

УДК 316.77

АНАЛИЗ ГАРАНТИЙ ДОСТУПА К ИНФОРМАЦИИ О СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ В РОССИИ И ВЕЛИКОБРИТАНИИ

© С. Е. Гасумова

*Пермский государственный национальный исследовательский университет
Россия, 614990 г. Пермь, ул. Букирева, 15.**Тел.: +7 (342) 239 64 35.**Email: svetagasumova@ya.ru*

В статье представлены результаты анализа официальных документов, содержащих гарантии доступа граждан России к информации о социальной защите и социальном обслуживании, размещающейся в сети Интернет. Рассмотрена практика реализации этих гарантий органами власти на федеральном уровне и в некоторых регионах России, выявлен ряд проблем, связанных с неисполнением требований законодательства Российской Федерации и неэффективной деятельностью органов и учреждений системы социальной защиты. Описаны гарантии доступа граждан Великобритании к информации о государственной социальной работе в сети Интернет, отсутствующие в России в настоящее время. Предложены рекомендации по совершенствованию деятельности системы социальной защиты в области обеспечения информационно-открытости.

Ключевые слова: *доступ к информации, информатизация, информационные технологии, Интернет, интернет-портал, информационная политика, социальная защита, социальная работа, социальная служба.*

Во всех развитых странах информационной открытости государственного сектора социальной защиты и социального обслуживания уделяется пристальное внимание. 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 социальной работы, либо неоказания 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 второе место среди значимых информационных потребностей, после услуг ЖКХ [1]. 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 [2]. Поэтому должны со-

здаваться 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 вопросам ведения Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации. 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 информацию о социальной защите и социальном обслуживании. Однако с другой стороны, эти гарантии реализуются пока не в полном объеме и охватывают в основном вопросы социального обеспечения (предоставления мер государственной социальной помощи и поддержки органами социальной защиты), при этом область социального обслуживания, не менее важная, сегодня, к сожалению, практически не представлена в информационном пространстве. Граждане в России не располагают доступной и системной информацией о том, какие существуют учреждения социального обслуживания в их регионе, какие услуги и по какой стоимости они предоставляют, в каких случаях можно обращаться в эти учреждения и какие специалисты там работают.

Чтобы определить причины дефицита информации по вопросам социальной защиты и социального обслуживания в российском сегменте сети Интернет, нами был проведён анализ официальных документов, содержащих основные государственные гарантии в области доступа граждан Российской Федерации к такой информации, и практика 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, магистром социальной работы Грейс Джексон (Уэльс) и анализ официального документа «The Care Standards Act 2000» («Закона о стандартах оказания помощи 2000»).

Итак, начнём с российского опыта. Описанные гарантии закреплены в целом ряде нормативно-правовых актов. Рассмотрим значение наиболее важных из них. 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 [3], а также в Федеральном законе «Об информации, информационных технологиях и защите информации» [4]. Важно, что лицо, желающее получить доступ к информации, не обязано обосновывать необходимость ее получения.

Во-вторых, законодательство России предусматривает конкретное содержание информации, которую должен размещать в сети Интернет на своем официальном сайте каждый орган власти, в контексте нашего исследования это Министерство труда и социальной защиты РФ, региональные органы социальной защиты (или социального развития, так как названия варьируются), а также органы местного самоуправления, в структуре которых также обязательно есть отделы, комитеты или управления социальной защиты.

Отметим, что впервые такая обязанность появилась в России в 2003 г., и сначала только у федеральных органов исполнительной власти, соответственно, на тот момент – у Министерства труда и социального развития РФ. Тогда Правительством был утвержден перечень обязательных для размещения в сети Интернет сведений [5]. Следует констатировать любопытный факт. Федеральные органы исполнительной власти, включая и Министерство труда и социального развития РФ, в общем-то не спешили выполнять новые требования законодательства, что вызвало 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 официальных сайтов [6].

Затем с 1 января 2010 г., со вступлением в силу федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» [7], эта обязанность распространилась уже на органы власти всех уровней. Конкретные требования к содержанию информационных ресурсов, размещаемых ими в сети Интернет по вопросам ведения, регламентируются указанным законом по настоящее время. Перечень такой информации содержит 29 пунктов и закреплён в ст. 13. Сюда входят наименование и структура органа власти, его почтовый и электронный адрес, телефоны справочных служб, полномочия, сведения о руководителях, нормативные правовые акты, административные регламенты, стандарты государственных и муниципальных услуг, формы обращений, информация об участии в целевых программах, статистическая информация и многое другое.

Например, официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ находится по адресу <http://www.rosmintrud.ru/>. На начало сентября 2014 г. он содержит разделы «О Министерстве», «Структура», «Программы и ключевые документы», «Открытое Министерство», «Госслужба в Министерстве», «Противодействие коррупции», «Конкурсы и тендеры», «Бюджет», «Международное сотрудничество», «Выступления», «Информационные системы», «Госуслуги», «Контактная информация», «Общественная приемная» (предусмотрена подача обращений от заявителей в электронной форме), «Общественный совет», «План 2013–2018», «Открытые данные». На сайте представлены ссылки на ряд других ведомственных интернет-ресурсов, которые могут быть полезны для удовлетворения информационных потребностей населения – например, на «Пенсионный калькулятор» (http://www.pfrf.ru/spec/raschet_pensii/), предназначенный для расчета условного размера пенсии по старости, на портал Федеральной службы по труду и занятости «Работа в России» (<http://www.trudvsem.ru/>), предлагающий более 2 млн. 165 тыс. вакансий и содержащий отдельный раздел «Трудоустройство инвалидов», и другие. Таким образом, безусловно, официальный сайт Министерства следует оценить как полезный и информативный для целевых социальных групп.

