

*Кудрявцева К.И.,
студентка магистратуры
2 курс, факультет управления и права,
ФГБОУ ВО «Поволжский государственный технологический
университет»
Россия, г.Йошкар-Ола*

**ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ КАК
СПОСОБ ОПТИМИЗАЦИИ РАБОТЫ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ
И ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ МАРИЙ ЭЛ**

Аннотация: В статье рассматривается один из способов повышения эффективности социального управления органов власти на региональном уровне - проект создания социального портала на базе сайта государственного казенного учреждения Республики Марий Эл «Центр предоставления мер социальной поддержки населению в городе Йошкар-Оле». Реализация проекта предусматривает положительный эффект - повышение качества оказываемых услуг по социальной поддержке гражданам г. Йошкар-Олы.

Ключевые слова: социальные услуги, управление, социальное обслуживание, инновации, эффективность.

Annotation: the article considers a way to improve the efficiency of social management of authorities at the regional level. This project is the creation of a social portal on the basis of the website of the state state institution of the Republic of Mari El "Center for the provision of social support measures to the population in the city of Yoshkar-Ola". The implementation of the project provides a positive effect-improving the quality of social support services to citizens of Yoshkar-Ola.

Key words: *social services, management, social service, innovation, efficiency.*

Система социального обслуживания населения занимает одно из важных мест в сфере социальной защиты. По данным мониторинга Министерства труда и социальной защиты РФ, с каждым годом наблюдается рост числа нуждающихся в социальных услугах и снижение поставщиков социальных услуг[2]. Это приводит к ряду проблем, таких как, увеличение нагрузки на специалистов, несоблюдение административных регламентов в части сроков предоставления услуг, а также большие очереди. Эти и многие другие проблемы требуют разработки стратегий дальнейшего функционирования системы социального обслуживания. Одной из таких стратегий является внедрение инновационных технологий, реализация проектов и идей, направленных на поддержание должного качества, доступности и своевременности оказания социальных услуг. В связи с этим данная тема становится актуальной во всех регионах нашей страны.



Рисунок 1. Анализ проблем социальной сферы

Одной из центральных проблем социальной сферы является качество оказания социальных услуг (рисунок 1). Сокращение числа работников в целях оптимизации бюджетных средств приводит к повышенной нагрузке на одного специалиста и снижению производительности труда в целом. Таким образом, объем работы возрастает, при этом уровень зарплаты не меняется, что приводит к снижению мотивации сотрудников на выполнение своей деятельности, а в дальнейшем к текучести кадров.

Повышенную нагрузку создает большой документооборот, несмотря на возможность использования современных технологий, продолжается в организации заполнение документов вручную, когда это можно сделать за минимальное количество времени, используя электронный носитель.

Существующий корпоративный сайт ГКУ РМЭ «Центр предоставления мер социальной поддержки населению в городе Йошкар-Оле» (далее- Центр) функционирует на начальной стадии, информация не обновляется, при обращении к данному интернет-источнику невозможно получить полной информации об услугах, предоставляемых в центре[1].

Данные проблемы приводят к недовольству граждан, так как не соблюдаются принципы своевременности, доступности и качества оказания услуг. Ввиду отсутствия полной информации о пакетах документов, необходимых для получения услуги, и сроках их действия, гражданам приходится несколько раз обращаться в центр, при этом ожидание в очереди становится очень длительным. Это приводит к напряженности и возмущению со стороны получателей социальных услуг.

Таким образом, вышеуказанные проблемы требуют разработки предложений по их устранению.

Анализ целей показан на рисунке 2 – это повышение качества предоставления социальных услуг, а также средства и эффекты ее достижения. Непременными условиями качества предоставления услуг являются доступность и своевременность. Для этого нужно повысить

производительность труда специалистов, занятых немеханизированным трудом, обработкой документов вручную.

