

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический
университет»

Кафедра социальной работы, педагогики и психологии

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

БЛОКЧЕЙН-ПРОЕКТЫ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Работу выполнила:
студентка гр. 3153-211А
Плешкова Анна Андреевна

Научный руководитель:
канд. психол. наук,

Казань, 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
ГЛАВА 1. Теоретические подходы к изучению социальных технологий по оказанию помощи населению.....	6
1.1. История развития технологий оказания социальной помощи населению.....	6
1.2. Блокчейн и смарт-контракты как современные социальные технологии в работе с населением.....	14
1.3. Достоинства и недостатки в работе с Блокчейн и смарт-контрактами в социальной работе.....	28

ГЛАВА 2. Эмпирическое исследование по использованию Блокчейн технологий в работе с населением.....	34
2.1. Организация и методы исследования.....	34
2.2. Результаты исследования и их интерпретация.....	36
2.3. Рекомендации по оптимизации применения Блокчейн-технологий на современном этапе в работе с населением.....	49
Заключение.....	53
Список использованных источников и литературы.....	55
Приложение.....	61

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. До недавнего времени существовало четыре основных концепции информационного общества. Первоначально были электронные вычислительные машины, на смену которым пришли персональные компьютеры. После появляется интернет, с огромным количеством социальных сетей, и мобильные приложения. Приблизительно раз в 10 лет происходит смена парадигмы. XXI век – это век технологий. В условиях растущей потребности в модернизации в нашей повседневной жизни люди открыты для новых технологий. От использования пульта дистанционного управления для управления устройствами до использования голосовых заметок для подачи команд – современные технологии окружают обычного человека повсюду. Такие технологии, как дополненная реальность и IoT, за последнее десятилетие набрали популярность, а в настоящее время к этому добавилась еще и блокчейн-технология.

Блокчейн – это технология надежного хранения данных, при которой их невозможно украсть, изменить или удалить. Блокчейн давно перестал быть просто технологией, обеспечивающей работу биткоина. Эта технология защищает данные от фальсификации, будь то результаты выборов, победа в лотерее, право собственности на квартиру или наступление страхового случая, то есть Блокчейн-технология может применяться в социальной сфере в работе с населением.

По прогнозам экспертов, в массовый обиход блокчейн войдет после 2020 года. За счет экономии на логистике, документообороте и других бизнес-процессах большинство продуктов и услуг станут дешевле для конечных потребителей. Станут невостребованными различные посредники – нотариат, процессинг платежей и карт, экспедиторы,

многие бизнесы, построенные на хранении, обработке и защите информации. Заметно поредеют ряды банков, юридических контор, страховых компаний и госучреждений. Ну а тем, кто останется на рынке, явно придется уволить много людей, функционал которых отберет блокчейн.

Широкое внедрение блокчейн-технологии в социальную сферу сегодня применяется в социальных проектах самых разных областей: это и децентрализованные облачные сервисы для здравоохранения, в том числе записи пациентов, микрофинансовые транзакции, облачное обучение и многое другое.

Среди массива публикаций о технологии блокчейн постепенно начинают появляться исследования, посвященные социальным последствиям его внедрения. Их авторов объединяет вывод о том, что в ближайшем будущем можно ожидать существенные изменения в представлениях о социальном мире, которые будут вызваны влиянием этой «умной» технологии на человеческую практику.

Несмотря на то, что впереди еще много работы, поскольку эта технология продолжает развиваться, но примеры ее успешного использования на рынке уже имеются.

Таким образом, блокчейн несет с собой большое число новых идей и усовершенствование уже существующих концепций. Он позволяет людям смотреть на мир как на возможность. Оказалось, что понятия, которые годами, а то и веками оставались неизменными, требуют пересмотра.

Научными разработками в изучении социальных технологий по оказанию помощи населению являются работы таких ученых как О. Никифорова, Е. Кириллова, Б.А. Сутырин, К.В. Кузьмин, С.В. Тетерский, М.В. Фирсови, Г.С Широкалова др.

Внимание использованию блокчейн-технологии в работе с населением уделено в работах таких авторов, как А. Болдачев, О. Стреленко, Т. Арянова, А. Полторацкая, А. Цихилов, Д. Семячкин, Л. А. Цветкова, С. П. Чернозуб. Вопросам развития технологии блокчейн в социальной сфере посвящён ряд конференций, одна из них под названием «Социальный блокчейн и криптоблаготворительность» проходила в Санкт-Петербургской Торгово-промышленной палате в марте 2018 г., на которой были представлены доклады, посвященные данной проблематике.

Цель исследования: изучить особенности работы блокчейн-проектов в социальной сфере.

Исходя из поставленной цели, нами решались следующие **задачи:**

- изучить историю развития технологий оказания социальной помощи населению;
- раскрыть понятия Блокчейн и смарт-контрактов, показать их применение в социальной работе с населением;
- показать преимущества и недостатки, прогнозируемые направления в работе с Блокчейн и смарт-контрактами в социальной работе;
- провести исследование по применению блокчейн-проектов в работе с населением и дать рекомендации по оптимизации применения Блокчейн-технологий в работе с населением.

Объект исследования - современные технологии в социальной сфере в работе с населением.

Предмет исследования - блокчейн-проекты в социальной сфере.

Методы исследования: анализ научной литературы, эмпирические методы: наблюдение, беседа, анкетирование; статистическая обработка данных, анализ данных.

Теоретическая и практическая значимость работы состоит в том, что результаты исследования по изучению развития современных технологий оказания социальной помощи населению выявляют достоинства и недостатки уже используемых технологий и расширяют границы возможностей применения новых Блокчейн-проектов в работе с населением на данном этапе развития общества.

Структура работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и литературы, приложения.

ГЛАВА 1. Теоретические подходы к изучению социальных технологий по оказанию помощи населению

1.1. История развития технологий оказания социальной помощи населению

Как общественное явление социальная помощь всегда имела место в человеческом социуме и при всем многообразии философско-идеологических основ ее существования, доминирующих в те или иные временные отрезки и отдельно взятой стране, строилась на принципах и традициях помощи, любви, сострадания, соболезнования, стремлении разделить горе.

Основные этапы развития социальной работы, ее история в той или иной стране связаны с социокультурными и национальными традициями, экономическими и политическими условиями, конкретными событиями и именами. Как правило, они отличаются друг от друга организационными формами и методами социальной помощи и защиты, субъектами и объектами социальной работы [1].

В связи с этим методологическими основами изучения генезиса и динамики развития теории социальной работы могут быть социальная философия и история, социальная и психологическая антропология, этнология, культурология, религиоведение. Современная теория

социальной помощи характеризуется как полифункциональная наука и рассматривается в качестве междисциплинарного пространства современного социального знания. Обобщенным объектом (клиентом) социальной работы является социальная структура общества, ее группы и общности и их отдельные представители. Как профессиональный вид деятельности в современном российском обществе, она осуществляется при помощи разнообразных (традиционных и инновационных) форм, методов и технологий. Рассматривая социальную помощь как вид профессиональной деятельности, можно утверждать, что это деятельность по гармонизации человеческих отношений через оказание помощи отдельным людям, группам людей посредством их защиты и поддержки [3].

Становление и развитие профессий «социальная работа» и «социальная помощь» в России шло многие десятилетия. Еще в дореволюционной России было традицией оказание помощи, благотворительность и милосердие. В советский период был накоплен значительный опыт воспитательной, культурно-массовой и просветительской работы среди населения.

Однако традиция социальной помощи в ходе известных событий была утрачена. Именно поэтому, в отличие от стран с устоявшейся исторической традицией социальной помощи, Россия вынуждена практически заново создавать современную национальную систему социальной работы. Становление социальной работы как профессиональной сферы деятельности в России идет одновременно с научно-практической разработкой основных методологических, концептуальных положений [5].

Одна из особенностей социальной помощи в России коренится в тесном единстве таких социальных понятий, процессов и феноменов, как

«социальная работа» и «социальная помощь». Исторически так сложилось, что социальная работа в России — это не только деятельность по оказанию непосредственной социальной помощи нуждающимся, но и работа по созданию благоприятных условий для развития и становления личности в социальном, психологическом, экономическом, правовом контексте. Интенсивное развитие социальной работы в России создало для представителей научного социума принципиально новое поле исследований. По сути, потребовалось изучение всех основ и аспектов функционирования данного общественного явления.

Особую актуальность приобрела проблема методологии социальной работы как особого вида технологии реализации государственной социальной политики. В настоящее время система социальной помощи в России представлена совокупностью государственных (стационарных и нестационарных), общественных и коммерческих структур. Все они в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» являются явными или потенциальными поставщиками социальных услуг населению и выполняют одну из функций социальной работы – функцию социальной поддержки наиболее нуждающихся граждан. Тем не менее, именно эта система и ее функционирование является одним из условий общественной безопасности российского общества. Она защищает граждан, оказавшихся в сложных жизненных ситуациях, помогает им адаптироваться, ресоциализироваться и интегрироваться в новый для них социум [9].

Изучением особенностей развития и становления социальной помощи как самостоятельной научной отрасли занимаются С. А. Беличева, С. И. Григорьев, Л. Г. Гуслякова, И. А. Зимняя, Э. Ш. Камалдинова, В. В. Колков, И. М. Лаврененко, А. В. Мартыненко, В. А.

Никитин, А. М. Панов, П. Д. Павленок, В. А. Сластенин, Л. В. Топчий, А. Б. Тугаров, М. В. Фирсов, Е. И. Холостова, Б. Ю. Шапиро, В. Н. Ярская и др. Научно-методические аспекты психосоциальной работы представлены в работах Т. Д. Василенко, В. Б. Никитиной, Л. В. Сафроновой.

Методологическое значение для изучения антропологических, методологических, телеологических и аксиологических философских оснований социальной работы имеют труды В. В. Балахонского, В. В. Гречаного, О. П. Елисеева, Э. В. Ильенкова, А. А. Королькова, М. Л. Лезгиной, И. С. Нарского, Т. И. Ойзермана, И. Б. Романенко, В. И. Стрельченко и др. Изучением проблем морали и нравственности в современном обществе, толерантности и ксенофобии, занимаются П. Павленок, Л. Топчий, Е. Ярская-Смирнова. В. Н. Аверкин, П. А. Апакаев, Н. Ф. Басов, Ю. А. Блинков, С. А. Беличева, В. Г. Бочарова, Н. Ш. Валеева, Т. А. Дубровская, Н. В. Гарашкина, С. И. Григорьев, В. И. Жуков, Р. М. Куличенко, Н. М. Платонова, В. В. Сквородников, Л. И. Старовойтова, В. А. Фокин, Н. Б. Шмелева и др. в значительной степени разработали теоретико-методологические и прикладные аспекты проблем профессиональной подготовки специалистов в области социальной работы [12].

Главная составляющая социальной защиты населения в условиях рынка представляет собой обеспечение в денежной и натуральной форме. Данное обеспечение может предоставляться в виде услуг или льгот, которые соответствуют социальным гарантиям государства, а также государством закреплены разного рода социальные услуги, такие как: медицинские, бытовые, психологические, педагогические и другие виды помощи государства и негосударственных структур во время кризиса и в трудных жизненных ситуациях граждан [10].

И.И. Краснопольская, И.В. Мерсиянова отмечают, что представители органов власти и исследователи государственного управления проявляют заметный интерес к социальным инновациям в связи с необходимостью поиска альтернативы существующим моделям государственного обеспечения социальной сферы. Социальные инновации рассматриваются как новый подход в решении задач предоставления социальных услуг. Изучение опыта внедрения инновационных технологий на примере такой специфической и важной сферы государственной деятельности, как социальная защита, позволяет осмыслить проблемы и перспективы оптимизации современного государственного управления, наметить методологические подходы к внедрению новых технологий оказания социальной помощи гражданам.

Перспективным подходом является, на наш взгляд, «управление по результатам», рассматривающий государство как институт, обеспечивающий достижение общественно значимых результатов, предполагающий ориентацию деятельности органов государственной власти, как замечает В.Н. Южаков, на удовлетворение запросов потребителей как базовой ценности. Усиление внимания к вопросам применения методов оценки и анализа социальных ситуаций в фокусе их изменений, эффективного использования программно-целевого подхода в решении социальных задач, масштабирования эффективных технологий и практик, обеспечивающих улучшение положения различных категорий населения, – все это требования сегодняшнего времени [8].

Изучение эмпирического материала по внедрению таких инновационных технологий в процедуры социальной помощи и поддержки населения, как социальные контракты и приемные семьи для пожилых людей и инвалидов, позволяет подойти к осмыслению актуальной для

современной России проблемы, обозначенной специалистами как возврат к государственной патерналистской неотрадиционалистской модели.

Технология социального контракта Федеральным законом от 25.12.2012 N 258-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О государственной социальной помощи» установлено оказание государственной социальной помощи на основании социального контракта. По данным Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, в 2018 г. в России заключено 37,8 тыс. социальных контрактов, в том числе с семьями с детьми – 28,8 тыс.; в 2019 г. – 47 тыс., в том числе с семьями с детьми – 35 тыс. Вопросам оказания помощи на основании социального контракта посвящен ряд научных трудов, где социальный контракт рассматривается как инновационная модель государственной социальной помощи малоимущим гражданам, инструмент сокращения бедности трудоспособного населения, правовое средство обеспечения достойного уровня жизни, анализируются принципы, особенности социального контракта, а также законодательная и практическая деятельность органов власти по оказанию помощи гражданам на основании социального контракта.

