

ЧЖАО ЦЗИХУЭЙ

профессор Шаньдунского женского университета,
Цзинань, Китай;
e-mail: mugglezhao@hotmail.com



ЧЭНЬ ШУАН

кандидат педагогических наук,
профессор Шаньдунского женского университета,
Цзинань, Китай;
e-mail: lijyacs@163.com



СВЕТЛАНА ЕВГЕНЬЕВНА ГАСУМОВА

кандидат социологических наук, доцент,
доцент Пермского государственного
национального исследовательского университета,
Пермь, Россия;
e-mail: svetagasumova@ya.ru



АЛЕВТИНА ВИКТОРОВНА СТАРШИНОВА

доктор социологических наук, профессор,
профессор Уральского федерального университета
имени первого президента России Б.Н. Ельцина,
Екатеринбург, Россия;
e-mail: a.v.starshinova@urfu.ru



Опыт цифровизации системы социальных услуг в Китае и России

УДК: [330:004] (47+510)

DOI: 10.24412/2079-0910-2026-2-154-173

Исследуется повышение эффективности применения информации в сфере организации предоставления социальных услуг в обществе с помощью цифровых технологий. На основе межстранового сравнительного анализа обоснована ведущая роль государственных инициатив в этой сфере и показана ориентация обеих стран на цифровую трансформацию социального развития, закрепленная в концепции КНР «Инновации, координация, экологичность, открытость и совместное использование», «Концепции развития Китая до 2035 года» и «Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты РФ, на период до 2025 г.». Анализ инновационной модели «Умная помощь» в г. Цзилинь и информационной системы динамического мониторинга бедности и помощи малоимущим слоям населения «Великая помощь» в г. Ханчжоу продемонстрировал расширение охвата нуждающихся в помощи социальных групп, повышение эффективности межведомственного и межсекторного взаимодействия, интеграции государственных и негосударственных ресурсов помощи благодаря применению цифровых технологий. Показаны возможности анализа данных о гражданах в выявлении потенциально нуждающихся в поддержке и проактивного предложения им социальной защиты в КНР. Выделены направления цифровизации системы социальных услуг в России и выявлен акцент на цифровой трансформации взаимодействия граждан с производителями социальных услуг, реализуемого удаленно — через онлайн-сервисы, приложения и чат-боты, применение методов ИИ и в отдельных случаях — робототехники. Сформулирован новый подход к организации взаимодействия субъектов системы социальных услуг в условиях цифровизации — «помощь в один клик».

Ключевые слова: цифровизация, цифровые технологии, информационные системы, социальные услуги, социальная защита, социальная поддержка, социальная работа, Китай, Россия.

Введение

Цифровизация системы социальных услуг подразумевает повышение эффективности применения информации в сфере организации предоставления социальных услуг в обществе с помощью цифровых технологий. Ее значение сложно переоценить, поскольку она постепенно порождает цифровую трансформацию — структурные изменения производственных и управленческих процессов, связанные с широкомасштабным применением цифровых технологий в системе социальных услуг и включающие не только сами технологии цифровизации, но и новые модели управления на их основе [Джанелидзе, 2018, с. 368]. Соответственно, внедрение определенного количества цифровых технологий перерастает в качественную, целостную трансформацию всей сферы [Bloomberg, 2018; Vrana, Singh, 2021] в результате накопительного, синергетического эффекта от их использования.

В 2025 г. по индексу развития ИКТ Китай (91,2) и Россия (92,3) вошли в группу стран с высоким уровнем цифровизации¹. На конец 2025 г. обе страны демонстри-

¹ Measuring Digital Development: the ICT Development Index 2025 / International Telecommunication Union. Geneva, 2025. P. 5–6.

руют большую степень охвата населения мобильной связью (по количеству подключений — 129% от общей численности населения КНР и 157% от общей численности населения РФ). Интернетом пользуются 91,6% населения Китая и 94,4% населения России, социальными сетями — 90,3 и 73,7% соответственно². По индексу развития электронного правительства в 2024 г. Китай (0,87) занимал 35-е место в мире, Россия (0,85) — 43-е³. Все это создает условия для внедрения цифровых инноваций в различных сферах общества и формирует предпосылки для цифровизации системы социальных услуг, оказывающей существенное влияние на социальное благополучие жителей.

Для продвижения цифровизации в системе социальных услуг в Китае и России в рамках государственной социальной политики разработаны документы, определяющие ориентиры внедрения цифровых новшеств в этой сфере, и накоплен определенный инновационный опыт разработки и использования цифровых решений в социальном обслуживании граждан. Нарастающие изменения представляют интерес с точки зрения научного осмысления их влияния как на саму систему социальных услуг, так и на общество в целом. Подобные вопросы в ракурсе сопоставления опыта Китая и России, в последние годы наращивающих сотрудничество и имеющих довольно схожие показатели цифрового развития, в науке пока малоизучены. Развивающаяся цифровизация системы социальных услуг в обеих странах нуждается в изучении с позиции выявления опыта инновационных решений, позволяющих повысить эффективность оказания помощи социально уязвимым группам в обществе.

Методология и методы

Целью исследования является выявление тенденций и перспектив в цифровизации системы социальных услуг в Китае и России. Его методологической основой выступает общинно-центрированный подход к цифровизации социальной работы, предложенный британскими учеными Р. Труэллом и С. Кромптоном, суть которого заключается в том, что в новой социальной реальности изменяется способ предоставления социальных услуг на основе разработки политики взаимодействия с сообществами и создания цифровых платформ для этого⁴. Социально-политические ориентиры и новые информационно-технологические инструменты такого цифрового взаимодействия государства, производителей и получателей социальных услуг соответственно становятся важными факторами развития цифровизации в социальной сфере и предметом нашего исследования.

В его рамках представляется необходимым рассмотреть общие тенденции государственного регулирования и некоторые примеры инновационных практик циф-

² Digital 2026: China / Kepios. Available at: <https://datareportal.com/reports/digital-2026-china> (accessed 02.012.2025); Digital 2026: Russian Federation / Kepios. <https://datareportal.com/reports/digital-2026-russian-federation> (date accessed: 02.12.2025).

³ 2024 E-Government Development Index / United Nations. Available at: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/data-center> (date accessed: 02.12.2025).

⁴ *Truell R., Crompton S.* To the Top of the Cliff. How Social Work Changed with the COVID-19 / The International Federation of Social Workers. Rheinfelden. 2019. P. 13, 36.

