

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(НИУ «БелГУ»)

ФАКУЛЬТЕТ СОЦИАЛЬНО-ТЕОЛОГИЧЕСКИЙ
ИМЕНИ МИТРОПОЛИТА МОСКОВСКОГО И КОЛОМЕНСКОГО
МАКАРИЯ (БУЛГАКОВА)

Кафедра социальной работы

**ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ
УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ НА МУНИЦИПАЛЬНОМ УРОВНЕ**

Диссертация на соискание академической степени магистра

**магистранта
заочной формы обучения
направления подготовки 39.04.02 Социальная работа
группы 87001455**

Кулабухова Алексея Алексеевича

Научный руководитель:
кандидат
социологических наук,
доцент
Лазуренко Н.В.

Рецензент
начальник УСЗН
администрации
Прохоровского района
Кулабухова И.А.

БЕЛГОРОД 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ	11
1.1. Социальные услуги: понятие, сущность, основные виды	11
1.2. Информационное обеспечение оказания социальных услуг населению: основные элементы и нормативно-правовая база	26
2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ: МУНИЦИПАЛЬНЫЙ АСПЕКТ	36
2.1. Информационные технологии в деятельности учреждений социальной защиты: региональный опыт	36
2.2. Проблемы использования информационных технологий в деятельности учреждений социальной защиты населения по оказанию социальных услуг населению (на примере Управления социальной защиты населения администрации Прохоровского района)	63
2.3. Социальный проект «Мобильный социальный помощник»	84
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	92
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	97
ПРИЛОЖЕНИЯ	104

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. В последние десятилетия мир переживает переход от «индустриального» общества к «обществу информационно-му». Формирование единого информационного пространства России и входящих в нее регионов, повышение эффективности использования информационных ресурсов, создание условий для качественного информационного обеспечения, решения стратегических и оперативных задач социального развития страны и отдельных регионов являются одним из основных направлений осуществления государственной социальной политики. Одной из основных задач органов власти является совершенствование информационного обеспечения оказания социальных услуг населению. Социальная информация сегодня рассматривается как один из основных ресурсов развития общества, а информационные системы и технологии как средство повышения эффективности работы в социальной сфере.

Один из основных факторов социально-экономического развития Российской Федерации – возрастание роли человеческого капитала – требует решения проблемы качества и доступности социальных услуг, оказываемых населению. В этой связи в рамках направления социально-экономической политики на ближайшие годы в области развития человеческого потенциала особое значение приобретают меры по повышению уровня и качества жизни населения, модернизации всех отраслей социальной сферы в целях обеспечения доступности качественных социальных услуг, созданию эффективной системы адресной социальной помощи лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Все запланированные направления долгосрочной политики социальной защиты населения в Российской Федерации предполагают необходимость совершенствования механизма информационного обеспечения оказания социальных услуг.

На сегодняшний день в российском государстве принят ряд нормативно-правовых актов различного уровня, направленных на улучшение жизнедеятельности населения и совершенствование системы социальной защиты. Однако принятая законодательная база не сможет дать каких-либо положительных результатов без эффективной информационной взаимосвязи между органами государственной власти, населением и организациями. Без соответствующего ин-

формационного обеспечения со стороны государства население не может быть информировано о своих социальных правах, о получении необходимых социальных услуг, кроме того, процесс рассмотрения и решения проблем различных категорий граждан посредством предоставления соответствующих услуг предопределяет необходимость получения необходимой информации о каждой из них.

Существующая практика информационного взаимодействия субъектов предоставления социальных услуг не вполне соответствует задачам на современном этапе развития общества, зачастую информация разрознена, неадекватно воспринимается населением, а существующие базы данных в органах системы социальной защиты не вполне отражают всех аспектов жизнедеятельности нуждающихся; становится необходимым создание развитого информационного обеспечения, внедрение новых информационных технологий для оказания качественных социальных услуг населению.

Степень разработанности проблемы. С XX века взгляд на информацию распространился как на общественный ресурс, аналогичный материальным и трудовым ресурсам. Понимание сущности информационных технологий, а также закономерности формирования, преобразования и распространения различных видов информационных ресурсов впервые раскрыты Г.Р. Громовой. В 70-х годах А. Осттингер, С.В. Симонович, Ф. Хендлером начала разрабатываться программа по формированию политики в области информационного обеспечения. Г.И. Кирилова, В.А. Остейковский в своих работах раскрывают классификацию информационных ресурсов по характеру использования, степени обобщения, по категориям доступа, способам организации и использования. Способы сбора и создания информационного обеспечения системы социальной защиты описаны в работах В.М. Литвиненова, В.А. Митькиной, Е.И. Холостовой, И.Г. Зайнышева и др.

В зарубежной теоретической мысли проблемы информатизации социальной сферы впервые начали рассматриваться основоположниками теорий постиндустриального и информационного общества Д. Беллом, Н. Винером, М. Кастельсом и Э. Тоффлером в США; М. Понятовским, А. Туреном во Франции; Н. Луманом и Ю. Хабермасом в Германии; И. Масудой в Японии начиная с 60-х гг. XX в.

Концептуальная основа накопления знаний о процессе информатизации в России была заложена в трудах отечественных ученых Р.Ф. Авдеева, А.П. Ершова, И.С. Мелюхина, А.И. Ракитова, А.Д. Урсула и др. в конце 1980х – начале 1990-х гг. Как отмечает И.С. Мелюхин, именно в период конца 80-х, начала 90-х гг. появилась большая часть научных исследований в области информатизации социальной сферы.

Содержание информационных теорий рассмотрено в работах В.Г.Афанасьева, И.Бар-Хиллела, Н.Винера, Е.К.Войшвилло, Р.С.Гиляревского, Р.Карнапа, Дж.Г.Кемени, Д.Харраха, Р.Хартли, А.И.Черного, К.Э.Шеннона, А.Д.Урсула, И.И.Юзвизица, Ю.А.Шрейдера, где информация характеризуется с позиций количественных и качественных аспектов.

Сущность социальной информации, ее основные характеристики, классификация и предъявляемые к ней требования в рамках социального управления, раскрыты в работах таких авторов, как Г.В.Атаманчук, В.Г.Афанасьев, Г.Т.Журавлев, Т.Закупень, Б.Зарецкий, В.З.Коган, А.Д.Урсул и др.

Основные методы сбора, оценки и анализа информации в системе социальной защиты рассмотрены в работах В.Г.Андреенковой, К.Б.Бектурганова, С.А.Белановского, Н.В.Веселковой, Ю.П.Воронова, Л.М.Гемота, С.И.Григорьева, И.Ф.Девятко, В.И.Добренькова, А.И.Кравченко, О.М.Масловой, Ю.Е.Ростова, Е.И.Ткаченко, Б.Л.Токарского, Н.А.Романовича, Г.Г.Татаровой, Ю.Н.Толстой, В.А.Ядова, З.А.Янковой и др.

Потребление услуг как социальное явление изучалось в экономическом, культурологическом, социологическом аспектах. Проблеме потребления в контексте социальной дифференциации уделяли внимание Т. Веблен, Х. Лейбенстайн.

Сфера услуг стала объектом научных изысканий Д. Бурстин, Г. Маркузе, Т. Парсонса, Н.Л. Шкиндер, В.И. Шкиндер. Так, Т. Парсонс рассматривает сферу услуг не в традиционной экономической плоскости, а в системе общественных отношений, приходя к выводу, что любая услуга имеет социальный аспект и служит достижению общественно важных целей. Социальные услуги как фактор повышения качества жизни населения изучал К.М. Мкртчян.

Вопросы теории и практики предоставления социальных услуг преимущественно освещаются в контексте социальной защиты населения. Это получило

отражение в достаточно большом числе работ ученых, представляющих различные направления науки: философии, социологии, психологии, экономики (Л.И.Берестова, В.Н.Бобков, Н.А.Волгин, М.М.Даурбеков, С.В.Кадамцева, Б.В.Ракитский, Л.С.Ржаницина, В.Д.Роик, Л.П.Храпылина, Т.В.Ярыгина и др.).

Анализ структуры и состава социальных услуг с точки зрения потребителя, моделей обслуживания и оценки удовлетворенности, формирование показателей и критериев качества, ценности и конкурентности услуг рассматриваются в трудах Е.П. Голубкова, М.Ефремовой, Ф.Котлера, И.М.Лифшица, Н.Е.Николайчука, И.И.Ополченова, Г.А.Пономаревой, М.В.Прищененко и др.

Базой для разработки специальной методологии и методики социальных проблем, отражающих сложность и многозначность развития социальных услуг в условиях модернизации социальной сферы могут служить труды социологов В.П.Васильева, А.Г.Здравомыслова, А.Л.Маршака, В.Г.Овсянникова, В.А.Ядова и др.

Большая часть имеющихся в литературе исследований фокусируется на теоретических основах изучения процесса информатизации, информационных ресурсах общества, различных информационных технологиях, информационной культуре, влиянию сети Интернет на российское общество, изменению социальной роли труда в информационном обществе, последствиях информатизации. Однако еще не проведен целостный системный анализ специфики информатизации в социальной сфере, особенностей воздействия информационных технологий на качество предоставления социальных услуг населению.

Объектом исследования является информационное обеспечение оказания социальных услуг населению.

Предмет исследования: информационные технологии в деятельности учреждений социальной защиты населения по оказанию социальных услуг на муниципальном уровне.

Цель исследования: раскрыть сущность информационного обеспечения оказания социальных услуг населению и разработать социальный проект, направленный на совершенствование информационных технологий в деятельности учреждений социальной защиты населения по оказанию социальных услуг.

Задачи исследования:

- рассмотреть теоретические основания информационного обеспечения оказания социальных услуг населению;
- раскрыть сущность информационных технологий в деятельности учреждений социальной защиты населения;
- выявить проблемы использования информационных технологий в деятельности учреждений социальной защиты населения по оказанию социальных услуг и разработать социальный проект «Мобильный социальный помощник».

Гипотезой исследования выступает предположение о прямой зависимости между внедрением (расширением) новых информационных технологий в деятельность учреждений социальной защиты по оказанию социальных услуг и обеспечением более высокого уровня доступности информации для потребителей, что, в конечном счете, будет способствовать повышению информированности населения о социальных услугах.

Теоретико-методологическая основой исследования явились: системный подход (В.Г. Афанасьев, А.И. Берг, Л. Берталанфи, А.А. Богданов, Дж. Форрестер, Э.Г. Юдин); комплексный подход (Л.Н. Коган, Ж.Т. Тощенко); основные теории и концепции информационного общества (концепция «постиндустриализма» Д. Белла, сетевая концепция М. Кастельса). Методологической базой исследования послужила социальная информатика, позволяющая выделять и рассматривать основные тенденции и социальные проблемы, возникающие в обществе под влиянием процесса информатизации (К.К. Колин, И.В. Соколова и др.).

Исследование опирается на теорию информационного общества как методологическую основу анализа процесса информатизации социальной сферы, в первую очередь – на идеи и положения о природе социальных изменений, происходящих с субъектами в условиях формирования нового типа общества (Р.Ф. Абдеев, В.А. Аникин, Д. Белл, И.В. Бестужев, Э. Буткявичене, С.В. Горюнова, Т.Е. Демидова, В.А. Копылов, Н.В. Коротникова, Ю.Л. Лежнина, И.С. Мелюхин, А.И. Ракитов, Л. Ринкявичус, А.Н. Тесленко, Н.Е. Тихонова, Э. Тоффлер, А.Д. Урсул и др.). Приоритетное значение имеют теоретические разработки в области социологии потребления Ж.Бодрийяра, П.Бурдьё, Г.Маркузе; концепция социального аспекта услуги Т. Парсонса, концепция сервиса как инструмента воспроизводства социальных отношений

А. Живана.

При работе над магистерской диссертацией использовались следующие **методы исследования:**

- теоретический анализ литературы по теме исследования (позволил раскрыть специфику информационного обеспечения оказания социальных услуг населению). В исследовании применяются теоретические методы сравнительного, структурно-функционального, системного анализа и метод проектирования.

- анализ нормативно-правовых документов (позволил изучить нормативно-правовую базу в сфере информационного обеспечения оказания социальных услуг населению);

- методы эмпирического исследования (интервьюирование), обработка и анализ результатов социологического исследования (позволил получить информацию о проблеме использования информационных технологий в деятельности учреждений социальной защиты населения по оказанию социальных услуг населению);

- статистические (математические) методы обработки результатов исследования при помощи пакета прикладных программ (IBM SPSS Statistics Base v22.0).

Эмпирическая база исследования.

- 1.Нормативно-правовые акты органов власти Российской Федерации в области информатизации и информационных технологий, а также социальной защиты населения; государственные стандарты в области социального обслуживания населения; нормативно-правовые документы Белгородской области;

2. Статистические материалы Федеральной службы государственной статистики и территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Белгородской области, данные, статистической и отчетной информации Управления социальной защиты населения администрации Прохоровского района.

3. Материалы проведенного автором диссертационной работы социологического исследования «Изучение проблем использования информационных технологий в деятельности учреждений социальной защиты населения по оказанию социальных услуг» (2016 г.). Исследование проводилось посредством интервьюирования специалистов Управления социальной защиты населения админи-

страции Прохоровского района ($n = 24$), интервьюирования населения – получателей социальных услуг, проживающих на территории Прохоровского района ($n = 68$).

Научная новизна исследования заключается в разработке социального проекта, направленного на оптимизацию информационного обеспечения оказания социальных услуг населению, посредством внедрения новых информационных технологий в деятельность учреждений социальной защиты.

Положение, выносимое на защиту. Предложенный социальный проект позволит привлечь большее внимание населения – потребителей социальных услуг к сайту УСЗН посредством QR-технологии и, таким образом, получить больший объем информации, чем традиционными способами (путем размещения информации на стендах в органах УСЗН, с использованием средств телефонной связи, путем публикации информации в СМИ).

QR-код, то есть Quick Response или «быстрый отклик», – это код, который предоставляет информацию для быстрого ее распознавания с помощью камеры на мобильном телефоне (смартфоне) или планшете. QR-код позволяет закодировать разнообразную информацию.

Применение данной технологии позволит увеличить количество просмотров официального сайта получателями социальных услуг, экономить на печатных материалах, снизив расходов на их производство, более быстро и качественно информировать потребителей социальных услуг.

Научно-практическая значимость работы заключается в изучении, анализе, обобщении и систематизации теоретических положений и выводов об использовании современных информационных технологий в сфере социальной защиты. Представленный анализ позволяет углубить представления о ходе, проблемах, противоречиях и тенденциях развития процесса информатизации в российском обществе. Данные исследования дают возможность более глубоко понять феномен использования информационных технологий в учреждениях социальной защиты, оптимизацию этого процесса.

Практическое значение исследования состоит в выработке конкретных рекомендаций по внедрению новых информационных технологий в повседневную деятельность учреждений социальной защиты населения, что позволит улучшить обеспечение социальной информацией граждан, увеличит социальную ак-

тивность, повысить результативность деятельности органов и учреждений социальной защиты при взаимодействии с различными группами населения и между субъектами системы.

Апробация результатов исследования. Результаты исследования апробированы на базе Управления социальной защиты населения Прохоровского района Белгородской области в ходе прохождения производственной и преддипломной практик.

Основные положения и выводы исследования отражены в докладах на следующих научных и научно-практических конференциях VI Международная научно-практическая конференция «Социальная работа в современном мире: взаимодействие науки, образования и практики» (г. Белгород, 27-28 ноября 2014 г.); VII Международная научно-практическая конференция «Социальная работа в современном мире: взаимодействие науки, образования и практики» (г. Белгород, 26-27 ноября 2015 г.); III Межрегиональная научно-практической конференция с международным участием «Актуальные вопросы социальной работы с различными группами населения» (г. Киров, 9 декабря 2015г.); VIII Международная научно-практическая конференция «Социальная работа в современном мире: взаимодействие науки, образования и практики» (г. Белгород, 30 ноября – 1 декабря 2016 г.)

Структура работы. Магистерская диссертация состоит из введения, двух глав, заключения и списка литературы, включающего 63 наименования. Содержание диссертационной работы изложено на 105 страницах и включает 4 приложения.

1. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

1.1. Социальные услуги: понятие, сущность, основные виды

С. Варго, Р. Лаш трактуют услуги как реализацию специализированных компетенций (знаний, навыков) посредством процессов и действий, направленных на создание выгод для другого агента или самого рассматриваемого агента. Таким образом, услуга как действие, направленное на клиента, предполагает определенные физические усилия, имеющие своей целью достижение конкретного материального или нематериального результата [37,17].

Н.Н. Муравьева считает, что при всем разнообразии услуг в сфере нематериального производства все они имеют 4 характеристики (рис. 1), которые отличают услуги от товара, это: неувовимость, неосязаемость или нематериальный характер услуг; неразрывность производства и потребления услуг; неоднородность или изменчивость качества; неспособность услуг к хранению [37,17].

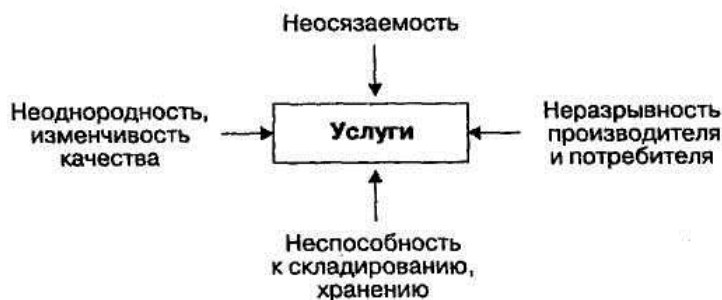


Рис. 1. Отличительные характеристики услуг

Нематериальный характер услуг приводит к тому, что у оказывающих их организаций возникают две проблемы. Первая состоит в сложности демонстрации клиентам предоставляемого им блага. Организация (учреждение) может лишь описать преимущества, которые проявляются в результате предоставления данной услуги.

Специфической чертой сферы услуг является неоднородность или изменчи-

вость качества предоставляемых услуг. Неоднородность качества обуславливает необходимость формирования стандартов качества услуги, которые призваны гарантировать установленный и заявленный уровень качества. Услуги в высокой степени индивидуализированы, так как в процессе их потребления участвует не только поставщик, но и сам клиент с его требованиями и ожиданиями. Говоря иначе, особенность услуг заключается в удовлетворении *конкретных потребностей конкретных потребителей*.

Неосязаемость, неуловимость или нематериальный характер услуг означает, что их невозможно продемонстрировать, увидеть, попробовать, транспортировать, хранить, упаковывать или изучать до получения этих услуг.

Услуги всегда связаны с человеком, клиентом. В условиях свободы выбора и отсутствия подчинения клиента учреждение вынуждено изучать поведение потребителей, их пожелания, предпочтения, одновременно разрабатывая специфические приемы выравнивания спроса и предложения и в целом воздействия на потребителей.

Неуверенность потребителей и их участие в процессе приобретения услуги всегда будут объектами пристального внимания наряду с определением того, что фактически предлагается под видом услуг [37].

В соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ), *социальная услуга* – действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, а соответственно, *получатель социальных услуг* - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги. *Поставщик социальных услуг* – юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание [3].

Классификация услуг позволяет улучшить понимание изучаемого явления, выделить отличительные черты каждого вида услуг, определить специфику методов управления организацией и специфику применения маркетинга

В макроэкономическом управлении существует деление услуг по принципу экономического содержания: услуги материального характера – материальные услуги (сохранение, доставка, подготовка продукции к потреблению и пр.); услуги нематериального характера — нематериальные услуги (консультирование, реклама, предоставление информации, проведение маркетинговых исследований и др.).

Очень широко распространено субъективное деление услуг по принципу обязательности предоставления: основные (обязательные, базовые) услуги; дополнительные (добровольные, периферийные) услуги.

При необходимости можно использовать множество других подходов. Например, услуги можно классифицировать по: степени контакта с клиентом; степени регулирования законодательными и нормативными актами; трудоемкости производства; требуемому уровню квалификации; сегментам клиентуры; оперативности предоставления (выполнения);

Получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются следующие виды социальных услуг:

1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помо-

щи анонимно с использованием телефона доверия;

4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

5) социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

6) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

8) срочные социальные услуги [3].

Рассматривая проблему качества услуг, необходимо дать определение термину «качество».

В толковом словаре С.И.Ожегова качеству дается следующее определение: «1. Совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет или явление от других и придающих ему определенность [40]. Категории качества и количества. Переход в новое качество. 2. То или иное свойство, признак, определяющий достоинство чего-нибудь. Качество работы. Качество изделий. Высокие душевные качества» [36,31].

Согласно Большому энциклопедическому словарю (БЭС), качество - философская категория, выражающая существенную определенность объекта, благодаря которой он является именно этим, а не иным. *Качество* – характеристика объектов, обнаруживаемая в совокупности их свойств.

С учетом вышесказанного дадим несколько определений:

индивидуальная оценка нуждаемости в социальных услугах – процесс установления перечня и объема жизненно важных социальных услуг, предоставляемых гражданину в зависимости от функционального состояния и с

учетом социальных показаний, определяющих его жизненную ситуацию;

доступность социальных услуг – возможность беспрепятственного получения гражданами социальных услуг в соответствии с индивидуальной нуждаемостью;

доступ к социальным услугам - создание условий по устранению препятствий в получении социальных услуг и обеспечении их соответствия индивидуальной нуждаемости;

качество социальных услуг – степень развития социальных услуг, отвечающая потребности наиболее полного и своевременного удовлетворения индивидуальной нуждаемости граждан в социальных услугах [53].