Государственная помощь на основании социального контракта – это новый целевой вид социальной помощи малоимущим гражданам, призванный стимулировать их на поиски выхода из сложной жизненной ситуации, повышать экономическую активность и социальный статус. Социальный контракт – это договор между трудоспособным малоимущим гражданином и органом социальной защиты населения о предоставлении этому человеку или его семье государственной социальной помощи в виде денежных (ежемесячных или единовременных) выплат и социальных услуг, в соответствии с которым гражданин обязуется реализовать целевые мероприятия. Таким образом, технология социального контракта

разработана в целях оказания своевременной поддержки малоимущих граждан, обладающих трудовым потенциалом, и содействия максимальному приближению государственной социальной политики к адресатам помощи.

И.В. Малофеев выделяет *два типа социальных контрактов* [17]:

первый – контракт на оказание поддерживающей помощи;

второй – на оказание помощи на начальном этапе.

Контракты первого типа заключаются с гражданами, нуждающимися в дополнительном доходе, который позволял бы оплачивать повседневные или непредвиденные расходы (например, ежемесячная оплата содержания ребенка в дошкольном образовательном учреждении).

Контракты второго типа заключаются с гражданами, имеющими четкий проект деятельности и нуждающимися в единовременной помощи для его внедрения (например, приобретение инструментов для ведения личного подсобного хозяйства или оборудования для осуществления индивидуальной предпринимательской деятельности). Особенностью рассматриваемого вида помощи является комплексный подход к решению проблемы нуждаемости.

Наряду с адресной денежной выплатой разрабатывается своеобразная карта социального сопровождения малоимущей семьи (одиноко проживающего гражданина), предполагающая предоставление комплекса услуг (мероприятий) по социальной адаптации с одновременным осуществлением активных самостоятельных действий получателем помощи по выходу из сложной жизненной ситуации. Данные мероприятия указываются в программе социальной адаптации, предусмотренной социальным контрактом. Заметим, что государственная помощь на период действия социального контракта не исключает

одновременное получение других видов помощи, на которые гражданин имеет право.

Алгоритм оказания государственной помощи на основании социального контракта можно представить следующим образом: заявление – собеседование – обследование (анализ ситуации) – принятие решения (разработка проекта программы социальной адаптации) – заключение социального контракта – исполнение социального контракта – анализ эффективности исполнения социального контракта (оценка результата изменений) [13].

Наличие алгоритма действий по оказанию помощи и инструментария позволяет говорить о технологии социального контракта, основными принципами реализации которой являются: добровольность участия; обязательность исполнения условий социального контракта; индивидуальный подход при составлении программы социальной адаптации; целевой характер оказания помощи.

В нормативных правовых актах субъектов Российской Федерации определены различные критерии назначения помощи, а также направления ее предоставления и размеры денежных выплат. Форма и сроки действия социального контракта также установлены региональным законодательством. Как верно отмечает Ю.А. Тихомиров, от качества правовых документов зависит эффективность регулирования и управления, в том числе процессов оказания государственной социальной помощи. Государственная помощь на основании социального контракта предоставляется исключительно на осуществление мероприятий, закрепленных в нормативных правовых актах. Анализ регионального законодательства показал, что перечень данных мероприятий является открытым. К данным мероприятиям отнесены: поиск работы; прохождение профессионального обучения и дополнительного

образования; осуществление индивидуальной предпринимательской деятельности; ведение личного подсобного хозяйства; осуществление ремонта жилья; добровольное лечение от алкогольной (наркотической) зависимости; заключение соглашения по погашению задолженности по оплате жилых помещений и коммунальных услуг; обеспечение посещения детьми школы, дошкольных образовательных организаций и др. [12].

За последнее время возросло значение геронтосоциальной работы. Для граждан старшего поколения серьезными проблемами являются поддержание оптимального материального уровня жизни, получение социально-психологической, медицинской помощи и т.д. В социальной работе с данной категорией граждан используются такие формы социального обслуживания, как надомное, полустационарное и стационарное обслуживание. На фоне старения населения возникает потребность в поиске новых форм работы по жизнеустройству пожилых людей. Поэтому одной из стратегических задач совершенствования системы социального обслуживания граждан пожилого возраста является *развитие стационарозамещающих технологий* [33].

Одной из таких практик является приемная семья для граждан пожилого возраста и инвалидов, задача, которой заключается в максимальном продлении пребывания человека в привычной для него среде в целях поддержания его социального статуса.

За рубежом рассматриваемая форма работы с пожилыми людьми носит название «фостерная семья». Это профессиональная семья по найму, с которой государство заключает договор на содержание пожилого человека, нуждающегося в социальной поддержке.

В России первым регионом, который предложил в 2005 г. подобную альтернативу государственным социальным учреждениям для граждан пожилого возраста и инвалидов, стал Пермский край, закрепив новую

форму обслуживания в региональном законодательстве. С 2007 г. технология «Семья для пожилого» стала действовать в рамках краевой целевой программы.

В настоящее время опыт внедрения рассматриваемой стационарозамещающей технологии существует во многих субъектах Российской Федерации – Курганская область, Ленинградская область, Новосибирская область, Республика Бурятия и др.

Таким образом, рассмотренные технологии оказания помощи различным категориям населения являются не единственными популярными практиками. В регионах существует опыт внедрения инновационных технологий, направленных на обеспечение адресной помощи, развитие программного подхода в решении социальных задач и «ликвидацию патерналистской психологии граждан». При этом эффективность регионального социального развития во многом зависит от профессионализма кадров и оптимизации организации государственного аппарата. Реализация данных мероприятий потребует формирование новой системы подготовки и переподготовки государственных и муниципальных служащих, в том числе в области социальной защиты населения.

1.2. Блокчейн и смарт-контракты как современные социальные технологии в работе с населением

На современном этапе развития бюджетной системы Российской Федерации принципиально необходимым представляется дальнейшее совершенствование информационной и технологической составляющей российского бюджетного процесса для обеспечения исполнения принципа прозрачности (открытости) бюджетов, а также повышения

эффективности существующих и разработки новых механизмов контроля за рациональным и целевым расходованием бюджетных средств [4].

В связи с этим все большее число российских специалистов предлагают провести эксперименты по внедрению в некоторые бюджетные процедуры технологии блокчейн (и иных разновидностей технологии распределенных реестров). В числе подходящих сфер для применения технологии блокчейн указываются, например, государственные (муниципальные) закупки, выпуск и размещение государственных (муниципальных) ценных бумаг, казначейское сопровождение государственных контрактов, доведение средств межбюджетных трансфертов и субсидий до их получателей. Предполагается, что использование технологии блокчейн в указанных сферах бюджетных отношений позволит сократить правовые, операционные, репутационные риски, повысить уровень доверия населения к деятельности органов государственной власти [31].

Внедрение технологии «блокчейн» потребует определенных затрат и усилий, но в долгосрочной перспективе технология позволит сэкономить и время, и средства.

Пандемия коронавируса изменила жизнь общества.

Во-первых, усилились процессы цифровизации: дистанционное обучение, удаленная работа, увеличение доли покупок в интернет-магазинах, онлайн-совещания, цифровые пропуска и т.д.

Во-вторых, к сожалению, бизнес несет убытки из-за приостановки работы ряда отраслей. Увеличивается риск недобросовестного поведения со стороны контрагентов.

Мелани Свон, указывая на возможные сферы прикладного использования данной технологии, отмечает: «Блокчейн – это многофункциональная и многоуровневая информационная технология, предназначенная для надежного учета различных активов. Потенциально

эта технология охватывает все без исключения сферы экономической деятельности и имеет множество областей применения. В их числе: финансы и экономика; операции с материальными и нематериальными активами, учет в государственных и частных организациях и организациях смешанного типа. По сути, блокчейн – это новая организационная парадигма для координации любого вида человеческой деятельности» [43].

Что касается способа управления блокчейном, то в зависимости от порядка присоединения узлов валидации и наличия права участников на совершение транзакций можно выделить четыре типа архитектуры блокчейна:

1) тип блокчейна, в котором любой участник, имеющий подходящее оборудование, может проверять или подтверждать транзакции, называется блокчейном «без разрешения»;

2) тип блокчейна, в котором только несколько избранных участников могут проверять или подтверждать транзакции, называется блокчейном «с разрешением» (с установлением прав доступа);

3) тип блокчейна, в котором каждый участник может совершать транзакции с использованием соответствующего протокола, называется публичным блокчейном;

4) тип блокчейна, в котором только некоторые участники могут совершать транзакции с использованием соответствующего протокола, называется частным (закрытым) блокчейном.

Комбинируя данные характеристики, можно указать четыре основных модели блокчейна:

1) публичные блокчейны «без разрешения» (т.е. без прав установления доступа),

2) публичные блокчейны «с разрешением» (т.е. с установлением прав доступа),

3) частные (закрытые) блокчейны «с разрешением»,

4) частные блокчейны «без разрешения».

В сфере государственного управления чаще всего функционируют именно частные (закрытые) блокчейны. В связи с этим самое время начать внедрение в свою повседневную деятельность смарт-контрактов. Их использование позволит быть уверенным в том, что обязательство будет исполнено надлежащим образом и позволит избежать судебного разбирательства [28].

Смарт-контракт – это договор, исполнение которого происходит автоматизировано, так как условия договора, где прописывается алгоритм исполнения, переводятся в программный код. С 1 октября 2019 года статьей 309 ГК РФ предусмотрена возможность заключения таких договоров.

Во-первых, указано, что обязательство может быть исполнено «при помощи информационных технологий». Во-вторых, исполнение может происходить автоматизировано – «без отдельно выраженного волеизъявления сторон», как только наступит обстоятельство, согласованное сторонами и внесенное в программный код [22].

Технология смарт-контрактов условно прошла три этапа развития.

1. Предшественником смарт-контракта принято считать автоматы по продаже воды, газировки, кофе и т.д. в обмен на денежные средства устройство автоматически выдает напиток. Затем появились «соглашения одного клика» – договоры, заключаемые в интернете при помощи нажатия кнопок «скачать» или «я согласен» (обычно при скачивании приложений, книг, музыки, фильмов и т.д.).

2. На втором этапе в связи с развитием интернета появились смарт-контракты, позволяющие автоматизировано проводить расчеты и обеспечивать оборот нефизических объектов. Так, в Новосибирской области в 2017 году впервые в России была запущена система автоматических расчетов по аккредитиву за заправку самолетов между авиакомпанией S7 и «Газпром нефтью» через счета в Альфа-банке. Раньше авиакомпании необходимо было предоставлять предоплату и

распределять ее по разным поставщикам и договорам, формируя по всем отдельную отчетность, причем предварительно определить необходимый объем топлива и размер предоплаты невозможно. Таким образом, значительные средства выводились из оборота.

Теперь система автоматизированная: после заправки первичные документы в электронном виде подписываются обеими сторонами (командиром самолета и водителем заправочной станции), затем программа проверяет документы, сопоставляя с заложенным образцом, и автоматически перечисляет деньги [19].

Смарт-контракты также распространены в сделках по финансированию стартапов (ICO): от инвесторов поступают денежные средства; если по истечении определенного времени необходимая сумма собрана – система их перечисляет разработчикам стартап-проекта и начинает начислять проценты. Если средств недостаточно — они возвращаются инвесторам. Также смарт-контракты удобно применять при клиринговых услугах.

Смарт-контракты применяются и в сфере страхования. Одна страховая компания разработала договор страхования от задержки авиарейсов: программа сама отслеживает задержку, и если задержка составляет более 2 часов – то автоматически перечисляется страховая сумма [17].

Что касается оборота нефизических активов, то распространена автоматизированная купля-продажа акций с помощью мобильного приложения («Мой брокер», «Финам» и др.) и закладных (платформа «Мастерчейн»). Существуют смарт-контракты по автоматическому заключению иных договоров (акцепт подходящего предложения на биржевых операциях, покупка авиабилета по заранее заданным критериям).

3. Третий этап связан с появлением смарт-контрактов, использующих интернет вещей-технологии, которая позволяет управлять устройствами в реальном мире. Пока это касается потребительских

договоров. Например, всем известный «каршеринг» – краткосрочная аренда автомобилей. Через приложение арендатор выбирает автомобиль – и двери разблокируются, а в случае нарушения правил договора – может быть автоматически заблокирован двигатель (например, если GPS-трекер выявил выезд за разрешенную зону). В зарубежных юрисдикциях некоторые мобильные операторы предоставляют услуги блокировки смартфона в случае кражи и фотографирования лица, пользующегося телефоном.

В предпринимательских отношениях известные примеры автоматизации исполнения обязательств при помощи интернета вещей существуют за рубежом. Так, например, для определения момента поставки товара используются специальные RFID-рамки, установленные на складе организации. При прохождении транспорта с грузом рамки фиксируют поставку товара в срок, после чего происходит автоматическая оплата. Или, например, в транспорт устанавливаются датчики контроля температуры и влажности, и если в течение определенного времени данные параметры отклоняются от нормы, то автоматически списывается штраф. Или блокируются двери арендуемого помещения в случае неуплаты арендной платы [15].

В России многие предприятия используют системы 1C, SAP, Oracle и другие, через которые также можно передавать данные о доставке товара и т.д., чтобы инициировать автоматический платеж или, наоборот, списание неустойки. В одном из дел арбитражный суд признал законным требование заказчика к исполнителям в сфере госзакупок устанавливать средства бесконтактной идентификации транспортных средств, совместимые с RFID-рамками заказчика (постановление Арбитражного суда Центрального округа от 29.11.2017 N Ф10-5021/2017 по делу N А08-2108/2017).

В последнее время появились технологии, позволяющие определять качество товара (например, нейронная сеть, устанавливающая наличие повреждений по цифровым снимкам поверхности металла).