Однако в то же время приходится констатировать, что в настоящее время требования законодательства к содержанию официальных сайтов органов власти всё ещё выполняются далеко не в полном объёме. Даже описанный сайт федерального Министерства труда и социальной защиты соответствует им, по результатам мониторинга, проведённого Фондом свободы информации в 2013 г., лишь на 73.8%. Это 17-ое место из 79-ти в рейтинге ин-

формационной открытости федеральных органов исполнительной власти [8]. На уровне субъектов РФ, а тем более на муниципальном уровне ситуация ещё более плачевная. Часть информации, доступ граждан к которой гарантирован законодательствам, просто отсутствует на официальных сайтах.

Вообще, эксперты отмечают целый ряд проблем с ведением сайтов органами исполнительной власти, включая ведомство труда и социальной защиты, затрудняющих их использование гражданами: до сих пор не выработан единый подход к формированию структуры официальных сайтов; недостаточно внимания уделяется соблюдению сроков и периодичности размещения такой социально значимой информации как отчетность, сведения о реализации целевых программ, планы-графики размещения заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для государственных нужд, статистическая информация, сведения об использовании бюджетных средств; зачастую в устаревших редакциях размещены многие тексты правовых актов.

Получается, что даже создав собственные сайты, большинство органов власти ограничиваются формальным исполнением нормативов: заводят доменное имя, размещают там эмблему службы и фотографию ее здания, пускают по левой колонке несколько ссылок с не требующей частого обновления информацией. Фактически вместо социально значимой информации они стремятся распространить информацию о своей социальной значимости. Кроме того, на сайтах бывает не оперативная обратная связь, отсутствуют интерактивные разделы, в рамках которых посетители могли бы общаться и решать текущие проблемы, контент не соответствует потребностям и интересам целевой аудитории пользователей.

Но самое удивительное, по заключению специалистов российского Фонда свободы информации, что значительное число федеральных органов исполнительной власти вообще не воспринимает 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 ещё один любопытный факт, выявленный нами в процессе взаимодействия с представителями органов местного самоуправления в Пермском крае [9]. Зачастую аргументом муниципальных органов власти в неисполнении требований законодательства к содержанию сайтов является отсутствие в штатном расписании должностей специалистов по их ведению. Сегодня эта проблема

характерна для администраций небольших территориальных образований. Случается, для разработки и ведения сайтов привлекаются по договорам подрядов «случайные люди» – к примеру, знакомые и родственники работников местных администраций, которые владеют навыками в области информационных технологий, однако не имеют и отдалённого понятия ни о каких законодательных требованиях к интернет-ресурсам органов власти и подходят к этой задаче, основываясь на собственных представлениях. Налицо проблема некомпетентности таких привлечённых специалистов, в результате которой население территориального образования может вообще не иметь доступ к каким-либо сведениям по вопросам социальной защиты на сайте местной администрации.

Вернёмся к анализу официальных документов. В-третьих, существуют гарантии по организации доступа граждан к информации в России. Они предусмотрены в ст. 10 того же федерального закона «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Все органы власти для размещения информации о своей деятельности, как мы уже знаем, прежде всего обязаны использовать сеть Интернет и создать официальные сайты с указанием адресов электронной почты. По ним пользователем информацией может быть направлен запрос и получена запрашиваемая информация. Однако это не всё. Кроме того, в этой же статье впервые закрепляется совершенно новая для российской практики обязанность органов власти. Оказывается, в целях обеспечения права неограниченного круга лиц на доступ к информации в местах, доступных для пользователей информацией (в помещениях органов власти, библиотек, других местах), должны создаваться пункты подключения к сети Интернет. Другими словами, органы власти обязаны оборудовать терминалами с доступом к материалам официальных сайтов свои помещения либо разместить эти терминалы в общественных местах. Об этой обязанности мало кому известно и пока она выполняется далеко не всеми властными структурами.

Однако есть и успешные примеры. В Самарской области подобный опыт использования терминалов довольно давно внедрён в ведомстве социальной защиты. Созданная в этом регионе с 2006 г. Министерством труда и социального развития Самарской области система общедоступных интернет-киосков, размещённых 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 удалённые запросы на предоставление услуги, получать информацию о готовности оформляемых документов, описывать собственные потребности, получать сведения об

организациях, которые могут предоставить запрашиваемые услуги. Причём 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. Работами по внедрению интернет-киосков руководила Е. А. Гриценко – на момент внедрения аппаратно-программных комплексов руководитель Управления информационно-аналитических технологий Департамента социальной защиты населения Администрации Самарской области, в настоящее время заместитель Министра социально-демографической и семейной политики Самарской области, руководитель департамента организации социальных выплат и развития информационных технологий. На её взгляд, технология вызвала неподдельный интерес и пользуется достаточной популярностью у посетителей [10]. Подобный опыт, безусловно, заслуживает самых высоких оценок, его необходимо тиражировать в других регионах Российской Федерации.

В-четвёртых, с 2010 г. в России гарантировано ещё одно инновационное направление в организации информирования населения – это создание интернет-порталов государственных и муниципальных услуг. С принятием федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [11] запущен этот механизм без преувеличения революционных изменений в области электронного взаимодействия органов власти с населением, который касается повседневной жизнедеятельности граждан. Портал государственных и муниципальных услуг – это государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещённым в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг.

Другими словами, различные государственные и муниципальные услуги в Российской Федерации, включая услуги ведомства труда и социальной защиты, теперь должны в обязательном порядке предоставляться населению в электронной форме через сеть Интернет. Такой портал должен обеспечивать: доступ заявителей к сведениям об услугах, копированию и заполнению в электронной форме запроса и иных необходимых документов, возможность подачи запроса, получения сведений о ходе его выполнения, результатов предоставления услуги (если это возможно сделать в электронной форме) и уплаты государственной пошлины.

