-профилакторий ФГБОУ ВО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет» (ПНИПУ)	+	+	-	-	-	-	2
ОАО «Строительно-монтажный трест № 14» Спортивно-оздоровительный комплекс «Санаторий-профилакторий «Сосновый бор	+	+	+	+	-	+	5
	100 %	100 %	47%	35%	0%	23%	3

Согласно результатам анализа, у всех организаций на сайте были представлены номер телефона, с помощью которого можно связаться с социальной службой, а также адрес электронной почты. Соответственно, поставщики социальных услуг понимают важность раз-

мещения данной информации. Почти в половине случаев (47%) на сайте была представлена форма для подачи обращений (см. рис. 1).



Рисунок 1. Наличие формы для подачи обращений на сайтах поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае, 2019 г.

На каждом третьем сайте можно было получить онлайн-консультацию по оказываемым услугам (см. рис. 2). На 25% сайтов была представлена анкета для опроса граждан о качестве полученных услуг (см. рис. 3)

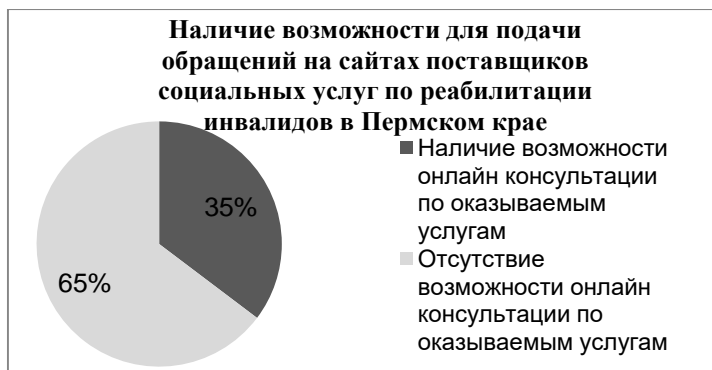


Рисунок 2. Наличие возможности для подачи обращений на сайтах поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае, 2019 г.



Рисунок 3. Наличие анкеты для опроса граждан на сайтах поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае, 2019 г.

Не все поставщики социальных услуг понимают важность размещения подобной информации. Очевидно, что Министерством социального развития Пермского края должна быть проведена разъяснительная работа о пользе подобных сервисов и о том, в каких формах они могут быть размещены на сайте.

К сожалению, ни на одном из представленных сайтов не был найден раздел, в котором были бы размещены ответы на часто задаваемые вопросы. Вероятно, для поставщиков социальных услуг обобщение подобной информации и представление её на сайте вызывает сложности. Эта проблема может быть решена с помощью обучения поставщиков социальных услуг, или же обсуждена с организациями на каком-либо форуме, посвященном предоставлению социальных услуг.

На основании представленных результатов исследования можно сделать вывод, что современные информационные технологии практически не используются для организации связи между поставщиками социальных услуг и их получателями, поскольку среднее количество реализованных в каждой из компаний требований, оказалось равно трем из шести. К сожалению, такой показатель складывается, в основном, из присутствующей на каждом сайте информации о телефоне и адресе электронной почты организации. И третий показатель у таких организаций варьируется: на web-сайтах организаций появляются формы для подачи обращений или же анкеты для опроса граждан.

Лучшими организациями, удовлетворившими пять из шести представленных критериев для оценки информационной открытости, оказались:

- Государственное бюджетное учреждение Пермского края «Центр комплексной реабилитации инвалидов»,
- ОАО «Строительно-монтажный трест № 14» Спортивно-оздоровительный комплекс «Санаторий-профилакторий «Сосновый бор».

На сайте каждой из них представлена анкета для опроса граждан, реализованная с помощью инструментария, предоставляемого сервисом «Яндекс.Формы» (см. рис. 4). Помимо этого, часто встречающимся решением для организации получения консультации по оказываемым услугам является встраиваемый виджет от сервиса Jivosite (см. рис. 5).

Яндекс Формы

Анкета обратной связи получателей услуг ОМСР ГКУ ПК "Центр комплексной реабилитации инвалидов"

* Данные о месте заполнения анкеты: Отделение медико-социальной реабилитации, в котором получал услуги инвалид, ребенок-инвалид

- ОМСР Дзержинского района г. Пермь
- ОМСР Индустриального района г. Пермь
- ОМСР Свердловского района г. Пермь
- ОМСР Кировского района г. Пермь
- ОМСР Орджоникидзевского района г. Пермь
- ОМСР г. Березники
- ОМСР с. Орда
- ОМСР г. Краснокамск
- ОМСР г. Лысьва
- ОМСР г. Чусовой

Отметьте, если Вы проходили реабилитацию в ЦКРИ раньше.

Рисунок 4. Использование сервиса «Яндекс.Формы» для реализации анкеты опроса граждан

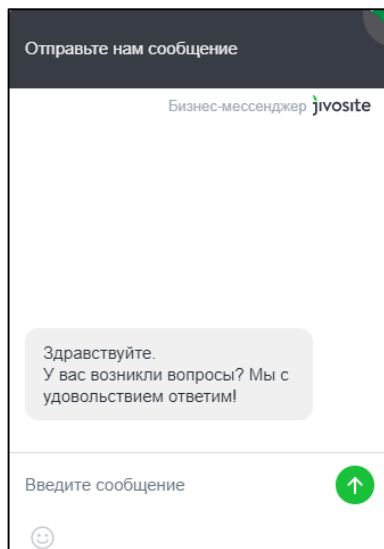


Рисунок 5. Использование сервиса «Jivosite» для реализации консультирования по оказываемым услугам

На сайте восьми из семнадцати рассмотренных организаций были представлены только номер телефона и адрес электронной почты (см. рис 6):

1. ООО Санаторий-профилакторий «Уральский»;
2. Санаторий-профилакторий «Атлант» ФГУП «Пермский свинокомплекс»;
3. Центр развития личности «Академия успеха»;
4. МАОУ ДО ДООЦ «Лесная сказка»;
5. ФГУП «Пермское протезно-ортопедическое предприятие»;
6. ООО «Клинический Санаторий-профилакторий «Родник»;
7. ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района;
8. Санаторий-профилакторий ФГБОУ ВПО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет» (ПНИПУ).

Такая информационная закрытость связана, скорее всего, с тем, что в организации недостаточно квалифицирован специалист, отвечающий за информационную наполненность сайта, а также организацию обратной связи с клиентами учреждения.



Рисунок 6. Количество реализованных форм обратной связи на сайтах поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае, 2019 г.

Некоторые поставщики социальных услуг, вероятно, недостаточно заинтересованы в развитии сайта. В связи с тем, что на такую организацию не поступают жалобы в вышестоящие инстанции, руководство организации делает вывод, что работа сайта ведется в соответствии с законодательством и менять что-то или совершенствовать нет необходимости.

Для того, чтобы выявить лучшие практики в области коммуникаций между потребителями и поставщиками социальных услуг, нами для примера был проведен анализ сайтов двух крупных российских коммерческих организаций, оказывающих реабилитационные услуги инвалидам и пожилым людям в Москве и Московской области: «SeniorGroup»¹ и «Социальный пансионат»².

На сайтах обеих компаний сразу бросается в глаза контактный телефон, при помощи которого можно получить круглосуточную консультацию по всем интересующим вопросам (см. рис. 7). Находясь в любой точке сайта, всегда доступен пункт меню, при помощи которого можно ознакомиться с контактной информацией и расположением компании на интерактивной карте.

¹ Частные дома престарелых Senior Group [Электронный ресурс]. URL: <https://www.seniorgroup.ru/> (дата обращения 19.11.2019).

² MED-Pension Каталог пансионатов, домов престарелых, реабилитационных центров в Москве, Подмосковье, регионах России [Электронный ресурс]. URL: <https://med-pension.ru/> (дата обращения 19.11.2019).

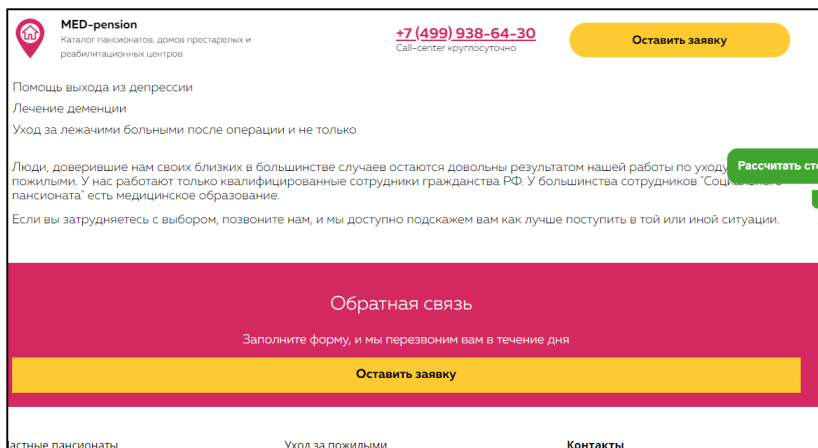


Рисунок 7. Скриншот сайта компании «Социальный пансионат» (<https://med-pension.ru/>)

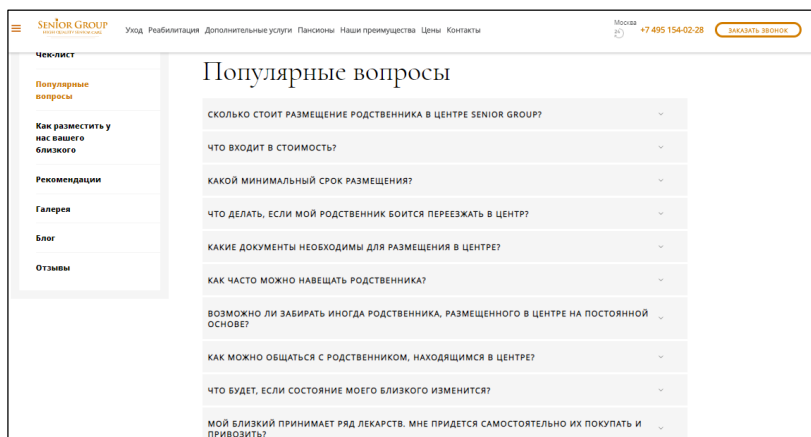


Рисунок 8. Скриншот сайта компании «SeniorGroup» (<https://www.seniorgroup.ru/>)

На сайтах обеих организаций также представлен раздел «Популярные вопросы» (см. рис. 8), которого не было ни на одном из сайтов рассмотренных нами поставщиков социальных услуг в Пермском крае.

Подводя итоги, хочется заметить, что современные информационные технологии для разрешения коммуникационных проблем используются в сфере социального обслуживания пока совсем мало и неэффективно. Поставщики социальных услуг всё еще с опаской относятся к ведению диалога с клиентами в сети Интернет, предпочитая звонок по телефону или разговор «с глазу на глаз». Основными недостатками, выявленными в ходе нашего исследования, были:

1. Низкий уровень внедрения электронных сервисов в работу сайтов организаций. Примерно только в половине рассмотренных организаций представлена форма для подачи обращений, и лишь на каждом третьем сайте была возможность получить онлайн-консультацию по услугам.

2. Чрезвычайно низкий уровень (24%) наличия на сайтах организаций анкеты для опроса граждан, касаемо качества полученных услуг. Поставщики не очень интересуются мнением граждан о полученных социальных услугах. А ведь благодаря собранной таким образом информации, можно совершенствовать свою деятельность, развиваться, видеть проблемы и решать их.