Большинство смарт-контрактов разрабатываются для работы через блокчейн-платформы. Блокчейн – это база данных, где информация хранится не на едином сервере, как обычно, а на всех подключенных устройствах одновременно. Данные, записанные в блокчейн, не могут быть изменены или уничтожены. Правда, есть немало облачных сервисов, где можно хранить данные, но их хранит третье лицо — подрядчик (Google, Amazon), что может быть небезопасно [25].

Как было сказано выше, внедрение технологии потребует определенных затрат и усилий, но в долгосрочной перспективе технология позволит сэкономить и время, и средства. Поэтому смарт-контракты выгоднее использовать там, где договор многократно исполняется (поставка, перевозка, аренда зданий, лицензионный договор и т.д.) или многократно заключается (типовые договоры присоединения: страхования, кредитные, вклады, аренды авто и т.д.). Также смарт-контракты проще внедрять в крупных сделках с риском неоплаты, где затраты на внедрение незначительны по сравнению с суммой сделки [23].

Во-первых, часто необходимо стандартизировать, упростить документооборот. Во-вторых, необходимо сформулировать подлежащие автоматизации условия договора таким образом, чтобы их можно было перевести в программный код. В-третьих, найти организацию, специализирующуюся на написании программных кодов для договоров. Такие уже существуют.

Таким образом, смарт-контракты – это договоры, исполнение которых осуществляется автоматизировано, что гарантирует безупречное исполнение обязательств. В связи со сложившейся неблагоприятной ситуацией сейчас самое время подумать о внедрении такой технологии в свою деятельность.

Смарт-контракт как правовой договор (далее – умный договор): данный подход наиболее распространен в юридической среде. Здесь термин «смарт-контракт» используется для обозначения правовых договоров или элементов правовых договоров, заключенных в

электронной форме, а исполнение обязательства автоматизировано и обеспечивается компьютерной программой [36].

Или же говоря более юридическим языком, умный договор – это соглашение между двумя и более лицами, об установлении, изменении или прекращении юридических прав и обязанностей, где часть или все условия записаны и исполняются (или обеспечиваются) автоматически при помощи специальной программы для ЭВМ.

Смарт-контракт, как компьютерная программа (далее – умная программа). Данный подход менее понятен для юристов, но с другой стороны, очевиден для программистов. С этой точки зрения смарт-контракт – это фрагмент кода, запрограммированный для осуществления определенных задач в случае выполнения некоего преопределенного условия. Также, смарт-контракт можно рассматривать как автономную компьютерную программу, размещенную на определенном адресе в блокчейне, которая может быть перезапущена бесконечное количество раз и может быть запрограммирована под самые разнообразные нужды бизнес-сообщества [41].

При дальнейшем совершенствовании технологий в будущем представляется более удобным и менее затратным привлечение специалиста для расшифровки умного договора и помощи суду в его исследовании, при отсутствии осложняющих исследование вопросов. В идеале развитие технологий должно обеспечить доступ судов к блокчейн-реестрам напрямую с помощью программного обеспечения на их компьютерах. Таким образом, принцип непосредственности при исследовании доказательств будет реализован в полной мере.

Особенностью умного договора как доказательства является отсутствие необходимости в обеспечении доказательств в судебном (ст. 66 ГПК) или нотариальном порядке (гл. 20 Основ законодательства Российской Федерации о нотариате), поскольку технология блокчейн предполагает, что неавторизованное изменение в блоке цепи вызовет его недействительность. Надо также учитывать, что информация,

представленная в умном договоре, может быть получена сторонами или судом в любое время. Таким образом, обеспечение данного вида доказательств не требуется в отличие от иных видов электронных доказательств [39].

Оценка электронных доказательств в виде умного договора также должна иметь особенности. На сегодняшний день она может проводиться по общим принципам свободной оценки доказательств с применением частных правил оценки письменных доказательств. Однако представляется, что процессуальное законодательство должно учитывать, что умный договор, выполненный на блокчейн-платформе обладает высокой степенью достоверности, и его крайне сложно фальсифицировать.

Блокчейн, в котором записаны результаты исполнения умного договора, можно сравнить с публичными правоустанавливающими реестрами. В блокчейн могут быть записаны сведения о передаче прав на определенное имущество аналогично, например, системам государственной регистрации сделок с недвижимым имуществом. Таким образом, рассматривая запись в данном блокчейне, суд также должен по общему правилу исходить из принципа публичной достоверности и считать информацию в умном договоре достоверной, если на иное не указывают доказательства, представленные оспаривающим его лицом.

Более того, умный договор можно поставить в один ряд с аутентичными актами, которыми являются акты нотариуса в европейских странах системы латинского нотариата. Нотариальный акт, в таком случае представляет собой доказательство, подлинность которого крайне сложно опровергнуть, на том основании, что они составлены независимым лицом, осуществляющим государственные полномочия при соблюдении установленной законом процедуры. Процессуальным законодательством предусмотрено, что обстоятельства подтверждены нотариусом при совершении нотариального действия, они не требуют доказывания, если подлинность нотариального документа не

опровергнута в порядке подачи заявления о подложности доказательства или не установлено существенное нарушение порядка совершения нотариального действия[16].

В силу технических особенностей умного договора, обеспечивающих его достоверность и подлинность, представляется возможным приравнять обстоятельства, подтвержденные записью в распределенном реестре к обстоятельствам, которые подтверждены нотариусом при совершении нотариального действия. Потому что фальсификация информации в умном договоре является крайне сложным и редким явлением, как и подделка нотариально удостоверенного документа. Показательным является пример Эстонии, которая уже создала у себя систему электронного нотариата, построенную при помощи блокчейн-технологии, которая дает возможность удостоверить в нотариальном порядке заключение брака, выдачу свидетельства о рождении, заключение договора [26].

Таким образом, доказательства, полученные в письменной форме, записанной при помощи умного договора, могут успешно применяться в судопроизводстве уже сейчас. Они обладают рядом как недостатков, которые заключаются в повышенных судебных расходах, необходимых для их исследования при привлечении специалиста или проведении компьютерно-технической экспертизы, так и преимуществ, к которым относится высокая степень достоверности и, следовательно, простота оценки таких доказательств судом.

Изучение массива публикаций, посвященных технологии блокчейна, показывает, что *трансформация содержания понятия «доверие» обусловлено появлением «умных контрактов» (смарт-контрактов, интеллектуальных контрактов).* Думается, что одной из причин экспансии блокчейн в социальные практики следует считать необходимость преодоления девальвации доверия как социальной ценности, возникшей в

последние десятилетия. А основанием популярности новой идеологии доверия – беспомощность государственных институтов в отношении вызовов тотальной неопределенности и возрастания рисков. Неслучайно принято связывать «выход на сцену» цифровой валюты биткоина с финансовым кризисом 2008 года.

Как пишет Н. Смоленски, «так мы подходим к историческому моменту, когда недоверие к власти и богатству обращается против самих основ экономической жизни, которые имеют всеобщий и меняющийся характер». В этом контексте «умные контракты» знаменуют собой новый этап развития истории договорных отношений [24, с. 127].

Предполагается, что они способны вытеснить привычные форматы гражданско-правовых договоров, баз данных систем голосования, кадастрового учета, обеспечить высокочастотный трейдинг на финансовых рынках и глобальные финансовые транзакции.

Кроме ожиданий, связанных с появлением безопасных, быстрых и экономичных услуг, ставится и более амбициозная цель – создание децентрализованных автономных организаций (Decentralized Autonomous Organizations), которые «представляют собой программные комплексы, осуществляющие покупку и продажу активов, принятие организационных решений и совершение иных действий на основе компьютерных алгоритмов без вмешательства человека», а также правовых, экономических и политических институтов. Заметим, что существует опасность отождествления доверия, которое формируется в социотехнических системах как технологический принцип, с доверием в ситуации «лицом-к-лицу». Относительно последнего «умные контракты» позиционируются как «не доверяющие доверию» [38].

Такое доверие определяет идеологию алгоритмического доверия, которое реализуется в виде сложного протокола без влияния акторов

договора в автоматическом режиме, который идентифицирует, проверяет, подтверждает и исполняет обязательства.

Важнейшее основание такого доверия определяется тем, что *договорные отношения строятся по схеме добровольного присоединения*, то есть «условия «умного» контракта формируются одной из сторон – той стороной, которая пишет программный код. Другие участники присоединяются к его условиям «как есть». При этом условия такого договора являются заранее доступными всем потенциальным участникам, поскольку внесены в публично доступный Blockchain». Возможность доверительных отношений подтверждается сходством между программным кодом и нормативно-правовым актом.

Во-первых, криптографический код, как и закон, гарантирует конфиденциальность и правильную идентификацию, а также исключает несанкционированный доступ к тайне записей в децентрализованных публичных базах данных. Примерами блокчейн-проектов, отвечающих этим требованиям, является приложение Alexandria, гарантирующее неизменяемость записей в Twitter и Ostel, а также предоставляющее бесплатную шифрованную телефонную связь на базе протокола Voice over IP. Эти приложения были созданы как «умные контракты», обеспечивающие права пользователей на свободу слова, защиту от несанкционированной цензуры или прослушки [32].

Во-вторых, аналогия между криптографическим кодом и законом прослеживается в том, что в лингвистическом аспекте они являются перформативными высказываниями, фиксирующими коммуникативное намерение их «автора» совершить определенное действие, а также условия успешности и условия законности этого действия.

Децентрализация как принцип функционирования блокчейн имеет два значения.

Первое и основное значение состоит в том, что сеть блокчейн не имеет собственных или арендованных серверов. Поэтому, и в этом заключается второе значение, он независим (неподконтролен) от политических или социальных институтов. В-третьих, криптографический код и юридическая норма обладают схожей структурой, состоящей из описания условий осуществления транзакций и ее свойств (гипотеза), собственно записей асимметричного шифрования (диспозиция) и записей об условиях «исключения» из договора и наступления ответственности за нарушение правил (санкция).

А. И. Савельев уточняет, «что исполнение обязанности одной стороны по такому договору обусловлено наступлением определенных обстоятельств, что проявляется в исходном коде такого контракта, выражающемся операторами «If... then...» (если... то...)» [15, с. 97]. Таким образом, с точки зрения российского права данный вид отношений может быть охарактеризован, либо как условная сделка (статья 157 ГК РФ), либо как договор, в котором исполнение обязанности одной стороны обусловлено исполнением другой (статья 327.1 ГК РФ).

При этом в отличие от финансовых, судебных или правоохранительных органов, которые поддерживают доверие граждан к себе с помощью формирования зависимой позиции и поддержания «юридической нужды» в отстаивании субъективных прав в установленном порядке, блокчейн не «манипулирует» участниками транзакций и не «пренебрегает» их ожиданиями в угоду корпоративных интересов.

Рассмотрим пример смарт-контрактов в социальной сфере.

Применение смарт-контрактов у нас осложнено отсутствием соответствующего законодательства. Поэтому пока историй успеха в третьем секторе нет, но есть вполне очевидные международные тренды, доказывающие – за «умными» технологиями будущее [37].

Стартап-платформа Giftcoin использует смарт-контракт, чтобы отслеживать, на что идут пожертвования.

Цель проекта - повысить доверие к благотворительным организациям благодаря прозрачности процесса. Каждая кампания по сбору средств проходит несколько этапов, чтобы перейти на следующий, нужно заручиться поддержкой децентрализованного экспертного совета. Пожертвования преобразуются в криптовалюту и через смарт-контракты поступают на благотворительные нужды.

В настоящее время благотворительные акции проходят через операторов и банки. К сожалению, этот факт означает, что несколько процентов от платежа будут приходиться на комиссию. Однако смарт-контракт может обеспечить защиту всех транзакций, выполняемых внутри платформы, и при этом исключить комиссию.

Другой пример - платформа ScientificCoin, которая предлагает *бесплатное размещение для научных проектов, нуждающихся в частном инвестировании*. Подобные проекты смогут собирать необходимые средства, а инвесторы - получать оценку доходности и рисков со стороны децентрализованного экспертного совета. Для частного финансирования каждой научной разработки будет использоваться индивидуальный контракт, который платформа генерирует автоматически [36].

Таким образом, с сожалением приходится констатировать, что влияние информационных технологий на формирование социальных концептов остается вне поля внимания отечественных и зарубежных социологов.

Отсутствие интереса к этой теме объясняется трудностями исследования в режиме «здесь и сейчас» разрушающихся старых и становящихся новых социальных представлений и лексических

образований. Кроме того, социологии еще предстоит преодолеть «идолов театра» в виде устоявшихся терминологии и методологии, которые сковывают «социологическое воображение». Думается, что проблема влияния блокчейн на общественное сознание и соответствующий ему тезаурус имеет особое значение именно для социологии, так как ставит ее перед выбором: либо социология сохраняет за собой статус актуального и проективного социального знания, либо довольствуется общественными резонансами, создаваемыми социальными утопиями и средствами массовой информации.

1.3. Достоинства и недостатки в работе с Блокчейн и смарт-контрактами в социальной работе

Значительным недостатком технологии блокчейн является низкая пропускная способность. Для работы технологии тысячи компьютеров должны постоянно обмениваться информацией об изменении состояния блокчейна. Для достижения согласия о том, какая информация будет внесена в следующий блок, необходим алгоритм консенсуса. Одним из таких алгоритмов является «доказательство выполнения работы», когда клиент для проведения операции в системе должен решить криптографическую задачу. В большинстве криптовалют для достижения этой цели используется майнинг. Майнинг – деятельность по созданию новых структур (обычно речь идёт о новых блоках в блокчейне) для обеспечения функционирования криптовалютных платформ [9]. За создание очередной структурной единицы обычно предусмотрено вознаграждение за счёт новых (эмитированных) единиц криптовалюты и/или комиссионных сборов. Обычно майнинг сводится к серии

вычислений с перебором параметров для нахождения хеша с заданными свойствами.