Качество услуги можно представить как соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги. Идеальный образ качественной услуги подразумевает связанные между собой процесс, результат, сопоставимость цели и результата (результативность), достижение цели с наименьшими затратами (эффективность). При этом подразумеваются затраты разного типа – как экономические, так и человеческие.

Качество, в связи с развитием рыночных отношений, конкуренции и повышением и расширением требований потребителей к стандартам качества, является динамичной категорией.

Качество можно трактовать как соответствие спецификациям, и это действие, которое контролирует фирма, предоставляющая услуги.

Модель качества может иметь вид, представленный на рис. 2.

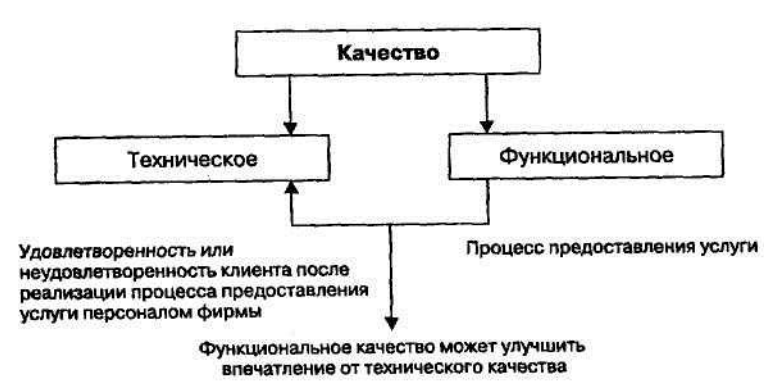


Рис. 2. Составляющие качества при оказании услуг

Проблема качества предоставления услуг является ключевой для формирования клиентской лояльности. Поэтому необходимо учитывать следующие факторы: обеспечение нужного качества обслуживания; регулярное измерение уровня этого качества; организационное обеспечение использования результатов оценки для совершенствования всей работы с потребителями услуг.

Качество услуг определяется пятью факторами (табл. 1) [37].

Таблица 1.

Факторы, определяющие качество услуг

Фактор	Характеристика
Надежность	Способность выполнить услуги точно и основательно
Отзывчивость	Поведение персонала и его способность общаться с клиентами
Убедительность	Компетентность, ответственность, уверенность обслуживающего персонала
Индивидуальный подход	Желание помочь потребителю, выражение заботы и т.д.
Осязаемость	Наличие информационных материалов, возможность увидеть оборудование

Рассмотрим несколько терминов. Начнем с наиболее общего и наиболее сложного – эффективность. В современной теории и практике социальной работы это понятие имеет несколько значений.

Эффективность в смысле продуктивности, производительности, экономичности – это показатель эффективности деятельности, отражающий сумму выработки на единицу затрат. Часто выражается в виде процента от идеальной продуктивности. Чем меньше ресурсов затрачено на достижение запланированных результатов, тем выше продуктивность. Это понятие нередко отождествляют с эффективностью, подразумевая экономический ее смысл.

Эффективность в смысле действенности – это способность производить эффект (результат) неких действий, которая не всегда может быть измерена при помощи количественных показателей

Эффективность в смысле результативности, оптимальности – это способность производить намеченный результат в желаемом объеме, может выражаться мерой (процентное соотношение) фактически произведенного ре-

зультата к нормативному/запланированному (например, в этом смысле говорят об эффективности вакцины или вакцинации). Эта мера фокусируется на достижении как таковом, а не на ресурсах, затраченных на достижение желаемого эффекта [53].

Таким образом, эффективность складывается из трех понятий: действенности (осуществлять действия, получая результат), результативности (осуществлять «правильные» действия) и экономичности, производительности (осуществлять действия «правильным» способом).

Оценка эффективности социальных служб подразумевает следующие разновидности: 1) оценка качества – обычно ее еще называют «контроль качества» или «обеспечение качества»; 2) оценка экономичности; 3) оценка действенности; 4) оценка результативности.

Нередко все эти элементы объединяются в комплексную оценку, которая, к тому же предполагает оценку всей организации в целом, оценку отдельных ее программ, компонентов программ, сотрудников и оценку работы с конкретными клиентами. В узком смысле «эффективность» означает достижение наибольшего

При оценке качества услуги используют следующие критерии:

а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;

б) результативность (эффективность) предоставления услуги:

- материальная (степень решения материальных или финансовых проблем клиента), оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги;

- нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуги [53].

В самом общем виде услуга социальной защиты может считаться вы-

сококачественной, если она удовлетворяет следующим условиям:

- Имеет четко сформулированную цель/назначение.
- Предоставляется в соответствии с современными методологическими принципами и технологиями.
- Основывается на инклюзивном, антидискриминационном подходе и уважении к личности каждого клиента. Инклюзивный подход способствует максимальной социальной интеграции всех членов общества, позволяет избежать социальной сегрегации, являющейся следствием различий в поле, культуре, национальности, религии и индивидуальных возможностях и способностях.
- Подвергается постоянному мониторингу и анализу, в первую очередь, использованием независимой информации от получателей.
- Предоставляется достаточно гибко, чтобы учесть индивидуальные потребности клиентов.
- Имеет значимость для получателей, оказывает заметное положительное влияние на их социально-экономическое положение и/или поведение.
- Фокусируется на превентивных (профилактических) мероприятиях, а также на мероприятиях, способствующих выходу трудоспособных получателей услуг и их семей на самообеспечение и независимость от социальных трансфертов.
- Не вызывает недовольства получателей условиями предоставления [37].

Функционирование системы качества учреждения должно базироваться на следующих принципах:

- приоритетности требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг;
- предупреждения проблем качества услуг;
- соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

- обеспеченности учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);
- четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению качественных услуг;
- личной ответственности руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;
- обеспечения личной ответственности каждого исполнителя в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;
- обеспечения понимания и солидарности всеми сотрудниками учреждения требований системы качества и политики в этой области.

При этом следует отметить, что укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация определены в числе важнейших факторов, влияющих на качество услуг. Поэтому в рамках системы качества подлежат решению следующие вопросы:

- подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, постоянное повышение их квалификации;
- четкое распределение обязанностей специалистов в соответствии с должностными инструкциями, другими документами, регламентирующими их обязанности, прав и ответственность;
- обязательная аттестация специалистов в установленном порядке;
- воспитание у всех сотрудников учреждения высоких моральных и морально-этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с клиентами принципами гуманности,

справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние;

- принятие мер к недопущению разглашения сотрудниками учреждения сведений личного характера о клиентах, ибо они составляют служебную тайну [53].

Основными факторами, влияющими на качество социальных услуг, предоставляемых населению учреждениями социального обслуживания, определены следующие: наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение; условия размещения учреждения; укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация; специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т. д.); состояние информации об учреждении, о порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы; наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

В состав документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, должны входить: положение (устав) об учреждении; руководства, правила, инструкции, методики работы с клиентами и собственной деятельности; эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру; государственные стандарты социального обслуживания населения.

Помещения, где размещены учреждение и его структурные подразделения, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности и безопасности труда, должны быть защищены от воздействия неблагоприятных факторов. В соответствии со стандартом каждое такое учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в пределах штатного расписания, каждый из них должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Все сотрудники должны обладать высокими морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться принципами гуманности, справедливости, объективности и доброже-

лательности.

В построении критериев эффективности, результативности и качества учитывают содержание целевых и ценностных установок, задаваемых организацией, ведомством или рамками профессии.

Произвести оценку качества, эффективности и результативности социальных услуг достаточно трудно, поскольку: заявительный принцип оказания услуг затрудняет возможность оценить степень охвата целевой группы; социальные услуги не могут быть полностью формализованы, что затрудняет разработку прозрачных и четких критериев оценки; многообразные внешние условия могут повышать или снижать вероятность положительных изменений; изменения в жизни людей нередко носят отсроченный характер по отношению к времени оказания услуги.

В самом общем виде *социальная услуга может считаться высококачественной, если она удовлетворяет следующим условиям*: имеет четко сформулированную цель/назначение; предоставляется в соответствии с современными методологическими принципами и технологиями; основывается на инклюзивном, антидискриминационном подходе и уважении к личности каждого клиента. Инклюзивный подход способствует максимальной социальной интеграции всех членов общества, позволяет избежать социальной сегрегации, являющейся следствием различий в поле, культуре, национальности, религии и индивидуальных возможностях и способностях; подвергается постоянному мониторингу и анализу, в первую очередь, использованием независимой информации от получателей; предоставляется достаточно гибко, чтобы учесть индивидуальные потребности клиентов; имеет значимость для получателей, оказывает заметное положительное влияние на их социально-экономическое положение и/или поведение; фокусируется на превентивных (профилактических) мероприятиях, а также на мероприятиях, способствующих выходу трудоспособных получателей услуг и их семей на самообеспечение и независимость от социальных трансфертов; не вызывает недовольства получателей условиями предоставления [37].

Функционирование системы качества учреждения базируется на следующих *принципах*:

- приоритетности требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг;
- предупреждения проблем качества услуг; соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспеченности учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);
- четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению качественных услуг;
- личной ответственности руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;
- обеспечения личной ответственности каждого исполнителя в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;
- обеспечения понимания и солидарности всеми сотрудниками учреждения требований системы качества и политики в этой области.

Поскольку социальное обслуживание – явление многоуровневое, невозможно определить его эффективность с помощью одного критерия. Наиболее общим критерием эффективности можно было бы считать «стабилизацию негативных тенденций в обществе». *В системе социального обслуживания показатели эффективности можно объединить в следующие группы*: потребность в услугах; доступность услуг; коммуникативная эффективность социального учреждения; экономичность услуг; целесообразность расходов; целевое расходование средств.

Критерии первой группы *«Потребность в услугах»* имеют следующие количественные характеристики: демографические показатели; медицинские и экологические показатели; семейно-социальные показатели.

Критерии второй группы *«Доступность услуг»* определяются следующими характеристиками (для каждой группы клиентов): количество учреждений социального обслуживания; загруженность учреждения; месторасположение (транспортная доступность); оснащенность оборудованием; организационная доступность (время работы, перерывы на обед, выходные дни; телефонная или иная связь); информационная доступность (реклама, информация в СМИ, Интернет, Web-сайт, т.д.).

Третья группа критериев *«Коммуникативная эффективность социального учреждения»* оценивается такими характеристиками как: квалификация персонала; организация приема клиентов; организация обслуживания клиентов [44].

Для оценки эффективности расходов, затраченных на социальные услуги, необходимо представлять не только степень результативности оказываемых бюджетных услуг, но и их финансовые параметры: сколько финансовых, кадровых, материальных ресурсов вкладывается в ту или иную услугу; какова полная стоимость предоставления услуги в расчете на одного клиента; во сколько обходится результат: каковы затраты на одного клиента, у которого произошли ожидаемые положительные изменения.

Стандарты социального обслуживания – это основные правовые документы, которые содержат социальные нормы и нормативы, критерии и показатели, единицы измерения, классификацию социальных услуг и понятия. Они регламентируют развитие социальных служб и применение разнообразных современных технологий социальной работы, гарантируют клиентам определенный уровень качества социальных услуг, обеспечивают их социальную безопасность. Эта система реальных эталонов, своеобразных образцов в виде государственных документов, устанавливающих основные требования к объему и качеству социальных услуг, порядку и к условиям их ока-

зания, обеспечению безопасности жизни и здоровья клиентов [53].

Требования стандартов распространяются на все учреждения независимо от форм собственности, которые предоставляют гражданам социальные услуги в порядке помощи и всесторонней поддержки в случаях трудной жизненной ситуации.

На федеральном уровне вопросы стандартизации регулируются положениями Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании». Ст. 13 определены документы в области стандартизации, используемые на территории Российской Федерации: национальные стандарты; правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации; применяемые в установленном порядке классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации; стандарты организаций. В соответствии со Ст. 12 стандартизация осуществляется в соответствии с принципами добровольного применения стандартов. Однако принцип добровольности действует до тех пор, пока в каком-либо федеральном законе, документах учредителя организации, в уставах организаций не будет дана ссылка на соответствующие стандарты, после чего стандарты становятся обязательными к применению.

Утверждены первые *пятнадцать национальных стандартов*, которые по функционалу можно сгруппировать в три блока [11;12;13;14;15].

1-й блок национальных стандартов социальных услуг можно отнести к группе фундаментальных стандартов, определяющих идеологию социального обслуживания и имеющих теоретико-методологическое значение:

- Национальный стандарт РФ. Социальное обслуживание населения. Термины и определения (ГОСТ Р 52495-2005).

- Национальный стандарт РФ. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. Издание официальное (ГОСТ Р 52142-2003).

Во *2-й блок* национальных стандартов можно отнести группу стандартов, которым дана классификация основных типов и видов социальных

служб и основных видов социальных услуг:

- Национальный стандарт РФ. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. Издание официальное (ГОСТ Р 52143-2003).

- Национальный стандарт РФ. Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания. (ГОСТ Р 52498-2005).

- Национальный стандарт РФ. «Социальные услуги семье (ГОСТ Р 52885-2007).

- Национальный стандарт РФ. «Социальные услуги детям (ГОСТ Р 52888-2007).

- Национальный стандарт РФ. «Социальные услуги гражданам пожилого возраста» (ГОСТ Р 53058-2008).

- Национальный стандарт РФ. «Социальные услуги женщинам» (ГОСТ Р 52886-2007).

- Национальный стандарт РФ. «Социальные услуги инвалидам» (ГОСТ Р 53059-2008)

В 3-й блок национальных стандартов входит группа стандартов, которые устанавливают правила и порядок контроля качества социального обслуживания:

- Национальный стандарт РФ. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения (ГОСТ Р 52496-2005).

- Национальный стандарт РФ. Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания (ГОСТ Р 52497-2005).

- Национальный стандарт РФ. «Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам» (ГОСТ Р 52884-2007) и др. [11;12;13;14;15].

1.2. Информационное обеспечение оказания социальных услуг населению: основные элементы и нормативно-правовая база

В соответствии с ФЗ РФ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации (Статья 9. Права получателей социальных услуг) получатели социальных услуг имеют право на: получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг.

А.Н. Ковтунова выделяет методологические основы информационного обеспечения управления в сфере оказания социальных услуг [30]:

Программно-целевой подход к управлению (Д.И. Клиланда и В.Р. Кинга, Б.Д. Моторыгина, Г.С. Поспелова и В.А. Ирикова и др.) предполагает четкое определение целей и результатов работы, формирование реальных программ их достижения и оценку конечных результатов деятельности.

Синергетический подход. Среди его разработчиков и представителей можно назвать В.Г. Пушкина, Г. Хакена и др. Его сущность состоит в том, что выявляются и изучаются общие закономерности, управляющие процессами самоорганизации в системах самой различной природы. Синергетика в первую очередь изучает системы открытого типа, ведущим принципом существования которых является самоорганизация и саморазвитие, которые осуществляются на основе постоянного и активного взаимодействия этих систем с внешней средой. Особое внимание уделяется качественным изменениям в динамическом или статическом поведении системы. В.Г. Пушкин определяет самоорганизующуюся систему как сложную динамическую систему, способную сохранять или совершенствовать свою организацию в зависимости от изменения внешних и внутренних условий [30].

Системный подход. Его представителями являются В.Г. Афанасьев,

А.И. Берг и Ю.И. Черняк, В.Г. Беспалько, Ю.В. Васильев, Ю.А. Конаржевский, В.Н. Садовский и др. Он требует соблюдения определенных рамок, создания сетевых графиков, схем, построения дерева целей, создания моделей, что приводит, с одной стороны, к большим и неоправданным затратам. Системный подход предполагает изучение предмета (системы), того, что мы замечаем при первом взгляде, определение структуры предмета или системы, определение изменений системы или предмета в зависимости от изменений условий окружающей среды.

В последние годы в научных исследованиях стал применяться так называемый *информационный подход*, суть которого заключается в получении конечных результатов, имеющих практическое применение. Информационный подход основывается на исследовании и изучении конкретного объекта в его взаимоотношениях и взаимосвязях с внешними объектами и внутренними средами. Сначала проводится анализ и синтез не только свойств вещей, предметов и явлений, но и отношений внутри них и отношений с окружающим миром. После этого классифицируются отношения и анализируются свойства изучаемых объектов на базе собранной информации с применением разнообразных математических методов. Интересным для нас представляется тот факт, что информационный подход к научным исследованиям предполагает усиление роли информации для достижения их целей [30].

Н.В.Макарова определяет *информацию* как сведения об окружающем мире, которые повышают уровень осведомленности человека [31]. Можно сказать, что информация — это ценнейший интеллектуальный ресурс в системе жизнеобеспечения общества, важнейшая часть его интеллектуальной собственности, доля которой постоянно возрастает.

Информация, получаемая социальным работником, большей частью не систематична и поступает из самых разных источников, например из разговоров с сотрудниками, из газет, обсуждения различных вопросов со служащими из других организаций. Наиболее же важно использование систематизированной информации, циркулирующей в сфере действия управленческих

информационных систем и разработки социальных программ. Информация, получаемая из этих источников, может и должна быть использована для улучшения организационной и исполнительской деятельности, и работать на клиента, являющегося главным объектом внимания в социальной работе.

Социальная информация – ориентирующее знание о состоянии социальной системы, процесс обеспечения информационных потребностей общества на основе применения информационных технологий [31].

Велико значение социальной информации (процессов ее сбора, хранения, переработки и использования) в системе социальной защиты населения.

Достоверная информация необходима для всех этапов предоставления социальных услуг населению: постановки целей, оценки проблемной ситуации, принятия управленческих решений, для организации и регулирования системы социальной защиты. Субъект также должен быть информирован о результатах выполнения принятых решений, на основе чего он корректирует прошлые решения и принимает новые, с учетом допущенных ранее просчетов и неоптимальных действий.

Поэтому сбор и переработка информации, ее эффективное использование – необходимый компонент проведения реформирования системы социальной защиты. Информация, используемая в системе социальной защиты, по самой своей природе, социальная. Отражая общественные отношения (в широком смысле), отношения и процессы любого типа и уровня, она является высшим, наиболее сложным и многообразным типом информации.

Первоисточником социальной информации является общество, его разные сферы и стороны жизни.

Не всякое знание может рассматриваться как информация, для понимания ее сущности большое значение имеет ее смысловое содержание. К информации обычно предъявляются определенные требования:

1. полнота – отражение в полной мере управляемых процессов;
2. достоверность – формирование на основе объективных данных;
3. оперативность – поступление в сроки, достаточные для принятия

своевременного решения;

4. недопустимость неиспользуемых сведений, осложняющих принятие решений;

5. прозрачность – невозможность различных толкований;

6. экономичность затрат при сборе информации, максимально возможная сохранность, наибольшее агрегирование (сжатие) при передаче на более высокий уровень.

Информация, используемая в системе социальной защиты, является собой сложную совокупность, взаимодействие различных информационных потоков. Сюда входит: исходная информация, необходимая для выработки и принятия управленческих решений; сами решения, или управленческие команды, предопределяющие организацию управляющих и управляемых систем; регулирующая информация, представленная различного рода параметрами, нормативами, законами, инструкциями, технологическими картами и т.д.; оперативная информация, поступающая в процессе функционирования системы и характеризующая ее состояние; внешняя информация, поступающая от других систем, коммуникационно связанных с данной системой; контрольно-учетная информация, характеризующая течение и результаты работы системы [31;34].

Информационное обеспечение – совокупность организационно-технических мероприятий, методов и средств, направленных на сбор, накопление, обработку, хранение и выдачу информации потребителям по их запросам [31].

Специальными информационными нормативно-правовыми актами являются федеральные законы «Об информации, информатизации и защите информации» (1995 г.), «О правовой охране программ для электронных вычислительных машин и баз данных» (1992 г.), «О правовой охране топологий интегральных микросхем», законы РФ «О средствах массовой информации» (1991 г.), «О порядке освещения деятельности органов государственной власти в государственных средствах массовой информации» (1995 г.), «О до-

полнительных гарантиях права граждан на информацию», «О связи» и ряд указов Президента РФ [2].

Базовым юридическим документом, регулирующим нормативно-правовые аспекты в сфере информационных технологий является закон «Об информации, информатизации и защите информации» [2].

В законе определены цели и основные направления государственной политики в сфере информатизации. Выделим них: обеспечение условий для развития и защиты всех форм собственности на информационные ресурсы; формирование и защита государственных информационных ресурсов; создание и развитие федеральных и региональных информационных систем и сетей, обеспечение их совместимости и взаимодействия в едином информационном пространстве Российской Федерации; создание условий для качественного и эффективного информационного обеспечения граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе государственных информационных ресурсов; содействие формированию рынка информационных ресурсов, услуг, информационных систем, технологий, средств их обеспечения; создание и совершенствование системы привлечения инвестиций и механизма стимулирования разработки и реализации проектов информатизации; развитие законодательства в сфере информационных процессов, информатизации и защиты информации.

В этом Федеральном законе используются ряд ключевых понятий, представляющих интерес в контексте нашего исследования [2]:

Информация – сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления.

