

Плешаков И. Н., Селезнев В. Д., Хомутова Н. Н.

Информационные и правовые ресурсы в социальной работе: новые технологические вызовы

Pleshakov I. N., Seleznev V. D., Khomutova N. N. Information and Legal Resources in Social Work: New Technological Challenges

В статье рассмотрены информационные ресурсы и правовое обеспечение в социальной работе с учетом изменения параметров взаимодействия между социальными службами и получателями социальных услуг. Цифровизация в сфере социального обслуживания становится причиной изменения форм взаимодействия между субъектами, а также между субъектами и информацией. В связи с этим вопросы нормативно-правовой базы переосмысливаются. С появлением технологической методологии достижения параметров «общества знаний» происходит повышение эффективности социального обслуживания населения. Одновременно появляется риск потенциальных угроз правам человека, безопасности информации, сохранению модели гуманизма как основы конструирования практик в социальной сфере. Своевременно принятые правовые решения и гражданская активность помогут не только дать адекватный ответ на новые вызовы, но и будут способствовать глубокой модернизации социальной сферы.

Ключевые слова: получатель социальных услуг, информационные ресурсы, правовые ресурсы, социальная работа, дистанционное взаимодействие, общество.

The article examines information resources and legal support in social work, taking into account changes in the parameters of interaction between social services and recipients of social services. Digitalization in the field of social services is causing changes in the forms of interaction between subjects and between subjects and information. In this regard, the issues of the regulatory framework are being rethought again. With the advent of a new methodology for achieving the parameters of the “knowledge society”, the effectiveness of social services for the population is increasing. At the same time, there is a risk of potential threats to human rights, information security, and the preservation of the model of humanism as the basis for constructing practices in the social sphere. Timely legal decisions and civic engagement will help not only to provide an adequate response to new challenges, but will also contribute to the deep modernization of the social sphere.

Keywords: recipient of social services, information resources, legal resources, social work, remote interaction, society.

Плешаков Иван Николаевич — кандидат исторических наук, магистрант по направлению «Социальная работа» кафедры социологии и социальных технологий Волгоградского государственного университета, член Российского общества историков-архивистов.

Селезнев Владимир Дмитриевич — заведующий кафедрой социально-гуманитарных наук, экономики и права Северо-Западного государственного медицинского университета имени И. И. Мечникова, доктор экономических наук, профессор.

Хомутова Наталья Николаевна — доцент кафедры социально-гуманитарных наук, экономики и права Северо-Западного государственного медицинского университета имени И. И. Мечникова, кандидат философских наук, магистрант по направлению «Социальная работа» кафедры социологии и социальных технологий Волгоградского государственного университета.

© Плешаков И. Н., Селезнев В. Д., Хомутова Н. Н., 2021

Информационные и правовые ресурсы в социальной работе позволяют не только эффективно организовать деятельность социальных служб, но и достигать цели социальной работы. Одна из важнейших миссий — гармонизация и гуманизация общественных отношений, формирование и поддержание уважения между людьми, сохранение достоинства человека.

К ресурсам социальной работы относятся информационные, правовые, трудовые, материально-технические, интеллектуальные, финансовые. По определению О. Г. Седых, «ресурсы социальной работы — это источники средств и возможностей, с которыми специалист обращается для решения социальных проблем и удовлетворения потребностей клиентов. К ресурсам следует отнести материальные средства, специальные знания и умения, мотивацию клиентов, потенциал управленческих структур и т. д.» [1, с. 49].

Вступление человечества в информационную эру произвело корректировку понятия «информационных ресурсов», расширило сферу их использования, изменило их характер. Информационная «революция» общества вызвала насущную необходимость в коренных изменениях формата деятельности различных административных служб, потребовала провести радикальную трансформацию методов их работы как на общегосударственном, так и на региональном, локальном уровнях. Отвечая на вызовы времени, во многих странах мира, включая Россию, в последние десятилетия проведены масштабные преобразования, призванные сделать системы управления приспособленными к новым реалиям жизни [2, с. 7].