Как видим из приведенных примеров, *смарт-контракты имеют следующие преимущества:*

- Безупречное исполнение. Смарт-контракт не может быть не исполнен или исполнен ненадлежащим образом, так как исполняет программа, а не человек.

- Снижается риск судебных споров, так как обязательство исполняется программой и не зависит от желания контрагента.

- Если спора избежать не удалось, можно обратиться в арбитражный центр при РСПП, где существует отдельная коллегия по спорам в сфере цифровой экономики. В отличие от консервативных государственных судов, спор будет разрешен арбитрами, специализирующимися на данной сфере.

- Однозначность и недвусмысленность условий договора. Невозможность различного толкования условий договора.

- Экономится время предпринимателя, так как не требуется личное участие для исполнения обязательства.

- Снижаются расходы. Автоматизированный документооборот и исполнение позволяют сократить расходы на бухгалтеров, юристов и т.д.

- Независимость исполнения. Исключена возможность вмешательства третьих лиц [24].

Но вмешательство может произойти, если одна из сторон допустит к программе третье лицо. Поэтому следует закрепить обязанность сторон сохранять конфиденциальность данных, в том числе паролей.

- Надежность. Смарт-контракты, данные которых записаны при помощи технологии блокчейн, не могут быть изменены или уничтожены.

Прозрачность. Можно отследить исполнение контракта на всех этапах (см. Рис.1).

СМАРТ-КОНТРАКТЫ


Виртуальный документ


Хранится в блокчейне


Компьютерный язык


Безопасно и без посредников


Криптовалюты

ОБЫЧНЫЕ КОНТРАКТЫ


Бумажная версия документов


Основана на праве


Юридический язык


Посредники, риск обмана


Обычные деньги

Рис. 1. Сравнительная характеристика Смарт-контрактов и бумажных контрактов

Так как данная технология (смарт-контракты) пока не является массовой и ее сложно внедрить, она имеет и свои недостатки:

- Риск сбоя в работе программы.

В связи с этим в договоре с разработчиком программного кода необходимо предусмотреть ответственность за собой. А также возможность отмены исполнения обязательства.

- Невозможность учесть все обстоятельства. Человек, исполняя обязательство, может действовать гибко, учитывая различные нюансы. При автоматизированном исполнении такое невозможно. Поэтому в

определенных случаях стоит предусмотреть возможность отмены автоматизированного исполнения обязательства.

- Риск неправильного составления программного кода [29].

Необходимо предусмотреть распределение ответственности между сторонами договора за неправильное донесение до разработчика содержания договора в техническом задании.

Также нужно предусмотреть ответственность для разработчика, если условия договора сформулированы однозначно, но программный код им не соответствует.

- Сложность составления. Для перевода условий контракта в программный код, безусловно, необходимо привлекать программистов, что потребует финансовых и временных затрат.

- Сложность внедрения. Для автоматизации обязательств по переводу денежных средств необходимо соглашение с банком. Автоматизация при помощи интернета вещей требует закупки соответствующих технологий.

- Уязвимость. Программа может быть взломана и использована для хищения денежных средств или для воспрепятствования исполнению договора [34].

Чтобы устранить этот риск, необходимо разрабатывать смарт-контракты на основе технологии блокчейн.

- Невозможность изменений.

В смарт-контракт нельзя внести изменения. Можно только создать новый контракт, в котором будут новые условия и продублированные условия из старого контракта [14].

Таким образом, блокчейн и связанные с ним технологические изменения подорвут экономический строй. В мир предсказуемых бизнес-моделей на основе централизации и финансовом капитализме уже врывается новая индустриальная революция. Блокчейн качественно изменит экономику: капитализм «обретёт человеческое лицо», а сами люди получают большую независимость и власть.

Но как именно всё произойдёт – не угадать. Предприниматели и изобретатели, как всегда, будут действовать методом проб и ошибок. Одни потеряют состояния, а другие сказочно разбогатеют. И это всё случится ещё до того, когда станет понятно, что за технология блокчейн в принципе и для чего лучше всего подходит [23].

Задача тех, кто осознал значимость только что созданной, но уже реальной технологии – внести ясность и упорядочить хаос, который обязательно возникнет, когда мир начнёт меняться.

Смарт-контракты должны стать куда более надёжным решением, чтобы достичь того уровня безопасности, который необходим для широкого применения в финансовой сфере.

Проблемы со смарт-контрактами напоминают нам о том, что даже с учетом всех обещаний блокчейн пока остается экспериментальной технологией со своими недостатками. В первую очередь на ум приходят инфраструктура, производительность и охрана конфиденциальности данных. Использование блокчейна в сфере согласования торговых операций, социальных выплат и других подобных процессов предусматривает создание сложных инструментов обеспечения управления и контроля доступа к информации. При этом блокчейн был изначально разработан как раз для того, чтобы каждый участник цепочки мог просмотреть совокупность всех данных. Например, в системе Биткойн любой пользователь при желании может изучить полный реестр операций [38].

Если же говорить о частных (контролируемых) блокчейнах, то они по умолчанию позволяют предоставить два вида доступа: только для чтения (read-only) и чтение/запись (read/write). Кроме того, можно выдавать разрешения для майнинга, получения и выпуска активов. Однако реальные приложения, которые используются, например, на фондовых рынках, требуют более гибких и детализированных схем для

управления доступом. Открытость данных по всем совершенным транзакциям, зарегистрированным в общедоступном реестре, вряд ли понравится участникам рынка.

Наблюдатели выражают опасение, что распространение автоматизированных технологий поддержания контрактов может привести к ослаблению существующих социальных институтов, которые человечество создавало на протяжении многих поколений. Кроме того, такие технологии могут привести к исчезновению большого количества административных рабочих мест, также как роботизация привела к исчезновению рабочих мест в промышленности. Это относится, в частности, к нотариусам, банковским служащим, а также к клеркам, занимающимся регистрацией сделок с недвижимым имуществом.

ГЛАВА 2. Эмпирическое исследование по использованию Блокчейн-технологий в работе с населением

2.1. Организация и методы исследования

С внедрением технологий государства связывают достижение ключевых целей социально-экономического развития. Очевидно, что с цифровизацией госуправления должны исчезнуть многие виды государственных услуг (например, по выдаче различных справок). Для этого на портале госуслуг реализуются такие проекты, как «суперсервисы». Это новый тип государственных электронных услуг, который в перспективе сведет на нет бумажный документооборот и необходимость посещения государственных учреждений [41].

Каждая организация социальной сферы уверена: то, что она делает, есть благо. Но помимо «доброты» существуют такое понятие, как эффективность. Чтобы добиться наилучших результатов, деятельность социальных учреждений должна анализироваться, а ее эффективность — доказываться. Доказательность социальных практик – это подход, при котором все решения принимаются после адекватной научной проверки, сравнения данных и анализа.

Сейчас можно найти базы данных (практик) по нескольким направлениям: алгоритмам работы с детьми, профилактике агрессивного поведения подростков и зависимостей, практики работы с ментальными нарушениями и другим. Требования, которым должна соответствовать практика, чтобы считаться доказательной, высоки. С одной стороны, необходимо достаточное количество практико-ориентированных исследований в профессиональной области, с другой – специалистов, умеющих грамотно искать информацию, критически оценивать

результаты исследований и использовать все это для решения прикладных задач.

С целью выявления мнения граждан о качестве условий оказания социальных услуг был проведен опрос. В нем приняли участие 20 человек. Для проведения исследования использовалась разработанная нами анкета (см. приложении 1).

Предметная область социологических исследований социальной сферы включает изучение специфических закономерностей функционирования и развития социальной сферы, отношений по поводу воспроизводства социальных групп и индивидов, занимающих неодинаковое положение в обществе, различающихся структурой личного потребления, уровнем личностного развития, типом общественного сознания, образом жизни.

В рамках предметного поля этой дисциплины находятся процессы распределения и распределительные отношения, личное потребление и анализ потребностей деятельностного бытия человека, осознание и оценка людьми факторов и условий своей жизнедеятельности, возможностей и перспектив развития, реализации своих творческих потенций [5].

Опрос – это метод исследования, который позволяет вам поближе взглянуть на пользователей вашего продукта. С помощью опроса мы получим достаточно точные сведения о том:

- какие они – ваши пользователи;
- какие у них потребности;
- что они считают важным в вашем продукте;
- нравится он им или нет;

Данные, которые мы получили в результате такого опроса, помогут определить проблемные места в социальной работе, мешающие его

развитию. Или, напротив, выявят потенциальные зоны роста для рабочих социальных служб, которые дадут новые возможности, улучшат режим работ, повысят лояльность существующих клиентов.

2.2. Результаты исследования и их интерпретация

Новшество технологии «блокчейн» заключается в том, что информация о транзакциях более не хранится в централизованной базе данных, а передается на компьютеры всех участников сети, которые хранят данные локально. Первым приложением на базе технологии блокчейна стало приложение «Биткойн» для, так называемой, криптовалюты (биткойн). В последние годы биткойн послужил основой для создания других блокчейн-приложений, большинство из которых в настоящее время разрабатываются в финансовой сфере. Совсем недавно был создан ряд компаний и запущены отдельные проекты, цель которых – применить принципы блокчейна в других отраслях, в том числе в социальной работе. В целом считается, что блокчейн-приложения представляют собой весьма перспективную технологию, однако пока они все еще находятся на ранних стадиях развития.

В проведенном исследовании первым вопросом анкеты был: «При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?» (см. Рис. 2).

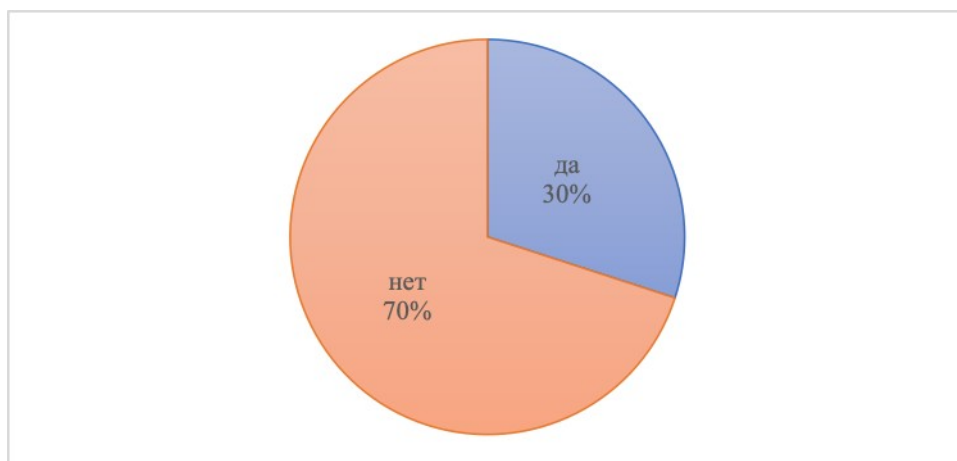


Рис. 2. Обращения респондентов к информации на стендах организации

Как видим, 70% опрошенных ответили «нет», так как информация, как им кажется, в основном устарела. Это значит, что для актуальности информации необходимо часто менять информацию на стенде. За этим работники социальных служб не успевают отслеживать.

Вторым вопросом был «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?» (см. Рис. 3).

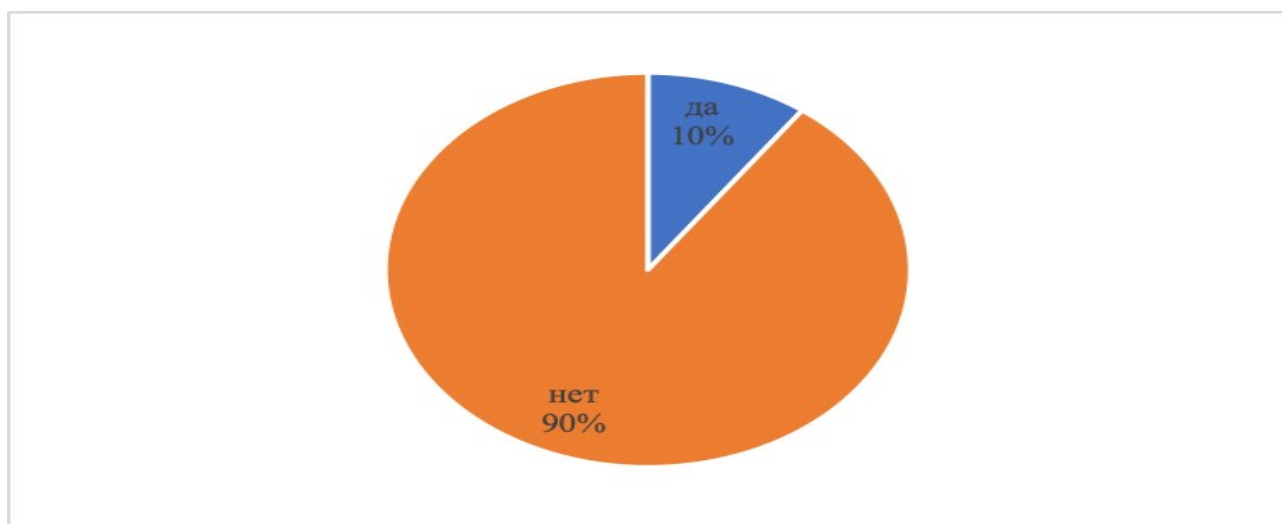


Рис. 3. Показатели опроса о доступности и открытости информации о деятельности организации социальных служб

Респонденты в целом абсолютно не удовлетворены полнотой и открытостью информации, считают, что в следствие не открытости информации, они могут упустить какие-либо выплаты социального характера. Также абсолютно непонятно, кому положены выплаты, какие документы необходимо предоставить для получения определенных выплат.

