

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет
педагогики, психологии и
социальных наук

Кафедра
«Теория и практика социальной
работы»

Направление подготовки: 39.03.02 «Социальная работа»

Профиль: «Социальная работа в системе социальных служб»

Форма обучения: очная

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему

**«Роль и возможности использования информационных технологий
в системе социальной работы»**

Студент _____ Кузоро Кирилл Владимирович

Руководитель _____ Козина Г.Ю.

Нормоконтролер _____ Козина Г.Ю.

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от _____ № ____)

Заведующий кафедрой _____ Лавренова Т.И.

Работа защищена с отметкой ____ (протокол заседания ГЭК от _____ № ____)

Секретарь ГЭК _____ Нестеренко О.Ю.

Пенза, 2021

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты изучения роли и возможностей применения информационных технологий в системе социальной работы.....	6
1.1. Информационные технологии, применяемые в социальной сфере.....	6
1.2. Возможности компьютерных программ при предоставлении услуг в системе социальной работы.....	25
Глава 2. Анализ роли и возможностей использования информационных технологий в системе социальной работы (на примере Центра социальной помощи семье и детям Железнодорожного района г. Пензы).....	25
2.1. Анализ работы Центра социальной помощи семье и детям Железнодорожного района г. Пензы.....	30
2.2. Оценка применения информационных технологий в Центре социальной помощи семье и детям Железнодорожного района г. Пензы...	41
2.3. Прогнозирование и возможности развития информатизации Центра социальной помощи семье и детям Железнодорожного района г. Пензы...	43
Заключение	48
Список литературы	50
Приложение	

Введение

На сегодняшний день Россия находится на этапе перехода к обществу информационного типа, что происходит параллельно протеканию данного процесса в мировом пространстве на волне информационной глобализации. Доступ к информации и широкие возможности для ее распространения и использования на сегодняшний день являются ключевым фактором в процессе развития самых различных областей социальной деятельности.

Нельзя не отметить тот факт, что в современном социальном пространстве возникает роль внедрения новейших информационных технологий в сферу обеспечения социальной защиты населения и осуществления социальной работы, так как использование данных методик и технологий оказывает положительный эффект на развитие данных областей социальной деятельности, что направлено, в первую очередь, на повышение качества и уровня жизни населения. Принятие адекватных решений и практических мер со стороны законодательных, исполнительных органов власти по обеспечению конституционных прав и гарантий граждан в основных сферах жизнедеятельности требует новых подходов к решению проблем научно-информационного обеспечения процесса управления сферой социальной защиты населения.

Сегодня становится необходимым создание развитой информационно-коммуникативной инфраструктуры социальной сферы. Главенствующее место в этой сфере на современном этапе занимает система социальной защиты, включающая в себя комплекс мер по предотвращению социальной напряженности, социальному развитию граждан и обеспечению наиболее нуждающихся слоев населения в социальной помощи и социальной поддержке. Особенность системы социальной защиты заключается в сложности и многообразии проблем, обусловленных спецификой

жизнедеятельности малоимущих и социально незащищенных групп. На сегодняшний день в российском государстве принят ряд нормативно-правовых актов различного уровня, направленных на улучшение жизнедеятельности всех его граждан и совершенствование системы управления социальной защиты населения.

В настоящее время становится необходимым создание развитого информационного обеспечения и информационной инфраструктуры в системе социальной защиты. Существующая практика информационного взаимодействия в системе социальной защиты населения не вполне соответствует задачам управления данной сферой на современном этапе развития общества. Информация разрознена, неадекватно воспринимается населением, а существующие базы данных в органах системы социальной защиты не отражают всех аспектов жизнедеятельности нуждающихся. Совокупность этих причин обуславливает актуальность темы настоящего исследования.

Проведенный анализ основных концепций социальной защиты и социальной информации показали, что до сих пор не достаточно разработана тематика информационного обеспечения в системе управления социальной защитой. Общетеоретические основы социальной защиты населения, а также вопросы развития активных форм социальной защиты населения решались в трудах институционального направления Дж.Гелбрейта. Тенденции развития социальной политики в современном обществе исследовались в трудах отечественных ученых: В.Гордина, С.Григорева, Л. Гусяковой и других.

