

УДК 316.422

ЛУГУЕВА АРИЗА САДЫКОВНА

к.ф.-м.н., доцент кафедры прикладной математики Дагестанский государственный университет; доцент кафедры математики, ФГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет народного хозяйства»
e-mail: lugueva_a@mail.ru

МАММАЕВА ДИНАРА СИРАЖУТДИНОВНА

к.э.н., доцент кафедры социальных и информационных технологий Дагестанский государственный университет
e-mail: Dinara-mam@rambler.ru

СУЩЕСТВУЮЩИЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ РФ И РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

Аннотация. Цель работы. В статье рассматривается процесс внедрения новых технологий в деятельности социальных служб в России и Республике Дагестан. **Метод или методология проведения работы.** Основой данной работы являются труды отечественных и зарубежных ученых по изучению проблемы внедрения информационных технологий в социальную работу. Исследование основывается на общенаучной методологии, которая предусматривает применение системного подхода к решению проблем. **Результаты работы.** В статье рассматриваются вопросы внедрения новых информационных технологий как одного из основных видов организации деятельности социальных служб. Представлена информация об имеющихся информационных технологиях как в России в целом, так и в Республике Дагестан. Проведен анализ создания и развития государственных информационных систем органов местного самоуправления, предоставляющих меры социальной поддержки и социальные услуги и разработанных условий сопровождения пользователей систем. Рассмотрены возникающие при этом проблемы и возможные способы их разрешения. **Область применения результатов.** Результаты исследования могут быть использованы органами управления регионального уровня при разработке стратегий и планов развития информационных систем в социальной сфере региона. **Выводы.** Полученные результаты исследования способствуют повышению объективности принятия управленческих решений в отношении применения информационных технологий в социальной работе. Целью их применения является повышение эффективности, информационной открытости и прозрачности механизмов государственного управления, формирование электронного правительства, ориентированного на предоставление услуг гражданам и организациям и опирающегося на возрастающую роль информации и информационных технологий в общественной жизни.

Ключевые слова: информационные технологии, социальная работа, деятельность специалистов по социальной работе, социальное обеспечение, информационные системы.

LUGUIEVA ARIZA SADYKOVNA

candidate of physico-mathematical Sciences, associate Professor of applied mathematics Dagestan state University; associate Professor of the Department of mathematics, Federal STATE Dagestan state University of national economy
e-mail: lugueva_a@mail.ru

МАММАЕВА ДИНАРА СИРАЖУТДИНОВНА

Ph.D., Associate Professor, Department of Social and information technology Dagestan State University
e-mail: Dinara-mam@rambler.ru

EXISTING INFORMATION TECHNOLOGIES IN ACTIVITIES SOCIAL SERVICES OF THE RUSSIAN FEDERATION AND THE REPUBLIC OF DAGESTAN

Abstract. Purpose of work. The article discusses the process of introducing new technologies in the activities of social services in Russia and the Republic of Dagestan. **Method or methodology of the work.** The basis of this work is the works of domestic and foreign scientists on the study of the problem of introduction of information technologies in social work. The research is based on a General scientific methodology that provides for a systematic approach to problem solving. **Result of work.** The article deals with the introduction of new information technologies as one of the main types of organi-

zation of social services. Information is provided on available information technologies both in Russia as a whole and in the Republic of Dagestan. An analysis of the creation and development of state information systems of local governments that provide social support measures and social services and the developed conditions for supporting users of the systems. The problems that arise in this case and possible ways to solve them are considered. **Scope of the results.** The results of the research can be used by regional authorities in developing strategies and plans for the development of information systems in the social sphere of the region. **Conclusions.** The obtained research results contribute to improving the objectivity of managerial decision - making in relation to the use of information technologies in social work. The purpose of their application is to increase the efficiency, information openness and transparency of public administration mechanisms, the formation of e-government focused on providing services to citizens and organizations and based on the increasing role of information and information technologies in public life.

