

LAZARICHEVA Evgenija Sergeevna, *Cand.Sci.(Pol.Sci.)*, Associate Professor of the Chair of Philosophy, Kalashnikov Izhevsk State Technical University (Studencheskaya str., 7, Izhevsk, Russia, 426069; eugenia\_jean@mail.ru)  
CHUKAVIN Sergey Ivanovich, *Cand.Sci.(Tech.Sci.)*, Head of the Chair of Engineering Graphics and Advertising Technologies, Kalashnikov Izhevsk State Technical University (ig@istu.ru)

## DIGITAL COMMUNICATION AT THE MUNICIPAL LEVEL OF THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT: THE WAY TO INVOLVE CITIZENS IN CITY DEVELOPMENT (the case of Izhevsk)

**Annotation.** The authors analyze digital communications initiated by the public authorities of Izhevsk. The aim of the article is to describe and evaluate current communication activity at the municipal level of the administrative management and to define the problem areas as well as opportunities for the further e-communications and e-participation development. The importance of the research is conditioned by the proceeding of the reform of the local self-governments and implementation of the federal program «Information Society (2011–2020)». The author notes the fact that official web-site of Izhevsk public authorities offers a very limited number of services that could potentially provide e-participation.

**Keywords:** e-participation, e-communications, web-site, blog, social networks, municipality, city development, Izhevsk

УДК 316.77

ГАСУМОВА Светлана Евгеньевна – к.соц.н., доцент Пермского государственного национального исследовательского университета (614990, Россия, г. Пермь, ул. Букирева, 15; svetagasumova@ya.ru)

## ИНФОРМАЦИОННАЯ ОТКРЫТОСТЬ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ В РОССИИ И ВЕЛИКОБРИТАНИИ

**Аннотация.** В статье представлены результаты анализа официальных документов, содержащих гарантии доступа граждан России к информации о социальной защите и социальном обслуживании. Рассмотрена практика их реализации органами власти на федеральном уровне и в некоторых регионах, выявлен ряд проблем, связанных с неисполнением требований законодательства РФ и неэффективностью деятельности органов и учреждений системы социальной защиты. Описаны гарантии доступа граждан Великобритании к информации о государственной социальной работе, отсутствующие в России в настоящее время. Предложены рекомендации по совершенствованию информационной открытости системы социальной защиты.

**Ключевые слова:** доступ к информации, Интернет, информационная политика, социальная защита, социальная работа, социальное обслуживание

Во всех развитых странах уделяется пристальное внимание информационной открытости государственного сектора социальной работы. Считается, что эта сфера профессиональной деятельности напрямую связана не просто с несколько абстрактным, на наш взгляд, понятием социального благополучия общества в целом, а со здоровьем, удовлетворением различных потребностей, а в отдельных случаях – и жизнью конкретного человека – потребителя государственных услуг в области социальной защиты или социального обслуживания. В этой связи возникает необходимость предотвращения любой вероятной угрозы оказания некачественных услуг либо предоставления услуг недобросовестными субъектами, либо не оказания своевременной помощи ввиду отсутствия у граждан информации о возможности ее получения. Информационные технологии позволяют предотвратить подобные угрозы, причем сделать это настолько эффективно и просто, что

неиспользование государственными органами и учреждениями последних достижений в данной области должно резко негативно оцениваться экспертами и общественностью.

Начнем с того, что информация по вопросам социальной защиты, согласно результатам исследований Института развития свободы информации (Санкт-Петербург), крайне важна для населения и занимает 2-е место среди значимых информационных потребностей после услуг ЖКХ [Национальный доклад... 2008: 35-45]. Соответственно, логично утверждать, что подобная информация должна быть максимально открытой для общества. Наиболее удобным и эффективным каналом распространения таких сведений является Интернет. В настоящее время 61% совершеннолетних россиян пользуются им не менее 1 раза в месяц, а 50% – ежедневно<sup>1</sup>. Поэтому должны создаваться государственные интернет-ресурсы с подробным описанием того, какие меры государственной социальной помощи и поддержки сегодня существуют, какие социальные услуги можно получить в функционирующих в регионах социальных службах, к каким специалистам органов власти или учреждений социального обслуживания для этого нужно обратиться. Необходимо также электронное взаимодействие граждан с органами социальной защиты и учреждениями социального обслуживания (возможность подачи обращений в электронной форме, *online*-консультирование специалистами и т.п.).