ровизации социальной работы в Китае и России. Для этого обратимся к качественному анализу официальных документов (концепции «Инновации, координация, экологичность, открытость и совместное использование», «Концепции развития Китая до 2035 года» и «Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты РФ, на период до 2025 г.») и ряда инновационных практик внедрения цифровых технологий в оказание помощи слабым социальным группам (инновационная модель «Умная помощь» в г. Цзилинь, информационная система динамического мониторинга бедности и помощи малоимущим слоям населения «Великая помощь» в г. Ханчжоу, информационные системы «Профилактика детского и семейного неблагополучия», «Профотбор будущего» и др. в России). Также сопоставлены некоторые статистические данные о системе социальных услуг Министерства гражданских дел КНР, Центрального департамента социальной работы Китая, Министерства труда и социальной защиты РФ и Росстата; об уровне цифровизации — департамента по экономическим и социальным делам ООН, Международного союза электросвязи, компании «Kerios» и Минцифры РФ.

Роль государства в цифровой трансформации системы социальных услуг в Китае и России

Как в КНР, так и в РФ основным актором, иницилирующим и стимулирующим процесс цифровизации в системе социальных услуг, является государство. В значительной мере это связано с тем, что в отличие от стран Западной Европы и США, еще во второй половине XX в. избравших либеральную модель социальной политики и к настоящему моменту осуществивших практически полное разгосударствление сектора социальных услуг (к примеру, в Великобритании осталось лишь 3% государственных стационарных учреждений социального обслуживания пожилых и инвалидов [Farrak, 2023]), в обоих описываемых нами государствах большая часть социальных служб остаются государственными [Chan, 2018]⁵.

И в Китае, и в России, несмотря на введение государственного аутсорсинга социальных услуг в начале XXI в., государственный сектор социального обслуживания продолжает быть доминирующим, а соответственно, управляется, финансируется и полностью контролируется государством. В России в 2024 г. среди поставщиков социальных услуг насчитывалось 4 461 государственный и 2 177 негосударственных субъектов⁶. В КНР, согласно статистике Министерства гражданских дел Китая, к концу 2024 г. в ведении государственных ведомств находилось 1,332 млн учреждений социального обслуживания, а общее число общественных организаций (в ведении Центрального департамента социальной работы) в стране составляло 872 000 [2024 年民..., 2025, p. 1, 10].

Следовательно, без государственной ресурсной поддержки внедрение цифровых технологий в деятельность социальных служб и цифровая трансформация всей системы социальных услуг в обеих странах будут развиваться медленно и отставать

⁵ Отчет по форме 1 — соцобслуживание на 1 января 2024 г. / Минтруд России. Режим доступа: <https://mintrud.gov.ru/ministry/opengov/18> (дата обращения: 06.08.2025).

⁶ Там же.

от других отраслей социальной сферы. Активная, ведущая роль государства является объективно необходимым фактором в цифровом развитии системы социальных услуг в Китае и России. В обеих странах ориентиры цифровой трансформации социального обслуживания задекларированы в официальных социально-политических документах.

Социально-политические ориентиры цифровой трансформации системы социальных услуг в Китае

В Китае на продвижение инновационной цифровой трансформации социального развития направлены концепция «Инновации, координация, экологичность, открытость и совместное использование» и «Концепция развития Китая до 2035 года»⁷. В них заявлено стремление к созданию в условиях цифровизации недорогой, высококачественной, широкомасштабной и высокоэффективной системы социального обслуживания. При этом отмечается важность сосредоточения на преодолении основных проблем, с которыми сталкиваются региональные социальные инновации, мешающие полностью освоить новую технологическую революцию и стратегические возможности цифровой трансформации. Государством ставятся задачи уточнить политическую ориентацию инноваций в сфере социальных услуг с использованием цифровых технологий, содействовать интеграции инноваций в области государственного управления, цифровых технологических инноваций в области моделей обслуживания, которые отвечают потребностям социального развития. Подчеркивается, что именно на социальное развитие должно быть ориентировано в целом внедрение любых инноваций в модели государственных услуг.

Среди приоритетных направлений китайской концепции социальной политики цифровой трансформации выделено создание новых моделей услуг по уходу за пожилыми людьми «с упором на цифровизацию домашнего ухода», по трудоустройству «с упором на повышение квалификации и руководство предпринимательством» и по обеспечению общественной безопасности «с упором на мониторинг и контроль рисков». Также акцентируется внимание на модернизации потенциала социальных услуг путем создания высококачественных цифровых ресурсов государственных услуг.

План развития цифровой трансформации инновационного социального обслуживания в Китае включает четыре основных направления. Во-первых, это построение системы технологических инноваций для цифровой трансформации и развития социальных услуг. Это направление охватывает ускорение создания «вездесущей и интеллектуальной» цифровой инфраструктуры и цифровую трансформацию традиционной инфраструктуры социальных услуг путем содействия исследованиям, разработкам и демонстрации применения ключевых цифровых технологий в сфере социальных услуг. Важное значение придается созданию интегрированной системы

⁷ 参见《国家创新驱动发展战略纲要》（2016年），中国政府网：http://www.gov.cn/zhengce/2016-05/19/content_5074812.htm [National Innovation-Driven Development Strategy Outline (2016), Chinese Government Portal: http://www.gov.cn/zhengce/2016-05/19/content_5074812.htm] (date accessed: 04.06.2026).

центров больших данных для городских и сельских социальных служб и платформ цифровых услуг, интеграции приложений.

Второе направление — это содействие расширению цифровых возможностей на основе инноваций для реорганизации процессов предоставления государственных услуг. Оно включает развитие электронного правительства, содействие цифровой трансформации средств и методов государственного управления, цифровизацию государственных услуг в соответствии с потребностями социального развития. Поскольку система социальных услуг пронизывает социальную сферу и их предоставление организуется различными ведомствами, считается необходимым создать надежную национальную систему ресурсов государственных данных, а также межотраслевую, межрегиональную и межуровневую национальную открытую платформу государственных данных. Предполагается усилить интеграцию государственных информационных систем и совместное использование ресурсов государственных данных, расширить возможности межсекторного и межведомственного взаимодействия, принятия государственных решений с помощью цифровых технологий.

В-третьих, это содействие расширению цифровых возможностей на основе инноваций для преобразования и развития социальных услуг. Предполагается развитие высококачественной, недорогостоящей, многоуровневой и всеохватывающей системы социальных услуг, включая занятость, пенсионное и социальное обеспечение и другие направления, путем содействия технологическим инновациям и оцифровке ресурсов услуг. Особый акцент делается на цифровой трансформации модели обслуживания пожилых людей, создании цифровых сервисов для старшего поколения и повышении цифровой грамотности, «чтобы они могли наслаждаться жизнью с использованием цифровых технологий». Важное значение придается совершенствованию цифровых услуг по трудоустройству, мониторингу, оценке и контролю рисков общественной безопасности.