Третий вопрос в анкете: «Знакомо ли вам понятие «Блокчейн»? (см. Рис. 4).

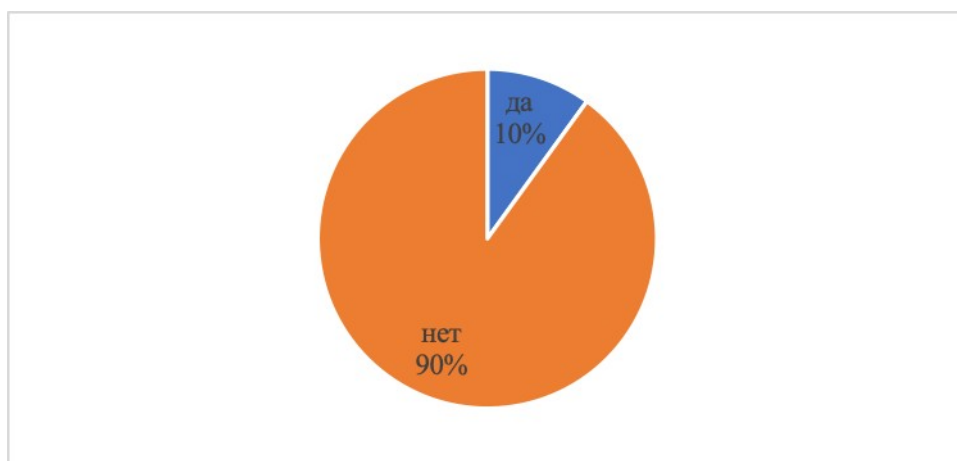


Рис. 4. Показатели опроса о знании понятия «Блокчейн»

Из рисунка 4 видно, что с понятием «блокчейн» знакомо всего 10% респондентов. Это значит, что новейшие технологии не близки пользователям в социальной работе.

Четвертый вопрос в анкете «Если на предыдущий вопрос ответили «да» то, на ваш взгляд, полезно ли применение технологии «Блокчейн» в социальной работе?» Ответы размещены в рисунке 5.

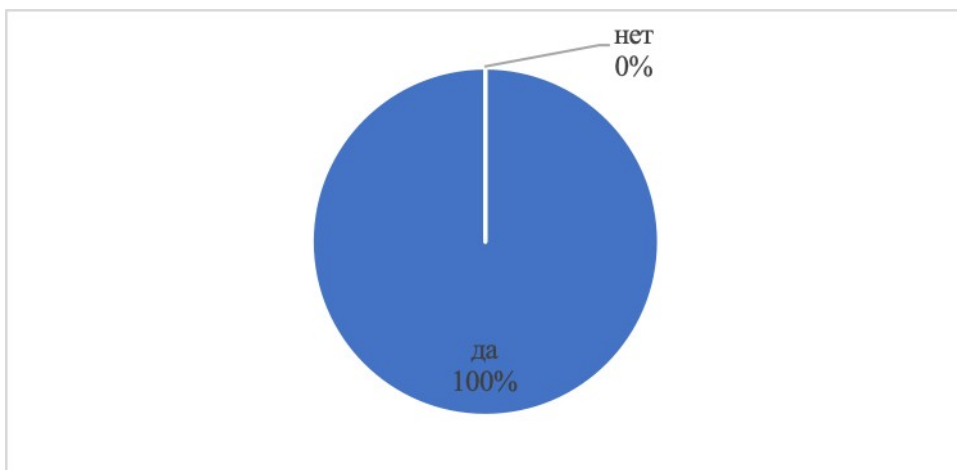


Рис. 5. Показатели опроса о полезном применении «Блокчейн»

100% респондентов утверждают, что данная технология была бы хорошо применима в социальной работе. Возможно, тяжело внедрить технологию, однако в том случае, открытость станет более полной, также улучшится доведение информации о работе социальных служб.

Пятый вопрос в анкете «Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?» (см. Рис. 6).

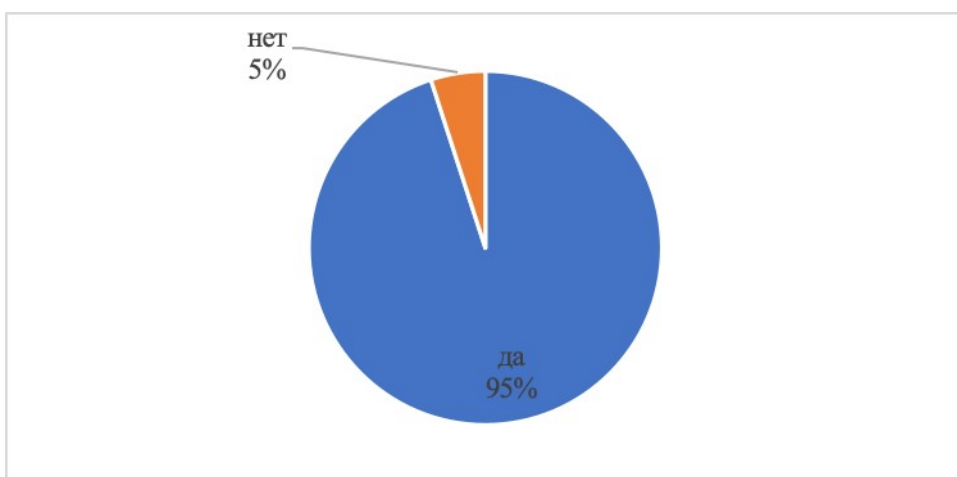


Рис. 6. Показатели опроса об использовании официального сайта социальных служб

По результатам опроса видим, что всего один человек (5%) из опрошенных ответил, что не пользовался сайтом социальных служб. Причиной являлась постоянная перегрузка сайта, также «сложно найти необходимый пункт».

Вопрос 7 «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? (см. Рис. 7).

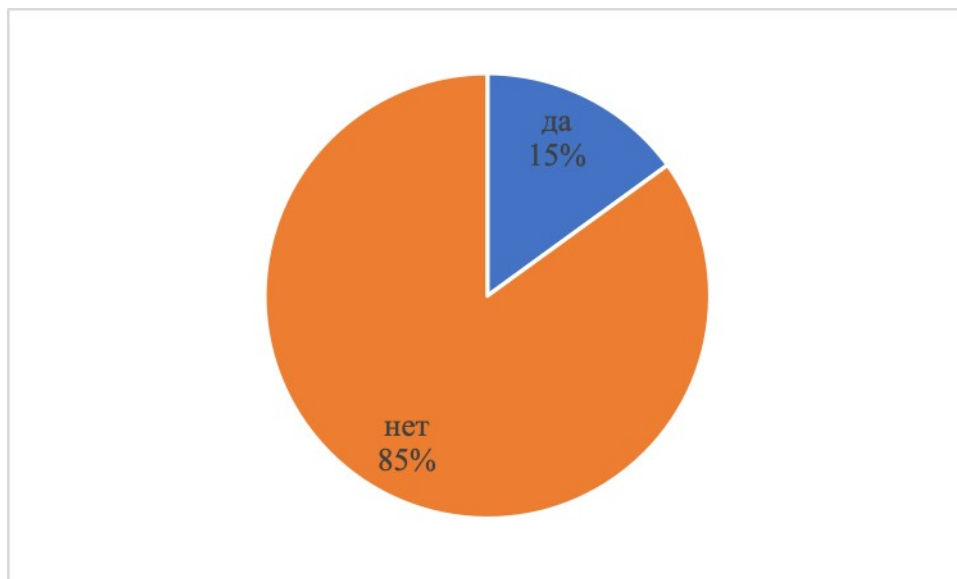


Рис. 7. Показатели ответов по удовлетворенности о доступной информации на официальных сайтах социальных служб

80% опрошенных не удовлетворены доступностью и открытостью информации, содержащейся на сайте социальных служб регионов. Это связано, в первую очередь с тем, что сайт построен таким образом, что пользователям информация предоставляется не в полном объеме, также

не полностью изложены требования к пользователям, которые имеют право на получение социальных выплат. Им приходится также звонить в социальные службы, до которых, как право тяжело дозвониться.

На седьмой вопрос «Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?» 25% респондентов ответили, что услуга оказана с опозданием.

Это произошло вследствие того, что у опрошенных были утеряны документы, еще одна причина недовольства скоростью оказания услуг была: просили донести документы, что уменьшало скорость оказания услуги (см. Рис. 8).

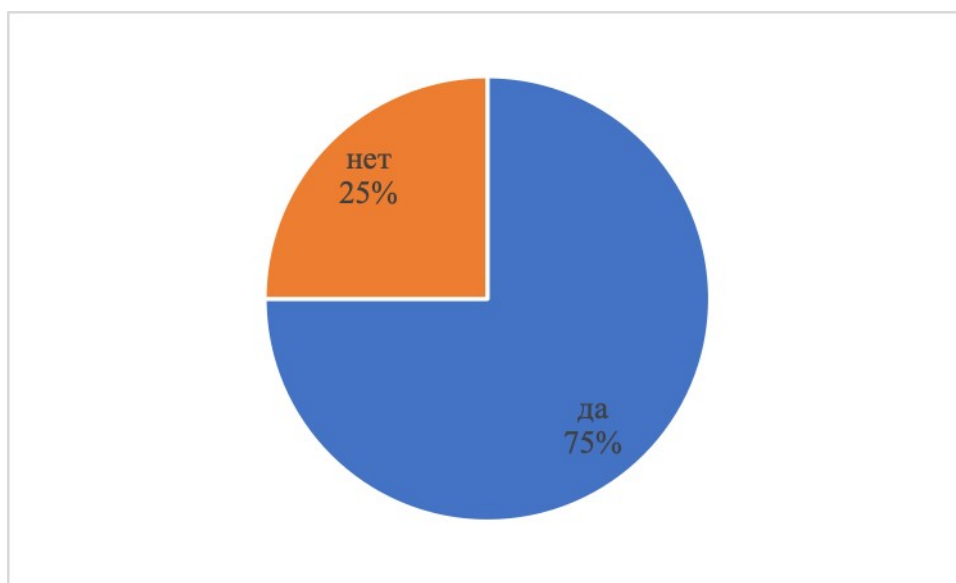


Рис. 8. Результаты ответов о своевременности оказания услуг

Восьмой вопрос «Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?»

В целом согласно данному вопросу, большинство респондентов не удовлетворены следующими условиями:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации в помещении организации;
- наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации;
- удовлетворительное санитарное состояние помещений организации;
- транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, при личном посещении специалиста организации) и пр. (см. Рис. 9).

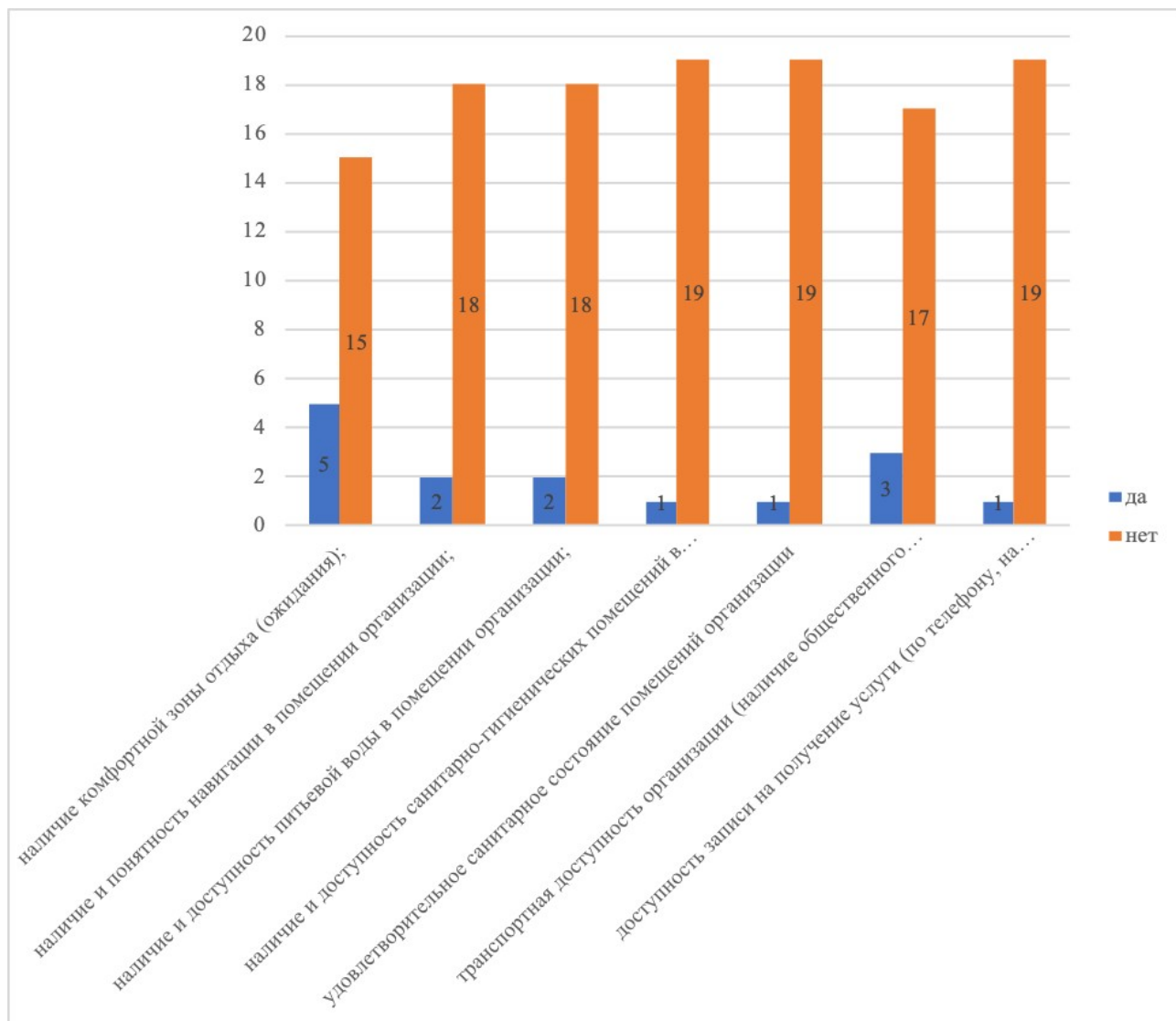


Рис. 9. Результаты ответов удовлетворенности условиями предоставления услуг в организации

Это связано, в первую очередь с тем, что в основном социальные службы находятся в старых зданиях. Ремонт давно не осуществлялся, как правило, для оказания услуги приходится долгое время находиться в помещении, которое не всегда соответствует санитарно-гигиеническим требованиям, отсутствуют парковочные места, нет доступа к питьевой воде.

