

## Социальная защита населения в цифровой среде: институциональные и экономические подходы к предоставлению социальных услуг\*

### Social Protection of the Population in the Digital Environment: Institutional and Economic Approaches to the Provision of Social Services

М. ИСКАКОВ, Ю. НУГУМАНОВА

**Искаков Марат Ришатович**, старший преподаватель кафедры стратегического управления Института экономики, управления и бизнеса (ИНЭБ) ФГБОУ ВО «Уфимский университет науки и технологий» (УУНиТ). E-mail: marat.iskakov1995@yandex.ru

**Нугуманова Юлиана Ильдаровна**, студент кафедры стратегического управления ИНЭБ УУНиТ. E-mail: Nugumanova2020@gmail.com

***Аннотация.** В статье исследуется роль цифровизации социальной защиты населения как фактора человеческого развития и экономического роста. Раскрывается институциональная природа социальной защиты в условиях цифровой экономики, анализируются экономические механизмы цифровых социальных услуг. На основе данных международных организаций и страновых исследований выявлено влияние цифровизации на человеческое развитие. Особое внимание уделено российскому опыту. На основе сравнительного анализа доказано, что цифровизация социальной защиты при развитых институциональных механизмах и снижении цифрового неравенства повышает адресность, доступность и эффективность социальных услуг.*

***Ключевые слова:** цифровизация, социальная защита, цифровые государственные услуги, человеческое развитие, цифровое неравенство, цифровая публичная инфраструктура, электронное правительство.*

***Abstract.** The article examines the role of digitalization of social protection of the population as a factor in human development and economic growth. The institutional nature of social protection in the digital economy is revealed, and the economic mechanisms of digital social services are analyzed. Based on data from international organizations and country studies, the impact of digitalization on human development has been identified. Particular attention is paid to Russian experience. It has been proven based on comparative analysis that the digitalization of social protection with developed institutional mechanisms and a reduction in digital inequality increases the targeting, accessibility and effectiveness of social services.*

***Key words:** digitalization, social protection, digital government services, human development, digital inequality, digital public infrastructure, e-government.*

### Введение

Цифровая трансформация государственного управления становится определяющим фактором развития современных обществ. Глобальный индекс развития электронного правительства (EGDI) достиг значения 0,638, а доля населения, отстающего в цифровизации государственных услуг, сократилась с 45 % до 22,4 % за два года. Эти тенденции отражают глубинную трансформацию взаимодействия государства и граждан, особенно в сфере социальной защиты, то есть области, непосредственно влияющей на качество жизни и человеческое развитие [6, 21].

В научной литературе до настоящего времени отсутствует единый подход к оценке цифровизации социальной защиты как фактора человеческого развития, что обуславливает необходимость институционально-экономического анализа данной трансформации. Научная новизна исследования состоит в разработке институционально-экономической интерпретации

\* Ссылка на статью: Искаков М.Р., Нугуманова Ю.И. Социальная защита населения в цифровой среде: институциональные и экономические подходы к предоставлению социальных услуг // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2026. № 2. С. 196–202. DOI: 10.34773/EU.2026.2.35.

цифровизации социальной защиты как фактора человеческого развития, позволяющей выявить условия, при которых цифровые технологии усиливают социальную инклюзию, а также риски их воспроизводства в условиях цифрового неравенства

Пандемия COVID-19 выявила критическую важность цифровых каналов предоставления социальных услуг. По данным Программы развития ООН (ПРООН), в этот период в 82 странах было внедрено 580 цифровых решений, включая 149 систем электронного правительства [19].

Цель исследования – теоретически обосновать роль цифровизации социальной защиты населения в системе факторов человеческого развития и экономического роста. Задачи исследования:

- 1) раскрыть институциональную природу социальной защиты и определить экономические механизмы цифровых социальных услуг;
- 2) выявить влияние цифровых социальных услуг на человеческое развитие и определить риски и институциональные ограничения;
- 3) предложить направления совершенствования социальной политики.

Гипотеза исследования заключается в том, что цифровизация системы социальной защиты населения при наличии развитых институциональных механизмов и снижении цифрового неравенства выступает фактором повышения человеческого развития за счёт роста адресности, доступности и эффективности предоставления социальных услуг, в противном случае она усиливает социальную сегрегацию.

### **Методы**

В рамках исследования использовались методы сравнительного институционального анализа, контент-анализа международных стратегических документов, кейс-стади цифровых платформ социальной защиты, а также вторичный анализ статистических данных международных организаций.