Информатизация – организационный социально-экономический и научно-технический процесс создания оптимальных условий для удовлетворения информационных потребностей и реализации прав граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, общественных объединений на основе формирования и использования ин-

формационных ресурсов.

Документированная информация (документ) – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Информационные процессы – процессы сбора, обработки, накопления, хранения, поиска и распространения информации.

Информационная система – организационно упорядоченная совокупность документов (массивов документов) и информационных технологий, в том числе с использованием средств вычислительной техники и связи, реализующих информационные процессы.

Информационные ресурсы – отдельные документы и отдельные массивы документов, документы и массивы документов в информационных системах (библиотеках, архивах, фондах, банках данных, других информационных системах).

Государственная политика в сфере формирования информационных ресурсов и информатизации направлена на создание условий для эффективного и качественного информационного обеспечения решения стратегических и оперативных задач социального и экономического развития Российской Федерации [31].

Итак, в России информатизация социальной сферы жизни общества поднята до уровня государственной политики. Государство при участии негосударственных структур проводит целенаправленный комплекс мер по внедрению в деятельность органов власти и управления новейших информационных технологий, компьютерных систем и сетей, автоматизированных рабочих мест, экспертных и консультационных систем (на базе идей искусственного интеллекта) [34].

В контексте нашего исследования значительный интерес представляет законодательство «О средствах массовой информации». В соответствии с требованиями ст. 23 Конституции РФ не может использоваться информация, содержащая сведения о частной жизни граждан. Юридические учреждения

активно участвуют в проводимой органами СМИ работе по освещению фактов и явлений правовой и социальной жизни [6].

Дополнительные возможности открывает Закон РФ «О средствах массовой информации» (с изменениями и дополнениями). Первостепенное значение имеют ст. 38 и 39 Закона. Согласно ст. 38 граждане вправе оперативно получить через СМИ достоверные сведения о деятельности государственных органов и организаций, общественных объединений, их должностных лиц. В соответствии со ст. 39 редакция СМИ имеет право запрашивать (в устной и в письменной форме) информацию о деятельности государственных органов и организаций, общественных объединений, их должностных лиц [6].

Вопросы деятельности СМИ в социальной сфере регулируются и в подзаконных актах. В частности, в Указе Президента РФ «О дополнительных гарантиях права граждан на информацию» установлено, что деятельность государственных органов, организаций и предприятий, общественных объединений, должностных лиц осуществляется на принципах информационной открытости, что выражается: в доступности для граждан информации, представляющей общественный интерес или затрагивающей личные интересы граждан; в систематическом информировании граждан о предполагаемых или принятых решениях; в осуществлении гражданами контроля за деятельностью государственных органов, организаций и предприятий, общественных объединений, должностных лиц и принимаемыми ими решениями, связанными с соблюдением, охраной и защитой прав и законных интересов граждан [7].

В создании условий для обеспечения граждан Российской Федерации зарубежными информационными продуктами и оказания им информационных услуг, имеющих зарубежное происхождение.

Принятый в 1994 г. Гражданский кодекс Российской Федерации впервые (ст. 128) отнес к объектам гражданских прав информацию и результаты интеллектуальной деятельности, в том числе исключительные права на них (интеллектуальная собственность). В статье 139 законодатель конкретизиро-

вал свои представления об информационных отношениях, включив в эту сферу вопросы, связанные со служебной и коммерческой тайной.

С информационными социальными технологиями тесно связаны социальные технологии рекламного характера. При этом из всего рекламного объема, социальная реклама, размещаемая согласно Федеральному закону «О рекламе» от 13.03.2006 г. № 38-ФЗ на безвозмездной основе, – должна составлять 5%. Но даже эта небольшая часть далеко не всегда заполняется на все 5%, так как владельцам СМИ совсем не хочется отдавать место/время под «социалку» и терять поступления от коммерческой рекламы [5].

С 2006 г. в силу вступила в силу новая редакция Федерального закона «О рекламе». В новой редакции социальная реклама определена как информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на достижение благотворительных и иных общественно полезных целей, а также обеспечение интересов государства [6].

Действия, связанные с включением недостоверных сведений в социальную рекламу, не могут рассматриваться в качестве заведомо ложной рекламы. Социальная реклама является частным случаем благотворительной деятельности. Согласно ст. 10 Закона РФ «О рекламе» от 13.03.2006 г. № 38-ФЗ [6] рекламодателями социальной рекламы могут выступать физические лица, юридические лица, органы государственной власти, иные государственные органы и органы местного самоуправления, а также муниципальные органы, которые не входят в структуру органов местного самоуправления. Органы государственной власти, иные государственные органы и органы местного самоуправления, а также муниципальные органы, которые не входят в структуру органов местного самоуправления, осуществляют размещение заказов на производство и распространение социальной рекламы в соответствии с законодательством Российской Федерации [6].

Е.М.Кузнецова считает, что вопросы информационного обеспечения системы социальной защиты занимают особое место в системе управления,

поскольку именно в этой сфере любое поспешное или неверное управленческие решение, принимаемое при недостатке информации, может привести к непредвиденным, зачастую нежелательным последствиям. Важно и то, что граждане, в отношении которых, принимаются эти решения, относятся к категории наиболее незащищенных [33].

На сегодняшний день распространенной практикой в области информационного обеспечения системы социальной защиты на уровне является ведение нескольких баз данных одновременно в зависимости от форм и мер социальной защиты, предоставляемых гражданам. Формирование, например, базы данных получателей различных видов денежных выплат, базы данных получателей других видов социальной помощи, базы данных льготников и др. [33].

Такой подход позволяет формировать относительно небольшие базы специализированных данных, но не дает целостной картины о системе социальной защиты населения, не исключает возможности принятия ошибочных управленческих решений. Не менее важно и то, что сложно достичь комплексности в подходе к решению социально-экономических проблем как региона в целом, так и отдельного человека, семьи в частности.

В такой ситуации выходом может стать формирование единых банков данных, включающих а) базы данных – полученную информацию, б) базы знаний – правовую информацию. Такие банки данных дают ряд преимуществ и открывают новые возможности в работе с получаемой информацией, во-первых, и клиентами учреждений системы социальной защиты, во-вторых [33].

Работа с единым банком данных, позволяет анализировать содержащуюся в нем информацию, создавать эффективные адресные программы с учетом анализа социально-экономического положения граждан, осуществлять прогнозирование результатов внедрения этих программ. Наличие базы знаний позволяет уйти от влияния так называемого человеческого фактора при работе с гражданами (например, автоматически появляющаяся на мони-

торе при заполнении электронного дела правовая информация о наличии льготы у конкретного гражданина исключает возможность непредоставления последней).

Второй не менее важной составляющей системы информационного обеспечения является создание единых сетей, объединяющих все органы и учреждения отрасли в корпоративную сеть. Наличие такой сети позволяет обеспечить обмен информацией и эффективное функционирование банка данных в рамках единого информационного пространства, а также осуществлять электронный документооборот.

Создание корпоративных сетей позволяет оптимизировать процессы принятия управленческих решений и в первую очередь сократить сроки рассмотрения конкретных дел. Кроме того, наличие единых каналов обмена информацией между учреждениями системы социальной защиты повышает возможность предоставления социальных услуг населению по принципу «одного окна». Главные преимущества данного принципа в том, что часть информации, требующейся для принятия управленческого решения, может быть получена посредством функционирования корпоративной компьютерной сети.

Если на региональном уровне необходимость информационного обеспечения через создание единых мультисервисных сетей, объединяющих все органы и учреждения системы социальной защиты в корпоративную сеть, не только видится и признается, но и находит практическое выражение в принятии конкретных мер по созданию таких сетей, то на уровне федеральном, к сожалению, пока таких единых сетей и банков данных нет в системе органов социальной защиты.

2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ: МУНИЦИПАЛЬНЫЙ АСПЕКТ

2.1. Информационные технологии в деятельности учреждений социальной защиты: региональный опыт

Современное развитие общества приводит к возрастанию объема и усложнения задач, решаемых в области организации процессов планирования и анализа, оперативное управление которым невозможно без организации современной автоматизированной информационной технологии.

Понятие «информационная технология» возникло в конце XX столетия в процессе становления информатики. Основной особенностью информационной технологии является то, что в ней: предметом и продуктом труда (переработки) является информация; орудиями труда являются средства вычислительной техники и связи [49,15].

В социальной информатике под *информационной технологией* понимают представленное в проектной форме (т. е. в формализованном, пригодном для использования виде) концентрированное выражение научных знаний и практического опыта, позволяющее рациональным образом организовать тот или иной информационный процесс [31,339].

В «Стратегии развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации на 2014 - 2020 годы и на перспективу до 2025 года» под отраслью информационных технологий понимается совокупность российских компаний, осуществляющих следующие виды деятельности [8]: разработка тиражного программного обеспечения; предоставление услуг в сфере информационных технологий, в частности заказная разработка программного обеспечения, проектирование, внедрение и тестирование информационных систем, консультирование по вопросам информатизации; разработка аппаратно-программных комплексов с высокой добавленной стоимостью программной части; удаленная обработка и предоставление информации, в том числе на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [8].

Интеграция достижений человечества в области средств связи, обработки, накопления и отображения информации способствовала формированию автоматизированных информационных технологий.

Автоматизированная информационная технология (АИТ) – это целостная техническая система, обеспечивающая целенаправленное создание, передачу, хранение и отображение информационного продукта (данных, идей, знаний) с наименьшими затратами и в соответствии с закономерностями той социальной среды, где развивается информационная технология [25].

АИТ направлены на увеличение степени автоматизации всех информационных операций и, следовательно, на ускорение научно-технического прогресса. Целью автоматизированной информационной технологии является создание из информационного ресурса качественного информационного продукта, удовлетворяющего требованиям пользователя.

Любая информационная технология состоит из взаимосвязанных информационных процессов. *Информационный процесс* – это процесс преобразования информации, т. е. сбора, получения, хранения, обработки, поиска, обмена, накопления или распространения. В результате информация может изменить и содержание, и форму представления. Набор и последовательность информационных процессов, составляющих разные информационные технологии, различны. Информационная технология может состоять лишь из нескольких информационных процессов, однако наиболее эффективны технологии, включающие весь их набор.

Классифицировать информационные технологии можно по определенным критериям [25].

По степени участия человека выделяют компьютеризованные (автоматизированные) и некомпьютеризованные информационные технологии.

По критерию практического приложения методов и средств обработки данных выделяют: глобальные ИТ (позволяющие использовать информационные ресурсы общества); базовые ИТ (предназначенные для определенной области – производства, научных исследований, обучения и т.д.); конкретные ИТ (предназначенные для обработки данных при решении функциональных задач пользователей, например - задач планирования, учета, анализа).

По признаку среды, в которой функционируют информационные техноло-

гии, выделяют ИТ в медицине, образовании, на производстве, в управлении и в других сферах человеческой деятельности [34,49].

С.Е. Гасумова выделяет следующие виды информационных технологий, указанные на рис. 3.



Рис. 3. Классификация информационных технологий в социальной сфере

Рассмотрим основные свойства информационных технологий, имеющие значение для развития общества, и критерии их эффективности. Информационные технологии: позволяют активизировать и эффективно использовать информационные ресурсы общества, являющиеся важным фактором его развития; позволяют оптимизировать и автоматизировать информационные процессы, занимающие все большее место в жизнедеятельности человеческого общества; являются компонентами социальных и производственных технологий; обеспечивают информационное взаимодействие между людьми; занимают центральное место в процессе интеллектуализации общества; играют ключевую роль в процессах получения и накопления новых знаний; содействуют решению глобальных проблем человечества.

В качестве общего критерия эффективности любых видов информационных технологий можно использовать экономию социального времени, которая

достигается в результате их практического использования. С этой точки зрения наибольшее значение для общества имеют информационные технологии, связанные с массовыми информационными процессами. Их оптимизация должна обеспечить экономию социального (необходимого для обеспечения жизнедеятельности) времени благодаря их широкому и многократному применению. К массовым информационным технологиям относятся информационные технологии подготовки, хранения, обработки и копирования текстов.

Вступая в информационное общество, человечество продолжает создавать огромное количество бумажных документов, значительную часть которых придется переводить в электронную форму для хранения, обеспечения открытого доступа, компьютерного анализа или передачи по каналам связи удаленным пользователям. Для решения этой проблемы необходимо на государственном уровне поддерживать широкое внедрение в социальную практику автоматизированных информационных технологий подготовки текстов, сделать их освоение обязательным в системе образования и повышения квалификации кадров [25].

Новые информационные технологии (НИТ) – это информационные технологии, для реализации которых используются последние достижения в области развития средств информатизации общества, в том числе электронная вычислительная техника, информационно-телекоммуникативные системы, методы искусственного интеллекта [25].

Задачи НИТ: приблизить пользователя к вычислительным и информационным ресурсам; обеспечить простоту общения пользователя с компьютером; сократить время, исчисляемое от возникновения информации до ее потребления; обеспечить минимальное участие человека в осуществлении всех информационных процессов; улучшить взаимопонимание компонентов системы «человек – компьютер».

К новым информационным технологиям относят, прежде всего, информационно-вычислительные сети и банки данных. Информационно-вычислительные сети основаны на таком режиме работы компьютера, который обеспечивает передачу данных на расстояние и одновременный доступ к ним многих пользователей. Решение этих задач осуществляется в настоящее время на основе телефонных, телевизионных и спутниковых линий связи. Банк дан-

ных – совокупность баз данных, а также программные, языковые и другие средства, предназначенные для централизованного накопления данных и их использования с помощью ЭВМ, с целью обеспечения информационных потребностей пользователей [31].

Основные направления развития информационной техники и информационных технологий: [31,145] развитие средств информатизации массового применения; развитие глобальных информационно-телекоммуникационных сетей и сетевых телекоммуникационных технологий; развитие систем глобального телевидения; развитие интеллектуальных систем и технологий их массового применения непрофессиональными пользователями.

К.К.Колин описывает тенденции в области развития средств информатизации массового применения: дальнейший рост массового производства и распространения персональных ЭВМ и встраиваемых микропроцессоров; создание глобальных и региональных сетей обмена информацией; широкое распространение сверхпортативных и недорогих ПК; перевод на цифровую элементную базу средств информационной техники и информационных систем различного назначения (радио- и телефонной связи, видеосистем и устройств, кино-, фото-, измерительной и копировальной аппаратуры и т. п.) [31].

Благодаря современным средствам реализации информационных технологий в настоящее время существенно расширяются возможности обработки изображений, речевой информации, полнотекстовых документов, результатов научных исследований и массового мониторинга. Развиваются электронные библиотеки текстовой, аудио- и видеоинформации, а также электронные полнотекстовые архивы. Продолжаются поиски методов использования знаний при автоматизированном решении сложных задач в различных сферах социальной практики.

В.М. Глушкова определяет *информационные технологии* как процесс, связанный с переработкой информации [23].

И.А.Коноплева термин «*информационная технология*» определяет как процесс, использующий совокупность средств и методов сбора, обработки и передачи данных для получения информации нового качества о состоянии объекта, процесса или явления. Под *методами информационных технологий* определяет методы обработки и передачи информации, а *средствами информационных*

технологий – технические, программные, информационные и другие средства, при помощи которых реализуется информационная технология на объекте [34].

Можно выделить *основные особенности информационных технологий*: целью информационного технологического процесса является получение информации; предметом технологического процесса являются данные; средства, которые осуществляют технологический процесс – это разнообразные вычислительные компоненты; процессы обработки данных разделяются на операции в соответствии с выбранной предметной областью; управляющее воздействие на процессы осуществляется руководящим составом организации; критериями оптимальности информационного технологического процесса являются своевременность доставки информации пользователям, ее надежность, достоверность и полнота.

В числе *отличительных свойств информационных технологий*, имеющих стратегическое значение для развития общества, представляется целесообразным выделить следующие:

1. Информационные технологии (ИТ) позволяют *активизировать и эффективно использовать информационные ресурсы общества*, которые сегодня являются наиболее важным стратегическим фактором его развития. Опыт показывает, что активизация, распространение и эффективное использование информационных ресурсов (научных знаний, открытий, изобретений, технологий, передового опыта) позволяют получить существенную экономию других видов ресурсов: сырья, энергии, полезных ископаемых, материалов и оборудования, людских ресурсов, социального времени.

2. Информационные технологии позволяют *оптимизировать и во многих случаях автоматизировать информационные процессы*, которые в последние годы занимают все большее место в жизнедеятельности человеческого общества. Общеизвестно, что развитие цивилизации происходит в направлении становления информационного общества, в котором объектами и результатами труда большинства занятого населения становятся уже не материальные ценности, а, главным образом, информация и научные знания.

3. Информационные технологии сегодня играют исключительно важную роль в *обеспечении информационного взаимодействия между людьми, а также в системах подготовки и распространения массовой информации*. В дополне-

ние к ставшим уже традиционными средствами связи (телефон, телеграф, радио и телевидение) в социальной сфере все более широко используются системы электронных телекоммуникаций, электронная почта, факсимильная передача информации и другие виды связи. Эти средства быстро ассимилируются культурой современного общества, так как они не только создают большие удобства, но и снимают многие производственные, социальные и бытовые проблемы, вызываемые процессами глобализации и интеграции мирового общества, расширением внутренних и международных экономических и культурных связей, миграцией населения и его все более динамичным перемещением по планете [24].

4. Информационные технологии занимают сегодня центральное место в *процессе интеллектуализации общества, развития его системы образования и культуры*. Практически во всех развитых и во многих развивающихся странах компьютерная и телевизионная техника, учебные программы на оптических дисках и мультимедиа - технологии становятся привычными атрибутами не только высших учебных заведений, но и обычных школ системы начального и среднего образования. Использование обучающих информационных технологий оказалось весьма эффективным методом и для систем самообразования, продолженного обучения, а также для систем повышения квалификации и переподготовки кадров.

5. Информационные технологии играют в настоящее время ключевую роль также и в *процессах получения и накопления новых знаний*. При этом, на смену традиционным методам информационной поддержки научных исследований путем накопления, классификации и распространения научно-технической информации приходят новые методы, основанные на использовании вновь открывающихся возможностей информационной поддержки фундаментальной и прикладной науки, которые предоставляют современные информационные технологии. Современные методы получения и накопления знаний базируются на теории искусственного интеллекта, методах информационного моделирования, когнитивной компьютерной графики, позволяющих найти решения плохо формализуемых задач, а также задач с неполной информацией и нечеткими исходными данными.

6. Принципиально важное для современного этапа развития общества значение развития ИТ заключается в том, что их использование может оказать

существенное *содействие в решении глобальных проблем человечества* и, прежде всего, проблем, связанных с необходимостью преодоления переживаемого мировым сообществом глобального кризиса цивилизации. Ведь именно методы информационного моделирования глобальных процессов, особенно в сочетании с методами космического информационного мониторинга, могут обеспечить уже сегодня возможность прогнозирования многих кризисных ситуаций в регионах повышенной социальной и политической напряженности, а также в районах экологического бедствия, в местах природных катастроф и крупных технологических аварий, представляющих повышенную для общества [31;34].

Информационная технология направлена на целесообразное использование информационных ресурсов и снабжение ими всех элементов организационной структуры.

К *информационным ресурсам* относится информация, представленная в удобном для многократного использования систематизированном виде, т.е. в виде библиотечных, справочно-информационных, архивных фондов, баз данных и др.

Понятие «информационные ресурсы» определено в Законе «Об информации, информатизации и защите информации». В соответствии с ним к государственным информационным ресурсам относят находящиеся в собственности РФ и субъектов РФ отдельные документы и отдельные массивы документов, созданные за счет средств федерального бюджета.

Информационные ресурсы формируются во всех органах власти. В настоящее время в органах государственной власти федерального и регионального уровней накоплены значительные объемы информационных ресурсов. При этом для их формирования и использования характерны следующие тенденции:

- резкое возрастание потребностей органов государственного управления в объективной, достоверной и современной информации о реальном положении дел, как в подведомственных, так и в смежных отраслях, регионах, городах, предприятиях;
- активное развитие и внедрение в повседневную практику современных информационных технологий;
- недостаточность только сбора информации, поскольку принятие эффективных управленческих решений возможно лишь с применением оперативно

функционирующего аналитического аппарата, позволяющего вскрывать причинно-следственные связи явлений и прогнозировать ситуации, вырабатывать варианты решений и оценивать их, контролировать исполнение;

- повышение требований к информационной прозрачности самих органов власти.

О.А.Хохлова определяет *информационные ресурсы* как отдельные документы, массивы документов, которые входят в состав информационных систем [34].

Основная цель информационных технологий достигается за счет: интеграции информации; обеспечение актуальности и непротиворечивости данных; использование современных технических средств для внедрения и функционирования качественно новых форм информационной поддержки деятельности аппарата управления.

Средствами интенсификации информации являются научно-техническая революция, использование в информационном деле новейших достижений науки и техники; научная организация, управление информационными процессами; подготовка и совершенствование специалистов, обслуживающих информационные службы системы социальной защиты.

Разработка системы мер, расширяющих возможности наиболее эффективного использования информации, – важное условие успеха в системе социальной защиты. Среди этих мер первостепенное значение имеет тщательная подготовка субъекта к восприятию, оценке информации, выработка умения оценить ее социальную значимость, выбрать из потока информации наиболее общезначимую, наиболее социальную, поскольку этого типа информация не оценима в профилактике. Сбор и обработка социальной информации немислимы без применения современных технических средств.

