

О ПРИМЕНЕНИИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ



ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПАРЛАМЕНТА
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
ДОКТОР ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК
Ануар Ахматович Чеченов

В современной России проблема совершенствования системы социального обеспечения становится одной из актуальных задач, поскольку без ее эффективного функционирования не может быть стабильности и прогресса в обществе.

Одним из важнейших направлений повышения эффективности деятельности является применение информационных технологий, обладающих гибкостью, мобильностью и адаптивностью к внешним воздействиям. Социальная сфера не является исключением, внедрение информационных технологий в ее развитии и функционировании играет большую роль. Без использования информационных технологий невозможно принятие обоснованных, взвешенных решений, касающихся оценки состояния отрасли, возможных направлений реформирования и модернизации социальной сферы.

Разнохарактерность и острота социальных проблем, которые приходится решать органам социальной защиты, придают особую актуальность вопросам технологизации социальной работы в органах соцзащиты, технологии его управленческой деятельности. Это тем более необходимо, что органы социальной защиты населения являются проводниками социальной политики государства и от них зависит очень многое в деле реализации федеральных и субъектов нормативных правовых актов, различного рода социальных программ. На уровне местного самоуправления решается широкий спектр и других задач, что дает возможность развивать социальную сферу, расширять ассортимент, повышать качество предоставляемых населению социальных услуг, оперативно реагировать на изменения в законодательстве, ибо все это связано с повседневной жизнью и заботами тысяч людей.

В такой ситуации многое зависит от мобильности социальной защиты, от активности и подготовленности специалистов данной сферы, от точности, достоверности и полноты имеющихся данных. Данная ситуация разрешима только в том случае, если сотрудники сферы социальной защиты будут иметь в наличии такой инструмент, который позволит разрешить эти проблемы. И здесь может быть только один путь – компьютеризация, а в более широком плане информатизация, без которой сегодня немислимо какое-либо поступательное движение.

В условиях развития социальной сферы невозможно решить проблему создания единого поля социальной работы, а также эффективного управления ею, если не создано общее информационное пространство, основанное на новых прогрессивных информационных технологиях, автоматизированном информационном взаимодействии территориальных, социальных, экономических и производственных структур.

Ориентируясь на проблемы сегодняшнего дня, специалисты делают вывод об информационном взрыве в области нормативного права, практике взаимоотношений властных органов и органов управления социальной сферой. Также наблюдается огромный интерес физических и юридических лиц, государственных и общественных организаций к информации, касающейся социальной ситуации в регионах.

Информатизация социальной сферы предполагает решение проблем разработки и внедрения типовых информационно-вычислительных систем по следующим направлениям: социальная защита населения; система социальных льгот и выплат; пенсионное обеспечение; трудоустройство и занятость населения; охрана здоровья; образование и т.д.

Основной целью создания единого информационного пространства является предоставление потенциальным пользователям (органам управления и подразделениям социальной сферы, органам власти) информационных услуг, обеспечивающих им оперативное и надежное взаимодействие при решении задач. Например, обмен мнениями и данными с коллегами из других регионов, поиск требуемой информации в данном информационном пространстве, сотрудничество с другими службами (пенсионным фондом, налоговой инспекцией и т.д.).

Огромную роль в правильности и адекватности принимаемых мер по социальной защите населения играет своевременная и достоверная информация. В настоящее время возник целый ряд объективных факторов, настоятельно требующих изменения технологии обработки информации по социальной защите населения, удовлетворяющей новым требованиям:

- постоянное увеличение объемов обрабатываемой информации и необходимость сокращения сроков ее обработки вследствие частого изменения законодательства по пенсионному обеспечению и социальной защите малоимущих слоев населения, отражающего нестабильность экономической и политической обстановки в стране;
- высокая интенсивность актуализации нормативно-правовой информации как в части содержания отдельных норм, так и некоторых разделов и даже нормативных актов: объем и сложность нормативно-правовой системы растут быстрее возможностей персонала органов социальной защиты населения овладеть правилами ее практического применения;
- потребность в налаживании должного учета реальной нуждаемости всех социально незащищенных слоев населения (адресная защита);
- потребность в мощной информационно-аналитической базе, позволяющей осуществлять контроль расходовемых средств, проводить анализ текущего состояния, разрабатывать программы-минимум и целевые программы;
- постоянное изменение характера задач, стоящих перед органами социальной защиты населения, оперативное выполнение ими новых сложных функций;
- постоянно возрастающие требования к сотрудникам социальной защиты по повышению производительности и качества труда и необходимости сокращения текучести кадров и повышения престижности профессии.

Информационные технологии в социальной сфере обеспечивают:

- 1) сбор, накопление фактов и статистических данных о социальных отношениях и процессах, социальной структуре населения, потенциале социальной инфраструктуры, эффек-



тивности принимаемых мер социальной защиты, группах и слоях населения, требующих особого внимания;

- 2) хранение информации в такой форме, которая позволяла бы легко и быстро находить, своевременно обновлять и предъявлять информацию в случае необходимости;
- 3) сравнение показателей текущих социальных процессов с нормативными моделями социального воспроизводства населения и с учетом динамики их изменений;
- 4) взаимодействие федеральной, отраслевой и региональной структур анализа процессов функционирования социальной сферы; оперативное, своевременное и полное предоставление сведений и сообщений в соответствующей форме руководителям различных уровней.

Активное использование информационных технологий в органах управления социальной защиты населения позволит улучшить качество работы, будет способствовать экономии времени при решении социальных проблем клиентов. Так, на сегодняшний день во многих регионах действуют следующие компьютеризированные информационные системы:

- «Льготы-справка» – позволяет получить информацию о льготах, предоставляемых отдельным категориям граждан;
- «Обращение-учет» – содержит информацию о письменных обращениях граждан по пенсионным вопросам, льготам, социально-бытовому обслуживанию;
- «Архив» – содержит фамилии и адреса пенсионных дел умерших, выбывших за границу, сменивших место жительства пенсионеров, перешедших на другой вид пенсии;
- «Пенсионер-транспорт» – дает информацию об обеспечении транспортными средствами инвалидов и выплате компенсаций за бензин и транспортные услуги;
- «Пенсионер-справка» – позволяет получить информацию о размере пенсии или пособия, компенсационных выплатах каждого получателя и др.

По целому ряду социально ориентированных направлений на федеральном уровне ведутся централизованные информационные разработки. Были предусмотрены работы по сопровождению и развитию программных комплексов:

- «Адресная социальная помощь»;
- «Региональное социальное законодательство»;
- Автоматизированное рабочее место (АРМ) «Назначение и выплата пособий»;
- «Подготовка, контроль и обобщение данных статистической отчетности по пенсионному обеспечению, медико-социальной экспертизы и социальной защиты населения»;
- «Подготовка, контроль и обобщение данных статистической отчетности по семьям и детям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации»;
- «Учет ветеранов и участников Великой Отечественной войны»;
- «Информационный комплекс бюро медико-социальной экспертизы».

Практика показала эффективность организации процесса разработки и сопровождения программного обеспечения в органах социальной защиты населения, которая заключается в следующем:

- 1) размещение служб разработки, внедрения и сопровождения в одном месте, близко к заказчику, способствует выработке правильного подхода к реализации поставленной задачи и оперативному ее выполнению;
- 2) разработка на региональном уровне приводит к оперативному отражению всех федеральных и региональных нормативных актов в программном обеспечении;
- 3) размещение разработчиков внутри автоматизируемой службы обеспечивает быстрое получение квалифицированных консультаций и методических рекомендаций.