В России эта сфера информатизации относится к ведению Министерства труда и социальной защиты РФ. И в ней сложилась довольно парадоксальная, на наш взгляд, ситуация. С одной стороны, российское законодательство вроде бы достаточно прогрессивно и содержит многочисленные гарантии доступа граждан к информационным ресурсам органов власти вообще, включая, естественно, и ведомство социальной защиты. Однако, с другой стороны, эти гарантии реализуются не в полном объеме и охватывают в основном вопросы социального обеспечения, при этом область социального обслуживания, не менее важная, сегодня, к сожалению, практически не репрезентирована в информационном пространстве. Граждане России не располагают доступной и комплексной информацией о системе социальной защиты.

Чтобы определить причины дефицита информации по вопросам социальной защиты и социального обслуживания в российском сегменте сети Интернет, нами был проведен анализ официальных документов, содержащих основные государственные гарантии в области доступа граждан РФ к такой информации, и практики их реализации. Для сравнения мы использовали также опыт Великобритании в данной предметной области: с целью его исследования мы провели интервью с независимым сертифицированным специалистом по социальной поддержке Грейс Джексон (Уэльс) и анализ официального документа «The Care Standards Act 2000» (Закон о стандартах оказания помощи 2000).

Итак, начнем с российского опыта. Описанные гарантии закреплены в целом ряде нормативно-правовых актов. Прежде всего, общие положения о праве свободно искать и получать информацию и встречной обязанности органов государственной власти, местного самоуправления и должностных лиц обеспечить возможность ознакомления с их документами и материалами содержатся в ч. 4 ст. 29 и ч. 2 ст. 24 Конституции РФ<sup>2</sup>, а также в федеральном законе «Об информации, информационных технологиях и защите информации»<sup>3</sup>. Конкретное содержание сведений, которые должен размещать в сети Интернет на своем официальном сайте каждый орган власти, определено в федеральном законе «Об обеспечении доступа к информации

<sup>1</sup> Бюллетень «Интернет в России. Весна 2014». Вып. 45. – *ФОМ Интернет*. Доступ: <http://runet.fom.ru/Proniknovenie-interneta/11567> (проверено 17.09.2014).

<sup>2</sup> Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993 (с учетом поправок, внесенных Законами РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ).

<sup>3</sup> Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ.

о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»<sup>1</sup>. В контексте нашего исследования рассматриваются Министерство труда и социальной защиты РФ, региональные органы социальной защиты (или социального развития, т.к. названия варьируются), а также органы местного самоуправления, в структуре которых также обязательно есть отделы, комитеты или управления социальной защиты.

Отметим, что впервые законодательные требования к сайтам федеральных органов исполнительной власти появились в России в 2003 г., но на практике они не реализовывались, что вызывало недовольство общественности и появление судебных исков от общественных организаций. К примеру, в 2004 г. суд обязал Министерство труда и социального развития РФ, а в 2005 г. – Федеральную службу по труду и занятости и Федеральное агентство по здравоохранению и социальному развитию привести в соответствие с законодательством содержание своих официальных сайтов [Телехов 2006: 14].

В настоящее время официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ <http://www.rosmintrud.ru/> следует оценить как полезный и информативный для целевых социальных групп ресурс. Однако требования законодательства к его содержанию все еще выполняются не в полном объеме – по результатам мониторинга, проведенного Фондом свободы информации в 2013 г., лишь на 73,8%. Этот сайт занимает 17-е место из 79 в рейтинге информационной открытости федеральных органов исполнительной власти<sup>2</sup>. На уровне субъектов РФ, а тем более на муниципальном уровне ситуация еще более плачевная. Часть информации, доступ граждан к которой гарантирован законодательством, просто отсутствует на официальных сайтах.

