

**ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
НА РЕГИОНАЛЬНОМ УРОВНЕ**

Рассматривается необходимость создания развитой информационно-коммуникативной инфраструктуры социальной сферы, создание модели единого информационного пространства социальной сферы, единой межотраслевой информационной системы. Авторы утверждают, что это позволит обеспечить повышение качества и уровня жизни населения за счет совершенствования организации социальной защиты населения посредством широкого использования ИКТ.

Ключевые слова: информационное обеспечение, ИКТ, автоматизация инфраструктуры социальных услуг, он-лайн управление социальной защитой, интеграция информационных ресурсов.

E.I. Nefediyeva
O.O. Fedoryak

**INFORMATION SUPPORT OF ORGANIZATIONS
IN SOCIAL PROTECTION SYSTEM AT THE REGIONAL LEVEL**

The paper proves the necessity of establishing a wide information and communication infrastructure and creating a model of unified information space in the social protection sphere, as well as creating a unified inter-branch information system. The authors insist that all this will help increase population living standards due to the social protection system improvement by means of widely-spread ICT.

Keywords: information support, ICT, social service infrastructure automation, on-line social support management, integration of information resources.

В настоящее время актуальным направлением организационного развития системы социальной защиты населения и в целом социальной сферы становится совершенствование ее информационно-коммуникативной инфраструктуры. Наличие информационно-аналитических центров в рамках различных структур, подразделений социальных организаций — это первый шаг, следующий — создание межведомственной информационной системной сети. Основная цель создания развитой информационно-коммуникативной инфраструктуры социальной сферы — интеграция информационных ресурсов за счет создания хранилищ, банков данных документированной информации и получение на их основе аналитических и сводных данных о ходе реализации социальных программ, в том числе городских и региональных [1].

Существующая практика сбора информации, особенно статистических данных (а именно на этом уровне в значительной мере находится использование информационных технологий) не соответствует современным задачам управления. В статистической информации не всегда согласованы между собой форматы, размерность показателей различных разделов, отраслей, подразделов статистических форм отчетности. Одни

могут быть представлены в абсолютном виде с определенной размерностью, другие — в относительном (в процентах, коэффициентах и т.д.).

Внедрение межотраслевой системы информации позволит обеспечить оперативность и эффективность управленческих решений, устойчивость развития системы социальной защиты населения, информационную безопасность. Возникла необходимость создания модели единого информационного пространства социальной сферы, единой межотраслевой информационной системы. Именно она позволит добиться необходимой интеграции информационных ресурсов на основе хранилищ и банков-данных документированной информации и своевременно получать аналитические и сводные данные о состоянии социальной сферы, реализации городских социальных программ.

В США и странах Европы государственный сектор, уже давно имеет быстрый выход в Интернет, экономя при этом значительные ресурсы, как финансовые, так и временные. Более того, в США самые важные проекты по автоматизации государственных служб финансируются в рамках программы «Партнерство между государством и общественным сектором» (Public Private Partnerships).

Социальные организации Европы объединены в единое целое, систему управления взаимоотношениями с клиентами (Customer Relationship Management, CRM). Документооборот и Интернет-технологии, превращают государственных служащих в работников, «управляющих знаниями». Сотрудники учат использовать программные средства управления делами (case management tools), работать и свободно переходить от одного документа (или базы данных) к другому на самых различных платформах [3].

В начале 1990-х гг., на западе ИТ-инфраструктура создавалась организациями для внутреннего использования в отдельных министерствах, департаментах и учреждениях, что в настоящее время происходит в России. А теперь государственные службы США и Европы переходят на качественно новый уровень информатизации, позволяющий обеспечить доступ к корпоративным ресурсам всему населению, с тем, чтобы главные ценности электронного века — «быстрее, лучше, дешевле, доступнее» — были применимы и ко всем сферам жизни общества.

Переход на этот новый уровень начинался с использования Интернета различными государственными организациями. В дальнейшем эти организации перешли к предоставлению всеобъемлющей динамической информации с возможностями поиска по базам данных и службой ответов на послания по электронной почте. Следующим шагом была возможность оказания различных услуг, в частности финансовых, юридических, образовательных и психолого-педагогических, чтобы граждане могли обращаться с просьбами о социальных льготах, подавать различные официальные документы, получать дистанционную психолого-педагогическую и образовательную помощь и платить за услуги. Затем организации развивали взаимное сотрудничество по внедрению порталов, позволяющих гражданам переходить от одной службы к другой без необходимости снова удостоверять свою личность. Благодаря этому сотрудничеству, государственные базы данных стали интерактивными и взаимодействуют друг с другом. Информация и услуги были тематически сгруппированы по жизненным ситуациям или по конкретным областям и в таком виде предоставляются населению.