3. Полное отсутствие на сайтах организаций раздела «Часто задаваемые вопросы» или «Популярные вопросы» создает дополнительный объем работ по консультированию граждан, которого можно было бы избежать.

В соответствии с выделенными недостатками были сформулированы следующие рекомендации для организаций социального обслуживания, оказывающих реабилитационные услуги инвалидам:

1. Реализация электронного сервиса, предоставляющего пользователям сайта форму для подачи обращений, а также сервиса, реализующего анкету для опроса граждан, может быть бесплатно и легко осуществлена при помощи инструмента «Яндекс.Формы»¹ или аналога от компании Google².

2. Реализация электронного сервиса, предоставляющего пользователям возможность онлайн-консультации по получаемым

¹ Яндекс.Формы – бесплатный сервис для создания форм [Электронный ресурс]. URL: <https://yandex.ru/forms/> (дата обращения 19.11.2019).

² Google Формы: бесплатно создавайте собственные онлайн-опросы [Электронный ресурс]. URL: <https://www.google.ru/intl/ru/forms/about/> (дата обращения 19.11.2019).

услугам, бесплатно осуществляется при помощи инструмента «Jivosite»¹.

3. Для того, чтобы составить раздел «Часто задаваемые вопросы» необходимо, для начала, начать работать с посетителями сайта и составлять базу вопросов, которая наиболее часто интересует клиентов организации. Целесообразно провести их контент-анализ. Если же у компании такого опыта нет – можно начать с размещения информации о том, как проехать до организации, оказывающей социальные услуги; какими способами можно проконсультироваться касательно получаемых услуг; какие услуги предоставляются бесплатно.

Помимо выдачи рекомендаций непосредственно организациям, хотелось бы порекомендовать органам государственной власти и местного самоуправления чаще проводить совещания и инструктирование для поставщиков социальных услуг. На таких мероприятиях должны быть разъяснены основные моменты, связанные с обязательными требованиями к оказанию социальных услуг людям с ограниченными возможностями. Помимо этого, должна быть проведена обучающая работа с представителями каждой из организаций, связанная с решением не только коммуникационных, но и других проблем, которые возникают у поставщиков социальных услуг при создании интернет-ресурсов.

В заключение хотелось бы отметить, что на популярном государственном сайте сбора оценок и отзывов о получении государственных или муниципальных услуг «Ваш контроль»², созданном по заказу Министерства экономического развития Российской Федерации, к сожалению, до сих пор почему-то не добавлено Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации, которое, несомненно, могло бы собрать многочисленные отзывы. Это стало бы еще одним каналом для обратной связи в электронной форме с получателями социальных услуг. Такие отзывы, собранные по всем регионам, способствовали бы улучшению качества предоставляемых услуг. Подобных инструментов, на наш взгляд, должно быть как можно больше.

¹ Онлайн-консультант для сайта JivoSite [Электронный ресурс]. URL: <https://www.jivosite.ru/> (дата обращения 19.11.2019).

² Ваш контроль: [Электронный ресурс] URL: <https://vashkontrol.ru/> (дата обращения 19.11.2019).

Библиографический список:

1. Лужкова Т.С., Алданова В.М., Куликова Д.М., Дятлова А.О. Социальная защита населения в цифровом формате // Материалы Международного студенческого научно-практического форума по финансовой грамотности / Волгоградский государственный университет. Курск, 2018. С. 154-176.
2. Худякова Т.И. Цифровизация социальных услуг в России // Интеллектуальные системы управления в цифровой экономике: сборник материалов Форум молодых ученых. Под редакцией О.Н. Пронской / Курский государственный университет. Курск, 2020. С. 245-248.

Protasov L.N.

Student of the Faculty of Mechanics and Mathematics
Perm State University
E-mail: leopard_02_96@mail.ru

Supervisor:

PhD (Sociology), Associate Professor **S.E. Gasumova**
E-mail: svetagasumova@ya.ru

USE OF MODERN INFORMATION TECHNOLOGIES FOR INTERACTION OF SOCIAL SERVICES PROVIDING REHABILITATION SERVICES TO DISABLED PEOPLE AND THEIR CUSTOMERS

***Summary:** This article discusses the problems of electronic communication in interaction of social services providing rehabilitation services to people with disabilities with their clients. A comparative analysis of the websites of those organizations was conducted for compliance with the criteria for the effective use of modern information technologies enshrined in regulatory requirements. Based on the data obtained, it was revealed which criteria were implemented most successfully and which caused problems for suppliers. Assumptions were made about the likely reasons of this attitude of social services to maintaining the organization's website. Based on the study, the author formulated recommendations for social services and territorial governing structures, which should contribute to improving the situation in the use of modern information technologies for the interaction of suppliers and consumers of social services.*

***Keywords:** Social services for people with disabilities, modern information technology, feedback, people with disabilities, electronic services, frequently asked questions, communications*

УДК 004.514:350
ББК 30.18:65.272

Черемухина А.С., Шарпе О.З.

Студенты механико-математического факультета
Пермский государственный национальный
исследовательский университет
E-mail: leopard_02_96@mail.ru

Научный руководитель:

к.соц.н., доцент, доцент **С.Е. Гасумова**
E-mail: svetagasumova@ya.ru

АНАЛИЗ ДИЗАЙНА САЙТОВ ПОСТАВЩИКОВ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ПО РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ В ПЕРМСКОМ КРАЕ

***Аннотация:** В данной статье проанализированы веб-сайты организаций по оказанию реабилитационных услуг для инвалидов в Пермском крае. Разработаны и имплементированы авторские критерии для проведения подобного анализа, описаны его результаты и предложены рекомендации по совершенствованию графического оформления сайтов поставщиков социальных услуг. Выявлены типичные решения в области дизайна сайтов социальных служб для инвалидов, а также определены основные ошибки и приведены рекомендации по их устранению.*

***Ключевые слова:** web-сайт, дизайн, организация, поставщик социальных услуг.*

Рассмотрим, как дизайн сайта влияет на продвижение организации. Многие люди тщательно выбирают, где им лучше подлечиться, получить какие-либо социальные услуги или пройти реабилитацию. Сайт является быстрым инструментом для изучения организации: здесь можно посмотреть условия проживания, услуги, прейскурант и отзывы посетителей. На основе анализа сайта многие и отдадут предпочтение организации. Люди убеждены, что если организация следит за своим сайтом, предоставляет полную информацию и обновляет ее, разрабатывает с помощью современных технологий, то значит, и обслуживание клиентов будет соответствующее. По статистике, пользователю нужно всего 1/50 секунды, чтобы визуальную оценить сайт [1].


Современный и простой, презентабельный и визуально экспрессивный дизайн сайта необходим для лучшего восприятия информации. Так клиенты дольше остаются на сайте, изучают его. Повышается шанс, что пользователь вашими услугами воспользуется.

В отечественных научных исследованиях в настоящее время вопросы дизайна сайтов для системы социального обслуживания, социальной защиты и социального развития пока не изучены, так как подобные публикации отсутствуют. Однако довольно хорошо изучены особенности восприятия дизайна сайтов (Дженамани М., Мохapatра П.И., Гоус С., Зинюк О.В., Беляев А.А. Бессонов Л.В., Сецинская Е.В., Кухарев В.В. и др.), использование web-ресурсов для сфер маркетинга, образования и т.д.


Для эмпирического исследования обозначенной проблематики нами были проанализированы web-сайты 16 организаций по оказанию реабилитационных услуг людям с ограниченными возможностями в Пермском крае (всего таких организаций, являющихся поставщиками социальных услуг, 20, но сайты 4 из них в период проведения исследования осенью 2019 г. попросту не работали на протяжении 3 месяцев).

Итак, прежде всего, важным критерием для анализа дизайна сайта организации является наличие логотипа, который говорит о единой айдентике организации. В таблице 1 отображены логотипы организаций. Наиболее удачными логотипами, на взгляд привлеченного нами к исследованию аналитика, эксперта в вопросах дизайна, являются логотипы санаториев-профилакториев «Уральский» и «Камские зори». На них присутствует название и картинка, олицетворяющая по смыслу название организации. Заметим, что обе упомянутые организации являются коммерческими.

Таблица 3. Логотипы поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае

№	Организация социального обслуживания	Логотип
1	Центр комплексной реабилитации инвалидов http://rehabperm.ru/	
2	РЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями с. Юсьва http://центр-светлячок.рф/	Отсутствует
3	РЦ для детей и подростков с ограни-	Отсутствует

	ченными возможностями г. Чайковский http://www.chaikrc.ru/	
4	РЦ для детей и подростков с ограниченными возможностями г. Березники http://drcberezniki.ru/	Отсутствует
5	Пермское протезно-ортопедическое предприятие https://protezperm.ru/	
6	Клинический санаторий-профилакторий «Родник» http://rodnikperm.ru/	
7	Спортивно-оздоровительный комплекс санаторий-профилакторий «Сосновый бор» http://sokperm.ru/	
8	Санаторий-профилакторий «Уральский» http://сп-уральский.рф/	
9	Санаторий-профилакторий «Жемчужина» http://gemchugina-osa.ru/	
10	Санаторий-профилакторий «Камские зори» http://www.kamskie-zori.ru/	
11	Санаторий-профилакторий ПНИПУ http://pstu.ru/title1/departments/manage_department/sp/	Отсутствует
12	Санаторий-профилакторий «Атлант» http://санаторий-атлант.рф/	Отсутствует
13	Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи http://psicenter-chus.ru/	

14	Центр развития личности «Академия успеха» ИП Пауль Валентина Георгиевна http://akademcherd.ucoz.com/	
15	Санаторий-профилакторий «Здоровье» http://sanatoriy-zdrovie.ru/	Отсутствует
16	ДО ДООЦ «Лесная сказка» http://skazka.solkamsk.ru/	Отсутствует

Среди 16 анализируемых организаций 10 являются коммерческими и 6 государственными организациями. Нами выявлена характерная особенность (см. рис. 1): среди государственных организаций логотипы имеют только 2 из 6 (то есть лишь треть), а среди коммерческих – 7 из 10 (большинство).

У 7 организаций отсутствует логотип (рис. 2), то есть почти половина поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов не заинтересованы в айдентике или не считают нужным создание и использование логотипа, либо не знают, на какие средства можно заказать разработку логотипа, а ведь это влияет на узнаваемость организации.



Рисунок 1. Доли частных и государственных организаций по оказанию реабилитационных услуг для инвалидов в Пермском крае, имеющих логотип на официальном сайте

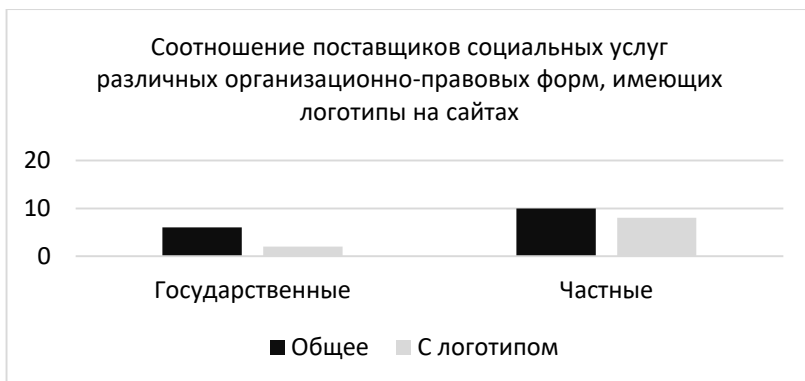


Рисунок 2. Распределение организаций по оказанию реабилитационных услуг для инвалидов в Пермском крае, имеющих логотип на официальном сайте

Далее сравним сайты организаций по следующим выделенным нами для проведения эмпирического исследования критериям:

- цветовая гамма,
- адаптивность на различные устройства,
- наличие шапки и подвала сайта,
- оформление фотографий в галерею,
- графика (качество, тематическое соответствие, современность),
- удобство навигации (быстрый поиск работников и услуги),
- читабельность шрифта,
- презентабельность сайта,
- наличие необходимых клиенту фотографий.