Вопрос 9 звучит следующим образом «Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?»

20% опрошенных, а именно 4 человека были не удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов (см. Рис. 10).

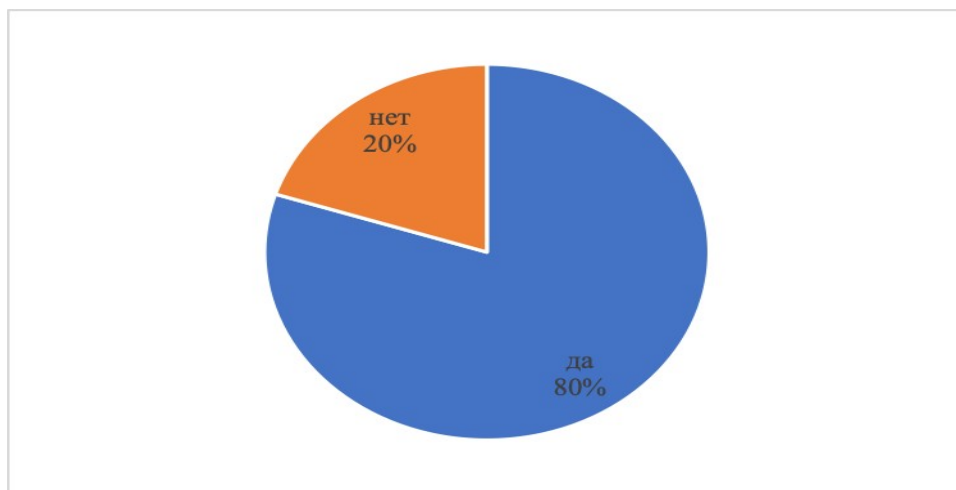


Рис. 10. Результаты ответов удовлетворенности доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации

Это возникло вследствие долгого входа специалиста при нажатии кнопки для инвалидов. В этом случае инвалидам лучше получать услуги на дому.

Вопрос 10 «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (приемного консультативного отделения, или прочих работников)?» (см. Рис.11).

Исходя из результатов, на рисунке мы видим, что 85% респондентов, то есть 17 человек недовольны вежливостью и отзывчивостью персонала организации.

Работники социальных служб имеют огромный объем работы, вследствие чего не могут зачастую давать полные ответы на вопросы пользователей.

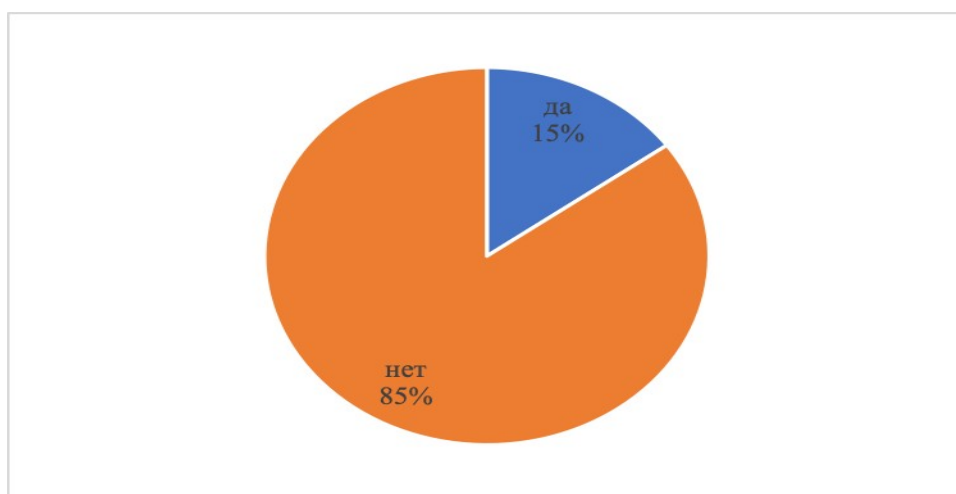


Рис. 11. Результаты ответов о доброжелательном и вежливом обслуживании посетителей при первичном контакте

Вопрос 11 «Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?» (см. Рис.12).

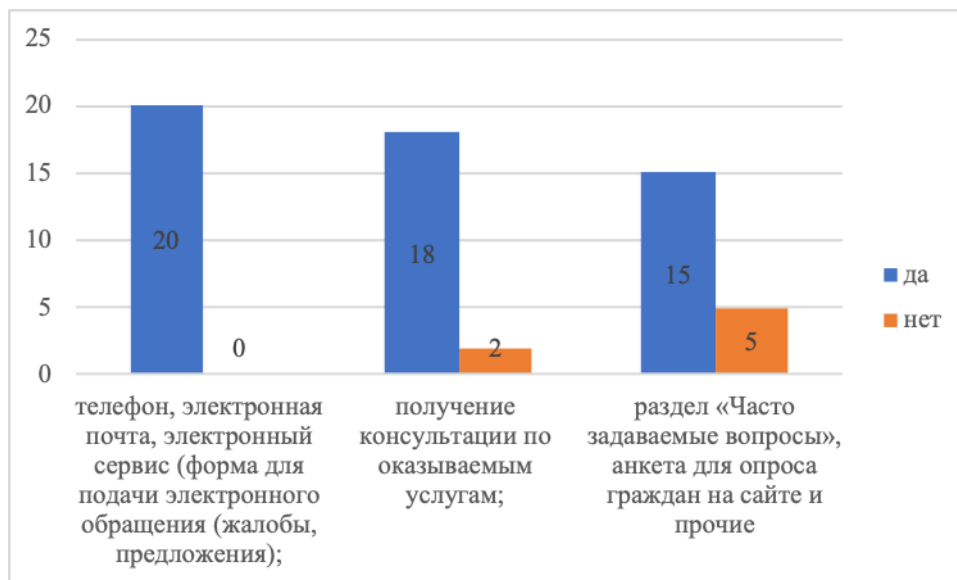


Рис. 12. Результаты об использовании дистанционных способов взаимодействия с организацией

Как видим из ответов практически все респонденты обращались за помощью социальных работников при помощи дистанционных методов. Как правило, наиболее часто используемый метод – это сеть «Интернет», а также телефон, реже раздел часто задаваемых вопросов. Респонденты зачастую не могут найти в данном разделе интересующую их информацию.

На вопрос 12 «Хотели бы вы получать все социальные услуги, не выходя из дома с помощью современной технологии «блокчейн»? большинство респондентов (75%) ответили, что хотели бы получать услуги именно дистанционными методами, с технологией же «Блокчейн» знакомо только 2 человека, исходя из выше приведенных вопросов (см. Рис. 13).

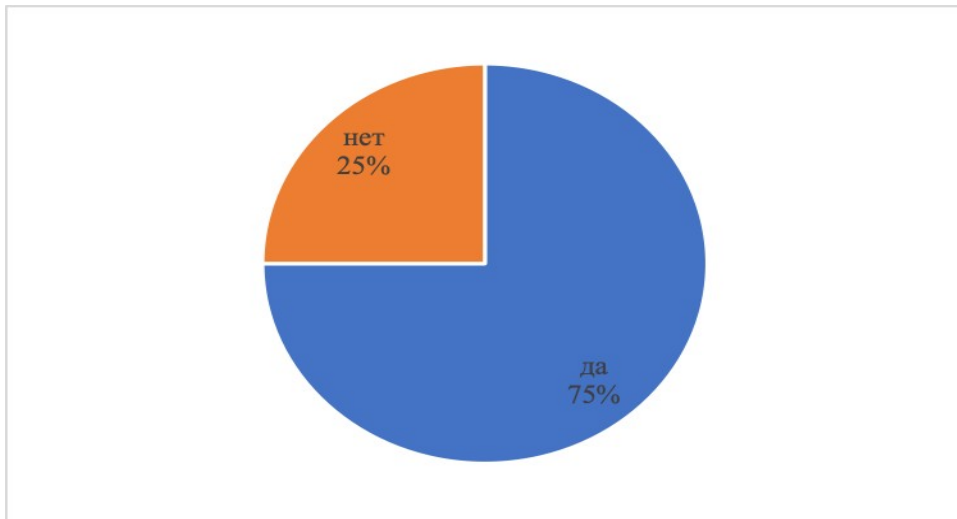


Рис. 13. Желание получать все социальные услуги, не выходя из дома с помощью современной технологии «Блокчейн»

Люди стремятся, не выходя из дома получать необходимые услуги, что сэкономит время. Им удобнее использовать сеть «Интернет» или же телефон для получения результата.

Вопрос 13 «Требуется ли вам помощь (обучение) в использовании электронных средств для получения необходимой информации по обслуживанию населения (компьютер, ноутбук, смартфон, другое)?» (см. Рис.14).

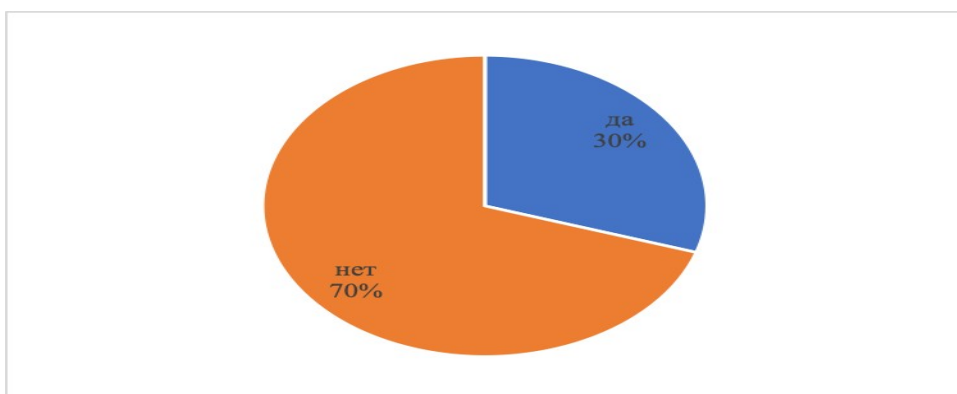


Рис. 14. Потребность в помощи (обучение) в использовании электронных средств для получения необходимой информации

30% опрошенным (6 человек) необходима помощь в получении услуг при помощи сети «Интернет». Как правило, это возникает вследствие неудобного расположения информации и сложного поиска ее на сайте социальной работы. На сайте отсутствует необходимая навигация по услугам, доступность предложенных услуг также ограничена.

В анкете были представлены и общие вопросы. Например, показатели по полу и возрасту опрошиваемых (мужской, женский пол) представлены в рисунках 15 и 16.