Но, по заключению специалистов российского Фонда свободы информации, самое удивительное, что значительное число федеральных органов исполнительной власти вообще не воспринимают свои официальные сайты в качестве эффективного средства распространения информации о своей деятельности и обеспечения доступа граждан и организаций к общедоступным государственным информационным ресурсам. Подобные взгляды, по нашему мнению, архаичны. Они могут быть причиной скрытого саботажа любых самых прогрессивных государственных гарантий информационной открытости.

Заметим также еще один любопытный факт, выявленный нами в процессе взаимодействия с представителями органов местного самоуправления в Пермском крае [Гасумова 2012: 58-60]. Случается, для разработки и ведения сайтов привлекаются по договорам подряда случайные люди, к примеру, знакомые и родственники работников местных администраций, которые владеют навыками в области информационных технологий, однако не имеют и отдаленного понятия ни о каких законодательных требованиях к интернет-ресурсам органов власти. Налицо проблема некомпетентности таких привлеченных специалистов, в результате чего население территориального образования может вообще не иметь доступа к сведениям о социальной защите на сайте администрации.

В ст. 10 федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» впервые закреплена совершенно новая для российской практики обязанность органов власти в своих помещениях, библиотеках и других доступных для пользователей информации местах создавать пункты подключения к сети Интернет. Другими словами, речь идет о терминалах с доступом к материалам официальных сайтов. Об этой обязанности мало кому известно, и пока она выполняется далеко не всеми властными структурами.

Однако есть и успешные примеры. В Самарской обл. подобный опыт использования терминалов достаточно давно внедрен в ведомстве социальной защиты. Созданная в этом регионе с 2006 г. Министерством труда и социального развития

<sup>1</sup> Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 N 8-ФЗ.

<sup>2</sup> Результаты мониторинга официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти. 2013. – *Фонд свободы информации*. 2014. Доступ: <http://svobodainfo.org/ru/node/2527> (проверено 17.09.2014).

Самарской области система общедоступных интернет-киосков, размещенных в управлениях социальной защиты, позволяет гражданам взаимодействовать с представителями органов исполнительной власти по актуальным вопросам, получать адресную информацию о порядке и условиях предоставления социальных льгот, делать удаленные запросы на предоставление услуги, получать информацию о готовности оформляемых документов, описывать собственные потребности, получать сведения об организациях, которые могут предоставить запрашиваемые услуги. Простой и дружелюбный интерфейс был создан специально для людей без опыта работы в Интернете, например пожилых. Нововведение, по оценкам специалистов, позволило экономить как личное время клиентов, так и рабочее время социальных работников. Технология вызвала неподдельный интерес и пользуется достаточной популярностью у посетителей [Гриценко 2006: 66–67]. Подобный опыт, безусловно, заслуживает самых высоких оценок, его необходимо тиражировать в других регионах РФ.

С 2010 г. с принятием федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>1</sup> в России гарантировано еще одно инновационное направление в организации информирования населения – создание интернет-порталов государственных и муниципальных услуг. Различные услуги ведомств, включая ведомство социальной защиты, теперь должны в обязательном порядке предоставляться населению в электронной форме через Интернет.