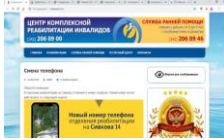

В таблице 2 отражены наглядно полученные результаты анализа по обозначенным критериям.

Рассмотрим также эти результаты по каждому из выделенных критериев подробнее.

1) Цветовая гамма




Выяснилось, что большинство организаций предпочитают синие, голубые, белые и серые оттенки при оформлении своих сайтов и выборе цветовой схемы. Эти цвета, возможно, ассоциируются с небом, свободой и мечтами. Ведь люди, нуждающиеся в реабилитации, надеются, верят, мечтают о выздоровлении.

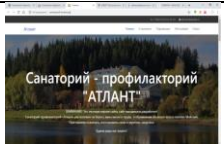


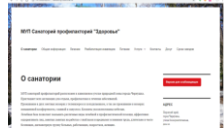
Таблица 4. Анализ дизайна сайтов поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае, 2019 г.

<p>Организация социального обслуживания, сайт</p>	<p>Цветовая гамма</p>	<p>Наличие Адаптивности (А) Шапки (Ш) Футера (Ф)</p>	<p>Оформление галереи</p>	<p>Оценка графики по шкале от 1 до 5: Качество (К), Тематическое соответствие (ТС), Современность (С)</p>	<p>Удобство навигации (Эксперимент: засесть время поиска работников и услуг мин:сек)</p>	<p>Читабельность шрифта</p>	<p>Наличие фото здания (З), номеров (Н), оборудования (О)</p>	<p>Презентабельность</p>
<p>ЦКРИ http://rehabperm.ru/</p> 	<p>Синий, жёлтый, голубой, белый, красный</p>	<p>А + Ш + Ф –</p>	<p>Галерея отсутствует</p>	<p>К-5 ТС-5 С-5</p>	<p>Раздел нет</p>	<p>Отличная, шрифт и фон контрастны (черный-белый, синий-желтый, белый синий)</p>	<p>З + Н - О +</p>	<p>+</p>
<p>РЦ Юсьва http://центр-светлячок.рф/</p> 	<p>Оранжевый-желтый, синий-фиолетовый, белый, серый, голубой</p>	<p>А + Ш – Ф –</p>	<p>(О нашем центре -> Фото) Оформлена в виде ссылок, которые перенаправляют на фото,</p>	<p>К-1 ТС-3 С-2</p>	<p>00:15</p>	<p>Хорошая, шрифт и фон контрастны (черный-белый, голубой-белый, белый оранжевый)</p>	<p>З + Н + О +</p>	<p>-</p>

			но не все ссылки имеют фото					
<p>РЦ Чайковский http://www.chaikrc.ru/</p> 	Синий, голубой, белый, красный	А + Ш + Ф +	Галерея отсут- ствует	К-5 ТС-3 С-3	00:11	Хорошая (черный- белый, черный- голубой, голубой- белый- голубой)	З + Н - О -	+
<p>РЦ Березники http://drcberezniki.ru/</p> 	Зеленый, синий, белый, серый, желтый	А – Ш + Ф +	(Фотога- лерея) Пред- ставлена в виде ссылок на альбомы, в альбо- мах нет выравни- вания и какого- либо дизайна, просто представ- лены миниат- юры	К-5 ТС-5 С-5	00:12	Отличная (белый- синий, синий- серый, черный- серый)	З + Н - О -	+
<p>Протезно-ортопедическое предприятие https://protezperm.ru/</p> 	Синий, голубой, белый, серый	А + Ш + Ф +	(Галерея > Фото- галерея) Фотогра- фии распо- лагаются поверх синей рамки у которой виднеют- ся правая и нижние части, рамка закругле- на	К-5 ТС-5 С-4	00:21	Хорошая (черный- белый, синий- серый, белый- голубой)	З + Н - О +	+

<p>«Родник» http://rodnikperm.ru/</p> 	Синий, зеленый, белый,	A + Ш + Ф +	(Галерея) Фото подобранны одной ориентации, расположены на одинаковом расстоянии	K-5 ТС-3 С-5	00:06	Хорошая (белый-синий, серый-белый, черный-белый)	З + Н - О +	+
<p>«Сосновый бор» http://sokperm.ru/</p> 	Оранжевый, зеленый, желтый, белый, серый	A + Ш + Ф +	Галерея отсутствует	K-5 ТС-5 С-5	00:26 (но раздел не заполнен)	Отличная (белый-зеленый, черный-белый, зеленый-белый)	З + Н + О +	+
<p>«Уральский» http://сп-уральский.рф/</p> 	Голубой, бирюзовый, зеленый, белый, серый	A + Ш + Ф +	(Галерея) Фото разделены по альбомам. В альбоме все фото в одинаковой миниатюре (квадрат) на одинаковом расстоянии друг от друга	K-3 ТС-5 С-2	Раздела нет	Отличная (белый-зеленый, черный-белый)	З + Н + О +	-
<p>«Жемчужина» http://gemchugina-osa.ru/</p>	Синий, белый, серый	A - Ш + Ф +	Представлены коллажи и при наведе-	K-3 ТС-5 С-2	00:50	Отличная (белый-синий, черный-белый)	З + Н + О -	-

			нии на фото появляется анимация «блик». Фото подобраны одинаковой ориентации					
«Камские зори» http://www.kamskie-zori.ru/ 	Оранжевый, светлорыжий, коричневый, черный	А – Ш + Ф +	(Фотогалерея) Фото разделены на альбомы, представлены миниатюры фотографий, которые сложно разглядеть, а также разной ориентации и формата	К-4 ТС-5 С-2	00:12	Хорошая (оранжевый-розовый, черный-розовый, белый-оранжевый)	З + Н + О +	+
ПНИПУ http://pstu.ru/title1/departments/manage_department/sp/ 	Белый, синий, голубой	А + Ш + Ф +	Галерея отсутствует	К-0 ТС-0 С-5	00:35	Хорошая (голубой-белый)	З - Н - О -	–
«Атлант» http://санаторий-атлант.рф/	Белый, серый, синий, черный	А – Ш + Ф +	(Фотогалерея) Красивые фото, одинакового	К-3 ТС-5 С-5	00:11 (раздел содержит 1 сотрудника)	Отличная (черный-белый, белый-фото, белый-	З + Н + О -	+

			размера и формы, с одинаковым расстоянием между, и комфортным размером			синий)		
ЦППМС http://psicenter-chus.ru/ 	Голубой, белый, синий	A + Ш + Ф +	(Фотоальбом) Фото разделены на альбомы, маленькие миниатюры, под фото неинформативные подписи. Альбомы разделены серыми линиями	K-5 ТС-5 С-4	00:30	Отличная (Черный-белый, голубой-белый)	З - Н - О +	+
«Академия успеха» ИП Пауль Валентина Георгиевна http://akademcherd.ucoz.com/ 	Белый, серосиний, светлорыжий	A - Ш + Ф +	Галерея отсутствует	K-3 ТС-4 С-1	00:10	Хорошая (черный-белый, красный-белый, белый-голубой)	З + Н - О -	-
СП «Здоровье» http://sanatoriy-zdirovie.ru/ 	Белый, голубой, коричневый, черный	A + Ш + Ф +	Раздела Галерея нет, но фото присутствуют во вкладке Досуг, миниатюры малень-	K-0 ТС-0 С-5	Раздел отсутствует	Отличная (черный-белый, голубой-белый)	З - Н + О +	-

			кие, но все они оформлены в едином стиле					
«Лесная сказка» http://skazka.solkamsk.ru/	Синий, белый, зеленый, оранжевый	A – Ш + Ф +	Галерея отсутствует	K-3 TC-2 C-1	01:30	Плохая (оранжевый-зеленый, синий-зеленый)	З - Н + О +	-

2) Адаптивность

Адаптивность на мобильные устройства, компьютеры, планшеты присутствуют у 11 сайтов из 16 (рис.3). Таким образом, большинство организаций учитывают тенденции, и понимают, что общество со временем переходит на портативные устройства.



Рисунок 3. Наличие адаптивности на официальных сайтах организаций по оказанию реабилитационных услуг для инвалидов в Пермской крае, 2019 г.

Одним из главных элементов на сайте является шапка (верхняя часть). Она позволяет мгновенно ориентироваться и находить структурированную информацию. Ее наличие необходимо и должно учитываться при адаптивном дизайне. Только на 1 сайте организации («РЦ Юсьва») не присутствует данный элемент (рис. 4).



Рисунок 4. Наличие шапки на адаптивном дизайне сайтов организаций по оказанию реабилитационных услуг для инвалидов в Пермской крае, 2019 г.

В свою очередь, подвал (нижняя часть) не наблюдается на адаптивной верстке таких сайтов организаций, как «ЦКРИ» и «РЦ Юсьва». Подвал необходим для некоего визуального заключения. Обычно в нем находятся ссылки на социальные сети, копирайт, контактные данные и логотип организации.

3) Галерея

Многие клиенты ориентируются на выбор поставщика социальных услуг по фотографиям, особенно если речь идет о стационаре, ведь каждому хочется проживать в хороших условиях. Галерея фотографий отражает прозрачность организации и привлекает клиентов. Однако у 6 организаций она отсутствует. На некоторых сайтах присутствует анимационная галерея. Она позволяет поместить большое количество фотографий, не перегружая пространство на сайте, и пользователь точно просмотрит эти фотографии, поскольку они листаются самостоятельно. Стоит отметить, что важно иметь галерею на сайте с качественными выигрышными фотографиями. Обычно хорошие снимки получаются в летнее время года, когда природа расцветает, солнечно. Но некоторые организации выставляют фотографии, сделанные с не очень удачного ракурса либо в осеннее время, когда на улице «серость». Всё это влияет на мнение клиентов об организации.

4) Графика (качество, тематическое соответствие, современность)

– Качество включает в себя сочетания цветов фона и шрифта, качество фотографий, выравнивание объектов.

- Тематическое соответствие заключается в уместности относительно деятельности организации картинок, текста, рекламы.
- Современность подразумевается в использовании новых технологий: анимации, блоков шапки или меню, подвала и отцентрования основной части. Присутствие анимационной галереи и различных иконок и поясняющих иллюстраций вместо обычных ссылок особенно приветствуется.
- По рис. 5 видно, что половина сайтов имеют высокие оценки по данному критерию, а значит, следят за тенденциями и качеством сайта.

