

**ИЗУЧЕНИЕ ПРИКЛАДНОЙ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ
ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ ОРГАНИЗАЦИИ
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ В ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ***

Рассматривается текущее состояние информационного обеспечения организации системы социальной защиты населения Иркутской области. Проводится исследование мнений руководителей и экспертов организаций социальной защиты населения по вопросам состояния автоматизации деятельности социальных служб региона по различным направлениям, прикладной функциональности используемых информационных систем.

Ключевые слова: информационное обеспечение, социальная защита, информатизация, прикладная функциональность информационных систем, внутриведомственный документооборот, социальный портал.

E.I. Nefediyeva
O.O. Fedoryak

**STUDY OF APPLIED FUNCTIONALITY OF INFORMATION SYSTEMS
AT SOCIAL PROTECTION ORGANIZATIONS IN IRKUTSK REGION**

The paper analyzes current state of information support of social protection organizations of Irkutsk region. The authors study opinions of directors and experts of social protection organizations concerning automation of local social services' activity in various fields, and applied functionality of the information systems currently in use.

Keywords: information support, social protection, informatization, applied functionality of information systems, in-house document flow, social portal.

На сегодняшний день уровень информационного обеспечения организации социальной защиты населения современной России не соответствует предъявляемым требованиям, что в значительной степени приводит к снижению качества предоставляемых социальных услуг и уровня социальной защищенности граждан.

Все современные организации не могут обойтись без информационных технологий, так как они позволяют повысить эффективность деятельности, существенно сократить временные и финансовые затраты. В организациях социальной защиты населения информационные технологии тоже применяются на самых различных уровнях, однако пока не в полной мере, что не приводит к их высокой эффективности. В данной статье проводится анализ текущего состояния автоматизации по различным направлениям и прикладной функциональности используемых информационных систем в деятельности служб системы социальной защиты населения Иркутской области.

* Работа выполнена в рамках реализации проекта «Стратегические направления регулирования качества жизни населения крупного сибирского города» (федеральная целевая программа «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России на 2009–2013 годы», госконтракт с Минобрнауки РФ № 14.740.11.0564).

В ходе социологического экспертного исследования руководителям и специалистам организаций социальной защиты населения задавались вопросы о текущем состоянии и прикладной функциональности используемых автоматизированных информационных систем. Экспертам было предложено оценить и проанализировать по пятибалльной шкале основную прикладную функциональность информационных систем.

По первой группе, в состав которой входят две информационные системы — «Учет данных» и «Регистрация обращений и заявлений», были получены следующие оценки экспертов. По результатам исследования, система «Учет данных» является самой востребованной и используется в большинстве учреждений социального обслуживания, имеет наиболее давнюю историю своего существования. Ее «хорошую» прикладную функциональность отмечают 48,4% экспертов. «Хорошую» прикладную функциональность системы «Регистрация обращений и заявлений» отмечают 64,5% экспертов.

Если говорить об обеих системах, то на «отлично» их функциональность оценили 29,0 и 6,5% экспертов соответственно. Отсутствие систем в учреждениях отмечают 9,7 и 29,0% респондентов (табл. 1 и 2).

Таблица 1

Оценка функциональности информационной системы «Учет данных»

Проанализируйте по пятибалльной шкале основную прикладную функциональность используемых систем («Учет данных»)		
Балл	% к числу опрошенных	% к числу ответивших
0 — функция отсутствует	9,7	9,7
2 — неудовлетворительно	12,9	12,9
4 — хорошо	48,4	48,4
5 — отлично	29,0	29,0

Однако информационная система «Учет данных» получила оценку «неудовлетворительно» от 12,9% руководителей. Это можно объяснить тем, что данная информационная система является одной из старейших в любой социальной службе. Она позволяет выполнять обязательную рутинную функцию по учету данных. Тем не менее далеко не во всех организациях она действует на современном уровне.

Таблица 2

Оценка функциональности информационной системы «Регистрация обращений и заявлений»

Проанализируйте по пятибалльной шкале основную прикладную функциональность используемых систем («Регистрация обращений и заявлений»)		
Балл	% к числу опрошенных	% к числу ответивших
0 — функция отсутствует	29,0	29,0
4 — хорошо	64,5	64,5
5 — отлично	6,5	6,5
<i>Всего</i>	100,0	100,0

Во вторую группу информационных систем входят системы «Поддержка принятия решения» (в ее составе также информационная подсистема «Ведение нормативно-справочной информации») и «Проверка состава документов».