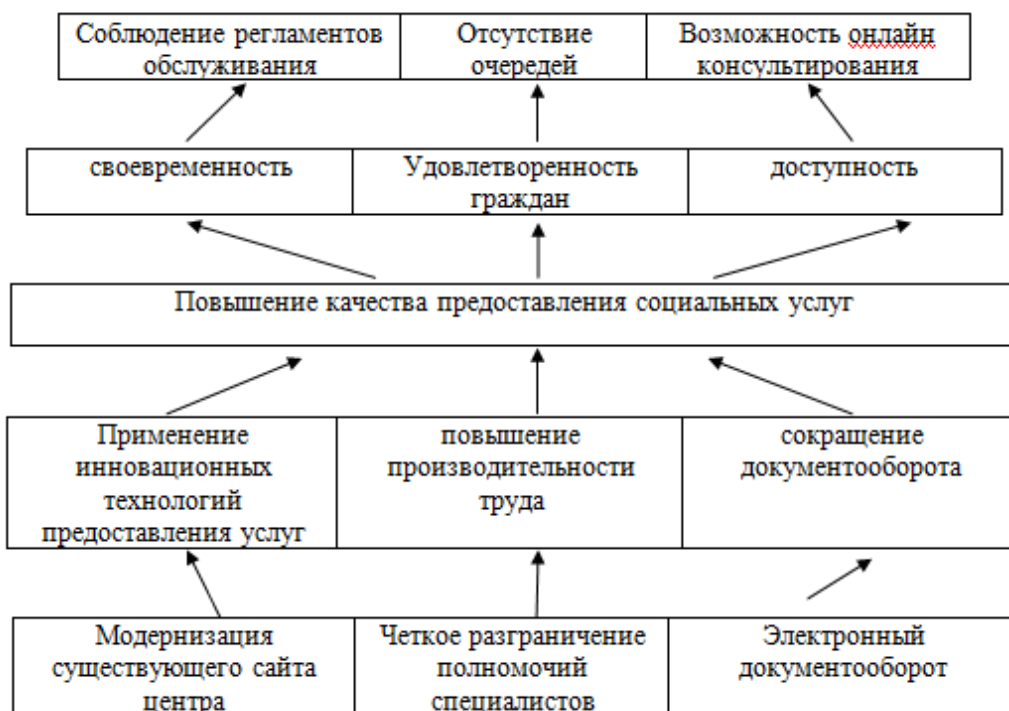


Рисунок 2. Анализ целей проекта

Среди предложенных средств также могут быть следующие:

- переход на электронный документооборот, это сэкономит время оказания услуги;

- модернизация существующего сайта, то есть в доступной форме отражение нужной для клиента информации, в частности, полный перечень документов об услуге, сроки действия этих документов (некоторые справки имеют срок годности), время оказания услуги специалистом, сроки выполнения услуги специалистом. Данная информация содержится в административных регламентах Центра, но гражданину вряд ли будет удобно искать среди 40 страниц официального текста нужную для него информацию. Поэтому изложение всех позиций в краткой форме на сайте удовлетворит гражданина в полной мере.

Предложенные средства приведут к положительным эффектам, таким как своевременность, доступность услуг, возможность консультирования по

возникающим вопросам в онлайн- режиме, и самое главное – возможность записи на прием к специалисту через социальный портал, что позволит сократить очереди.

Анализ средств достижения основной цели позволил выявить альтернативы, реализация которых приведет к повышению качества предоставления социальных услуг. Создание социального портала на базе существующего сайта центра, переход на режим единого окна и введение электронной базы данных.

В результате анализа участников проекта выявлено, что для сотрудников Центра стимулирующим фактором будет личная заинтересованность, то есть реализация данного проекта позволит снизить нагрузку на специалистов и повысить их производительность. Для руководителя к тому же важна общественная значимость, ведь при повышении производительности труда подчиненных будут соблюдаться регламенты, очередей практически не будет, и все это приведет к повышению качества обслуживания населения.

Таким образом, при наличии финансовых средств и разрешении органов исполнительной власти (Министерства социального развития Республики Марий Эл) будут реализованы мероприятия для достижения ожидаемых результатов. Ожидаемыми результатами реализации проекта является функционирование социального портала, что позволит оптимизировать работу учреждения и как следствие повысить эффективность социального обслуживания населения в целом.

Использованные источники:

1. Сайт ГКУ РМЭ «Центр предоставления мер социальной поддержки населению в городе Йошкар-Оле» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.i-ola.ru/city/socs/job/job.php> (дата обращения 20.02.2018)
2. Информация Минтруда России [Электронный ресурс]. URL: <https://rosmintrud.ru/docs/mintrud/protection/1310> (дата обращения: 20.02.2018)