Keywords: information technologies, social work, activities of social work specialists, social security, information systems.

Функционирование и развитие социальной сферы невозможно без обмена информацией. Внедрение современных компьютерных информационных технологий в социальную сферу определяется усложнением социально-экономических процессов в обществе, все большей их зависимостью от информации и организованных информационных потоков, невозможностью в современных условиях решать социальные, экономические, управленческие и иные задачи при обработке информации вручную.

Автоматизированная обработка, хранение и распространение социальной информации с использованием современных компьютерных и телекоммуникационных средств позволяет повысить качество социальной информации, ее точность, объективность, оперативность и, как следствие этого, возможность принятия эффективных и своевременных управленческих решений [7].

29 ноября 2018 года на конференции TAdviserSummIT Алексей Скляр, заместитель министра труда и социальной защиты РФ, рассказал об итогах координации и контроля ведомством деятельности Роструда, Пенсионного фонда и Фонда социального страхования (ФСС) в области информационных технологий. Также он обозначил планы на 2019 год и отметил, что некоторые реализованные ИТ-проекты не подкреплялись нормативно-правовой базой [20].

Задачей Минтруда является мониторинг и контроль ИТ-проектов, исключение дублирования функционала систем и сервисов, обеспечение взаимодействия систем. Еще одной задачей Минтруда является закрепление функционала и состава данных за одним ведомством.

Таблица 1 [20].

Решаемые в настоящее время задачи	
Оптимизация предоставления государственных, иных услуг, взаимодействия с гражданами	
Мероприятие	Результат
Исключение избыточных документов в связи с отсутствием необходимости, а также наличием сведений в инф. системах (план. срок реализации - 2019г.)	<p>Определены избыточные процедуры и документы, для последующей оптимизации и исключения.</p> <p>Сформирован план мероприятий по совершенствованию процесса предоставления услуг, в том числе реализации методов отказа его представления в разрезе каждого документа.</p> <p>Разработаны соответствующие НПА.</p> <p>Проведены технологические мероприятия по обеспечению возможности получения сведений, необходимых для оказания услуг</p>
Исключение предоставления документов на основании реализации технологических мероприятий (план. срок реализации - 2020 г.)	
Сокращение административных процедур оказания услуг как по количеству, так и по срокам (план. срок реализации - 2020 г.)	
Переход на выдачу результата без материального носителя (план. срок реализации - 2020 г.)	
Переход на предоставление услуг полностью в дистанционном режиме (план. срок реализации - 2020 г.)	

В России имеется план создания и развития государственных информационных систем, а также разработаны условия сопровождения пользователей систем.

SLA (Service Level Agreement – это соглашение об уровне качества), которое различается в системах, но имеет одинаковые условия принятия и обработки обращений.

В настоящее время Республика Дагестан переходит к Единой государственной информационной системе социального обеспечения (ЕГИССО), которая создается в соответствии с федеральным законом № 388, подписанным президентом в декабре 2015 года [20]. ЕГИССО – это федеральная государственная информационная система, созданная в целях обеспечения граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также предоставляющая меры социальной поддержки и социальные услуги организациям, информацию об этих мерах и услугах, иных социальных гарантиях и выплатах, предоставляемых гражданам за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов РФ и местных бюджетов [11].

ЕГИССО – это национальный центр учета и анализа государственных социальных расходов. Его целями являются:

- учет и анализ социальных расходов госучреждений;
- ведение классификатора мер социальной защиты (поддержки);
- информирование граждан о мерах соц. защиты (поддержки).

Структура ЕСИССО:

1. Федеральный сегмент, обеспечивающий оперативный сбор и предоставление сведений о предоставленных мерах социальной защиты по запросам пользователей ЕСИССО и формирование статистической и аналитической отчетности.

2. Региональные и ведомственные сегменты, предназначенные для сбора данных в виде сведений, содержащихся в информационных ресурсах поставщиков информации.

