

**ЧАСТНО-ПРАВОВЫЕ (ЦИВИЛИСТИЧЕСКИЕ) НАУКИ/PRIVATE LAW (CIVIL LAW) SCIENCES**DOI: <https://doi.org/10.60797/IRJ.2026.168.47> EDN: PRRVGR**РОЛЬ ЦИФРОВОЙ ТЕХНОЛОГИИ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Научная статья

**Новикова Л.В.<sup>1</sup>, Скокин Н.А.<sup>2,\*</sup>**<sup>1</sup> Владимирский государственный университет имени А.Г. и Н.Г. Столетовых, Владимир, Российская Федерация<sup>2</sup> Тверской районный суд города Москвы, моск, Российская Федерация

\* Корреспондирующий автор (nikita.skokin[at]icloud.com)

Предложена: 14.12.2025; Принята: 23.04.2026; Опубликовано: 17.06.2026

**Аннотация**

Статья посвящена анализу влияния цифровых технологий на развитие социальной сферы обслуживания. Рассматриваются ключевые направления внедрения цифровых инструментов, включая электронные сервисы, платформы удаленного обслуживания, автоматизированные системы управления и мобильные приложения для взаимодействия с гражданами. Особое внимание уделяется их роли в повышении эффективности предоставления социальных услуг, доступности и качества обслуживания, сокращении административных барьеров и оптимизации процессов взаимодействия с населением. Отдельно анализируются проблемы цифрового неравенства, вопросы защиты персональных данных и необходимости адаптации нормативной базы к новым технологическим реалиям. Статья опирается на современные исследования, практику применения цифровых решений в социальной сфере и международный опыт. В настоящее время цифровой трансформацией охвачен весь мир. В нашей повседневной жизни уже можно найти немало ее примет и областей применения. Уже есть сформированное направление государства по цифровизации экономики, получению государственных услуг и др., а экономистам давно известен термин «цифровизация предприятия». Общество становится «оцифрованным». В связи с этим люди сталкиваются как с минусами, так и с плюсами данного изменения.

**Ключевые слова:** цифровая трансформация, общественные отношения, социальное обслуживание, пользовательское соглашение.

**THE ROLE OF DIGITAL TECHNOLOGY IN THE SOCIAL SERVICES SECTOR**

Research article

**Novikova L.V.<sup>1</sup>, Skokin N.A.<sup>2,\*</sup>**<sup>1</sup> Vladimir State University named after Alexander and Nikolay Stoletovs, Vladimir, Russian Federation<sup>2</sup> Tverskoy District Court of Moscow, Moscow, Russian Federation

\* Corresponding author (nikita.skokin[at]icloud.com)

Suggested: 14.12.2025; Accepted: 23.04.2026; Published: 17.06.2026

**Abstract**

The article analyses the influence of digital technologies on the development of the social services sector. Key areas for the implementation of digital tools are examined, including e-services, remote service platforms, automated management systems and mobile applications for engaging with citizens. Particular attention is paid to their role in improving the efficiency of social service delivery, accessibility and quality of service, reducing administrative barriers, and optimising processes for interacting with the public. The issues of digital inequality, personal data protection, and the need to adapt the regulatory framework to new technological realities are viewed separately. The paper is based on current research, the practical application of digital solutions in the social sphere, and international experience. Digital transformation is now sweeping the globe. In our daily lives, we can already find numerous signs of it and areas where it is applied. The state has already established a clear direction regarding the digitalisation of the economy, access to public services, and so on, and economists have long been familiar with the term «digitalisation of enterprises». Society is becoming «digitised». In this context, people are confronted with both the disadvantages and the advantages of this change.

**Keywords:** digital transformation, public relations, social services, terms of use.

**Введение**

На сегодняшний день идеей цифровой трансформации охвачен весь мир. В нашей повседневной жизни уже можно найти немало ее примет и областей применения. Уже есть сформированное направление государства по цифровизации экономики, получению государственных услуг и др., а экономистам давно известен термин «цифровизация предприятия». Общество становится «оцифрованным». Ну, а что же право, как основной регулятор всех общественных отношений. Здесь тоже имеются все признаки перехода на «цифру». Было бы неправильно, если сами регулируемые отношения ушли вперед, а регулятор остался на прежних позициях. Он бы просто не успевал.