И, наконец, в-четвертых, это создание политической и правовой среды трансформации социальных услуг с помощью цифровых технологий. Это направление включает разработку и совершенствование политики и законодательства в области кибербезопасности, защиты конфиденциальности данных, стандартов и норм обработки данных и надзора за информационными ресурсами. Предполагается усовершенствовать механизмы реализации «Закона о кибербезопасности Китайской Народной Республики», «Закона о безопасности данных Китайской Народной Республики» и «Закона о защите личной информации Китайской Народной Республики» с акцентом на основных проблемах цифровой трансформации социальных услуг. Отдельное внимание фокусируется на защите личной информации в сфере социальных услуг, предотвращении и наказании нарушений прав и интересов граждан в этой области, надзоре за качеством цифровых социальных услуг, таких как «умный» уход за пожилыми людьми⁸.

По сути, государственная политика цифровой трансформации в Китае направлена на стимулирование внедрения единых цифровых платформ и онлайн-серви-

⁸ 参见《国家创新驱动发展战略纲要》（2016年），中国政府网：http://www.gov.cn/zhengce/2016-05/19/content_5074812.htm [National Innovation-Driven Development Strategy Outline (2016), Chinese Government Portal: http://www.gov.cn/zhengce/2016-05/19/content_5074812.htm] (date accessed: 04.06.2026).

сов во взаимодействие основных субъектов системы социальных услуг: государства, социальных служб и граждан. Как отмечает С. Ши, развитие цифровых платформ, интегрирующих различные сервисы, является основой цифровизации системы социальных услуг в Китае и приводит к формированию цифровых экосистем [Ши, 2021, с. 36]. За счет их создания организационно генерализуются механизмы предоставления всевозможных социальных услуг органами власти и организациями в социальной сфере, расширяются возможности объединения разрозненных ресурсов оказания помощи и максимального охвата ею социально уязвимых групп. Накапливая и анализируя данные о гражданах, государство получает возможность деантропоморфизировать и ускорить принятие решений о выявлении нуждающихся в помощи и оказании им поддержки посредством автоматизированных информационных систем и искусственного интеллекта.

Социально-политические ориентиры цифровой трансформации системы социальных услуг в России

В России в «Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты РФ, на период до 2025 г.»⁹ существенный акцент делается на внедрении проактивного, удаленного и омниканального формата взаимодействия государства с гражданами. Актуальность этой задачи обусловлена большим размером территории и низкой плотностью населения в РФ, актуализирующими проблему физической (территориальной) доступности социальных услуг. Так, услуги инвалидам при проведении медико-социальной экспертизы, безработным, временно нетрудоспособным по причине болезни и семьям при получении материнского капитала уже полностью переведены в проактивный, удаленный формат: для их получения не требуется обращение в органы власти.

В Концепции подчеркивается, что целями цифровой трансформации являются снижение бюджетных расходов на осуществление процессов предоставления мер социальной поддержки, повышение их адресности и эффективности, оптимизация организационных структур и их взаимодействия с гражданами (в том числе сокращение сроков и упрощение подачи документов). Однако основное внимание уделяется предоставлению мер государственного социального обеспечения, другими словами — различных выплат. В России, по данным Министерства труда и социальной защиты РФ на 2025 г., ими охвачены 60 млн из 146 млн граждан, т. е. 41% населения. При этом 70% всех мер поддержки уже переведено в электронный формат и доступно через единый государственный портал¹⁰. Государство взяло на себя обязательства

⁹ Об утверждении Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты РФ, на период до 2025 г.: Распоряжение Правительства РФ № 431-р от 20 февраля 2021 г. Режим доступа: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202103010045> (дата обращения: 07.08.2025).

¹⁰ Стеклова Е. В Минтруда рассказали, сколько россиян получают государственную поддержку // Комсомольская правда. 2025. 19 июня. Режим доступа: <https://www.kp.ru/online/news/6430093/> (дата обращения: 07.08.2025) (date accessed: 04.06.2026)..

все больше выплат назначать и предоставлять удаленно — посредством ЕГИССО (Единой государственной информационной системы социального обеспечения), в автоматическом режиме.

Соответственно, государство стремится расширить охват, повысить доступность и скорость предоставления мер социальной поддержки, решить проблему низкого уровня информированности нуждающихся в помощи социальных групп о возможных положенных им по законодательству видах социальных благ (составляющего около 45% по России¹¹). В результате все больше россиян получают государственные и иные услуги в цифровом формате (с 2014 по 2024 г. их доля в общей численности населения увеличилась с 10,6 до 77,3%¹²). Портал государственных услуг, по данным Минцифры России, в 2025 г. стал 8-м по посещаемости интернет-сервисом в стране (750 млн обращений за год), на котором зарегистрированы более 117 млн россиян, что составляет 95% граждан старше 14 лет¹³. Отдельное внимание уделяется цифровизации услуг для инвалидов: создана федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр инвалидов», включающая единую базу данных об инвалидах и мерах их социальной поддержки и полезная как для граждан, так и для органов власти, которые оказывают услуги или предоставляют меры социальной поддержки.

Если проанализировать направления государственной политики цифровой трансформации социальной сферы в России через призму восьми видов социальных услуг, закрепленных в законодательстве¹⁴, то, по сути, только два из них подверглись целенаправленной цифровизации на стратегическом уровне. Во-первых, это социально-трудоустройство в части поиска работы всеми желающими через общедоступный единый государственный портал Федеральной службы по труду и занятости «Работа России» и содействия уволенным гражданам в оформлении статуса безработного и последующем трудоустройстве через Единый федеральный портал электронного правительства «Госуслуги». И, во-вторых, это социально-правовые услуги, отчасти переведенные в цифровой формат за счет автоматических уведомлений гражданам через «Госуслуги» о возникшем праве на социальное обеспечение при наступлении различных жизненных ситуаций, а также информирования посредством онлайн-сервисов общедоступного портала ЕГИССО («Социальный калькулятор», позволяющий самостоятельно узнать, какие меры социальной поддержки могут быть назначены конкретному индивиду). Такие социальные услуги, как социально-бытовые и социально-медицинские (организация ухода за пожилыми и инвалидами), социально-психологические, социально-педагогические, срочные и повышение коммуникативного потенциала имеющих ограничения жизнеде-

¹¹ Доступность социальных услуг для семей с детьми: результаты социологического исследования. М.: Изд-во НАФИ, 2020. С. 9.

¹² Мониторинг развития информационного общества в Российской Федерации / Федер. служба гос. статистики. Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/statistics/infocommunity> (дата обращения: 07.08.2025).

¹³ Шадаев сообщил, что 95% россиян старше 14 лет пользуются «Госуслугами» // Интерфакс. 2025. 23 июля. Режим доступа: <https://m.interfax.ru/1037695> (дата обращения: 07.08.2025).

¹⁴ Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федеральный закон № 442-ФЗ от 28 декабря 2013 г. Ст. 20.

тельности граждан, пока не вошли в основные направления организуемой государством цифровой трансформации.

