



Департамент социального развития
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры



Бюджетное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Методический центр развития социального обслуживания»

**РЕАЛИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЛИТИКИ
В ОТНОШЕНИИ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА,
ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТОЙНОГО УРОВНЯ И КАЧЕСТВА
ИХ ЖИЗНИ**

**Материалы XXII межрегиональных научных социальных чтений
(г. Сургут, 25–26 октября 2017 г.)**

Сургут
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Методический центр развития социального обслуживания»
2018

УДК 316.334.3 – 053.9(063)

ББК 65.272

Р 31

Под общей редакцией

А. В. Бодак, к. п. н., доцента, директора бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания»;
И. А. Медведевой, к. п. н., заместителя директора бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания».

Составители:

А. В. Сутула, к. и. н., начальник методического отдела бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания»;
С. В. Яковенко, методист методического отдела бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания»;
Ю. В. Конева, методист методического отдела бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания».

*Издается по решению редакционно-издательского совета
бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут*

Р 31 Реализация государственной политики в отношении граждан пожилого возраста, обеспечение достойного уровня и качества их жизни : материалы XXII межрегиональных научных социальных чтений, 25–26 октября 2017 г., г. Сургут / сост. : А. В. Сутула, С. В. Яковенко, Ю. В. Конева. – Сургут : Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2018. – 188 с.

В издании представлены материалы XXII межрегиональных научных социальных чтений «Реализация государственной политики в отношении граждан пожилого возраста, обеспечение достойного уровня и качества их жизни», в которых рассматриваются актуальные направления реализации социальной политики государства в отношении граждан пожилого возраста и меры по обеспечению достойного уровня и качества их жизни.

Издание адресовано руководителям и специалистам учреждений системы социальной защиты населения, представителям власти, общественных организаций, а также всем интересующимся данной тематикой.

Материалы представлены в авторском изложении, мнение редакции может не совпадать с точкой зрения авторов.

УДК 316.334.3 – 053.9(063)

ББК 65.272

© Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2018

Организация обеспечения информационной открытости в БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Защита»

О. А. Брызгалина, *заведующий организационно-методическим отделением бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Защита», г. Нефтеюганск*

В начале XXI в. неотъемлемой частью реальности современного общества стала глобальная информатизация. Мировая тенденция к использованию электронных средств, информационных и коммуникационных технологий объясняется необходимостью получения соответствующих времени общесистемных свойств, позволяющих более эффективно организовывать продуктивную деятельность [2].

Одновременно с этим в условиях глубокого экономического кризиса государство стремится не допустить снижения уровня развития социального обслуживания граждан. Этим обусловлена радикальная реформа, которая предусматривает становление государственного и негосударственного сектора системы социальной защиты населения. В результате проведения реформы в социальной сфере возникает понятие информационной открытости. Информационная открытость становится следствием информационной глобализации и выполняет одну из важнейших задач государства – обеспечивает гарантированный свободный доступ граждан к информации.

Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры ставит задачу по обеспечению доступности и реализации в полном объеме социальных гарантий для отдельных категорий граждан, нуждающихся в социальной поддержке и проживающих в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре [4].

Решение обозначенной задачи требует проведения эффективной информационной политики, обеспечивающей равный доступ к сведениям вне зависимости от категории граждан, места их жительства, уровня образования, возраста, ограничения жизнедеятельности и других

причин. Возникает необходимость совершенствования механизма применения информационных и коммуникационных технологий с учетом актуальных требований и разных возможностей социальных групп в доступе к сведениям, который позволит реализовать принцип информационной открытости в полной мере.

Исследование процесса обеспечения информационной открытости требует глубокого понимания термина «информационная открытость». Вместе с тем, в научной литературе трактовка информационной открытости не получила широкого распространения [1].

В соответствии с политическим словарем информационная открытость – это организационно-правовой режим деятельности любого участника социального взаимодействия, обеспечивающий любым участникам этого взаимодействия возможность получать необходимый и достаточный объем информации (сведений) о своей структуре, целях, задачах, финансовых и иных существенных условиях деятельности [3].

Изучив понятия «информация» и «открытость» в различных аспектах науки, можно сделать вывод о том, что информационная открытость в органах социальной защиты – это организационно-правовой режим, обеспечивающий предоставление массового доступа граждан к правдивым достоверным сведениям о существенных условиях деятельности организации.

Основаниями обеспечения информационной открытости в БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Защита» (далее – учреждение) являются следующие документы:

1. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации».

2. Федеральный закон от 28.12.13 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

3. Приказ Министерства труда Российской Федерации от 08.12.2014 № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания».

4. Приказ Депсоцразвития Югры от 04.05.2016 № 272-р «Об утверждении Программы развития персонала по информационной открытости организаций социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на 2016–2018 гг.».