### **Результаты**

Цифровая трансформация социальной защиты представляет собой комплексное институциональное изменение, затрагивающее три взаимосвязанных уровня: правовую базу, технологическую инфраструктуру и организационные механизмы координации. Всемирный банк концептуализирует систему предоставления социальной защиты через понятие «цепочки предоставления услуг», включающей охват, регистрацию, оценку потребностей, определение права на услуги, выплату пособий и управление взаимодействием с получателями [26, 19].

Ключевым институциональным элементом современной системы социальной защиты выступает цифровая публичная инфраструктура – совокупность фундаментальных цифровых систем, куда включена цифровая идентификация, платёжные системы и платформы обмена данными [12].

Эстонская модель цифрового государства демонстрирует зрелую институциональную архитектуру. Система X-Road, функционирующая с 2001 года, обрабатывает данные более 2300 государственных и частных сервисов, реализуя принцип «однократного предоставления данных» [14].

Институциональная модель Сингапура демонстрирует интеграцию различных компонентов DPI. Национальная цифровая идентичность Singpass охватывает 97 % населения, система согласованного обмена данными Myinfo автоматически заполняет формы государственных услуг, а платформа API-интеграции APEX объединяет более 45 государственных агентств через 2000+ программных интерфейсов [25].

Европейский союз формирует наднациональную институциональную рамку цифровых государственных услуг. Программа «Цифровое десятилетие» устанавливает до 2030 года следующие целевые показатели [3]: 100 % ключевых государственных услуг полностью онлайн; универсальная цифровая идентификация через Европейский цифровой кошелёк идентичности (EUDI); единая техническая система однократного обмена для трансграничного взаимодействия.

Индекс цифровой экономики и общества (DESI) отслеживает прогресс государств-членов по 36 индикаторам, включая показатели цифровых государственных услуг [20].

Таким образом, опыт ЕС демонстрирует, что цифровизация социальной защиты на национальном уровне требует не только технологической унификации, но и согласования правовых режимов, стандартов защиты данных и институциональной ответственности государств-членов.

В Российской Федерации институциональная основа цифровизации социальной сферы закреплена распоряжением Правительства № 3144-р от 6 ноября 2021 года, утвердившим стратегические направления цифровой трансформации до 2030 года [8].

По данным Всемирного банка, более 70 % населения России зарегистрировано на портале Госуслуги, переведено в электронный формат свыше 1000 государственных услуг [15].

Таким образом, цифровая трансформация социальной защиты представляет собой не технологическую модернизацию, а глубокое институциональное изменение, требующее синхронной трансформации правового, технологического и организационного уровней.

Цифровизация социальной защиты порождает множественные экономические эффекты, охватывающие снижение транзакционных издержек, повышение адресности выплат, сокращение числа случаев мошенничества и расширение финансовой инклюзии. Всемирный банк систематизирует современную архитектуру государственных платежей населению (G2P) через 16 строительных блоков, сгруппированных вокруг инфраструктуры, дизайна продуктов и рынка, инклюзии и расширения прав получателей [21].

Экономическая эффективность цифровизации проявляется в нескольких измерениях. Первое измерение – сокращение административных расходов. Эта экономия достигается за счёт устранения дублирующих процессов, сокращения бумажного документооборота и автоматической верификации данных между ведомствами [14].

Второе измерение – ускорение экономического роста. Этот эффект достигается через снижение издержек доступа к финансовым услугам, формализацию неформальной экономики и повышение эффективности распределения ресурсов [27].

Третье измерение – расширение охвата социальной защитой. Цифровизация расширяет охват категорий, традиционно исключённых из формальных систем, а именно работников неформального сектора, платформенных работников, мигрантов [3].

ОЭСР в своём исследовании систематизирует механизмы повышения эффективности [16]: автоматизация рутинных операций; интеграция данных между ведомствами; предиктивная аналитика для выявления нуждающихся; переход от реактивной к проактивной модели предоставления услуг.

Таким образом, представленный анализ доказывает, что экономическая эффективность цифровизации социальной защиты носит многоуровневый характер и не сводится к простому сокращению издержек.

Педро Консейсао подчёркивает необходимость исследования того, «как жизнь во всё более цифровом мире влияет не только на функционирование обществ, но и на наше функционирование как человеческих существ» [13].

Влияние цифровизации социальной защиты на человеческое развитие реализуется через несколько каналов. Первый канал – повышение доступности услуг: такие лидеры рейтинга, как Дания, Эстония, Сингапур, Республика Корея обеспечивают практически стопроцентную онлайн-доступность ключевых государственных услуг [28].

Второй канал – расширение охвата уязвимых групп, что демонстрирует способность цифровых инструментов функционировать в кризисных условиях и охватывать население, физически отрезанное от традиционных каналов получения услуг [12].