С правовой точки зрения Интернет составляет совокупность информационных общественных отношений в виртуальной среде, где суть правоотношений определяется взаимодействием между сторонами данных правоотношений. Эти правоотношения возникают не столько в контексте самого Интернета как глобальной сети, сколько в связи с объектами, которые с ним связаны: информация, информационные ресурсы, электронные документы,



технологии, используемые для формирования инфраструктуры, информационные системы, веб-сайты, информационные услуги, права и свободы в информационной сфере, интересы личности, общества и государства, доменные имена, вопросы информационной целостности и суверенитета государства, а также аспекты информационной безопасности и другие.

При изучении нормативных правовых актов, регулирующих отношения, связанные с предоставлением Интернет-услуг, следует обратить внимание на их разнообразие и отсутствие должной систематизации. Необходима работа по упорядочению накопленного законодательства и достижению внутреннего единства правовых норм. Это, в свою очередь, позволит использовать данные акты как эффективный инструмент для обеспечения субъектов права необходимой нормативной правовой информацией.

### Основные результаты

Современные цифровые технологии, безусловно, обладают огромным потенциалом для улучшения государственного управления, экономического развития и территориального планирования. Однако, в России наблюдается тенденция к поспешному и необдуманному внедрению этих технологий, часто без должного обоснования и даже принудительно. Цифровизация госуправления и городской среды рискует превратиться в очередную бюрократическую кампанию, подобную «перестройке и ускорению» 80-х годов, с ее лозунгами, показной активностью и формальной отчетностью [5].

Десять лет назад концепция квантовой телепортации казалась чем-то из разряда фантастики. Однако сегодня в России разрабатываются стратегические планы и регулирующие акты, отражающие ключевые направления технологического развития. В частности, было принято распоряжение Правительства РФ от 11.07.2023 о Концепции регулирования отрасли квантовых коммуникаций до 2030 года, которая охватывает темы квантовой связи и квантовой криптографии. Практически ежедневно 81,5% россиян в возрасте от 15 до 74 лет пользуются Интернетом, что составляет значительную часть общего населения [3]. Учитывая рост и активизацию цифрового взаимодействия, а также увеличение центров хранения и обработки данных физических лиц, возникает проблема цифрового следа и технологий, связанных с его использованием.

Социальная сфера представляет собой ключевой и неотъемлемый элемент функционирования государства. Уровень её развития и качество предоставляемых услуг оказывают непосредственное влияние на эффективность деятельности всех экономических субъектов, включая, прежде всего, домохозяйства.

Нормативно-правовую основу социального обслуживания населения определяет Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», который устанавливает принципы, цели и механизмы организации социальной поддержки граждан [2].

Одной из главных задач правового регулирования в контексте цифровой экономики является создание гибкой и адаптивной правовой среды, которая смогла бы эффективно учитывать динамично развивающиеся технологии и новые формы договоров. К сожалению, законодательство зачастую не успевает за быстрыми изменениями в сфере цифровых услуг, и это создает значительные правовые пробелы и риски для участников договорных отношений [6].

В 2025 году планировалось, что доля обращений граждан в «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами», обработанных с использованием технологий искусственного интеллекта, составит 10%, а к 2030 году данный показатель увеличится до 45%. Доля типов транзакций, для которых предусмотрен автоматизированный контроль в целях противодействия злоупотреблениям, должна достичь 100% к 2029 году.

Реализация мероприятий, направленных на формирование единой централизованной цифровой платформы в социальной сфере, была завершена в 2025 году [2].

Кроме того, численность работников организаций, являющихся пользователями платформы «Профессиональный информационный портал», по плану должна достичь 25 млн человек к 2030 году.