Главный, Единый портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации

«Электронное правительство. Госуслуги» расположен по адресу <http://www.gosuslugi.ru/> и создан в соответствии с требованиями закона в 2010 г. Он имеет удобный интерфейс, достаточно прост в использовании. Для получения возможности взаимодействия с органами власти, в том числе с Министерством труда и социальной защиты РФ, посредством этого портала пользователю необходимо пройти идентификацию – создать «личный кабинет», указав при этом свои персональные данные и таким образом зарегистрировавшись и получив индивидуальный пароль для входа.

На федеральном портале государственные услуги предлагаются не только гражданам Российской Федерации, но и иностранным гражданам. Предусмотрены версии ресурса на английском, немецком и французском языках. Чтобы найти необходимую услугу, можно воспользоваться классификаторами: по категориям (например, «Социальное обеспечение», «Некоммерческие организации» и др.), по ведомствам (Министерство труда и социальной защиты РФ и др.), по жизненным ситуациям («Получение дотации и социальной помощи», «Достижение пенсионного возраста», «Переезд, миграция» и прочее) либо выбрать «Популярные услуги». При этом возможно использовать сервис фильтра по критерию «Только электронные услуги». Также имеется функция поиска по сайту. На портале предусмотрена возможность оставить своё мнение о его работе, указан телефон горячей линии для консультаций пользователей.

В отдельном фрейме главной страницы портала выведены наиболее популярные у заявителей государственные услуги. Среди них на сегодня 3 из 20 относятся к вопросам ведения Пенсионного фонда России – это разные аспекты информирования застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования. При этом показательно, что ни одна из услуг Федеральной службы по труду и занятости, Фонда социального страхования РФ или по проведению медико-социальной экспертизы, относящихся также к курируемым Министерством труда и социальной защиты РФ, пока не стали популярными. Мы считаем, это означает, что ведомству ещё предстоит работа по более эффективной их организации, переводу в электронную форму и популяризации. Ведь наиболее популярными на портале становятся именно электронные услуги.

По сути, Министерство труда и социальной защиты РФ непосредственно предоставляет сегодня на портале в электронной форме только одну услугу – проведение медико-социальной экспертизы. Этого недостаточно. В качестве рекомендации предложим обратить внимание на то, что другими ведомствами предоставляется масса электронных услуг по информированию населения по вопросам ведения. Несомненно, данное направление дея-

тельности 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, упомянутый выше Пенсионный фонд России предлагает такую услугу как «Информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг». Подобное направление обслуживания целесообразно, на наш взгляд, развивать в области социальной защиты, где у населения огромная потребность в информации о видах государственной социальной помощи и поддержки.

На web-ресурсе организована связь с социальными сетями «ВКонтакте», «Фейсбук», «Твиттер», «Живой журнал», что заслуживает, по нашему мнению, положительной оценки. При условии активной работы с социальными сетями возможно постепенно вовлекать различные социальные группы в пользование порталом, исследуя их информационные потребности и интересы. Однако на 1 августа 2014 г. на странице портала в социальной сети «ВКонтакте» <http://vk.com/id168830944> всего лишь 1688 подписчиков. Это, конечно, очень мало. Для сравнения – на странице портала Минздрава РФ «Здоровая Россия» http://vk.com/takzdorovo_official в той же социальной сети зарегистрировано 38811 подписчиков, что в 23 раза больше. Причина, вероятно, в том, что новости на странице Единого портала государственных и муниципальных услуг 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.

Давая оценку значению Единого портала государственных и муниципальных услуг РФ в обеспечении информационной открытости социальной защиты населения, мы должны констатировать, что он лишь отчасти обеспечивает доступ населения к информации о пособиях, субсидиях, льготах, компенсациях и практически не предлагает получение таких услуг 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 миллионов человек [12]. Очевидно, Министерство труда и социальной защиты РФ до сих пор не стремится использовать данный портал как инструмент в информировании граждан, игнорируя его потенциальную высокую эффективность и возможность снизить нагрузку на специалистов ведомства, ведущих приём населения на всей территории России.

Продолжая анализ государственных гарантий в области информирования населения России по

вопросам социальной защиты через порталы государственных и муниципальных услуг, необходимо добавить, что подобные порталы, в соответствии с федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», должны функционировать на серверах региональных органов власти всех субъектов Российской Федерации. Это является обязательным требованием законодательства России. И такие порталы действительно созданы во всех регионах. Пока 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 том числе прокуратурой), но работа постепенно ведётся.

Например, в Пермском крае, на Портале государственных и муниципальных услуг по адресу <http://gosuslugi.permkrai.ru/> в электронной форме услуги не предоставляются, а есть только их описания и бланки заявлений в формате MS Word, доступные для скачивания. По некоторым услугам встроены ссылки на федеральный портал для их получения в электронной форме. То есть региональный портал по сути является лишь печатным справочником предоставляемых в регионе услуг. В разделе «О портале» разработчики оправдывают это так: «По некоторым услугам уже сегодня доступны бланки заявлений и форм, есть возможность ознакомиться с регламентами предоставления услуг... Портал находится в постоянном развитии, и со временем государственные услуги в Пермском крае заявители смогут получать, практически не выходя из дома». Учитывая, что в таком состоянии ресурс находится уже 4 года, ситуация является неприемлемой.

И наоборот, одним из лучших примеров региональных порталов является Портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан <https://uslugi.tatarstan.ru/>. На нём услуги, в том числе в области социальной защиты, уже несколько лет предоставляются в электронной форме, среди них такие как «Подача заявки на получение пособия по уходу за ребенком», «Подача заявки для получения пособия на ребенка», «Назначение опеки (попечительства)», «Калькулятор компенсации части родительской платы за детский сад», «Подача заявления на предоставление земельного участка многодетной семье», «Содействие в поиске работы», «Получение субсидии на проезд». Интересно, что здесь же, на портале предлагается электронная услуга «Благотворительность: сделать благотворительный взнос». Это довольно необычно для официального ресурса органа власти. На наш взгляд, подобный сервис в числе прочих государственных услуг несёт определённую воспитательную функцию. Пользователи портала понимают, что активная гражданская позиция и оказание помощи людям – это норма поведения в современном обще-

стве. И это такое поведение, которого ждёт от них власть, уровень доверия к которой в данном регионе стабильно высокий. Также заслуживает положительной оценки то, что электронные услуги, предоставляемые на портале, можно получить и через сеть установленных по всей республике терминалов – «инфоматов самообслуживания». Их месторасположения можно узнать на портале.