Единый портал государственных и муниципальных услуг РФ «Электронное правительство. Госуслуги» расположен по адресу <http://www.gosuslugi.ru/>. Он имеет удобный интерфейс, достаточно прост в использовании. Однако Министерство труда и социальной защиты РФ предоставляет сегодня на портале в электронной форме только одну услугу – проведение медико-социальной экспертизы. Этого крайне мало! Другими ведомствами предоставляется масса электронных услуг, в частности по информированию населения по вопросам ведения. Несомненно, данное направление деятельности не так уж сложно перевести в электронную форму, поскольку оно не связано с оформлением и выдачей каких-либо документов государственного образца. К примеру, курируемый Министерством труда и социальной защиты Пенсионный фонд России предлагает такую услугу, как «информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг». Подобное направление обслуживания целесообразно развивать в области социальной защиты, где у населения огромная потребность в информации о видах государственной социальной помощи, поддержки и социальных услуг.

На портале организована связь с социальными сетями ВКонтакте, Фейсбук, Твиттер, Живой журнал. На 1 августа 2014 г. на странице портала в социальной сети ВКонтакте (<http://vk.com/id168830944>) зарегистрировано лишь 1 688 подписчиков. Для сравнения: на странице портала Минздрава РФ «Здоровая Россия» ([http://vk.com/takzdorovo\\_official](http://vk.com/takzdorovo_official)) в той же социальной сети подписчиков в 23 раза больше. Причина, вероятно, в администрировании: новости на странице портала «Госуслуги» размещаются крайне редко (например, с 1 января по 1 августа 2014 г. их было всего 4), не стимулируются привлекающие интерес аудитории дискуссии пользователей по вопросам взаимодействия с органами власти.

В целом Единый портал государственных и муниципальных услуг РФ лишь отчасти обеспечивает доступ населения к информации о пособиях, субсидиях, льготах, компенсациях и практически не предлагает получать такие услуги в электронной форме. Кроме того, на этом портале полностью отсутствует информация о социальных услугах и социальных службах на территории нашей страны. А между тем социальным обслуживанием в России охвачено 14 млн чел.<sup>2</sup> Очевидно, Министерство труда и социальной защиты РФ до сих пор не стремится использовать данный пор-

<sup>1</sup> Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

<sup>2</sup> Доклад о результатах и основных направлениях деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации на 2013–2015 годы. – *Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации. Официальный сайт*. Доступ: <http://www.rosmintrud.ru/ministry/about/reports> (проставлено 17.09.2014).

тал как инструмент в информировании граждан, игнорируя его потенциальную высокую эффективность и возможность снизить нагрузку на специалистов ведомства, ведущих прием населения.

Подобные порталы по закону должны функционировать на серверах региональных органов власти всех субъектов РФ. И они действительно созданы, хотя далеко не на всех из них реализована функция предоставления электронных услуг, что является прямым нарушением законодательства и должно негативно оцениваться общественностью и контролирующими структурами, в т.ч. прокуратурой.

Одним из лучших примеров региональных порталов является портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан (<https://uslugi.tatarstan.ru/>). На нем услуги, в т.ч. в области социальной защиты, уже несколько лет предоставляются в электронной форме. Среди них «подача заявки на получение пособия по уходу за ребенком», «назначение опеки (попечительства)», «калькулятор компенсации части родительской платы за детский сад», «подача заявления на предоставление земельного участка многодетной семье», «получение субсидии на проезд». Заслуживает положительной оценки то, что электронные услуги, предоставляемые на портале, можно получить и через сеть установленных по всей республике терминалов — «инфоматов самообслуживания».

На практике в последние годы появилось еще одно понятие — портал органа власти. Законодательство России не содержит требований к их созданию, однако все большее число ведомств делают это по собственной инициативе для эффективного информирования населения. Свои ведомственные порталы на сегодня создали уже все федеральные Министерства социальной сферы, кроме Министерства труда и социальной защиты РФ. Необходимость создания федерального портала социальной защиты осознается многими экспертами, и его появление было анонсировано еще в 2010 г.<sup>1</sup> Тогда этот проект был представлен как совместная инициатива Общественной палаты и Минздравсоцразвития РФ, однако он так и не был реализован в полном объеме. По адресу <http://www.soczaschita.ru/> в сети Интернет существует портал социальной защиты, который, на первый взгляд, можно ошибочно принять за официальный. Но создан и ведется он частным лицом — бывшей сотрудницей органов социальной защиты г. Москвы. То есть, так сегодня фактически компенсируется дисфункция Министерства труда и социальной защиты РФ.