Каналами предоставления такого рода услуг в Интернете являются государственный веб-узел, общественные порталы, такие как Yahoo,

AOL или Google и электронные социальные магазины. Разработанная в США сеть предоставления социальных услуг по Интернету представляет собой техническую интеграцию между общественными порталами, которые взаимодействует с клиентом, и провайдером услуг и государственным учреждением. К примеру, компания Microsoft уделяет серьезное внимание сотрудничеству с учреждениями социальной сферы: государственный сектор является одним из четырех главных рынков сбыта для корпорации. Кроме того, Microsoft поддерживает государственные организации, предоставляя консультации с помощью Консалтинговой службы Microsoft (Microsoft Consulting Services, MCS), помогая социальным службам принимать стратегические решения по вопросам использования информационных технологий. Ими разработан широкий круг приложений, которые используются службами для предоставления важных услуг гражданам. В сфере управления и финансов — это средства для электронных поставок, заполнения налоговых деклараций и выдачи разрешений, в области работы с населением — приложения для поиска работы, интегрированные приложения управления делами и оказания услуг, в здравоохранении — телемедицина и телерадиология [2].

В настоящее время в России наличие и применение информационных технологий в деятельности учреждений социальной защиты населения становится не инновацией и нововведением, а насущной необходимостью. Они применяются на самых различных уровнях, но пока не в полной мере и не в соответствии с возможностями, что не позволяет достичь высокой эффективности их использования. В социальных учреждениях есть определенная материально-техническая база, достаточный уровень развития информационных технологий и существенные финансовые активы, но четкой концепции по внедрению, повышению эффективности и значимости информационных технологий в работе пока нет, либо она находится в зачаточном состоянии.

Рассмотрим информационное обеспечение учреждений на примере Министерства социальной поддержки, опеки и попечительства Иркутской области. Министерство использует в своей деятельности информационную систему, в задачи которой входит контроль состояния основных процессов и показателей, связанных с деятельностью организации. Ее основное назначение — предоставление руководителям всех уровней необходимой им для управления информации. В состав информационной системы входят все подразделения и службы, которые участвуют в процессах создания, хранения, обмена и переработки информации, относящейся к функционированию организации. В Министерстве организована локальная вычислительная сеть и сеть между его территориальными подразделениями. А также, например, для организации работы программного обеспечения отдела бюджетного планирования и финансирования, организована межорганизационная локальная вычислительная сеть с Министерством финансов Иркутской области [4].

В настоящее время в сети Министерством реализованы корпоративные информационные ресурсы, а именно: электронный документооборот; обмен текстовыми сообщениями, удаленный помощник; автоматизированная информационная система «Получатели ЕДВ»; автоматизированная информационная система «Льготные платежи за жилищно-коммунальные услуги»; сверка данных, представляемых предприятиями-поставщиками мер социальной поддержки с социальным регистром; форум по темам: АИС «Получатели ЕДВ», АИС «Льготные

платежи», БД «О семьях и несовершеннолетних, находящихся в трудном социальном положении», форум по программному обеспечению и аппаратным средствам.

Создание региональной корпоративной системы передачи данных позволило поднять на качественно новый уровень информационное взаимодействие Министерства и подведомственных органов, значительно повысить оперативность и адресность оказания мер социальной поддержки. Если раньше обработка заявления или жалобы льготника в среднем занимала 7–10 дней, теперь эти вопросы решаются в среднем за 1–2 дня.

Важными моментами использования информационных технологий Министерством социальной поддержки, опеки и попечительства Иркутской области выступают, во-первых, запуск в эксплуатацию информационной системы «Социальный регистр населения Иркутской области», обеспечивающей в автоматизированном режиме формирование, ведение и использование единой базы данных лиц, имеющих право на получение мер социальной поддержки. Во-вторых, реализуются мероприятия, связанные с проведением административной реформы, повышением доступности государственных социальных услуг для населения Иркутской области и упрощением административных процедур их предоставления, результатом которых стала разработка в 2008 г. первой очереди АИС «Социальная карта жителя Иркутской области». По данному направлению был разработан паспорт (декларация) информационной системы персональных данных и проведена работа над электронной картой учреждений социальной защиты населения Иркутской области.

Использование информационных технологий позволяет Министерству:

- своевременно производить социальные выплаты гражданам, имеющим на это право в соответствии с федеральными и областными законами;
- предоставлять и учитывать меры социальной поддержки в натуральной форме;
- контролировать правомерность оказания государственной помощи и оптимизировать расходы на социальную поддержку населения.