Формы и технологии социальной защиты представителей разных социальных групп обобщены в работах А.Савинова, Т.Зарембо и других. Специфические проблемы повышения эффективности социальной защиты населения рассмотрены в трудах: И.Зимней, Е.Морозовой, В.Филоненко и других.

Несмотря на достаточно высокий уровень научной разработанности данной темы, вместе с тем проблемы совершенствования системы

социальной защиты населения и ее отдельных элементов, в частности системы рассмотрения обращений граждан все еще нуждаются в разработке и систематизации.

Объект исследования – информационные технологии, применяемые в социальной сфере.

Предмет исследования – применение информационных технологий при предоставлении услуг в учреждениях социального обслуживания населения.

Цель исследования заключается в определении эффективных механизмов применения информационных технологий в системе социальной защиты населения.

Для реализации поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Выявить направления развития информационных технологий в системе социальной защиты населения.
2. Провести анализ применения информационных технологий в социальной сфере на примере «Центра социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района города Пензы.
3. Предложить программу развития сферы применения информационных технологий в социальной работе.

Гипотеза настоящего исследования состоит в том, что с помощью информационных технологий можно улучшить качество и скорость предоставления социальных услуг.

Для решения поставленных задач в работе применялись следующие методы исследования: сравнительный и ситуационный анализ, методы обобщения, индукция и дедукция, анализ документов, наблюдение.

Глава 1. Теоретические аспекты изучения роли и возможностей применения информационных технологий в системе социальной работы

1.1. Информационные технологии, применяемые в социальной сфере

Информатизация – направленный процесс системной интеграции компьютерных средств, информационных и коммуникационных технологий с целью получения новых общесистемных свойств, позволяющих более эффективно организовать продуктивную деятельность человека, группы, социума. Информатизация общества – это процесс, затрагивающий все сферы общества (социальную, экономическую, техническую и научную) и направленный на создание лучших условий для удовлетворения информационных потребностей всех видов организации и людей. Социальный прогресс на сегодняшний день невозможен без информатизации.

Одной из главных задач информатизации является совокупность мер, применяемых для реализации всех данных и умений в области жизнедеятельности в целом. При экономическом развитии общества, когда для государства в приоритете становятся информация и знания, происходит переход от общества, в котором преобладает инновационный сектор с высокопроизводительной промышленностью, к обществу, где большинство работающих заняты хранением, переработкой именно информации.

Существует ряд вопросов, которые могут затруднять информатизацию общества. Одним из самых главных является неграмотность и необразованность населения, в сфере инновационных технологий. Общество на данный момент не имеет высокой потребности и заинтересованности в развитии и понимании всех компьютерных технологий, поэтому процесс развития информатизации замедляется.

Стоит отметить, что у экономики возникает определённый иммунитет по отношению к положительным результатам, связанных с информационной средой.

К новейшим характеристикам информационного общества на сегодняшний день можно отнести следующие элементы:

— Электронная демократия это форма демократии, использующая ИКТ в качестве основного средства для организации коллективных процессов (информирования, принятия совместных решений, контроля исполнения решений и т. д.) на всех уровнях общественной жизни, начиная с уровня местного самоуправления, далее региональным и государственным и заканчивая международным.

— Электронное государство способ осуществления государственной деятельности, основанный на использовании ИКТ. С помощью последних электронное государство обеспечивает поддержку как исполнительной власти (электронное правительство), так и парламентских (электронный парламент) и судебных органов. Электронное государство использует ИКТ для преобразования деятельности правительства с целью сделать его более доступным, эффективным и прозрачным.

— Электронное правительство (e-Government) это способ предоставления информации и оказания набора государственных услуг гражданам, бизнесу и государственным чиновникам, при котором личное взаимодействие между государством и заявителем минимизировано за счет максимального использования информационных технологий. Создание электронного правительства предполагает построение общегосударственной распределенной системы общественного управления, реализующей решение полного спектра задач, связанных с управлением документами и процессами их обработки. Свою деятельность оно основывает на системах электронного документооборота государственного управления в масштабах страны, что позволяет существенно повысить его эффективность.

— Социальные сети в настоящее время очень быстро развиваются, так как объединяют людей или организации, связи между которыми организуются по общим интересам (тематические форумы, личные связи, деловые знакомств и контакты).

