

«РАБОЧИЙ ИНСТРУМЕНТ» — ПЛАНШЕТНЫЙ КОМПЬЮТЕР



**КОРОЛЕВСКАЯ
Татьяна Васильевна**

директор
ГБУ СО «Грачевский КЦСОН»

Предложение получателей социальных услуг — участников ежегодного мониторинга по снижению «бумажной нагрузки» на социальных работников стало отправной точкой внедрения автоматизированных программ в учреждении. Социологические исследования с привлечением независимых экспертов за несколько временных периодов подтверждают, что коллектив на правильном пути.

В 2013 году министерство труда и социальной защиты населения Ставропольского края поручило базовому государственному бюджетному учреждению социального обслуживания «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения» оборудовать учреждение сервером, локальной сетью, оснастить оргтехникой, подготовить техническое задание, заказать автоматизированную программу по учету получателей социальных услуг и предоставляемых им услуг, апробировать ее и обменяться опытом проделанной работы с учреждениями социального обслуживания населения Ставропольского края. Работа оказалась крайне увлекательной, никого из работников не оставила равнодушным и была выполнена в срок.

В 2014 году все 14 отделений социального обслуживания на дому перешли на автоматизированный учет получателей

и услуг. Электронная база данных получателей и услуг в электронном виде позволила оперативно получать необходимую информацию, сократив временные затраты на формирование отчетов о деятельности структурных подразделений. В то время, когда заведующие структурными подразделениями работали в электронных программах, установленных в ноутбуки, социальные работники продолжали по старинке вести учет на бумажных носителях. Разницу заметили все: министерство, работники, получатели услуг. Разработчик ТМавтоматика откликнулся на просьбу учреждения и предложил программу «Мобильный учет социальных услуг социальным работником в момент оказания услуги». Программу апробировали и внедрили в отделении социального обслуживания на дому села Грачевка. Через месяц социальные работники вели учет услуг только в электронном виде.

В 2015 году все структурные подразделения учреждения ведут учет клиентов и услуг с применением автоматизированных программ. 70% социальных работников обеспечены планшетными компьютерами.

Ученые и студенты Северо-Кавказского федерального университета, проводившие очередной ежегодный мониторинг эффективности деятельности учреждения, подготовили техническое задание и обратились с просьбой к программистам разработать для проведения мониторинга инструментарий интерактивного опроса. Разработчик подготовил и установил на сайт учреждения электронную анкету, содержащую вопросы открытого и закрытого типа, направленные на определение эффективности обслуживания в учреждении и автоматизированную программу по ее обработке. Связь между исследователем и источником информации (респондентом) обеспечивается, во-первых, специальным методическим инструментом — анкетой, размещенной на сайте учреждения, а также планшетным компьютером на стойке администратора в открытом доступе, во-вторых, интервьюерами (студентами, преподавателями вуза), которые непосредственно обеспечивают заполнение анкеты респондентами с использованием ноутбука или планшета. Специалисты учреждения провели разъяснительную работу среди получателей услуг о возможностях интерактивного опроса.

На стойке администратора установлен планшетный компьютер с выходом на сайт учреждения, любой посетитель может воспользоваться планшетом и высказать свое мнение (в том числе анонимно) о работе учреждения. Внедрение электронной анкеты существенно сократило материальные и временные затраты на опрос получателей услуг, обработку и получение аналитических материалов, принятие мер, направленных на повышение эффективности, результативности и качества социального обслуживания.

Программа «Аналитика деятельности» позволяет проводить комплексный анализ деятельности структурных подразделений учреждения, работников (объем услуг, в том числе по

видам услуг, графики трендов по количеству и видам оказанных услуг, количество услуг на одного получателя, средняя стоимость услуги, объем денежных средств, полученных от оказания услуг, личные показатели деятельности социального работника и другие) в форме таблиц, графиков, диаграмм за любой временной период деятельности учреждения.