Процесс цифровизации системы социального обеспечения в Российской Федерации охватывает ряд ключевых направлений, каждое из которых играет значимую роль в повышении эффективности функционирования социальной сферы и улучшении качества жизни населения.

Одним из наиболее показательных примеров внедрения цифровых технологий является развитие Единого портала государственных и муниципальных услуг (gosuslugi.ru), обеспечивающего гражданам доступ к широкому спектру социально ориентированных сервисов. С помощью данного ресурса реализуется возможность подачи заявлений на получение мер социальной поддержки, оформления пенсий, регистрации рождения ребёнка, получения медицинских документов и иных услуг. По данным 2024 года, более 90% населения страны имело доступ к portalу, что способствует ускорению административных процедур и снижению нагрузки на органы государственной власти [9].

Важным направлением цифровизации выступает применение современных технологий обработки и анализа больших данных. Их использование способствует совершенствованию механизмов прогнозирования потребностей граждан в социальных услугах, более точному определению категорий населения, нуждающихся в поддержке, и оперативному предоставлению помощи. Применение инструментов искусственного интеллекта позволяет автоматизировать процесс обработки заявлений, а также осуществлять мониторинг и аналитическую оценку социально-экономических показателей [7, С. 5].

В зарубежной практике также сформированы собственные подходы к оценке эффективности процессов цифровизации социальной сферы. Одним из ключевых инструментов международного уровня является индекс I-DESI (International Digital Economy and Society Index), предназначенный для мониторинга эффективности внедрения и использования цифровых технологий в странах Европейского союза. Данный индекс охватывает пять базовых направлений: уровень развития телекоммуникационной инфраструктуры, состояние человеческого капитала, использование интернета, степень интеграции цифровых технологий в экономику, а также развитие цифровых государственных услуг [8].



К основным требованиям, предъявляемым к I-DESI, относятся: наличие сопоставимых показателей, обеспечивающих возможность анализа в динамике; географический охват, включающий все государства — члены ЕС и не менее 15 стран, не входящих в его состав (в числе которых США, Япония, Республика Корея, Китай, Австралия, Канада, Россия, Швейцария, Норвегия, Исландия, Турция и Великобритания); а также включение максимально возможного числа релевантных индикаторов для анализа выбранных стран [8].

Анализ зарубежных практик цифровизации социальной сферы показал, что наиболее широко применяемыми технологиями являются облачные вычисления, технологии радиочастотной идентификации (RFID), анализ больших данных, цифровые платформы, системы финансового планирования и автоматизированного бюджетирования, а также CRM- и ERP-системы. Динамика их внедрения свидетельствует о стабильном ежегодном росте доли организаций, использующих данные технологические решения, в общем количестве учреждений социальной сферы.

Но данные изменения, в сфере цифрового обслуживания, также приводят к некоторым противоречиям.

Так, например, при использовании цифровых каналов в сфере социального обслуживания людям необходимо подписывать некое пользовательское соглашение.

Фактически, такое принуждение к подписанию соглашения может рассматриваться как барьер для реализации права на доступ к информации. Важно отметить, что пользователи размещают свою доверие на платформы и сервисы, что создаёт неравное положение сторон. Провайдеры услуг обладают значительным контролем и могут диктовать условия, при которых пользователи могут получить доступ к услугам и информации [10].

С юридической точки зрения, правовая система сталкивается с необходимостью разработки правовых механизмов, которые бы смогли защитить права граждан, обеспечивая доступ к информации без избыточных и необоснованных интернет-ограничений. Это может включать в себя необходимость юрисдикционного контроля над условиями пользовательских соглашений, предоставление возможности выбора и возможность оспаривания условий, которые могут быть признаны некорректными [6].

Ключевым вопросом в данной связи является вопрос о полноте предоставленной информации пользователям в сети Интернет. Граждане обязаны быть должным образом уведомлены о пользовательских соглашениях, их правовых последствиях и возможных рисках.

Кроме того, несмотря на активное внедрение цифровых технологий, значительная часть населения, а именно, люди из сельских поселений и преклонного возраста, непосредственно сталкиваются с проблемами, в связи с цифровой неграмотностью.