На практике в последние годы появилось ещё одно понятие: портал органа власти. Законодательство России не содержит требований по созданию таких порталов, однако всё больше ведомств открывают их по собственной инициативе для эффективного информирования населения. Возникает вопрос о том, почему Министерство труда и социальной защиты РФ до сих пор не разработало собственный ведомственный портал, как это уже сделали на сегодня все остальные ведомства социальной сферы – Министерство культуры РФ, Министерство здравоохранения РФ, Министерство образования и науки РФ. Отсутствие официального портала социальной защиты, который бы вёлся федеральным Министерством труда и социальной защиты, на наш взгляд, существенно осложняет и тормозит процесс формирования социального благополучия в российском обществе. Неграмотность различных социальных слоёв в вопросах государственной социальной поддержки, их социальная некомпетентность обостряют и катализируют все существующие в обществе социальные проблемы. Информирование же по сути порождает возможность оказания самопомощи на первом этапе, активизирует человеческий потенциал.

Заметим, что необходимость создания такого профильного федерального портала осознаётся многими экспертами. Например, его появление было анонсировано ещё в 2010 г. [13]. Тогда этот проект был представлен как совместная инициатива Общественной палаты и Минздравсоцразвития РФ, которые вместе намеревались разработать информационный портал «Социальная карта России». Заявлялось, что с его помощью любой гражданин сможет получить информацию о социальном обслуживании в своем регионе. Наряду с этим на портале предполагалось разместить «социальные паспорта» регионов, в которых наглядно отражается социальная картина в каждом из них.

Любопытной, кстати, является реакция на известие о намерении создать портал со стороны главы Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) Валерия Фёдорова, которая, вероятно, может отражать взгляды некоторой части россиян. Он заявил: «Россия – страна большая и разная. Создание социального портала – это просто способ продемонстрировать эти различия и, возможно, даже ужаснуться». Вероятно, в первую очередь подразумеваются «социальные паспорта», однако мы считаем, что подобное мнение может быть отчасти обусловлено и отсутствием какой-либо

достоверной информации о существующей огромной сети разнообразных государственных учреждений социального обслуживания населения в Российской Федерации. Эти учреждения (их насчитывается 4192 [12]) работают на высоком технологическом и методическом уровне и имеют в штате прекрасных, квалифицированных специалистов. Такой системой социальных служб без преувеличения вполне могла бы гордиться любая развитая страна. Однако в России население почти не осведомлено о наличии, разнообразии и специфике деятельности подобных учреждений. Информация о них, к сожалению, до сих пор практически не аккумулировалась и не распространялась в обществе через СМИ. Исключения представляют, к сожалению, только скандальные случаи нарушений прав клиентов в отдельных социальных службах, агрессивно и безапелляционно обсуждающиеся, к примеру, в телевизионных передачах, и создающих неверное представление о допотопности, отсталости и неэффективности всех подобных заведений. Такое общественное мнение необходимо менять, демонстрируя лучшие образцы эффективной деятельности учреждений социального обслуживания.

В результате обещанный портал действительно был создан по адресу <http://sockart.ru/>, однако на нём, к сожалению, так и не была размещена информация о социальных службах. В разделе сайта «О проекте» указано, что общероссийский информационный портал «Социальная карта Российской Федерации» предоставляет пользователям доступ к информации обо всей социальной инфраструктуре в конкретном взятом регионе, о контактах социальных служб. Фактически подобные сведения на портале отсутствуют. В этом же разделе указано, что автором проекта является член Общественной палаты РФ, депутат Государственной Думы Е. Л. Николаева. Никаких сведений о том, что Министерство труда и социальной защиты РФ принимало участие в разработке портала, не представлено. Соответственно, по каким-то причинам Министерство не стало оказывать содействие в реализации этого проекта, что напрямую негативно повлияло на содержание информации на web-ресурсе и не позволило воплотить первоначальную идею.

Любопытным является ещё один факт: по адресу <http://www.soczaschita.ru/> в сети Интернет существует «Портал социальной защиты», который на первый взгляд можно ошибочно принять за официальный. Однако создан и ведётся он частным лицом – молодой женщиной, бывшей работницей органов социальной защиты г. Москвы. То есть фактически так сегодня компенсируется дисфункция Министерства труда и социальной защиты РФ, до сих пор не создавшего официальный портал по вопросам ведения. Излишне говорить, что на государственном портале информации о социальной защите и социальном обслуживании была бы более достоверной, актуальной и комплексной. Для соци-

альной сферы доступ граждан к информации о видах помощи и услуг (в том числе платных), на которые они могут претендовать, об учреждениях (службах) и органах власти, которые могут им их предоставить, о критериях нуждаемости является ключевым. Создание единого государственного портала социальной защиты не только повысило бы информированность граждан по этим вопросам, но и способствовало бы активизации их собственных ресурсов, формированию социальной компетентности и ориентации на самопомощь.

И наконец, в качестве образца регионального опыта безусловно достойного тиражирования не только в других субъектах Российской Федерации, но и на федеральном уровне, нельзя не упомянуть «Социальный портал» Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области, расположенный по адресу <http://suprema63.ru/msdr/portal.do>. Одним из разработчиков данного инновационного проекта социальной направленности в сфере информационных технологий под названием «Развитие системы управления регионом с применением мультиагентных технологий – СУПРЕМА» была уже упоминавшая выше Е. А. Гриценко. На портале предлагаются услуги в сфере социальной защиты. Они разделены по тематике на «Социальные услуги (информация о мерах социальной поддержки населения)», «Регламенты предоставления услуг (подробная информация об услугах в сфере социальной защиты)», «Субсидия на оплату ЖКУ (рассчитайте размер субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг)», «Организация отдыха и оздоровления детей (бронирование льготных путевок в летние загородные оздоровительные лагеря)».

