

Цифровой разрыв

Цифровые системы социального обеспечения часто «наказывают» самые уязвимые слои населения

Несмотря на всю свою разрушительность, кризис COVID-19 имеет свою положительную сторону: он пролил свет на важные политические ошибки, начиная с отсутствия социальной защиты для двух миллиардов неформальных работников в мире. Но для решения этой проблемы потребуется нечто большее, чем просто социальные программы; это также потребует от правительств преодоления «цифрового разрыва».

Во время пандемии, социальные программы, поддерживающие «недостающее среднее звено» – неформальных работников, исключенных из стандартного социального обеспечения, связанного с занятостью, и которые зачастую не имеют права на участие в социальных программах, направленных на беднейшие слои населения – в значительной степени полагались на цифровые технологии. Регистрация производилась на мобильные телефоны. Правительство проверяло бенефициаров с помощью систем цифровой идентификации. Выплаты поступали на электронные кошельки.

Такое долгожданное использование цифровых технологий упростило процедуры и позволило работникам избежать личного общения при подаче заявления или получении пособия. Но такой подход также подразумевает очевидный риск: исключение тех, кто находится по другую сторону цифрового разрыва.

Использование цифровых технологий подразумевает очевидный риск: исключение тех, кто находится по другую

Наглядным примером является опыт неформальных переработчиков мусора здесь, в Йоханнесбурге. Когда правительство ЮАР ввело Денежные субсидии по оказанию социальной помощи в случае бедственного положения для взрослых, исключенных из других форм государственной поддержки во время пандемии, заявки нужно было

сторону цифрового разрыва

подавать с помощью формы на веб-сайте, электронной почты, WhatsApp или кода Неструктурированных дополнительных данных.

Это обещало эффективность, но также сделало недоступной подачу заявок для многих сборщиков мусора. По словам Стивена Лиу, активного члена Африканской организации сборщиков мусора (ARO), «у 90% людей, с которыми мы работаем, нет сотовых телефонов. Если он у них есть, то обычно это старая модель, которая плохо работает, или у них нет денег для загрузки данных, или им нигде получить доступ к бесплатному Wi-Fi».

К счастью, ARO помог членам организации в этом процессе. Это означало не только заполнение и отправку заявок, но и выполнение любых дополнительных административных действий, в случае отклонения первоначальной заявки. По словам Лиу, «было бы намного проще, если бы [Южноафриканское агентство социального обеспечения] отправило своих сотрудников по месту нашей работы, чтобы помочь людям зарегистрироваться на получение пособия».

Подобные истории происходят во всем мире. В Мехико денежные субсидии, предлагаемые работникам, не получающим заработную плату, первоначально были доступны только через онлайн приложения. «Я трижды ходил в интернет-кафе, чтобы сканировать документы и отправлять электронные письма», – сказал один из сотрудников. «Как это могут сделать те, кто не умеет читать и писать и не может заплатить за интернет-кафе?» После протестов рабочих организаций правительство добавило возможность письменного заполнения заявок.

Аналогичным образом, в Дели неформальные работники столкнулись с трудностями при работе с цифровыми приложениями из схемы проекта Pradhan Mantri Street Vendor's AtmaNirbharNidhi(SVANidhi) – программы государственного займа, разработанной для поддержки уличных торговцев. Мало того, что приложение было доступно только онлайн, оно также не было написано на разговорном хинди, и веб-сайт часто «падал».

Более того, от заявителей изначально требовалось иметь карту Aadhar Card (форма цифровой идентификации, связанная с биометрическими и демографическими данными), привязанную к номеру мобильного телефона, что создало множество других проблем. «Не у всех работников есть карта Aadhar», – заявила Шалини Синха, координатор программы «Женщины в

неформальной занятости: глобализация и организация» в Дели. «Или, если они рабочие-мигранты, карта может быть в их родных городах, и тогда у них может быть другой номер мобильного телефона, и им придется пройти процесс привязки нового номера к карте».

Это вряд ли единичные инциденты или тщательно отобранные истории. В отчете тогдашнего Специального докладчика Организации Объединенных Наций по вопросу о крайней бедности и правах человека Филипа Олстона за 2019 год отмечалось, что оцифровка системы социального обеспечения часто приводит к «глубокому сокращению общего бюджета на цели социального обеспечения, ограничению пула бенефициаров [и] отмене некоторых услуг». Фактически, предупреждал Олстон, цифровые системы социального обеспечения часто «наказывают самые нуждающиеся классы». Например, неограниченное сопоставление данных используется для выявления и наказания за «малейшие нарушения» в учетных записях получателей социальных пособий, что иногда приводит к отказу в предоставлении критически важных услуг.

Правительства, внедряющие цифровые технологии в свои программы социального обеспечения, также обязаны обеспечить равенство систем и институтов, в которых они предлагаются

Технологические решения нельзя использовать как средство для сокращения бюджетов и перекладывания ответственности с государства на низовые организации, обслуживающие бедных. Правительства, внедряющие цифровые технологии в свои программы социального обеспечения, также обязаны обеспечить равенство систем и институтов, в которых они предлагаются.

Во-первых, поскольку правительства инвестируют в переход к цифровым технологиям (в том числе направляя большие суммы средств в частный сектор), они также должны поддерживать работу низовых организаций, предоставляющих важные услуги «последней мили», связывая людей с их правами. В настоящее время лишь немногие из низовых организации работающих на Глобальном Юге в состоянии мобилизовать финансовые ресурсы, необходимые для поддержания своей жизнедеятельности.

Более того, правительствам следует создать механизмы для конструктивных консультаций с этими организациями, чтобы разработать программы, отвечающие потребностям целевых групп, мониторить и оценивать прогресс и вносить необходимые

изменения.

Передовым бюрократическим работникам, таким как социальные работники и сотрудники регистратуры, также будет необходима усиленная поддержка, что в некоторых случаях может означать увеличение их численности.

Безусловно, сокращение цифрового разрыва также должно стать приоритетной задачей. Это означает расширение доступа к цифровым технологиям, включая мобильные телефоны и широкополосный Интернет, и обеспечение того, чтобы люди знали, как их использовать. Низовые организации также должны сыграть здесь жизненно важную роль. Но пока что, необходимо преодолеть цифровой разрыв, чтобы наиболее уязвимые слои населения могли получить доступ к столь необходимой государственной поддержке.

(c) Project Syndicate 2021



Лаура Алферс

Лаура Алферс (Laura Alfors) – директор программы социальной защиты в организации Women in Informal Employment: Globalizing and Organizing.