С увеличением объема персонализированных данных, все больше происходит их утечка и завладение иными лицами. В связи с этим безопасность идентификационных данных лиц, является важной задачей как государства, так и частных органов.

### Заключение

Применение цифровых технологий в социальной сфере представляет собой объективную необходимость, обусловленную потребностью в повышении эффективности функционирования организаций, улучшении качества и доступности предоставляемых услуг, а также оптимизации процессов управления ресурсами. В условиях активной цифровой трансформации общества внедрение современных технологических решений становится важнейшим инструментом модернизации социальной системы и повышения уровня социального обеспечения граждан.

Цифровизация позволяет автоматизировать рутинные процессы, обеспечить прозрачность деятельности социальных учреждений, улучшить взаимодействие между государственными структурами, гражданами и организациями, а также расширить возможности удалённого доступа к услугам. Особое значение приобретает развитие цифровых платформ, систем электронного документооборота, технологий искусственного интеллекта и анализа больших данных, которые способствуют оперативному принятию управленческих решений и повышению адресности социальной поддержки.

### Конфликт интересов

Не указан.

### Рецензия

Сообщество рецензентов Международного научно-исследовательского журнала  
DOI: <https://doi.org/10.60797/IRJ.2026.168.47.1>

### Conflict of Interest

None declared.

### Review

Community of Reviewers of the International Research Journal  
DOI: <https://doi.org/10.60797/IRJ.2026.168.47.1>

### Список литературы / References

1. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая): федер. закон: [от 26.01.1996 № 14 ФЗ (ред. от 12.05.2020)] // Собрание законодательства РФ. — 1996. — № 5.
2. Российская Федерация. Законы. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: федер. закон: [от 28.12.2013 № 442-ФЗ] // КонсультантПлюс. — 2013. — URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_156558/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/) (дата обращения: 09.02.2026).
3. Об утверждении Концепции технологического развития на период до 2030 года: Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20 мая 2023 № 1315-р.
4. Об утверждении Концепции цифровой и функциональной трансформации Региональная и отраслевая экономика социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты РФ, на период до 2025 г.: Распоряжение Правительства РФ от 20 февраля 2021 г. № 431-р.



5. Кривцова Е.В. Цифровая трансформация в сфере социального обеспечения молодежи: преимущества, проблемы и риски / Е.В. Кривцова, Н.А. Канина // Профессиональное образование в России и за рубежом. — 2022. — № 1 (45). — С. 137–144.
6. Степанов В.С. Договоры в сети Интернет: теория и практика / В.С. Степанов // Цивилистические записки. — Москва, 2002. — Вып. 2.
7. Чубукова И.В. Искусственный интеллект в социальной сфере / И.В. Чубукова // E-Scio. — 2019. — № 10 (37). — С. 1–8.
8. International Digital Economy and Society Index (I-DESI) / European Commission. — URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/funding/international-digital-economy-and-society-index-i-desi-2022> (accessed: 31.10.2025).
9. Преимущества получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме // Администрация МО «Кижингинский район» РБ: официальный сайт. — URL: [https://kizhinga.gosuslugi.ru/dlya-zhiteley/novosti-i-reportazhi/novosti\\_269.html](https://kizhinga.gosuslugi.ru/dlya-zhiteley/novosti-i-reportazhi/novosti_269.html) (дата обращения: 30.10.2025).
10. Экономика и устойчивое развитие региона в контексте цифровой трансформации, Иваново, 17 апреля 2025 года. — Иваново: Ивановский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова, 2025. — 261 с. — EDN: EKUSZV.