Важнейшим средством получения достоверной социальной информации является не только широкое использование технических (компьютерных) средств получения социальной информации, но и формирование нового типа культуры — гуманитарно-технологической. Важнейшим механизмом его формирования является изменение стиля мышления, который постепенно становится концептуальным (гуманитарным), стратегическим и конструктивным, технологическим, находящим пути и средства решения все усложняющихся социаль-

ных задач. Наличие в нашем обществе двух культур, «гуманитарной» и «технократической», которые пока слабо взаимодействуют, порождает многие информационные проблемы в системе социальной защиты.

Успешное применение компьютерной техники возможно лишь при условиях: экономичности, то есть достижения большего эффекта по сравнению с применением обычных вычислительных средств; точного определения пригодности первичной информации для обработки и анализа компьютерными средствами; соответствия системы социальной защиты с возможностям успешного применения компьютеров; соответствия документации принципам вычислительной техники; наличия соответствующих специалистов [25].

Благодаря тому, что компьютерная техника действует автоматически, по заранее составленным человеком программам, всю фактическую работу по переработке и анализу информации они выполняют без непосредственного участия человека; в результате скорость работы этих машин не ограничивается его физиологическими возможностями. Она определяется быстродействием физических элементов, из которых они состоят. Физические устройства, которыми обладают современные устройства, позволяют запоминать и хранить практически неограниченные объемы информации.

Существуют различные классификации информационных технологий. Рассмотрим классификацию информационных технологий, широко используемую в социальной сфере:

1) *технология работы с текстовой информацией*. Обработка текстовой и графической информации, автоматизация процессов информационно-методического обеспечения, визуализация информации MS Word, MS Publisher;

2) *технология работы с графической информацией*. Обработка графической информации, автоматизация процессов информационно-методического обеспечения, визуализация информации PaintBrush, Paint;

3) *технологии числовых расчетов*. Обработка числовой информации, создание математических моделей, автоматизация процессов вычислительной деятельности и обработки результатов эксперимента, автоматизация процессов информационно-методического обеспечения, организационного управления учебной деятельностью и контроля за результатами усвоения MS Excel;

4) *технологии хранения, поиска и сортировки данных*. Архивное хране-

ние больших объемов информации (текстовой, числовой, графической, аудио и видео) с возможностью ее передачи, создание информационных моделей, автоматизация процессов информационно-поисковой деятельности, автоматизация процессов информационно-методического обеспечения, организационного управления учебной деятельностью и контроля за результатами усвоения MS Access;

5) *сетевые информационные технологии*. Легкий доступ к центральному банку данных, целенаправленный поиск информации (текстовой, числовой, графической, аудио и видео), передача информации и обмен сообщениями MS Internet Explorer, MS Outlook Express, MS Mail, MS Publisher;

6) *мультимедиа-технологии*. Одновременная работа с разнородной информацией (текстовой, графической, аудио, видео), автоматизация процессов информационно-методического обеспечения, компьютерная визуализация информации об объектах или явлениях MS Power-Point.

Широкое применение информационных технологий в социальной сфере является глобальной тенденцией мирового развития.

Как уже отмечалось, понятие информационной технологии не может быть рассмотрено отдельно от технической (компьютерной) среды, т.е. от базовой информационной технологии [31].

Аппаратные (технических) средства, предназначенные для организации процесса переработки данных (информации, знаний), а также аппаратные (технические) средства, предназначенные для организации связи и передачи данных (информации, знаний) называют базовыми информационными технологиями.

Под *предметной технологией* понимается последовательность технологических этапов по преобразованию первичной информации в результатную в определенной предметной области, независимую от использования средств вычислительной техники и информационной технологии.

Упорядоченную последовательность взаимосвязанных действий, выполняемых в строго определенной последовательности с момента возникновения информации до получения заданных результатов называют технологическим процессом обработки информации.

Технологический процесс обработки информации зависит от характера решаемых задач, используемых технических средств, систем контроля, числа

пользователей и т.д.

В связи с тем, что информационные технологии могут существенно отличаться в различных предметных областях и компьютерных средах, выделяют такие понятия как обеспечивающие и функциональные технологии.

Обеспечивающие информационные технологии – это технологии обработки информации, которые могут использоваться как инструментарий в различных предметных областях для решения различных задач.

Обеспечивающие технологии могут базироваться на совершенно разных платформах. Это связано с наличием различных вычислительных и технологических сред. Поэтому при их объединении на основе предметной технологии возникает проблема системной интеграции, которая заключается в необходимости приведения различных ИТ к единому стандартному интерфейсу.

Такая модификация обеспечивающих информационных технологий, при которой реализуется какая-либо из предметных технологий представляет собой *функциональную информационную технологию*.

Таким образом, функциональная информационная технология образует готовый программный продукт (или часть его), предназначенный для автоматизации задач в определенной предметной области и заданной технической среде.

Преобразование (модификация) обеспечивающей информационной технологии в функциональную может быть выполнена не только специалистом-разработчиком систем, но и самим пользователем. Это зависит от квалификации пользователя и от сложности необходимой модификации.

В зависимости от вида обрабатываемой информации, информационные технологии могут быть ориентированы на: обработку данных (например, системы управления базами данных, электронные таблицы, алгоритмические языки, системы программирования и т.д.); обработку тестовой информации (например, текстовые процессоры, гипертекстовые системы и т.д.); обработку графики (например, средства для работы с растровой графикой, средства для работы с векторной графикой); обработку анимации, видеоизображения, звука (инструментарий для создания мультимедийных приложений); обработку знаний (экспертные системы).

Следует помнить, что современные информационные технологии могут образовывать интегрированные системы, включающие обработку различных

видов информации.

Информационная технология в системе социальной защиты является процессом, состоящим из четко регламентированных правил выполнения операций, действий, этапов разной степени сложности над данными. Основная цель – предоставить информацию, необходимую для анализа, и принятия на ее основе решений.

Несмотря на то, что информационные технологии все больше внедряются в социальную сферу, для специалистов, занимающихся социальной защитой населения, не до конца ясно, каким образом их можно применять в практической деятельности.

Первый постулат информирования населения – «заполнение информационного вакуума» – предполагает использование в деятельности специалистов социальной работы таких технологий, как информационные кампании, телефонное консультирование и Интернет-технологии.

Технологии информационных кампаний в сопровождении деятельности учреждений социальной защиты предполагают комплексное информационное воздействие на большую группу населения с целью информирования об услугах. Успешные и эффективные информационные кампании решают несколько задач одновременно: информируют о системе социальной защиты, формируют адекватное восприятие мероприятий в рамках системы социальной защиты; воздействуют на естественный процесс поиска нового опыта.

Разработка информационной кампании базируется на модели ИМПР (информация, мотивы, поведенческие навыки, ресурсы), согласно которой значимая информация, полученная человеком, становится для него стимулом к узнаванию нового, удовлетворяя тем самым потребность в поиске, проявляющемся в экспериментировании. Воздействие осуществляется путем повышения уровня знаний в определенной области, изменения отношения к определенному предмету или явлению. При этом важным звеном является предоставление информации о ресурсах или возможности их получения. Для достижения желаемых изменений может потребоваться не одна, а несколько дополняющих/продолжающих друг друга кампаний.

Телефонное консультирование – один из видов информационных технологий, который предоставляет возможность телефонной беседы с квалифициро-

ванным консультантом. В ходе разговора может предоставляться информация и психологическая поддержка [37].

Роль службы телефонной помощи уникальна, т.к. является общедоступным средством, а регламент ее работы обеспечивает максимальную анонимность и конфиденциальность. Одной из задач, стоящих перед «горячими линиями», является информационное консультирование абонентов с целью установления их связи с другими социальными службами и специалистами и предоставления информации об имеющихся ресурсах.

Процесс *информирования через печатную продукцию* сопровождает практически каждое мероприятие, проходящее в том или ином месте. Наглядные средства помогают представить предмет обсуждения, структурируют и эмоционально сопровождают пояснение, одним словом, способствуют оптимизации всего процесса в целом.

В качестве сильных сторон этого метода информирования населения выделяют: создание и распространение «нетипичных» материалов, что позволяет усилить желаемый эффект; хороший результат информирования; большой охват территории; возможность у населения оставить буклеты у себя.

В последнее время все чаще используют *Интернет-технологии* в подготовке и проведении мероприятий по информированию населения. Это обусловлено тем, что по интенсивности воздействия на психику эта форма работы значительно превосходит все средства массовой информации. Многие доверяют сведениям, которые получают из «всемирной паутины», так как считают их объективными. Опасность заключается в вероятности найти не только информации направленной государственной политике, но и противоположную ей информацию.

Современные информационные технологии с их стремительно растущим потенциалом и быстро снижающимися издержками открывают большие возможности для новых форм организации проведения информационных компаний. Спектр таких возможностей значительно расширяется – нововведения воздействуют на все сферы жизни населения. Но только при условии, что канал передачи информации, является для них значимым.

Использование информационных технологий для сопровождения деятельности учреждений социальной защиты является общепризнанной тенденци-

ей как российского, так и мирового развития.

Средства массовой информации осуществляют: широкое освещение проблем, отражающих практику работы по информированию населения об услугах в системе социальной защиты на территории, с введением в этих целях рубрик, специальной тематики; повышение уровня осведомленности населения.

Средства массовой информации свою деятельность, освещаемую в публикациях, строят на основных *принципах*: информация должна быть позитивной, наступательной и не нести оттенка безысходности; резюме любой публикации должно содержать четкую, всем понятную рекомендацию; шире привлекать к подготовке материалов специалистов, работающих в сфере оказания социальных услуг населению.

Государственная программа РФ «Информационное общество (2011 - 2020 годы)». В соответствии со Стратегией развития информационного общества в РФ, утвержденной Президентом РФ 7 февраля 2008 г. № Пр-212, *целями формирования и развития информационного общества* в Российской Федерации являются повышение качества жизни граждан, обеспечение конкурентоспособности России, развитие экономической, социально-политической, культурной и духовной сфер жизни общества, совершенствование системы государственного управления на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий. Таким образом, создание информационного общества рассматривается как платформа для решения задач более высокого уровня - модернизации экономики и общественных отношений, обеспечения конституционных прав граждан и высвобождения ресурсов для личностного развития [31].

Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-р, определяет в качестве целей государственной политики в области развития информационных технологий создание и развитие информационного общества, повышение качества жизни граждан, развитие экономической, социально-политической и культурной сфер жизни общества, совершенствование системы государственного управления, обеспечение конкурентоспособности продукции и услуг в сфере информационных и телекоммуникационных технологий.

Текущее состояние готовности России к информационному обществу

определяет в соответствии со Стратегией необходимость не только развития отрасли информационных технологий, но и определения приоритетов ее развития, создания на ее основе сервисов и обеспечения готовности граждан и организаций к использованию технических возможностей. Таким образом, на первый план выходят задачи координации действий различных агентов, согласования их интересов и ресурсов.

Международные обязательства Российской Федерации, с одной стороны, предполагают соблюдение положений соответствующих документов в области формирования информационного общества, а с другой - обеспечивают участие в разработке международных норм права и механизмов, регулирующих отношения в области использования глобальной информационной инфраструктуры, международных исследовательских проектах по приоритетным направлениям развития науки, технологий и техники, а также создают возможность использовать лучший опыт. Необходимо создание атмосферы заинтересованности в инновациях, готовности к нововведениям, открытости и непрерывности обучения как основы информационного общества.

Стратегией также установлено, что информационное общество характеризуется высоким уровнем развития информационных технологий и их интенсивным использованием гражданами, бизнесом и органами государственной власти, то есть для создания информационного общества высокий уровень развития информационных технологий является необходимым, но не достаточным условием. Необходимо обеспечить возможность внедрения технологий и создать привычку их использования в повседневной жизни. Поскольку информационное общество по своей природе не может быть локальным, то для всех граждан Российской Федерации независимо от места их проживания и социального статуса должны соблюдаться единые минимальные федеральные стандарты доступности информационных технологий.

В соответствии с целями и задачами формирования и развития информационного общества в Российской Федерации, предусмотренными Стратегией, а также с учетом текущего состояния сферы создания и использования информационных технологий в Российской Федерации целью Программы является получение гражданами и организациями преимуществ от применения информационных технологий за счет обеспечения равного доступа к информационным ре-

сурсам, развития цифрового контента, применения инновационных технологий и радикального повышения эффективности государственного управления при обеспечении безопасности в информационном обществе.

Достижение цели Программы обеспечивается путем выполнения мероприятий, сгруппированных по подпрограммам. Состав мероприятий может корректироваться по мере решения задач Программы. Для каждой подпрограммы определены задачи, решение которых обеспечивает достижение цели Программы.

Результаты выполнения мероприятий Программы отвечают в соответствии со Стратегией следующим задачам: формирование современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры, предоставление на ее основе качественных услуг и обеспечение высокого уровня доступности для населения информации и технологий; повышение качества образования, медицинского обслуживания и социальной защиты населения на основе информационных технологий; совершенствование системы государственных гарантий конституционных прав человека и гражданина в информационной сфере; развитие науки, технологий и техники, а также подготовка квалифицированных кадров в сфере информационных технологий; сохранение культуры многонационального народа Российской Федерации, укрепление нравственных и патриотических принципов в общественном сознании, а также развитие системы культурного и гуманитарного просвещения; противодействие использованию потенциала информационных технологий в целях угрозы интересам России.

Таким образом, итоговым результатом Программы станет наличие широкого спектра возможностей использования информационных технологий в производственных, научных, образовательных и социальных целях. Эти возможности будут доступны для любого гражданина вне зависимости от его возраста, состояния здоровья, региона проживания и любых других характеристик. Возможности использования информационных технологий обеспечиваются за счет создания соответствующей инфраструктуры, обеспечения цифрового контента и подготовки пользователей.

Выполнение Программы создаст условия для повышения качества образования, медицинского обслуживания, социальной защиты населения на основе развития и использования информационных технологий.

В сфере социальной защиты возможности информационных технологий будут активно использоваться для поддержки социально незащищенных групп населения, лиц с ограниченными физическими возможностями, а также для популяризации здорового образа жизни.

В результате выполнения мероприятий Программы любому гражданину, например: для того чтобы получить государственную услугу, достаточно будет 1 раз дистанционно заполнить форму запроса, а через определенное время получить необходимый документ в свой почтовый ящик или проверить наличие изменений о своей персоне в соответствующей базе данных; для того чтобы выразить свое мнение по тому или иному вопросу или сформировать группу единомышленников для воплощения какой-либо инициативы, достаточно будет зайти на соответствующий сайт в сети Интернет.

В 2008 году утверждено Положение о Департаменте информатизации Министерства здравоохранения и социального развития РФ.

Департамент информатизации является структурным подразделением Министерства здравоохранения и социального развития РФ и обеспечивает координацию деятельности Министерства по вопросам создания, внедрения, развития и обеспечения функционирования информационных систем и баз данных; эксплуатации средств связи и вычислительной техники, сетевого и телекоммуникационного оборудования; организации взаимодействия с внешними информационными системами и базами данных.

Без достаточно сложной интегрированной системы персонального учета и предоставления социальной помощи невозможно ни внедрение социальных карт в регионе, ни реализация других масштабных социальных проектов. Автоматизированная информационная система «Социальный регистр населения» совершенствуется уже на протяжении нескольких лет. Она включает в себя такие информационные ресурсы, как социальный регистр населения, региональный регистр социальных карт и база данных о фактически предоставленной социальной помощи.

Социальный регистр населения – это один из важнейших инструментов реформирования социальной политики государства, позволяющий вести персонализированный учет и обслуживание граждан. Впервые техническая возможность создания регистра появилась в 1990-х годах, когда органы социальной

защиты стали заново накапливать в базах данных массивы информации о правах граждан и документах, удостоверяющих эти права, а также фактах исполнения решений. Такой массив информации назван «социальным личным делом», а совокупность социальных личных дел – «социальным регистром населения». Одновременно с формированием и заполнением баз данных создавались и вычислительная, и коммуникационная инфраструктуры [31].

Реформа социальной сферы, которая проводится сегодня на государственном уровне, обеспечивает выполнение многих других социальных программ, в частности, в сфере здравоохранения, образования и жилья. Органы социальной защиты определяют права граждан на помощь государства и ведут учет предоставления этой помощи, охватывая в процессе работы не только категории социально-незащищенных граждан, но и все население регионов. Поэтому автоматизированная информационная система «Социальный регистр населения», по сути, является основным инструментом реализации социальной политики государства.

Социальный регистр населения – это ключевой компонент региональной информационной системы, который является государственным информационным ресурсом субъекта РФ и формируется в виде территориально-распределенной базы данных со сведениями о гражданах Российской Федерации, имеющих право на получение социальной помощи в соответствии с действующим законодательством и зарегистрированных по месту жительства и по месту пребывания в пределах субъекта Российской Федерации. Региональный социальный регистр населения формируется органом государственной власти субъекта РФ, уполномоченным администрацией региона, а его пользователями являются государственные органы, органы местного самоуправления и иные организации, использующие Региональный социальный регистр населения субъекта Российской Федерации при оказании услуг льготным категориям граждан.

Информационная система социального регистра населения имеет централизованную архитектуру, в которой прикладные системы (тонкие клиенты) обращаются к единой базе данных через интернет-браузер. На практике проблемные с точки зрения коммуникаций места могут работать и автономно на основе локальной копии, которая обновляется по расписанию. Подобными комплексными системами охвачены Санкт-Петербург, Москва, Самарская область, Мор-

довия, Саратовская, Ярославская и другие области.

Структура АИС «Социальный регистр населения» была определена в 2005 году. Так, система охватывает два организационных уровня устройства органов социальной защиты: региональный на уровне департаментов министерства и муниципальный орган регионального ведомства, как правило, образованный из муниципального Управления социальной защиты населения, и обеспечивает автоматизацию деятельности сотрудников обоих уровней средствами единого персонифицированного учета и организации работы ведомства, включая планирование, контроль исполнения и отчетность на базе актуального и достоверного массива информации.

В настоящее время большинство регионов эксплуатируют систему, разработанную на базе опыта создания «Электронного социального регистра населения» Санкт-Петербурга. В рамках проекта развития данной системы решен целый ряд задач, в частности, осуществляется автоматизированный обмен данными с системами других ведомств, организован онлайн-доступ к данным по запросам, необходимый, например, в проектах Социальной карты и служб «одного окна». Кроме того, проработаны требования к системам административных регламентов, внедрены технологии, позволяющие перейти к работе на основе формата XML. Эти меры позволили автоматизировать и межведомственный обмен документами.

Информатизация социальной сферы регионов осуществляется разными путями. Например, регионы, начавшие с создания социального регистра населения, развивали подсистемы обмена на базе веб-сервисов, а регионы, приступившие к более масштабным проектам социальных карт, одновременно с социальным регистром разворачивали организационную и техническую инфраструктуру для межведомственного обмена данными. Наконец, регионы, начавшие с информатизации службы «одного окна», в первую очередь создавали единые информационно-справочные системы. Впрочем, несмотря на различные подходы к информатизации социальной сферы, структура комплекса социальных информационных систем, как правило, основана на одних и тех же компонентах [34].

Так, в его состав входят ведомственная система автоматизации органов социальной защиты «Социальный регистр населения», информационно-

справочная система, обслуживающая государственных служащих и граждан, портал социальной сферы, контакт-центр, обрабатывающий звонки граждан по вопросам госуслуг, комплекс систем социальная карта, включающий реестр карт для процедур выдачи, регистрации и обслуживания карт, а также средства межведомственного информационного обмена, базирующиеся на системе электронных административных регламентов.

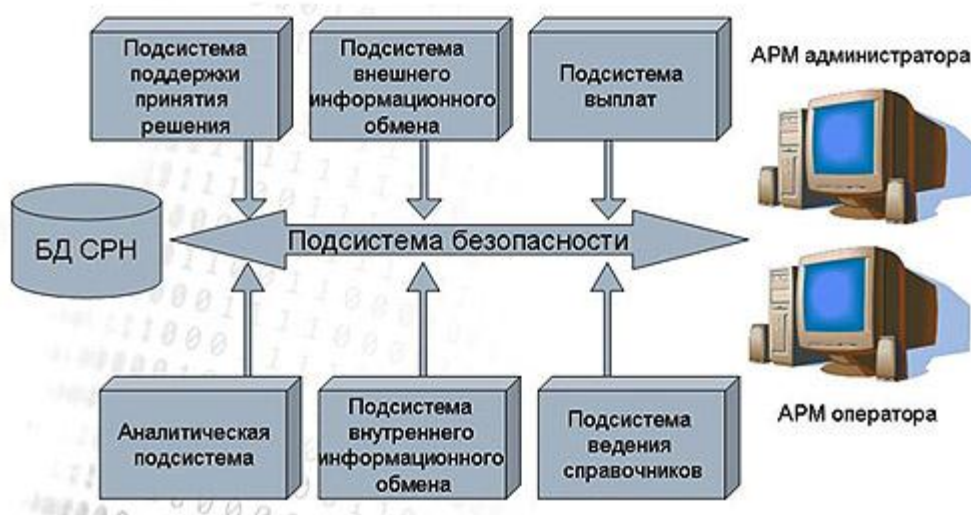


Рис. 4. Состав подсистем типового социального регистра населения

Такая структура позволяет решать сразу несколько социальных задач, включая проекты «одного окна», социальной карты и киосков самообслуживания. Наиболее масштабным и комплексным в этом ряду проектом развития социальных регистров является проект социальных карт. Достоверный и актуальный персонифицированный учет на основе социальных регистров населения позволяет автоматизировать обслуживание, обеспечить планирование. Это в свою очередь требует тесной интеграции базовой учетной системы и многочисленных надстроек, к которым относятся уже упоминавшейся службы единого окна, социальные порталы, сети киосков самообслуживания и системы «социальных карт», а также учетные системы в смежных отраслях и сферах – финансовой, здравоохранительной и в сфере недвижимости.