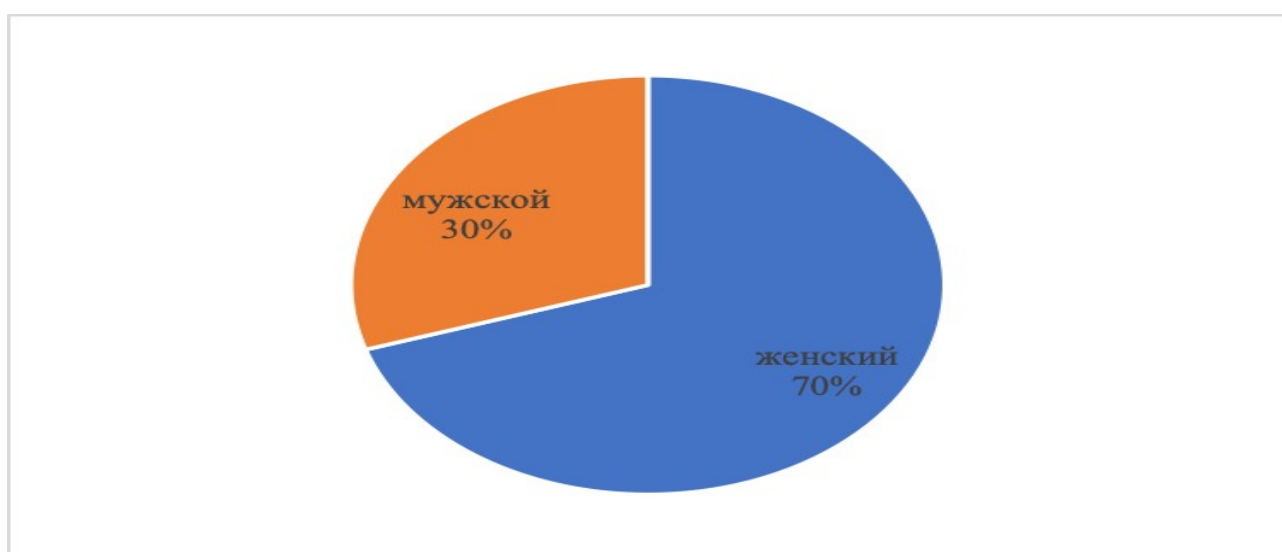


Рис. 15. Распределение выборки по полу

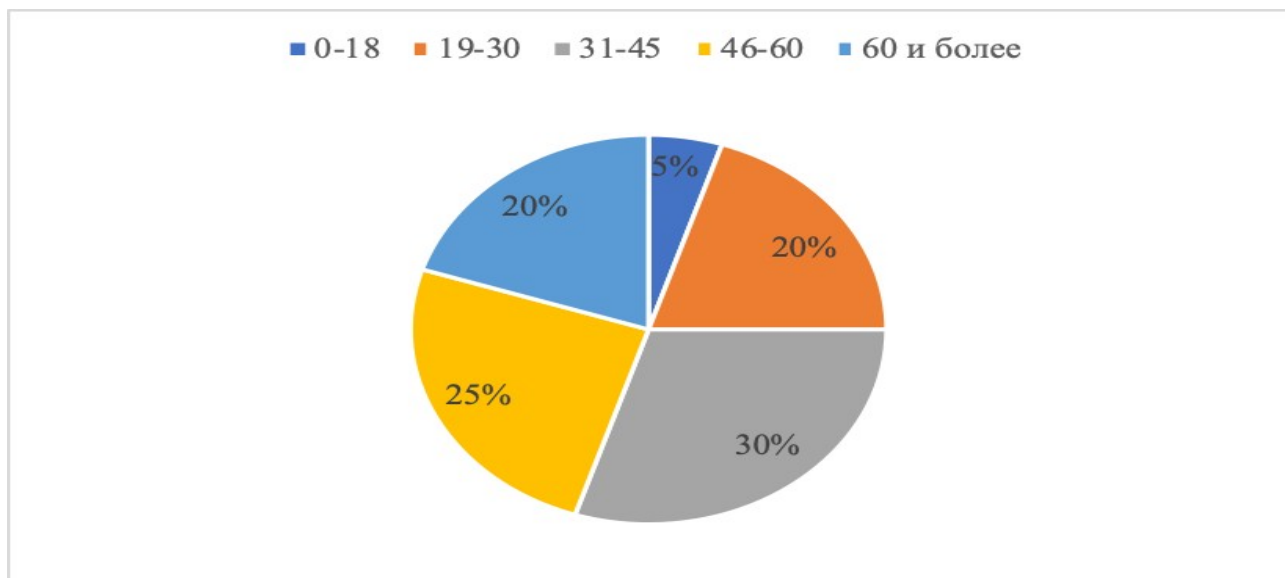


Рис. 16. Распределение выборки по возрасту

Из ответов видим, что большинство получателей услуг являются женщины (70%). Также возраст у респондентов, которые наиболее часто пользуются услугами социальных служб - 31-45 лет.

Среди респондентов большая категория малообеспеченных семей – ответ «Иная категория, которая претендует на выплаты социального характера» (см. Рис. 17).



Рис.17. Показатели опроса респондентов, претендующих на выплаты социального характера

Заключительным вопросом в анкете был «Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга»: полустационарная форма социального обслуживания; стационарная форма социального обслуживания; социальное обслуживания на дому (см. Рис. 18).

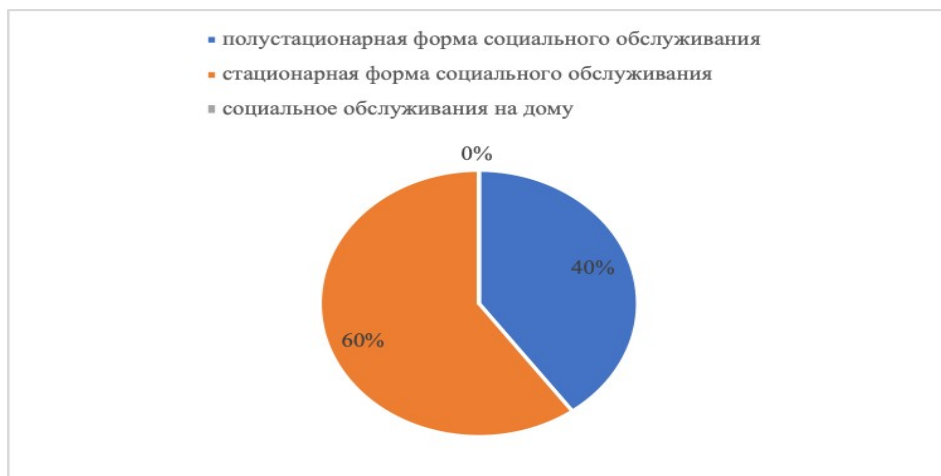


Рис. 18. Показатели ответов респондентов по форме социального обслуживания получения услуг

Как правило, услуги на дому оказали 0% опрошенных, полустационарная форма обслуживания – 40%, стационарная, то есть полностью посещение 60% респондентов.

Исследования в социальной сфере обеспечивают комплексное изучение объекта и представляют собой системное знание со сложной внутренней структурой. Оно дает представление о социальной сфере как о категории, реальном объекте социологического анализа и социального управления, методах ее исследования и преобразования, теоретически обеспечивает эмпирические исследования социальных отношений и процессов, выполняет важную методологическую функцию в информационно-аналитическом обеспечении управления социальной сферой и ее инфраструктурой.

Таким образом, исходя из проведенного исследования, выделим такие преимущества использования блокчейна в социальном секторе:

- гарантирует верифицируемость, прозрачность и достоверность;
- помогает снизить транзакционные издержки;

- помогает более эффективно распределять и отслеживать платежи;
- повышает доверие.

2.3. Рекомендации по оптимизации применения Блокчейн-технологий на современном этапе в работе с населением

Внедрение технологий значительно ускорит государственные процессы и процессы функционирования, положительно скажется на отношении граждан к государственным структурам, укрепит экономику страны и создаст новое, более совершенное информационное пространство.

Как уже выяснили, взаимосвязь между роботами может быть использована для подтверждения операций и хранения внутренних блоков. Что касается полного внедрения блокчейна в области социальных льгот, то здесь можно сказать следующее. Вся информация о льготах того или иного человека может быть зафиксирована в распределенном реестре и выдаваться автоматически при использовании единой социальной карты.

На рынке существует немало готовых платформ, самые распространенные из них – это Ethereum, Waves, Ledger. Создаются российские общедоступные платформы, которые могут использоваться в компаниях из санкционного списка. Область применения зависит от транзакционной емкости. Но будущее технологии, на наш взгляд, за бизнес решениями, созданными для решения задач конкретных социальных служб, базирующихся на вышеперечисленных и новых платформах.

Основные риски технологии сосредоточены в нескольких пунктах, по нашему мнению. Во-первых, уже появились проекты по созданию возможности редактирования записей. С одной стороны, возможность изменять существующие записи позволит исправлять возможные ошибки, однако с другой стороны смысл «самой безопасной» технологии теряется. Так, в сентябре 2017 года компании Accenture удалось получить патент на блокчейн с возможностью редактирования реестра. В СМИ прозвали это «редактируемым блокчейном». Другими словами, специалисты создали технологию таким образом, чтобы все стороны-участники могли редактировать данные в случае выявления ошибок. В патентной заявке подробно описана технология редактирования.

Также широкое распространение технологии блокчейн требует все большего количества специалистов в данной сфере. Многие вузы уже пытаются вводить в свои программы дисциплины по технологиям распределенного реестра, однако будут ли это узкоспециализированные специалисты или блокчейн станет для них лишь одной из базовых дисциплин, покажет время.

Еще одной проблемой, тормозящей развитие блокчейна, является отсутствие нормативной базы в РФ, что значительно тормозит намерения кредитно-финансовых организаций по внедрениям передовых технологий.

Сама по себе технология одной из основных характеристик подразумевает «децентрализацию». Это и плюс, и минус одновременно. Действительно, стороны могут совершать транзакции без участия посредников, однако центральным банкам большинства стран такая потенциальная бесконтрольность не нравится.

Масштабируемость является серьезной проблемой. Размер блока биткойнов ограничен 1 Мб, тогда как блок запускается примерно каждые десять минут. Так, сеть Bitcoin ограничена скоростью всего семь

транзакций в секунду. Однако большие блоки означают большее пространство для хранения и более медленное распространение в сети. Это может привести к централизации, поскольку меньше пользователей захотят хранить такой большой блокчейн. Поэтому компромисс между размером блока и безопасностью – довольно сложная задача.

Утечка конфиденциальности может также произойти в блочной цепочке, даже если пользователи делают транзакции только с их открытым ключом и закрытым ключом.

Факторы, затрудняющие внедрение блокчейн, вытекают из достоинств технологии. Первый – это фактор прозрачности и условно «публичного» контроля за транзакциями блокчейн. Обратная сторона этой медали – это риски с конфиденциальностью и проблемы с использованием персональной информации. Еще одним существенным риском является инфраструктура вокруг блокчейна, притом, что сами блокчейны надежны, атакам хакеров подвергается инфраструктура, которая окружает блокчейн. И здесь много уязвимых мест, учитывая то, что в 2017–2018 годах разработчики, уповая на «непогрешимость» блокчейна, невнимательно относились к безопасности кода, который обеспечивал взаимодействие с социальной средой, из-за чего многие проекты оказались уязвимы для хакеров. Сейчас эта ситуация меняется к лучшему.

Есть несколько рисков, связанных с использованием блокчейна. Первый из них сводится к наличию неисправностей или критических ошибок в коде распределенного реестра. Другой проблемой может стать банально человеческая ошибка, то есть совершение нежелательной операции, которую будет невозможно отменить. Риски увеличиваются в тех отраслях, в которых требуется передача особо ценной информации. В первую очередь, это финтех-индустрия. В связи с тем, что криптовалюты

являются на данный момент цифровыми деньгами и числовыми данными, мошенники будут придумывать новые схемы для их хищения.

В целом можно разделить риски, связанные с применением технологии блокчейн, на две составляющие. Первая — это информационная безопасность, в силу того что технология относительно молодая. Отрасль еще не наступила на возможные грабли, существуют критичные уязвимости, которые пока до конца не проявились. В этом поможет только практика — реализация новых проектов и использование новых конфигураций блокчейн-решений. Над этим сейчас работают специалисты в IT-отрасли, они пытаются сделать продукты, которыми занимаются, более зрелыми. Вторая область рисков связана со спецификой смарт-контрактов: пока нет механизмов защиты от того, что в случае допущения ошибки в смарт-контракте это не аукнется в будущем и не приведет к появлению новых уязвимостей. Отвечая на вопрос, как обеспечить безопасность использования технологии в различных сферах российской экономики, мы считаем, что необходимо тестирование, а также долговременная опытно-промышленная эксплуатация. Необходимо иметь возможность восстановить логику в рамках реестра в случае, если произошел какой-либо сбой.

Внедрение блокчейн-технологии в государственные отрасли - процесс необратимый. Стоит вспомнить отношение государств к блокчейну пару-тройку лет назад и посмотреть на то, что происходит сейчас. Всё изменилось кардинально. Внедрение блокчейна в государственные отрасли приносит огромную массу позитивных возможностей, ведь системы, основанные на блокчейн, в разы превосходят современные системы, имеющие множество уязвимостей. Самые продвинутые и далекоглядные страны желают внедрить блокчейн

как можно раньше, чтобы иметь преимущества перед другими странами [40].

Итак, анализируя все вышенаписанное и сопоставляя это с современными путями развития различных сфер жизни, можно смело утверждать, что сегодня адекватное решение нынешних проблем базируется на исправлении несовершенств существующих систем, это может быть исправлено при помощи внедрения блокчейна

В эпоху развития цифрового общества, где информационно-коммуникационные технологии имеют большое значение для повышения качества и уровня жизни населения, блокчейн приобретает особое значение. Он используется во многих сферах деятельности, поскольку он приносит большую пользу компаниям, государствам и обществу. Для совершенствования существующей системы распределенных регионов необходимо инвестировать огромные ресурсы, чтобы открыть еще больше возможностей для человечества и вывести его на новый уровень информационного и экономического развития.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

У технологии блокчейн есть перспективное будущее. Главные цели ее использования – обеспечить безопасность сохраняемых и обновляемых данных, подкрепить доверие между участниками сетевого бизнеса, взаимоотношений между партнерами, сократить затраты на оплату посредникам.

Эта технология защищает данные от фальсификации, будь то результаты выборов, право собственности на квартиру или наступление страхового случая, то есть Блокчейн-проект может применяться в социальной сфере в работе с населением.

Социальные инновации рассматриваются как новый подход в решении задач предоставления социальных услуг. Изучение опыта внедрения инновационных технологий на примере такой специфической и важной сферы государственной деятельности, как социальная защита, позволяет осмыслить проблемы и перспективы оптимизации современного государственного управления, наметить методологические

подходы к внедрению новых технологий оказания социальной помощи гражданам.