Третий канал – человекоцентричный дизайн. Цифровая стратегия ПРООН на 2022-2025 годы утверждает принцип «права человека в центре всей цифровой работы» и подход «никого не оставить позади» [18].

Цифровизация социальной защиты сопряжена с системными рисками, требующими институциональных ответов. М. Перес-Эсколар и Ф. Кан выявили, что наиболее уязвимы к цифровому исключению пожилые люди (32,56 % от общего числа исключённых), люди с инвалидностью (20 %) и малоимущие/бездомные (18,14 %) [22].

Цифровое неравенство остаётся ключевым барьером инклюзивной цифровизации. В Кении 58 % населения не имели надёжного доступа к интернету в 2022 году, имелся гендерный разрыв в охвате мобильным интернетом (доступ имели 59 % мужчин против 39 % женщин). Такая асимметрия означает, что цифровизация может не расширять, а сужать охват социальной защитой для наиболее уязвимых групп [17].

В России, по данным исследования О.М. Шевченко, цифровое неравенство проявляется на трёх уровнях: глобальном (отставание от стран-лидеров), национальном (диспропорции между регионами) и индивидуальном (различия в навыках и доступе внутри населения). Проблема усугубляется высокой социальной стратификацией регионов и низким качеством инфраструктуры при высокой стоимости услуг в отдельных территориях [11, 62].

Риски приватности и алгоритмической дискриминации представляют вторую группу угроз. Примером могут служить скандалы в Нидерландах, связанные с алгоритмами выявления мошенничества в Роттердаме и налоговой службе, где происходила дискриминация граждан по признакам национальности и этнического происхождения [23].

Киберугрозы формируют третью категорию рисков. Согласно данным Всемирного банка, в 2024 году из-за мошенничества был утрачен 1 триллион долларов США. Особую озабоченность вызывает то, что лишь 20 % стран с низким доходом имеют полнофункциональные группы реагирования на компьютерные инциденты (CSIRT) [24].

Институциональные ограничения включают недостаточную интероперабельность систем, ведомственную разрозненность, отсутствие единых стандартов и нехватку квалифицированных кадров. UNSSC выделяет три ключевые дилеммы цифровизации социальной защиты: баланс между защитой данных и их использованием для адресности; проблему «дата-бедности» (отсутствия данных о наиболее уязвимых категориях граждан); риск алгоритмической предвзятости при автоматизации решений [17].

Российская Федерация демонстрирует один из наиболее динамичных темпов цифровизации социальной сферы среди крупных экономик мира.

Портал «Госуслуги» к декабрю 2024 года достиг охвата 112 млн зарегистрированных пользователей, что составляет около 95 % населения России старше 14 лет [10].

Социальный фонд России занимает лидирующие позиции среди федеральных ведомств по уровню цифровизации. По итогам 2023 года фонд оказал 139 млн услуг, из которых 116 млн (83 %) в электронном формате [5, 28].

Вместе с тем цифровизация социальной сферы в России сопряжена с существенными противоречиями. Исследование С.Е. Гасумовой фиксирует переход от традиционной модели взаимодействия «человек – человек» к дистанционной модели «человек – компьютер – человек», что создаёт барьеры для категорий населения с недостаточным уровнем цифровой грамотности [4, 506].

Исследование Московской школы управления СКОЛКОВО «Цифровая жизнь российских регионов» выявило пятикратный разрыв между субъектами РФ по уровню цифровизации государственных услуг [9].

Возрастное цифровое неравенство представляет особую проблему для системы социальной защиты, основными получателями услуг которой являются пожилые граждане. По данным О.И. Бородкиной и В.А. Сибирева, около 50 % пожилых людей не владеют электронными поисковыми сервисами [1].

Н.В. Кузнецов формулирует критическую оценку цифровизации социальной сферы, указывая на системные риски, такие как диспропорции на рынке труда, дегуманизация общественной жизни, цифровая сегрегация населения [7, 46].

Вместе с тем последующее развитие системы и интеграция с порталом «Госуслуги» позволили существенно повысить её эффективность. Перспективным направлением развития выступает внедрение цифрового рубля для социальных выплат.

Е.Л. Вартанова и А.А. Гладкова анализируют трёхуровневую модель преодоления цифрового неравенства, включающую обеспечение доступа, развитие навыков, создание преимуществ от использования технологий, подчёркивая роль законодательного регулирования в достижении цифровой включённости [2, 10].