3. Технологический сегмент, обеспечивающий функционирование инфраструктуры информационной системы и комплексную информационную безопасность.

ЕСИССО консолидирует информацию о мерах социальной поддержки, которые предоставляют соответствующие органы, и основными ее пользователями являются поставщики госорганов тех организаций, которые назначают меры соцподдержки, предоставляют информацию. Есть вопросы к полноте и актуальности данных в этой системе, так как бизнес-процессов и взаимодействия с гражданами в этой системе пока нет.

Помимо этого, стоит задача в 2020–2021 годах сделать ЕГИССО системой не с точки зрения агрегации информации, а системой с функциональными процессами организаций, которые контролирует Минтруд. Назначение мер соцподдержки, учет и другие процессы должны проходить в единой системе.

Еще один блок предпосылок – взаимодействие с гражданами при оказании государственных и социальных услуг. Зачастую граждане должны предоставлять информацию, которая уже есть в информационных системах.

Одна и та же категория граждан приходит в два разных внебюджетных фонда, зачастую в них используются разные подходы, чтобы идентифицировать категорию, к которой относится гражданин, разное требование к необходимым для предоставления. Очень мало пока услуг, которые предоставляются в электронном виде. Также в настоящее время существует большое количество личных кабинетов с доступом к разным системам.

Минтруд ставил задачу о необходимости в 2019 году отказаться от требования от граждан сведений, которые уже содержатся в информационных системах. Например, от документов, необходимых для категоризации граждан, обращающихся за соцподдержкой.

В 2019 году были запланированы и реализованы технологические мероприятия, чтобы сократить количество документов, обеспечить возможности получения части госуслуг без материального носителя информации. Пример – услуга материнского капитала. Сейчас для этого нужно получить бумажные выписки, привезти их в нужное место. Задача – сделать возможность получения подобных услуг без бумажных документов.

Проактивность – также одна из задач. Исходя из жизненной ситуации, которая возникает у гражданина, ему должно направляться сообщение, что у него возникают права на получение мер соцподдержки и какие меры ему нужно принять для их получения. Обработывая массивы данных, можно узнавать о наступлении таких прав у граждан.

Многие люди не получают мер соцподдержки просто потому, что они о них не знают. Например, многодетные семьи могут получать субсидии на пошив одежды [20].

Также стоит задача унифицировать контакт-центр в ведомствах и фондах социального обеспечения, избавиться от множества горячих линий.

Кроме того, планируется объединить различные социальные сервисы, которые уже есть, такие как «Социальный навигатор», «Социальный калькулятор» и другие, с доступом к коммуникациям с Пенсионным фондом, ФСС и другими учреждениями медико-социальной экспертизы.

В настоящее время Фондом социального страхования при взаимодействии с Минтрудом и ПФР ведется проработка Цифровых социальных сервисов [12].

Таблица 2

Направления развития ФСС на период до 2024 года [12].

«Пришло время – получи услугу» (использование сервисов: Социальный навигатор, «умный» калькулятор, СоцПИН, sms-информирование и т.д.)
«Нажал кнопку-получил услугу» (Получи услугу, не выходя из дома) (получение ГУ Фонда в электронном виде без необходимости посещения ТО Фонда, реестровый метод)
«Получи услугу, где удобно» (получение ГУ не зависит от места пребывания)
«Не надо бумаги – проверим сами» (замена документов, необходимых для оказания ГУ, межведомственными запросами (СМЭВ))
«Услуга из смартфона – просто и реально» (использование мобильных устройств при получении ГУ)
«Поставщик на контроле» (организация контроля поставщиков работ/услуг посредством сервиса Смарт-контракт)
«Разберемся без суда» (использование сервиса Цифровой социальной юрист для досудебного урегулирования)
«Проще спросить, чем искать» (использование голосовых помощников на базе ИИ для оказания ГУ)

Чтобы реализовать ключевые постановления правительства и инициативы в области цифровой экономики, ФСС придумали для себя ряд слоганов. «Пришло время – получил услугу» – это касается проактивного предоставления услуг, «Нажал кнопку – получил услугу» – о получении сервисов через интернет, «Получил услугу, где удобно» – о принципах экстерриториальности и др. [20].

