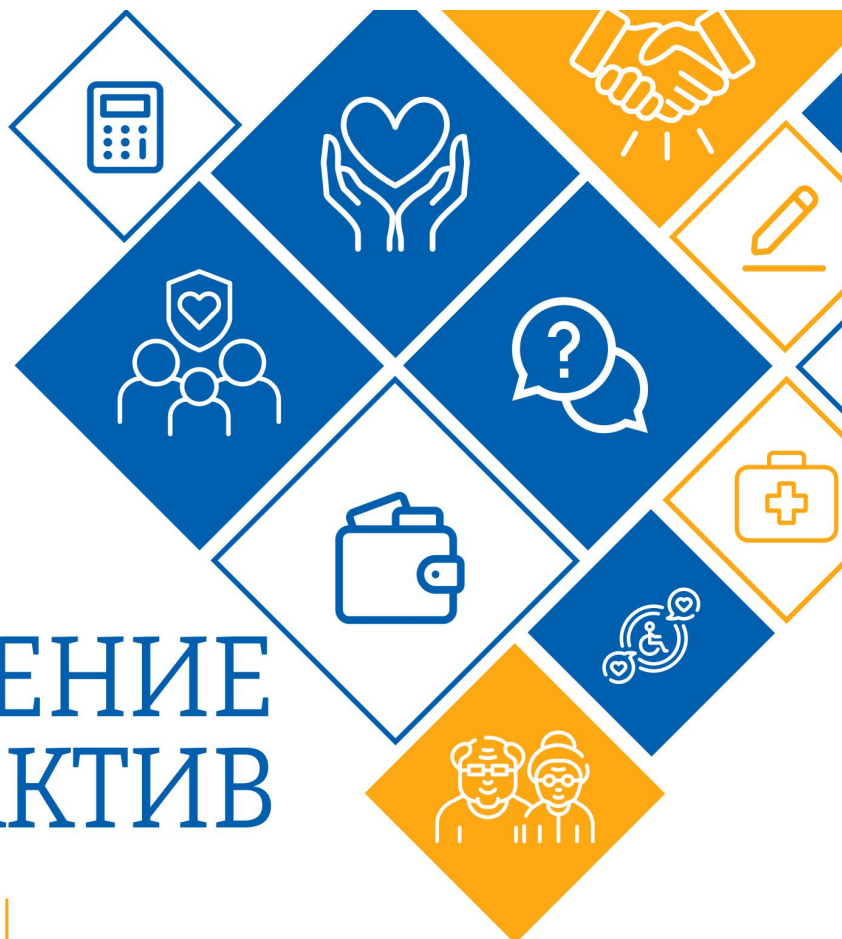




ПОРТАЛ СОЦЗАЩИТЫ:

УГЛУБЛЕНИЕ В ИНТЕРАКТИВ



В июле 2025 года перезапущен портал социальной защиты. О его новом функционале, значении обратной связи от пользователей и планах на дальнейшее совершенствование рассказывает заместитель министра труда и социальной защиты **Юлия БЕРДНИКОВА**.



BS Как создавался портал социальной защиты? Опыт каких стран при этом учитывался?

– В 2015 году в Беларуси запустили портал социальной защиты. При его разработке изучали опыт других стран – России, Казахстана и Азербайджана, где уже тогда активно развивались цифровые сервисы для граждан. Архитектуру, функционал и удобство для пользователей адаптировали с учетом этих примеров. С момента запуска портал ежегодно обновлялся: добавлялась новая справочная информация, сервис становился удобнее для жителей страны. В 2025 году портал перезапущен уже с новым функционалом.

Сейчас портал социальной защиты позволяет не только получать справочные сведения, но и взаимодействовать с органами соцзащиты в режиме онлайн. Ключевые изменения включают внедрение системы электронной записи на прием к специалистам, возможность подачи онлайн-заявок на получение социальных услуг (в т. ч. в отношении третьих лиц – например, бабушек, дедушек, соседей), расширенный поиск оказываемых услуг, получение информации с интегрированных интерактивных карт, а также чат-бот, предназначенный для экстренных обращений. Кардинально изменились подходы к структурированию и управлению информацией, что отразилось на эргономике портала.

Как результат, из традиционного информационного ресурса портал социальной защиты трансформировался в единую информационную и интерактивную цифровую площадку, которая будет полезна как населению, так и работникам соцзащиты.

BC – Только ли развитие цифровых технологий стоит за «модернизацией» портала соцзащиты?