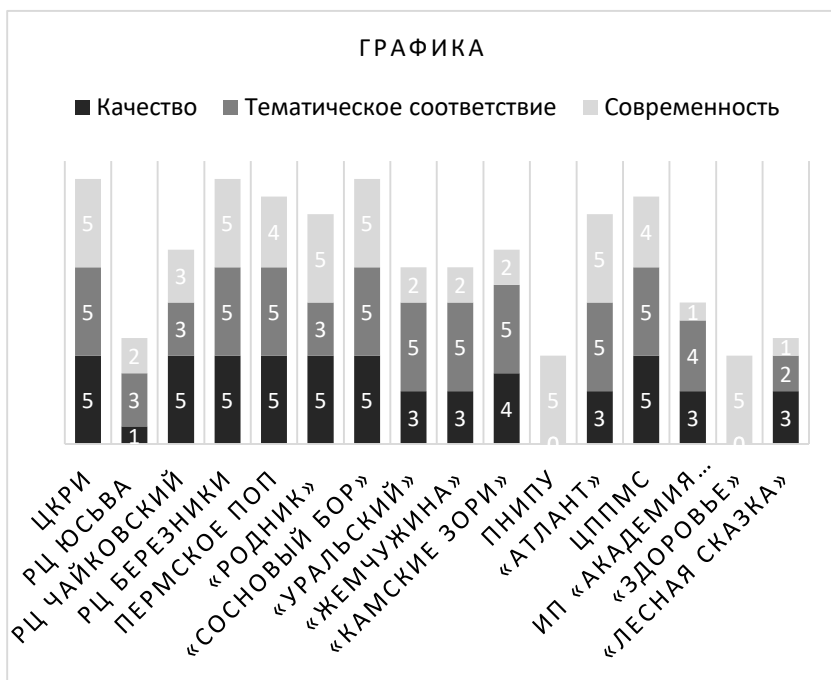


Рисунок 5. Оценка графической составляющей на адаптивной верстке сайтов поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае, 2019 г.

5) Удобство навигации (быстрый поиск работников и услуги)

Пользователю важно находить информацию быстро. Установлено, что если он ищет информацию дольше 20 секунд, то долго не задержится на страничке. Потому при оценивании по данному

критерию нами был проведен эксперимент: засекалось время на поиск работников организации и описания какой-либо социальной услуги. Среднее время нахождения нужной информации на сайтах составило 30 секунд, что на 10 секунд превышает рекомендуемый лимит времени поиска. Соответственно, удобство навигации в целом на сайтах поставщиков социальных услуг в Пермском крае приходится оценить как невысокое. Самым «быстрым» оказался «Родник», а значит, он является наиболее интуитивно понятным и удобным с точки зрения навигации. Дольше всего информация находилась на сайте «Лесной сказки».

6) Читабельность шрифта

Шрифт текста на сайтах должен быть в единой стилистике, чтобы не отвлекать внимание и взгляд, а также он должен контрастировать с фоном. Обычно используют светлый фон и темный шрифт. Большинство сайтов поставщиков социальных услуг это учитывают.

7) Наличие необходимых клиенту фотографий

Наличие всех основных объектов на фотографиях галереи говорит о прозрачности организации. Людям важно видеть, в каких условиях они будут пребывать. Фото здания присутствует на сайтах большинства организаций (рис. 6), оборудования – только у трети (рис. 7). Фото номеров представили 50% поставщиков (стационары).



Рисунок 6. Наличие фото здания на адаптивной верстке сайтов организаций по оказанию реабилитационных услуг для инвалидов в Пермском крае



Рисунок 7. Наличие фото оборудования на адаптивной верстке сайтов организаций по оказанию реабилитационных услуг для инвалидов в Пермском крае

Презентабельность сайта включает все предыдущие критерии, на их основе делается некий общий вывод. Организациям непрезентабельных сайтов, а это почти половина (рис. 8), возможно, стоит задуматься и доработать свои web-сайты, ведь в настоящее время клиенты всю необходимую информацию сначала ищут в Интернете, а уже потом приезжают физически на место.

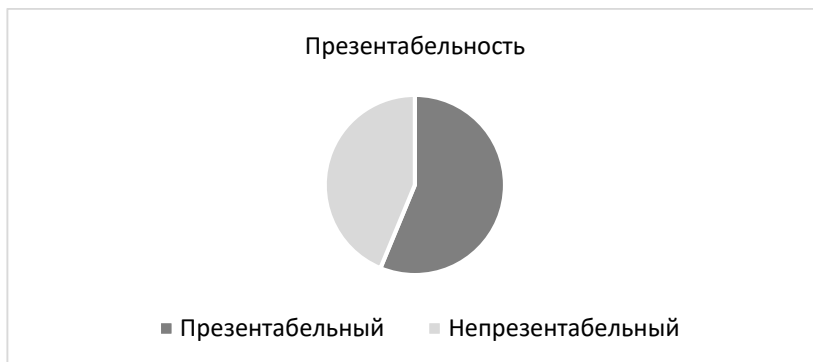


Рисунок 8. Оценка презентабельности сайтов организаций по оказанию реабилитационных услуг инвалидам в Пермском крае, 2019 г.

Таким образом, анализ по разработанным критериям дал возможность сравнить сайты между собой. На наш взгляд, наиболее достойными являются сайты «ЦКРИ», «РЦ Березники», «Сосновый бор». А организациям «РЦ Юсьва», «санаторий-профилакторий ПНИПУ», «Лесная сказка» нет смысла совершенствовать свои сайты, лучше разработать новые, используя новые технологии.

Основные ошибки по графическому оформлению, допущенные поставщиками социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае:

- 1) Отсутствие фотогалереи
 - Фотографии вклинены в текст и имеют разный формат (рис. 9),
 - Фотографии следуют друг за другом на сайте и перегружают пространство (рис. 10).

Досу́г

Для большинства клиентов приезд в санаторное учреждение - это не только полноценное лечение, но и просто приятный отдых, который хочется запомнить надолго. Поэтому к организации досуга мы подходим с особой тщательностью.

Мы можем предложить отдыхающим как выездные мероприятия, так и на территории санатория:

- **внутренние мероприятия:** вечера отдыха, выступления профессиональных артистов, творческие вечера, дискотеки.
- **экскурсии в городе Чайковский:** обзорная по городу, посещение картинной галереи, краеведческого музея, Чайковский театр драмы и комедии, архитектурно-этнографический комплекс "Сайгатка".

- **экскурсии за пределами города:** Федеральный центр подготовки по зимним видам спорта "Снежинка", музей-усадьба художников Сведомских, дом-музей композитора П.И. Чайковского (г. Воткинск), музейно-выставочный комплекс стрелкового оружия им. М. Калашникова (г. Ижевск).



Рисунок 9. Пример некорректного расположения фотографий на сайте ООО «Санаторий-профилакторий «Камские зори»»



Рисунок 10. Пример некорректного расположения фотографий на сайте ИП Пауль Валентина Георгиевна

2) Недостаточное выравнивание текста и графических изображений

На некоторых сайтах поставщиков социальных услуг отсутствует единая стилистика выравнивания (как на рис. 11). Картинки зачастую расположены не только несимметрично тексту или друг другу, но и бывают помещены вообще довольно далеко от блока с контентом.

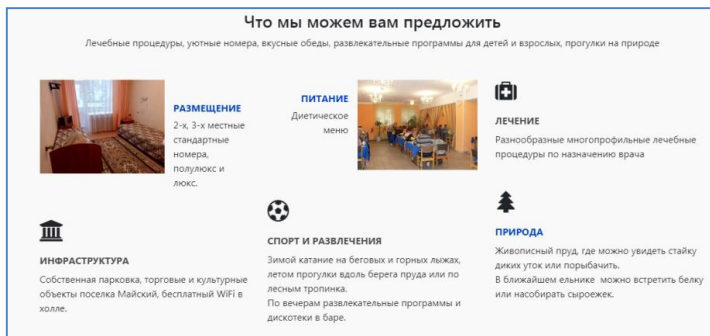


Рисунок 11. Пример недостаточного выравнивания текста и графических изображений на сайте санатория-профилактория «Атлант» ФГУП «Пермский свинокомплекс»



Рисунок 12. Требование сайта МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (ЦППМС) установить Adobe Player (вверху справа)

3) Использование устаревших технологий

Например, на сайте МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (ЦППМС) отсутствует отображение картинки и сайт требует установить Adobe Player, который сейчас не актуален и им уже никто не пользуется (рис. 12).

4) Перегруженность контентом главной страницы (рис. 13)

На главной странице рекомендуется размещать лишь ссылки на основные разделы сайта и поясняющие иллюстрации. Иначе пользователю приходится прилагать много усилий и тратить время, чтобы разобраться в обилии информации, представленной на главной странице, и прочитать то, что ему, возможно, не интересно.



Рисунок 13. Пример перегруженности контентом главной страницы сайта МАУ ДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Лесная сказка»»

Сформулируем некоторые рекомендации по графическому оформлению сайтов для поставщиков социальных услуг на примерах сайтов различных компаний. В Интернете есть множество примеров презентабельных сайтов, которые целесообразно использовать в качестве таких примеров (на наш, взгляд, можно использовать в этом качестве сайты специализирующейся на компьютерной электронике компании «Asus» asus.com/ru, санатория «Демидково» demidkovo.ru, авиакомпании «Аэрофлот» aeroflot.ru/ru-ru и др.).

Во-первых, на наш взгляд, целесообразно создавать анимационную фотогалерею, как это показано на рис. 14.

Во-вторых, следует соблюдать выдержку цвета фона и текста (рис. 15).

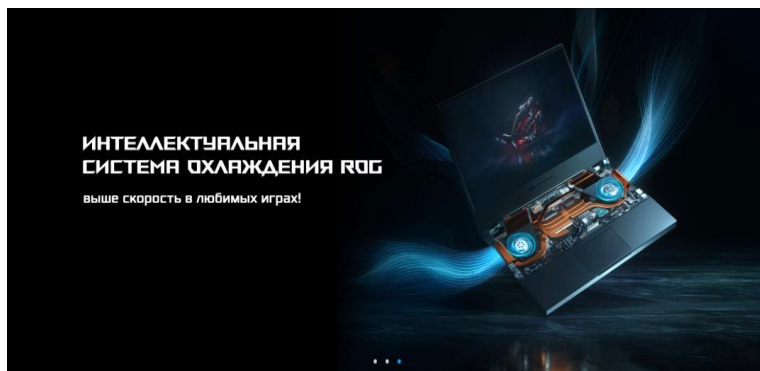



Рисунок 14. Пример анимационной фотогалереи

Двигатели прогресса.

MacBook Pro, Mac Pro и монитор Pro Display XDR.
Наши самые мощные устройства.
Готовы к работе с вашими лучшими проектами.



16 дюймов
MacBook Pro
Машина для мечты.

[Купить](#)

[Подробнее >](#)

Рисунок 15. Пример корректной выдержки цвета фона и текста

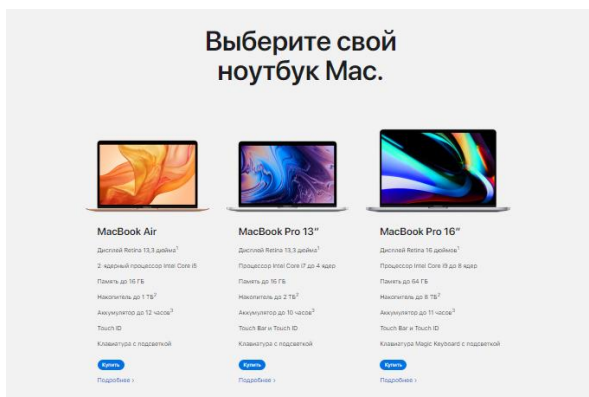


Рисунок 16. Пример структурированной информации с добавлением картинок в качестве поясняющих иллюстраций

В-третьих, важно осуществлять структурирование информации с добавлением картинок в качестве поясняющих иллюстраций (рис. 16)

Также важным правилом в дизайне является соблюдение айдентики, единого стиля шрифта, рабочих ссылок, переход на которые ведут на другую страницу. Удобным для пользователя способом открытия файла является возможность открыть его непосредственно в браузере, без необходимости скачивать. На сегодняшний день на сайтах многих поставщиков социальных услуг документы, содержащие важные сведения о предоставляемых услугах, приходится именно скачивать, чтобы ознакомиться с ними. От этой технологии пора отказаться.