В числе основных проектов цифрового контура соцсервисов являются электронный лист нетрудоспособности и выплаты на карту «МИР», которые стали возможны в результате совместного проекта с Казначейством.

Так, в Республике Дагестан на сайте Государственного учреждения – Регионального отделения Фонда социального страхования Российской Федерации по Республике Дагестан – имеется информация о том, что в планах – развивать проекты, связанные с электронной отчетностью страхователей, интеграция с биометрической платформой. Последнее позволит приблизиться к безбумажному оказанию соцуслуг гражданам [13].

Более двадцати тысяч электронных больничных листов выдано в республике, а общее количество бюллетеней нового поколения по России составляет более 3 миллионов, сообщили информагентству в пресс-службе Федерального социального страхования РФ по РД.



На данный момент в республике оформление ЭЛН осуществляют 159 медицинских организаций. Электронные больничные формируются в автоматизированной системе, ставится электронная подпись, пересылается работодателям и в Фонд соцстрахования.

Для того чтобы получить ЭЛН, необходимо зарегистрироваться в личном кабинете страхователя на сайте: www.cabinets.fss.ru, где можно будет получать уведомления о поступлении электронных больничных сотрудников вашей организации, а также заполнить раздел «Заполняется работодателем» посредством специального программного обеспечения, совместимого с базой фонда.

Электронный больничный исключает передачу поддельных данных. Работодатель сможет удостовериться, что работник отсутствует на рабочем месте в связи с болезнью. Информация о закрытии больничного поступит в тот же день, что позволит назначить работнику пособие в короткие сроки.

«Электронный больничный удобнее, чем бумажный. Не требуется следить за цветом чернил, размером букв, расположением печати, нельзя потерять, испортить, хранить. Автоматизация процесса позволит минимизировать ошибки при расчете пособий, контролировать все оплачиваемые листки нетрудоспособности, а если придется оформлять дубликат больничного взамен неправильно заполненного, участие пациента сведется к минимуму» [14].

Чтобы оформить такой больничный, необходимо сообщить работодателю номер своего открытого электронного листка нетрудоспособности. Страхователь сделает запрос по СНИЛС и номеру ЭЛН в Фонд социального страхования. Далее работодатель дополнит ЭЛН необходимой информацией, передаст обновленные и подписанные электронной подписью данные ЭЛН в фонд, произведет расчет и выплату пособий по временной нетрудоспособности, беременности и родам, согласно установленному порядку.

Все больше медицинских организаций по всей России подключаются к этому проекту. Также в нем заинтересованы разработчики медицинских и бухгалтерских программных решений [12].

Так, только по Махачкале медицинских организаций, в которых используется ЭЛН (электронный листок нетрудоспособности), более 30, а по Дагестану – более 200 (см. Приложение).

В 2018 году ФСС внедрила блокчейн – сеть хранения архивных записей по электронным больничным. Готовится манифест участников, и ФСС готова эту сеть распространить на

участников информационного взаимодействия: региональные субъекты власти, медицинские организации, Минздрав и крупнейшие страхователи.

Что касается проекта по выплатам на карты «МИР», они распространяются на ряд пособий, и есть регионы прямых выплат, где фонд непосредственно выплачивает эти пособия.

ФСС России разъяснил, какие выплаты с 1 мая 2019 подлежат зачислению только на карты «Мир» [3].