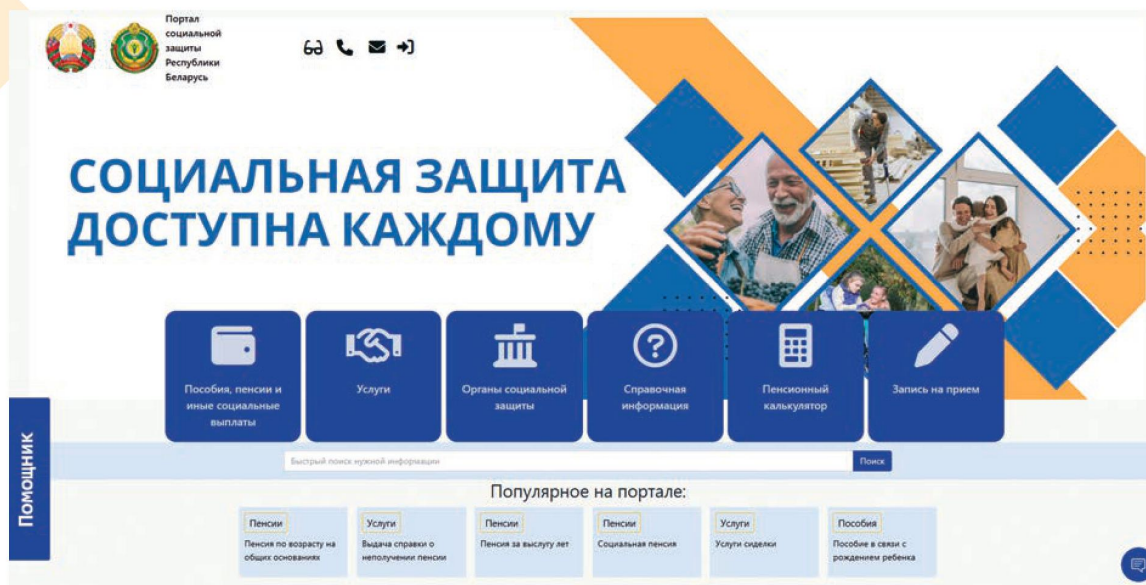
– Развитие технологий играет важную роль. При реализации проекта использовались самые передовые решения – например, идентификация пользователей ведется через Межбанковскую систему идентификации (МСИ). В течение 5 лет планируется внедрение и искусственного интеллекта. Но главным драйвером изменений портала является обратная связь от пользователей. Мы постоянно анализируем обращения, поступающие в органы соцзащиты, техподдержку портала и соцсети Минтруда и соцзащиты.

BC – Какой функционал обновленной версии портала наиболее востребован у пользователей?

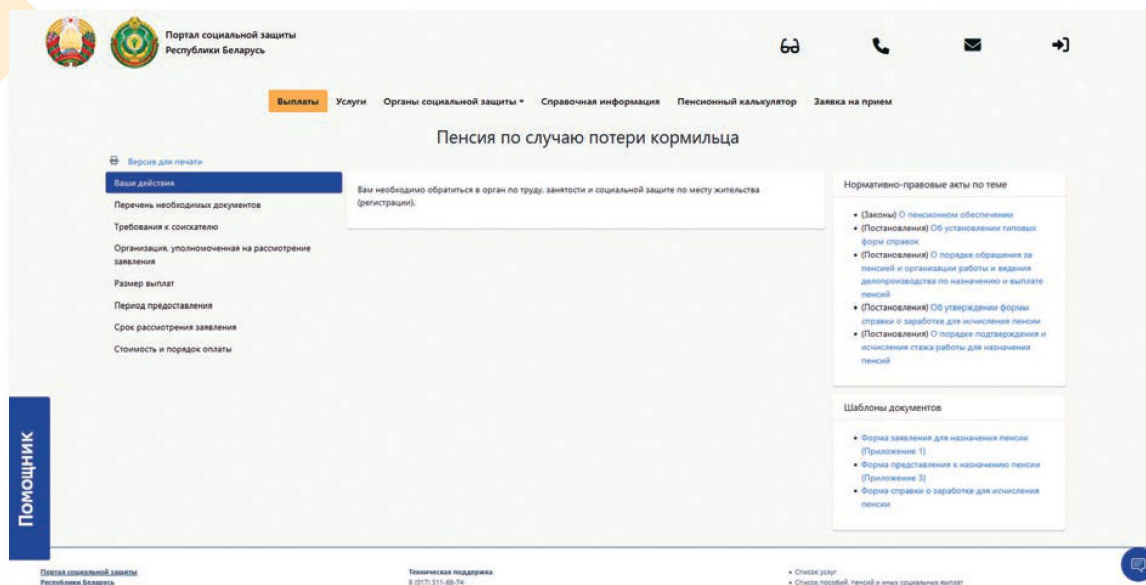
– За первый месяц работы портала на нем с помощью МСИ зарегистрировались 154 человека. 40 записались на прием, 11 оставили онлайн-заявки на получение социальных услуг, 68 обратились в чат-бот за получением экстренной помощи.