Все это дает основания утверждать, что на сегодня основным политическим ориентиром цифровой трансформации системы социальных услуг в России является автоматизация назначения мер социального обеспечения, что позволяет отчасти нивелировать проблему низкой информированности уязвимых групп о спектре мер поддержки, расширить их охват государственной помощью и повысить уровень жизни россиян. Развитие каналов удаленного взаимодействия граждан с электронным правительством смягчает характерную для РФ проблему физической (территориальной) недоступности социальных услуг органов власти и социальных служб. В центре внимания государства — цифровизация услуг для инвалидов, безработных и малоимущих.

Инновационные практики цифровизации системы социальных услуг в Китае

Рассмотрим отдельные примеры практик цифровизации в системе социальных услуг, представляющие интерес с точки зрения технологий инновационного цифрового социального развития и их влияния на общество. В Китае в последние годы внедряются информационные системы, позволяющие осуществлять мониторинг уровня жизни всего населения и посредством анализа многочисленных доступных данных о гражданах назначать социальную помощь нуждающимся в ней проактивно, на основе объединения ресурсов государства и общества в лице общественных организаций. Не случайно С. Ши подчеркивает, что часть социальных функций по организации предоставления социальных услуг в результате цифровой трансформации социальной сферы передается государством общинам [Ши, 2021, с. 36]. Именно общины, организуя сети получателей и производителей услуг в интернет-пространстве и объединяя все имеющиеся ресурсы для оказания помощи посредством цифровых технологий, начинают играть все более важную роль в поддержке слабых социальных групп.

Так, *инновационная модель «Умная помощь»* в г. Цзилинь интегрирует различные источники и возможности оказания поддержки гражданам. После обращения в муниципальные органы власти жители благодаря этой информационной системе могут в сжатые сроки получить срочную помощь из различных источников, к примеру, от Федерации благотворительности. Бюро по гражданским делам г. Цзилинь создало этот национальный пилотный проект по стандартизации социальной помощи с применением информационных технологий, используя сотрудничество между ведомствами и участие общественных сил. «Умная помощь» позволяет осуществлять многоуровневый мониторинг динамики малоимущих групп для достижения полного охвата населения обслуживаемой территории 3,5 млн постоянных жителей города. Проводится мониторинг данных о рисках «5+N», ориентированный на пять групп населения с низкими доходами и другие социальные группы.

Анализ данных в системе позволяет классифицировать риски жизнедеятельности человека и подобрать дифференцированные виды помощи, чтобы обеспечить профилактику снижения уровня жизни на охваченной территории. В результате

«комплексной количественной оценки» данных о проблемах индивида ему присваивается статус получателя помощи. «Умная помощь» учитывает как обращения самих граждан в различные департаменты, так и доклады инспекторов о случаях социального неблагополучия, а также способна сама выявлять потенциально нуждающихся в поддержке граждан на основе мониторинга данных о них. В информационной системе создан механизм обмена данными по 33 позициям между 19 ведомствами. Это позволяет восполнить недостаток специализированных знаний использующих ее сотрудников в различных непрофильных областях (например, в сфере медицинского обслуживания, занятости) и перевести весь процесс оказания услуг в онлайн-режим. С помощью этой инновационной технологии оказание помощи человеку удалось оптимизировать до «одного клика» и обеспечить возможность обращения за помощью в любое время суток¹⁵.

В Китае нагрузка на социальные службы на местном уровне в последние годы увеличивалась и становилась причиной снижения эффективности их работы из-за увеличения объема и диверсификации ресурсов оказания помощи. Только ресурсов конкретной социальной службы становится недостаточно. Лимитировать ими оказание помощи человеку, без взаимодействия со всеми субъектами социальной политики, недопустимо в современном обществе. В г. Ханчжоу с населением 11,9 млн чел. (провинция Чжэцзян) в рамках комплексной реформы социальной помощи «Слабым — много помощи» создана *информационная система динамического мониторинга бедности и помощи малоимущим слоям населения «Великая помощь»*. С 2021 г. она является пилотным проектом всеобщего процветания на муниципальном уровне, направленным на цифровизацию оказания социальной помощи малоимущим, расширение их цифровых возможностей и достижение полного охвата «слабых» социальных групп. Так, охват социальной помощью населения в Ханчжоу увеличился за два года в три раза¹⁶.

«Великая помощь» собирает 54 вида данных о социальном неблагополучии граждан от 17 департаментов, создает базу данных о малоимущих слоях населения, использует цифровые средства для проведения исследований рисков и градации объектов мониторинга, выработки рекомендаций по оказанию помощи после срабатывания предупреждений. Система отслеживает в режиме реального времени сведения как об обратившихся за помощью, так и о находящихся в зоне риска потенциальных получателях мер поддержки. На этой основе она строит модель оценки жизнестойкости малоимущих семей с применением более чем 50 типов индикаторов, включая структуру семьи, состояние здоровья, имущественное положение, ситуацию с расходами и занятостью. Когда гражданин переживает ситуацию социального риска (серьезное заболевание, рождение или смерть члена семьи, изменение группы инвалидности), система оценивает степень сложности проблемы и отправляет предупреждение местным органам власти. После получения оповещения они

¹⁵ 参见《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号），中国政府网：http://www.gov.cn/zhengce/content/2016-09/29/content_5113369.htm [State Council Guidelines on Accelerating ‘Internet+ Government Services’ (No. 55 [2016]), National Government Portal: http://english.www.gov.cn/policies/latest_releases/2016/09/29/content_281475460633140.htm] (date accessed: 04.06.2026).

¹⁶ 闫洁. 社会救助分类施策的数字化转型路径[N]. 中国社会报, 2023-08-15(003) [Yan Jie. Digital Transformation Paths for Categorized Social Assistance Strategies [N]. China Social News. 2023. August 15. No. 003.

должны в течение трех — семи дней провести проверку ситуации неблагополучия посредством телефонных запросов и посещения домохозяйств. С помощью карты географического распределения групп с низким уровнем дохода сотрудники могут анализировать способность объекта противостоять риску через доступ к локальным ресурсам обслуживания.

«Великая помощь» отчасти деантропоморфизует назначение и организацию помощи социально уязвимым группам в обществе, поскольку в автоматическом режиме классифицирует их на пять типов в зависимости от переживаемых трудностей: бедные («карманного типа», когда у человека буквально нет денег в кармане), малообеспеченные («расходного типа» — депривированные в расходах), нуждающиеся в экстренной помощи («чрезвычайного типа»), в развитии («неразвитого типа») и заботе или уходе («беспомощного типа»). Предлагающаяся поддержка автоматически диверсифицирована в системе в зависимости от типа объекта.