Отдельно хотелось бы отметить услугу «Узнайте Ваши льготы (ответьте на несколько вопросов и узнайте подробнее о возможных льготах)». Такой электронный сервис, на наш взгляд, – это то, что нужно большей части населения России. Граждане зачастую не подозревают о том, что имеют право на какие-то льготы, либо догадываются, но не знают, как и где удостовериться в этом. Особенно проблема низкой информированности по вопросам социальной защиты характерна для маргинальных слоёв населения и социально некомпетентных групп (людей с низким уровнем образования и др.).

Прямо на «Социальном портале» можно заполнить, подать в электронной форме и проверить статус заявления для получения государственных услуг Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области. Среди них – государственные услуги по предоставлению мер социальной поддержки и социального обслуживания населения, в сфере опеки, попечительства и социальной поддержки семей и детей и прочие. Кроме того, на портале предлагается электронная запись на приём в учреждения социальной защиты

населения Самарской области. Здесь же реализованы сервисы подачи электронных обращений в органы исполнительной власти и местного самоуправления Самарской области, подачи заявлений для получения электронной социальной карты. Немаловажно, что на портале ведётся профессиональный форум специалистов системы социальной защиты населения, семьи и детства Самарской области (вход только для авторизованных пользователей). Возможность обсуждения сотрудниками профессиональных проблем, на наш взгляд, способствует оперативному доведению их до руководства ведомства, совместному поиску путей их решения профессиональным сообществом, повышению профессионализма специалистов и профилактике эмоционального выгорания за счёт супервизии.

Довольно интересно также, что на портале проводится опрос жителей Самарской области на тему «Информационные технологии – каждому жителю Самарской области» от имени временно исполняющего обязанности Губернатора Самарской области Н. И. Меркушкина. Само содержание вопросов анкеты поражает обилием упоминающихся информационных технологий и свидетельствует о явной заинтересованности Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области в дальнейшем совершенствовании электронного взаимодействия с гражданами и намерении продолжить популяризацию таких услуг среди населения региона. Например, выясняется осведомлённость жителей о возможности предоставления государственных услуг органами соцзащиты в электронном виде; об использовании интернет-киосков либо персональных компьютеров; о предоставлении Центрами социального обслуживания в прокат ноутбуков; о компьютерных классах для пожилых на базе центров социального обслуживания граждан в районах; об интерактивном обучающем курсе компьютерной грамотности для граждан на «Социальном портале»; о пользовании услугами «Личного кабинета» для получения информации о выплаченных пособиях, пенсиях, заказанных и выданных технических средствах реабилитации и прочем; о желании иметь доступ к каким-либо дополнительным ресурсам или возможностям «Социального портала». Всё вышеперечисленное даёт основания полагать, что Самарская область является сегодня безусловным лидером в области информационной открытости системы социальной защиты и социального обслуживания в России.

И наконец, в-пятых, в декабре 2013 г. принят федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [14], который вступает в силу с 1 января 2015 г. Значение этого нормативно-правового акта с точки зрения обеспечения информационной открытости социальной работы сложно переоценить. Он вводит

беспрецедентные, революционные новшества, гарантирующие отныне возможность быстрого доступа к унифицированной информации о деятельности всех функционирующих в стране социальных служб. Подобной практики в нашей стране ещё не было.

Так, указанный федеральный закон впервые вводит гарантии информационной открытости социальных служб, причём не только государственных, но и негосударственных (это могут быть коммерческие либо общественные организации), а также частных лиц, занимающихся социальной работой по заказу органов власти. Все перечисленные субъекты теперь называются «поставщики социальных услуг» – юридические лица независимо от организационно-правовой формы или индивидуальные предприниматели, осуществляющие социальное обслуживание. Требования к их информационной открытости содержатся в ст. 13 закона. Так, они должны формировать общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, и обеспечивать доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в своих помещениях, в средствах массовой информации, в сети Интернет, в том числе на официальном сайте.

Наиболее важным по перспективным последствиям требованием, мы считаем, является наличие официального сайта у каждой социальной службы. Именно оно позволит, наконец, любому индивиду в любое время суток, в удобном для него месте узнавать, какие учреждения существуют в конкретном регионе, и какие услуги они предоставляют. Подобная информация, на наш взгляд, способна существенно повысить качество жизни и уровень социального благополучия социально незащищённых слоёв населения в России.

Совершенно очевидно, что для реализации новых требований законодательства социальным службам и индивидуальным предпринимателям, занимающимся социальным обслуживанием (в России они, кстати, пока не обязаны иметь профильное образование по социальной работе, в отличие от других развитых стран) предстоит выполнить большой объём работ по созданию своих веб-ресурсов. Крайне важно, что в этом же федеральном законе сразу закреплён конкретный перечень информации, обязательной для размещения любым поставщиком социальных услуг. Соответственно, структура сайтов будет примерно однотипной, что, вероятно, облегчит восприятие информации пользователями. Эти сведения, по нашим оценкам, достаточно полно характеризуют деятельность социальной службы и позволят сформировать у потенциальных потребителей социальных услуг чёткие представления о том, куда, когда, как, при каких проблемах и зачем можно обратиться в конкретную организацию. Так, сайт любого поставщика социальных услуг должен содержать сведения: о дате

государственной регистрации, учредителя, месте нахождения, режиме, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты; о структуре и органах управления; о форме социального обслуживания, видах, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах; о численности получателей социальных услуг за счет бюджетных ассигнований и в соответствии с договорами; о руководителе, его заместителях, о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы); о материально-техническом обеспечении (наличие оборудованных помещений, в том числе библиотек и объектов спорта, средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети Интернет); о количестве свободных мест; о наличии лицензий и другое.