Резюмируя, можно отметить, что с помощью автоматизированных информационных систем для социальной сферы, ядром которых является ведомственная АИС «Социальный регистр населения», можно не только качественно обслуживать население, но и развивать госуслуги в рамках службы «одного окна», киосков самообслуживания и такого комплексного проекта, как социаль-

ная карта. В перспективе реализация социальной политики государства при помощи этих ведомственных информационных систем приведет к изменению состава и качества государственных услуг и построению «электронного правительства» [45].

В Программе «Информатизация Московской области» основное внимание уделено созданию механизмов, ориентированных на заинтересованность потребителей, привлечение отечественных и иностранных инвесторов, на создание условий для самокупаемости проектов, а также на использование ресурсного потенциала предпринимателей и государственных предприятий. Тем самым становится возможным обеспечить снижение доли прямых затрат в 5-7 раз по сравнению с традиционным подходом к формированию целевых программ.

Инфраструктура информатизации представляет собой совокупность системы связи и передачи информации, информационно-вычислительной среды, системы сервисного обслуживания и информационно-вычислительных услуг.

Система связи области является частью Единой автоматизированной системы связи (ЕАСС) страны. Работы по построению элементов информационных сетей в области носят лишь экспериментальный и эпизодический характер. Информационные потоки между органами власти и учреждениями Московской обл., их службами и подразделениями на всех уровнях формируются из традиционных текстовых документов, запросов и сообщений, передаваемых по почтовым, телеграфным и телефонным каналам связи. При этом, к сожалению, сети связи страны - телеграфная (АТ-50, телекс), телефонная общего пользования (ТФ-ОП), выделенная телефонная («Искра»), межведомственная с коммутацией пакетов («Исток»), передачи данных (ПД-200), ведомственные сети (МПС, МГА и др.) - не связаны между собой [31].

Информационно-вычислительная среда включает в себя: систему баз данных (СБД), доступ к которым пользователю обеспечивается передающей средой; отраслевые, ведомственные, региональные информационные системы; средства вычислительной техники и информатики отдельных пользователей.

Процесс создания баз данных является долговременным и дорогостоящим, поэтому проекты баз данных необходимо основывать на принципе относительной независимости базы от структуры органов управления и их функций.

Построение баз данных построено на основе четырех первичных реги-

страции: «субъекты» - граждане, проживающие на территории; «объекты» - здания, сооружения, коммуникации, земельные угодья и природные объекты; «клиенты» - юридические лица, зарегистрированные местной властью и являющиеся плательщиками налогов; «ресурсы» - бюджет, собственность, кадры и т. п.

Базы данных по продукции предприятий области целесообразно создавать в виде сети баз данных Государственной системы каталогизации, используя существующие базы данных отраслей, регионов и предприятий, а также в виде коммерческих баз данных о продукции при отдельных организациях и информационных центрах.

Одновременно с построением отраслевых баз данных необходимо координировать их функционирование на территориальном уровне, вырабатывая фактические стандарты на структуру баз, содержание записей, процедуры доступа, обновление и передачу данных между функциональными подразделениями.

Приведем пример информатизации системы социальной защиты в малом городе, на примере города Коломны. Деятельность управления социальной защиты населения Коломны осуществляется в соответствии с Положением, в котором определены основные задачи: реализация государственной политики в сфере социальной защиты населения; обеспечение, в пределах своей компетенции, государственных гарантий гражданам Российской Федерации, в сфере социальной защиты населения; осуществление межотраслевой координации в сфере социальной защиты населения; информирование населения через средства массовой информации по вопросам, относящимся к компетенции управления.

Работы в области автоматизации и применения новых информационных технологий в сфере социальной защиты населения Коломны ведутся по следующим основным направлениям: организация разработки, внедрение и сопровождение программно-технических комплексов локальных сетей телекоммуникаций, связанных с ведением информационных баз данных в сфере социальной защиты населения автономного округа; внедрение прогрессивных форм и методов обработки отраслевой информации, участие в формировании единой информационной системы автономного округа; осуществление методического,

информационного, программного и технического обеспечения органов управления социальной защиты населения автономного округа по вопросам информатизации.

К числу приоритетных направлений автоматизации и применения новых информационных технологий в сфере социальной защиты населения относятся: разработка информационной модели управления процессами социальной защиты на уровне региона; внедрение программных средств обработки данных, обеспечивающих получение информации о социально-незащищенных группах населения; создание сетевой компьютерной системы сбора, хранения и обмена информацией на уровне район (город) - округ в виде функциональных подсистем системы обработки информации ИС «ЗАЩИТА»; создание единого интегрированного банка информации по социальной защите населения региона.

В качестве программной оболочки для создания банка данных была выбрана автоматизированная система обработки информации «Адресная социальная помощь» (разработчик ПКТИ АСУ, г.Тула), используемая в 53-х регионах России. В данной системе автоматизированы все основные виды работ, связанные с учетом граждан и членов их семей, обращающихся в органы или учреждения социальной защиты населения, а также виды работ, связанные с оказанием им различных видов социальной помощи и услуг, предоставлением льгот, а также способы составления различных списков, отчетов, выплатных документов [49].

Целью программной системы «Адресная социальная помощь» является: создание единого банка данных, содержащего информацию социально-экономического и социально-демографического характера о той части общества, которую ставят на учет в органах и учреждениях социальной защиты населения; обеспечение адресности социальной помощи, услуг и льгот; обеспечение принятия оптимальных решений при оказании различных видов помощи, услуг и льгот с учетом социально-экономического потенциала семьи; предоставление специалистам или руководителям объективной информации о населении, состоящем на учете в органах социальной защиты; получение аналитических и отчетных данных о результатах социального обслуживания населения за любой период времени (около 350 выходных экранных и печатных форм).

Автоматизированная система обработки информации «Адресная социаль-

ная помощь состоит из шести основных программных комплексов: адресная социальная помощь; предоставление социальных услуг; прогнозирование ресурсов для социального обслуживания населения; анализ результатов социального обслуживания населения; формирование социально-демографического портрета района и региона; начисление и выплата социальных пособий (ПКТИ АСУ и Всероссийский Центр уровня жизни (ВЦУЖ)) [25].

Пользователями системы являются специалисты районных (муниципальных) органов и учреждений социальной защиты населения.

В системе автоматизированы все основные виды работ, связанные с учетом граждан и членов их семей, обращающихся в органы или учреждения социальной защиты населения, а также, связанные с оказанием им различных видов социальной помощи и услуг, предоставлением льгот и с составлением различных списков, отчетов, выплатных документов.

На основе законодательных актов, федеральных социальных программ и методических материалов разработаны общесистемные справочники, которые позволяют классифицировать: категории семей (социально-демографические типы семей); индивидуальные признаки учета в органах социальной защиты (в т.ч. и льготные категории) граждан или семьи в целом; потребности и заявки граждан в различных видах социальной помощи, услуг и льгот; виды социальной помощи и услуг, оказываемых гражданам; виды льгот, предоставленных гражданам по законодательству; источники финансирования; причины отказа в социальной помощи.

Используя вышеперечисленные справочники, пользователь имеет возможность осуществить настройку программной системы на особенности своего региона, учесть свои социальные программы, местные законодательные акты и региональные методические материалы.

Все комплексы работают с единым банком данных, который создается в программном комплексе «Адресная социальная помощь».

Автоматизированная система «Адресная социальная помощь» состоит из программных модулей, написанных на языке FoxPro 2.6. Работает на ПЭВМ типа IBM PC 80386 и выше в среде операционных систем MS DOS версии 6.2 и выше. Каждый комплекс работает как в автономном режиме, так и в локальной сети NOVELL NetWare версии 3.11 и выше [25].

Система «Адресная социальная помощь» работает в четырех уровнях: территориальном, муниципальном, региональном и федеральном.

В состав каждого комплекса входит система запросов, которая дает возможность пользователю осуществить выбор данных из информационных баз по различным критериям и показателям. Эти показатели могут быть объединены различными логическими условиями.

Система поставляется с набором автоматизированных рабочих мест, которые отражают функциональные и должностные обязанности специалистов учреждений и органов социальной защиты населения районного (муниципального) и регионального уровня. Кроме того, в системе разработаны специальные средства, которые позволяют создавать свои автоматизированные рабочие места. Все они взаимосвязаны между собой и позволяют работать в сетевом режиме с общим банком данных.

Система содержит информационную базу законов, указов и других нормативных актов из 77 регионов Российской Федерации, регулирующих предоставление социальных льгот, субсидий, выплат и компенсаций различным категориям граждан, принятых органами власти субъектов РФ и местного самоуправления и рекомендована для использования в органах соцзащиты Минздравсоцразвития РФ.

В Белгородской области принято Положение о Совете при губернаторе области по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Белгородской области.

Совет является коллегиальным совещательным органом при губернаторе Белгородской области и образован для организации скоординированных организационно-технологических мероприятий и согласованных действий органов государственной власти области при формировании регионального электронного правительства и перехода к оказанию государственных услуг в электронном виде.

Цели и задачи Совета: обеспечение организационного и электронного взаимодействия между органами власти федерального и регионального уровня; формирование единой технологической политики реализации электронного правительства; разработка ключевых мероприятий по переходу на предоставление государственных услуг в электронном виде; организация юридически зна-

чимого межведомственного взаимодействия; внедрение компонентов электронного правительства; содействие в разработке нормативных правовых актов в области предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Управлением социальной защиты населения Белгородской области разработаны рекомендации по организационному обеспечению внедрения информационно-коммуникационных технологий в государственное (муниципальное) управление и социально-экономическую сферу на региональном уровне.

Рекомендации разработаны с целью методического обеспечения внедрения информационно-коммуникационных технологий в государственное (муниципальное) управление и социально-экономическую сферу на региональном уровне.

Основные положения рекомендаций, разработанные Управлением социальной защиты населения Белгородской области:

1. Следует создать в субъекте Российской Федерации, муниципальном образовании полномочный координационный орган по внедрению информационно-коммуникационных технологий в государственное (муниципальное) управление и социально-экономическую сферу.

2. Целесообразно обеспечить дополнительное профессиональное образование государственных и муниципальных служащих в области информационно-телекоммуникационных технологий.

3. Необходимо осуществить мероприятия по повышению компьютерной грамотности населения, развитию сети центров (пунктов) общественного доступа к информации, государственным и муниципальным услугам, представляемым в электронной форме на территории субъектов Российской Федерации.

4. С целью экономии бюджетных средств при размещении заказов на поставку программного обеспечения для электронных вычислительных машин, выполнении работ и оказании услуг, выполняемых (оказываемых) в целях разработки программного обеспечения для электронных вычислительных машин и (или) его внедрения в органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления целесообразно использовать свободное программное обеспечение. Кроме того, необходимо осуществлять модернизацию типовых программных решений, которые находятся в эксплуатации

и требуют дальнейшего усовершенствования в целях создания информационного общества, в том числе формирования электронного правительства.

5. С целью сокращения сроков предоставления государственных и муниципальных услуг рекомендуется обеспечить межведомственный электронный документооборот между органами государственной власти субъекта Российской Федерации и органами местного самоуправления.

6. Целесообразно создание типовой автоматизированной системы управления для муниципальных образований субъекта Российской Федерации.

7. Необходимо проводить контроль и мониторинг за внедрением информационно-коммуникационных технологий в государственное (муниципальное) управление и социально-экономическую сферу.

2.2. Проблемы использования информационных технологий в деятельности учреждений социальной защиты населения по оказанию социальных услуг населению (на примере Управления социальной защиты населения администрации Прохоровского района)

Управления социальной защиты населения администрации Прохоровского района является исполнительно-распорядительным органом, обеспечивающим проведение на территории района государственной политики в сфере социальной защиты населения. УСЗН в соответствии с возложенными на него полномочиями осуществляет следующие основные функции в части *использования информационных ресурсов*.

В области предоставления мер адресной социальной поддержки и социальных услуг: формирование регистра граждан, имеющих право на меры социальной поддержки.

В области работы со служебными документами и обращениями граждан: организация своевременного исполнения документов различных уровней и подготовку по ним соответствующих решений; реализация государственной политики в работе с письменными и устными обращениями граждан, ведет учет, регистрацию, рассмотрение, контроль за качественным и своевременным исполнением обращений, организация приема населения, работы со служебными документами; проведение анализа обращений граждан с целью выявления и

своевременного устранения причин, порождающих нарушения прав и законных интересов граждан, организация работы по совершенствованию деятельности органов социальной защиты населения в данном направлении.

В области *социального обслуживания и социальной помощи*: ведение банка данных о гражданах, нуждающихся в социальной поддержке, по программе «Адресная социальная помощь».

В области *социальной поддержки различных категорий семей, женщин и детей*: ведение единого государственного банка данных семей с детьми, находящихся в социально опасном положении и в трудной жизненной ситуации, проживающих на территории района, проведение анализ их положения и организация работы по социальной защите и социальному обслуживанию.

В области *социальной поддержки населения в условиях реформирования жилищно-коммунального хозяйства*: оформление личных дел получателей субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, расчет величины субсидии, учет финансовых средств, поступающих из областного бюджета: представление форм отчетности в управление социальной защиты населения области.

В области *муниципальной службы и кадровой работы*: осуществление работы, связанной с прохождением муниципальной службы в Управлении, ведением реестра.

В области *работы со служебными документами и обращениями граждан*: организация своевременного исполнения документов Правительства Российской Федерации, Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, Федерального агентства по здравоохранению и социальному развитию, областных нормативных правовых документов и подготовку по ним соответствующих решений; реализация государственной политики в работе с письменными и устными обращениями граждан, ведет учет, регистрацию, рассмотрение, контроль за качественным и своевременным исполнением обращений, организация приема населения, работы со служебными документами; проведение анализа обращений граждан с целью выявления и своевременного устранения причин, порождающих нарушения прав и законных интересов граждан, организация работы по совершенствованию деятельности органов социальной защиты населения в данном направлении.

Сложившаяся в районе система социальной поддержки отдельных категорий граждан играет значительную роль в повышении уровня жизни населения. Органами социальной защиты населения предоставляется более 40 видов социальных выплат различным категориям граждан. На учете в Управлении на 01.01 2015 г. состояло более 12300 граждан льготных категорий.

Порядок информирования граждан о предоставлении государственной услуги. Информация о государственной услуге предоставляется непосредственно в помещениях органов исполнительной власти Белгородской области, участвующих в оказании государственной услуги, а также с использованием средств телефонной связи, посредством размещения на официальных Интернет-сайтах, в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов, памяток), через информационные стенды и при консультировании специалистом, а также при выездах специалистов органов социальной защиты населения в сельские поселения муниципального района.

Сведения о местах нахождения органов, участвующих в оказании заявителям государственной услуги, а также номера телефонов для справок, содержатся на официальных Интернет-сайтах органов социальной защиты населения муниципальных районов и городских округов, а также управления социальной защиты населения Белгородской области.

Порядок получения информации по вопросам предоставления государственной услуги. Информирование получателей государственной услуги о порядке ее предоставления осуществляется при личном обращении, по телефону, письменно, по электронной почте или с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

Письменные обращения получателей государственной услуги о порядке ее оказания рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю, в срок, не превышающий 30 дней с момента получения обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты органов социальной защиты населения, подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин.

При предоставлении государственной услуги осуществляется *взаимодей-*

ствие с:

- территориальными отделениями Пенсионного РФ - в части получения сведений о размерах пенсий, пособий, иных выплат;
- территориальными подразделениями управления по труду и занятости населения Белгородской области – в части получения сведений о размере пособия по безработице и стипендии в период профессиональной подготовки, повышения квалификации, переподготовки по направлению органов службы занятости, в том числе в период временной нетрудоспособности заявителя;
- территориальными подразделениями управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Белгородской области - в части получения документов, подтверждающих правовые основания владения и пользования гражданами жилыми помещениями;
- территориальными подразделениями управления Федеральной налоговой службы по Белгородской области – в части предоставления сведений о регистрации граждан в качестве индивидуальных предпринимателей;
- обособленными подразделениями управления Федеральной миграционной службы России по Белгородской области - в части получения информации о гражданах, выбывших за пределы муниципального образования, Белгородской области;
- территориальными подразделениями управления записи актов гражданского состояния Белгородской области – в части получения сведений об умерших гражданах;
- управлением Федеральной почтовой связи Белгородской области – в части осуществления доставки субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг получателям субсидий;
- кредитными организациями - в части зачисления сумм субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг на лицевые счета получателей субсидий;
- организациями жилищно-коммунального хозяйства независимо от организационно-правовой формы - в части предоставления сведений о фактических расходах заявителя на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, сведений о лицах, зарегистрированных совместно с заявителем по месту жительства, сведений о наличии (отсутствии) у заявителя задолженности по оплате

жилого помещения и коммунальных услуг;

- администрациями сельских поселений - в части предоставления сведений о лицах, зарегистрированных совместно с заявителем по месту жительства;
- образовательными учреждениями начального, среднего и высшего образования в части предоставления справок об обучении и получении (не получении) стипендий;
- военными комиссариатами - в части предоставления справок о призыве собственника жилого помещения на военную службу;
- организациями всех форм собственности - в части предоставления справок о доходах граждан.

В УСЗН Межведомственный информационный обмен происходит посредством:

- - Re:Doc СМЭВ реализует функциональные возможности обработки заявок на оказание услуг, которые поступают по каналам межведомственного взаимодействия через СМЭВ и от ЕПГУ. Пользователями Re:Doc СМЭВ являются ФОИВ, органы местного самоуправления многофункциональные центры, государственные и муниципальные учреждения, иные органы и организации.

- -МОТИВ – система электронного документооборота и контроля исполнения поручений. 1300 компаний используют МОТИВ для совместной и удаленной работы, ведения электронного архива, управления проектами и взаимодействия с клиентами.

- -Информационный обмен с УСЗН Белгородской области, органами ЗАГС и ПФ происходит по средствам деловой почты VipNet

Кроме того публикации УСЗН СМИ присутствуют в Прохоровском районной газете «Истоки», в социальном вестнике управления социальной защиты населения белгородской области.

На официальном сайте Управления, содержится следующая информация:

- месторасположение, схема проезда, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов и учреждений, участвующих в предоставлении Услуги:
 - процедура предоставления Услуги;
 - порядок рассмотрения обращений получателей Услуги;
 - перечень получателей Услуги;

- перечень документов, необходимых для получения Услуги;
- бланк заявления;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению Услуги:
- основания отказа в предоставлении Услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия органов и учреждений, участвующих в предоставлении Услуги, их должностных лиц и работников.

На *информационном стенде* УСЗН размещается следующая информация:

- место нахождения управления социальной защиты;
- режим работы управления социальной защиты;
- график приема граждан в управлении социальной защиты населения;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта управления социальной защиты;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению государственной функции;
- извлечения из текста административного регламента с приложениями;
- краткое описание порядка исполнения государственной функции;
- перечень документов, предоставляемых с заявлением о предоставлении субсидии, и требования, предъявляемые к этим документам;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адрес интернет-сайта и электронной почты управления социальной защиты, в которых заявители могут получить документы, необходимые для назначения пособия.

Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать дату размещения, подпись начальника (заместителя начальника) Управления.

Стенды, содержащие информацию о графике приема граждан, размещаются в фойе Управления.

Опишем требования к размещению и оформлению информационных стендов: стенды, содержащие информацию о графике приема граждан, о порядке предоставления государственной услуги, образцы заполнения заявления и перечень предоставляемых документов размещаются в фойе управления соци-

альной защиты населения; размер стенда в длину должен быть не менее 1,40 м в высоту и не менее 1,10 м в ширину. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом (шрифт не менее 14), основные моменты и наиболее важные места выделены; - информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать дату размещения, подпись начальника (заместителя начальника) управления социальной защиты населения, а также регулярно обновляться.

В УСЗН представлены следующие стенды (информация об услугах):

1. Муниципальная услуга «Организация назначения и выплаты пенсии за выслугу лет лицам, замещавшим муниципальные должности и должности муниципальной службы Прохоровского района.

2. Информация «О порядке открытия именных накопительных счетов «Совершеннолетие» и выплаты с них денежных средств в рамках реализации закона Белгородской области от 07 февраля 1995 года № 9 «О дополнительных социальных гарантиях молодому поколению».

3. Памятка получателям ежемесячного пособия на детей из многодетных семей в размере 405 рублей с 01.01.2016 года и перечень документов.

4. Памятка получателям ежемесячного пособия на ребенка - 1 185 руб, с 01.01.2016 года и перечень документов.

5. Памятка получателям единовременного пособия беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву в размере - 2 4565,89 рублей с 01.02.2016 года и перечень документов.

6. Памятка получателям ежемесячной денежной выплаты в случае рождения (усыновления) третьего ребенка или последующих детей до достижения ребенком возраста трех лет.