Поскольку в социальной политике все больше внимания стало уделяться выявлению оказавшихся в трудной жизненной ситуации людей и максимальному упрощению для них процедуры обращения за помощью, в дополнение к системе «Великая помощь» для граждан было внедрено приложение «Офис Чжэли». С помощью приложения пользователи сообщают о своей проблеме в социальные службы и органы власти удаленно, самостоятельно вводя данные о себе. В результате им стало удобнее обращаться за поддержкой: принцип взаимодействия с субъектами социальной политики изменился от «прийти только один раз» до «не приходите вообще».

Расширившееся онлайн-взаимодействие с гражданами привело к тому, что стала очевидной необходимость создания специализированных офисов, сотрудники которых способны координировать все имеющиеся в обществе ресурсы для обработки онлайн-запросов, бесперебойного и оперативного оказания помощи людям. Это как государственные, так и негосударственные ресурсы благотворительных организаций, социальных предприятий, социально ответственного бизнеса (так называемая «трехмерная помощь»). Бюро гражданских дел Ханчжоу инициировало для этого создание «Консорциума служб помощи», в котором объединены на основе цифровой платформы все производители социальных услуг. Его обширная пространственная интеграция (более 3 400 представительств) повышает доступность услуг для граждан и аккумулирует более 2 600 ресурсов для программ помощи. Представительства открываются в соответствии со «Стандартом работы и обслуживания Консорциума служб помощи» на базе социальных служб, благотворительных столовых и других организаций, формируя единую сеть производителей социальных услуг. За счет сближения государственной и благотворительной помощи и объединенного участия всех субъектов социальной политики в оказании услуг гражданам может предоставляться 31 социальная услуга¹⁷.

¹⁷ 闫洁. 社会救助分类施策的数字化转型路径[N]. 中国社会报, 2023-08-15(003) [Yan Jie. Digital Transformation Paths for Categorized Social Assistance Strategies [N]. China Social News, 2023-08-15(003); 参见《民政部 财政部关于进一步做好困难群众基本生活保障工作的通知》(民发〔2020〕69号), 中国政府网: <http://www.mca.gov.cn/article/xw/tzgg/202007/20200700029277.shtml> [Notice on Further Improving the Basic Livelihood Security for Needy Groups (Minfa [2020] No. 69), MCA Website: http://en.mca.gov.cn/news/policies/202007/t20200728_463228.html].

Благодаря внедрению описанных цифровых технологий в Китае формируется новая модель государственной социальной политики, в которой ресурсы государственной помощи и общественных сил координируются, дополняются и эффективно интегрируются. На уровне общин создаются разнообразные онлайн-сервисы для граждан, обеспечивающие удаленный доступ к получению социальной поддержки. В результате удается реализовать раннее предупреждение социального неблагополучия и повысить ощущение безопасности и благосостояния групп населения, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, автоматизировать процесс принятия решений о назначении помощи, усилить и сделать более оперативным и прозрачным взаимодействие всех субъектов системы социальных услуг.

Инновационные практики цифровизации системы социальных услуг в России

Трансформация взаимодействия субъектов системы социальных услуг в России на основе цифровых технологий началась в 1990-е гг. Были внедрены информационные системы, автоматизирующие учет нуждающихся в помощи граждан и оказанной им поддержки, совершенствующие аналитику и контроль в этой сфере («Адресная социальная помощь»¹⁸, «Социальный регистр населения», «Реестр получателей социального обслуживания» [*Цифровизация...*, 2020, с. 6–7]). Были сформированы федеральные базы данных о детях — сиротах и оставшихся без попечения родителей, инвалидах, получателях мер социальной поддержки и социальных услуг [*Гасумова*, 2021, с. 41–43].

В последние годы появились более «умные» информационные системы, позволяющие эффективно осуществлять межведомственное взаимодействие, оценку социальных рисков, рекомендовать и принимать решения. В Пермском крае с 2019 г. внедрена *информационная система «Профилактика детского и семейного неблагополучия» (ЕИС «Траектория»*)¹⁹, аккумулирующая и обрабатывающая данные об учениках школ и их семьях для выявления рисков случаев социального неблагополучия и оказания своевременной помощи. В систему учителями и социальными педагогами вносится информация о родителях, их здоровье, взаимоотношениях в семье, поведенческих характеристиках ребенка и семейном социально-экономическом положении (по более чем 100 индикаторам, например: «наличие острого или повторяющегося конфликта с родителями», «неоднократное проявление агрессии»). Ее используют на основе межведомственного взаимодействия специалисты органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних: комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав,

¹⁸ Автоматизированная система «Адресная социальная помощь» / Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных. Режим доступа: <https://reestr.minsvyaz.ru/reestr/87830/> (дата обращения: 07.08.2025).

¹⁹ Организация работы в единой информационной системе «Профилактика детского и семейного неблагополучия» (ЕИС «Траектория») / Информационно-методическая служба МБУ «Психологический центр» [Презентация MS Power Point]. Пермь, 2020. Режим доступа: https://urla-obr-otd.ucoz.ru/2021/nachgod/organizacija_raboty_v_eis_traektorija.pdf (дата обращения: 07.08.2025).

органы управления социальной защитой населения, образованием, опекой и попечительством, делами молодежи, здравоохранением, занятостью, а также органы внутренних дел и учреждения уголовно-исполнительной системы. По каждому выявленному «Траекторией» случаю риска соответствующие субъекты должны в течение 14 дней провести проверки и вынести решение о его оценке и дальнейших действиях. В случае подтверждения фактов социального неблагополучия в течение недели должно начаться оказание помощи семье и ребенку на основе разработанной индивидуальной программы коррекции²⁰.

В деятельности ГКУ «Центр занятости Пермского края» в экспериментальном режиме внедрена *информационная система «АВИС “Профотбор будущего”*, разработанная ООО «НВ-Эмоции», специализирующимся на социально-психологическом мониторинге человека на основе синтеза алгоритмов компьютерного зрения и анализа больших данных²¹. Система за секунды формирует профессиограмму любого человека на основе анализа его портретной фотографии («природных особенностей лица») и дает соответствующие рекомендации по трудоустройству («заключение по фотографии») ²². Выявляется предрасположенность к различным видам деятельности из технической, гуманитарной и естественнонаучной областей, распределение организаторских либо исполнительских навыков и уровень обучаемости. Хотя физиогномика не признана в науке, по оценкам специалистов Министерства труда и социального развития Пермского края, «Профотбор будущего» дает довольно точные описания личностных характеристик индивидов и ценные рекомендации.

Значимым направлением цифровизации системы социальных услуг является создание общедоступных интернет-ресурсов с информацией о социальных службах и предоставляемых ими услугах, позволяющих расширить охват нуждающихся в помощи граждан. Во всех регионах в сети Интернет в обязательном порядке размещены реестры поставщиков социальных услуг и реестры СО НКО, сайты органов социальной защиты и поставщиков социальных услуг, их официальные страницы либо каналы в социальных сетях. Это позволяет повысить уровень информированности россиян о возможностях получения помощи в ситуации социального риска. Новым трендом становится видеоблогинг как инструмент информирования потенциальных клиентов о своих услугах, использующийся в основном социально ориентированными общественными организациями [Абросимова, Филипова, 2020].

