

И.М. Мерзлякова, канд. социол. наук, доцент,
Чайковский филиал Пермского
национального исследовательского
политехнического университета,
г. Чайковский, Россия,
nic@pnipu.ru

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ИНФОРМАЦИОННОЙ ОТКРЫТОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

На современном этапе основной задачей социального обслуживания населения является развитие как государственного, так и негосударственного сектора на основании единых правовых требований. И одним из важнейших требований к работе учреждений социального обслуживания является информационная открытость. Открытость учреждения рассматривается в трех плоскостях: сотрудничество с обществом, клиентами и сотрудниками. В статье рассматриваются основные направления социального обслуживания на примере Чайковского дома-интерната для престарелых и инвалидов. Это краевое государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения (КГАСУСОН Чайковский ДИПИ). Цель данного исследования – проанализировать его деятельность по информационной открытости и разработать рекомендации по повышению эффективности и улучшению данного направления работы. Сравнительный анализ информации, размещенной на официальном сайте поставщика социальных услуг, показал, что именно соответствует требованиям открытости и доступности и что не представлено или представлено не полностью. Проведено анкетирование группы сотрудников головного учреждения Чайковского дома-интерната (n = 37) с целью изучения информированности сотрудников о содержании программы его развития и концепции развития учреждений социального обслуживания Пермского края. Ведущей идеей практического воплощения поставленных перед учреждением задач является включение дома-интерната в режим проектной деятельности. Существенным моментом при этом станет то, что цель проекта будет носить инновационный характер.

Ключевые слова: *система социального обслуживания, клиентские группы, мобильные и маломобильные граждане, информационная открытость, поставщик социальных услуг, диагнозоцентрированный подход, клиентоориентированная социальная деятельность, накопительная модульная система повышения квалификации.*

Современная российская система социального обслуживания предусматривает развитие государственного и негосударственного сектора на основании единых требований[1,2]. Подразумевается, что механизмом повышения качества социального обслуживания должна стать конкуренция на рынке поставщиков социальных услуг.

Рассмотрим основные направления социального обслуживания на примере Чайковского дома-интерната для престарелых и инвалидов. Это краевое государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения (далее КГАСУСОН Чайковский ДИПИ). Учредителем является Пермский край. Уполномоченным органом, осуществляющим функции учредителя по управлению и распоряжению краевым имуществом, является Министерство по управлению имуществом и земельным отношениям Пермского края. Отраслевым органом, осуществляющим в пределах своей компетенции функции и полномочия учредителя, является Мини-

стерство социального развития Пермского края[3].

Правовое положение автономного учреждения, его права и обязанности определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации, Пермского края и Уставом.

КГАСУСОН Чайковский ДИПИ – это холдинг, организационная структура которого включает в себя головное учреждение, четыре филиала и одно территориально обособленное структурное подразделение.

Каждый из филиалов имеет свою специализацию в отношении оказания услуг разным клиентским группам. Так, в головном учреждении в городе Чайковский социальное обслуживание предоставляется дееспособным инвалидам и гражданам пожилого возраста – от 18 лет и старше. В доме-интернате общего типа в Чернушинском районе проживают престарелые граждане (средний возраст 76 лет); Бардымский дом-интернат имеет свою национальную особенность, так как на 90% контингент проживающих – это татары и башкиры. Психоневрологические интернаты Еловского района обслуживают недееспособных, в основном молодых и активных, клиентов с выраженным реабилитационным потенциалом. Марковский геронтопсихиатрический центр – филиал со щадящим и охранительным режимом реабилитации граждан с психическими заболеваниями.

Целью деятельности КГАСУСОН Чайковский ДИПИ является предоставление социальных услуг в стационарной форме гражданам пожилого возраста (женщинам старше 55 лет, мужчинам старше 60 лет) и инвалидам, в том числе инвалидам, страдающим психическими хроническими заболеваниями, признанным нуждающимися в социальном обслуживании. Услуги оказываются мобильным и маломобильным гражданам, по состоянию здоровья частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и/или передвижению.

Информационная открытость призвана создать условия и возможности для получения необходимого и достаточного объема сведений о структуре, целях, задачах, финансовых и иных существенных условиях деятельности. Соответственно, создание такого организационно-правового режима должно предусматривать целый комплекс юридических, организационно-технологических и экономических мер.