В качестве образца регионального опыта, достойного тиражирования не только в других субъектах РФ, но и на федеральном уровне, выделим социальный портал Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области, расположенный по адресу <http://suprema63.ru/msdr/portal.do>. На нем предлагается услуга «узнайте Ваши льготы». Такой электронный сервис, на наш взгляд, — это то, что нужно большей части россиян. Прямо на портале можно заполнить, подать в электронной форме заявление для получения государственных услуг Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области и проверить его статус. Среди них — государственные услуги по предоставлению мер социальной поддержки и социального обслуживания населения в сфере опеки, попечительства и социальной поддержки семей и детей и пр. Здесь же предлагается электронная запись на прием в учреждения социальной защиты населения Самарской обл. Ведется профессиональный форум специалистов областной системы социальной защиты населения, семьи и детства. Кроме того, в регионе районными центрами социального обслуживания выдаются напрокат ноутбуки, организованы компьютерные классы для пожилых.

Информационной открытости системы социальной защиты в России также способствуют созданные в соответствии с федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг. Эти цен-

<sup>1</sup> Финансировать нужно непосредственно соцслужбы. — *Пресс-выпуск ВЦИОМа*. 30.09.2010. Доступ: <http://wciom.ru/index.php?id=266&uid=13855> (проверено 17.09.2014).

тры функционируют сегодня во всех регионах; на конец мая 2014 г., по данным Минэкономразвития России, их насчитывалось 1 195<sup>1</sup>.

С 1 января 2015 г. ситуация в области информационной открытости системы социального обслуживания в России существенно улучшится благодаря вступлению в силу федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»<sup>2</sup>. Все социальные службы, независимо от организационно-правовой формы, должны будут иметь свои сайты, содержащие определенный объем информации об организации. Это новшество, на наш взгляд, способно существенно повысить качество жизни и уровень социального благополучия незащищенных слоев населения. Для его реализации на практике, вероятно, понадобятся годы. Только государственных учреждений социального обслуживания населения в стране 4 192<sup>3</sup>, и лишь единицы из них имеют *web*-ресурсы. Например, в Пермском крае сайты есть у 12% из 86 учреждений. В этом же федеральном законе закрепляется обязанность уполномоченных органов государственной власти субъектов РФ формировать и вести реестр поставщиков социальных услуг. Было бы целесообразно, на наш взгляд, сразу обеспечить всеобщий доступ к информации, содержащейся в реестре, путем размещения его в сети Интернет. В особенности это важно в контексте предотвращения случаев посягательств на имущество, жизнь и здоровье одиноких собственников жилья – пожилых людей или выпускников детских домов, которые иногда становятся жертвами преступников, для вхождения в доверие представившихся сотрудниками социальных служб. Если бы реестр поставщиков социальных услуг в регионе был общедоступен, можно было бы проверить, осуществляет ли такая организация свою деятельность легально.

Интересно, что за рубежом подобный опыт имеется. В Великобритании органы власти ведут в Интернете реестр аттестованных социальных работников (в нашем понимании – специалистов по социальной работе). Только такие, официально зарегистрированные специалисты имеют право работать в органах власти, государственном секторе социальной защиты и социального обслуживания, т.е. заниматься так называемой статутной (узаконенной) социальной работой. Для прохождения аттестации нужно иметь профильное высшее образование, не иметь судимостей, соответствовать требованиям к характеру и здоровью, стандартам профессиональной квалификации, нормам поведения, самоподачи и этики, стандартам непрерывного образования и повышения квалификации.