Согласно постановлению Правительства РФ от 11 апреля 2019 года № 419, обязательными к зачислению на счета, операции по которым осуществляются с использованием карты «Мир», являются выплаты гражданам, подвергшимся воздействию радиации, и государственные пособия гражданам, имеющим детей. ФСС России уточнил, что речь идет о таких видах страхового обеспечения, как:

- пособия по временной нетрудоспособности (только в отношении граждан, подвергшихся воздействию радиации);
- пособия по беременности и родам;
- единовременные пособия женщинам, вставшим на учет в мед. организациях в ранние сроки беременности;
- единовременные пособия при рождении ребенка;
- ежемесячные пособия по уходу за ребенком [20].

В 2018 году ФСС также участвует в проекте электронных родовых сертификатов, которые не являются даже услугой для граждан. Она используется для того, чтобы женщина получила такой сертификат в женской консультации и смогла перенести его в родильный дом, а потом принести в поликлинику, чтобы в фонд был отправлен отчет об обслуживании данной женщины.

Еще один новый проект был реализован совместно с РЖД. Он позволяет получать электронный талон РЖД на проезд до места санаторно-курортного лечения. В системе РЖД отображаются льготники, и вся информация передается за счет межведомственного взаимодействия.

В январе начался пилот, а к ноябрю к проекту подключены 52 региональных отделения ФСС, в том числе и отделение по Республике Дагестан. В дальнейшем при взаимодействии с Минздравом планируется реализовать возможность без присутствия человека в электронном виде, получить у него заявку на санаторно-курортное лечение, создавать электронные путевки [20]. Эта функция уже отражена на сайте Фонда социального страхования.

Еще одна инициатива – расширить перечень специальных технических средств, которые могут получить инвалиды от государства.

Так как мы переходим к цифровому государству, цифровые услуги могут быть получены только через соответствующие устройства. Есть предложение ФСС расширить перечень средств, которые оплачиваются за счет бюджета, отечественными планшетами на базе отечественной мобильной операционной системы, чтобы инвалиды получили равные права для доступа к государству [20].

В настоящее время разработаны геоинформационные сервисы шаговой доступности (интернет-приложения для мобильных телефонов), которые позволяют получать данные по социально значимым объектам (Где находится? Как до него добраться? Как позвонить или написать?).

Основными текущими векторами движения цифровой трансформации в социальном страховании являются: встраивание клиентских интерфейсов в среду соцсетей и мессенджеров, встроенность в партнерские каналы доставки финансовых услуг для клиентов, интеграция с маркетплейсами социальных услуг и товаров.

Шагами будущего должны также стать внедрение дистанционной идентификации клиента и технологии простых расчетных операций, а также использование инновационных клиентских сервисов в среде дополненной реальности и 3D-сервисов [20].

Помимо разработки основной функциональной платформы ФСС, фонд проводит пилотные проекты и эксперименты совместно с крупными телеком-операторами, которые уже умеют хорошо предоставлять услуги в электронном виде. Причем операторы сами вызвались создать разные прототипы, демонстрационные образы сервисов для социального менеджмента, соци-

ального маркетплейса, доступа к информации и даже конкретные устройства для слабовидящих.

Ключевым элементом новой цифровой платформы ФСС является «Социальный навигатор», который будет состоять из различных мобильных информационных сервисов. Они должны помогать человеку быстро разобраться с теми шагами, которые он должен сделать для получения каких-либо социальных гарантий и выплат от фонда, и оперативно получать информацию о выплатах [20].

В числе прорабатываемых сервисов «Социального навигатора»:

- цифровая мобильная платформа реабилитационного и социального менеджмента и доставки технических средств реабилитации (совместно с «Вымпилкомом»);
- цифровая облачная платформа реабилитационных информационных сервисов (совместно с МТС и IBM);
- цифровая платформа доступа инвалидов к информации о технических средствах реабилитации и сопутствующих товарах и услугах, так называемый «Социальный маркетплейс» (совместно с АНО ГЧП);
- цифровые мобильные устройства и сервисы для слабовидящих и слабослышащих (совместно с ФРИИ и «Мегафоном»).