Большинство респондентов отмечают отсутствие систем «Ведение нормативно-справочной информации» и «Проверка состава документов», которые на сегодняшний день являются очень важными и

необходимыми в работе любого учреждения. Это подтверждает факт недостаточного развития в российских государственных социальных организациях современных технологий и методов принятия управленческих решений.

Наличие подсистемы «Ведение нормативно-справочной информации» отметили 67,7% руководителей социальных служб, системы «Проверка состава документов» — 58,1%. На «хорошо» функциональность систем оценили 32,3 и 25,8% респондентов соответственно. Оценку прикладной функциональности «отлично» получила только система «Проверка состава документов» (16,1% респондентов). Система «Проверка состава документов» на сегодняшний день является обязательной в работе любого учреждения. Высокий процент ответов, что система отсутствует, говорит о том, что проверка документов как в учреждениях социального обслуживания, так и в большинстве управлений министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области осуществляется «вручную», что ведет к увеличению времени обработки данных, ошибкам в их обработке, дополнительным трудовозатратам.

Третья группа (система «Организация назначений и выплат») — самая обширная по составу включенных в нее подсистем, основополагающими из которых являются такие подсистемы, как «Назначения МСП», «Ежемесячные начисления» и «Формирование выплат». Остальные информационные подсистемы представляют собой подсистемы второго уровня и входят в состав подсистемы «Назначения МСП».

В целом информационная система «Назначения МСП» получила оценку «хорошо» от 45,2% экспертов, а 54,8% респондентов отметили ее отсутствие в своих организациях. Это говорит о том, что данная система имеет свою специфику. И некоторые учреждения социальной защиты населения в ней не нуждаются из-за отсутствия функций, которые выполняются с помощью данной информационной системы. В связи с этим отсутствие подсистем второго уровня «Выплата пособий», «Выплата компенсаций», «Предоставление социальных услуг», «Расчет и выплата компенсаций по ЖКУ» и «ЕДВ» отмечают 54,8% респондентов.

На «отлично» информационную подсистему «Выплата пособий» оценивают 6,5% экспертов, на «хорошо» — 16,1%, и ответ «удовлетворительно» выбрали 22,6% респондентов. Прикладную функциональность данной подсистемы на «хорошо» оценивают 45,2% респондентов.

Информационная подсистема «Предоставление социальных услуг» работает на «удовлетворительно» по оценкам 22,6% экспертов, на «неудовлетворительно» ее оценили 6,5% и на «хорошо» — 16,1% экспертов. «Хорошую» прикладную функциональность подсистемы «Расчет и выплата компенсаций по ЖКУ» отметили 45,2% респондентов.

Подсистема «ЕДВ» функционирует по оценкам 38,7% экспертов на «хорошо» и по оценкам 6,5% опрошенных — на «отлично».

Относительно системы «Выплата субсидий» 61,3% экспертов отмечают ее отсутствие в организациях и 38,7% оценивают ее работу на «хорошо». Функционирование системы «Предоставление материальной помощи» на «отлично» оценивают 16,1% экспертов, на «хорошо» — 38,7%, и 45,2% экспертов отметили, что данная информационная система отсутствует в учреждении.

Система «Выдача справок и удостоверений» оценена на «отлично» 22,6% респондентов, 16,1% экспертов охарактеризовали функциональность подсистемы как «хорошую», 22,6% оценили ее на «удовлетвори-

тельно», а на отсутствие такой системы указали 45,2% руководителей социальных служб.

Информационные системы «Ежемесячные начисления» и «Формирование выплат» отсутствуют у 54,8% опрошенных руководителей служб системы социальной защиты населения. Оценку «хорошо» данным системам дали 45,2 и 38,7% респондентов.

Для составления четкого представления об информационном взаимодействии учреждений системы социальной защиты населения Иркутской области проанализируем полученные данные по четвертой группе информационных систем — «Организация внешнего информационного обмена». Согласно полученным данным, самыми используемыми системами в данной группе являются «Инфообмен с ПФР» и «Инфообмен с ФСС». Это характеризуется тем, что в настоящее время ПФР и ФСС обладают самыми большими и полными базами персональных данных граждан. Также стоит отметить, что названные информационные системы используются подавляющим большинством учреждений, что свидетельствует об их неоспоримой ценности для работы учреждений социальной защиты населения. Системы «Инфообмен с Минфин», «Инфообмен с Росстат» и «Инфообмен с Минздрав» используются только министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области. Это объясняется тем, что министерство как главенствующий орган на региональном уровне контролирует деятельность и ведет статистическую и финансовую отчетность по 39 территориальным подразделениям по социальному развитию, 17 территориальным подразделениям по опеке и попечительству, 101 областному государственному учреждению социального обслуживания, 2 областным государственными образовательными учреждениями, расположенным в муниципальных образованиях области.