5. Локальные нормативные документы:

– приказ об организации работы по обеспечению информационной открытости учреждения;

– приказ об утверждении программы развития персонала;

– модель обеспечения эффективности информационной открытости;

– механизм обеспечения информационной открытости;

– алгоритм предоставления информации маломобильным группам населения.

Модель обеспечения эффективности информационной открытости, включает такие блоки, как информационные ресурсы, процессы и продукты. На этапе информационных процессов осуществляется сбор, обработка, накопление и распространение информации. В результате реализации первых двух этапов обеспечивается создание ресурсов, соответствующих нормативным требованиям и потребностям пользователей. Информационные продукты предназначены и применяются для удовлетворения информационных потребностей граждан.

Таким образом, в учреждении используются следующие формы обеспечения информационной открытости: создание официальных ресурсов и размещение сведений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), взаимодействие со средствами массовой информации, проведение информационно-разъяснительной работы (проведение мероприятий различного уровня, консультаций, встреч), использование стендов, разработка и реализация печатной продукции.

Результативность обеспечения информационной открытости рассматривается как уровень достижения результата, соответствующего цели решения. Эффективность обеспечения информационной открытости измеряется показателями и критериями, представленными в таблице 1.

Таблица 1

Показатели и критерии обеспечения информационной открытости

№ п/п	Критерии	Мероприятия	Показатель
1.	Полнота и актуальность информации, размещенной на официальных сайтах организации социального обслуживания	Обеспечение соответствия имеющейся информации общим требованиям законодательства	Результаты социологического опроса, количество посетителей сайта, рейтинг учреждения по результатам проведения независимой оценки качества
2.	Полнота и актуальность информации на стендах организации социального обслуживания	Обеспечение соответствия имеющейся информации общим требованиям законодательства	Результаты социологического опроса, рейтинг учреждения по результатам проведения независимой оценки качества
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия получателя социальных услуг с организацией социального обслуживания	Создание механизмов обратной связи: специальных вкладок на официальном сайте, выделенных телефонных линий и пр.	
4.	Наличие информационной печатной продукции	Разработка и распространение печатных материалов	Количество разработанной/распространенной печатной продукции
5.	Проведение информационных мероприятий для населения, получателей социальных услуг, профессионального сообщества	Организация пресс-конференций, круглых столов, мастер-классов, встреч и пр.	Количество проведенных мероприятий
6.	Взаимодействие со средствами массовой информации	Организация репортажей на ТВ, размещение информационных и научных материалов в печатных СМИ	Количество вышедших на ТВ репортажей, опубликованных статей
7.	Обеспечение альтернативного способа получения информации для маломобильных групп населения	Адаптация имеющихся информационных ресурсов, разработка отдельных алгоритмов	Результаты социологического опроса, рейтинг учреждения по результатам проведения независимой оценки качества

Рассмотрим основные формы обеспечения информационной открытости, используемые в учреждении.

Доктор технических наук К. К. Колин констатирует в современном мире осуществление глобальной информационной революции, результатом которой станет переход на качественно новый уровень развития цивилизации. Настоящее время характеризуется переходом от механических средств преобразования информации к электронным, использованием прогрессивного программного обеспечения [5]. Следовательно, одним из главных инструментов обеспечения информационной открытости можно считать размещение информации на государственных порталах в сети Интернет, официальных ресурсах учреждения.

Официальный сайт учреждения (www.защита-нефтеюганск.рф) создан и функционирует с 2014 г. Ежегодно осуществляется модернизация сайта. В 2015 г. в соответствии с требованиями постановления Правительства РФ от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»» дополнена структура сайта, обеспечена возможность увеличения шрифта. В первом полугодии 2016 г. создана версия для слабовидящих граждан, модернизированы возможности обратной связи (разделы «Вопрос – ответ», «Отзывы») – посетителям сайта предоставлена возможность интерактивного взаимодействия с предоставлением минимального количества персональной информации. Во втором полугодии 2016 г. версия для инвалидов по зрению дополнена функцией изменения информации без влияния на основную версию сайта, возможностью озвучивания текста.

В результате создания официального сайта получены следующие результаты: обеспечена открытость деятельности учреждения; активизирована обратная связь с населением (с 2016 г. по 1 полугодие 2017 г. формами обратной связи воспользовались около полутора тысяч человек), сформировано информационное поле, позволяющее осуществлять разъяснительную работу среди населения (ежегодно размещается более 60 новостных заметок, более 100 информационных материалов); увеличено количество потенциальных получателей социальных услуг (в соответствии с увеличением количества посетителей). Анализ статистических данных счетчика ЯндексМетрика констатирует увеличение количества посетителей сайта с 2014 г. в 3,1 раза, количество просмотров – в 4 раза. Своевременное обновление информации обеспечивается ответственными лицами, назначенными приказом директора учреждения.

