

## **Оценка эффективности деятельности социальных работников посредством информационной системы электронной регистрации обращений граждан и учета предоставляемых социальных услуг**

*Козлов Сергей Станиславович*

*Директор ГБУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Саров», Нижегородская обл.*

*Сентябрь 2015 г*

Уважаемые коллеги!

Не вызывает сомнения тот факт, что вопросам оценки эффективности деятельности социальных работников в современных условиях требуется уделять особое внимание, имея в виду определение эффективности как достижение максимального результата при оптимальных затратах.

В соответствии с федеральным законом от 28 декабря 2013 г № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 1 июля 2013 г. N 287 "О методических рекомендациях по разработке органами государственной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления показателей эффективности деятельности подведомственных государственных (муниципальных) учреждений социального обслуживания населения, их руководителей и работников по видам учреждений и основным категориям работников", в нашем учреждении были разработаны и утверждены критерии оценки деятельности основного персонала, включающие рекомендованные приказом показатели, а именно:

- соблюдение трудовой дисциплины и надлежащее исполнение трудовых обязанностей;
- соблюдение положений Кодекса профессиональной этики;
- участие в методической работе и инновационной деятельности учреждения, участие в конкурсах профессионального мастерства, творческих лабораториях, экспериментальных группах, освоение программ повышения квалификации или профессиональной подготовки;
- использование новых эффективных технологий в процессе социального обслуживания граждан;

- удовлетворенность граждан качеством и количеством предоставленных социальных услуг.

Также в систему оценки включены такие показатели, как квалификация работника, выполнение им должностных обязанностей, качество ведения документации, выполнение государственного задания, а также показатели, оценивающие интенсивность и напряженность труда, например, обслуживание клиентов со значительными отклонениями в состоянии здоровья (маломобильные граждане и инвалиды), оказание клиентам услуг, не входящих в гарантированный перечень, обслуживание клиентов в количестве сверх установленной нормы и др.

Использование этих критериев позволяет объективно оценить работника, определить его вклад и рейтинговое место в общих результатах деятельности учреждения, и, кроме того, является шкалой, по которой оценивается размер стимулирования по итогам работы.

При этом учет показателей, связанных с непосредственной работой по обслуживанию клиента, сбор данных для оценки данных показателей вызывает определенные трудности, связанные с оперативностью их получения, достоверностью, полнотой и точностью. Так, например, возникают вопросы при оказании услуг одному клиенту, обратившемуся к специалистам учреждения несколько раз в течение одного дня. Много времени занимает подсчет оказанных услуг клиентам и разделение их по видам, распределение клиентов по возрасту и социальному статусу. Зачастую выявляется как недоучет выполненных услуг, так и их дублирование. Из-за трудоемкости процесса, подсчет показателей производится не чаще 1 раза в месяц. Предоставление, при необходимости, внепланового отчета с выборкой показателей по запросу, занимает много времени, отвлекая заведующих и работников от выполнения своих обязанностей.

Информационная система электронной регистрации обращений граждан и учета предоставляемых социальных услуг, разработанная в нашем учреждении по поручению Министерства социальной политики Нижегородской области в качестве пилотного проекта, позволяет, как мы считаем, избежать вышеупомянутых трудностей.

Принципиальная схема взаимодействия в информационной системе выглядит следующим образом: заведующий отделением, при приеме клиента на обслуживание, заносит сведения о нем в базу данных, прикрепляет к клиенту социального работника для обслуживания и выбирает пакет социальных услуг, основываясь на сведениях, указанных в индивидуальной программе получателя социальных услуг. Связываясь с сервером по сети

интернет при помощи имеющегося коммуникатора, социальный работник видит адреса находящихся у него на обслуживании клиентов.

Придя на адрес и идентифицировав клиента по специальному QR коду, социальный работник приступает к выполнению требуемых услуг. Считывание QR кода производится при помощи видеокамеры коммуникатора. Выполнив заказанные услуги, работник получает оценку своей работы от клиента по 5-балльной шкале. Информация о посещении клиента, выполненных ему услугах, полученной оценке немедленно передается на сервер учреждения. Разрешение на передачу данных, а, следовательно, подтверждение факта нахождения у клиента и выполнения работы обеспечивается другим QR кодом, хранящимся у клиента.

Заведующий отделением постоянно контролирует количество прикрепленных к социальному работнику клиентов, при необходимости производит замену выбывшим или добавляет вновь принятых на обслуживание. Обновление списка клиентов на коммуникаторах социальных работников происходит автоматически при наступлении новых суток.