### Список литературы на английском языке / References in English

1. Rossiiskaya Federatsiya. Zakoni. Grazhdanskii kodeks Rossiiskoi Federatsii (chast vtoraya): feder. zakon: [ot 26.01.1996 № 14 FZ (red. ot 12.05.2020)] [Russian Federation. Laws. Civil Code of the Russian Federation (Part Two): Federal Law: [No. 14-FZ of 26 January 1996 (as amended on 12 May 2020)]] // Sobranie zakonodatelstva RF [Collection of Legislation of the Russian Federation] — 1996. — № 5. [in Russian]
2. Rossiiskaya Federatsiya. Zakoni. Ob osnovakh sotsialnogo obsluzhivaniya grazhdan v Rossiiskoi Federatsii: feder. zakon: [ot 28.12.2013 № 442-FZ] [Russian Federation. Laws. On the Fundamentals of Social Services for Citizens in the Russian Federation: Federal Law: [No. 442-FZ of 28 December 2013]] // KonsultantPlyus [ConsultantPlus]. — 2013. — URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_156558/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/) (accessed: 09.02.2026). [in Russian]
3. Ob utverzhdenii Kontseptsii tekhnologicheskogo razvitiya na period do 2030 goda: Rasporyazhenie Pravitelstva Rossiiskoi Federatsii ot 20 maya 2023 № 1315-r [On the Approval of the Concept for Technological Development for the Period up to 2030: Order of the Government of the Russian Federation No. 1315-r of 20 May 2023]. [in Russian]
4. Ob utverzhdenii Kontseptsii tsifrovoy i funktsionalnoi transformatsii Regionalnaya i otraslevaya ekonomika sotsialnoi sfery, otnosyashcheysya k sfere deyatel'nosti Ministerstva truda i sotsialnoi zashchity RF, na period do 2025 g: Rasporyazhenie Pravitelstva RF ot 20 fevralya 2021 g. № 431-r [On the Approval of the Concept for the Digital and Functional Transformation of the Regional and Sectoral Economy of the Social Sphere, falling within the remit of the Ministry of Labour and Social Protection of the Russian Federation, for the period up to 2025: Order of the Government of the Russian Federation No. 431-r of 20 February 2021]. [in Russian]
5. Krivtsova Ye.V. Tsifrovaya transformatsiya v sfere sotsialnogo obespecheniya molodezhi: preimushchestva, problemi i riski [Digital Transformation in Youth Social Welfare: Benefits, Challenges and Risks] / Ye.V. Krivtsova, N.A. Kanina // Professionalnoe obrazovanie v Rossii i za rubezhom [Vocational Education in Russia and Abroad]. — 2022. — № 1 (45). — P. 137–144. [in Russian]
6. Stepanov B.S. Dogovori v seti Internet: teoriya i praktika [Contracts on the Internet: Theory and Practice] / V.S. Stepanov // Tsivilisticheskie zapiski [Civil Law Notes]. — Moscow, 2002. — Iss. 2. [in Russian]
7. Chubukova I.V. Iskusstvennii intellekt v sotsialnoi sfere [Artificial intelligence in the social sphere] / I.V. Chubukova // E-Scio. — 2019. — № 10 (37). — P. 1–8. [in Russian]
8. International Digital Economy and Society Index (I-DESI) / European Commission. — URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/funding/international-digital-economy-and-society-index-i-desi-2022> (accessed: 31.10.2025).
9. Preimushchestva polucheniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug v elektronnoi forme [The benefits of accessing state and local government services online] // Kizhingskiy District Administration, Republic of Bashkortostan: official website. — URL: [https://kizhinga.gosuslugi.ru/dlya-zhiteley/novosti-i-reportazhi/novosti\\_269.html](https://kizhinga.gosuslugi.ru/dlya-zhiteley/novosti-i-reportazhi/novosti_269.html) (accessed: 30.10.2025). [in Russian]
10. Ekonomika i ustoichivoe razvitie regiona v kontekste tsifrovoy transformatsii, Ivanovo, 17 aprelya 2025 goda [The Region's Economy and Sustainable Development in the Context of Digital Transformation, Ivanovo, 17 April 2025]. — Ivanovo: Ivanovo Branch of the Plekhanov Russian University of Economics, 2025. — 261 p. — EDN: EKUSZV. [in Russian]