



**Материалы
XXI окружных научных
социальных чтений
(г. Сургут, 27–28 октября
2016 года)**

**СЕМЬЯ, РОДИТЕЛЬСТВО,
ДЕТСТВО: ПРИОРИТЕТЫ
СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ
И ПРАКТИКИ**

Часть I



ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ»



СЕМЬЯ, РОДИТЕЛЬСТВО, ДЕТСТВО: ПРИОРИТЕТЫ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ И ПРАКТИКИ

Материалы XXI окружных научных социальных чтений
(г. Сургут, 27–28 октября 2016 года)

Часть I

Сургут
Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Методический центр развития социального обслуживания»
2016

Опыт создания официального сайта организации социального обслуживания

О. А. Брызгалина,
*специалист по социальной работе
организационно-методического отделения
бюджетного учреждения Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры «Комплексный центр
социального обслуживания населения «Защита»,
г. Нефтеюганск*

На современном этапе развития социального обслуживания одним из важнейших требований к работе учреждений является информационная открытость. Информационная открытость – это организационно-правовой режим деятельности учреждения, обеспечивающий гражданам возможность получать необходимый и достаточный объем информации (сведений) о структуре, целях, задачах, финансовых и иных существенных условиях деятельности учреждения.

Существует ряд инструментов для обеспечения информационной открытости. Интернет-сайт – один из наиболее эффективных среди них. Качественно созданный информационный продукт становится не только средством гласности и прозрачности, но и площадкой для рекламы оказываемых услуг, а также активизирует обратную связь с населением: обеспечивает сбор необходимой информации и дает возможность для формирования общественного мнения.

Несколько лет назад создание официального сайта для организаций социального обслуживания являлось делом добровольным, и только единицы пользовались данным преимуществом. В настоящее время наличие информационного ресурса в сети Интернет для всех субъектов государственной власти является обязательным. Законодательством Российской Федерации утвержден перечень информации,

подлежащей к размещению на официальном сайте, но этих сведений недостаточно для создания эффективного ресурса. При этом существует множество информационных источников, определяющих критерии оценки качества сайта, однако большинство из них представляет опыт коммерческих организаций, основная цель которых – извлечение и приумножение прибыли. Учитывая, что именно цель определяет концепцию создания сайта, организациям социального обслуживания при создании веб-ресурса необходимо самостоятельно определить структуру, объем контента (информационное содержание), набор и сложность инструментов, другие важные компоненты.

В статье представлен опыт бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Защита» по созданию официального веб-сайта (www.защита-нефтеюганск.рф). Настоящий опыт может стать полезным на подготовительном этапе создания веб-ресурса.

Перед началом работы определены механизм создания веб-ресурса и перечень нормативных правовых документов, регламентирующих правила размещения информации на сайте (табл. 1).

Таблица 1

*Перечень нормативных правовых документов,
регламентирующих правила размещения информации*

Номер, дата	Тип документа	Наименование
Общие требования		
391а от 30.08.2013	Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ	О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания
886н от 17.11.2014	Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ	Об утверждении порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)

Окончание таблицы 1

1239 от 24.11.2014	Постановление Правительства РФ	Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Требования по доступности информации для инвалидов по зрению		
483 от 30.11.2015	Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ	Об установлении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов по зрению официальных сайтов федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления в сети «Интернет»
ГОСТ Р 52872–2012	Национальный стандарт	Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению

Все требования федерального и окружного законодательства были объединены в таблицу, которая позволила получить общее представление о требованиях к содержанию создаваемого веб-ресурса.

Процесс создания информационного ресурса включает четыре этапа:

1. Подготовительный.

2. Основной. Организация рабочего процесса по созданию интернет-ресурса (определение концепции проекта; разработка дизайна; интеграцию системы управления сайтом; наполнение контентом (материалами); тестирование готового сайта; настройку оборудования и перенос на хостинговую платформу (площадка по предоставлению ресурсов для размещения информации на сервере); запуск проекта.

3. Аналитический. Выявление неудачных решений, анализ соблюдения специальных условий, определение эффективности, совершенствование веб-ресурса.

4. Заключительный. Подведение итогов. Обеспечение дальнейшей работоспособности веб-ресурса.

На подготовительном этапе назначены ответственные лица за обеспечение работоспособности сайта, делегированы полномочия ответственных лиц на случай их отсутствия, заключен договор с поставщиком о создании информационного ресурса. Одновременно создавались

материально-технические условия для эффективного функционирования информационных продуктов в части оснащения требуемой оргтехникой и программным обеспечением.

Следует отметить, что самым важным мероприятием на данном этапе является выбор поставщика по созданию веб-сайта и заключение грамотно составленного договора, который должен не только регулировать отношения заказчика и исполнителя, но и четко определять перечень услуг. Важной составляющей договора является пункт о передаче всех исключительных авторских прав на информационный ресурс. Заказчики зачастую уверены, что оплачивая все издержки, они автоматически становятся обладателями приобретаемого продукта. Однако практика показывает, что исполнитель может иметь свое мнение на этот счет и по окончании работ отказаться предоставить пароли доступа.

Еще одна из самых распространенных ошибок – передача права регистрации доменного имени (определенная буквенная последовательность, обозначающая имя сайта) и хостинга поставщику, оказывающему услуги по созданию информационного ресурса. В результате, столкнувшись с недобросовестным исполнителем, организация рискует остаться без доступа к сайту и (или) будет вынуждена «раскручивать» новое «имя». Защитить себя несложно: стоит зарегистрировать и хостинг, и домен самостоятельно на юридическое лицо, т. е. организацию социального обслуживания, и далее ежегодно продлять срок аренды.

