

ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ

УДК 351.354:303.094.7

**І.М. Олійченко**, д-р наук з держ. упр.**М.Ю. Дітковська**, канд. наук з держ. упр.

Чернігівський національний технологічний університет, м. Чернігів, Україна

**УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В СИСТЕМІ  
СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ ДЛЯ СІМ'Ї, ДІТЕЙ ТА МОЛОДІ****И.М. Олейченко**, д-р наук по гос. упр.**М.Ю. Дитковская**, канд. наук по гос. упр.

Черниговский национальный технологический университет, г. Чернигов, Украина

**УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ ДЛЯ СЕМЬИ, ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ****Ihor Oliychenko**, Doctor of Public Administration**Maryna Ditkovska**, PhD in Public Administration

Chernihiv National University of Technology, Chernihiv, Ukraine

**IMPROVEMENT OF INFORMATION ACTIVITIES IN THE SYSTEM OF SOCIAL  
SERVICES FOR FAMILIES, CHILDREN AND YOUTH**

*Проведено аналіз інформаційної діяльності центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Досліджено можливості формування інформаційно-аналітичної системи центру на базі сучасних комп'ютерних технологій. Запропоновано шляхи удосконалення інформаційної діяльності через впровадження інформаційної системи центрів соціальних служб.*

**Ключові слова:** інформаційно-аналітична система, система соціального захисту населення, системи електронного документообігу, документ, комп'ютерні технології.

*Проведен анализ информационной деятельности центра социальных служб для семьи, детей и молодежи. Исследованы возможности формирования информационно-аналитической системы центра на базе современных компьютерных технологий. Предложены пути совершенствования информационной деятельности путем внедрения информационной системы центров социальных служб.*

**Ключевые слова:** информационно-аналитическая система, система социальной защиты населения, системы электронного документооборота, документ, компьютерные технологии.

*The information activities of the center of social services for families, children and youth has been analyzed. The possibilities of formation of information-analytical center system based on modern computer technology have been studied. Ways to improve information activities through the introduction of information system of social services centers have been suggested.*

**Key words:** information-analytical system, social security system, electronic document management system, document, computer technology.

**Постановка проблеми.** У Конституції України закріплене право громадян на соціальний захист, яке гарантується і забезпечується, згідно зі ст. 46, загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням за рахунок страхових внесків громадян, підприємств, установ і організацій, а також бюджетних та інших джерел фінансування.

Об'єктом соціального захисту може бути все населення або будь-який громадянин, окремі групи та соціально-вразливі верстви населення. Суб'єктами соціального захисту є державні структури, органи місцевого самоврядування, громадські організації та фонди, профспілки, союзи й асоціації підприємців. На загальнонаціональному рівні державна соціальна політика реалізується за допомогою державних органів соціального захисту. Галузеве управління здійснюється міністерствами і відомствами України.

Удосконалення функціонування органів соціального захисту в Україні безпосередньо залежить від впровадження та розвитку сучасних інформаційних систем, які забезпечують інтеграцію інформаційної, аналітичної, експертної, прогнозової складової роботи всіх служб і структур. Формування інформаційних систем, що мають розподілені джерела інформації, розподілених користувачів та розподілені компоненти – локальні банки даних, є основним завданням у концепціях інформатизації та вдосконалення систем державного управління та місцевого самоврядування.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання розвитку інформаційних технологій у системі соціального захисту населення вивчалися в роботах: О.О. Бакаєва,

Я.Г. Берсуцького, А.Я. Берсуцького, В.М. Глушкова, Р.А. Калюжного, А.М. Колмогорова, В.І. Корогодіна, М.М. Лепи, В.М. Порохні, В.Ф. Ситника, В.О. Шамрая та ін.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Незважаючи на ґрунтовні дослідження інформаційного забезпечення в системі державної влади, питання удосконалення інформаційної діяльності соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді вивчені недостатньо. Тому проблеми їх удосконалення є особливо актуальними.

**Мета статті.** Метою цієї роботи є дослідження інформаційної діяльності в системі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та надання пропозицій щодо її удосконалення.