В феврале 2016 г. в социальной сети «Одноклассники» создана официальная группа учреждения (<https://ok.ru/informiro>). В группе размещаются новости учреждения, видеосюжеты о реализации программ, а также вышедшие на ТВ, рекламная информация о деятельности отделений и предоставляемых услугах, создана форма обратной связи (раздел «Вопрос и ответ»). В настоящее время в группе состоит более 300 человек.

В августе 2016 г. на видеохостинге YouTube создан официальный канал учреждения (https://www.youtube.com/channel/UCFgmI9ZpTrOb_TCealtBSHg). В настоящее время на канале размещены 41 материал: видеосюжеты о деятельности учреждения, социальная реклама, видеоролики о реализации инновационных программ.

Дополнительно с целью распространения информации учреждение использует все возможные государственные и частные ресурсы: <http://bus.gov.ru/>, <http://socuslugi-ugra.ru/>, <https://vk.com/socuslugi.ugra>, <http://socioprofi.com/>.

Следующая форма обеспечения информационной открытости – взаимодействие со средствами массовой информации (далее – СМИ). Сегодня роль СМИ в обществе настолько велика, что реальные события только тогда становятся значимыми, когда они представлены в

СМИ, поэтому учреждение обеспечивает периодическое освещение своей деятельности теле-радиокомпаниями (всего за период 2015 – 1 полугодия 2017 г. вышло 20 репортажей). Практика также показывает, что пожилые граждане, которые являются основной категорией получателей социальных услуг учреждения, ценят печатные СМИ не меньше, чем вещательные. В связи с этим на долговременной основе выстроены отношения с редакциями и изданиями (всего за период 2014 – 1 полугодия 2017 г. опубликовано 45 статей и заметок).

Обеспечение информационной открытости через СМИ в учреждении осуществляется посредством проведения пресс-конференций, организации выхода на ТВ новостных сюжетов, репортажей о деятельности, размещения в печатных изданиях информационных материалов (статей, очерков, публикаций, отзывов получателей социальных услуг и пр.).

Важной частью обеспечения информационной открытости является распространение положительного опыта для профессионального сообщества, которое осуществляется через электронные СМИ. Таким образом, на сайте <http://socioprofi.com/> размещена информация о деятельности учреждения в качестве ресурсного; на сайте <http://methodcentr.ru/> представлены научные статьи об актуальных вопросах социальной защиты.

На официальном сайте создан раздел «Пресс-центр», в котором размещены репортажи о деятельности учреждения, опубликованные статьи, сведения о достижениях сотрудников с 2014 г.

Значимой формой в обеспечении информационной открытости является проведение различных мероприятий. Информационно-разъяснительная работа с населением позволяет эффективно информировать граждан о деятельности учреждения, создавать и поддерживать позитивный имидж, привлекать потенциальных получателей социальных услуг, распространять положительный опыт по реализации инновационных программ.

Организацию и проведение мероприятий для населения и общественности регламентируют приказы Депсоцразвития Югры от 21.05.2015 № 342-р «Об утверждении плана мероприятий»; от 04.05.2016 № 272-р «Об утверждении Программы развития персонала по информационной открытости организаций социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на 2016–2018 гг.».

Во исполнение настоящих приказов учреждение проводит мероприятия различного уровня. На окружном уровне проходят мастер-классы и информационные встречи, на городском (муниципальном) – пресс-конференции, Дни открытых дверей, круглые столы. Разнообразие мероприятий позволяет охватить все группы населения: потенциальных получателей социальных услуг и их родственников, представителей общественных социально-ориентированных организаций (социальных партнеров), профессиональное сообщество, негосударственных поставщиков социальных услуг.

В результате проведенной работы было отмечено, что количество обращений граждан с вопросами, не относящимися к деятельности учреждения (предоставление субсидий, соблюдение трудовых норм, пенсионное обеспечение и пр.), уменьшилось на 99 %.

Следующей формой в обеспечении информационной открытости на базе учреждения выступают наглядные материалы: информационные стенды и демонстрационные системы. Формирование и размещение общедоступной информации о деятельности учреждения на информационных стендах осуществляется в соответствии с приказом Минтруда РФ от 24 ноября 2014 г. № 940н «Об утверждении правил организации деятельности организаций социального

обслуживания, их структурных подразделений» (пункты 21–22), постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 29 января 2011 г. № 23-п «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций по осуществлению регионального государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг».

Для удобства восприятия информация располагается по блокам в соответствии с предъявляемыми законодательными требованиями и направлениями деятельности структурных подразделений учреждения.

Принцип доступности для различных категорий граждан, относящихся к маломобильным группам обеспечивается выполнением информации черным шрифтом на белом фоне, размером не менее 16 кегля, которая представлена в различных формах, в том числе с применением демонстрационных систем.