7. Памятка получателям ежемесячного пособия по уходу за ребенком в возрасте до 1,5 лет (для неработающих лиц) с 01.02.2016 года в размере: -2 908,62 руб. - за 1-м ребенком; 5 817,24 руб. - за 2-м и последующими детьми и перечень документов.

8. Памятка получателям единовременного пособия при рождении ребенка в размере 15 512,65 рублей с 01.02.2016 года и перечень документов.

9. Памятка по предоставлению государственной услуги «Организация ежемесячных денежных выплат лицам, проработавшим в тылу в период Вели-

кой Отечественной войны 1941-1945 годов, ветеранам труда, ветеранам военной службы».

10. Памятка по предоставлению государственной услуги «Организация выплаты ежемесячных субсидий на оплату услуг связи отдельным категориям граждан (лицам, привлекавшимся к разминированию в период 1943 - 1950 годов, ветеранам боевых действий и многодетным семьям)».

11. Информация о максимальном сроке ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

12. Информация о порядке обжалования решения по жалобе.

13. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц.

14. Перечень документов, необходимых в соответствии с Правилами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих обязательному самостоятельному представлению заявителем.

15. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

16. Информация о ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», виды социальных услуг.

В УСЗН представлены административные регламенты, где описывается регламент предоставления определенной услуги и лица, претендующие на услугу.

На примере Административного регламента предоставления государственной услуги «Организация ежемесячных денежных выплат лицам, проработавшим в тылу в период Великой Отечественной войны 1941-1945 годов, ветеранам труда, ветеранам военной службы» опишем порядок и стандарт предоставления Услуги УСЗН администрации Прохоровского района.

Получение Услуги в электронной форме возможно с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государ-

ственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.gosuslugi.ru>.

Информирование о порядке предоставления Услуги осуществляется Управлением посредством размещения информации, в том числе о графике приема заявителей и номерах телефонов для справок (консультаций): непосредственно в помещениях Управления с использованием информационных стендов; на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» prohoszn@mail.ru., на Едином портале.

Информация об оказании Услуги представляется: по телефонам справочной службы Управления, телефону «горячей линии», непосредственно должностными лицами Управления, ответственными за предоставление Услуги.

Информация о местонахождении и графике работы, справочные телефоны, адреса официальных сайтов органов социальной защиты населения муниципальных районов и городских округов приведены в приложении № 7 к настоящему Регламенту.

Телефонный номер справочной службы: 8(47242) 2-31-66.

Телефонные номера для консультации по порядку предоставления Услуги: 8(47242) 2-31-66.

Адрес официального сайта: prohuszn.ru

Адрес электронной почты: prohoszn@mail.ru

Информирование о порядке предоставления Услуги осуществляется непосредственно в помещениях Управления с использованием средств массовой информации, электронной или телефонной связи, на официальном сайте, Единый портал, региональную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Белгородской области» (региональный портал) (www.gosuslugi31.ru).

Информация о процедуре предоставления Услуги сообщается при личном или письменном обращении получателей Услуги, включая обращение по электронной почте, по номерам телефонов для справок, размещается на официальном сайте, в средствах массовой информации, на информационных стендах Управления.

Информация о процедуре предоставления Услуги предоставляется бесплатно. Информирование получателей Услуги о порядке предоставления Услуг-

ги осуществляется сотрудниками Управления.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Управления в вежливой форме информируют обратившихся заявителей по вопросам предоставления Услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа или учреждения, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

- доступность информации о предоставлении государственной услуги;
- возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги с использованием информационно – коммуникационных технологий, в том числе с использованием Единого портала.
- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц Управления по результатам предоставления государственной услуги и на некорректное, невнимательное отношение должностных лиц Управления к заявителям;
- предоставление возможности подачи заявления и получения результата предоставления государственной услуги в электронной форме;
- - время ожидания в очереди при подаче запроса - не более 15 минут;
- время ожидания в очереди при подаче запроса по предварительной записи - не более 15 минут;
- срок регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не может превышать 5 рабочих дней;
- время ожидания в очереди при получении результата предоставления государственной услуги - не более 15 минут;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при получении государственной услуги и их продолжительность;
- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе предоставления государственной услуги;
- своевременный прием и регистрация запроса заявителя;
- удовлетворенность заявителей качеством предоставления государствен-

ной услуги;

- принятие мер, направленных на восстановление нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

- содействие инвалиду при входе в помещение, в котором предоставляется государственная услуга, и выходе из него;

- обеспечение сопровождения инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории помещения, в котором предоставляется государственная услуга.

Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Предоставление государственной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

- прием, регистрация документов, необходимых для установления ЕДВ (внесения изменений в личное дело получателя ЕДВ, выдачи справки о снятии с учета по прежнему месту жительства с указанием периода выплаты ЕДВ);

- формирование на каждого заявителя личного дела, включающего документы, предоставленные заявителем, для принятия соответствующего решения: принятие решения об установлении (отказе в установлении) ЕДВ;

- контроль правильности установления (отказа в установлении) ЕДВ; направление заявителю уведомления об отказе в установлении ЕДВ; формирование выплатных документов на перечисление и доставку ЕДВ и организация выплаты ЕДВ;

- составление заявки на возмещение затрат, связанных с предоставлением гражданам ЕДВ; исполнение текущего финансирования, составление отчетности.

Прием, регистрация документов может осуществляться управлением социальной защиты населения посредством: личного обращения заявителя; направления заявителем документов почтой; посредством электронной почты, на Едином портале.

Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала

Предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявите-

лей сведениям о государственной услуге осуществляются путем размещения информации о порядке предоставления государственной услуги на Едином портале.

Заявления и иные документы, необходимые для предоставления государственной услуги, заявитель вправе направить в форме электронных документов через Единый портал.

В целях предоставления услуг Управлением осуществляется своевременное направление межведомственных запросов о предоставлении сведений, необходимых для предоставления услуги, в иные органы или организации, а также получение ответов на такие запросы.

Направление межведомственных запросов в электронной форме органом или организацией осуществляется в порядке, установленном ФЗ № 210-ФЗ и принятыми в соответствии с ним иными нормативными правовыми актами, посредством федеральной государственной информационной системы «Единая система межведомственного электронного взаимодействия» и подключенной к ней региональной системы межведомственного электронного взаимодействия.

Получение заявителем сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги осуществляется через Единый портал в следующих видах: уведомление о регистрации полученных от заявителя документов, содержащее сведения о факте получения от заявителя документов, необходимых для предоставления услуги; уведомление о приеме представленных заявителем документов, содержащее сведения о приеме органом или организацией представленных заявителем документов и о начале процедуры предоставления услуги, либо содержащее мотивированный отказ в приеме документов; уведомление заявителя о записи на прием, содержащее сведения о подтвержденном времени и месте приема, а также указание на должностное лицо или подразделение органа или организации, осуществляющее прием; уведомление заявителя о направлении органом или организацией межведомственных запросов, содержащих сведения о составе межведомственных запросов, наименование органов или организаций, в которые направлены запросы; уведомление заявителя о факте получения или неполучения ответов на межведомственные запросы, направляемое заявителю по истечению срока, отведенного на межведомственное взаимодействие;

Административный регламент по реализации управлением социальной защиты населения администрации Прохоровского района услуг, по предоставлению материальной помощи *малоимущим гражданам, а также гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации* (Утвержден распоряжением главы администрации Прохоровского района от «20» декабря 2010 года № 281-р)

Информирование граждан о правилах предоставления государственной услуги организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством размещения информации на официальном сайте Управления в сети Интернет, на информационных стендах в управлении социальной защиты населения, средствах массовой информации, органах ЗАГС, женской консультации, родильном доме;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте).

Сотрудник управления социальной защиты, осуществляющий индивидуальное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. Время ожидания заявителя при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник управления социальной защиты населения, осуществляющий индивидуальное информирование, может предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителей время для устного информирования.

В случае если специалист, принявший звонок, самостоятельно не может ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Индивидуальное письменное информирование при обращении заявителя в управление социальной защиты осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением.

Начальник (заместители начальника) управления социальной защиты (или уполномоченное ими должностное лицо) в соответствии со своей компетенцией

определяет непосредственного исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на вопрос предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

Ответ направляется в письменном виде.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

На индивидуальное устное информирование (по телефону или лично) каждого заявителя сотрудник управления социальной защиты, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

Информирование заявителя осуществляется на любой стадии предоставления государственной услуги.



Рис.5 Схема предоставления услуги

Административные регламенты УСЗН представлены в Приложении 1.

В мае-июне 2016 года на базе Управления социальной защиты населения администрации Прохоровского района нами было проведено социологическое исследование с целью выявления проблем использования информационных ресурсов в системе социальной защиты населения на муниципальном уровне; определения степени осведомленности специалистов о проблеме использования информационных ресурсов; изучения мнения специалистов и населения (потребителей услуг) о проблемах внедрения информационных технологий в систему социальной защиты.

Исследование проводилось посредством интервьюирования специалистов

Управления социальной защиты населения Прохоровского района (N=200), интервьюирования населения – получателей услуг, проживающих на территории Прохоровского района (N=50).

В районе реализуется муниципальная программа *«Социальная поддержка граждан в Прохоровском районе на 2015-2020 годы»*.

Подпрограммами являются:

1. Реализация переданных государственных полномочий по социальной поддержке отдельных категорий граждан.
2. Обеспечение социального обслуживания населения.
3. Реализация переданных государственных полномочий по социальной поддержке семьи и детства.
4. Развитие мер социальной поддержки отдельных категорий граждан.
5. Поддержка социально ориентированных некоммерческих организаций.
6. Обеспечение реализации муниципальной программы.

Основной стратегической целью социальной защиты населения Прохоровского района является *улучшение качества и доступности социальных услуг*.

Для достижения цели необходимо решение следующих задач:

1. Обеспечение управления реализацией мероприятий муниципальной программы.
2. Реализация переданных полномочий Российской Федерации в сфере социальной защиты населения.

Сроки реализации подпрограммы 6 - 2015 - 2020 годы.

Все участвующие в опросе специалисты отметили актуальность проблемы информирования населения о деятельности УСЗН и проблеме использования информационных ресурсов в системе оказания социальных услуг населению.

На вопрос о том, насколько остро стоит проблема информирования населения об услугах в системе социальной защиты, мы получили следующие результаты: 58% специалистов и 73% населения считают, что проблема стоит достаточно остро; 28% специалистов (остальные затруднились ответить) и, соответственно, 27% населения, считает, что проблема не носит острого характера. Причем на остроту проблемы указывают, в основном, специалисты в возрасте до 27 лет, скорее всего это происходит из-за того, что молодое поколение больше разбирается в информационных технологиях, в том числе используемых в

сфере социальной защиты.

Отвечая на вопрос «Как Вы считаете, нужно ли освещать проблемы оказания социальных услуг в СМИ?» подавляющее большинство респондентов (специалисты) (90%) ответили «Да, эта проблема должна быть освещена» (некоторые специалисты указали на периодичность – один раз в месяц), а 8% респондентов посчитали, что данная информация должна быть закрыта для населения.

В вопросе о том, достаточна ли информированность населения по данной проблеме, большая часть специалистов УСЗН считают, что население (потребители услуг) информируются по данной проблеме в недостаточной мере (95%), и лишь 5% специалистов посчитали, что достаточна, (население считает также).

На вопрос: «Необходимо ли развитие современных информационных технологий в системе социальной защиты?» большинство респондентов (специалисты – 100%, население – 87%) ответило утвердительно.

На вопрос: «Ощущаете ли Вы постоянное совершенствование информационных технологий во всех областях общественной жизни?» ответы специалистов были следующими: 88% ответили «да», причем 20% из них считают, что этот процесс идет медленными темпами, 12% ответили «нет». Специалисты в 75% случаев уверены в необходимости внедрения новых информационных технологий в системе социальной защиты, 25% считают, что такой необходимости нет.

На вопрос: «Для чего необходимо совершенствовать информационные технологии в системе социальной защиты?» 38% опрошенных (население) ответили: для того чтобы упростить работу сотрудникам, 40% ответили: для того чтобы ускорять работу субъектов системы и 25% респондентов считают, что совершенствовать информационные технологии нужно для того чтобы «не отставать» от мирового уровня развития информационных технологий.

Специалисты на этот вопрос в большинстве случаев ответили – для улучшения качества обслуживания (результаты представлены в таблице 3).

Таблица 3.

Распределение ответов на вопрос «Для чего необходимо совершенствовать информационные технологии в системе социальной защиты?»

ответы специалистов	
улучшения качества социального обслуживания (предоставления услуг)	62%
упрощения подачи документов граждан (в том числе подачи заявлений, сокращения «бумажной волокиты»)	43%
более скорого информирования населения	10%
эффективной работы и развитие системы социальной защиты	14%

доступности услуг для населения (в том числе изменения в законодательстве)	38%
всего	200%

Распределение ответов на вопрос «Считаете ли вы достаточным уровень использования информационных технологий, непосредственно в учреждении?» в ответах специалистов представлено на Рис.6

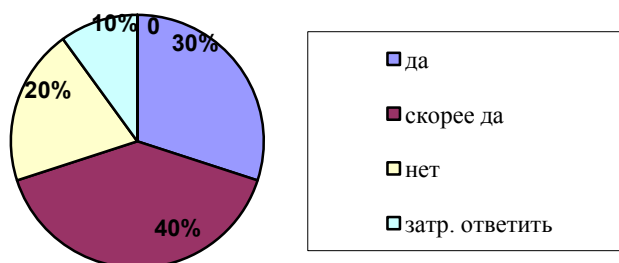


Рис.6 Распределение ответов на вопрос «Считаете ли вы достаточным уровень использования информационных технологий, непосредственно в учреждении?»

Таким образом, большинство опрошенных специалистов считают, что в УСЗН достаточный (достаточно высокий) уровень использования информационных технологий.

Распределение ответов потребителей услуг (население) на вопрос «Какой информации о социальных услугах вам не хватает?» представлено на Рис. 7

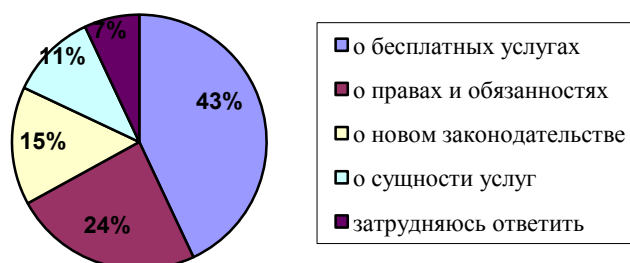


Рис.7 Ответы на вопрос «Какой информации о социальных услугах Вам не хватает?»

Специалисты на данный вопрос ответили следующим образом: не хватает (недостаточно) общей информации – 12%, информации хватает (достаточно) – 88%.

Ответы населения на вопрос «Из каких источников вы получаете информацию об услугах социальной защиты?» представлены в Таблице 4.

Таблица 4.

Распределение ответов населения (потребителей услуг) на вопрос «Из каких источников вы получаете информацию о социальной защите населения?»

ответы населения	
Интернет	22%
Радио	17%
Телевидение	33%
Информацию получаю в УСЗН	68%
Газеты	58%
Знакомые, родственники	30%
Затрудняюсь ответить	14%
Всего	200%

Такой вопрос нами был задан специалистам, мы выяснили, что как и специалисты население получает информацию из СМИ (44%), на официальном сайте УСЗН (40%), личного общения с коллегами и систему документооборота (35%). Такое распределение ответов может свидетельствовать о том, что либо специалисты не задумываясь отвечали на этот вопрос, либо в учреждении не на высоком уровне происходит информирование собственных сотрудников, либо сотрудники (специалисты) не озабочены самообразованием и не в полной мере соответствуют современным требованиям.

Недостатки информации, подающейся в прессе, 67% респондентов (специалисты) видят в том, что она изложена «тяжелым» языком, 38% считают, что она отражает только некоторые стороны социальной защиты, и не полностью отражают вопросы предоставления социальных услуг.

24% населения, получающего основную часть информации по телевидению, считают преподносящуюся информацию доступной всем. Такое же число респондентов считают ее понятной, а 28% респондентов считают ее не понятной. 58% основным недостатком назвали «тяжелый» язык преподносящейся информации, 51% основной недостаток видят в том, что информация отражает не все стороны оказания услуг в социальной сфере, а лишь некоторые аспекты.

Такая оценка подающейся информации может быть связана с уровнем образования населения. 63% населения, считающего, что информация изложена «тяжелым» языком имеет среднее профессиональное образование, 34% – среднее общее. Население, которое считает, что информация отражает только некоторые стороны, а не всю полностью имеет среднее профессиональное образование (59%), среднее общее (8%), высшее и незаконченное высшее (33%).

При ответе на вопрос о целях информирования населения о предоставляемых социальных услугах ответы специалистов распределились следующим образом: для оказания социальной помощи (32%), разъяснения прав льготников (28%), информирования о мерах социальной поддержки (41%), предоставления социальной поддержки людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации (17%), чтобы никто не оказался обделенным (11%), 45% респондентов считают, что целью информирования населения о социальных услугах является своевременная выплата различных пособий; 14% считают целью выполнение указов вышестоящего руководства; остальные – затруднились ответить.

54% специалистов считают, что в большей степени знание населения об услугах УСЗН зависит от информационной деятельности управления, 31% считает, что от деятельности СМИ, и лишь 14% опрошенных специалистов считают, что знание населения зависит от его собственной активности. 40% опрошенных специалистов причины недостаточной информированности населения ведет в недостаточном уровне образования самого населения, 20% – в недостаточной активности населения.

Большинство опрошенных специалистов информационную деятельность УСЗН считают эффективной.

На вопрос: «Считаете ли Вы, что сайт УСЗН Прохоровского района отражает информацию об оказании услуг в полной мере?» 90% специалистов ответили – «да», 10% ответили – «нет».

На вопрос: «Что по Вашему может помешать обновлению интернет-сайта»? Большинство специалистов ответили: не достаточное финансирование – 50%; 20% причиной назвали несогласие начальства, 15% сослались на отсутствие специалистов этой области и 15% обвинили в этом кризис.

Специалистам был задан вопрос «Какие услуги управления пользуются наибольшей популярностью у населения?». Ответы респондентов представлены в таблице 5.

Таблица 5.

Распределение ответов на вопрос «Какие информационные услуги управления пользуются наибольшей популярностью у населения?»

ответы специалистов	%
информация о детских пособиях	80%
информация о материальной помощи	40%
информация об оформлении субсидии	20%
информация о ЕДК	20%
всего	200%

При этом информировано население более всего, по мнению специалистов, информированы граждане больше всего о детских пособиях и субсидиях. При этом при ответе на вопрос «Какие категории населения информированы больше всего?» мы получили ответы: многодетные (60%), малоимущие (65%), пенсионеры (15%), все категории (15%).

Специалистам было предложено ответить на вопрос «Чтобы Вы предложили для совершенствования информационного обеспечения предоставления услуг населению?», и, по их мнению, необходимо, прежде всего, увеличить количество рекламы в СМИ, информировать население через стенды и буклеты, информировать через СМИ (телевидение), доработать уже созданные ресурсы.

По мнению специалистов, критерии и показатели эффективности оказываемых услуг населению требуют доработки (нормативной, технологической) (70% ответов).

Среди факторов, снижающих доступность социальных услуг, на первом месте «нежелание клиентов что-то делать самим» и «слабое информирование о предоставлении услуг». Транспортный вопрос возникает, прежде всего, в отдаленных сельских поселениях. Такой фактор низкой доступности социальных услуг, как недостаток квалифицированных кадров в социальных службах, признается лишь каждым пятым опрошенным. Квалификация персонала, на взгляд респондентов, соответствует возложенным на сотрудников задачам, и хотя их деятельность регулярно оценивается и анализируется, однако, не все, а лишь опрошенных отметили, что в работе они используют современные принципы и технологии.

Распределение ответов на вопрос «Что препятствует доступности социальных услуг?» представлено в Таблице 6.

Таблица 6.

Что препятствует доступности социальных услуг?

нежелание клиентов что-то делать самим	41,2%
слабая обеспеченность транспортом	31,3%
низкое качество технической оснащенности работников	24,5%
недостаток квалифицированных кадров	18,8%
заявительный принцип оказания услуг	19,5%
слабое информирование о предоставлении услуг	47,0%

Распределение ответов на вопрос «Социальное обслуживание можно считать эффективным, если...» представлено в Таблице 7.

Таблица 7.

Социальное обслуживание можно считать эффективным, если...

обслуживание достигает поставленных целей	68,8%
стоимость услуг приемлема	34,3%
тенденции стабилизируются, ухудшения не происходит	31,0%
расходы на обслуживание целесообразны	12,3%
удаётся обслужить большое количество клиентов за то же время	12,4%
вовремя предоставлена информация	52%,2

По мнению экспертов нормативно-правовая база в части критериев оценки качества услуг в нестационарных учреждениях недостаточно разработана (80% ответов). Распределение ответов респондентов на вопрос «Достаточна ли информированность клиентов об услугах, предоставляемых учреждением?» представлен в Таблице 8.

Таблица 8.