— Информационная экономика (экономика знаний)— это наука, исследующая хозяйственную деятельность человека, которая предусматривает широкое применение ИКТ в процессах производства, распределения и потребления общественных благ и определяющая правила хозяйствования в информационном обществе.

Следует сделать вывод, что информатизацию можно отнести к механизму по разрешению проблем общества, связанные с преобразованием и прогрессом в информационной деятельности. Стоит отметить, что информатизация охватывает абсолютно все сферы жизнедеятельности.

Под информационным обществом понимается человеческая общность, в которой преобладает работа с информацией и ее полноценная реализация во всех аспектах. Следует сделать акцент на преимущественных направлениях, которые прогрессируют в России:

1. Преобразование пакета технологий и набора сопутствующих организационных мер, нормативно-правового обеспечения для организации цифрового взаимодействия между органами государственной власти.

2. Прогресс в сфере общегосударственной связи: реформирование сетей и создание новых средств связи.

3. Образование платформы для общего функционирования работы с информацией, в том числе и для государства, где в фундаменте присутствуют формирование взаимоотношений между обществом и государством посредством образования и создание общегосударственного информационного поля и возможность использования внутренних и внешних информационных ресурсов.

4. Урегулирование законов, которые относятся к правовым отношениям, связанных с сетевой экономикой. Благодаря усовершенствованию данного вопроса сетевая экономика может получить поддержку от государства.

5. Процесс расширения экономических, организационных и правовых отношений по торговле информационными услугами и образование внутригосударственной индустрии создания конкуренции между продукцией.

6. Преобразование учебного процесса, при котором информационные технологии будут включаться в программу обучения, а так же развивать обучение, которое бы происходило на расстоянии, то есть через компьютерные технологии (онлайн-обучение).

7. Преобразования в сфере здравоохранения, где при помощи информационно-коммуникационных технологий можно было бы усовершенствовать работу самой сферы, а так же работающих кадров.

8. Улучшение контроля над информационной безопасностью, где развивалась бы тенденция уменьшения неправомерных действий при задействовании информации, которая может быть получена при помощи интернета и которые, в свою очередь, приносили бы вред обществу.

Информационные технологии по своей сути имеют значимую роль в развитии общества, ведь именно благодаря информации, находящейся в интернете, человечество может осваивать новые навыки и получать различную информацию. На данный момент времени, а также в будущем, общество будет находиться в необычной для себя атмосфере, в которой значительную роль будет занимать информация. Информационные технологии будут постепенно занимать каждую сферу жизнедеятельности.

Существует понятие – информационное общество, которое подразумевает собой общество с высоким уровнем развития и использования информационных технологий, развитыми инфраструктурами, обеспечивающими производство информационных ресурсов и возможность

доступа к информации, называют информационным (ИО). Само название "информационное общество" впервые появилось в Японии в середине 60-х годов XX века. Оно стало основным в докладе специальной группы по научным, техническим и экономическим исследованиям, созданной японским правительством для выработки перспектив развития экономики страны. Специалисты, предложившие этот термин, разъяснили, что он характеризует общество, в котором в изобилии циркулирует высокая по качеству информация, а также есть все необходимые средства для ее хранения, распределения и использования. Информация легко и быстро распространяется по требованиям заинтересованных людей и организаций и выдается им в привычной для них форме. Стоимость пользования информационными услугами настолько невысока, что они доступны каждому.

Отличительными особенностями ИО являются: открытость, технологичность (особенность информатизации), интеллектуальность, доступ к мировым информационным ресурсам, высокая степень обеспечения безопасности, гибкость и самоорганизация выше указанных систем. В таком обществе наблюдается ускоренная автоматизация и роботизация всех отраслей производства и управления, происходят радикальные изменения социальных структур. Эти изменения приводят к расширению сферы информационной деятельности и вызывают необходимость подготовки специалистов в области разработки и сопровождения информационных технологий, требуют повышения информационной культуры граждан.

В книжных источниках об информационном обществе можно найти процесс становления данного развития в разных странах: Соединенные Штаты Америки, Европейского союза, Япония, Китай, Индия. Следует выделить три вида модели развития информационного общества:

— модель «Силиконовой долины», которое стимулируется рынком;

- «Сингапурская модель» информационное общество, основанное на подчинении власти, которое также берет за основу рыночное основание;
- «Финская модель» информационное общество, которое базируется на интересах общества и его благоустройстве.