Не осталась в стороне от серьезных изменений и социальная сфера. Пандемия COVID-19 и вызванные ею противоэпидемические мероприятия, нарушившие привычный уклад жизни и формат работы социальных служб, наглядно показали, что любое отставание в процессе внедрения информационных технологий в повседневную жизнь несет реальную опасность стагнации системы государственного администрирования, экономики и социальной сферы. Единая нормативно-правовая база, регулирующая применение информационных технологий при осуществлении социального обслуживания, в настоящее время находится в стадии формирования. Переосмысливаются законодательные акты и соответствующие юридические нормы, которые вызывают много вопросов о конституционных правах личности, защите частной жизни, достоинства и др.

В российском законодательстве цифровизация с 2010 г. определяется как цифровой (дистанционный) формат взаимодействия. В настоящее время электронный документооборот регламентирован Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ. С учетом данного Федерального закона установлен алгоритм рассмотрения обращений граждан государственными и муниципальными органами в формате электронного документооборота и дистанционной форме коммуникации между уполномоченными должностными лицами и гражданами.

В Федеральном законе «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ сформулированы понятие электронного документа и связанные с ним проблемы его юридического статуса, обозначен формат поиска информации физическими и юридическими лицами, регламентирована запросная форма получения гражданами информации. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ развил многие положения ранее изданных юридических актов, в том числе структурировал порядок получения гражданами государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Парадигма развития общества и цифровых технологий подразумевает формирование информационного «общества знаний», которое не только владеет современны-

ми информационными технологиями, но и выступает в качестве активного субъекта своего образования, реализации прав и свобод, нацелено на освоение современных технологий, позволяющих эффективно взаимодействовать и решать общие и частные задачи. Данное понятие «общество знаний» отражено и в Указе Президента РФ В. В. Путина от 9 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы». Согласно данному указу в России начато формирование «общества знаний». Параметры применения новых технологий, направленных на развитие информационного общества, и национальной цифровой экономики должны обеспечить надежную защиту национальных интересов и рассматриваются как стратегический приоритет в политике государства. Особое внимание в указе уделено новым технологиям обработки данных, которые позволят уменьшить затраты государства на данный сегмент его деятельность и перенаправить сэкономленные средства на иные насущные задачи, в том числе в социальной сфере. Одна из приоритетных целей обозначена в указе: повышение «качества жизни» российского гражданина [3].

В Указе Президента РФ от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» отмечено, что «создание глобальной конкурентоспособной инфраструктуры передачи, обработки и хранения данных» будет осуществляться «преимущественно на основе отечественных разработок» [4]. Причины такого решения связаны не только с понятным желанием помочь российским фирмам по производству программного обеспечения, но с необходимостью защитить создаваемую систему от внешних угроз.

В распоряжении Правительства РФ от 28 июля 2017 г. № 1632-р и утвержденной программе «Цифровая экономика Российской Федерации» говорится о развитии трех уровней цифровой экономики: рынки и отрасли экономики (сферы деятельности), платформы и технологии, где формируются компетенции для развития рынков и отраслей экономики (сфер деятельности), среда, которая создает условия для развития платформ и технологий и эффективного взаимодействия субъектов рынков и отраслей экономики (сфер деятельности) и охватывает нормативное регулирование, информационную инфраструктуру, кадры и информационную безопасность [5].

15 мая 2018 г. Указом Президента РФ № 215 на базе Министерства связи и массовых коммуникаций РФ создано Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ. Приоритетные направления его деятельности включают в себя задачи информатизации государственных органов, регионов, координацию и общий мониторинг процессов информатизации в России, создание «электронного правительства», суперсервисов и моносервисов государственных услуг, биометрической системы, системы грантов и технопарков для поддержки развития информационных технологий. Особое внимание уделяется регионам, а сфера цифровизации расширяется за счет культурных проектов, «цифровой экономики», образования, информационной безопасности и т. д.

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ информирует, что с 1 ноября 2020 г. на единой цифровой платформе «ГосТех» начат эксперимент по созданию, переводу и развитию государственных информационных систем и их компонентов. Проект должен быть завершен 31 мая 2022 г.