Об'єктом дослідження є процес удосконалення інформаційної діяльності в системі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

Предметом дослідження є теоретичні положення та прикладні підходи до удосконалення інформаційної діяльності в системі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

Дослідження проводилися у Городнянському районному центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

**Виклад основного матеріалу.** З метою реалізації державної соціальної політики в окремих адміністративно-територіальних одиницях України у структурі органів місцевого самоврядування створені відділи й управління із соціального захисту населення. Місцеве управління соціальним захистом населення є складовою регіонального. Система органів управління складається з районних і міських установ соціального захисту. Місцевий рівень виконує функцію сполучної ланки між об'єктом соціального захисту і системою соціального захисту.

У структуру органів, які забезпечують соціальний захист населення, входять центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, до функцій яких відносяться: розроблення та реалізація програм соціального обслуговування і соціальної допомоги підліткам та молоді; організація інформаційної, консультативної допомоги молоді; політико-правове консультування молоді; створення центрів праці, центрів молоді, бюро добрих послуг, «телефонів довіри», молодіжних бірж і т. ін.; робота серед молоді з відхиленнями в поведінці; організація акцій, заходів профілактичного, розважального та оздоровчого характеру; надання разової матеріальної допомоги молодим людям, молодим сім'ям [1].

Важливою складовою функціонування центрів є їх інформаційна діяльність. Центри спрямовують свою діяльність у цій сфері на інформування клієнтів, партнерів, співробітників; створення внутрішньої системи управлінської комунікації та менеджмент інформаційних потоків; формування громадської думки. В центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в Україні збільшуються обсяги робіт, які вимагають використання сучасних комп'ютерних засобів, автоматизації складових їх діяльності, впровадження нових інформаційних технологій. Перед центрами постають завдання отримання інформації, її переробки, а також генерування й передачі нової інформації [7].

Основними носіями даних у системі органів соціального захисту залишаються паперові документи, тому вдосконалення їх інформаційного забезпечення пов'язане з впровадженням систем електронного документообігу як засобу реалізації інформаційних процесів для документованого обміну даними. Сьогодні стає необхідним створення розвинутої інформаційно-комунікативної інфраструктури мережі центрів соціальних служб через побудову регіональних та локальних баз і банків даних, телекомунікаційних мереж, інформаційно-аналітичних систем для одержання на їхній основі аналітичних і зведених даних про роботу центрів [3].

Інформаційно-аналітичні системи дозволяють об'єднати й синхронізувати технологічні процеси контролю виконання документів, одержання звітів з їхнім одночасним документуванням у банках даних і сховищах; оперативно одержувати інформацію з корпоративних документованих сховищ і обробляти її для надання особам, що прийма-

ють рішення. Система також має забезпечувати можливість колективної роботи групи виконавців над одним чи кількома об'єктами обробки. Крім того, необхідно забезпечити контроль виконання робіт. Ця вимога дуже важлива для діяльності центру. Серед наявних систем електронного документообігу найбільш доречно в центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді використовувати системи класу Megapolis. Документообіг, які забезпечують можливість виконання робіт різними групами виконавців, дозволяють контролювати процес виконання робіт, виявляють відхилення від нормативного його перебігу, враховують вплив відхилень на час завершення процесу. Якщо необхідно детально контролювати виконання, система дозволяє організувати як контроль, так і оповіщення відповідальних осіб про виникнення виняткових ситуацій. Процес оброблення документів має бути єдиним і прозорим для всіх користувачів системи, незалежно від територіального розміщення робочих станцій, серверів, ступеня їх віддаленості та видів зв'язку, що використовуються.

Для впровадження цієї системи в центрі соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді необхідно побудувати локальну комп'ютерну мережу. В Городнянському центрі СССДМ кожен фахівець забезпечений комп'ютерною технікою, тож з'єднанням її в єдину мережу вирішується проблема доступності периферійного обладнання, якого не вистачає для якісної роботи. Також вирішується проблема доступу до мережі Інтернет. Інформаційна система центрів соціальних служб має забезпечити взаємодію центрів на обласному й районному рівнях і мати доступ до загальнодержавного рівня. Структура такої системи повинна включати комплекс баз даних, поєднаних між собою (рис.).