Стоит отметить, что пользователь воспринимает практически моментально содержание инфографики. Поэтому на странице не должно быть сплошного текста. Текст для размещения на сайте необходимо отбирать только главный, без которого не обойтись, представив его в виде инфографики. Также можно размещать текст в виде таблицы и использовать иллюстрации.

Библиографический список:

1. Walker T. Почему простой дизайн сайта лучше с научной точки зрения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <https://m.habr.com/ru/post/461819/> (дата обращения: 10.12.2019).

Sharpe O.Z., Cheremuhina A.S.

Student of the Faculty of Mechanics and Mathematics

Perm State University

E-mail: sharpeolga98@gmail.com

anya.che33@mail.ru

Supervisor:

PhD (Sociology), Associate Professor **S.E. Gasumova**

E-mail: svetagasumova@ya.ru

ANALYSIS OF DESIGN OF SITES OF SUPPLIERS OF SOCIAL SERVICES FOR REHABILITATION OF DISABLED PEOPLE IN PERM REGION

***Summary:** This article analyzes the websites of organizations providing rehabilitation services for people with disabilities in the Perm Territory. Developed and implemented the author's criteria for conducting such an analysis, described its results and made recommendations for improving the graphic design of the sites of social services providers. Typical solutions in the field of design of social services sites for people with disabilities are identified, as well as the main mistakes are identified and recommendations for their elimination are given.*

***Keywords:** website, design, organization, social service providers.*

УДК 004:350
ББК 32.973+65.272

Снегирев А.С.
Студент механико-математического факультета
Пермский государственный национальный
исследовательский университет
E-mail: artemsnegirevpsu@gmail.com
Научный руководитель:
к.соц.н., доцент, доцент **С.Е. Гасумова**
E-mail: svetagasumova@ya.ru

АНАЛИЗ ВЕРСИЙ ДЛЯ СЛАБОВИДЯЩИХ САЙТОВ ПОСТАВЩИКОВ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ПО РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ В ПЕРМСКОМ КРАЕ

***Аннотация:** В статье рассмотрена проблема доступности Интернета для слабовидящих и представлены результаты анализа наличия соответствующей версии на сайтах организаций социального обслуживания, оказывающих реабилитационные услуги инвалидам в Пермском крае. Анализ выполнен в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению». Представлены рекомендации по улучшению доступности для слабовидящих сайтов социальных служб.*

***Ключевые слова:** доступность интернет-ресурсов, государственные услуги, поставщики социальных услуг, инвалиды, версия сайта для слабовидящих.*

По оценкам Всемирной организации здравоохранения, около 1,3 млрд человек в мире живут с той или иной формой нарушения зрения [4]. Интернет подстраивается под таких людей: у «Windows» есть функция экранного диктора, существуют программы для озвучки текста вроде «Text To Speech Maker» или для его увеличения на экране, например, «MAGic». Создатели сайтов тоже могут позаботиться о слабовидящих и сделать для них специальную версию сайта: с повышенной контрастностью, увеличенным шрифтом и другими особенностями. Для людей с ограничениями по зрению это хороший способ получать информацию легче и быстрее.

Отечественные работы в предметном поле исследования на сегодняшний день практически отсутствуют. Среди зарубежных исследователей с похожей проблематикой нами выбрано две работы.

Barbara Loporini и Fabio Paternò [2] в своей работе определили 15 критериев веб-дизайна, направленных на обеспечение комплексной поддержки доступности и удобства использования для пользователей с нарушениями зрения. А также представили результаты исследования, в ходе которых выяснилось, может ли применение таких рекомендаций для пользователей с нарушениями зрения реально повысить производительность при работе с веб-приложениями.

Еще в одной работе Iyad Abu Doush и Zainab Almeraj описана оценка проблем доступности Интернета, с которыми сталкиваются люди с ограниченными возможностями, в Кувейте [1]. Полученные результаты показывают, что 13 из оцененных электронных услуг невозможно использовать, и, таким образом, обнаруживают серьезную слабость в соблюдении Руководства по доступности веб-контента (WCAG) 2.0 уровня А для большинства оцененных веб-сайтов.

Правовая сторона вопроса заключается в том, что в Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» были внесены изменения в статью 10 «Организация доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, размещаемой в сети Интернет», обязывающие государственные органы и органы местного самоуправления иметь версию сайта для слабовидящих с 1 января 2016 г. Версия для слабовидящих необходима также в обязательном порядке для организаций социального обслуживания, которые оказывают реабилитационные услуги инвалидам.

Требования к версиям сайтов для слабовидящих прописаны в ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению»[3]. ГОСТ определяет 3 уровня доступности для инвалидов по зрению: А - минимальная доступность, АА - полная доступность, ААА - доступность специализированных сайтов для инвалидов по зрению. Приведем все основные требования к уровню ААА, как наиболее распространенному:

- Информация должна быть представлена в виде текста, в том числе - к изображениям, гиперссылкам и элементам форм обязан прилагаться поясняющий содержание текст (например, в ALT и longdesc, или под изображением). Изображения можно отключить (кроме логотипа).

- Таблицы не должны иметь много уровней вложенности.

- Часто посещаемые страницы не должны иметь объем больше 2-3 экранов.

- Размер шрифта должен масштабироваться до 200% без вспомогательных средств и без появления полосы горизонтальной прокрутки в режиме полного экрана.

- Медиа-контент, ограниченный по времени (например, слайдер) должен иметь поясняющие надписи к каждому элементу контента.

- Значимая последовательность контента (никаких вставок постороннего контента внутри главного контента).

- Цвет не используется в качестве единственного визуального средства передачи информации и выделения элемента.

- Коэффициент контрастности - не менее 7:1. Для увеличенного текста - не менее 4,5:1.

- Требования к форматированию: цвета переднего плана и фона могут быть выбраны пользователем, ширина строки не превышает 80 символов, текст не выровнен по ширине строки, межстрочный интервал внутри абзаца не менее 1,5, интервал между абзацами не менее чем в 1,5 раза больше межстрочного.

- Любое действие пользователя на сайте можно осуществить с помощью одной клавиатуры, причем без ограничений по времени нажатия на клавишу.

- Навигация дает возможность пользователю в любой момент времени определить, в какой части сайта он находится – в рамках единообразной навигации.

- Программные средства экранного доступа для слабовидящих корректно работают на сайте. К ним относятся «Jaws for Window», «MAGic», «ONYX camera», «NVDA», дисплей Брайля.

Сами разработчики ГОСТа упоминают, что исполнить все до единого требования практически невозможно. Поэтому нами были выбраны следующие 5 основных критериев для анализа версий для слабовидящих на сайтах организаций-поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае:

- 1) Возможность изменять размер шрифта,
- 2) Возможность изменять тип шрифта,
- 3) Возможность изменять межбуквенный интервал,
- 4) Возможность изменять цветовую схему сайта,
- 5) Возможность включения/отключения изображений.

Затем нами были проанализированы 20 сайтов организаций, являющихся поставщиками социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае. Оказалось, что только 16 из них на момент

проведения эмпирического исследования (сентябрь – ноябрь 2019 г.) были в работающем состоянии. Сайт у санатория-профилактория «Изумруд» находился на реконструкции, остальные три оказались попросту недоступны (см. таблицу 1). Характерно, что все неработающие сайты принадлежат частным организациям (рис. 1).

Таблица 1. Наличие версии для слабовидящих на сайтах поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае в 2019 г.

№ п/п	Наименование и адрес сайта организации	Наличие версии для слабовидящих
1.	ГБУ ПК «Центр комплексной реабилитации инвалидов» – ОМСР Сайт: http://rehabperm.ru	Да
2.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района Сайт: http://xn----dtbhczfkmnlif7bya3j.xn--p1ai/	Да
3.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Чайковский Сайт: http://www.chaikrc.ru/	Да
4.	ГБУ ПК «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Березники Сайт: http://www.drcberezniki.ru/	Да
5.	«Пермский филиал ФГУП «Московское «Протезно-ортопедическое предприятие» Минтруда России Сайт: http://protezperm.ru/	Нет
6.	ООО «Клинический Санаторий-профилакторий «Родник» Сайт: https://rodnikperm.ru/	Да
7.	ОАО «Строительно-монтажный трест № 14» Спортивно-оздоровительный комплекс «Санаторий-профилакторий «Сосновый бор» Сайт: http://sokperm.ru/	Нет

8.	ООО «Санаторий-профилакторий «Уральский» Сайт: http://xn----8sbyedfzjgfs5i.xn--p1ai/	Да
9.	ООО «Малахит» Сайт: http://www.smalahit.ru/	Не работает сайт
10.	МУП Осинского района «Санаторий-профилакторий «Жемчужина» Сайт: http://gemchugina-osa.ru/	Да
11.	ООО «Санаторий-профилакторий «Зорька»» Сайт: http://xn----7sbabj8ahrnlwhjh5lra.xn--p1ai/	Не работает сайт
12.	ООО «Санаторий-профилакторий «Камские зори»» Сайт: http://www.kamskie-zori.ru/	Нет
13.	Санаторий-профилакторий ФГБОУ ВПО «Пермский национальный исследовательский политехнический университет» (ПНИПУ) Сайт: http://pstu.ru/title1/departments/manage_department/sp/	Нет
14.	Санаторий-профилакторий «Атлант» ФГУП «Пермский свинокомплекс» Сайт: http://xn----7sbaba9bhsbmheyirgd.xn--p1ai/	Нет
15.	НПСИ «Жилкомсервис» «Санаторий-профилакторий «Гармония»» Сайт: http://jkservis.ru/objects/garmoniya	Не работает сайт
16.	ООО «Санаторий-профилакторий «Изумруд»» Сайт: https://www.spizumrud.ru/	Не работает сайт
17.	МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (ЦППМС) Сайт: http://soscentrpk.ru/	Нет
18.	ИП Пауль Валентина Георгиевна Сайт: http://akademcherd.ucoz.com/index/socialnoe_predpriyatie/0-44	Нет
19.	МУП «Санаторий-профилакторий «Здоровье»» Сайт: http://sanatoriy-zdirovie.ru/	Да
20.	МАУ ДО «Детский оздоровительно-образовательный центр «Лесная сказка»» Сайт: http://skazka.solkamsk.ru/	Нет

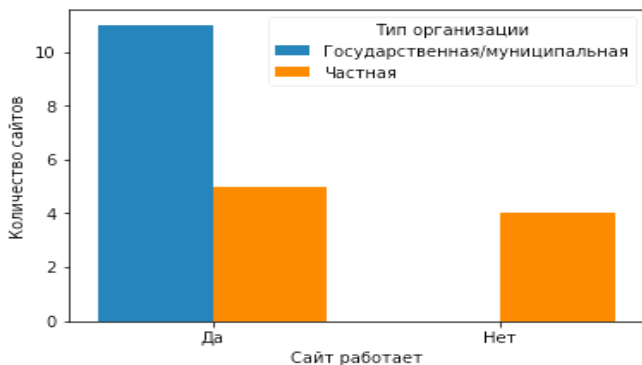


Рисунок 1. Диаграмма распределения работающих и неработающих сайтов по организационно-правовой форме владельца

Сайты всех государственных/муниципальных организаций на момент оценки оказались в работоспособном состоянии. Четыре из девяти частных организаций оказались недоступны: НПСИ Жилкомсервис санаторий-профилакторий «Гармония», ООО Санаторий профилакторий «Изумруд», ООО санаторий профилакторий «Зорька», ООО «Малахит».