В планах Министерства — создание цифровых профилей граждан с выдачей биометрических паспортов. Цифровой профиль будет содержать 57 позиций, охватывающих практически весь спектр личных данных гражданина: прежде всего паспортные данные, сведения о собственности, наличии водительских прав, данные о рождении детей, заключении браков, СНИЛС, ИНН и др. Данный проект на-

правлен на повышение эффективности межведомственного и межрегионального взаимодействия, повышение скорости и качества предоставления услуг, сокращение издержек государства и муниципалитетов на административно-правовые расходы. Важно отметить, что замысел системы направлен и на достижение такой важной цели, как повышение правовой и компьютерной грамотности граждан. Она будет не только «отзываться» на соответствующие запросы, но и предлагать варианты взаимодействия. Данные цифрового профиля будут обладать такой же юридической значимостью, как и привычные документы на бумажных носителях. Подразумевается, что доступ к ним будут иметь и негосударственные, и коммерческие организации. Условия для этого доступа в настоящее время вырабатываются.

В контексте изложенного выше особое внимание в аспекте процесса цифровизации привлекают проблема правовой защиты граждан и этические аспекты деятельности личности, получающей государственную помощь и поддержку в рамках социальной работы уполномоченных органов. С одной стороны, концепция «общества знаний» теоретически привлекательна и современна, с другой — не каждый человек «успевает» за новыми теоретическими концептами в своей практической и эмпирической реальности. Помимо неравномерного доступа к информационным технологиям (обеспеченные — малообеспеченные; молодежь, быстро адаптирующаяся к информационным технологиям, и пожилые люди, которым сложно их осваивать; отдаленные сельские территории со слабым интернетом либо отсутствием интернета и города с отличной связью и т. д.) можно говорить и о рисках, которые существуют для личности в эпоху цифровой экономики, политики, социального взаимодействия, связанных с вопросами социального неравенства, защиты частной жизни, различных дезориентаций этического и ценностного характера. Этическая дезориентация обусловлена психологической и информационной нагрузкой на человека, которая далека от его биологических ритмов и биологических сценариев организма. Человек не всегда способен к высокой адаптации, он подвержен нервным стрессам, панике (например, в ситуации с коронавирусной инфекцией COVID-19).

Современные тенденции в сфере права означают массовизацию субъекта права (неопределенность, обезличенность, дезориентация) в правовой сфере, возникающую в результате эмерджентного эффекта от пересечения разных сфер жизни: информационной, социально-политической, нравственно-этической, частной, медицинской и т. д. [6]. При этом доля неопределенности и обезличенности может возрастать и вкупе с панической, психологической беспомощностью. Человек будет отличаться алогичностью действий и правовой пассивностью. Трансформационные процессы подразумевают обратную сторону концепции «общества знаний», связанную с тем, что человечество не во всей своей полноте способно перестроиться на информационно-технологические контуры современности.

Следующий технологический вызов в социальной сфере — защита персональных данных. Закон устанавливает строгие ограничения на доступ к персональным данным, но на практике базы могут быть украдены, проданы и т. д. Существует вопрос об их охране и безопасности ввиду риска создания проблемного поля, в котором активно действуют криминальные элементы. Государству необходимо вести более жесткую борьбу с любыми попытками овладения, распространения информации и использования ее в преступных целях. Это особенно актуально в аспекте повседневных задач социальных служб, сотрудники которых имеют дело с престарелыми, больными людьми, людьми ограниченной дееспособности, то есть основными жертвами криминалитета. Отечественные программы и оборудование, о котором говорится в документах, не являются гарантией безопасности личных данных.

Помимо этого, исследователи предостерегают, что информационная «прозрачность» ставит под вопрос неприкосновенность частной жизни. Многие рассматривают ее как угрозу разрастающегося государственного вмешательства в частную жизнь, в том числе уход от его социальных обязательств. Одной из предпосылок к росту возможностей государства для вмешательства в частную жизнь можно считать вступление в силу Федерального закона от 31 декабря 2017 г. № 482-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». Закон позволяет различным учреждениям проводить идентификацию и аутентификацию гражданина с помощью биометрических данных, хотя для этого должно быть получено согласие гражданина. На практике может возникнуть ситуация, когда от дачи такого согласия будет зависеть трудоустройство, поступление в вуз, получение иных видов услуг, то есть государство открывает дверь для недобросовестных попыток к ограничению прав и свобод гражданина. Полагаем, по мере расширения применения биометрии количество преступлений будет расти в геометрической прогрессии.