Результаты исследования показали, что граждане, обращающиеся за помощью в организации готовы к использованию новых технологий, и хотят решать вопросы, не тратя время ни на дорогу, ни на обсуждение и разъяснение, если в электронных услугах информация будет правильно и точно подана и ответы на запросы будут корректные, ясные и доступные. Исходя из полученных результатов, видим такие преимущества использования блокчейна в социальном секторе, как гарантия верифицируемости, прозрачности и достоверности; помощь в снижении транзакционных издержек; в более эффективном распределении и отслеживании платежей; повышении доверия к современным технологиям.

Таким образом, исследования в социальной сфере обеспечивают комплексное изучение объекта и представляют собой системное знание о сложной внутренней структуре взаимодействия клиентов и работников социальных служб и государственных учреждений. Оно дает представление о социальной сфере как о категории, реальном объекте, анализ которого можно использовать в социальном управлении, методах преобразования данной работы с населением, выполнении информационно-аналитической функции для обеспечения управления инфраструктурой социальной сферы.

Применение смарт-контрактов и блокчейн-проектов у нас осложнено отсутствием соответствующего законодательства. Но есть истории успеха по вполне очевидным международным трендам, доказывающие – за «умными» технологиями будущее.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

I. Литература

1. Абдуджалилов, А. Н. Правовая характеристика договоров, заключаемых в Интернете / А.Н. Абдуджалилов // Журнал Российского права. – 2016. – № 2. – С. 71-82.

2. Антипова, Е. И. Государственная социальная помощь на основании социального / Е. И. Антипова, Д. А. Дубовская // Государство и право в условиях гражданского общества: международная научно-практическая конференция «Государство и право в условиях гражданского общества». – Челябинск: ООО «Аэтерна», Уфа, 2015. – С. 12-14.

3. Багаев, В.П. Стоит задуматься, что можно упростить в существующем законодательстве, если люди решают свои экономические задачи альтернативными способами / В.П. Багаев // Закон. – 2018. – № 2. – С. 6 – 17.

4. Барабашев, А.Г. Кризис государственного управления и его влияние на основные административные парадигмы государства и бюрократии / А.Г. Барабашев // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2016. – № 3. – С. 163-194.

5. Бобков, В.Н. Социальный контракт как основа модернизации системы социальной поддержки трудоспособного малоимущего населения / В.Н. Бобков, А.А. Гулюгина, Н.С. Маликов, Е.Ю. Чесалкина // Уровень жизни населения регионов России. – 2011. – № 3. – С. 4-19.

6. Бодак, А.В. Социальная работа: инновационный путь развития / А.В. Бодак // СОТИС. – 2008. – № 5. – С. 54-60.

7. Боннер, А. Т. Традиционные и нетрадиционные средства доказывания в гражданском и арбитражном процессе / А. Т. Боннер.// М. : Проспект, 2013. - 511 с.
8. Брагинский, М. Договорное право. Книга 1: Общие положения / М. Брагинский. // М. : Статут, 1998. - 682 с.
9. Булгаков, И. Т. Правовые вопросы использования технологии блокчейн / И.Т. Булгаков // Закон. - 2016. - № 12. - С. 80-88.
10. Бычков, А. Транзакции с криптоактивами и их правовая защита / А. Бычков// Новая бухгалтерия. - 2018. - № 4. - С. 100-127.
11. Васнев, В.В. Срок вступления договора в силу / В.В. Васнев// Вестник ВАС РФ. - 2012. - № 1. - С. 85 - 95.
12. Вашкевич, А. М. Смарт-контракты: что, зачем и как / А. М. Вашкевич. - М. : Симплоер, 2018. - 89 с.
13. Витрянский, В. В. Договор в Гражданском кодексе России и в практике его применения / В.В. Витрянский// Вестник гражданского права. - 2007. - № 2. - С. 19-24. 86
14. Галкова, Е. В. Биткойн - альтернатива инвестициям, криптовалюта или «стеклянные бусы» без реальной торговой стоимости? Обзор основных подходов регулирования / Е.В. Галкова// Законодательство. - 2016. - № 11. - С. 25-36.
15. Гражданское право России. Общая часть: Курс лекций / отв. ред. О. Н. Садилов. - М. : Юристъ, 2001. - 318 с.
16. Гражданское право: Учебник / под ред. А. П. Сергеева, Ю. К. Толстого. - М. : Проспект, 1998. - Ч. 1. - 533 с.
17. Гражданское право: Учебник / С.С. Алексеев [и др.]; под ред. С.С. Алексеева. - М.: Проспект, Екатеринбург: Институт частного права, 2012. - 536 с.

18. Гришина, Я.С. Правовая природа социального контракта (договора социальной адаптации) как правового средства обеспечения достойного уровня жизни / Я.С. Гришина// Экономика. Предпринимательство. Окружающая среда. – 2015. – Т. 2. – № 62. – С. 68–76.

19. Данилов, И.А. Устранение порока сделки в качестве альтернативы признания ее недействительной / И.А. Данилов// Юрист. – 2009. – № 8. – С. 21 – 27.

20. Добрякова, Г. Э. Правовое регулирование информационной системы посредника для заключения электронных сделок : дис. ... д-ра филос. наук / Г. Э. Добрякова. – М., 2014. – 280 с.

21. Долгова, Т.М. Особенности развития приемной семьи для граждан пожилого возраста в Республике Бурятия / Т.М. Долгова// Вестник Бурятского государственного университета. – 2013. – № 5. – С. 110–114.

22. Краснопольская, И.И. Трансформация управления социальной сферой: запрос на социальные инновации / И.И. Краснопольская, И.В. Мерсиянова // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2015. – № 2. – С. 29–52.

23. Кудинова, К.В. Социальный контракт – инновационная активная модель государственной социальной помощи / К.В. Кудинова// Глобальный научный потенциал. – 2012. – № 18 (18). – С. 94–96.

24. Кук, Л. Государство в социальной сфере: уходит или остается? / Л. Кук// Вопросы государственного и муниципального управления. – 2014. – № 2. – С. 120–144.

25. Малофеев, И.В. Социальный контракт как форма социальной поддержки / И.В. Малофеев // Вестник Красноярского государственного

педагогического университета им. В.П. Астафьева. – 2011. – Т. 2. – № 3. – С. 26-29.

26. Медведев, Д.А. Социально-экономическое развитие России: обретение новой динамики /Д.А. Медведев // Вопросы экономики. – 2016. – № 10. – С. 5-30.

27. Осохеева, Б.Р. Приемная семья как технология социального обслуживания для пожилых граждан / Б.Р. Осохеева // Формы и методы социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: материалы II Международной научно-практической конференции. – Улан-Удэ: Изд-во Восточно-Сибирского государственного университета технологий и управления, 2013. – С. 255-256.

28. Семенов, С.Д. Социальный контракт в действии / С.Д. Семенов// Социальная работа. – 2016. – № 3. – С. 29-31.

29. Тихомиров, Ю.А. Последствия правовых актов: оценка и коррекция / Ю.А. Семенов // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2010. – № 3. – С. 140-148.

30. Федорова, О.В. Государственная помощь малоимущим на основании социального контракта / О.В. Федорова// Социальная работа. – 2015. – № 5. – С. 11-13.

31. Южаков, В.Н. Государственное управление по результатам: модель для России / В.Н. Южаков// Вопросы государственного и муниципального управления. – 2016. – № 3. – С. 165-174.

II. Справочные и информационные издания

32. Актуальные вопросы современного конкурентного права: сб. науч. тр. / отв. ред. и сост. М. А. Егорова. – М. : Юстицинформ, 2017. – Вып. 1. – 288 с.

III. Интернет- издания

33. Аренда недвижимости с накоплением права собственности [Электронный ресурс] // Электрон. дан. - [Б. м.], 2018. - Режим доступа: <https://www.kickico.com/ru/campaigns/34938/real-estate-token>. - Проверено: 26.05.2020

34. В России пока нет необходимости принимать законы по регулированию криптовалют [Электронный ресурс] // Информационный портал «Майнинг Криптовалюты».- Электрон. дан. - [Б. м.], 2019. - Режим доступа: <https://mining-cryptocurrency.ru/vrossii-net-neobhodimosti-v-regulirovanii-kriptoalyut>. - Проверено: 26.05.2020

35. Виталик Бутерин представил концепт децентрализованного суда на блокчейне [Электронный ресурс] // Журнал ForkLog. - Электрон. дан. - [Б. м.], 2016-2020. - Режим доступа: <https://forklog.com/vitalik-buterin-predstavil-kontsept-detsentralizovannogo-suda-na-blokchejne>- Проверено: 26.05.2020

36. Внедрение смарт-контрактов [Электронный ресурс] // Симплоер. - Электрон. дан. - [Б. м.], 2013-2020. - Режим доступа: <https://www.simplawyer.com/store/smart-contracts>- Проверено: 26.05.2020

37. Волконская Е.М. Смарт-контракты простыми словами - что это и кому нужно// [Электронный ресурс] /Е.М. Волконская- Режим доступа: <http://bestinvestpro.com/smart-kontrakt-prostymi-slovami-chto-eto-i-komu-nuzhno/> - Проверено: 26.05.2020

38. ВЭБ заключил первый смарт-контракт // [Электронный ресурс] / Supply Chain Management. - Электрон. дан. - [Б. м.], 2017-2020. - Режим

доступа: <http://supplychains.ru/2018/04/27/veb-perviy-smart-contract> -
Проверено: 26.05.2020

39. Где можно купить недвижимость за Биткоины [Электронный ресурс] // Криптовалюта.Tech. - Электрон. дан. - [Б. м.], 2017-2020. - Режим доступа: <https://cryptocurrency.tech/gde-mozhno-kupit-nedvizhimost-za-bitkoiny>. - Проверено: 26.05.2020

40. Дополнения Н.Г. Семилутиной к Замечаниям С.В. Сарбаша касательно проекта ФЗ о «цифровых правах» [Электронный ресурс] // ИЦЧП. - Электрон. дан. - [Б. м.], 87 1994-2020. - Режим доступа: <http://privlaw.ru/wp-content/uploads/2018/04/meeting-190418-zakonoproekt2a-project-conclusion.pdf>. - Проверено: 26.05.2020

41. Захватывающая история The DAO: работа над ошибками [Электронный ресурс] // Журнал ForkLog. - Электрон. дан. - [Б. м.], 2017-2020. - Режим доступа: <https://forklog.com/zahvatyvayushhaya-istoriya-the-dao-rabota-nad-oshibkami>. - Проверено: 26.05.2020

42. Зубарев, В. М. Блокчейн изнутри: как устроен биткоин // [Электронный ресурс] / В.М. Зубарев. Режим доступа: <http://vas3k.ru/blog/blockchain>. - Проверено: 26.05.2020

43. Медведев, Д.А. Новое качество государственного управления: проекты для роста, проекты для жизни: выступление на пленарном заседании XV международного инвестиционного форума «Сочи-2016» // [Электронный ресурс] / Д.А. Медведев. Режим доступа: <http://government.ru/news/24729>. - Проверено: 26.05.2020

44. Никитина, Т.И. Старикам помогают неравнодушные люди с большим сердцем // [Электронный ресурс] / Т.И. Никитина. Режим доступа: <http://up74.ru/articles/obshchestvo/88545>. - Проверено: 26.05.2020

ПРИЛОЖЕНИЕ

Приложение 1

Анкета

Уважаемый участник опроса!

Опрос проводится в целях выявления мнения граждан о качестве условий оказания социальных услуг.

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания и повысить качество оказания услуг населению.

Опрос проводится анонимно. Ваши фамилия, имя, отчество, контактные телефоны указывать необязательно.

Вопросы к анкете

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

- Да
- Нет, так как _____

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

- Да
- Нет

3. Знакомо ли вам понятие «блокчейн»?

- Да
- Нет

4. Если на предыдущий вопрос ответили «да» то, на ваш взгляд, полезно ли применение технологии «блокчейн» в социальной работе?

- Да
- Нет

5. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

- Да
- Нет, так как _____

6. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?

- Да
- Нет, так как _____

7. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг, и прочее)?

- Да (услуга предоставлена своевременно или ранее установленного срока)
- Нет (услуга предоставлена с опозданием), так как _____

8. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации в помещении организации;

- наличие и доступность питьевой воды в помещении организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации;
- удовлетворительное санитарное состояние помещений организации;
- транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, при личном посещении у специалиста организации) и прочие условия)

9. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

- Да
- Нет, так как _____

10. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию (приемного консультативного отделения, и прочие работники)?

- Да
- Нет, так как _____

11. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией:

- телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения);
- получение консультации по оказываемым услугам;

- раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие)?

12. Хотели бы вы получать все социальные услуги, не выходя из дома с помощью современной технологии «блокчейн»?

- Да, конечно
- Нет, все современное для меня тяжело для усваивания

13. Требуется ли вам помощь (обучение) в использовании электронных средств для получения необходимой информации по обслуживанию населения (компьютер, ноутбук, смартфон, другое)

- Да
- Нет, так как _____

14. Ваш пол

- Мужской
- Женский

15. Ваш возраст (укажите, сколько Вам полных лет)*

16. Укажите, к какой группе населения Вы относитесь?

- Многодетная (замещающая) семья
- Семья, имеющая детей с ограниченными возможностями здоровья
- Семья, имеющая ребенка-инвалида
- Семья, имеющая на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей
- Инвалиды
- Молодые инвалиды

Иная категория граждан (укажите, какая именно) _____

17. Укажите форму социального обслуживания, при которой была получена услуга:

- полустационарная форма социального обслуживания
- стационарная форма социального обслуживания
- социальное обслуживания на дому