В учреждении осуществляются различные виды деятельности: предоставление социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, педагогических, социально-трудовых и социально-правовых услуг. Всего на бесплатном социальном обслуживании находятся 989 человек – получателей социальных услуг. В Пермском крае Чайковский дом-интернат является вторым по величине государственным поставщиком социальных услуг.

Цель нашего исследования – анализ состояния деятельности КГАСУСОН Чайковский ДИПИ по информационной открытости и разработка рекомендаций по совершенствованию данного направления работы.

Параметрами, подлежащими анализу, стали полнота размещаемой информации, ее доступность, своевременность обновления электронного ресурса www/chdi.ru в соответствии с приказом Министерства социального развития Пермского края «Об утверждении порядка размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-коммуникационной сети Интернет»[4,5].

Сравнительный анализ информации, размещенной на официальном сайте поставщика социальных услуг, показал, что она соответствует требованиям открытости и доступности: представлены дата регистрации поставщика социальных услуг, учредитель (учредители), место нахождения организации и филиалов, режим и график работы; сведения о контактных телефонах и адресах электронной почты; копии учредительных документов поставщика социальных услуг (с приложением электронного образа сканированных документов); информация о попечительском совете поставщика социальных услуг (с приложением электронного образа сканированных документов); сведения о руководителе поставщика социальных услуг, его заместителях, руково-

дителях филиалов организации социального обслуживания. Информация об органах управления представлена не полностью, так как нет сведений о составе наблюдательного совета автономного учреждения. Совсем не представлена информация, касающаяся положений о структурных подразделениях поставщика социальных услуг и сведений о персональном составе работников с указанием уровня образования, квалификации и профессионального стажа.

Совершенствование деятельности по информационной открытости учреждения нельзя ограничивать только предписанными федеральным и региональным законодательством требованиями. Открытость учреждения должна быть направлена на внешнюю и внутреннюю инфраструктуры в комплексе.

Таким образом, из 26 пунктов перечня обязательной к размещению на официальном сайте КГАСУСОН Чайковский ДИПИ информации случаев нарушения положений нормативно-правовых актов выявлено 11, что составляет 42%. При этом отсутствуют любые сведения по 7 пунктам (27%). В 3 случаях (12%) информация представлена не полностью.

Отсутствуют ссылки на официальный сайт Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, осуществляющего выработку государственной политики и нормативное правовое регулирование в области социального обслуживания.

Обязательные требования к открытости информации о деятельности КГАСУСОН Чайковский ДИПИ в части опубликования ежегодных отчетов о своей работе в средствах массовой информации не нарушены.

В ходе исследования выявлено, что в учреждении разработана Программа развития КГАСУСОН Чайковский ДИПИ на период с 2013 по 2015 год на основе концепции открытости и прозрачности деятельности учреждений социального обслуживания Пермского края[6]. Цель программы – повышение репутации дома-интерната, продвижение в общественное сознание понимания важности и востребованности услуг. Работа в данном направлении ведется в учреждении с 2010 года.

Программа стала результатом участия Чайковского дома-интерната в накопительной модульной системе повышения квалификации сотрудников стационарных учреждений социального развития. Обучение персонала предусматривало модернизацию социального обслуживания с точки зрения изменения диагнозоцентрированного подхода на клиентоориентированную социальную деятельность[7,8].

Открытость учреждения рассматривалась в трех направлениях: с социумом, клиентами и персоналом. Приложениями стали планы культурно-массовых мероприятий с клиентами, дней открытых дверей, обучающих занятий с персоналом, взаимодействия с волонтерами и других социально значимых мероприятий.

Анализ анкетирования группы сотрудников головного учреждения Чайковского дома-интерната в количестве 37 человек показал, что с программой развития Чайковского дома-интерната знакомы 37% сотрудников, еще 12 имеют некоторые представления о ее содержании, 51% опрошенных не знают о существовании данной программы.

С концепцией развития учреждений социального обслуживания Пермского края знакомы 25% респондентов, 11 имеют некоторые представления о содержании и 64% опрошенных не знают о существовании данного документа. Такая ситуация объясняется значительным обновлением кадрового состава в течение последних 2 лет.