Положительной стороной все большего проникновения цифровых технологий в различные сферы жизни общества, включая сферу социального обслуживания, являются и неизбежно вытекающие из них новые формы оценки качества предоставления услуг. Квалитологические характеристики уровня социального обслуживания будут складываться на основе отзывов прямых потребителей данных услуг, а граждане смогут осуществлять общественный контроль за механизмами реализации норм законодательства на всех уровнях социальной сферы. Цель этого контроля — повышение качества государственных услуг, что приближает абстрактные идеи гражданского общества и социального контроля к практической действительности (ч. 1 ст. 32 Конституции РФ).

Для эффективного распространения и внедрения в жизнь цифровых технологий необходимо учитывать соблюдение прав человека, в том числе его прав на интернет-платформах (цифровых прав). Рассмотрение цифрового поля взаимодействия должно осуществляться в стратегическом планировании с учетом психологических, социальных и нравственных проблем, проблем социального неравенства. Государство не должно ограничивать право доступа во всемирную сеть, но гарантировать безопасность личных данных, обеспечивать равный доступ информационно-коммуникационным технологиям всех категорий граждан, рассматривать инициативы и жалобы граждан, которые направлены на улучшение и эффективность данного типа взаимодействия. Наиболее важной вехой развития цифровизации должна стать область развития и укрепления частного права. Субъект должен быть активен в выборе стратегий развития и конструирования цифрового пространства, поскольку от этого зависит его благополучие.

Итак, наряду с гуманистическим потенциалом цифровизации существует высокая рискогенность новых информационных технологий на фоне не до конца сложившегося законодательного контура. Исходя из этого, можно заключить, что необходимо создание нормативно-правовой базы, расширяющей социальный контроль за разработкой правовых актов, в которых будет учтено неравномерное вовлечение граждан в мир высоких технологий, не только из-за материального обеспечения, территориальной расположенности, но и в связи с психологической готовностью к данным трансформациям. Все эти вопросы подразумевают развитие правоотношений в координатах этики уважения человека.

Наиболее важным и перспективным направлением для внедрения информационных технологий в социальной сфере видится возможность удаленного предоставления услуг, сведений о деятельности службы, юридической помощи подопечным; оперативного оповещения о возникающих проблемах и экстраординарных

ситуациях, вплоть до круглосуточного видеонаблюдения за нуждающимися в помощи людьми, остающимися в собственных жилищах. Уникальные возможности мгновенной коммуникации между уполномоченными органами, службами и гражданами целесообразно рассматривать как потенциальное поле для дальнейшего развития и применения информационных технологий, причем не только в социальной сфере.

Следует отметить, что подобная коммуникация не должна рассматриваться лишь в рамках взаимодействия между поставщиками и получателями услуг. Не менее важным считается формирование «горизонтального» уровня, на котором общение будет происходить и между получателями услуг. Таким образом, у социальных работников появится возможность, с одной стороны, организовать досуг подопечных или даже некие формы заработка в интернете, в частности посредством выполнения несложных операций (например, компьютерного набора текстов и т. п.), с другой — помочь клиентам избежать депрессии, неизбежного спутника одиночества, причины реальных и психосоматических заболеваний.

На протяжении многих лет для инвалидов и пенсионеров в большинстве регионов РФ проводится обучение компьютерной грамотности. В предстоящие десятилетия состав получателей социальных услуг будет существенно изменяться. Недалеко то время, когда почти все они будут в полной мере владеть информационными технологиями. Готовиться к новой эре взаимодействия с клиентами необходимо заранее. В этой связи считаем уместным рассмотреть вопрос о целесообразности включения в перечень социальных услуг таких услуг, как приобретение, установка, настройка, ремонт компьютерного оборудования, оплата доступа к интернету для некоторых категорий граждан.