Таким образом, российская модель цифровизации социальной защиты демонстрирует высокий уровень институциональной зрелости по ряду ключевых критериев, таких как охват населения цифровыми сервисами, доля услуг в электронном формате, развитость проактивных механизмов назначения выплат, уровень интероперабельности информационных систем и скорость обработки обращений. Вместе с тем по критериям региональной однородности и цифровой инклюзии уязвимых групп российская модель существенно уступает компактным цифровым государствам, что обуславливает необходимость дифференцированного подхода к политике цифровизации с учётом территориальной и демографической специфики.

На основании проведенного анализа формулируются следующие направления совершенствования социальной политики.

Первое направление – это внедрение гибридных моделей предоставления услуг. В российском контексте это направление приобретает особое значение в связи с пятикратным разрывом между регионами и возрастным цифровым неравенством.

Второе направление – преодоление регионального цифрового неравенства. С 2024 года внедряются типовые ИТ-решения в отстающих регионах через платформу «ГосТех», создано 10 типовых информационных систем для регионов и муниципалитетов. Введена новая методология оценки «цифровой зрелости» губернаторов, стимулирующая региональные власти к ускорению цифровой трансформации.

Третье направление – инвестиции в цифровую грамотность социально уязвимых групп. Программы обучения должны быть ориентированы на специфику целевых групп, которая включает пожилых людей, людей с инвалидностью, жителей сельских территорий.

Четвёртое направление – это развитие проактивной модели предоставления услуг.

Пятое направление – обеспечение кибербезопасности и защиты персональных данных. Для России это направление приобретает особое значение в условиях импортозамещения программного обеспечения и необходимости обеспечения технологического суверенитета.

Шестое направление – обеспечение интероперабельности систем и межведомственного взаимодействия. Принцип однократного предоставления данных должен стать стандартом проектирования систем социальной защиты, сокращая бюрократическую нагрузку на граждан и административные издержки государства.

### Обсуждение

Проведённое исследование позволяет сформулировать следующие выводы в соответствии с поставленными задачами.

Институциональная природа социальной защиты в цифровой экономике характеризуется переходом от фрагментированных ведомственных систем к интегрированным платформенным решениям на основе цифровой публичной инфраструктуры. Экономические механизмы цифровых социальных услуг охватывают снижение транзакционных издержек, повышение адресности выплат, сокращение мошенничества и расширение финансовой инклюзии.

Влияние цифровых социальных услуг на человеческое развитие реализуется через повышение доступности услуг, расширение охвата уязвимых групп и человекоцентричный дизайн.

Риски и институциональные ограничения включают цифровое неравенство, алгоритмическую дискриминацию и киберугрозы.

Направления совершенствования социальной политики включают: гибридные модели предоставления услуг с сохранением нецифровых каналов (МФЦ), преодоление регионального

цифрового неравенства через типовые ИТ-решения и платформу «ГосТех», инвестиции в цифровую грамотность социально уязвимых групп, развитие проактивной модели назначения выплат, обеспечение кибербезопасности и интероперабельности систем.

Гипотеза исследования подтверждена, так как эмпирические данные свидетельствуют о том, что цифровизация системы социальной защиты населения при наличии развитых институциональных механизмов и снижении цифрового неравенства выступает фактором повышения человеческого развития. Это подтверждается ростом адресности, доступности и эффективности предоставления социальных услуг.

### Заключение

В целом цифровизация социальной защиты выступает не самоцелью, а инструментом социального развития, эффективность которого определяется качеством институциональной среды, инклюзивностью цифрового дизайна и сохранением гибридных форм взаимодействия государства и граждан. Страны, добившиеся наибольших успехов, а также регионы-лидеры в России сочетают технологические инновации с системным развитием институтов и целенаправленной политикой преодоления цифрового неравенства.

Научный вклад исследования заключается в обосновании цифровизации социальной защиты как институционального фактора человеческого развития, а также в выявлении условий, при которых цифровые технологии усиливают социальную инклюзию, а не воспроизводят неравенство.

Направления дальнейших исследований заключаются в перспективе разработки методологии оценки социальных эффектов цифровизации, а также в изучении цифрового капитала уязвимых групп населения и механизмов его формирования для обеспечения инклюзивности цифровой трансформации.