От состояния здоровья людей зависит уровень их социального благополучия, степень комфортности и, как следствие, социальная стабильность общества в целом. Значение современных информационных технологий для достижения этой цели трудно переоценить. Созданный Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Республики Дагестан Региональный информационный портал преследует именно эту цель.

На портале каждый посетитель найдет ответы на все интересующие его вопросы.

Каждый застрахованный может зайти на портале личный кабинет, через который он может получать информацию о своей страховой принадлежности, состоянии и этапах изготовления полиса обязательного медицинского страхования, а также информацию о видах и стоимости оказанной ему медицинской помощи за определенный период. Чтобы обладать этой возможностью, застрахованному лицу необходимо иметь регистрацию на общероссийском портале государственных услуг.

Медицинским организациям, осуществляющим деятельность в системе обязательного медицинского страхования, и Территориальным фондам ОМС субъектов Российской Федерации предоставляется возможность без регистрации проверить действительность полиса ОМС застрахованных на территории Республики Дагестан лиц. Этот сервис доступен на странице <http://www.fomsrd.ru>. Здесь имеется подборка наиболее часто встречающихся вопросов, возникающих у застрахованных в различных жизненных ситуациях. На сайте также можно ознакомиться с наиболее важными документами, регулирующими деятельность в сфере обязательного медицинского страхования, материалами об основных задачах и направлениях деятельности Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Дагестан. Также можно задать интересующий Вас вопрос через форму обратной связи.

Итак, появление, развитие и функционирование информационных технологий сопровождается процессом информатизации, который представляет собой организованный социально-экономический и научно-технический процесс, создание оптимальных условий для удовлетворения информационных потребностей и реализации прав граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, общественных объединений на основе формирования и использования информационных ресурсов [8].

Основной целью применения информационных технологий в деятельности социальных служб является повышение эффективности, информационной открытости и прозрачности механизмов государственного управления, формирование электронного правительства, ориентированного на предоставление услуг гражданам и организациям и опирающегося на возрастающую роль информации и информационных технологий в общественной жизни.

Информатизация позволит обеспечить информационную прозрачность и открытость для общества, повысить эффективность электронной коммуникации внутри и между государственными учреждениями, минимизирует издержки в деятельности органов власти, что приведет к улучшению уровня жизни населения и экономическому росту страны в целом.