Подобные программы в полной мере соответствуют глобальным процессам. Обращая внимание на проблемы людей с ограниченными возможностями, необходимо разработать технологию оценки доступности городской среды [7, с. 19]. «Доступная среда» должна появиться не только на улицах и в общественных пространствах, но и в виртуальной сфере. Подобно тому, как занятия спортом инвалидов дают возможность им интегрироваться в общество и быть его полноценными членами, внедрение информационных технологий в социальную сферу позволит включить в глобальную созидательную деятельность сотни миллионов людей, до настоящего времени вынужденно остающимися на «периферии жизни». Данная задача особенно актуальна для стран западного мира, где, как правило, процессы развития информационных технологий, сокращения числа трудоспособных граждан и старения населения проходят одновременно.

Россию можно отнести к числу государств, находящихся в начале пути к повсеместному внедрению информационных технологий. Основными препятствиями к их широкому использованию в социальной сфере являются ее малое финансирование, территориальная удаленность мест проживания клиентов и специалистов социальных служб, значительное расхождение в уровне жизни между регионами, столицей, сельской местностью и городами, незаинтересованность, непонимание и настороженность в отношении информационных технологий как у получателей социальных услуг, так и у работников социальной сферы. Последние нередко рассматривают их как предвестников грядущих сокращений рабочих мест, повышения требований к профессиональным навыкам сотрудников.

Еще одна значимая новация, которую влечет расширение использования информационных ресурсов в социальной работе, — возможность максимальной централизации баз данных, более эффективного аккумулирования и оперативного реагирования на возникающие проблемы, своевременного перераспределения финансовых, материальных и человеческих ресурсов.

Активно разрабатываемая в последние десятилетия технология искусственного интеллекта открывает широкие перспективы для оптимизации работы бизнеса, государственных и муниципальных органов власти и социальных служб. Основываясь на максимально доступной статистической информации, алгоритмы передовой технологии позволят в полной мере осуществлять мониторинг и прогнозирование развития ситуации в различных областях социальной жизни на десятилетия вперед. Можно надеяться, что с помощью искусственного интеллекта постепенно удастся свести к минимуму вероятность возникновения чрезвычайных масштабных и локальных чрезвычайных ситуаций. Возможные риски будут учитываться заблаговременно, причем как на уровне регионов и государства в целом, так и в отношении отдельных сообществ, семей, индивидов. Например, отсутствие или недостаточный размер доходов родителей, продажа единственного объекта недвижимости, в котором проживает многодетная семья или одинокий пожилой человек, вызовет мгновенную реакцию со стороны сотрудников социальных служб. Они должны будут проверить реальное положение дел у подопечных, оградить их от рисков мошенничества, бедности, иного, оказать необходимую юридическую, консультативную или материальную помощь.

Расширяя области использования информационных технологий и информационных ресурсов в социальной работе, следует учитывать и постоянно возрастающие риски, которые влечет за собой поспешная цифровизация различных сфер жизни. В этих условиях государство обязано взять на себя роль регулятора информационной среды, предоставить гражданам гарантии неприкосновенности, безопасности их персональных данных и приватности личной жизни, защитить от мошенничества, удалять заведомо ложную информацию и т. п. Вместе с тем должна быть организована подготовка соответствующих специалистов для работы в социальной сфере [8, с. 180].

Таким образом, для адекватного реагирования на новые технологические вызовы в эпоху цифровизации применительно к сфере социального обслуживания требуется ряд мер.

1. Формирование электронно-информационных баз, преимущественно закрытых, для служебного пользования, обеспечение безопасного хранения информации.
2. Актуализация единой нормативно-правовой базы, регулирующей применение информационных технологий при осуществлении социального обслуживания.
3. Обеспечение безопасности личных данных граждан, гарантия соблюдения права на приватность и частную жизнь.
4. Развитие «суперсервисов», порталов услуг удаленного доступа и коммуникации.
5. Создание условий для обучения и расширения доступа нуждающихся категорий граждан, клиентов служб социальной поддержки к интернету, различного рода информационным технологиям.
6. Внедрение и распространение технологических инноваций в сферу социального обслуживания.
7. Расширение квалитологических параметров: мониторинг гражданами предоставляемых услуг.
8. Повышение мотивации гражданской активности и формирование института общественного контроля за различными учреждениями, а также тенденциями цифровизации.