Создано специализированное место доступа к компьютеру с информацией о деятельности организации социального обслуживания и возможностью выхода в сеть Интернет, отвечающее требованиям доступности для инвалидов по зрению. Специальное рабочее место оборудовано программой голосового сопровождения; для слабовидящих граждан предусмотрена функция увеличения размера шрифта документов; для инвалидов, использующих для передвижения кресло-коляску, рабочее место расположено в удобном для подъезда помещении. Для слабовидящих граждан у информационных стендов находится лупа. В отделении «Специальный дом для одиноких престарелых» размещен видеувеличитель «Тораз».

Инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата имеют возможность ознакомиться с документами, используя настольную и напольную демонстрационные системы, а также папки с нормативно-правовыми актами и формами документов для зачисления на социальное обслуживание. Информацию о деятельности учреждения и структурных подразделений можно получить по установленному речевому информатору.

Ежегодно сотрудники учреждения проходят обучение по оказанию ситуационной помощи, которое в том числе предусматривает организацию беспрепятственного получения информации всем категориям граждан (всего в 2016 г. обучено 3 чел.).

Учреждение проводит политику по обеспечению информационной открытости не только для получателей социальных услуг, но и для сотрудников. На стендах учреждения размещена информация о новостях кадровой политики, первичной профсоюзной организации, информация о методической работе. В январе 2017 г. создан групповой чат в мессенджере «WhatsApp», который выступает в качестве «электронного стенда». Использование приложения позволяет оперативно распространять актуальную и достоверную корпоративную информацию: организационные объявления, приглашения на различные мероприятия, сведения о достижениях структурных подразделений и отдельных сотрудников. Организационно-методическим отделением осуществляется рассылка мотивационных материалов, что позволяет формировать позитивный настрой в коллективе. В результате создания группового чата в учреждении снизилось количество несвоевременно предоставленных отчетов, повысился уровень удовлетворенности информированием сотрудников.

Учитывая, что основная категория обслуживаемых в учреждении граждан – пожилые, одной из наиболее распространенных форм обеспечения информационной открытости – разработка и распространение печатной продукции. Разработка печатной продукции осуществ-

ляется в соответствии с утвержденной структурой учреждения. Буклет о деятельности учреждения включает в себя краткую информацию о структурных подразделениях. В каждом структурном подразделении разработаны буклеты об отделении с более подробной информацией о направлениях деятельности. Дополнительно разработана информационная продукция о порядке зачисления на социальное обслуживание, а также о реализации инновационных программ, реализуемых в учреждении. Всего за период 2014 г. – 1 полугодие 2017 г. разработано более 50 буклетов. В 2016 г. наиболее актуальные информационные материалы представлены в версии для слабовидящих граждан.

Ежегодно буклеты и памятки актуализируются в соответствии с изменением законодательной базы о предоставлении социальных услуг, кадровой политики, внедрением новых технологий и программ социального обслуживания, требованиями обеспечения доступности для слабовидящих граждан. Для распространения информационных материалов в соответствии с заключенными соглашениями используются доступные ресурсы по распространению печатной информационной продукции организаций – социальных партнеров.

По результатам проведенного социологического опроса в апреле 2017 г. 96 % получателей социальных услуг полностью владеют информацией о деятельности учреждения, 4 % информированы частично.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что утвержденный механизм обеспечения информационной открытости в учреждении в наибольшей степени способствует удовлетворению потребностей граждан в получении информации; эффективность обеспечения информационной открытости складывается из комплексной реализации информационных и коммуникационных технологий с учетом всех категорий и особенностей граждан.

Список литературы:

1. Дубровская, Ю. В., Жаворонкова, К. С. Информационная открытость органов власти как важнейший критерий эффективности государственного и муниципального управления / Ю. В. Дубровская, К. С. Жаворонкова // Государственное управление. Электронный вестник. – 2016. – № 55. – С. 58–75.
2. Назаров, С. А. Трансформации образовательных систем в условиях глобальной информатизации / С. А. Назаров // Гуманитарные и социально-экономические науки. – 2007. – № 1. – С. 213–216.
3. Политический словарь: Информационная открытость. – Режим доступа : http://gufo.me/content_pol/informacionnaja-otkrytost-4214.html. – Загл. с экрана.
4. Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 09.10.2013 № 421-п «О государственной программе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Социальная поддержка жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на 2016 – 2020 годы» // Собрание законодательства РФ – 2013. – № 10. – ст. 1225.
5. Колин, К. К. Информационная глобализация общества и гуманитарная революция. – Режим доступа : <http://spkurdyumov.ru/globalization/informacionnaya-globalizaciya-obshhestva/>. – Загл. с экрана.