В тоже время все сотрудники понимают необходимость проведения политики информационной открытости и прозрачности деятельности дома-интерната. Среди названных задач персонал отмечает ее важность для получения «материальной помощи» от благотворителей на оказание «моральной поддержки клиентам, находящимся в трудной жизненной ситуации», а также повышения доверия к сотрудникам и самому учреждению, их деятельности, возможности привлечения к себе внимания и увеличения числа «платных» клиентов. В числе направлений внешней открытости перечисляются освещение в СМИ значимых событий из жизни филиала, взаимодействие с Советом ветеранов,

волонтерами-студентами образовательных учреждений города и района и другие. В числе направлений внутренней открытости в анкетах отмечены организация наглядной информации, публичность принятия некоторых управленческих решений, совместный характер их выработки.

Таким образом, в КГАСУСОН Чайковский ДИПИ работа по информационной открытости проводится с целью выполнения обязательных установленных нормативно требований к открытости и доступности информации о деятельности организации. Реализация регламентирующих документов осуществляется с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет путем представления информации на официальных сайтах государственных и муниципальных учреждений, реестра поставщиков социального обслуживания Пермского края и ведения собственного официального сайта учреждения. Выявленные в ходе исследования проблемы по данному направлению деятельности касаются, во-первых, своевременности обновления и полноты информации на сайтах; во-вторых, степени понимания персоналом изменения позиции законодателя в отношении предоставления социальных услуг. А именно – реализации принципов открытости как основы демократии, повышения доверия населения к системе социального обслуживания и соблюдения права граждан на получение информации.

Информационная открытость призвана создать условия и возможности получения необходимого и достаточного объема сведений о структуре, целях, задачах, финансовых и иных существенных условиях деятельности. Соответственно, создание такого организационно-правового режима должно предусматривать целый комплекс юридических, организационно-технологических и экономических мер.

В части соблюдения обязательной информационной открытости с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет выявленные проблемы в деятельности учреждения социального обслуживания требуют учета сразу нескольких аспектов. Во-первых, это несовершенство самого законодательства ввиду его новизны. Весь 2014 год Минтрудом России велась подготовительная информационно-разъяснительная работа по применению нового Федерального закона о социальном обслуживании. Тем не менее его практическая реализация ставит перед участниками системы социального обслуживания насущные вопросы.



Трудности возникают в организации межведомственного взаимодействия, определения порядка предоставления социальных услуг, оформлении и разработке индивидуальных программ предоставления социальных услуг, выработке методических рекомендаций по организации информационной открытости поставщиков и пр. В данный момент активно продолжается разработка подзаконных актов как на уровне Российской Федерации, так и в регионах. Во-вторых, размещение и использование информационного продукта требует сбалансированного подхода к работе с персональными данными. Предоставляя в открытый доступ информацию, важно не допустить угрозы неприкосновенности личной жизни сотрудников и клиентов, ущемления их прав.

На первом этапе необходимо создать правовые механизмы. Для этого нормативно закрепить внутри учреждения правила, условия и порядок предоставления информации на сайты; ответственных лиц за накопление, хранение, использование информации в каждом структурном подразделении и объединении; порядок делегирования полномочий ответственных лиц на случай их отсутствия.

Далее необходимо создать материально-технические условия для эффективного функционирования и использования электронных информационных продуктов в части оснащения требуемой оргтехникой, лицензионным программным обеспечением и подготовить профессиональные кадры для работы с электронными системами.

Внедрение системы мониторинга, основанной на получении замечаний и предложений от пользователей сайтов, позволит повысить охват мониторингом, понизить существующие барьеры между учреждением и социально активными гражданами, желающими участвовать в формировании обновленного сайта учреждения.

Совершенствование деятельности по информационной открытости учреждения нельзя ограничивать только предписанными федеральным и региональным законодательством требованиями. Открытость учреждения должна быть направлена на внешнюю и внутреннюю инфраструктуры в комплексе. Ведущей идеей практического воплощения поставленных перед учреждением задач является включение дома-интерната в режим проектной деятельности. Существенным моментом при этом станет то, что цель проекта будет носить инновационный характер. Комплекс взаимосвязанных программ необходимо согласовать по ресурсам, срокам и исполнителям, оформить документально.