Несмотря на недостаточный уровень развития информационных технологий в России, на этом пути в последние годы достигнуты существенные успехи. Цифровизация затрагивает все больше сфер жизни страны, постепенно уравнивая государство в этом отношении с передовыми странами Западной Европы, Север-

ной Америки, Тихоокеанского региона. Безусловно, в позитивном аспекте следует рассматривать проект электронного правительства, внедряющегося в России согласно поручениям Президента РФ, портал «Госуслуги», многофункциональные центры оказания государственных и муниципальных услуг, компьютерные классы в школах, курсы информационной грамотности и безопасности. Все это — привычные элементы повседневного существования людей. Дальнейшее развитие информационных технологий, их широкое применение в социальной сфере радикально повысит уровень предоставления услуг нуждающимся категориям граждан и улучшит качество их жизни.

Литература

1. *Седых О. Г.* Проблемы ресурсного обеспечения социальной работы // Социология и социальная работа. 2010. № 5. С. 49–56.
2. *Андрющенко О. Е.* Оценка нуждаемости граждан в мерах социальной поддержки: теоретико-методологические и правовые проблемы // Актуальные проблемы социальной сферы: теория и практика: материалы II Всерос. науч.-практ. семинара / отв. ред. Н. В. Курилович, А. Ю. Курин. Тамбов: Державинский, 2019. С. 7–9.
3. О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы [Электронный ресурс]: указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 // Президент России: офиц. сайт. URL: <http://kremlin.ru/acts/bank/41919> (дата обращения: 25.04.2021).
4. О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года [Электронный ресурс]: указ Президента РФ от 7 мая 2018 г. № 204 // Президент России: офиц. сайт. URL: <http://kremlin.ru/acts/bank/43027/page/2> (дата обращения: 25.04.2021).
5. Цифровая экономика Российской Федерации [Электронный ресурс]: утв. распоряжением Правительства РФ от 28 июля 2017 г. № 1632-р // Гарант.ру: информационно-правовой портал. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71634878> (дата обращения: 25.04.2021).
6. *Хомутова Н. Н., Васильева А. Е.* «Цифровизация» и права человека в сфере социального обслуживания // Динамика современного общества: трансформация жизненных миров и структур: материалы Междунар. науч.-практ. онлайн-конференции / отв. ред. Н. А. Скобелина. Волгоград: Волгоградский государственный университет, 2021. С. 158–168.
7. *Андрющенко О. Е.* Оценка доступности городской среды для инвалидов как практико-ориентированная технология подготовки бакалавров социальной работы // Городская повседневность: региональный и социокультурный контексты. IV Нижневолжские чтения: материалы Междунар. науч.-практ. конф. Волгоград: Волгоградский государственный университет, 2019. С. 18–26.
8. *Лычагина В. В.* Применение информационных технологий в деятельности специалиста по социальной работе: теоретический аспект // Вестник Кемеровского государственного университета. 2010. № 3 (43). С. 177–181.

Контактные данные:

Плешаков И. Н.: 400062, Волгоград, Университетский пр., д. 100;
e-mail: 1pin1@mail.ru.

Селезнев В. Д., Хомутова Н. Н.: 195067, Санкт-Петербург, Пискаревский пр., д. 47; e-mail: vladsel51@mail.ru, natalya.khomutova@szgmu.ru.

Contact Details:

Pleshakov I. N.: 100 Universitetskiy Ave., Volgograd 400062, Russia;
e-mail: 1pin1@mail.ru.

Seleznev V. D., Khomutova N. N.: 47 Piskaryovskiy Ave., St. Petersburg 195067, Russia; e-mail: vladsel51@mail.ru, natalya.khomutova@szgmu.ru.