Инновационным направлением стало внедрение интерактивных онлайн-сервисов для организации опосредованного взаимодействия с гражданами, предназначенных для оказания самопомощи (по сути, социального самообслуживания). Они размещаются на порталах госуслуг, сайтах органов социальной защиты и поставщиков социальных услуг, их страницах в социальных сетях, а также создаются в виде приложений и чат-ботов. Такие сервисы позволяют получать удаленные консуль-

²⁰ Калининкова Л.А. Алгоритм работы образовательной организации по выявлению и профилактике детского и семейного неблагополучия, в т. ч. с использованием ЕИС «Траектория» / Министерство образования и науки Пермского края [Презентация MS Power Point]. Пермь, 2019. Режим доступа: <https://minobr.permkrai.ru/download.php?id=72171> (дата обращения: 07.08.2025).

²¹ NV. Режим доступа: <https://realnewvision.ru/#rec191650109> (дата обращения: 07.08.2025).

²² Инструкция пользователя по работе с программным обеспечением АВИС «Профотбор будущего» версия 2.2. Пермь, 2023. 10 с.

тации, оценивать работу социальных служб и направлять жалобы, записываться на прием и подавать документы. Они предназначены для самых разных социально уязвимых групп.

Так, государственный портал «Работа России» позволяет россиянам самостоятельно находить работу на основе «умной» системы рекомендательных технологий²³. «Социальный калькулятор» для автоматического подбора льгот размещен на сайте ЕГИССО. Московское мобильное приложение «Социальный помощник» позволяет горожанам, получающим услуги надомного обслуживания, формировать заказ на необходимые продукты питания и товары [Студеникин, 2018, с. 35]. На федеральном уровне и в регионах созданы карты доступности для маломобильных групп населения, помогающие определить степень доступности зданий [Цифровизация..., 2020, с. 6–7]. Разработанное в Екатеринбурге мобильное приложение «Уверенный шаг» способствует адаптации выпускников детских домов после выпуска [Белова, Старшинова, 2022]. Жители ряда регионов (Архангельской, Калужской и Костромской, Ленинградской и Новгородской областей, Краснодарского края, республик Алтай, Дагестан, Карелия и др.) через мобильное приложение «СоцЗащита» могут получать актуальную информацию от учреждений социальной защиты об обращениях гражданина за услугами, социальных выплатах и работе социальных служб. Поставщик социальных услуг в Москве ООО «Социальная служба Помощник» с 2020 г. предлагает инвалидам с помощью сервиса пройти реабилитацию в дистанционном формате, оставаясь дома²⁴.

Искусственный интеллект уже справляется с простыми задачами по консультированию клиентов в социальном обслуживании и участвует во взаимодействии с получателями услуг вместо живого специалиста, полностью замещая его в определенных случаях и выступая как самостоятельный актер взаимодействия. Чат-бот в Югре с 2022 г. информирует жителей о порядке получения помощи в трудной жизненной ситуации²⁵, в Кирове — с 2021 г. оказывает Консультативную помощь жертвам домашнего насилия²⁶, а в Пермском крае — с 2023 г. информирует жителей о службе социальных участков²⁷. Более того, в России уже осуществляется роботизация предоставления социальных услуг. С 2019 г. прием в одном из МФЦ «Мои документы» г. Перми ведет робот-андرويد «Хелпер», экономя 78 минут рабочего

²³ Роструд создаст умную систему трудоустройства // Ведомости. 2020. 6 августа. Режим доступа: <https://www.vedomosti.ru/career/articles/2020/08/05/836044-rostrud-umnuyu> (дата обращения: 08.08.2025).

²⁴ Senior Group. Режим доступа: <https://www.seniorgroup.ru/> (дата обращения: 08.08.2025).

²⁵ Абилькенова В. В Югре чат-бот помогает получить государственную социальную помощь // Агентство социальной информации. 2022. 10 февраля. Режим доступа: <https://www.asi.org.ru/news/2022/02/10/v-yugre-chat-bot-pomogaet-poluchit-gosudarstvennuyu-soczialnuyu-pomoshh/> (дата обращения: 08.08.2025).

²⁶ Дмитриева А. В Кирове создали чат-бот для помощи жертвам домашнего насилия // Городской портал «Свойкировский.рф». 2021. 7 февраля. Режим доступа: <https://kirov-portal.ru/news/poslednie-novosti/v-kirove-sozdali-chat-bot-dlya-pomoshchi-zhertvam-domashnego-nasiliya-29551/> (дата обращения: 08.08.2025).

²⁷ Колобов И. В Пермском крае заработал чат-бот службы социальных участков // Аргументы и факты. 2023. 17 октября. Режим доступа: https://perm.aif.ru/society/v_permskom_krae_zarabotal_chat-bot_sluzhby_socialnyh_uchastkovyh (дата обращения: 08.08.2025).

времени в день каждому из сотрудников отделения²⁸. С 2020 г. в этом же центре с посетителями работает антропоморфный робот-андроид, за три года предоставивший более 2,5 тыс. услуг и тратящий на прием одного посетителя на 1,5 минуты меньше, чем обычные специалисты²⁹. Это дает основание утверждать, что такие механические функции, как прием документов и первичное консультирование клиентов о спектре услуг в социальных службах и органах социальной защиты, вполне возможно осуществлять с помощью робототехники.

Можно констатировать, что инновационные цифровые технологии в системе социальных услуг в России ориентированы на помощь в оценке рисков социального неблагополучия и принятии решений об оптимальных формах ее оказания, а также на расширение возможностей оказания самопомощи гражданами на основе использования общедоступных консультативных сервисов, без обращения в социальные службы.

Выводы

Как показало проведенное исследование, цифровизация системы социальных услуг в Китае и России становится важной государственной задачей. Инвестиции в эту область уже привели к частичной деантропоморфизации оказания помощи слабым социальным группам на основе «умных» информационных систем, принимающих решения. Постепенная перестройка процессов предоставления социальных услуг в условиях цифровизации позволила увеличить скорость взаимодействия субъектов системы, перевести интеракции между ними в существенной мере в дистанционный формат, расширить охват нуждающихся в поддержке граждан и внедрить новые подходы к массовому информированию о мерах социальной поддержки и расширению возможностей самопомощи (по сути, социального самообслуживания).