На рис. 2 продемонстрирована диаграмма распределения частных и государственных/муниципальных организаций по критерию наличия либо отсутствия на их сайтах версии для слабовидящих.

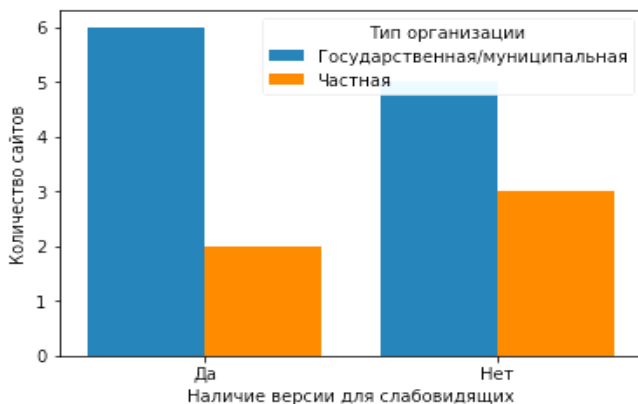


Рисунок 2. Диаграмма распределения сайтов с версией для слабовидящих по организационно-правовой форме владельца

Только две из пяти частных организаций и шесть из одиннадцати государственных/муниципальных имеют версию для слабовидящих на своих сайтах.

На рис. 3 продемонстрирована диаграмма распределения количества выполненных требований (на основе выделенных нами ранее критериев оценивания в соответствии с ГОСТ) к версии сайта для слабовидящих. Полную информацию можно найти в таблице 2.

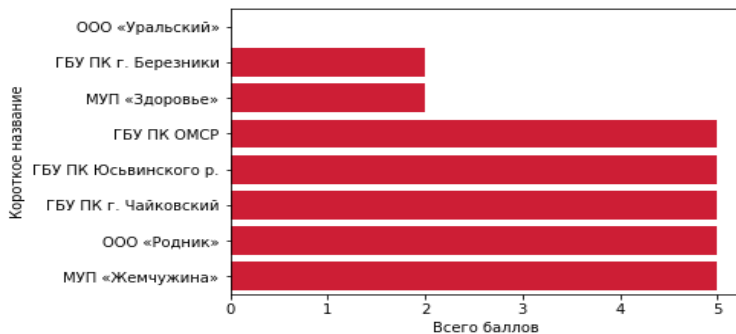


Рисунок 3. Диаграмма распределения количества выполненных требований к версии для слабовидящих на основе критериев оценивания

Таблица 2. Соответствие основным требованиям ГОСТ версий для слабовидящих на сайтах поставщиков социальных услуг по реабилитации инвалидов в Пермском крае, 2019 г.

Краткое название организации	Изменение размера шрифта	Изменение типа шрифта	Изменение межбуквенного интервала	Изменение цветовой схемы сайта	Включение/отключение изображений
ГБУ ПК ОМСР	Да	Да	Да	Да	Да
ГБУ ПК Юсьвинского района	Да	Да	Да	Да	Да

ГБУ ПК г. Чайковский	Да	Да	Да	Да	Да
ООО Родник	Да	Да	Да	Да	Да
МУП Жемчужина	Да	Да	Да	Да	Да
МУП Здоровье	Да	Нет	Нет	Да	Нет
ГБУ ПК г. Безрезники	Да	Нет	Нет	Да	Нет
ООО Уральский	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет

Сформулируем ряд рекомендаций по итогам исследования. Вообще, в качестве эталонного образца мы бы рекомендовали всем организациям социального обслуживания использовать версию для слабовидящих сайта Президента РФ <http://special.kremlin.ru> (рис. 4).

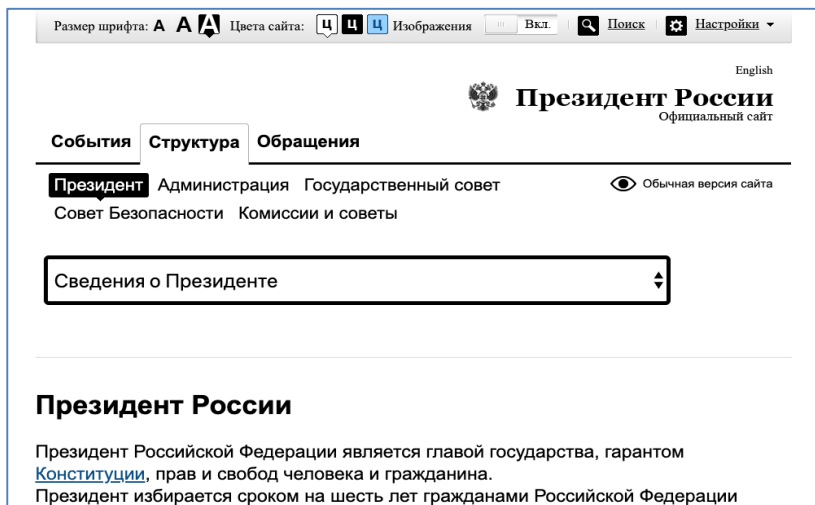


Рисунок 4. Версия для слабовидящих на сайте Президента РФ <http://special.kremlin.ru>

Среди принявших участие в исследовании наиболее функциональной и полезной оказалась версия ООО «Родник», которая показана на рис. 5. Хотя, не смотря на соответствие выбранным критериям, стоит отметить, что на этом сайте нет текстового сопровождения изображений, что несколько усложняет восприятие.

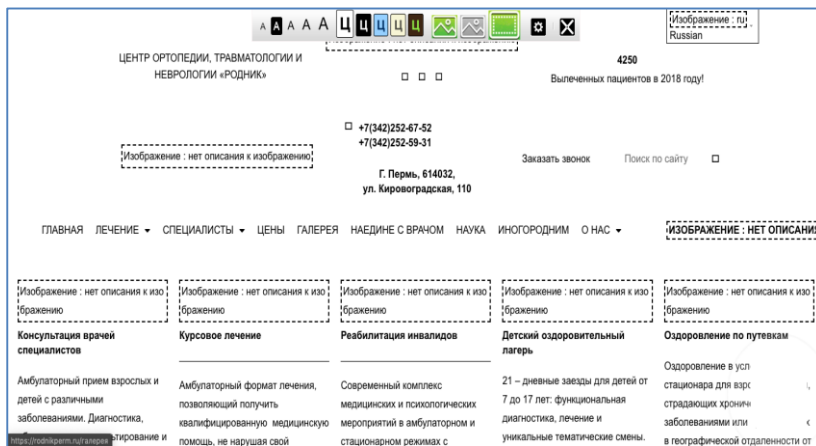


Рисунок 5. Версия для слабовидящих сайта ООО «Родник»

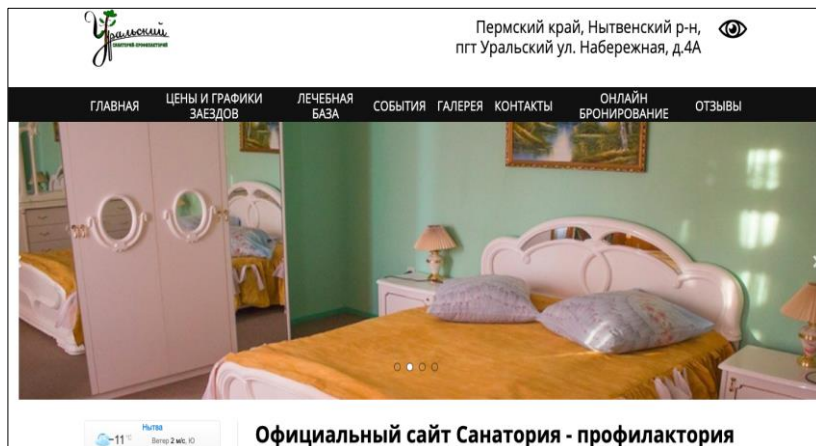


Рисунок 6. Версия для слабовидящих сайта ООО «Уральский»

Наименее функциональной и оказалась версия для слабовидящих ООО «Уральский», которая показана на рис. 6. Она не соответствует ни одному отобранному нами из ГОСТ критерию и не предлагает никаких настроек, а только меняет текст на черно-белый.

Таким образом, нами был проведен анализ версий для слабовидящих среди 20 частных и государственных/муниципальных организаций социального обслуживания Пермского края, оказывающих реабилитационные услуги инвалидам в 2019 г. Четыре частные организации оказались с неработающим сайтом. Восемь организаций имеют версию для слабовидящих. Четыре из восьми соответствуют основным требованиям ГОСТ Р 52872-2012. Уровень доступности интернет-ресурсов социальных служб для инвалидов по зрению в регионе пока можно оценить только как довольно низкий.

Библиографический список:

1. *Iyad Abu Doush, Zainab Almeraj*. Evaluating the Accessibility of Kuwaiti E-government Websites. 2008.
2. *Leporini B., Paternò F*. Applying Web Usability Criteria for Vision-Impaired Users: Does It Really Improve Task Performance? 2019.
3. *ГОСТ Р 52872-2012* Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению // КонсультантПлюс: URL: shorturl.at/emBM9 (Дата обращения: 9.08.2019).
4. *Нарушения зрения и слепота* // Всемирная организация здравоохранения: Нарушения зрения и слепота [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: shorturl.at/EFQ45 (Дата обращения: 11.10.2019).

Snegirev A.S.

Student of the Faculty of Mechanics and Mathematics
Perm State University
E-mail: artemsnegirevpsu@gmail.com

Supervisor:

PhD (Sociology), Associate Professor **S.E. Gasumova**
E-mail: svetagasumova@ya.ru

**ANALYSIS OF VERSIONS FOR THE INFLUENCED
ON THE SITES OF SOCIAL SERVICE PROVIDERS
FOR REHABILITATION OF DISABLED IN PERM REGION**

***Summary:** The article considers the problem of Internet accessibility for the visually impaired and presents the results of the analysis of the availability of the corresponding version on the websites of social service organizations that provide rehabilitation services to people with disabilities in the Perm Territory. The analysis was performed in accordance with the requirements of GOST R 52872-2012 «Internet resources. Accessibility requirements for visually impaired people». Provides recommendations for improving accessibility for visually impaired social service sites.*

***Keywords:** accessibility of Internet resources, government services, providers of social services, people with disabilities, version of the site for the visually impaired.*

УДК 364(410):004
ББК 65.272+32.973-018

Крылова Д.Д.
Студентка юридического факультета
Пермский государственный национальный
исследовательский университет
E-mail: dk241097@rambler.ru
Научный руководитель:
к.соц.н., доцент, доцент **С.Е. Гасумова**
E-mail: svetagasumova@ya.ru

ОПЫТ ЦИФРОВИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОСУДАРСТВЕННОМ СЕКТОРЕ НА ПРИМЕРЕ ВЕЛИКОБРИТАНИИ

***Аннотация:** В статье описывается процесс цифровизации социальной сферы в Великобритании, предлагаются некоторые рекомендации по цифровизации социальных услуг в России. Представлен анализ государственного веб-сайта Великобритании gov.uk и связанных с ним Интернет-ресурсов, рассматриваются основные интерактивные возможности веб-сайтов для пользователей.*

***Ключевые слова:** цифровизация социальной сферы, цифровизация социальной сферы в Великобритании, веб-сайт gov.uk.*

Массовое распространение сети Интернет и процесс цифровизации в XXI в. обусловили неуклонный рост роли информационных технологий в современном обществе, которые оказывают преобразующее влияние на все сферы социума: от бизнеса, экономики, социальной сферы, государственного сектора, науки и образования до повседневной жизни населения. Создается определенное информационное пространство для жизнедеятельности современного человека.