В настоящее время, нужно признать, далеко не все учреждения социального обслуживания населения в России имеют собственные сайты. Возьмём в качестве примера Пермский край. На сайте краевого Министерства социального развития в разделе «Учреждения социального обслуживания» на сентябрь 2014 г. представлен перечень государственных учреждений, включающий их адреса интернет-сайтов при наличии. Из 86 учреждений адреса сайтов указаны лишь у 10, что составляет всего лишь около 12%.

Соответственно, благодаря изменениям в законодательстве в настоящее время ведётся активная работа в этом направлении. В ближайшее время будет формализован без преувеличения огромный объём информации о деятельности социальных служб по всей стране. Впервые можно будет систематизировать эти данные. У граждан появится возможность выбирать для обращения различные учреждения социального обслуживания, исходя из их описания. Остаётся надеяться, что новые требования законодательства будут реализовываться на этот раз в полном объёме. Что же касается возможных рекомендаций по расширению содержания обязательной для размещения информации в дальнейшей перспективе, то здесь можно предложить на сайте каждой социальной службы создать возможность виртуальной экскурсии по учреждению, по аналогии с виртуальными турами по учреждениям культуры на «Портале культурного наследия России». Особенно это касается стационарных учреждений социального обслуживания населения. Современные технологии позволяют реализовать такую возможность без особенных материальных и временных затрат, зато результат способствует получению гражданами реального представления о социальной службе, её материально-технологической базе. Это облегчило бы выбор, к примеру, дома-интерната для граждан пожилого возраста и инвалидов. Проблема выбора именно таких учреждений для ограниченных в самообслу-

живании родственников довольно часто ставит в затруднение россиян.

В этом же федеральном законе «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (ст. 8) 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, путём размещения его в сети Интернет. Материалы реестра непосредственно затрагивают права и свободы граждан, а значит, согласно ст. 24 Конституции РФ, органы власти обязаны обеспечить каждому возможность ознакомления с этими материалами. В особенности это было бы 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, представившихся сотрудниками социальных служб для вхождения в доверие. Если бы реестр поставщиков социальных услуг в регионе был доступен, можно было проверить, осуществляет ли такая организация свою деятельность по договору с уполномоченным органом власти и, соответственно, контролируется ли она. Это хотя бы отчасти дало бы основания гражданам относиться менее доверчиво к представителям организаций, которых нет в реестре.

Интересно, что за рубежом имеется подобный опыт. Как выяснилось из интервью с независимым сертифицированным специалистом по социальной поддержке Грейс Джексон, в Великобритании органами власти ведётся 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, то есть заниматься так называемой статутной (узаконенной) социальной работой. Более того, любопытно, что лишь они имеют право называть себя «социальными работниками». Эта норма о защите термина «социальный работник» была специально закреплена в ст. 61 «Закона о стандартах оказания помощи 2000», принятом в Великобритании в 2000 г. [15]. Очевидно, она направлена на повышение престижа профессии, квалифицированности и профессионализма кадров. Ведь для прохождения аттестации нужно иметь профильное высшее образование по социальной работе, не иметь судимостей, соответствовать определённым 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 в регионе, в кото-

ром проживает, содержится в ст. 56 «Закона о стандартах оказания помощи 2000». Осуществляющие регистрацию уполномоченные органы созданы во всех странах Соединённого Королевства: в Англии это Совет по профессиям в области здоровья и помощи (официальный сайт <http://www.hcpc-uk.org/>), Шотландии – Шотландский Совет по социальному обслуживанию (<http://www.sssc.uk.com/>), Северной Ирландии – Северно-Ирландский Совет по социальной помощи (<http://www.niscc.info/>) и Уэльсе – 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 – право осуществлять профессиональную деятельность.

Например, в Англии на сайте Совета по профессиям в области здоровья и помощи прямо на главной странице сразу же предлагается поисковая строка для введения имени специалиста. Поясняется, что Совет выполняет регулятивную функцию и был создан, чтобы защитить общественность. Именно для того, чтобы сделать это, ведётся Реестр специалистов в области медицины и помощи, которые соответствуют требованиям стандартов для их подготовки, профессиональных навыков, поведения и здоровья. Регулирование осуществляется в отношении таких профессий, как, к примеру, специалисты по трудотерапии, практикующие психологи, протезисты-ортопеды, социальные работники, логопеды и многие другие. Любой человек, использующий эти названия профессий, должен быть зарегистрирован в Совете. Если кто-либо утверждает, что зарегистрирован в Реестре Совета, однако не имеет такой регистрации, либо без регистрации использует название «защищённой» профессии – это является уголовным преступлением. Совет будет преследовать в судебном порядке тех, кто совершает эти преступления [16]. Кроме того, показательно, что английский Совет по профессиям в области здоровья и помощи всячески призывает общественность к сотрудничеству. На сайте размещено обращение его представителей к гражданам с просьбой сообщать, если у них возникли сомнения, что обладатель регистрации соответствует стандартам. В этом случае Совет обещает принять меры, которые помешают специалисту продолжить заниматься своей профессиональной деятельностью.

На сайте Совета по помощи Уэльса использован любопытный слоган, характеризующий смысл ведения реестра: «Профессионализация кадров и защита общественности». Здесь же любой желающий может ознакомиться с Кодексом практики, содержащим стандарты профессионального поведения и деятельности социальных работников. Описанный опыт ведения общедоступных реестров социальных работников в целях информирования граждан, на наш взгляд, целесообразно внедрить в российскую практику.