### Литература

1. Бородкина О.И., Сибирев В.А. Цифровой капитал потребителей социальных услуг: факторы влияния и потребность в инвестициях // Журнал исследований социальной политики. 2021. Т. 19, № 1. С. 129–142.
2. Варганова Е.Л., Гладкова А.А. Цифровое неравенство, цифровой капитал, цифровая включенность: динамика теоретических подходов и политических решений // Вестник Московского университета. Серия 10. Журналистика. 2021. № 1. С. 3–29.
3. Всемирный доклад о социальной защите в мире в 2024–26 годах: всеобщая социальная защита в интересах борьбы с изменением климата и справедливого перехода / Международная организация труда. Женева, 2024.
4. Гасумова С.Е. Самоинформирование населения по вопросам социальной защиты и социального обслуживания в современной России в условиях цифровизации общества // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2020. № 3. С. 506–519.
5. Годовой отчет Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации 2023 [Электронный ресурс]. URL: [https://sfr.gov.ru/files/id/press\\_center/godovoi\\_otchet/sfr-annual-report-2023-pages.pdf](https://sfr.gov.ru/files/id/press_center/godovoi_otchet/sfr-annual-report-2023-pages.pdf)
6. Исследование ООН: Электронное правительство 2024 / Департамент по экономическим и социальным вопросам ООН. Нью-Йорк, 2024. 179 с.
7. Кузнецов Н.В. Всеобщая цифровизация и социальные риски // Общество: политика, экономика, право. 2020. № 10(87). С. 42–47.
8. Распоряжение Правительства РФ от 06.11.2021 № 3144-р «О стратегическом направлении в области цифровой трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации» [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_400104/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_400104/)
9. Цифровая жизнь российских регионов 2020. Что определяет цифровой разрыв? / В. Коровкин, Е. Каганер, А. Калинин, Б. Нуреев [Электронный ресурс]. URL:

- [https://iems.skolkovo.ru/downloads/documents/SKOLKOVO\\_IEMS/Research\\_Reports/SKOLKOVO\\_IEMS\\_Research\\_Digital\\_life\\_of\\_russian\\_regions\\_2020-06-09\\_ru.pdf](https://iems.skolkovo.ru/downloads/documents/SKOLKOVO_IEMS/Research_Reports/SKOLKOVO_IEMS_Research_Digital_life_of_russian_regions_2020-06-09_ru.pdf)
10. Число пользователей портала Госуслуг достигло 112 млн [Электронный ресурс]. URL: <https://www.interfax.ru/russia/997759>
  11. Шевченко О.М. Цифровое неравенство в современном российском обществе: уровни и социальные последствия // Гуманитарий Юга России. 2023. Т. 12, № 1. С. 54–65. DOI 10.18522/2227-8656.2023.1.4.
  12. Accelerating The SDGs Through Digital Public Infrastructure: A Compendium of The Potential of Digital Public Infrastructure. New York, 2023.
  13. Announcing the theme of the 2025 Human Development Report: Harnessing digital transformation to advance human development. UNDP HDRO 2024.
  14. Centre for Public Impact. e-Estonia, the Information Society Since 1997: Case Study. 2019.
  15. Competing in the Digital Age: Policy Implications for the Russian Federation. Washington, DC: World Bank, 2018.
  16. Digital Government Strategies for Transforming Public Services in the Welfare Areas // OECD Digital Government Studies. Paris: OECD Publishing, 2016.
  17. Digitalization, social protection and three key dilemmas // UNSSC Blog. 2024.
  18. Digital Strategy 2022–2025 / UNDP [Electronic resource]. URL: <https://digitalstrategy.undp.org/>
  19. Ensuring a fair digital future for all. UNDP, 2022.
  20. European Commission. 2024 State of the Digital Decade package // Shaping Europe's digital future. 2024.
  21. Next Generation G2P Payments: Building Blocks of a Modern G2P Architecture / G. Marin Espinosa, G. Galicia, A. Hammond et al. Washington, DC: World Bank, 2022.
  22. Perez-Escolar M., Canet F. Research on vulnerable people and digital inclusion: toward a consolidated taxonomical framework // Humanities and Social Sciences Communications. 2022. Vol. 9. Art. 37.
  23. Privacy International. Protecting persons with disabilities in a digitised world. 2023.
  24. Resilient, secure and trusted: The next frontier for Digital Public Infrastructure / I. Pswarayi-Riddihough, G. de Salins, M. Eichholtzer / World Bank Blogs [Electronic resource]. URL: <https://blogs.worldbank.org/en/digital-development/keeping-digital-public-infrastructure-safe-four-priorities-for-g>
  25. Qiang C.Z., Chan C.H. How Singapore's national digital identity and government digital data sharing platform fosters inclusion and resilience // World Bank Blogs. 2022.
  26. Sourcebook on the Foundations of Social Protection Delivery Systems / K. Lindert, T.G. Karippacheril, I.R. Caillava, K.N. Chávez (eds.). Washington, DC: World Bank, 2020. 443 p.
  27. The human and economic impact of digital public infrastructure / UNDP. Digital Blog. 2023.
  28. United Nations E-Government Survey 2024. Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development / United Nations. New York, 2024.