Согласно определению «Oxford Learner's Dictionaries», процесс, цифровизация – это процесс преобразования данных в цифровую форму, которая может быть легко прочитана и обработана компьютером [3]. В последние несколько лет в России возрос интерес государства к внедрению цифровизации в социальной сфере. Примером этому могут служить проводимые в различных регионах страны дискуссионные мероприятия, посвященные вопросу цифровизации социальных

услуг и социальных служб: круглый стол «Цифровые и технологические инициативы в социальной сфере» в Новосибирской области [7]; Форум «Цифровизация. Национальные проекты. Социальная защита» в Самарской области [6] и некоторые другие.

На прошедшей в сентябре 2018 г. бизнес-конференции «Цифровая трансформация социального сектора», организованной при поддержке Фонда социального развития Российской Федерации, заместитель главы Министерства труда и социальной защиты РФ А. Складчиков обозначил, что «сейчас роль Минтруда в цифровизации социальных услуг – определить приоритеты для развития отрасли и создать правовое регулирование для цифровых инноваций» [4]. На состоявшемся в феврале 2019 г. международном интерактивном семинаре-совещании по информационно-коммуникационным технологиям и качеству обслуживания в социальном обеспечении в пользу необходимости цифровизации социальной сферы также высказывался министр труда и социальной защиты Российской Федерации М. Топилин [5].

Исходя из всего вышеизложенного, можно говорить о том, что цифровизация социальной сферы для Российской Федерации представляется актуальным направлением деятельности, требующим создания определенной стратегии, выработки механизмов осуществления данного процесса и его реализации. Следовательно, мы можем утверждать, что в России к настоящему времени сформировалось понимание важности и актуальности такого процесса, как цифровизация социальной сферы.

В связи с данной наметившейся тенденцией, будет интересно рассмотреть зарубежный опыт цифровизации социальной сферы на примере Великобритании.

Начнем с того, что согласно результатам исследования ООН по электронному правительству, проведенному в 2016 г., Великобритания стала мировым лидером в области реализации цифрового управления. В качестве начала процесса глобальной цифровизации государственных услуг Великобритания запустила свою цифровую стратегию в 2012 г. С тех пор страна добилась быстрого прогресса в разворачивании новых услуг и в реализации новых технологических опций как способов в достижении цели по созданию национального портала государственных услуг GOV.UK, который бы максимально охватывал самую широкую аудиторию. За 7 прошедших после этого лет Великобритании удалось перенести информацию с около 2000 правительственных сайтов на один всеобщий. Это достижение, помимо прочего, обеспечило повышение эффективности, что привело к экономии приблизительно 1,7 млрд фунтов стерлингов в 2014 г. [1].

GOV.UK выступает единой платформой предоставления государственной информации, объединяющей в себе подсистемы информации, содержащие общую информацию для граждан страны и иностранных граждан, информацию, разделенную по территориально-административному признаку, а также подразделы различных ведомств. При этом необходимо отметить, что несмотря на то, что GOV.UK выглядит для пользователя как единое целое, на практике его архитектура гораздо сложнее: отдельные службы обслуживаются конкретными отделами, каждый из которых проводит собственный анализ использования сайта.

Специфичным в организации информации на сайте является то, что она не имеет жесткой привязки к структуре Правительства, а ориентируется на потребности пользователя в широком масштабе. Информация представлена максимально просто и в виде пошаговой навигации. Эта тематическая структура предоставляет пользователю новые способы поиска и просмотра сайта, упрощая поиск необходимой информации (рис. 1).

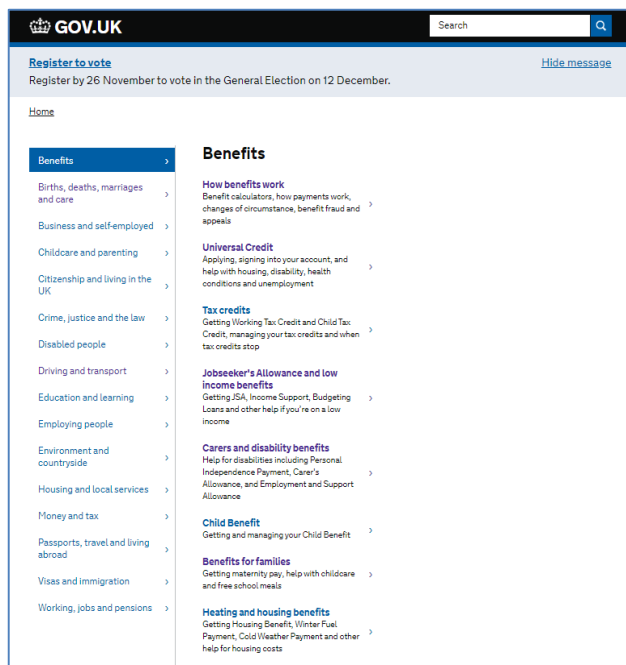


Рисунок 1. Раздел «Пособия» web-сайта gov.uk

Guidance

English | Cymraeg

Apply for communication support at a job interview if you have a disability or health condition (Access to Work)

You can apply to Access to Work to get money for communication support at a job interview.

Published 3 July 2019
From: [Department for Work and Pensions](#)

Contents

- Overview
- Eligibility
- Apply
- After you've applied

Overview

You can apply to Access to Work to get money for communication support at a job interview.

The money pays for a communication support worker to go to your job interview with you.

You can use this service if you:

- are Deaf or hard of hearing and need a British Sign Language interpreter or lipspeaker
- have a physical or mental health condition or learning difficulty and need communication support

You need to apply before the interview takes place and tell us the total cost of the communication support you'll need. For help with finding communication support and getting costs, you can contact your employment adviser or an organisation that specialises in supporting people with your needs.

We pay the costs after the job interview has taken place.

The money does not have to be paid back and will not affect your other benefits.

Related content

- [Access to Work guide for employers](#)
- [Work and Health Programme](#)
- [Employment and Support Allowance: permitted work form](#)
- [Disability Confident: employers that have signed up](#)
- [Future of Access to Work](#)
- [+ 2 more](#)

Рисунок 2. Инструкция по подаче заявки на предоставление гранта «Доступ к работе» на web-сайте gov.uk

Любопытно проанализировать электронные социальные услуги, представленные на рассматриваемом Британском правительственном портале госуслуг, которые можно было бы порекомендовать для внедрения и в России.

Так, интересную услугу можно увидеть на странице получения финансовой помощи для инвалидов «Доступ к работе» (Access to Work) – см. рис. 2. Этот вид помощи направлен на создание доступной среды на рабочем месте человека с ограниченными возможностями, путем финансирования государством программы поддержки занятости инвалидов, цель которой – помочь большему количеству инвалидов устроиться на работу и продолжить осуществлять трудовую деятельность. Выделяемыми государством финансовыми средствами можно оплатить: специальное оборудование, приспособления или вспомогательные услуги, транспортные услуги по проезду до места работы и обратно. Как можно увидеть на этой странице, информация представ-

лена в структурированном и сжатом виде, при этом с сохранением значимых моментов.

Всего на этой странице четыре раздела:

- обзорное описание предоставляемой услуги;
- перечисление критериев, дающих право на получение данного вида помощи;
- информация о том, что необходимо сделать для подачи заявления на получение помощи (в некоторых случаях в этом разделе предусмотрена возможность подачи заявления онлайн);
- информация о дальнейших действиях со стороны государства и получателя после подачи заявления.

Кроме этого, на странице можно найти ссылки, ведущие к связанным разделам, а также ссылку на ведомство, в чью юрисдикцию входит процесс предоставления данной услуги.

В целом сайт имеет довольно разветвлённую иерархичную систему классификации информации, начиная от общих разделов, которые содержат в себе более конкретные разделы, которые, в свою очередь, также углубляют информацию предыдущих разделов. Иллюстрацию данной трёхуровневой системы мы можем увидеть на примере раздела «Уход за детьми и воспитание», который также состоит из других разделов, таких, как «Беременность и роды»; «Воспитание, усыновление и суррогатное материнство»; «Финансовая помощь, если у вас есть дети» и др. (рис. 3). Выбор раздела в этой категории открывает обширный перечень ссылок на конкретные детализированные страницы с информацией, представленной в таком же виде, как мы видели ранее на странице с описанием гранта для инвалидов.

Web-сайты всех правительственных ведомств и многих других учреждений и государственных органов были объединены в GOV.UK. Данная страница представляет собой довольно обширный список, содержащий в себе ссылки на страницы 25 министерских отделов, 20 неминистерских государственных органов (например, Благотворительная комиссия, Королевская прокуратура и др.), 407 агентств и других государственных органов (некоторые имеют отдельные вебсайты) и др. Необходимо отметить, что правительства Северной Ирландии, Шотландии и Уэльса имеют отдельные вебсайты, что в целом соответствует сложному государственному устройству страны.

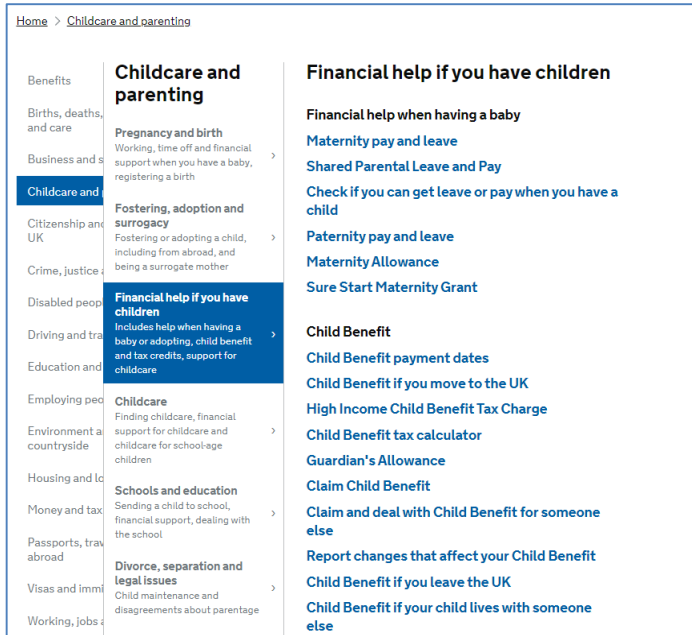


Рисунок 3. Раздел «Уход за детьми и воспитание» на веб-сайте gov.uk

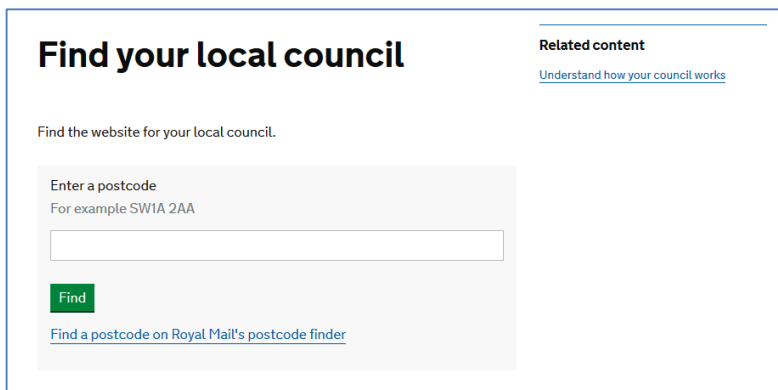


Рисунок 4. Сервис поиска местного органа власти на веб-сайте gov.uk

На странице сайта также предусмотрен интерактивный сервис для поиска web-сайта местного органа власти по почтовому индексу, а также ссылка для осуществления поиска почтового индекса в поиске почтовых индексов Royal Mail (Рис. 4). Правда, на наш взгляд, интерактивный сервис по нахождению информации о местных органах власти не реализован в полной мере, так как на главной странице сайта отсутствует прямая ссылка на данный раздел, возможность попасть на него осуществляется через поиск. Логичнее и удобнее было бы добавить ссылку для пользователя на данный раздел на странице с конкретной социальной услугой, чтобы, ознакомившись с информацией о том, что ему полагается, критериями и т. д., пользователь мог сразу же перейти на web-сайт местного органа власти для получения выбранной услуги (если это требуется).