Информационное обеспечение населения по вопросам социальной защиты и социального обслуживания через официальные интернет-ресурсы в Великобритании осуществляется в довольно унифицированной форме. Каждое территориальное образование имеет свой орган местного самоуправления, в структуре которого обязательно 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 специально предусмотрен весьма удобный сервис по поиску официального сайта органа местного самоуправления той территории, в которой проживает гражданин. Он называется «Найти свою местную администрацию» («Find your local council») и расположен по адресу <https://www.gov.uk/find-your-local-council>. Интересно, что поиск возможен по почтовому индексу, названию улицы или города либо по названию органа местного самоуправления.

И наконец, население в Великобритании имеет доступ к Реестру официально зарегистрированных благотворительных организаций, ведущемуся Комиссией по благотворительности (официальный интернет-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 на помощь, к примеру, больным детям. Часть из них осуществляют свою деятельность нелегально и занимаются мошенничеством, вводя в заблуждение доверчивых граждан, не имеющих общедоступной возможности проверить информацию о законности деятельности того или иного благотворительного фонда. Подобный реестр прошедших официальную регистрацию благотворительных организаций, безусловно, необходим и в России. С 30 декабря 2006 г. в нашей стране существует обязанность некоммерческих организаций размещать на сайте в сети Интернет годовой отчет о формировании целевого капитала и об использовании и распределении дохода от целевого капитала не позднее 10 дней с даты его утверждения. Эта мера позволила в определенной степени доводить до населения и органов государственной власти сведения о деятельности различных благотворительных фондов. Однако об этом мало кому известно и такие сведения разрознены. Единый государственный реестр позволил бы более эффективно защищать интересы общественности.

Итак, проведенный нами анализ показал, что за последние годы, благодаря рассмотренным

новшествами 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. Подобная ситуация, на наш взгляд, может вызывать целый ряд негативных для самой системы последствий. Вероятно, это не позволяет эффективно развивать коммерческие социальные услуги и создавать спрос на них, а также способствует формированию у населения негативных представлений о деятельности социальных служб, а соответственно – негативного имиджа профессий работников учреждений социального обслуживания. Соответственно, ситуация информационной закрытости системы социального обслуживания не может рассматриваться как приемлемая ни при каких обстоятельствах и должна быть преодолена в кратчайшие сроки.

С другой стороны, нами выявлен целый ряд инноваций в сфере обеспечения информационной открытости системы социальной защиты, которые способны существенным образом повысить информированность населения при условии их эффективного использования уполномоченными органами власти. Так, в дальнейшем необходимо существенное расширение спектра и популяризация электронных услуг в области социальной защиты и социального обслуживания на федеральном и региональных порталах государственных и муниципальных услуг. Требуется приведение содержания официальных сайтов органов социальной защиты в полное соответствие требованиям законодательства. Необходимо создание специализированных порталов государственных и муниципальных услуг по вопросам социальной защиты и социального обслуживания как на федеральном уровне, так и во всех субъектах Российской Федерации (на примере «Социального портала» Министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области). Желательна разработка и ведение Министерством труда и социальной защиты РФ электронного генерированного сервиса по подбору федеральных и региональных льгот на основе экспресс-онлайн-анкетирования граждан, обеспечение доступа к этой услуге на различных интернет-ресурсах органов власти и с помощью сети терминалов в общественных местах на всей территории страны. Важно осуществить доведение до населения в различных формах через СМИ, рекламную продукцию информации о существующих интернет-ресурсах, позволяющих получать сведения по вопросам социальной защиты и социального обслуживания (таких как сайт Министерства труда и социальной защиты РФ <http://www.rosmintrud.ru/>, Единый портал государственных и муниципальных

услуг Российской Федерации «Электронное Правительство. Госуслуги» <http://www.gosuslugi.ru/>, портал Министерства образования и науки РФ «Усыновление в России» <http://www.usynovite.ru/>, официальный информационный портал Федеральной службы по труду и занятости «Работа в России» <http://www.trudvsem.ru/>). Необходимо тиражирование регионального опыта информатизации сферы социальной защиты Самарской области, включая технологии электронной записи на приём 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 граждан пожилого возраста на базе государственных социальных служб, создания сети интернет-киосков (терминалов) с доступом к информации по социальной защите и социальному обслуживанию и идентификацией на основе персональной электронной социальной карты. Целесообразно обеспечить доступность для населения реестра поставщиков социальных услуг в сети Интернет. Наконец, чтобы все эти инновации вошли в обиход в российском обществе и стали понятны даже пожилым людям, гражданам с низким уровнем образования, жителям сельской местности, государству нужно провести адресную разъяснительную работу.

ЛИТЕРАТУРА

1. Национальный доклад «О доступе к информации о деятельности органов власти в Российской Федерации 2008» // Фонд свободы информации. 2010. URL: <http://svoboda.info/ru/node/23>
2. Бюллетень «Интернет в России. Весна 2014». Выпуск 45 // ФОМ Интернет. 2014. URL: <http://runet.fom.ru/Proniknovenie-interneta/11567>
3. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993.
4. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ.
5. Постановление Правительства РФ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти» от 12.02.2003 № 98 (утратило силу с 01.01.2010).
6. Телехов М. Парад эмблем: почти все органы федеральной исполнительной власти обзавелись сайтами // Российская газета. 2006. 27 янв.
7. Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 № 8-ФЗ.
8. Результаты мониторинга официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти – 2013 // Фонд свободы информации. 2014. URL: <http://svobodainfo.org/ru/node/2527>
9. Гасумова С. Е. Мониторинг соответствия Интернет-ресурсов органов местного самоуправления законодательству РФ (на примере Пермского края) // Власть. 2012. Вып. 1. С. 55–60.
10. Гриценко Е. А. К проблеме региона в сфере социальной защиты населения и путей их решения // Партнерство в системе социальной поддержки населения: Матер. II-ой Всерос. науч.-практ. конф., посвящ. 10-летию специальности «Социальная работа» (Самара, 26–27 января 2006 г.) / Под общ. ред. В. Я. Мачнев, Л. В. Куриленко. Самара: изд-во «Универс-групп», 2006. С. 62–72.
11. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ.
12. 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. 2014. URL: <http://www.rosmintrud.ru/ministry/about/reports>.
13. Финансировать нужно непосредственно соцуслуги: пресс-выпуск ВЦИОМ от 30.09.2010. // ВЦИОМ. 2010. URL: <http://wciom.ru/index.php?id=266&uid=13855>
14. Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ.
15. The Care Standards Act 2000. S. 56, 61 // The official home of UK legislation. 2014. URL: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/14/contents>.
16. About us // Health and Care Professions Council. 2014. URL: <http://www.hcpc-uk.org/aboutus/>

Поступила в редакцию 17.09.2014 г.