Литература

1. Гасумова С. Е. Информационные технологии в социальной сфере: учебное пособие / С. Е. Гасумова. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашиков и К^о», 2017. – 311 с.: ил. (Учебные издания для бакалавров). Библиогр. – С. 259–263. ISBN 978-5-394-02236-4. То же. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454082> (09.02.2019), свободный. – Загл. с экрана.
2. Демьянова О. В. Информационные технологии // Проблемы современной экономики. – 2018. – № (33).
3. Информационно-правовой портал. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.garant.ru/news/1272782/>, свободный. – Загл. с экрана.
4. Исаев Г. Н. Информационные системы в экономике / Г. Н. Исаев. – М.: Омега-Л, 2018. – 464 с.
5. Круглова О. В. Информационные технологии в управлении: учебное пособие. – Дзержинск: изд-во «Конкорд», 2016. – 134 с.
6. Лбов Г. С., Полякова Г. Л. Информационные технологии в современном бизнесе // Вестник Сибирского государственного аэрокосмического университета имени академика М. Ф. Решетнева. – Красноярск, 2017. – Т.31. – № 5. – С. 42–45.
7. Лугуева А. С., Маммаева Д. С. Анализ цифровой экономики на региональном уровне: общая экономическая характеристика, цифровой анализ, анализ эффективности (на примере РД) Экономика и предпринимательство. – 2017. – № 8–2 (85). – С. 1019–1024.
8. Маммаева Д. С., Гарунова А. В., Лугуева А. С. Особенности функционирования малых предприятий в условиях развития интернет-технологий. Экономика и предпринимательство. – 2017. – № 9–2 (86). – С. 460–464.
9. Маркова В. Д. Информационные технологии: сущность и инновационная составляющая // Проблемы современной экономики. – 2016. – № 21. – С. 38–42.
10. Наумов А. А., Бах С. А. Информационная среда. Синтез, анализ, моделирование и оптимизация. – Новосибирск: «ОФСЕТ», 2017. – 307 с.
11. Официальный сайт «Пенсионный фонд РФ». [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.pfrf.ru/files/id/press_center, свободный. – Загл. с экрана.
12. Официальный сайт Фонда социального страхования. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://fss.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.
13. Официальный сайт «Государственное учреждение – региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации по Республике Дагестан». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://r05.fss.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.
14. Официальный сайт «Риа Дагестан». [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.riadagestan.ru/news/society, свободный. – Загл. с экрана.
15. Управление в социальной работе: учебник / под ред. Е. И. Холостовой, Е. И. Комарова, О. Г. Прохоровой. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашиков и К^о», 2018. – 300 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02028-5. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496169>, свободный. – Загл. с экрана.
16. Уткин В. Б. Информационные системы в экономике / В. Б. Уткин, К.В. Балдин. – М.: Academia, 2018. – 288 с.
17. Федосеева Н. Н. Сущность и проблемы электронного документооборота в информационных технологиях // Юрист. – 2017. – № 6. – С. 61.
18. Цветков В.А., Дохолян С.В., Зоидов К.Х. Пятый Международный форум Россия в XXI веке: глобальные вызовы и перспективы развития." Региональные проблемы преобразования экономики. – 2016. – № 12 (74). – С. 250–265.
19. Чудновский А. Д. Информационные технологии управления: учебное пособие. – 3-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2018. – 104 с.
20. Tadviser. Государство, бизнес, ИТ. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.tadviser.ru/>, свободный. – Загл. с экрана.
21. Lamendola W. Social work and social presence in an online world. *Journal of Technology in the Human Services*, 28, 108-119. 2010.
22. Hill K., & Ferguson S. Web 2.0 in social work macro practice: Ethical considerations and questions. *Journal of Social Work Values & Ethics*, 11(1), 2–11. 2014.
23. Gillingham P. Electronic information systems and social work: Who are we designing for? *Practice: Social Work in Action*, 26(5), 313–326. 2014
24. Reamer F. G. The evolution of social work ethics: Bearing witness. *Advances in Social Work*, 15(1), 163–181. 2014.

References:

1. Gasumova S. E. Informacionnyye tekhnologii v social'noj sfere: uchebnoe posobie / S. E. Gasumova. – 4-e izd., pererab. i dop. – M.: Izdatel'sko-torgovaya korporaciya «Dashkov i K^o», 2017. – 311 s.: il. (Uchebnye izdaniya dlya bakalavrov). Bibliogr. – S. 259–263. ISBN 978-5-394-02236-4. To zhe. [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454082> (09.02.2019), svobodnyj. – Zagl. s ekrana.
2. Dem'yanova O. V. Informacionnyye tekhnologii // Problemy sovremennoj ekonomiki. – 2018. – № (33).
3. Informacionno-pravovoj portal. [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <https://www.garant.ru/news/1272782/>, svobodnyj. – Zagl. s ekrana.
4. Isaev G. N. Informacionnyye sistemy v ekonomike / G. N. Isaev. – M.: Omega-L, 2018. – 464 s.