Кроме информации о местных органах власти, куда может обратиться человек для получения какой-либо социальной услуги, web-сайт gov.uk содержит раздел, посвященный деятельности Комиссии по делам благотворительности для Англии и Уэльса. Комиссия по благотворительности для Англии и Уэльса – это правительственное ведомство, которое регулирует деятельность зарегистрированных благотворительных организаций в Англии и Уэльсе и ведет общедоступный Центральный реестр благотворительных организаций (аналога в России на портале «Госуслуги» пока нет).

В свою очередь, реестр благотворительных организаций можно найти в отдельном разделе на web-сайте gov.uk, который так и называется: «Найдите благотворительную организацию». В этом разделе можно проверить, является ли благотворительная организация (например, обращающаяся за помощью к человеку) официально зарегистрированной и, соответственно, можно ли ей доверять. Также здесь можно найти интерактивные диаграммы, позволяющие увидеть процентное соотношение доходов и расходов благотворительных организаций и некоторые другие показатели их деятельности. На web-сайте можно также настроить отображение рейтингов благотворительных организаций по различным критериям: доходы, количество привлекаемых волонтеров, инвестиции и другие. Данная страница также предоставляет возможность осуществления расширенного поиска интересующей благотворительной организации. В строке поиска можно установить разнообразные фильтры: начиная от времени регистрации и начала или прекращения действия благотворительной организации и заканчивая сферой, где осуществляет свою деятельность организация (рис. 5). Использование простого режима поиска предусматривает введение названия организации или ее регистрационного номера.

Find charities

Find charities

Advanced Search

Search by charity contact postcode

charity search

Enter name or number

Advanced Search

Search for charities by their registered details

You can use this page to find one or more charities that meet the criteria you choose. For resource reasons you are not able to display the entire Register of Charities. Searches are therefore limited to 500 results.

Search for

Registered charities Registered and removed charities
 Removed charities Charities with latest documents overdue

Type of charity:

Keywords

Match all words Match any word

Search in

Charity name Charity objects Charity activities

Where the charity operates

Search for charities operating: or select:

Classification

Search for charities by:

Registration date

From: To:

Removed date

From: To:

Income range

Рисунок 5. Раздел расширенного поиска благотворительной организации на web-сайте gov.uk

Перейдя на страницу выбранной благотворительной организации на указанном сайте, пользователь может ознакомиться с финансовой отчетностью, а также отчетностью по принадлежащим активам и сведениях о работниках. И хотя информация, представленная в этом разделе, содержит в себе больше юридических и экономических сведений, она, тем не менее, все равно полезна для пользователя, так как помогает ему увидеть цифровые показатели о деятельности в целом организации и результативность этой деятельности, представленную в количественном выражении.

Специалисты, работающие в сфере здравоохранения и ухода в Великобритании, подлежат обязательной регистрации и внесению в специальный общедоступный любому пользователю Интернета реестр. Данный реестр гарантирует соответствие их подготовки, профессиональных навыков, поведения и здоровья установленным профессиональным стандартам. Ознакомиться с данным реестром и найти в нем сведения про интересующего специалиста можно на отдельном веб-сайте Совета профессионалов в сфере здравоохранения и ухода (The

Health and Care Professions Council») <https://www.hcpc-uk.org/check-the-register/>. Он содержит перечень специалистов разных областей, к примеру, таких как практический психолог, арт-терапевт, ортопед, диетолог, физиотерапевт и т. д. Совет профессионалов в сфере здравоохранения и ухода регулирует деятельность более 280 000 специалистов из 15 профессий в Соединенном Королевстве.

Реестр зарегистрированных социальных работников находится на отдельном web-сайте «Social Work England» (Социальная работа Англия). В строке поиска пользователь может осуществить поиск интересующего его социального работника по его имени или регистрационному номеру, который присваивается каждому социальному работнику, официально осуществляющему профессиональную деятельность (рис. 6).

Search the register

You can search for a registered social worker by their first name, last name, town of employment, registration number or any combination of those.

John

1779 results

Home > The Register

Sort by: Default

Search results for 'John'

Registered Name	Registration Number	Status	Town of employment	View details
Lucy Day	SW44591	Registered	PEASEDOWN ST. JOHN, BATH	View details
John Creasey	SW37	Registered	HULL	View details
Stephen John Farnfield	SW64	Registered	LONDON	View details
John William Coates	SW134	Registered	PUDSEY	View details
Asher John-Baptiste	SW231	Registered	LONDON	View details

Рисунок 6. Раздел поиска социального работника на web-сайте socialworkengland.org.uk

Результаты поиска представляют собой список социальных работников, содержащий информацию об их имени, регистрационном номере, статусе регистрации и городе, в котором они работают. Раздел «подробнее» раскрывает более точную информацию о периоде регистрации специалиста, а также дает информацию о возможных нарушениях с его стороны, статусе проводимого расследования относительно этого нарушения. Сайт изобилует полезными разделами, например, подробной инструкцией о том, как подать жалобу на нарушения со стороны специалиста. И здесь, так же как и на web-сайте gov.uk, мы можем наблюдать максимально конкретную и удобную форму подачи информации в виде пошаговой инструкции, в которой подробно представлено, в каких случаях можно обращаться для подачи жалобы на социального работника, что должна в себя включать жалоба и т. д.

На наш взгляд, данный сайт очень полезен, информативен как для получателей социальных услуг, так и для самих специалистов. Неспоримым преимуществом является возможность интерактивного взаимодействия с сервисами web-сайта для пользователей, которое позволяет им получить конкретную информацию в доступной форме, пожаловаться а также осуществить некоторые другие действия онлайн.

Говоря в общем о британских сайтах, предоставляющих электронные услуги в социальной сфере, стоит отметить, что их дизайн прост и интуитивно понятен, используются простые цвета и формы, максимально краткие тексты, раскрывающие самую суть услуг, практически отсутствуют графические изображения (видимо, чтобы не отвлекать внимание пользователя).

Исходя из всего вышеперечисленного, можно сделать вывод о том, что в процессе цифровизации всех государственных услуг правительство Великобритании основывается на проектировании и создании таких форм представления услуг, которые в первую очередь:

- ориентированы на удобство пользователя;
- сфокусированы на удовлетворении потребностей пользователей от начала и до конца и на любом канале, который нужен пользователям;
- основаны на актуальных фактических данных;
- предоставляются с использованием гибких методов;
- обладают высоким качеством (соответствует специально разработанным стандартам (Digital Service Standards) [2].

Великобритания в своей деятельности по усовершенствованию единого национального портала электронных государственных услуг стремится создать такую государственную платформу предоставления государственной информации, которая с наибольшей эф-

фективностью отвечала бы потребностям общества. Данная цель достигается путем объединения и структурирования разнородной информации в одном месте, с представлением ее в наиболее понятном для пользователя виде, в форме простой пошаговой инструкции. Конечно, процессы цифровизации государственных, и, в частности, социальных услуг в Великобритании продолжаются, об этом может свидетельствовать принятие в 2016 г. Стратегии правительственной трансформации, охватывающей период с 2016 г. по 2021. Данная стратегия носит всеобъемлющий характер, включает в себя разработку специальных механизмов, инструментов и технологий взаимодействия с населением и бизнесом, создание новых рабочих мест.

Библиографический список:

1. *Digitalization of Government Services*. Luxembourg, Arthur D. Little, 2018. 20 p. URL: https://www.adlittle.com/sites/default/files/viewpoints/adl_digitalisation_of_government_services-min.pdf (Date of access 07.11.2019).

2. *Government Transformation Strategy*. UK, 2016. 93 p. URL: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/590199/Government_Transformation_Strategy.pdf (Date of access 07.11.2019).

3. *Oxford Learners Dictionaries*. URL: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/digitization?q=Digitization> (Date of access 07.11.2019).

4. Мануйлова А. Ответственность в электронной форме: ФРИИ и ФСС обозначили социальные тренды в цифровой экономике // Коммерсантъ. 2018. 17 сент. № 168. С. 2.

5. *Министр* Максим Топилин выступил на международном семинаре по цифровизации социальной сферы / Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <https://rosmintrud.ru/social/cooperation/218> (Дата обращения: 07.11.2019).

6. *Программа* Форума «Цифровизация. Национальные проекты. Социальная защита» / Министерство социально-демографической и семейной политики Самарской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://minsocdem.samregion.ru/programma-foruma-cifrovizaciya-nacionalnye-proekty-socialnaya-zashchita> (Дата обращения: 07.11.2019).

7. *Ярошевский А.* О социальной цифровизации // *Новости Сибирской науки*. 2018. 23 июля [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://www.sib-science.info/ru/news/sotsialnaya-sifrovizatsiya-23072018> (Дата обращения: 07.11.2019).

Krylova D.D.

Student of the Faculty of Law
Perm State University
E-mail: dk241097@rambler.ru

Supervisor:

PhD (Sociology), Associate Professor **S.E. Gasumova**
E-mail: svetagasumova@ya.ru

EXPERIENCE OF DIGITALIZATION OF SOCIAL SERVICES IN THE PUBLIC SECTOR ON THE EXAMPLE OF UK

***Summary:** The article describes the process of digitalization of the social sphere in the UK, some recommendations are offered for the digitalization of social services in Russia. The analysis of the UK state website gov.uk and related Internet resources is presented, the main interactive features of websites for users are considered.*

***Keywords:** digitalization of the social sphere, digitalization of the social sphere in the UK, gov.uk.*

Научное издание

**Цифровизация социальных услуг
в современном российском обществе**

Сборник научных статей студентов

Научный редактор:
Гасумова Светлана Евгеньевна

Издается в авторской редакции
Компьютерная верстка: *С. Е. Гасумова*

Объем данных 5,95 Мб
Подписано к использованию 20.10.2020

Размещено в открытом доступе
на сайте www.psu.ru
в разделе НАУКА / Электронные публикации
и в электронной мультимедийной библиотеке ELiS

Издательский центр
Пермского государственного
национального исследовательского университета
614990, г. Пермь, ул. Букирева, 15