ANALYSIS OF SOME ASSURANCES FOR ACCESS TO INFORMATION ON SOCIAL WELFARE IN THE INTERNET IN RUSSIA AND THE UK

© S. E. Gasumova

*Perm State National Research University
15 Bukirev St., 614990 Perm, Russia.*

Phone: +7 (342) 239 66 30.

Email: svetagasumova@ya.ru

The results of analysis of official documents containing some guarantees for citizens' access to information in Internet devoted to Russian social welfare and social services are presented in the article. The practical implementation of these safeguards by authorities at the federal level and in several regions of Russia is shown. We also identified a number of problems associated with the failure requirements of the legislation and inefficiency in activity of bodies and institutions of social welfare. Critical assessment is given to the functioning of website of the Ministry of Labor and Social Welfare in Russia, its content doesn't fully meet the information needs of the population. The Unified Portal of State and Municipal Services of the Russian Federation "E-government. Public services" practically doesn't provide all the services for social welfare and social services in electronic form today. Some attention is focused on the lack of Federal Governmental Portal of Social Welfare. The samples represent several success stories about Samara region and Republic of Tatarstan. Therefore, the presence of quite a large amount of information about social support in financial forms and the absence of information about social services in the Russian segment of Internet are recorded. We described also some guarantees for citizens' access to information about statutory social work in Internet in the UK, which are not available in Russia at the moment: access to public registers of social workers and charities. Our recommendations for improving the activity of the social welfare system in the area of information openness are elaborated.

Keywords: *access to information, informatization, information technologies, the Internet, Internet portal, information policy, social welfare, social work, social services.*

Published in Russian. Do not hesitate to contact us at bulletin_bsu@mail.ru if you need translation of the article.

REFERENCES

1. Natsional'nyi doklad «O dostupe k informatsii o deyatel'nosti organov vlasti v Rossiiskoi Federatsii 2008» Fond svobody informatsii. 2010. URL: <http://svobodainfo.org/ru/node/23>
2. Byulleten' «Internet v Rossii. Vesna 2014». Vypusk 45 FOM Internet. 2014. URL: <http://runet.fom.ru/Proniknovenie-interneta/11567>
3. Konstitutsiya Rossiiskoi Federatsii: prinyata vsenarodnym golosovaniem 12.12.1993.
4. Federal'nyi zakon «Ob informatsii, informatsionnykh tekhnologiyakh i zashchite informatsii» ot 27.07.2006 No. 149-FZ.
5. Postanovlenie Pravitel'stva RF «Ob obespechenii dostupa k informatsii o deyatel'nosti Pravitel'stva Rossiiskoi Federatsii i federal'nykh organov ispolnitel'noi vlasti» ot 12.02.2003 No. 98 (utratilo silu s 01.01.2010).
6. Telekhov M. Rossiiskaya gazeta. 2006. 27 yanv.
7. Federal'nyi zakon «Ob obespechenii dostupa k informatsii o deyatel'nosti gosudarstvennykh organov i organov mestnogo samoupravleniya» ot 09.02.2009 No. 8-FZ.
8. Rezul'taty monitoringa ofitsial'nykh saitov federal'nykh organov ispolnitel'noi vlasti – 2013 Fond svobody informatsii. 2014. URL: <http://svobodainfo.org/ru/node/2527>
9. Gasumova S. E. Vlast'. 2012. No. 1. Pp. 55–60.
10. Gritsenko E. A. Partnerstvo v sisteme sotsial'noi podderzhki naseleniya: Mater. II-oi Vseros. nauch.-prakt. konf., posvyashch. 10-letiyu spetsial'nosti «Sotsial'naya rabota» (Samara, 26–27 yanvarya 2006 g.) / Pod obshch. red. V. Ya. Machnev, L. V. Kurilenko. Samara: izdvo «Univers-grupp», 2006. Pp. 62–72.
11. Federal'nyi zakon «Ob organizatsii predostavleniya gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug» ot 27.07.2010 No. 210-FZ.
12. Doklad o rezul'tatakh i osnovnykh napravleniyakh deyatel'nosti Ministerstva truda i sotsial'noi zashchity Rossiiskoi Federatsii na 2013–2015 gody. Ministerstvo truda i sotsial'noi zashchity Rossiiskoi Federatsii. 2014. URL: <http://www.rosmintrud.ru/ministry/about/reports>.
13. Finansirovat' nuzhno neposredstvenno sotsuslugi: press-vypusk VTsIOM ot 30.09.2010. VTsIOM. 2010. URL: <http://wciom.ru/index.php?id=266&uid=13855>
14. Federal'nyi zakon «Ob osnovakh sotsial'nogo obsluzhivaniya grazhdan v Rossiiskoi Federatsii» ot 28.12.2013 No. 442-FZ.
15. The Care Standards Act 2000. Pp. 56, 61 The official home of UK legislation. 2014. URL: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/14/contents>.
16. About us Health and Care Professions Council. 2014. URL: <http://www.hcpc-uk.org/aboutus/>

Received 17.09.2014.