Информированность клиентов об услугах

	достаточна	недостаточна	информации нет
перечень основных услуг	52%	48%	-
характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление	51%	49%	-
взаимосвязь между качеством услуг, условиями их предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемых услуг)	15%	70%	15%
возможность влияния потребителей на качество услуг	14%	17%	69%
возможность получения оценки качества услуг со стороны потребителя	48%	32%	20%
установление взаимосвязи между предложенными услугами и реальными потребностями потребителя	15%	50%	35%
правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг	85%	15%	-
соответствие стандарта требованиям которым должны соответствовать услуги	33,3%	33,3%	33,3%
адекватные и доступные средства для эффективного общения работников учреждения с потребителями услуг	33,3%	50%	16,7%
гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг	50%	17%	33%

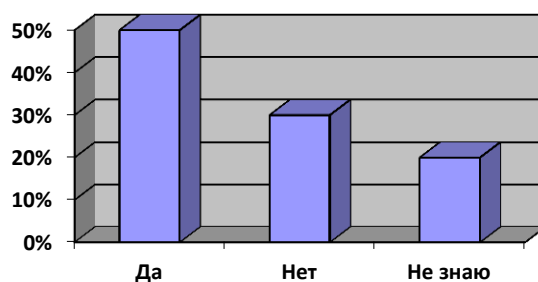


Рис.9. Распределение ответов на вопрос «Ощущаете ли Вы постоянное совершенствование информационных технологий?»

Анализируя полученные ответы, мы можем увидеть достаточно высокий интерес к исследуемой проблеме. Опрошенные респонденты с интересом отвечали на вопросы интервьюера.

Результаты опроса позволяют сделать следующие выводы:

1. Тема информатизации системы социальной защиты интересна и специалистам, и населению. Это можно понять по ответам на вопросы интервью о значении и роли информационных технологий в организации деятельности УСЗН. 2. Каких-либо возражений или негатива в отношении исследуемой проблемы выявлено не было. 3. Исходя из полученных данных видно, что мнения специалистов УСЗН и населения по вопросам эффективности информационной деятельности УСЗН и СМИ различны. Это может быть связано с тем, что информация не доходит до потребителя, или доходит в неполном объеме и с опозданием. Анализ полученных данных показал, что населению недостаточно информации о некоторых видах социальных услуг, о правах и обязанностях, о социальном законодательстве, поэтому информационную деятельность УСЗН и местных СМИ нельзя считать своевременной, полной и полностью доступной.

2.3. Социальный проект «Мобильный социальный помощник»

Проведя теоретическое и эмпирическое исследование, считаем необходимым предложить социальный проект «Мобильный социальный помощник».

1. *Обоснование и актуальность проекта.* В настоящее время информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется следующими способами:

- путем размещения на информационных стендах в органах УСЗН;
- специалистами органов УСЗН при личном общении;
- с использованием средств телефонной связи;
- посредством размещения на официальном сайте
- путем публикации информации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);

На информационных стендах в помещениях органов УСЗН, предназначенных для приема граждан, на сайте министерства, в средствах массовой информации и в печатных изданиях размещается следующая информация и доку-

менты: сведения о месте нахождения министерства, органов УСЗН (почтовые адреса, графики работы, справочные телефоны, адреса электронной почты); выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Белгородской области, регулирующих деятельность по предоставлению государственной услуги; информация о порядке предоставления государственной услуги; график приема граждан должностными лицами органов УСЗН; порядок обжалования действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих государственную услугу.

Нам представляется актуальным внедрение технологии QR кодов, для более удобного получения информации потребителями социальных услуг, следовательно, актуальность нашего проекта обусловлена следующими факторами: появление телекоммуникационной сети Интернет; интеграция интернета в мобильные гаджеты такие как сотовые телефоны и планшеты; легкость получения нужной информации в два действия.

Опрос, проведенный недавно среди владельцев мобильных телефонов в городах России с населением свыше 1 млн. человек показал, что треть респондентов (33%) информированы о QR-кодах. 23% пользователей уже сканировали своим телефоном QR-коды, причем почти половина из них (48%) делают это постоянно или проводили такие манипуляции много раз.

При помощи данного сервиса, предоставляется возможность зашифровать, например, строку или ссылку в картинку с QR-кодом (QR-код, то есть Quick Response или «быстрый отклик», – это код, который предоставляет информацию для быстрого ее распознавания с помощью камеры на мобильном телефоне (смартфоне) или планшете).

QR-код позволяет закодировать разнообразную информацию. Это может быть текст, номер телефона, ссылка на сайт, как и какое-то географическое расположение, номер телефона, E-mail, календарь событий или обычный текст. QR-коды представляют собой миниатюрные носители данных, которые хранят текстовую информацию объемом в половину страницы А4 формата. При помощи белых и черных квадратов эти данные кодируются. Тогда как расшифровка осуществляется посредством специальных сканирующих устройств. То есть используется тот же принцип, что и в компьютерной технике. Их объединяет следующее правило: определенному сочетанию квадратов соответствует конкрет-

ное значение (к примеру, число или буква). QR-коды могут быть выполнены и в других цветах. Главное, чтобы между темными и светлыми участками был четко выраженный контраст.

3. *Основной стратегической целью* проекта является: информирование получателей социальных услуг различной информации посредством QR-технологии (адрес сайта, на который сразу же заходит клиент и узнает всю необходимую информацию, или же электронная визитка, или контактные данные).

Тактические цели: привлечение внимания на сайт УСЗН новым способом; получение большего объема информации по средствам электронного сайта, чем памятки на бумаге.

Задачи проекта:

1) Разработка и зашифровка в QR-код ссылки раздела официального сайта УСЗН администрации Прохоровского района, который содержит в себе всю информацию о каждом отделе управления.

2) Организация и проведения обучающего инструктажа для получателей социальных услуг.

3) Размещение табличек рядом с остальной информацией около кабинета в УСЗН. Выбор оптимального размера таблички.

4. *Целевая аудитория проекта.* Первичной целевой группой данного проекта являются, люди, которые имеют смартфоны и разбираются в современных технологиях, следят за новыми тенденциями и владеют информацией об использовании кодов, проживающие на территории Прохоровского района.

5. *Возможности и угрозы при выборе стратегии решения* проблемы представлены в таблице 9.

Таблица 9.

Возможности и угрозы при выборе стратегии решения проблемы

№ п/п	Риск	Ожидаемые последствия наступления риска	Возможности по предупреждению наступления риска	Мероприятия по предупреждению наступления риска
1.	Нежелание людей использовать QR технологией	Не востребованность услуги	Информирование потребителей о данной технологии	Индивидуальные показательные курсы по использованию данной технологией. Оказание практической помощи.
2.	Недоверие к новой информационной технологией	Снижение активности получения услуги	Услуга содержит в себе ссылку только на офици-	Проверка официального сайта на наличие вирусных программ или «вредных»

гии из-за боязни запуска вирусной программы на мобильное устройство		циальный сайт	ссылок. Контроль сайта в актуальном состоянии.
---	--	---------------	--

6. Поэтапное описание стратегии проекта

Таблица 10

Этапы проекта				
Этапы	Содержание мероприятий	Необходимые ресурсы	Ожидаемые результаты	Сроки реализации
Подготовительный (предварительный)	Создание рабочей группы по реализации проекта	Кадровые	Формирование рабочей группы	01.06.2016-07.06.2016
	Разработка программы реализации проекта	Информационные, технические, кадровые	Распределение обязанностей рабочей группы по выполнению функций проекта	08.06.2016-12.06.2016
Основной (организационный)	Проведение социологического исследования по выявлению возможности технического использования	Инструментальные, кадровые	Выявление проблем, связанных с технической частью реализации	13.06.2016-19.06.2016
	Разработка и внедрение QR кодов	Инструментальные, технические, кадровые	Создание табличек с QR и размещение их на своем месте	20.06.2016-26.06.2016
	Проведение инструктажа для желающих познакомиться с технологией	Инструментальные, технические, кадровые	Практическая помощь лицам заинтересованным в данной технологии	27.06.2016-30.06.2016
Заключительный (подведение итогов)	Предоставление первичных результатов проекта заинтересованным организациям и лицам	Информационные, организационные, транспортные, технические	Заинтересованность вышеперечисленных организаций и лиц и их готовность к сотрудничеству по реализации проекта	01.07.2016-31.07.2016
	Мониторинг результатов проекта	Технические, информационные, организационные	Получение результатов. Интерес у проекту	

7. Техничко-экономическое обоснование проекта

Материально-техническое обеспечение проекта составляют собственные ресурсы. Проект бесплатный.

8. Предполагаемые социальные партнеры

Администрация Прохоровского района.

ОКУ «Центр занятости населения Прохоровского района»

Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Прохоровского района»

МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Прохоровского района».

9. Предполагаемые результаты

- Привлечение внимания населения к официальному сайту УСЗН администрации Прохоровского района посредством QR технологии.

- Увеличение просмотров официального сайта получателями социальных услуг.

- Экономия на печатных материалах, снижение расходов на их производство.

- Информирование получателей социальных услуг

Уровень предоставляемых социальных услуг определяется на основе данных по следующим первичным показателям самооценки:

- обслуживаемые целевые группы; состав и количество предоставляемых социальных услуг согласно гарантированному стандарту;

- дополнительные социальные услуги, освоенные в отчетный период;

- уровень информационного сопровождения предоставляемых услуг;

- наличие специальных программ по предоставлению услуг; уровень материально-технического обеспечения деятельности учреждения.

Уровень удовлетворенности работой учреждений социальной защиты населения определяется на основе данных социологических опросов в соответствии со следующими первичными показателями социальной оценки: качество предоставления социальных услуг; качество работы персонала; качество работы руководства; адресность социальных услуг; доступность социальных услуг; известность учреждения; востребованность учреждения; удовлетворенность различными видами социального обслуживания; удовлетворенность персонала ра-

ботой в учреждении.

Принципиальным нововведением оценки выступает метод самооценки деятельности учреждения по предлагаемым первичным показателям уровня информированности по вопросам социального обслуживания (Таблица 11).

Мы считаем, что оценивать качество услуг необходимо на основании Статистического подхода к оценке качества социального обслуживания населения.

Критерии:

Критерий 1. *Технические условия и оснащенность.*

Критерий 2. *Качество персонала.*

Критерий 3. *Качество услуг.*

Таблица 11.

Уровень предоставления социальных услуг (первичные показатели измерения)

Показатель	Предполагаемое функциональное предназначение в оценке системы социального обслуживания
Уровень информационного обеспечения предоставляемых услуг	Фиксирует фактические результаты работы учреждения исходя из требования государственной социальной политики о широком информировании населения о возможности социального обслуживания и поддержки в целях формирования адресной и доступной системы социальной защиты. Позволяет оценить работу учреждения с точки зрения качества социального маркетинга, выявить перспективные формы информационно-рекламной работы в системе социального обслуживания
5. Наличие специальных программ по предоставлению услуг	Фиксирует фактические результаты работы учреждения исходя из требования государственной социальной политики о повышении качества социального обслуживания населения. Позволяет сравнивать однотипные учреждения с точки зрения объемов обслуживания (количества мероприятий, охвата клиентов); качества предоставления социальных услуг (квалификационной сложности программ) и их результативности (распространенности и востребованности в других учреждениях и среди клиентов)
Уровень материально-технического обеспечения	Фиксирует состав и фактическое использование материально-технического оборудования, имеющегося в учреждении. Позволяет оценить эффективность и качество предоставления социальных услуг в учреждении с учетом привлечения материально-технических средств (при сопоставлении стоимости оборудования и числа получивших услуги), сравнить эффективность работы однотипных учреждений социального обслуживания с учетом наличия и использования оборудования

10. Показатели эффективности проекта

Таблица 12.

Экспертные оценки проблемы

	Важность проблемы	Неотложность проблемы	Тенденция развития
Слабое аналитическое обеспечение	7	6	↓
Достаточное информационное обеспечение, наличие новых информационных	10	7	↑

технологий			
Мониторинг изучения целевых групп, нуждающихся в социальной помощи	10	8	↑
Отсутствие маркетинговых исследований	8	9	↑
Субъективное, одностороннее представление фактов	4	4	↓
Разочарование потребителей услуг, имидж организации	6	5	↑
Мониторинг оценки эффективности деятельности учреждения в области информационного обеспечения	10	8	↑

Для решения проблем использования новых информационных технологий и эффективности развития учреждения нами предлагается раз в 6 месяцев составлять *SWOT- анализ* деятельности УСЗН администрации Прохоровского района.


Цели деятельности - повышение доступности и качества социальных услуг посредством информационного обеспечения

SWOT – анализ направлен на выявление:

- *преимуществ (сильных сторон)*, способствующих эффективной деятельности учреждения на основе улучшения качества услуг гражданам;
- *недостатков (слабых сторон)*, сдерживающих и негативно влияющих на эффективное развитие учреждения;
- *возможностей*, оказывающих положительное влияние на эффективность деятельности учреждения на основе улучшения качества услуг;
- *угроз*, оказывающих негативное влияние на эффективное развитие учреждения.

SWOT – анализа представленный в Приложении 5 показывает наиболее значимые факторы, влияющие на эффективное развитие учреждения на основе улучшения качества услуг посредством применения информационных технологий. На основании SWOT – анализа определен перечень проблем, оказывающих негативное влияние на развитие учреждения.

Снижение обращений граждан к специалистам управления социальной защиты населения администрации Прохоровского района за получением информации, которую можно получить на официальном сайте.

 <p>ИСПОЛЬЗОВАНИЕ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Возьмите мобильный телефон с камерой, 2. Запустите программу для сканирования кода, 3. Наведите объектив камеры на код, 4. Получите информацию! 	 <p>ИСПОЛЬЗОВАНИЕ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Возьмите мобильный телефон с камерой, 2. Запустите программу для сканирования кода, 3. Наведите объектив камеры на код, 4. Получите информацию! 	 <p>ИСПОЛЬЗОВАНИЕ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Возьмите мобильный телефон с камерой, 2. Запустите программу для сканирования кода, 3. Наведите объектив камеры на код, 4. Получите информацию!
 <p>ИСПОЛЬЗОВАНИЕ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Возьмите мобильный телефон с камерой, 2. Запустите программу для сканирования кода, 3. Наведите объектив камеры на код. 4. Получите информацию! 	 <p>ИСПОЛЬЗОВАНИЕ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Возьмите мобильный телефон с камерой, 2. Запустите программу для сканирования кода, 3. Наведите объектив камеры на код, 4. Получите информацию! 	 <p>ИСПОЛЬЗОВАНИЕ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Возьмите мобильный телефон с камерой, 2. Запустите программу для сканирования кода, 3. Наведите объектив камеры на код, 4. Получите информацию!

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проведенного теоретического и эмпирического исследования диссертант сделал следующие выводы.

В соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», социальная услуга трактуется как действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности, а соответственно, получатель социальных услуг - гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги.

Получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются следующие виды социальных услуг: 1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту; 2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья; 3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия; 4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей; 5) социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией; 6) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг; 7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих

ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов; 8) срочные социальные услуги.

При оценке качества услуги используют следующие критерии: полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность; эффективность предоставления услуги (материальная), оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги; нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуги.

Стандарты социального обслуживания – это основные правовые документы, которые содержат социальные нормы и нормативы, критерии и показатели, единицы измерения, классификацию социальных услуг и понятия. Они регламентируют развитие социальных служб и применение разнообразных современных технологий социальной работы, гарантируют клиентам определенный уровень качества социальных услуг, обеспечивают их социальную безопасность. Эта система реальных эталонов, своеобразных образцов в виде государственных документов, устанавливающих основные требования к объему и качеству социальных услуг, порядку и к условиям их оказания, обеспечению безопасности жизни и здоровья клиентов

Информация классифицируется по различным основаниям: сферам общественной жизни (экономическая, социальная, политическая, духовно-культурная); источникам поступления (внутренняя и внешняя); материальным носителям (бумажная, электронная, электрическая); формам носителей (средства массовой информации – радио, телевидение, печатная – книги, газеты, журналы); периодам использования (условно-постоянная – справочная, нормативная и переменная – оперативные сведения); видам основных функций управления (прогнозная, организационная, контрольно-учебная, регулятивная); характеру представления (количественная и качественная).

К информации обычно предъявляются определенные требования: полнота – отражение в полной мере управляемых процессов; достоверность – формирование на основе объективных данных; оперативность – поступление в сроки,

достаточные для принятия своевременного решения; недопустимость неиспользуемых сведений, осложняющих принятие решений; прозрачность – невозможность различных толкований; экономичность затрат при сборе информации, максимально возможная сохранность, наибольшее агрегирование (сжатие) при передаче на более высокий уровень.

Информационное обеспечение – совокупность организационно-технических мероприятий, методов и средств, направленных на сбор, накопление, обработку, хранение и выдачу информации потребителям по их запросам.

Вопросы информационного обеспечения системы социальной защиты занимают особое место в системе управления, поскольку именно в этой сфере любое поспешное или неверное управленческие решение, принимаемое при недостатке информации, может привести к непредвиденным, зачастую нежелательным последствиям. Важно и то, что граждане, в отношении которых, принимаются эти решения, относятся к категории наиболее незащищенных.

Автор выделил основные особенности информационных технологий: целью информационного технологического процесса является получение информации; предметом технологического процесса являются данные; средства, которые осуществляют технологический процесс – это разнообразные вычислительные компоненты; процессы обработки данных разделяются на операции в соответствии с выбранной предметной областью; управляющее воздействие на процессы осуществляется руководящим составом организации; критериями оптимальности информационного технологического процесса являются своевременность доставки информации пользователям, ее надежность, достоверность и полнота.

Основная цель информационных технологий достигается за счет: интеграции информации; обеспечение актуальности и непротиворечивости данных; использование современных технических средств для внедрения и функционирования качественно новых форм информационной поддержки деятельности аппарата управления.

Автор предлагает классификацию информационных технологий, широко используемую в социальной сфере: технология работы с текстовой информацией. Обработка текстовой и графической информации, автоматизация процессов информационно-методического обеспечения, визуализация информации MS

Word, MS Publisher; технология работы с графической информацией. Обработка графической информации, автоматизация процессов информационно-методического обеспечения, визуализация информации PaintBrush, Paint; технологии числовых расчетов. Обработка числовой информации, создание математических моделей, автоматизация процессов вычислительной деятельности и обработки результатов эксперимента, автоматизация процессов информационно-методического обеспечения, организационного управления деятельностью и контроля за результатами усвоения MS Excel; технологии хранения, поиска и сортировки данных. Архивное хранение больших объемов информации (текстовой, числовой, графической, аудио и видео) с возможностью ее передачи, создание информационных моделей, автоматизация процессов информационно-поисковой деятельности, автоматизация процессов информационно-методического обеспечения, организационного управления учебной деятельностью и контроля за результатами усвоения MS Access; сетевые информационные технологии. Легкий доступ к центральному банку данных, целенаправленный поиск информации (текстовой, числовой, графической, аудио и видео), передача информации и обмен сообщениями MS Internet Explorer, MS Outlook Express, MS Mail, MS Publisher; мультимедиа-технологии. Одновременная работа с разнородной информацией (текстовой, графической, аудио, видео), автоматизация процессов информационно-методического обеспечения, компьютерная визуализация информации об объектах или явлениях MS Power-Point.

Автором магистерской диссертации представлены результаты эмпирического исследования. Результаты опроса позволяют сделать следующие выводы:

1. Тема информатизации системы социальной защиты интересна и специалистам, и населению. Это можно понять по ответам на вопросы интервью о значении и роли информационных технологий в организации деятельности УСЗН.
2. Каких-либо возражений или негатива в отношении исследуемой проблемы выявлено не было.
3. Исходя из полученных данных видно, что мнения специалистов УСЗН и населения по вопросам эффективности информационной деятельности УСЗН и СМИ различны. Это может быть связано с тем, что информация не доходит до потребителя, или доходит в неполном объеме и с опозданием. Анализ полученных данных показал, что населению недостаточно информации о некоторых видах социальных услуг, о правах и обязанностях, о социальном

законодательстве, поэтому информационную деятельность УСЗН и местных СМИ нельзя считать своевременной, полной и полностью доступной.

В качестве рекомендаций к исследованию предложен социальный проект «Мобильный социальный помощник».

Автору диссертации представляется актуальным внедрение технологии QR кодов, для более удобного получения информации потребителями социальных услуг, следовательно, актуальность нашего проекта обусловлена следующими факторами: появление телекоммуникационной сети Интернет; интеграция интернета в мобильные гаджеты такие как сотовые телефоны и планшеты; легкость получения нужной информации в два действия.

При помощи данного сервиса, предоставляется возможность зашифровать, например, строку или ссылку в картинку с QR-кодом (QR-код, то есть Quick Response или «быстрый отклик», – это код, который предоставляет информацию для быстрого ее распознавания с помощью камеры на мобильном телефоне (смартфоне) или планшете).

Основной стратегической целью проекта является: информирование получателей социальных услуг различной информации посредством QR-технологии (адрес сайта, на который сразу же заходит клиент и узнает всю необходимую информацию, или же электронная визитка, или контактные данные).

Задачи проекта: 1) Разработка и зашифровка в QR-код ссылки раздела официального сайта УСЗН администрации Прохоровского района, который содержит в себе всю информацию о каждом отделе управления. 2) Организация и проведения обучающего инструктажа для получателей социальных услуг. 3) Размещение табличек рядом с остальной информацией около кабинета в УСЗН. Выбор оптимального размера таблички.

Для решения проблем использования новых информационных технологий и эффективности развития учреждения нами предлагается раз в 6 месяцев составлять SWOT- анализ деятельности УСЗН по вопросам информационного обеспечения.