На протяжении всего времени существования Министерства использовались и внедрялись автоматизированные системы учета, формирования отчетности, но, несмотря на количество используемых автоматизированных систем в отделах, автоматизация функций Министерства как организации находится на стадии развития.

Уровень «проникновения» высоких технологий в организации социальной сферы очень низкий, по сравнению с коммерческими организациями. Главным препятствием на пути развития информационных технологий является недостаточное финансирование. Кроме того, отмечается низкий уровень защиты веб-узлов от хакерских атак, а также нежелание квалифицированных ИТ-специалистов идти на работу в государственный сектор. Переход к новым информационным технологиям невозможен без выработки и утверждения национального программ по развитию ИТ и использованию их в органах государственного управления. Уровень автоматизация организаций и служб социальной защиты населения в нашей стране пока находится на самом первом этапе, и говорить о высокой эффективности, ускорении делопроизводства и увеличении доступности информации и услуг не представляется возможным.

Самым первым шагом на этом пути в нашей стране стала Федеральная целевая программа (ФЦП) «Электронная Россия на 2002–2010 годы», она является своеобразной попыткой прорыва в «информационное будущее», которое для развитых стран мира уже стало настоящим. Однако, этого шага было не достаточно.

Целенаправленную политику государства в области информатизации социальной защиты должны составить следующие направления работы.

Во-первых, разработка четкой концепции «Автоматизации инфраструктуры служб и ведомств социальной защиты населения», которая позволит разнородным системам и приложениям эффективно взаимодействовать, давая организациям возможность достичь цели автоматизации — интегрирования услуг. Для этого необходимо чтобы государственный социальный сектор и ИТ-индустрия сообща работали над подготовкой спецификаций, необходимых для интеграции и упрощения выбранных деловых задач.

Во-вторых, активная работа по созданию порталов служб социальной защиты, что подразумевает под собой формирование важного компонента автоматизации, который выйдет далеко за пределы простого информационного веб-узла и будет представлять собой целую сеть служб, по типу США (Government Service Network). В рамках таких порталов организации социальной защиты выглядят как интегрированное единое целое, а не как набор служб и ведомств. В едином месте граждане получают доступ к простым в использовании персонализированным услугам и информации. Это также открывает новые возможности для обучения через Интернет.

В-третьих, основываясь на принципе о предоставлении услуг с помощью программного обеспечения в любое время и в любом месте, разработанного корпорацией Microsoft, необходимо коренным образом изменить способ взаимодействия органов социальной защиты и граждан путем интеграции современных компьютерных технологий, возможности подключения к Интернету, использования различных приложений и процессов, а также веб-услуг. Кроме того, необходимо объединить сотрудников социального сектора, информацию и приложения в единое и разумным образом взаимодействующее целое, что позволит извлечь выгоду из значительно возросшей эффективности.

Для реализации поставленных целей требуется решить следующие задачи:

- создание единых стандартов информатизации социальной защиты населения;
- эффективное, оперативное управление и контроль над процессами информатизации социальной защиты населения на всех уровнях;
- создание государственной организации или проведение конкурса среди имеющихся коммерческих организации по разработке, внедрению и сопровождению программ, приложений и комплексов информационных систем;
- привлечение независимых специалистов с целью контроля качества разработок и процессов информатизации, не связанных с процессом создания программ, приложений и комплексов информационных систем;
- интеграция имеющейся информационной системы социальной защиты в общую систему информатизации РФ;
- методическое обеспечение изучения информационных технологий и разработка эффективных средств компьютерной деятельности;

– комплексное внедрение информационных технологий во все формы деятельности сферы социальной защиты населения, как на федеральном, так и на региональном и местном уровнях

– приобретение всеми специалистами, работающими в сфере социальной защите населения знаний в области компьютеризации, навыков их применения в профессиональной деятельности;

– создание условий и выделение средств для индивидуального повышения квалификации специалистов.

Широкое внедрение ИКТ в деятельность служб социальной защиты вносит необходимые коррективы и в процесс обучения и подготовки будущих специалистов в области социальной работы. С одной стороны, необходимо использование инновационных методов обучения, с другой — внедрение новых учебных дисциплин, расширяющих возможности будущего специалиста в области применения информационных технологий в своей профессиональной деятельности. В первую очередь необходимо создать фонды методического, учебного и программного обеспечения для подготовки и переподготовки кадров, а также методики оценки качества программных средств учебного назначения.

Все вышесказанное позволяет утверждать, что автоматизацию работы учреждений и служб социальной защиты населения Иркутской области необходимо проводить в несколько этапов.