Требование о том, что каждый, кто использует название «социальный работник», должен быть зарегистрирован в органе власти, содержится в ст. 56 «Закона о стандартах оказания помощи 2000»<sup>4</sup>. Осуществляющие регистрацию уполномоченные органы созданы во всех странах Соединенного Королевства – это Совет по профессиям в области здоровья и помощи в Англии (официальный сайт <http://www.hsrc-uk.org/>), шотландский Совет по социальному обслуживанию (<http://www.sssc.uk.com/>), североирландский Совет по социальной помощи (<http://www.niscc.info/>) и Совет по помощи Уэльса (<http://www.ccwales.org.uk/registration/>). На их сайтах любой пользователь может проверить, имеет ли тот или иной социальный работник официальную аттестацию, а соответственно, и право осуществлять профессиональную деятельность. Например, в Англии на сайте Совета по профессиям в области здоровья и помощи на главной странице предлагается поисковая строка для введения имени специалиста. Поясняется, что Совет был создан, чтобы защитить

<sup>1</sup> Минэкономразвития России представило единый бренд для системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации. – *Портал административной реформы «Совершенствование государственного управления»*. Доступ: <http://ar.gov.ru/news/1131/1/0/1/10/index.html> (проверено 17.09.2014).

<sup>2</sup> Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ.

<sup>3</sup> Доклад о результатах и основных направлениях деятельности Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации на 2013–2015 годы. – *Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации. Официальный сайт*. Доступ: <http://www.rosmintrud.ru/ministry/about/reports> (проверено 17.09.2014).

<sup>4</sup> The Care Standards Act 2000. – *The Official Home of UK Legislation*. P. 56, 61. URL: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/14/contents> (accessed 17.09.2014).

общественность. Если кто-либо утверждает, что зарегистрирован в реестре Совета, однако не имеет такой регистрации, то это является уголовным преступлением, и нарушителя будут преследовать в судебном порядке<sup>1</sup>.

Информационное обеспечение населения по вопросам социальной защиты и социального обслуживания через официальные интернет-ресурсы в Великобритании осуществляется в достаточно унифицированной форме. В структуре каждого органа местного самоуправления есть департамент социальной работы (*Department of Social Work*). Деятельность департаментов и сотрудничающих с ними общественных организаций подробно описывается на официальных сайтах администраций. Чтобы облегчить населению нахождение подобной информации, на портале правительства Великобритании предусмотрен весьма удобный сервис: «найти свою местную администрацию» (*Find your local council*) по адресу <https://www.gov.uk/find-your-local-council>.

И наконец, население в Великобритании имеет доступ к реестру официально зарегистрированных благотворительных организаций, ведущемуся Комиссией по благотворительности (официальный сайт <http://www.charitycommission.gov.uk/>). Считается, что благотворительные организации должны быть под особым контролем общества. С этим трудно поспорить, особенно учитывая российский опыт последних лет, связанный с возникновением огромного числа весьма сомнительных общественных организаций, ведущих активный сбор пожертвований.

Таким образом, проведенный нами анализ показал, что за последние годы благодаря рассмотренным новшествам в законодательстве РФ произошли существенные прогрессивные изменения в способах информирования населения. Однако до сих пор они касались в основном вопросов социального обеспечения и в меньшей степени – социального обслуживания. Система социального обслуживания остается по большей мере информационно закрытой, это осложняет ее взаимодействие с гражданами.

Нами выявлен целый ряд инноваций в сфере обеспечения информационной открытости системы социальной защиты, которые способны существенным образом повысить информированность населения при условии их эффективного дальнейшего использования уполномоченными органами власти. Так, необходимо привести содержание официальных сайтов органов социальной защиты и поставщиков социальных услуг в полное соответствие с законодательством. Требуется существенно расширить спектр электронных услуг в области социальной защиты и социального обслуживания на федеральном и региональных порталах государственных и муниципальных услуг и обеспечить их популяризацию. Необходимо создать специализированные порталы по вопросам социальной защиты и социального обслуживания как на федеральном уровне, так и во всех субъектах РФ (на примере социального портала Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области). Желательно, чтобы Министерство труда и социальной защиты РФ разработало и обеспечило ведение электронного генерированного сервиса по подбору федеральных и региональных льгот на основе экспресс-онлайн-анкетирования граждан, обеспечило доступ к этой услуге при помощи различных интернет-ресурсов органов власти и сети терминалов в общественных местах на всей территории страны.