Применение социальным работником компьютерных технологий имеет следующие положительные моменты:

- возрастает продуктивность его работы за счет устранения элементов рутинности труда (заполнение стандартных форм, проведение механического подсчета и др.), то есть за единицу рабочего времени он в состоянии выполнить больший объем работы;
- возникает адресная нацеленность на конкретного клиента при определении видов предоставляемой ему социальной помощи;



- появляется возможность составления «портрета социальных проблем» семьи, а не отдельного ее члена, что, в свою очередь, позволяет решать социальные проблемы семьи в комплексе;
- уменьшается количество механических ошибок, допускаемых при составлении справок, отчетов и другой документации.

Также необходимо отметить отрицательные стороны использования компьютерных технологий, присущие этому субъектному уровню:

- наблюдается низкая компьютерная грамотность работников социальной сферы;
- для технологического насыщения социальной работы компьютерными технологиями требуется иная, чем при традиционных технологиях, логика мышления;
- изменяется коммуникационная сфера социальной работы, что выражается в уменьшении непосредственных контактов с клиентами и коллегами (для специалиста, работающего преимущественно с базами данных, происходит «обезличивание» клиента).

Наш анализ показывает, что на современном уровне развития социальной работы и при нынешнем техническом сопровождении социальной сферы компьютерные системы в большинстве случаев выполняют лишь информационно-справочные и контрольные функции, в основном доступные первому субъектному уровню (менеджерам). Социальные работники используют компьютерные технологии лишь в небольшой области практической деятельности (пенсионные фонды, отдельные учреждения социальной сферы и т.д.).

Применительно к третьему типу субъектов социальной работы компьютерные технологии оказывают следующее положительное воздействие:

- повышают информированность клиента, причем главным условием здесь выступает доступность технической периферии и оперативность размещаемой в системе информации (справочные терминалы);
- обеспечивают оперативность получения ответа на запрос клиента;
- сокращают время получения социальной поддержки при появлении в социальном агентстве требуемых ресурсов;
- помогают адаптироваться людям с ограниченными физическими возможностями.

Таким образом, эти технологии, будучи клиентоцентрированными, обеспечивают адресность социальной помощи.

Функционирование и развитие социальной сферы невозможно без обмена информацией. Внедрение современных компьютерных информационных технологий в социальную сферу определяется усложнением социально-экономических процессов в обществе, все большей их зависимостью от информации и организованных информационных потоков, невозможностью в современных условиях решать социальные, экономические, управленческие и иные задачи при обработке информации вручную. Автоматизированная обработка, хранение и распространение социальной информации с использованием современных компьютерных и телекоммуникационных средств позволяет повысить качество социальной информации, ее точность, объективность, оперативность и, как следствие этого, возможность принятия эффективных и своевременных управленческих решений. Появление, развитие и функционирование информационных технологий сопровождается процессом информатизации, который представляет собой «организованный 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 информационных ресурсов».

Необходима разработка правового, научно-практического и методологического базиса для формирования информационной политики в социальной сфере, нужны единые программные и технические решения.

Сейчас уже можно констатировать тот факт, что без использования средств вычислительной техники и информационных технологий отрасль не может эффективно функционировать и развиваться.



АНАЛИЗ СОСТОЯНИЯ КОМПЬЮТЕРНОЙ ТЕХНИКИ

Численность сотрудников	Количество компьютерной техники, приобретенной			всего	Укомплектованность, в %
	до 2000 года	с 2000 по 2005 год	после 2005 года		
372	110	76	146	332	90

Анализ литературных источников, изучение информационных ресурсов в разных структурных подразделениях социальной сферы позволяют сделать вывод: внедрение современных информационных средств и технологий, организованных в виде распределенных баз данных общего пользования, позволит повысить эффективность работы территориальных органов управления и организаций социальной сферы за счет автоматизации операций по сбору, учету, поиску, обработке и выдаче достоверных данных, необходимых для принятия решений.

Рассмотрим опыт работы органов социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики.