Начало основного этапа – создание концепции будущего сайта, а именно: определение цели, задач, возрастной категории, структуры и других важных компонентов, от которых зависит направление работы на следующих этапах.

Основной целью создания веб-ресурса стало информирование граждан о деятельности организации социального обслуживания. Его задачи: привлечение потенциальных получателей социальных услуг, организация интерактивного взаимодействия с населением. При этом определена важность соблюдения таких принципов, как информационная открытость, удобство и доступность ресурса для всех категорий посетителей, содействие формированию и поддержанию положительного имиджа организации, качественное, достоверное и своевременное информирование получателей социальных услуг, наличие удобных интерактивных сервисов и доступность обратной связи.

На основе поставленной цели и задач разработана оптимальная структура будущего сайта (табл. 2).

Таблица 2

Структура сайта

Наименование вкладки	Разделы
Главная страница	<ul style="list-style-type: none">- Общие сведения об организации: наименование учреждения, фирменный логотип, местонахождение, режим и график работы, контактный телефон, адрес электронной почты.- Ф.И.О., фото руководителей, часы личного приема.- Слайдер.- Анкетирование/опрос.- Новости (в т.ч. переход в архив новостей).- Наличие свободных мест в отделениях.- Информация о наличии/отсутствии вакансий.- Карта сайта.- Раздел, включающий ссылки на Единый портал государственных услуг.- Ссылки на полезные ресурсы.- Дополнительно обеспечены:- Возможность подписки на новости, получение адресной рассылки.- Переход на альтернативную версию сайта для инвалидов по зрению
Об учреждении	<ul style="list-style-type: none">- Историческая справка.- Структура.- Цели, задачи, направления деятельности.- Попечительский совет.- Материально-техническое обеспечение.- Информация о поступлении и расходовании финансовых средств.- Предписания.- Антикоррупционная деятельность
Социальные услуги	<ul style="list-style-type: none">- Формы социального обслуживания.- Виды социальных услуг.- Порядок предоставления социальных услуг.- Форма договора.- Тарифы на социальные услуги.- Услуги для жителей Югры

Окончание таблицы 2

Документы	- Российская Федерация. - Ханты-Мансийский автономный округ – Югра. - Документы учреждения
Структурные подразделения	- Административно-хозяйственная часть. - Организационно-методическое отделение. - Отделение срочного социального обслуживания. - Социально-медицинское отделение. - Социально-реабилитационное отделение для граждан пожилого возраста и инвалидов. - Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов. - Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов. - Отделение «Специальный дом для одиноких престарелых». - Отделение социальной адаптации для лиц без определенного места жительства
Пресс-центр	- Видеорепортажи. - Публикации
Вышестоящие организации	
Лицензии	
Независимая оценка качества	
Отзывы	
Вопрос-ответ	
Статистика	
Кадровый состав	
Проекты и программы	
Волонтерская деятельность	
Университет третьего возраста	
Доска почета	
Первичная профсоюзная организация	
Схема проезда	
Контакты	

Структура сайта во многом определяет его дизайн – строгое и лаконичное оформление. Кроме аккуратного исполнения следует учитывать технические тонкости: вес (размер) графических файлов, режимы загрузки страниц, сочетаемость цветов.

Система управления сайтом – это программный комплекс, который предназначен для организации управления содержимым сайта. Создание веб-ресурса возможно и без использования подобной компьютерной программы, однако встроенная система управления позволит значительно уменьшить количество времени, затрачиваемое на обновление/размещение материала, а также предоставит возможность пользоваться дополнительными функциями.

Качественный контент, то есть наполнение сайта информацией, которая привлечет посетителей, – одно из важных правил создания эффективного ресурса. Как правило, на данном этапе работы заказчик осуществляет техническую подготовку материалов, а исполнитель переводит их в необходимый для публикации формат и заполняет страницы сайта. Также важно помнить о соблюдении законодательства о защите персональных данных. Например, при размещении фотографии получателя социальных услуг необходимо иметь его письменное согласие на использование изображения.

По завершении наполнения информационного ресурса содержимым осуществляется проверка работоспособности сайта, тестирование готового сайта, перенос сайта на хостинговую платформу.

После запуска интернет-ресурса важно помнить, что именно на практике выявляются все недостатки. Благодаря мнению посетителей сайта и на основании проведения независимой оценки качества работы учреждения выявлены некоторые пункты, требующие доработок. Версия для инвалидов по зрению дополнена функциями изменения информации без влияния на основную версию сайта и озвучивания текста. На главной странице создан раздел «Количество свободных мест в отделениях». Модернизированы возможности обратной связи (разделы «Вопрос-ответ», «Отзывы») – посетителям сайта предоставлена возможность интерактивного взаимодействия с предоставлением минимального количества персональной информации.

На заключительном этапе подведены итоги, которые позволили сделать следующие выводы: создание официального сайта организации повысило прозрачность его деятельности, активизировало обратную связь с населением, а также создало информационное поле, позволяющее осуществлять разъяснительную работу среди населения, привлекать потенциальных получателей социальных услуг.

Таким образом, представленный опыт позволяет избежать распространенных ошибок при разработке веб-ресурса и заключении договора, структурировать и систематизировать информацию для размещения на официальном сайте.