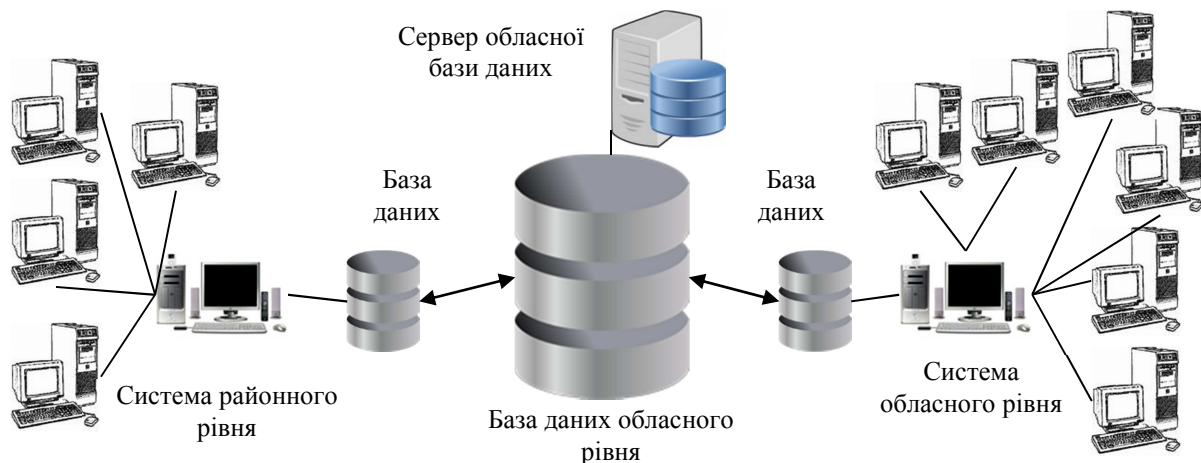


Рис. Схема інформаційної системи центрів СССДМ на обласному і районному рівнях

Для серверів баз даних потрібні потужні комп'ютери, яких нині не мають районні та обласні центри, тож потрібно провести закупівлю комп'ютерної техніки, яка б мала необхідні характеристики.

Наступним кроком є створення власної бази даних, бази даних обласного рівня, з'єднання їх між собою за допомогою локальних мереж та глобальної мережі Інтернет. Для створення локальної мережі необхідна закупівля мережевих комутаторів, концентраторів та кабельного обладнання. Не менш важливим завданням є наповнення й актуалізація баз даних.

До складу інформаційної системи центру соціальних служб необхідно включити підсистеми: автоматизації діловодства та документообігу; управлінської діяльності; аналізу даних; звітності; збору та первинної обробки інформації; інтеграції бухгалтерських програм; систему «Картка»; електронного цифрового підпису; Інтернет-сайт та підвищення кваліфікації працівників центру.

Головними функціями підсистеми автоматизації діловодства та документообігу Городнянського центру повинні бути: управління потоками робіт, контроль виконання наказів, доручень та документів, забезпечення колективної роботи працівників; реєстрація документів, опис документів та збирання резолюцій, доставка звітів про виконання доручень; підтримка прийняття рішень з питань діловодства та документообігу; автоматизація роботи спеціалістів, пошук та відбір необхідної інформації, розсилання опрацьованих документів для подальшої обробки, обробка документів з моменту їх створення або надходження до відправлення або передачі в архів; автоматизація контролю виконання доручень та документів; створення та ведення електронного архіву документів центру, забезпечення надійного зберігання всіх версій документів та інших інформаційних об'єктів, максимально зручна систематизація сховища документів згідно із вимогами центру; формування аналітичних і статистичних звітів, первинний аналіз даних та регулярна перевірка стану діловодства [4].

На першому етапі впровадження підсистеми автоматизації діловодства та документообігу необхідно забезпечити автоматизацію обробки та обліку вхідної, вихідної та внутрішньої кореспонденції, обробку та облік скарг, заяв і звернень громадян з особистих питань, підготовку, облік та затвердження наказів, ведення електронного архіву документів тощо.

Головними функціями підсистеми автоматизації управлінської діяльності Городнянського центру повинні бути: автоматизація електронної видачі наказів, їх реєстрація, накладання електронної резолюції, розсилка виконавцям та контроль за їх виконанням; автоматизація процесу підбору кадрів для призначення на посаду; автоматизація проведення атестації державних службовців та контроль за її своєчасним проведенням.