В настоящее время в органах социальной защиты населения республики для автоматизированного расчета мер социальной поддержки используются три программных продукта: АРМ «Назначение и выплата пенсий и пособий», АРМ «Адресная социальная помощь», «Мониторинг социальной защиты».

Впервые в Кабардино-Балкарской Республике программный продукт АРМ «Назначение и выплата пенсий и пособий» начал применяться в 1998 году. Программный продукт разработан в среде CLIPPER 5.01, функционирует под управлением операционной системы не менее MS DOS 3.3 и предназначен для работы на персональных компьютерах типа IBM PC/AT (XT). Заполняется информацией из личных дел вручную. Для эффективной работы специалиста на один персональный компьютер вводится около 10 тыс. личных дел. Следует отметить, что система не требует специальных знаний в области компьютерной техники и программирования, при работе с ней допускается широкое применение команды «Помощь». Программа «Назначение и выплата пенсий и пособий» позволяет осуществлять следующие мероприятия:

- ведение картотеки личных дел: назначение пенсии или пособия, корректировка и перерасчет, расчет стажа, среднего заработка и т.д.;
- ведение картотеки получателей пенсий и пособий;
- ведение словарей и классификаторов;
- ежемесячный расчет выплачиваемых сумм мер социальной поддержки с учетом удержаний и доплат;
- выдача выплатных и сопроводительных документов для осуществления мер социальной поддержки, в том числе: ведомостями, почтовыми переводами или разовыми поручениями через отделение связи, списками через Сбербанк РФ либо разовыми почтовыми переводами;
- формирование платежных поручений для расчетов с узлом связи и Сбербанком РФ;
- учет выплаты при расчетах с узлом связи и Сбербанком РФ;
- массовые перерасчеты пенсий, пособий;
- сервисное обслуживание: выбор принтера, управление печатью, цветом; сжатие, индексация, очистка и слияние информационных массивов; копирование на диск и восстановление с диска правовой и выплатной информации; ввод (вывод) правовой и выплатной информации с другого компьютера через диск.

Следует отметить, что программный комплекс АРМ «Назначение и выплата пенсий и пособий» несовершенен. Он функционирует под управлением уже устаревшей операционной системы MS DOS. В настоящее время в практике получил распространение более усовершенствованный



вид операционной системы – Windows, который плохо работает с задачами MS DOS. Таким образом, необходима трансформация программного продукта в операционную систему Windows.

Ее обновление происходит регулярно, вследствие чего новые версии поступают достаточно часто. На наш взгляд, обеспечение версий хотя бы кратким комментарием, содержащим характер изменений, значительно упростит работу пользователя и позволит отслеживать имеющие место изменения.

При эксплуатации данной программы возникают проблемы и более частного характера. К примеру, отсутствует возможность в ее рамках контролировать появление лиц, зарегистрированных и получающих пенсии, пособия в разных городах и районах Кабардино-Балкарии, ввиду чего появляется необходимость формирования дополнительных вспомогательных программ. Также необходимо отметить, что в случае повторной корректировки суммы уплаченных страховых взносов отсутствует возможность просмотра в базе данных ранее учтенной суммы, что усложняет процесс установления пенсий. В данном случае необходимо доработать программный комплекс, указывая новую сумму дополнительной строкой.

Наравне с АРМ «Назначение и выплата пенсий и пособий» в Кабардино-Балкарской Республике применяется АРМ «Адресная социальная помощь», то есть одни меры социальной поддержки населения предоставляются с применением первой программы, другие – с применением второй. Отсутствует возможность осуществления выборки на определенного получателя по всем предоставляемым мерам социальной поддержки. Для решения данного вопроса необходим единый программный продукт, который позволит сформировать единые паспорта получателей мер социальной поддержки.