Еще одна группа информационных систем — это «Обеспечение безопасности», в составе которой четыре информационные подсистемы: «Настройка ролей и пользователей» и «Определение подлинности пользователя», «Определение пользователя при доступе к объектам системы» и «Обеспечение целостности информации». Данная группа представляет особый интерес в связи с федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ. Этот закон регулирует деятельность по обработке (использованию) персональных данных граждан и накладывает на организации ряд требований по их обработке, хранению и обеспечению их безопасности.

Для начала проанализируем данные относительно самой системы защиты персональных данных в целом. Так, 45,2% респондентов отмечают, что планируют ее создание в связи с новым законодательством, 54,8% говорят о том, что система защиты персональных данных либо уже создана, либо создается в данный момент.

Согласно результатам анализа, информационная подсистема «Настройка ролей и пользователей» присутствует в большинстве учреждений. Основная масса респондентов оценивает ее работу на «отлично» (35,5%) и «хорошо» (41,9%), на отсутствие системы указали 16,1% экспертов. Функциональность подсистем «Определение подлинности пользователя» и «Определение пользователя при доступе к объектам системы» оценили на «отлично» 12,9% и на «хорошо» — 64,5% руководителей социальных служб, на отсутствие такой подсистемы указали 22,6%. Функциональность подсистемы «Определение пользователя

при доступе к объектам системы» на «отлично» оценили 9,7%, на «хорошо» — 54,8%, на «неудовлетворительно» — 12,9%, отсутствие подсистемы отметили 22,6% экспертов. Информационная система «Обеспечение целостности информации» получила оценку «отлично» от 16,1% респондентов, «хорошо» — от 48,4%, на отсутствие системы указали 29,0% опрошенных руководителей социальных организаций.

Также проведенный анализ данных по вопросу «В каком состоянии находится автоматизация следующих направлений (социальный портал)?» показал, что у учреждений социального обслуживания населения отсутствуют сетевые электронные ресурсы и в большинстве случаев их реализация не планируется.

Кроме проанализированных информационных систем, в организациях и учреждениях социальной защиты населения Иркутской области также разработаны и применяются следующие информационные прикладные системы:

– «Организация внешнего информационного обмена», в состав которой входят подсистемы «Создание отчетов» и «Выгрузка отчетов в офисные приложения»;

– «Администрирование», в составе которой подсистемы «Ведение справочников и классификаторов» и «Изменение атрибутивного состава используемых единиц учета»;

– «Публикация информации об организации», «Публикация перечня услуг (МСП) с условиями их назначения», «Публикация административных регламентов оказания услуг (назначения МСП)», «Интерактивный сервис определения статуса рассмотрения заявления».

Согласно результатам исследования, еще плохо обстоят дела с обеспечением гражданам открытого доступа к информации об учреждениях, их деятельности и т.д. Система «Публикация информации об организации», как отмечают эксперты, отсутствует в основной массе учреждений. Эксперты также указывают, что в большинстве случаев публикацией данных об организациях занимается министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, а также его территориальные управления, сами же учреждения социального обслуживания не имеют ни возможности, ни средств для осуществления данной деятельности.

Информация об авторах

Нефедьева Елена Ивановна — кандидат экономических наук, доцент, кафедра социологии и социальной работы, Байкальский государственный университет экономики и права, г. Иркутск, e-mail: nei10@mail.ru.

Федоряк Олег Олегович — аспирант, кафедра социологии и социальной работы, Байкальский государственный университет экономики и права, г. Иркутск, e-mail: k_sociology@isea.ru.

Authors

Nefediyeva Elena Ivanovna — PhD in Economics, Associate Professor, Chair of Sociology and Social Work, Baikal State University of Economics and Law, Irkutsk, e-mail: nei10@mail.ru.

Fedoryak Oleg Olegovich — post-graduate student, Chair of Sociology and Social Work, Baikal State University of Economics and Law, Irkutsk, e-mail: k_sociology@isea.ru.