На первом из них необходимо дальнейшее совершенствование и внедрение комплекса программ позволяющих автоматизировать и оперировать бизнес-процессами социальной защиты на базе уже имеющегося централизованного хранилища информации «Социального регистра».

На следующем этапе необходимо реализовать в сети Интернет веб-узел органов социальной защиты, позволяющий гражданам непосредственно взаимодействовать с данным программным комплексом и получать необходимые им социальные услуги.

Далее, с целью обеспечения информационной безопасности предоставления гражданам социальных услуг, следует внедрить систему электронно-цифровых подписей с предоставлением каждому получателю услуг сертификата безопасности, который позволит идентифицировать его в электронной системе социальной защиты.

Для служащих организаций и учреждений социальной защиты населения данное предложение означает, что в их распоряжении появятся унифицированные средства просмотра, редактирования и авторинга, широкие возможности обмена информацией; а также мощные средства управления информацией и инструменты, которые будут использоваться как для внутренних, так и для Интернет-услуг. В результате будет сокращен объем бумажной работы, а проведение необходимых процедур значительно ускорится. То, что раньше требовало от граждан долгого стояния в очередях, общения с государственными чиновниками, а также написания и перемещения большого количества бумажных документов, будет происходить теперь за несколько минут.

Итак, главная цель информатизации социальной защиты населения — обеспечение повышения качества и уровня жизни населения за счет широкого использования информационных ресурсов и технологий.

Основой информатизации является создание информационной среды, которая представляет собой совокупность информационных ресурсов и систем, телекоммуникационных систем и сетей, функционирующих на основе взаимоувязанных принципов, обеспечивающих оптимальное

информационное взаимодействие субъектов, а также наиболее полное удовлетворение их потребностей.

Важнейшей целью информатизации также является установление принципиально новых и недоступных ранее возможностей многосторонних взаимосвязей на основе современных информационных технологий, использующих территориально-распределенную базу данных, и реализация отдельных элементов «электронного управления» социальной зашитой населения.

Список использованной литературы

1. Васильев В.А. Проблемы информатизации социальной сферы / В.А. Васильев // Информационное общество. — 2000. — № 3.
2. Интеграция государственных информационных систем и организация межведомственного взаимодействия // Информационный бюллетень Microsoft. — URL: <http://www.microsoft.com/rus/government/newsletters/> (дата обращения: 30 апр. 2010 г.).
3. Реализация проектов электронного правительства. Мировой и отечественный опыт // Информационный бюллетень Microsoft. — URL: <http://www.microsoft.com/rus/government/newsletters/> (дата обращения: 30 апр. 2010 г.).
4. Официальный сайт Министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области. — URL: <http://www.sobes.admirk.ru/> (дата обращения: 30 апр. 2010 г.).

Bibliography (transliterated)

1. Vasil'ev V.A. Problemy informatizatsii sotsial'noi sfery / V.A. Vasil'ev // Informatsionnoe obshchestvo. — 2000. — № 3.
2. Integratsiya gosudarstvennykh informatsionnykh sistem i organizatsiya mezhvedomstvennogo vzaimodeistviya // Informatsionnyi byulleten' Microsoft. — URL: <http://www.microsoft.com/rus/government/newsletters/> (data obrashcheniya: 30 Apr. 2010 g.).
3. Realizatsiya proektov elektronnoho pravitel'stva. Mirovoi i otechestvennyi opyt // Informatsionnyi byulleten' Microsoft. — URL: <http://www.microsoft.com/rus/government/newsletters/> (data obrashcheniya: 30 Apr. 2010 g.).
4. Ofitsial'nyi sait Ministerstva sotsial'nogo razvitiya, opeki i popechitel'stva Irkutskoi oblasti. — URL: <http://www.sobes.admirk.ru/> (data obrashcheniya: 30 Apr. 2010 g.).

Информация об авторах

Нефедьева Елена Ивановна — кандидат экономических наук, доцент кафедры социологии и социальной работы Байкальского государственного университета экономики и права, г. Иркутск, e-mail: k_sociology@isea.ru.

Федоряк Олег Олегович — аспирант кафедры социологии и социальной работы Байкальского государственного университета экономики и права, г. Иркутск.

Authors

Nefediyeva Elena Ivanovna — PhD in Economics, Associate Professor, Chair of Sociology and Social Work, Baikal National University of Economics and Law, Irkutsk, e-mail: k_sociology@isea.ru.

Fedoryak Oleg Olegovich — post-graduate student, Chair of Sociology and Social Work, Baikal National University of Economics and Law, Irkutsk.