SWOT – анализа представленный показывает наиболее значимые факторы, влияющие на эффективное развитие учреждения на основе улучшения качества услуг посредством применения информационных технологий. На основании SWOT – анализа определен перечень проблем, оказывающих негативное влияние на развитие учреждения.

**Перечень документов,
необходимых для получения муниципальной услуги
«Организация назначения и выплаты пенсии за выслугу лет лицам,
замещавшим муниципальные должности и должности муниципальной
службы Прохоровского района»**

Наименование документа	Орган, выдающий документ
Подлинник и копия паспорта (документа удостоверяющего личность)	Управление федеральной миграционной службы России по Белгородской области
Справка о должностях, периоды службы (работы) в которых включаются в стаж для назначения пенсии за выслугу лет	Отдел кадров администрации Прохоровского района
Справка о размере среднемесячного заработка за последних 12 полных месяцев, предшествующих дню прекращения полномочия по замещаемой муниципальной должности (увольнения с муниципальной службы), либо дню достижения возраста, дающего право на трудовую пенсию, предусмотренную Федеральным законом от 17.12.2001г. №173-ФЗ «О трудовых пенсиях в Российской Федерации»	Администрация Прохоровского района
Подлинник и копия трудовой книжки	Организация, уполномоченная на выдачу трудовой книжки
Подлинник и копия военного билета	Военные комиссариаты
Выписка из решения о зачете в стаж муниципальной службы иных периодов работы (службы)	Отдел кадров администрации Прохоровского района
Справка о виде, размере получаемой пенсии и сроке ее назначения	Управление Пенсионного Фонда РФ (ГУ) в Прохоровском районе

*Главе администрации
Прохоровского района
С.М. Канищеву*

*Иванова Ивана Ивановича
Домашний адрес:
309000, Белгородская область,
п. Прохоровка, ул. Советская д.1.
тел.: 2-12-13*

Заявление

В соответствии с решениями Муниципального совета Прохоровского района от 27 сентября 2011 г. № 270 «Об утверждении Положения о выплате пенсии за выслугу лет лицам, замещавшим муниципальные должности в муниципальном районе «Прохоровский район» Белгородской области» и от 27 сентября 2011 года № 271 «Об утверждении Положения о выплате пенсии за выслугу лет лицам, замещавшим должности муниципальной службы муниципального района «Прохоровский район» Белгородской области» прошу назначить (пересчитать) мне пенсию за выслугу лет как замещавшему должность

начальника отдела социальной защиты населения администрации Прохоровского района
(наименование должности, исходя из которой рассчитывается среднемесячный заработок)

При замещении должностей, периоды нахождения на которых включаются в стаж муниципальной службы (замещении муниципальной должности), дающий право на пенсию за выслугу лет, обязуюсь в 5-дневный срок сообщить об этом в управление социальной защиты населения администрации района.

Пенсию за выслугу лет прошу перечислять:
- на мой текущий счет

_____ (название кредитной организации)
- выплачивать через отделение связи

Согласен (на) на обработку указанных мной персональных данных оператором УСЗН администрации Прохоровского района
(наименование уполномоченного органа по реализации данного Порядка) с целью реализации вышеуказанных решений Муниципального совета Прохоровского района.

Перечень действий с персональными данными: ввод в базу данных, смешанная обработка, передача юридическим лицам на основании Соглашений с соблюдением конфиденциальности передаваемых данных.

Срок или условия прекращения обработки персональных данных: ликвидация оператора.

Порядок отзыва согласия на обработку персональных данных: на основании заявления субъекта персональных данных.

К заявлению приложены:

1) копия паспорта (документа удостоверяющего личность);

2) справка о должностях, периоды службы (работы) в которых включаются в стаж для назначения (перерасчета) пенсии за выслугу лет, согласно приложению № 2 к Порядку назначения, перерасчета и выплаты пенсии за выслугу лет лицам, замещающим муниципальные должности в муниципальном районе «Прохоровский район», а также лицам, замещающим должности муниципальной службы муниципального района «Прохоровский район»;

3) справка о размере среднемесячного заработка за последние 12 полных месяцев, предшествующих дню прекращения полномочия по замещаемой муниципальной должности Прохоровского района (увольнения с муниципальной службы Прохоровского района) либо дню достижения возраста, дающего право на трудовую пенсию, предусмотренную Федеральным законом «О трудовых пенсиях в Российской Федерации», согласно приложению № 3 к Порядку назначения, перерасчета и выплаты пенсии за выслугу лет лицам, замещающим муниципальные должности в муниципальном районе «Прохоровский район», а также лицам, замещающим должности муниципальной службы муниципального района «Прохоровский район»;

4) документы, подтверждающие периоды, включаемые в стаж для назначения пенсии за выслугу лет, в том числе:
 - копия трудовой книжки;
 - копия военного билета;
 - выписка из решения о зачете в стаж замещения муниципальной должности (муниципальной службы) иных периодов работы (службы);

5) справка территориального управления Пенсионного фонда России о размере назначенной пенсии по старости (инвалидности).

« _____ » _____ 20 ____ г. _____
 (подпись заявителя)

Расписка-уведомление

Заявление гр. _____

Регистрационный номер заявления	Инициалы, фамилия и должность специалиста, принявшего документы	
	Дата приема заявления	Подпись специалиста

Расписка-уведомление

Заявление гр. _____

Регистрационный номер заявления	Инициалы, фамилия и должность специалиста, принявшего документы	
	Дата приема заявления	Подпись специалиста

ИНФОРМАЦИЯ

О порядке открытия именных накопительных счетов «Совершеннолетие» и выплаты с них денежных средств в рамках реализации закона Белгородской области от 07 февраля 1995 года № 9 «О дополнительных социальных гарантиях молодому поколению»

В целях улучшения демографической ситуации, повышения социальной защищенности молодого поколения и создания благоприятных стиртовых условий для его вступления в самостоятельную жизнь в 1995 году в Белгородской области принят закон «О дополнительных социальных гарантиях молодому поколению».

Согласно данному закону именной накопительный счет «Совершеннолетие» открывается на детей, родившихся с 1 января 1995 года, являющихся гражданами Российской Федерации, родители (один из родителей) или опекуны которых на момент рождения ребенка тоже являются гражданами Российской Федерации и постоянно проживают в Белгородской области, а также на сирот, оставленных матерями в лечебных учреждениях области.

Первоначальный взнос на каждый счёт составляет одну тысячу рублей. Источником поступления средств является областной бюджет, собственником средств на счетах до совершеннолетия владельца счёта - Белгородская область. Все накопленные на счетах и полученные от их инвестирования и капитализации средства направляются на выполнение целей, связанных с увеличением средств на счетах.

Выработка приоритетов и направлений эффективного использования средств, зачисляемых на счета, предложения по индексации первоначального взноса на счёт с учетом уровня инфляции осуществляется Экспертным советом, который возглавляет Губернатор Белгородской области.

Работы по открытию и ведению счетов, их учёту и отчётности, инвестированию и капитализации средств на них осуществляет Управляющая компания (ОГАУ СЗН «Фонд государственного имущества Белгородской области»).

Управление ЗАГС области осуществляет проверку списков новорождённых на открытие счетов, представляемых органами ЗАГС администраций муниципальных районов и городских округов области, и передачу сводных именных списков в департамент финансов и бюджетной политики области и Управляющую компанию. На основании данных списков открываются именные накопительные счета «Совершеннолетие». Свидетельства об их открытии родители новорождённых получают в органах ЗАГС после государственной регистрации рождения ребёнка.

Органами ЗАГС области организуется вручение свидетельств об открытии счетов в торжественной обстановке на обрядах наречения имени, в том числе при выписке из родильного отделения, а также на различных городских и районных праздниках.

По возникающим спорным вопросам по открытию счетов и выдаче средств с них принимает решения Экспертный совет.

С 1 января 2013 года начались выплаты денежных средств владельцам именных накопительных счетов «Совершеннолетие».

Выплаты денежных средств осуществляются в следующем порядке: ОГАУ СЗН «Фонд государственного имущества Белгородской области» (Управляющая компания) по достижении владельцами счетов «Совершеннолетие» 18 лет в отчетном месяце до 20 числа месяца, следующего за отчетным, направляет им уведомление. При получении уведомления владельцам счетов необходимо обратиться в подразделение Сбербанка России, указанное в уведомлении, для открытия лицевого счёта и бесплатного оформления банковской карты. Перечисление денежных средств осуществляется в течение 3-х месяцев на лицевой счёт, указанный Сбербанком России.

Владельцам именных накопительных счетов «Совершеннолетие» следует быть внимательными в отношении сведений, касающихся даты рождения, имени, отчества, фамилии, указанных в паспорте и свидетельстве об открытии именного накопительного счёта «Совершеннолетие» или уведомления Управляющей компании. В случае обнаружения несоответствия (различия) сведений в указанных документах владельцу именного накопительного счёта «Совершеннолетие» рекомендуется незамедлительно обратиться в орган ЗАГС по месту жительства для решения вопроса по устранению выявленных несоответствий.

ПАМЯТКА

получателям ежемесячного пособия на детей из многодетных семей в размере 405 рублей с 01.01.2016 года

* Ежемесячное пособие на ребенка в повышенном размере на детей из многодетных семей назначается и выплачивается, если в семье воспитывается не менее трех несовершеннолетних детей, при этом в составе семьи также учитываются дети, достигшие возраста 18 лет, если они обучаются по очной форме в образовательных учреждениях всех типов и видов независимо от их организационно-правовой формы, за исключением образовательных учреждений дополнительного образования, до окончания или такого обучения, но не дольше чем до достижения ими возраста 23 лет.

* Пособие назначается и выплачивается с месяца наступления обстоятельств, дающих право на получение пособия в повышенном размере, по месяц исполнения старшему ребенку возраста 18 лет, а далее, при условии документального подтверждения факта очного обучения старшего ребенка (детей) в образовательных учреждениях всех типов и видов, за исключением образовательных учреждений дополнительного образования, - по срок обучения.

* Пособие выплачивается до достижения ребенком возраста 16 лет (для учащегося общеобразовательного учреждения - до окончания им обучения, но не более чем до достижения им возраста 18 лет).

* Пособие выплачивается при условии, что среднедушевой доход семьи не превышает 100% величины прожиточного минимума в расчете на душу населения, ежеквартально устанавливаемого по Белгородской области.

Перечень документов:

1. заявление в письменной форме о назначении ежемесячного пособия на ребенка с указанием в нем сведений о доходах семьи;

2. документы, удостоверяющие личность (паспорт, вид на жительство), обоим состоящим в браке родителям с отметкой о регистрации по месту жительства;

3. копия свидетельства о рождении (усыновлении) ребенка (детей);

4. документы, подтверждающие доходы членов семьи за 3 месяца, предшествующие месяцу обращения за назначением пособия;

5. выписка из решения органов местного самоуправления об установлении над ребенком опеки (попечительства) - дополнительно, в случае назначения ежемесячного пособия на ребенка, находящегося под опекой (попечительством);

6. трудовая книжка с записью об увольнении с последнего места работы - для неработающих;

7. выписка из лицевого счета карточки или сберкнижки, открытых в Сбербанке РФ на имя получателя пособия.

*** Указанные ниже документы в рамках межведомственного взаимодействия запрашиваются специалистами управления социальной защиты населения, либо могут быть представлены в добровольном порядке заявителями самостоятельно.

- справка о составе семьи, выданная на совместно проживающего с ребенком родителя (усыновителя, опекуна, попечителя);

- справка органа социальной защиты населения по месту жительства другого родителя (усыновителя, опекуна, попечителя) о получении им ежемесячного пособия на ребенка;

- справка об учебе в общеобразовательном учреждении ребенка (детей) старше 16 лет;

- справка, подтверждающая факт обучения по очной форме в образовательных учреждениях всех типов и видов независимо от их организационно-правовой формы, за исключением образовательных учреждений дополнительного образования - для детей, старше 18 лет, до окончания ими такого обучения, но не дольше чем до достижения ими возраста 23 лет;

- справка о размере произведенных студенту выплат (академическая, социальная, дополнительная стипендия, единовременное и иные виды пособий) за 3 месяца, предшествующие обращению;

- справка из органа государственной службы занятости о получении (неполучении) пособия по безработице - для неработающих;

- справка из инспекции налоговой службы по месту жительства о наличии (отсутствии) у них сведений о постановке гражданина на учет в качестве индивидуального предпринимателя либо главы крестьянско-фермерского хозяйства - для неработающих.

Все копии документов заверяются при предъявлении оригиналов.

01.01.2016 г.

Начальник управления
социальной защиты населения



И. Кулабухова

П А М Я Т К А
получателям ежемесячного пособия на ребенка – **1 185 руб. с 01.01.2016 года**

- на детей – инвалидов (ДИ)
- на детей, родители которых уклоняются от уплаты алиментов (ДРР)

* Ежемесячное пособие на ребенка в повышенном размере на детей-инвалидов назначается и выплачивается на период признания ребенка инвалидом на основании справки, подтверждающей факт установления инвалидности.

* Ежемесячное пособие на ребенка в повышенном размере на детей, родители которых уклоняются от уплаты алиментов, назначается и выплачивается, если решение суда (постановление суда) о взыскании алиментов на детей с лиц, обязанных их уплачивать, не исполняется.

* Пособие в повышенном размере назначается и выплачивается с месяца, следующего за тем месяцем, в котором наступили соответствующие обстоятельства. При первом обращении за пособием в повышенном размере выплата производится не более, чем за 6 месяцев, предшествующих месяцу обращения, но не ранее месяца наступления обстоятельства.

* Пособие в повышенном размере, при наличии документа, подтверждающего право на него, выплачивается до достижения ребенком возраста 16 лет (для учащихся общеобразовательного учреждения – до окончания им обучения, но не более чем до достижения им возраста 18 лет).

* Пособие выплачивается при условии, что среднедушевой доход семьи не превышает 100% величины прожиточного минимума в расчете на душу населения, ежеквартально устанавливаемого по Белгородской области.

Перечень документов:

1. заявление в письменной форме о назначении ежемесячного пособия на ребенка с указанием в нем сведений о доходах семьи;
2. документы, удостоверяющие личность (паспорт, вид на жительство), обоих состоящих в браке родителей с отметкой о регистрации по месту жительства;
3. копия свидетельства о рождении (усыновлении) ребенка (детей);
4. документы, подтверждающие доходы членов семьи за 3 месяца, предшествующие месяцу обращения за назначением пособия;
5. трудовая книжка с записью об увольнении с последнего места работы – для неработающих;
6. справка, подтверждающая факт установления инвалидности, выданная федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы (МСЭ) или копия медицинского заключения на ребенка (подростка)-инвалида с детства в возрасте до 16 лет, выданного учреждением здравоохранения – для получателей пособия на детей-инвалидов;
7. копия постановления судебного пристава-исполнителя о розыске должника – для получателей пособия ДРР;
8. справка из суда о причинах неисполнения решения суда (постановления судьи) – для получателей пособия ДРР;
15. выписка из лицевого счета карточки или сберкнижки, открытых в Сбербанке РФ на имя получателя пособия.

*** Указанные ниже документы в рамках межведомственного взаимодействия запрашиваются специалистом управления социальной защиты населения, либо могут быть представлены в добровольном порядке заявителем.

- справка о составе семьи, выданная на одного из зарегистрированных совместно с ребенком родителей (усыновителей, опекунов, попечителей);
- справка органа социальной защиты населения по месту жительства другого родителя (усыновителя, опекуна, попечителя) ребенка о неполучении им ежемесячного пособия на ребенка;
- справка об учебе в общеобразовательном учреждении ребенка (детей) старше 16 лет;
- справка из соответствующего учреждения о месте нахождения у них должника (отбывает наказание, находится под арестом, на принудительном лечении, направлен для прохождения судебно-медицинской экспертизы или по иным основаниям) и об отсутствии у него заработка, достаточного для исполнения решения суда (постановления судьи) – для получателей пособия ДРР;
- справка из органа государственной службы занятости о получении (неполучении) пособия по безработице – для неработающих;
- справка из инспекции налоговой службы по месту жительства о наличии (отсутствии) у них сведений о постановке гражданина на учет в качестве индивидуального предпринимателя либо главы крестьянско-фермерского хозяйства – для неработающих.

Получатели пособия обязаны:

- извещать не позднее чем в трехмесячный срок органы социальной защиты населения о наступлении обстоятельств, влекущих изменение размеров пособия или прекращение его выплаты;
 - ежегодно представлять в органы социальной защиты населения, назначающие ежемесячные пособия гражданам, документы, подтверждающие право на дальнейшее получение ежемесячного пособия. Срок, в течение которого получатель ежемесячного пособия обязан сообщить об изменении дохода семьи, дающего право на получение пособия, не может превышать 3-х месяцев по окончании года, в течение которого предоставлялось ежемесячное пособие.
- В случае непредставления документов, подтверждающих сведения о доходах семьи, в указанные сроки выплата ежемесячного пособия прекращается.

Все копии документов заверяются при предъявлении оригиналов.

01.01.2016 г.

Начальник управления
социальной защиты населения


И. Кулабухова

ПАМЯТКА
получателям единовременного пособия беременной жене
военнослужащего, проходящего военную службу по призыву
в размере – **24 565,89 рублей** с 01.02.2016 года

* Право на единовременное пособие беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву, имеет жена военнослужащего, проходящего военную службу по призыву, срок беременности которой составляет не менее 180 дней.

* Единовременное пособие беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву, выплачивается независимо от наличия права на иные виды государственных пособий гражданам, имеющим детей, установленные № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей» и законами субъектов Российской Федерации.

Перечень документов:

1. заявление о назначении пособия;
2. документ, удостоверяющий личность получателя (паспорт, вид на жительство), с отметкой о регистрации по месту жительства;
3. копия свидетельства о браке;
4. справка из женской консультации либо другой медицинской организации, поставившей женщину на учет;
5. справка из воинской части о прохождении мужем военной службы по призыву (с указанием срока службы), после окончания военной службы по призыву – из военного комиссариата по месту призыва (в случае досрочного увольнения).

Все копии документов заверяются при предъявлении оригиналов.

01.02.2016 г.

Начальник управления
социальной защиты населения



И. Кулабухова

ПАМЯТКА
получателям ежемесячной денежной выплаты в случае рождения (усыновления)
третьего ребенка или последующих детей до достижения ребенком возраста трех
лет

на детей, родившихся после 31 декабря 2012 года
* в размере прожиточного минимума на ребенка

* Ежемесячная денежная выплата назначается со дня рождения ребенка, если обращение последовало не позднее 6 месяцев со дня рождения ребенка, по день исполнения ребенку возраста трех лет.

* ЕДВ назначается семьям со среднедушевым денежным доходом ниже сложившегося в Белгородской области (25 371,60 руб.).

Перечень документов:

1. заявление в письменной форме о назначении ежемесячной денежной выплаты с указанием в нем сведений о доходах семьи;
2. паспорт и его копия;
3. свидетельства о рождении всех детей и их копии;
4. документы, подтверждающие доходы членов семьи за 3 месяца, предшествующие месяцу обращения за назначением ежемесячной денежной выплаты;
5. трудовая книжка с записью об увольнении с последнего места работы – для *неработающих*;
6. выписка из лицевого счета карточки или сберкнижки, открытых в Сбербанке РФ на имя получателя пособия.

***** Указанные ниже документы в рамках межведомственного взаимодействия запрашиваются специалистом управления социальной защиты населения, либо могут быть представлены в добровольном порядке заявителями самостоятельно:**

- справка о составе семьи;
- справка из органа государственной службы занятости о получении (неполучении) пособия по безработице – для *неработающих*;
- справка из инспекции налоговой службы по месту жительства о наличии (отсутствии) у них сведений о постановке гражданина на учет в качестве индивидуального предпринимателя либо главы крестьянско-фермерского хозяйства – для *неработающих*.

Документы, необходимые для назначения ежемесячной денежной выплаты, могут быть представлены как в подлинниках, так и в копиях, заверенных в установленном порядке.

Все копии документов заверяются при предъявлении оригиналов.

01.01.2016 г.

Начальник управления
социальной защиты населения



И. Кулабухова

Предоставление государственных услуг осуществляется в соответствии с:

- Конституцией РФ;
- Федеральным законом от 19 мая 1995 года № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам имеющим детей»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Законом Волгоградской области от 10.05.2006 года № 40 «О наделении органов местного самоуправления полномочиями по организации предоставления и представлению мер социальной поддержки отдельным категориям граждан»;
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 декабря 2009 года № 1012н «Об утверждении Порядка и условий назначения и выплаты государственных пособий гражданам, имеющим детей»;
- постановлением Правительства Волгоградской области от 28 января 2005 года № 10-пн «О порядке назначения и выплаты ежемесячного пособия на ребенка гражданам, имеющим детей»;
- постановлением Правительства Волгоградской области от 25 июня 2012 года № 270-пн «Об утверждении порядка установления ежемесячной денежной выплаты в случае рождения третьего ребенка или последующих детей до достижения ребенком возраста трех лет»;
- Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 606 «О мерах по реализации демографической политики Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- постановлением Правительства Волгоградской области от 16.12.2013 года № 523-пн «Об утверждении государственной программы Волгоградской области «Социальная поддержка граждан в Волгоградской области на 2014-2020 годы»;