Наиболее значимой перспективой трансформации взаимодействия государства, производителей и получателей социальных услуг в условиях цифровизации становится возможность объединения всех имеющихся ресурсов оказания помощи в обществе (государственного, общественного и коммерческого секторов) на основе единой автоматизированной системы, предоставляющей всем акторам генерализованный доступ к полному спектру ресурсов. Новый подход к организации оказания помощи в обществе в условиях цифровизации, позволяющий повысить ее доступность и эффективность и отражающий выявленные тенденции, можно обозначить как концепцию «помощи в один клик» (рис. 1).

²⁸ Робот Хелпер в пермском МФЦ оказал более 68 тысяч услуг // Вести Пермь. 2023. 26 января. Режим доступа: <https://vesti-perm.ru/archive/9d3540b3650a4ab58c6642504eb287d4> (дата обращения: 08.08.2025).

²⁹ Человекоподобный робот МФЦ за три года предоставил более 2,5 тысячи услуг // Министерство информационного развития и связи Пермского края. 2023. 17 июля. Режим доступа: <https://mirs.permkrai.ru/novosti/?id=298649> (дата обращения: 03.08.2025).



Рис. 1. Цифровая трансформация системы социальных услуг на основе концепции «помощь в один клик»

Fig. 1. Digital transformation of the social services system based on the “one-click assistance” concept

В Китае цифровизация уже в значительной мере способствует обеспечению межведомственного и межсекторного взаимодействия в социальной политике, аккумуляции и синтезированию ресурсов государства и общественных сил при оказании социальных услуг нуждающимся в помощи гражданам. Пристальное внимание уделяется созданию механизма активного социального участия различных субъектов в решении общественных проблем и оказания консолидированной помощи социально уязвимым группам. Связи между государством, социальными службами, общественными организациями, социальными предприятиями и социально ответственным бизнесом усиливаются и синтезируются, формируя объединенные ресурсы поддержки, доступные «в один клик» социальному работнику благодаря цифровым технологиям. Кроме того, значительное внимание уделяется выявлению малоимущих граждан на основе автоматизированного мониторинга данных о доходах жителей региона и предложению им помощи в проактивном режиме, а также цифровизации ухода за пожилыми людьми.

В России, с учетом большого размера территории и низкой плотности населения, усложняющих обеспечение территориальной доступности социальных служб, существенное значение придается цифровой трансформации взаимодействия граждан с производителями социальных услуг. Оно все чаще имеет гарантированную удаленную реализацию, через онлайн-сервисы, приложения и чат-боты, применение методов искусственного интеллекта и в отдельных случаях — даже робототехники. В тех случаях, когда это возможно, разрабатываются такие цифровые технологии оказания самопомощи, которые позволяют сделать ресурсы социальных услуг в обществе общедоступными, в значительной мере отчужденными от конкретной создавшей их социальной службы и не требующими официального обращения за ними. Все больший акцент делается также на расширении возможностей самоинформирования о способах самостоятельных действий для решения проблем жизнедеятельности и повышения качества жизни, а соответственно — активизации ресурсного потенциала человека.

Литература

Абросимова Е.Е., Филипова А.Г. Размышления о волонтерстве в видеоблогосфере: возможности участия в принятии социально значимых решений // Ойкумена. Регионоведческие исследования. 2020. № 4 (55). С. 95–103.

Белова Е.Р., Старшинова А.В. Мобильное приложение «Уверенный шаг» как компонент технологии сопровождения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, выпускников интернатных учреждений // Культура, личность, общество в условиях пандемии и постпандемии: методология, опыт эмпирического исследования: материалы XXV Международ. конф. памяти проф. Л.Н. Когана. Екатеринбург: Изд-во Уральского гос. педагогического ун-та, 2022. С. 382–387.

Гасумова С.Е. Цифровизация социальных услуг в современном российском обществе: социологический анализ: монография. Пермь: Изд-во Пермского ун-та, 2021. 252 с.

Джанелидзе М.Г. Условия социальной эффективности реализации программы цифровизации государственных услуг // Многофакторные вызовы и риски в условиях реализации стратегии научно-технологического и экономического развития макрорегиона «Северо-Запад»: материалы всерос. науч.-практ. конф. СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского гос. ун-та аэрокосмического приборостроения, 2018. С. 363–369.

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

Цифровизация социальных услуг: обзор автоматизированных информационных систем в Пермском крае / Сост. С.Е. Гасумова, П.А. Первушин. Пермь: Изд-во Пермского ун-та, 2020. 162 с.

Шу С. Цифровизация в сфере социальных услуг в Китае в условиях «новой нормальности» // Экономика. Управление. Инновации. 2021. № 2 (10). С. 34–37.

2024 年民政事业发展统计公报 [2024 Statistical Communiqué on the Development of Civil Affairs. Beijing, 2025. 14 p.].

Bloomberg J. Digitization, Digitalization, and Digital Transformation: Confuse Them at Your Peril // Forbes. 2018. April. Available at: <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-your-peril/> (date accessed: 07.08.2025).

Chan C.K. Introduction: Contracting out Social Services in China // China's Social Welfare Revolution: Contracting out Social Services / Eds. J. Lei, C.K. Chan. New York: Routledge, 2018. P. 1–11.

Farrar M. The Largest Care Home Providers in the UK // Nurses, Care & Clinical Staff. 2023. September 18. Available at: <https://www.nurses.co.uk/blog/the-largest-care-home-providers-in-the-uk/#:~:text=Approximately%2084%25%20of%20care%20homes,care%20homes%20across%20the%20UK> (date accessed: 07.08.2025).

Vrana J., Singh R. Digitization, Digitalization, and Digital Transformation // Handbook of Nondestructive Evaluation 4.0. Cham: Springer, 2021. P. 1–17. DOI: 10.1007/978-3-030-48200-8_39-1

参见《民政部 财政部关于进一步做好困难群众基本生活保障工作的通知》（民发〔2020〕69号），中国政府网：<http://www.mca.gov.cn/article/xw/tzgg/202007/20200700029277.shtml> [Notice on Further Improving the Basic Livelihood Security for Needy Groups (Minfa [2020]. No. 69), MCA Website: http://en.mca.gov.cn/news/policies/202007/t20200728_463228.html].

闫洁. 社会救助分类施策的数字化转型路径[N]. 中国社会报, 2023-08-15(003) [Yan Jie. Digital Transformation Paths for Categorized Social Assistance Strategies [N] // China Social News. 2023. August 15. No. 003].