Дальнейшим этапом совершенствования механизма предоставления мер социальной поддержки должен стать отказ от ведения личных дел на бумажных носителях. Предлагаем следующую схему. Документы, необходимые для назначения пенсий, пособий, необходимо сканировать и создавать их электронные фотокопии. Далее следует формировать на магнитных носителях единый архив всех фотокопий пенсионных дел в республике, что позволит значительно сократить сроки рассмотрения, назначения, перерасчета и последующего контроля.

Таким образом, предлагаем сократить до минимума процесс прохождения документов от подачи заявления до начисления пенсий, пособий. При этом необходимо сохранить систему сплошного контроля за правильностью назначения, создать единую базу данных на получателей, что позволит наиболее эффективно контролировать финансовые потоки средств, направляемых на выплату мер социальной поддержки.

АРМ «Назначение и выплата пенсий и пособий» является стандартной программой, разработанной в централизованном порядке. Необходимо отметить, что в органах социальной защиты населения Кабардино-Балкарской Республики распространена практика разработки отдельных внутренних программ.

Так, создана база данных регионального уровня «Назначение, начисление и выплата пенсий, пособий». Ее создание обусловлено необходимостью получения оперативной информации о каждом получателе мер социальной поддержки из единой картотеки. При помощи такой организации хранения и использования информации удастся выявлять и в дальнейшем контролировать появление так называемых двойников, зарегистрированных и получающих пенсии, пособия в разных районах республики.

Функционирует информационно-справочная служба «Пенсионер», с помощью которой каждый пенсионер республики имеет возможность получить информацию о своем пенсионном деле, о документах, необходимых для назначения и перерасчета пенсии, ознакомиться с законами и другими нормативными правовыми документами, регулирующими нормы пенсионного обеспечения.

Установлена и функционирует программа «Документооборот», позволяющая регистрировать и прослеживать порядок обработки документов, служащих основанием для назначения, перерасчета, изменения сроков выплаты или других изменений мер социальной поддержки.

Для решения более специализированных задач разрабатываются отдельные программы, например для получения списков дел с истечением срока выплаты, по автоматизированной обработке движения и учета поступающих справок о заработке и т.д.



Чтобы успешно реализовывать стоящие перед социальной службой задачи, необходим современный парк компьютерной техники. Проведем анализ состояния компьютерной техники органов социальной защиты населения Кабардино-Балкарии (табл. 1).

По данным таблицы видно, что, несмотря на высокий процент укомплектованности (90%), только 40% компьютерной техники полностью соответствует современным требованиям, 30% морально и физически устарело и, соответственно, непригодно для решения стратегических задач эффективного развития. Таким образом, оснащение современной компьютерной техникой является первоочередной задачей, а фактором второго порядка – эффективное использование имеющихся мощностей.

Применение автоматизированных форм обработки данных в системе пенсионного обеспечения населения значительно расширяет возможности получения аналитической информации, а также ускоряет процесс назначения пенсий и повышает качество определения их размера. Таким образом, в настоящее время одним из ведущих направлений развития государственных структур управления является внедрение в повседневную работу современных средств информационного обеспечения, под которым подразумеваются компьютеры и программные продукты для хранения и обработки массивов данных и средства связи для обмена этими данными между компьютерами.

СТАТЬЯ ПОДГОТОВЛЕНА ПРИ УЧАСТИИ
ДЕЙСТВИТЕЛЬНОГО СОВЕТНИКА КАБАРДИНО-
БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ 3 КЛАССА, РУКОВОДИТЕЛЯ
АДМИНИСТРАТИВНОГО ДЕПАРТАМЕНТА МИНИСТЕРСТВА
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ КАБАРДИНО-
БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ АКАДЕМИКА РАЕН
Ф.М. Куршаевой,

ДОЦЕНТА КАФЕДРЫ ЭКОНОМИКИ И ФИНАНСОВ
ЭКОНОМИЧЕСКОГО ФАКУЛЬТЕТА КАБАРДИНО-
БАЛКАРСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА
Л.С. Чеченовой