Важно также через СМИ, рекламную продукцию и другими способами довести до населения информацию об уже существующих интернет-ресурсах, позволяющих получать сведения по вопросам социальной защиты и социального обслуживания. Необходимо тиражировать региональный опыт информатизации сферы социальной защиты Самарской обл., касающийся технологии электронной записи на прием в органы и учреждения системы социальной защиты и подачи электронных заявлений на специализированном портале; выдачи населению напрокат ноутбуков социальными службами; внедрения системы обучения компьютерной грамотности для граждан пожилого возраста на базе государственных социальных служб; создания сети интернет-киосков (терминалов) с доступом к информации по социальной

<sup>1</sup> About us. – *Health and Care Professions Council*. URL: <http://www.hcpc-uk.org/aboutus/> (accessed 17.09.2014).

защите и социальному обслуживанию. Целесообразно обеспечить доступность для населения реестра поставщиков социальных услуг в сети Интернет, а также создать аналогичный реестр благотворительных организаций.

Наконец, чтобы все эти инновации вошли в обиход в российском обществе и стали понятны даже пожилым людям, гражданам с низким уровнем образования и жителям сельской местности, государству нужно провести адресную разъяснительную работу.

*Статья опубликована при поддержке гранта РГНФ № 14-16-59006 «Человеческий потенциал людей пожилого возраста и условия его реализации в современной социальной реальности на примере Пермского края (Россия) и Вустершира (Великобритания)».*

### Список литературы

Гасумова С.Е. 2012. Мониторинг соответствия интернет-ресурсов органов местного самоуправления законодательству РФ (на примере Пермского края). — *Власть*. № 1. С. 55-60.

Гриценко Е.А. 2006. К проблеме региона в сфере социальной защиты населения и путей их решения. — *Партнерство в системе социальной поддержки населения*. Материалы II Всероссийской научно-практической конференции, посвященной 10-летию специальности «Социальная работа». Самара, 26–27 января 2006 г. Самара: Универс-групп. С. 62-72.

*Национальный доклад о доступе к информации о деятельности органов власти в Российской Федерации*. 2008. СПб.: Изд-во ИРСИ. 64 с.

Телехов М. 2006. Парад эмблем: почти все органы федеральной исполнительной власти обзавелись сайтами. — *Российская газета*. № 3982. С. 14.

GASUMOVA Svetlana Evgenjevna, Cand.Sci.(Soc.), Associate Professor of Perm State National Research University (Bukirev str., 15, Perm, Russia, 614990; svetagasumova@ya.ru)

## INFORMATION OPENNESS OF THE SOCIAL WELFARE SYSTEMS IN RUSSIA AND GREAT BRITAIN

**Abstract.** *The article presents the results of the analysis of official documents that contains some guarantees for citizens' access to Internet information related to Russian social welfare and social services. The practical implementation of these safeguards by authorities at the federal level and in several regions of Russia is shown. The author identified problems associated with the failure of requirements of the legislation of Russian Federation and with the inefficiency of the activity of bodies and institutions of social welfare. Critical assessment is given to functioning of website of the Russian Ministry of Labor and Social Welfare, its content doesn't fully meet the information needs of the population. The author focused attention on the imperfection of Federal Governmental Portal of Social Welfare, devoted to the themes of culture, education and health care in Russia. The author also described the causes and negative social consequences of this information lack for society. The author also described some guarantees for citizens' access to information about statutory social work in the Internet in the UK, not available in Russia at the moment, such as the access to the public registers of social workers and charitable foundations.*

**Keywords:** *access to information, Internet, information policy, social welfare, social work, social services*