В этом случае программный модуль по развитию персонала должен включать в себя обучение контролю и оценке удовлетворенности клиентов социальными услугами, соблюдения прав потребителей, в том числе права на получение информации.

Литература

1. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации: Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ.

2. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Социальная поддержка граждан»: Постановление Правительства Российской Федерации от 14.04.2014 года № 296.

3. Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта: Приказ Министерства финансов России от 21.07.2011 года № 86-н.

4. Об утверждении порядка размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: Приказ Министерства социального развития Пермского края от 02.10.2014 года № СЭД-33-01-03-498.

5. Об утверждении порядка формирования и ведения реестра поставщиков социальных услуг: Приказ Министерства социального развития Пермского края от 02.10.2014 года № СЭД-33-01-03-497.

6. Об утверждении формы отчета автономных учреждений Пермского края, подведомственных Министерству социального развития Пермского края: Приказ Министерства социального развития Пермского края от 03.06.2013 года № СЭД-33-01-03-257.

7. Принцип внутренней и внешней открытости в деятельности КГАСУСОН Чайковский ДИПИ: Сборник материалов. Пермь, 2013.

8. Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления: Федеральный закон Российской Федерации от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ.

ACTIVITY'S PERFECTION OF INFORMATION OPENNESS FOR SOCIAL SERVICE INSTITUTIONS

I.M. Merzlyakova, Candidate of Sociology, Docent,
Tchaikovsky branch of Perm National Research Polytechnic University,
Tchaikovsky, Russia, nic@pnipu.ru

Today's main objective of social population social service is a development of state and non-state sectors on the base of united right demands. One of the most important demands to the work of social services is information openness. An institution's openness is considered in three categories: cooperation with society, clients and employees. The article considers the main ways of social service by the example of Tchaikovsky foster home for aged and handicapped people. This is a regional state autonomous stationary institution of social service (hereinafter – Tchaikovsky foster house). The main aim of this research is analyzing of Tchaikovsky foster house activity for information openness and developing recommendations for the activity's efficiency growth. Comparative analysis of information posted on the official web-site of the social service institution has shown that this institution corresponds to all the demands of openness and availability and what is presented and not presented in full measure. The author has carried out a survey of Tchaikovsky foster house's personnel (n=37) in order to learn the personnel's awareness about Tchaikovsky foster house development Program and social service institutions development Concept in Perm Krai. The leading idea of the institution's objectives is including of this foster house in project activity mode. The significant aspect of this is that the project's aim will be innovative.

Key words: *social services, client group, mobile and mobility-impaired citizens, transparency of information, the provider of social services, diagnosistreatment approach, client-oriented social activities, cumulative modular system of training.*

Refereneces

1. On fundamentals of social servicing of citizens in the Russian Federation: Federal law of the Russian Federation of 28 December 2013 № 442-FZ (in Russian).
2. About approval of the state program of the Russian Federation "Social support of citizens": the Decree of the Government of the Russian Federation dated 14.04.2014, № 296 (in Russian).
3. About approval of the procedure of providing information to the state (municipal) institution, its placing on an official site in a network the Internet and doing a specific site: the order of the Ministry of Finance of Russia dated 21.07.2011 No. 86 (in Russian).
4. About approval of the procedure for placing and updating information about the supplier of social services on the official website of the supplier of social services in the information and communication network "Internet": the order of the Ministry of social development of the Perm Krai dated 02.10.2014, No. EDMS-33-01-03-498 (in Russian).
5. About approval of the procedure of forming and keeping the register of providers of social services: the order of the Ministry of social development of the Perm Krai dated 02.10.2014, No. EDMS-33-01-03-497 (in Russian).
6. On approval of the report form of the Autonomous institutions of the Perm region, the Ministry of social development of the Perm region: the order of the Ministry of social development of the Perm Krai dated 03.06.2013 No. EDMS-33-01-03-257 (in Russian).
7. The principle of internal and external openness in the activities of CHASSON D. Tchaikovsky: the Collection of materials. Perm, 2013 (in Russian).
8. The provision of access to information about the activities of state bodies and bodies of local self-government: the Federal law of the Russian Federation of 9 February 2009 № 8-FZ (in Russian).