Підсистема аналізу даних – один з найважливіших компонентів системи. Робота центрів соціальних служб полягає у вирішенні конкретних проблем людини. Необхідно мати програмне забезпечення, яке б могло здійснювати аналіз інформації для підтримки вирішення конкретної проблеми людини. Цю підсистему потрібно буде розробляти окремо з врахуванням специфіки завдань, які вирішуються в центрі.

Метою створення підсистеми звітності є автоматизація зведення даних для створення різних форм звітів, що значно знизить час опрацювання даних, зменшить кількість допущених помилок під час підрахунків та забезпечить простоту передачі звітності до адресата.

У межах підсистеми збору та первинної обробки інформації здійснюється збір первинної інформації про об'єкти, представленої у природному для користувача вигляді, тобто в словах і символах природної мови, цифрах. У результаті спеціальної перевірки здійснюється відбір тих відомостей, яких ще немає в інформаційному фонді інформаційної системи. Це допомагає запобігти дублюванню інформації в системі. Елементи первинної інформації, що підлягають надалі введенню в систему, піддаються первинній обробці, тобто приводяться до певного вигляду і формату. Інформація, що пройшла первинну обробку і певним чином формалізована, фіксується на електронних носіях.

Інтеграція бухгалтерських програм та система «Картка» дасть можливість об'єднати все програмне забезпечення в єдину систему, що значно підвищить її відкритість. Тим більше, що система електронного документообігу Megapolis. Документообіг ґрунтується на принципах відкритості – система дозволяє співпрацювати з іншими інформаційними системами.

Проблема захисту електронних документів від копіювання, модифікації і підробки вимагає для свого вирішення специфічних засобів і методів захисту. Одним з поширених засобів такого захисту є електронний цифровий підпис (ЕЦП), який підтверджує

достовірність інформації документа, його реквізитів і факту підписання конкретною особою. Городнянський центр використовує цифрові підписи тільки у роботі бухгалтерії (для підписання податкової звітності та банківських відомостей). Впровадження ЕЦП в установі дасть можливість перейти до безпаперового документообігу, зробити електронний документообіг юридично значущим. ЕЦП може використовуватися у ході підготовки, узгодження, затвердження документів [2].

Мета побудови інтернет-сайта поточного інформування населення та поширення інформації про діяльність Городнянського районного ЦСССДМ полягає у створенні інформаційного ресурсу для задоволення інформаційних потреб громадян та суспільства в оперативному інформуванні. Водночас виникає потреба в організації оперативного реагування на звернення громадян через проведення гарячих ліній відповідальними спеціалістами центру, громадських опитувань з актуальних питань [6].

До складу інтернет-сайта центру повинні ввійти такі інформаційні блоки: новини про події, що сталися, огляд районних та регіональних ЗМІ; щоденна інформація – поточні матеріали про діяльність центру, роботу його спеціалістів, стислий зміст проведених заходів; статистика документів, що надійшли до центру; керівництво – біографічні дані директора, головного бухгалтера та начальника відділу, цікаві факти життя, фотографії та інші матеріали; структура та регламент роботи – дані про структурні підрозділи, особовий склад, телефони, розпорядок дня та години прийому; район – поточні матеріали про життя району, основні події в ньому, показники його соціально-економічного розвитку; зворотний зв'язок – публікація матеріалів телефонних гарячих ліній з актуальних питань розвитку району, запис прямих ефірів на телебаченні і радіо, розміщення узагальненої інформації про роботу зі зверненнями громадян.

Підсистема підвищення кваліфікації покликана проводити за допомогою аудіо-, відеолекторіїв, електронних нормативних документів навчання працівників, а також ознайомлення персоналу з інформацією із загальних питань роботи, опрацювання оновленої правової бази та законодавчих документів у конкретних випадках. Система повинна бути налаштована на автоматичний пошук нових правових документів, які стосуватимуться центрів, їх діяльності або співпраці з іншими установами.

Система інформаційно-аналітичного забезпечення центру соціальних служб має бути спроможною нарощувати свою потужність. Виконання такої вимоги можливе завдяки підтримці індустріальних серверів баз даних виробництва таких компаній, як Microsoft, Sybase, Oracle, Informix тощо, які існують практично на всіх можливих програмно-апаратних платформах, тим самим забезпечуючи вирішення найширшого спектра завдань.