The Experience of Digitalization of Social Services System in China and Russia

ZHAO JIHUI

Shandong Women's University,
Jinan, China;
e-mail: mugglezhao@hotmail.com

CHEN SHUANG

Shandong Women's University,
Jinan, China;
e-mail: lijyacs@163.com

SVETLANA E. GASUMOVA

Perm State National Research University,
Perm, Russia;
e-mail: svetagasumova@ya.ru

ALEVTINA V. STARSHINOVA

Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin,
Yekaterinburg, Russia;
e-mail: a.v.starshinova@urfu.ru

This article examines how digital technologies can improve the efficiency of information use in the delivery of social service. On the basis of the cross-country comparative analysis, the leading role of government initiatives in this field is justified and the orientation of both countries towards digital transformation of social development is shown, which is guaranteed by the conception of China “Innovations, Coordination, Ecological Friendliness, Openness and Sharing,” “The conceptions of China’s Development until 2035” and “The Conceptions of Digital and Functional Transformation of Social Sphere related to the responsibility to the Ministry of Labour and Social Security of the Russian Federation for the period up to 2025.” The analysis of the innovative model “Smart help” in the city of Jilin, and the information system of dynamic monitoring of poverty and assistance to the poor segments of the population “Great help” in the city of Hangzhou, demonstrated expanding coverage of social groups in need of help, improving the efficiency of interdepartmental and intersectoral interactions, integrating governmental and non-governmental resources of assistance through the use of digital technologies. We describe the possibilities of data analysis about the citizens for identifying those potentially in need of support and show how social protection can be proactively offered in China. The authors highlight the directions of digitalization in the social services system in Russia, and the focus is made on the digital transformation of the citizens’ interaction with the social services providers realized remotely through online services, apps and chatbots, utilizing AI methods and in some cases — Robotics. A new approach has been formulated in order to organize interaction between subjects of the social services system in the context of digitalization — “one-click help.”

Keywords: digitalization, digital technologies, information systems, social services, social welfare, social support, social work, China, Russia.

References

2024 年民政事业发展统计公报 [2024 Statistical Communiqué on the Development of Civil Affairs. Beijing, 2025] (in Chinese).

Abrosimova, E.E., Filipova, A.G. (2020). Razmyshleniya o volonterstve v videoblogosfere: vozmozhnosti uchastiya v prinyatii sotsial'no znachimyykh resheniy [Reflections on volunteering in the video blogosphere: opportunities for participation in socially significant decision-making], *Oykumena. Regionovedcheskiye issledovaniya*, no. 4 (55), 95–103 (in Russian).

Belova, E.R., Starshinova, A.V. (2022). Mobil'noye prilozheniye "Uverennyy shag" kak komponent tekhnologii soprovozhdeniya detey-sirot i detey, ostavshikhsya bez popecheniya roditel'ey, vypusnikov internatnykh uchrezhdeniy [Mobile application "Confident step" as a component of the technology for supporting orphans and children left without parental care, graduates of boarding schools], in *Kul'tura, lichnost', obshchestvo v usloviyakh pandemii i post-pandemii: metodologiya, opyt empiricheskogo issledovaniya: materialy XXV Mezhdunar. konf. pamyati prof. L.N. Kogana* [Culture, personality, and society in pandemic and post-pandemic conditions: methodology and empirical research. Proceedings of the 25th International conference in memory of professor L.N. Kogan] (pp. 382–387), Yekaterinburg: Izd-vo Ural'skogo gos. pedagogicheskogo un-ta (in Russian).

Bloomberg, J. (2018). Digitization, Digitalization, and Digital Transformation: Confuse Them at Your Peril, *Forbes*, April. Available at: <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-your-peril/> (date accessed: 07.08.2025).

Chan, C.K. (2018). Introduction: Contracting out Social Services in China, in J. Lei, C.K. Chan (Eds), *China's Social Welfare Revolution: Contracting out Social Services* (pp. 1–11), New York: Routledge.

Dzhanelidze, M.G. (2018). Usloviya sotsial'noy effektivnosti realizatsii programmy tsifrovizatsii gosudarstvennykh uslug [Conditions for social efficiency of the implementation of the program for digitalization of public services], in *Mnogofaktornyye vyzovy i riski v usloviyakh realizatsii strategii nauchno-tekhnologicheskogo i ekonomicheskogo razvitiya makroregiona "Severo-Zapad": materialy vseros. nauch.-prakt. konf.* [Multifactor challenges and risks in the implementation of the strategy for scientific, technological, and economic development of the northwest macroregion. Proceedings of the All-Russian scientific and practical conference] (pp. 363–369), S.-Petersburg: Izd-vo Sankt-Peterburgskogo gos. un-ta aerokosmicheskogo priborostroyeniya (in Russian).

Farrah, M. (2023). The Largest Care Home Providers in the UK, *Nurses, Care & Clinical Staff*, September, 18. Available at: <https://www.nurses.co.uk/blog/the-largest-care-home-providers-in-the-uk/#:~:text=Approximately%2084%25%20of%20care%20homes> (date accessed: 07.08.2025).

Gasumova, S.E. (2021). *Tsifrovizatsiya sotsial'nykh uslug v sovremennom rossiyskom obshchestve: sotsiologicheskii analiz: monografiya* [Digitalization of social services in modern Russian society: sociological analysis: monograph], Perm': Izd-vo Permskogo un-ta (in Russian).

Gasumova, S.E., Pervushin, P.A. (Eds.) (2020). *Tsifrovizatsiya sotsial'nykh uslug: obzor avtomatizirovannykh informatsionnykh sistem v Permskom krae* [Digitalization of social services: a review of automated information systems in the Perm region], Perm': Izd-vo Permskogo un-ta (in Russian).

Shi, X. (2021). Tsifrovizatsiya v sfere sotsial'nykh uslug v Kitae v usloviyakh "novoy normal'nosti" [Digitalisation of social services in China in the new normal], *Ekonomika. Upravleniye. Innovatsii*, no. 2 (10), 34–37 (in Russian).

Studenikin, N.V. (2018). Vliyaniye tsifrovyykh tekhnologiy na sotsial'nyye uslugi: mirovoy opyt i perspektivy v Rossii [The impact of digital technologies on social services: global experience and prospects in Russia], *Izvestiya Tul'skogo gos. un-ta. Gumanitarnyye nauki*, no. 1, 32–36 (in Russian).

Vrana, J., Singh, R. (2021). Digitization, Digitalization, and Digital Transformation, in *Handbook of Nondestructive Evaluation 4.0* (pp. 1–17), Cham: Springer. DOI: 10.1007/978-3-030-48200-8_39-1.

参见《民政部 财政部关于进一步做好困难群众基本生活保障工作的通知》（民发〔2020〕69号），中国政府网：<http://www.mca.gov.cn/article/xw/tzgg/202007/20200700029277.shtml>

[Notice on Further Improving the Basic Livelihood Security for Needy Groups (Minfa [2020] No. 69), MCA Website: http://en.mca.gov.cn/news/policies/202007/t20200728_463228.html] (in Chinese).

闫洁. 社会救助分类施策的数字化转型路径[N]. 中国社会报, 2023-08-15(003) [Yan Jie (2023). Digital Transformation Paths for Categorized Social Assistance Strategies [N], China Social News, August 15, no. 003 (in Chinese).