5. Kruglova O. V. *Informacionnye tekhnologii v upravlenii: uchebnoe posobie*. – Dzerzhinsk: izd-vo «Konkord», 2016. – 134 s.
6. Lbov G. S., Polyakova G. L. *Informacionnye tekhnologii v sovremennom biznese // Vestnik Sibirskogo gosudarstvennogo aerokosmicheskogo universiteta imeni akademika M. F. Reshetneva*. – Krasnoyarsk, 2017. – T.31. – № 5. – S. 42–45.
7. Luguëva A. S., Mammaeva D. S. *Analiz cifrovoj ekonomiki na regional'nom urovne: obshchaya ekonomicheskaya harakteristika, cifrovoj analiz, analiz effektivnosti (na primere RD) Ekonomika i predprinimatel'stvo*. – 2017. – № 8–2 (85). – S. 1019–1024.
8. Mammaeva D. S., Garunova A. V., Luguëva A. S. *Osobennosti funkcionirovaniya malyh predpriyatij v usloviyah razvitosti internet-tekhnologij. Ekonomika i predprinimatel'stvo*. – 2017. – № 9–2 (86). – S. 460–464.
9. Markova V. D. *Informacionnye tekhnologii: sushchnost' i innovacionnaya sostavlyayushchaya // Problemy sovremennoj ekonomiki*. – 2016. – № 21. – S. 38–42.
10. Naumov A. A., Bah S. A. *Informacionnaya sreda. Sintez, analiz, modelirovanie i optimizatsiya*. – Novosibirsk: «OFSET», 2017. – 307 s.
11. Oficial'nyj sayt «Pensionnyj fond RF». [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: http://www.pfrf.ru/files/id/press_center_svbodnyj. – Zagl. s ekrana.
12. Oficial'nyj sayt Fonda social'nogo strahovaniya. [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <https://fss.ru/svobodnyj>. – Zagl. s ekrana.
13. Oficial'nyj sayt «Gosudarstvennoe uchrezhdenie – regional'noe otdelenie Fonda social'nogo strahovaniya Rossijskoj Federacii po Respublike Dagestan». [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <http://r05.fss.ru/svobodnyj>. – Zagl. s ekrana.
14. Oficial'nyj sayt «Ria Dagestan». [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: www.riadagestan.ru/news/society_svbodnyj. – Zagl. s ekrana.
15. *Upravlenie v social'noj rabote: uchebnyj / pod red. E. I. Holostovoj, E. I. Komarova, O. G. Prohorovoj*. – Moskva: Izdatel'sko-torgovaya korporatsiya «Dashkov i K°», 2018. – 300 s.: il. - (Uchebnye izdaniya dlya bakalavrov). – Bibliogr. v kn. – ISBN 978-5-394-02028-5. [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496169>, svobodnyj. – Zagl. s ekrana.
16. Utkin V. B. *Informacionnye sistemy v ekonomike / V. B. Utkin, K.V. Baldin*. – M.: Academia, 2018. – 288 c.
17. Fedoseeva N. N. *Sushchnost' i problemy elektronnoho dokumentooborota v informacionnyh tekhnologiyah // YUrist*. – 2017. – № 6. – S. 61.
18. Cvetkov V.A., Doholyan S.V., Zoidov K.H. *Pyatyj Mezhdunarodnyj forum Rossiya v XXI veke: global'nye vyzovy i perspektivy razvitiya. "Regional'nye problemy preobrazovaniya ekonomiki*. – 2016. – № 12 (74). – S. 250–265.
19. CHudnovskij A. D. *Informacionnye tekhnologii upravleniya: uchebnoe posobie*. – 3-e izd., ster. – M.: KNORUS, 2018. – 104 s.
20. Tadviser. *Gosudarstvo, biznes, IT*. [Elektronnyj resurs]. Rezhim dostupa: <http://www.tadviser.ru/>, svobodnyj. – Zagl. s ekrana.
21. Lamendola W. *Social work and social presence in an online world. Journal of Technology in the Human Services*, 28, 108-119. 2010.
22. Hill K., & Ferguson S. *Web 2.0 in social work macro practice: Ethical considerations and questions. Journal of Social Work Values & Ethics*, 11(1), 2–11. 2014.
23. Gillingham P. *Electronic information systems and social work: Who are we designing for? Practice: Social Work in Action*, 26(5), 313–326. 2014
24. Reamer F. G. *The evolution of social work ethics: Bearing witness. Advances in Social Work*, 15(1), 163–181. 2014.