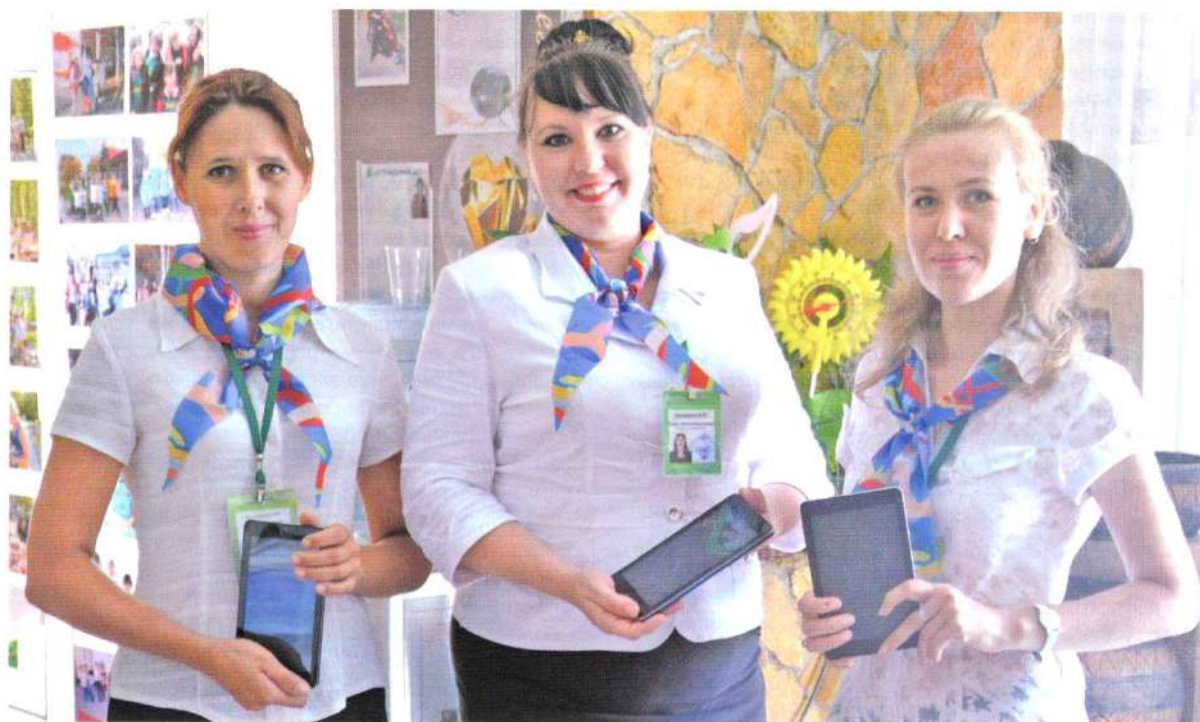
Программа «Документооборот» обеспечивает подготовку и распечатку всех документов личного дела получателя услуг в автоматическом режиме.

В личном деле получателя услуг вручную проставлены только подписи получателя и поставщика услуг.

С 2016 года 100% социальных работников работают с применением планшетных компьютеров. Проект «Мобильный учет социальных услуг социальным работником в момент оказания услуги» успешно внедрен. Программа позволяет контролировать график и режим работы социального работника, выполнение договорных обязательств перед получателем услуг. Планшетный компьютер снабжен sim-картой, он может использоваться как телефон и электронная книга, позволяет хранить достаточный объем информации, необходимой для проведения бесед с получателями услуг. Апробирован и внедрен дополнительный электронный модуль «Признание граждан нуждающимися в социальных услугах», за счет чего существенно сокращена процедура оформления необходимых документов при зачислении граждан на социальное обслуживание.

В настоящее время по инициативе министерства труда и социальной защиты Ставропольского края в учреждении апробируется электронный «Модуль KPI — расчет ключевых показателей эффективности деятельности работников для стимулирующих выплат».

Программа самостоятельно определяет в баллах показатель эффективности работы социальных работников и сумму ежемесячной стимулирующей выплаты, что позволяет свести до минимума возможные коррупционные риски, жалобы работников и временные затраты на оформление

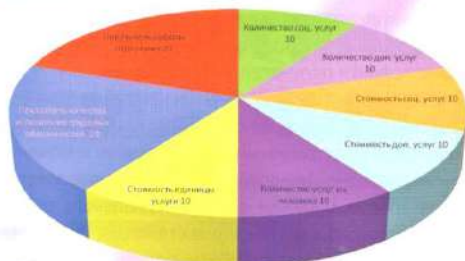


Модуль КРІ Расчет ключевых показателей эффективности, стимулирующих выплат работникам

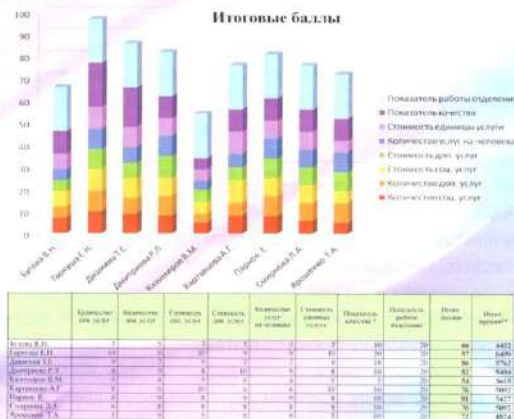
Для расчета используются 8 показателей:

- ✓ 6 – количественных показателей работника (6 по 10 баллов)
- ✓ 1 – показатель эффективности отделения (20 баллов)
- ✓ 1 – показатель удовлетворенности качеством работы (благодарности, замечания, жалобы клиентов) (20 баллов)

KPI (Key Performance Indicators) Ключевые показатели эффективности



1. **Объем оказанных социальных услуг** – максимальное количество услуг, оказанных социальным медицинским работником отделения, принимается за 10 баллов. Показатели остальных работников высчитываются пропорционально от максимального.
2. **Объем оказанных дополнительных услуг** – максимальное количество услуг, оказанных социальным медицинским работником отделения, принимается за 10 баллов. Показатели остальных работников высчитываются пропорционально от максимального.
3. **Стоимость социальных услуг по тарифам** – максимальная стоимость услуг, оказанных социальным медицинским работником отделения, принимается за 10 баллов. Показатели остальных отделений высчитываются пропорционально от максимального.
4. **Стоимость дополнительных услуг по тарифам** – максимальная стоимость услуг, оказанных социальным медицинским работником отделения, принимается за 10 баллов. Показатели остальных отделений высчитываются пропорционально от максимального.
5. **Количество услуг на человека** – максимальный объем оказанных услуг на одного клиента по отношению к нормативу социального медицинского работника, принимается за 10 баллов. Показатели остальных работников высчитываются пропорционально от максимального.
6. **Стоимость единицы услуги** – наиболее высокая стоимость единицы услуги принимается за 10 баллов. Показатели остальных работников высчитываются пропорционально от максимального.
7. **Показатель качества исполнения трудовых обязанностей** – для всех работников изначально 10 баллов. При необходимости поощрить работника за качественно выполненную работу показатель может быть изменен в зависимости с 1 до 20.
8. **Показатель работы отделения** – для отделения, набравшего максимальный итоговый балл – 20 баллов. Показатели остальных отделений высчитываются пропорционально от максимального.



Показатели качества работы являются качественными характеристиками.

Данные ФГОС являются в % от норматива. При расчете делится фактический результат на норматив и умножается на 100.

служебных записок и расчетов к ним. Показатели доступны работникам в электронном виде.

Сегодня, анализируя работу за последние несколько лет, мы понимаем, что внедренные информационные технологии позволили нам:

- повысить эффективность учета, скорость принятия решений и выполнения задач, оперативно формировать и анализировать отчетность, выполнять в электронном виде межведомственные запросы;
- усилить контроль показателей деятельности персонально каждого социального работника и заведующего структурным подразделением без привлечения дополнительных кадров;
- сосредоточить всю информацию по социальному обслуживанию в единую базу данных;
- сократить непроизводительные расходы времени на оформление информации на бумажных носителях, рационально использовать рабочее время работников учреждения;
- повысить качество делопроизводства в структурных подразделениях;
- оперативно отправлять в электронном виде необходимые сведения в регистр получателей социальных услуг, размещенный на сайте министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края;
- обеспечить оперативный и качественный мониторинг, анализ и оценку деятельности учреждения;
- повысить качество и эффективность работы социального учреждения.

Хронология событий.

2013 год – установка сервера, устройство единой локальной сети, оборудование 28 рабочих мест с подключени-

ем интернета и wi-fi, обучение 100% работников аппарата центра социального обслуживания работе в Microsoft Office; внедрение автоматизированной программы «Учет клиентов и услуг в отделении социального обслуживания».

2014 год – разработка и открытие собственного сайта, установка закрытых каналов связи VipNet, внедрение автоматизированных программ по учету клиентов и услуг во всех структурных подразделениях, апробирование автоматизированной программы «Мобильный учет социальных услуг социальным работником в момент оказания услуги», приобретение планшетных компьютеров для одного отделения социального обслуживания на дому (13 социальных работников), обучение работе на планшетном компьютере с применением автоматизированных программ с привлечением разработчика.

2015 год – внедрение автоматизированных программ «Аналитика», «Документооборот», «Электронная анкета изучения мнения получателей социальных услуг», обеспечение 70% социальных работников планшетными компьютерами, размещение электронной анкеты на сайте учреждения в открытом доступе, планшетных компьютерах, на стойке администратора.

2016 год – внедрение автоматизированных программ «Признание граждан нуждающимися в предоставлении социальных услуг» и «Модуль КРІ – расчет ключевых показателей эффективности деятельности работников для стимулирующих выплат», обеспечение 100% социальных работников планшетными компьютерами.

Полученный опыт работы с применением автоматизированных программ окончательно убедил нас в том, что нельзя останавливаться на достигнутом, необходимо идти вперед. Мы в поиске новых технологий. Но об этом – в следующий раз.