Администрация учреждения, имея возможность доступа к данным, хранящимся на сервере, может получать необходимые для принятия управленческих решений сведения: о количестве клиентов, находящихся на обслуживании, нагрузке социальных работников, удовлетворенности клиентов получаемыми услугами. Отчет по заранее подготовленным формам, а также запросы по любым имеющимся на сервере данным можно получить в любой момент времени. При этом достигается точность и оперативность получаемых данных, их достоверность и полнота, а также доступность для всех пользователей, наделенных правами доступа.

Вопросы безопасности доступа к информации решаются средствами корпоративной сети передачи данных посредством личной авторизации пользователей и строгого разграничения прав доступа к различным внутренним разделам программы.

Передача данных от коммуникатора на сервер производится посредством Интернет-соединения, предоставляемого любым сотовым оператором связи, имеющимся на территории обслуживания. Предпочтение отдается тому оператору, который имеет наибольшее покрытие территории. В случае, если связь временно отсутствует, передача данных осуществится при следующем входе коммуникатора в зону покрытия территории оператором связи.

Первоначально информационная система задумывалась как средство формирования базы данных обслуживаемых клиентов, для учета и

оперативного мониторинга работы подразделений и сотрудников учреждения, для облегчения работы при составлении статистических отчетов и анализа полученных данных. Но в дальнейшем, при работе с системой выявились и другие ее возможности: по данным, поступившим от социальных работников, можно определить количество находящихся на обслуживании у социального работника клиентов, их социальный статус, территорию обслуживания, количество обслуженных социальным работником клиентов, количество и полноту оказанных социальных услуг, их виды, удовлетворенность клиента предоставленными услугами – то есть те показатели, которые входят в перечень критериев оценки эффективности деятельности социального работника.

Кроме того, в связи с тем, что при каждой передаче данных от коммуникатора на сервер происходит фиксация времени, появляется дополнительная возможность осуществления контроля за соблюдением социальными работниками графика рабочего времени, а также времени нахождения у клиента.

Таким образом, информационная система электронной регистрации обращений граждан и учета предоставляемых социальных услуг может служить не только средством для хранения и статистической обработки данных, но и инструментом для проведения оценки эффективности деятельности социальных работников.

Дальнейшее развитие информационной системы может осуществляться за счет расширения ее функциональных возможностей – например, с ее помощью можно отслеживать передвижения работников при помощи GPS навигации, а наложение обслуживаемых адресов на электронную карту города позволит контролировать как передвижение сотрудников, так и формировать оптимальные маршруты передвижения. В ближайших планах – передача технологии в другие районы области, а также ее интеграция отдельным блоком в информационную систему Министерства социальной политики Нижегородской области с возможностью использования общей базы данных получателей социальных услуг.

Хочу упомянуть о факторах, которые, как мы предполагали, могут быть существенным тормозом при внедрении системы. Первый – это неготовность персонала к работе в сети Интернет. К счастью, наши опасения в этой части не оправдались. Несколько дней оказалось достаточным для того, чтобы сотрудники научились считывать коды с карточек клиентов. Все остальные манипуляции с коммуникатором трудности не вызвали. Опыт работы с личным сотовым телефоном стал достаточной базовой подготовкой при работе с коммуникатором в информационной системе. И второй

неблагоприятный фактор - достаточно высокая стоимость оборудования и оплаты услуг связи. К сожалению, преодолеть эту трудность с помощью занятий и тренировок невозможно. Однако, для того, чтобы идти в ногу со временем, в русле намеченной 442 федеральным законом стратегии развития, социальным учреждениям необходимо изыскивать средства для внедрения современных методов в практику своей работы. Нам повезло, стартовый капитал для создания информационной системы электронного учета обращений граждан и учета предоставленных социальных услуг был получен от нашего министерства. С финансовыми затратами, связанными с доработкой программы, оплатой услуг связи мы пока справляемся. Считаем, что средства, направленные на разработку программы, приобретение оборудования, непременно окупятся. И произойдет это не только за счет высвобождения времени работников на выполнение своих непосредственных обязанностей, быстроты принятия управленческих решений на основании получаемых данных, но и за счет повышения престижа профессии социального работника, который, приобщаясь к современным информационным ресурсам, используя высокотехнологичное оборудование уже не рассматривается как простая домработница, а выглядит гораздо увереннее и значительнее не только в глазах окружающих, но и повышает свою собственную самооценку.

Мы рады и гордимся тем, что в наших руках находится такая современная технология, отвечающая требованиям нормативной правовой базы социального обслуживания, позволяющая оперативно оценивать деятельность социальных работников, реагировать на потребности клиентов в расширении предоставляемых услуг с учетом индивидуальной потребности, приближающая нас к долгожданному безбумажному документообороту, имеющая своей конечной целью повышение качества предоставляемых нашим клиентам социальных услуг.