Інформатизація діяльності центру пов'язана з певними труднощами технічного, економічного і навіть психологічного характеру. По-перше, потрібні розширення та модернізація наявного інформаційного забезпечення центру, а саме структурованих кабельних мереж та ліцензійного програмного забезпечення. Лише після цього можна буде створити регіональну та локальну мережі, а на їх базі – інформаційну систему. По-друге, розроблення та подальша експлуатація системи потребує великих і постійних трудових витрат і залежить від професіоналізму та організованості колективу виконавців. Для забезпечення належного рівня робіт необхідно створити відповідний структурний підрозділ у центрі. По-третє, потрібно підвищити культуру користування сучасними інформаційними технологіями. Переважна більшість спеціалістів і фахівців центру не має необхідних знань та досвіду користування комп'ютерними мережами, базами даних, послугами Інтернет. Це може спричинити неприйняття нововведень і навіть активну протидію їм. По-четверте, потрібно розробити механізм поетапної перебудови

роботи центру в напрямку підвищення її ефективності в умовах широкого використання інформаційних ресурсів і сучасних технологій [5].

Створення інформаційної системи вимагає витрат на розроблення та впровадження ІС, а також поточних витрат на функціонування системи. Витрати на розроблення та впровадження інформаційної системи включають: попередні витрати (тобто витрати на розробку); капітальні витрати на придбання, транспортування, монтаж і налагодження обчислювальної техніки, периферійних пристроїв, засобів зв'язку, допоміжного устаткування, оргтехніки, продуктивного господарського інвентарю, а також програмних засобів; витрати на реконструкцію кімнат, необхідних для функціонування ІС; витрати на підготовку (перепідготовку) кадрів; зміна оборотних коштів у зв'язку з розробленням та впровадженням ІС.

**Висновки і пропозиції.** На сьогодні стан роботи в центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в Україні характеризується збільшенням обсягу робіт, які вимагають використання сучасних комп'ютерних засобів, інформатизації різноманітних складових їх діяльності, впровадження нових інформаційних технологій. У цих умовах стає необхідним створення розвинутої інформаційно-комунікативної інфраструктури соціальної сфери. Чільне місце в цій сфері на сучасному етапі займає система соціального захисту, що включає в себе комплекс заходів щодо запобігання соціальної напруженості, соціального розвитку громадян та забезпечення найбільш нужденних верств населення в соціальній допомозі і соціальній підтримці.

Перехід на автоматизовану систему обробки інформації в центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді дозволить скоротити час виконання необхідних процедур, що у свою чергу дасть можливість зменшити штат працівників, скоротити витрати центрів, а також зменшити кількість помилок у процесі роботи.

Найбільш придатною системою для впровадження є система електронного документообігу в державних установах Megapolis. Документообіг. Ця система дозволяє провадити практично всі основні функції роботи з документами. Впровадження у Городнянському районному центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді комплексної відкритої системи інформації дозволить забезпечити оперативність і ефективність управлінських рішень, стабільність розвитку системи центру соціальних служб, інформаційну безпеку особистості, розширить можливості вирішення проблем розвитку соціальної сфери на основі політики соціального партнерства.

#### Список використаних джерел

1. *Про державну допомогу сім'ям з дітьми* : Закон України від 21.11.1992 р. № 2811-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. – 1993. – № 5. – Ст. 21.
2. *Про електронний цифровий підпис* : Закон України від 22.05.2003 р. № 852-ІV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 36. – Ст. 276.
3. *Про електронні документи та електронний документообіг* : Закон України від 22.05.2003 р. № 851-ІV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 36. – Ст. 275.
4. *Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади* : Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2004 р. № 1453 // Офіційний вісник України. – 2004. – № 44. – Ст. 2895.
5. *Про інформацію* : Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 48. – Ст. 650.
6. *Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади* : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 // Офіційний вісник України. – 2002. – № 2. – Ст. 57.
7. *Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні* : Закон України від 05.02.1993 р. № 2998-ХІІ // Відомості Верховної Ради України. – 1993. – № 16. – Ст. 167.