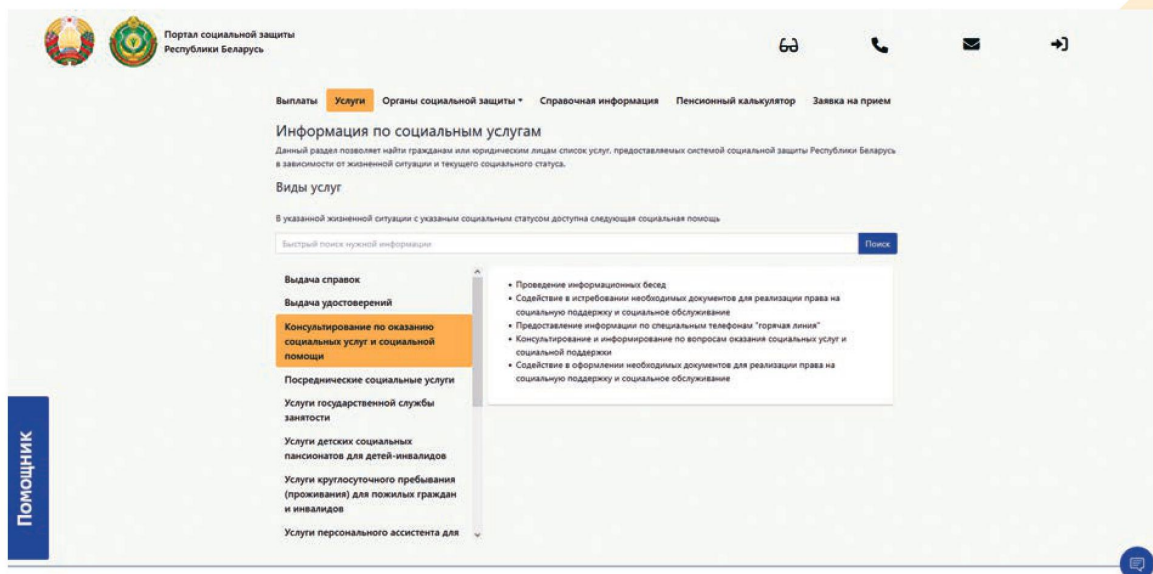
Из традиционного информационного ресурса портал социальной защиты трансформировался в единую информационную и интерактивную цифровую площадку, которая будет полезна как населению, так и работникам соцзащиты.

Портал
социальной
защиты
Республики
Беларусь

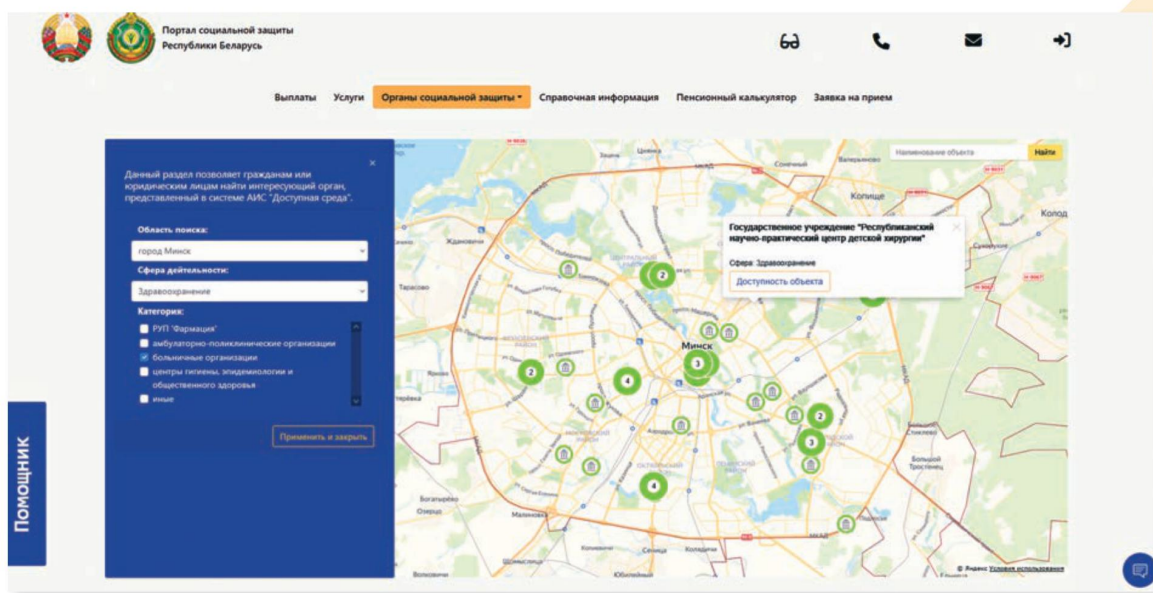


Раздел
«Выплаты»





Раздел «Услуги»



Учреждения здравоохранения Минска на карте доступных объектов

За первый месяц работы портала на нем зарегистрировались 154 человека. 40 записались на прием, 11 оставили онлайн-заявки на получение социальных услуг, 68 обратились в чат-бот за получением экстренной помощи.

Отмечаем и интерес пользователей к справочной информации, размещенной на портале, – о пенсиях, пособиях, адресной и материальной помощи, пенсионному калькулятору, а также республиканской интерактивной карте доступных объектов, которая позволяет получать информацию о наличии доступной среды на различных объектах социальной инфраструктуры.

BC Как ведется обновление этой карты?
– Источником данных для нашей интерактивной карты объектов является АИС «Доступная среда», которая была запущена в январе 2025 года. В ней уже имеются сведения о 50 тыс. объектах, которые обновляются ежедневно и в режиме онлайн поступают на портал.

BC Какие планы по развитию портала на ближайшие 2-5 лет?
– До 2030 года планируется расширить перечень интерактивных сервисов, доступных после авторизации в личном кабинете, а также спектр персональной информации, учитывающей социальные статусы и категории гражданина, размеры назначенных социальных выплат (пособия, пенсии) и способы их получения

Пенсионный калькулятор

(сведения о выплатной организации, дата выплаты). В проекте – и подача в электронном виде различного рода заявлений. Все эти нововведения будут реализованы в рамках программы социально-экономического развития Республики Беларусь на 2026–2030 годы.

ВС – Какие возможности портал открывает для специалистов соцзащиты?

– Сегодня благодаря функционалу портала у работников соцзащиты появилась возможность составлять графики приема специалистов для проведения консультаций, оперативно получать экстренные сообщения от граждан о невыплате заработной платы/пособия. Доступен и сбор аналитики. Например, за считанные секунды можно собрать статистику по количеству обратившихся за оказанием социальных услуг, оказанием экстренной помощи через портал.

Полагаем, что перезапуск портала соцзащиты снизит и офлайн-нагрузку на специалистов. По сведениям работников, уже сейчас отмечается сокращение числа посещений гражданами органов социальной защиты.

ВС – Как сегодня повышают цифровую квалификацию работники соцзащиты?

– Мы считаем, что обучение через всю жизнь – это основа того, чтобы идти в ногу со временем. С работниками соцзащиты на регулярной основе проводятся различные семинары и вебинары, затрагивающие в том числе вопросы цифровизации. По вопросам эксплуатации портала

соцзащиты, например, разработаны видеоинструкции, консультирование ведет и служба технической поддержки.

ВС – Как Минтруда и соцзащиты оценивает уровень цифровизации отрасли? Какие задачи стоят на будущее?

– Министерство труда и социальной защиты Беларуси является одним из передовых с точки зрения проникновения цифровых технологий в отраслевую деятельность и автоматизацию бизнес-процессов.

При реализации проекта использовались самые передовые решения – например, идентификация пользователей ведется через Межбанковскую систему идентификации. В течение 5 лет планируется внедрение и искусственного интеллекта.

Все ключевые направления работы (пенсионное и социальное обеспечение, занятость населения, семейная политика, работа с людьми с инвалидностью, социальное обслуживание и др.) поэтапно совершенствуются: современные цифровые технологии проникают все глубже. Сейчас занимаемся внедрением проактивных процессов в области назначения пенсии по инвалидности.

Минтруда и соцзащиты будет и дальше автоматизировать процессы решения задач в социально-трудовой сфере, а также обеспечивать предоставление жителям нашей страны удобных сервисов посредством доступных средств коммуникации. **ВС**

Анастасия МАНУИЛОВА