Информационное общество, которое развивается в Российской Федерации, по своей структуре заинтересовывает различных ученых и мыслителей. Россия, под влиянием других стран, развивает данную сферу и начинает занимать определенную роль. Этот процесс развивается под влиянием общемировых тенденций глобализации, и Россия начинает определяться со своей ролью в этом движении. 22 июля 2000 г. наша страна подписала Окинавскую хартию глобального информационного общества, в которой подчеркивается, "что информационно-коммуникационные технологии являются одним из важных факторов, влияющих на формирование общества XXI века. Их революционное воздействие касается образа жизни людей, их образования и работы, а также взаимодействия правительства и гражданского общества. Они становятся жизненно важным стимулом развития мировой экономики".

Социальная защита является особым видом деятельности, а значит, она также включает в себя структуру-субъект, содержание, средства, объект. Данные элементы структуры являются целостными, поскольку потеря компонента приведет к тому, что система будет разрушена. К субъектам социальной защиты населения можно причислить органы государственной власти, негосударственные организации, социальные группы и физических лиц. Объект социальной защиты – лица, которые нуждаются в помощи со стороны. К ним можно отнести стариков, пенсионеров, инвалидов, тяжелобольных, детей.

Целью социальной защиты населения является избавить от низкого уровня жизни населения, оказать материальную поддержку, содействовать адаптации социально незащищенных групп населения к рынку, на практике

реализовать меры их защиты.

Необходимо выделить принципы социальной защиты: принцип адресности социальной помощи, означающий ее предоставление непосредственно нуждающимся лицам; гарантированности, предусматривающий обязательное оказание помощи обратившимся гражданам; дифференцированного подхода в определении размеров и видов помощи; комплексность, то есть при необходимости оказание нескольких видов помощи; социального реагирования, то есть предусматривающий возможность пересмотра социальных нормативов и т.д. [35, с. 13]. Указанные принципы обеспечивают построение деятельности учреждений и организаций социальной защиты. Среди них социальные службы - государственные (министерство, комитет), муниципальные (управление, отдел социальной защиты населения) и негосударственные органы управления (благотворительный, общественный фонд, религиозная организация), специальные учреждения и предприятия, которые осуществляют социальную работу.

Под социальным обеспечением стоит понимать один из блоков социальной защиты населения, то есть это более узкое направление, подразумевающее распределение внебюджетных фондов социального страхования и перераспределение части государственного бюджета для того, чтобы удовлетворить потребности физических лиц в различных социальных ситуациях.

Так, можно сделать вывод, что социальное обеспечение является формой выражения социальной политики государства. В свою очередь, оказание социальной помощи – составной элемент социальной защиты населения. Под ней следует понимать блок социального обеспечения, охватывающий осуществление выплат, выдач и оказание услуг гражданам со среднедушевым доходом ниже величины прожиточного минимума из фондов различного уровня (как государственных, так и негосударственных).

Социальная поддержка оказывается гражданам, которые имеют доход

не ниже прожиточного минимума, однако нуждаются в поддержке в связи с тем, что в их жизни сложилась трудная жизненная ситуация.

Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» данную ситуацию описывает как объективно нарушающую жизнь индивида (например, ситуации получения инвалидности, неспособности к самообслуживанию из-за возраста, болезни, сиротства, безнадзорности и так далее). При этом важным критерием является невозможность ее преодоления своими силами.

Существует следующий набор инструментов, который используется, чтобы оказать социальную поддержку: материальная (финансовая) поддержка, носящая временный, единовременный или постоянный характер; натуральная помощь; помощь оказанием услуг.

Выделим как особый элемент также социальное обслуживание, возникшее закономерно в социальном государстве, имеющем ориентацию на обеспечение достойного уровня жизни населения. Оно осуществляется системой социальных служб. Ими также осуществляется социальная реабилитация, подразумевающая меры по созданию и обеспечению условий для социальной адаптации лица, то есть восстановления социального статуса человека.

Социальная защита также включает социальное страхование. Оно рассматривается как система законодательно закрепленных экономически и организационно определенных мероприятий, которые направлены то, чтобы компенсировать или минимизировать последствия изменения материального положения лиц в связи с различными социальными трудностями.

Так, можно сделать вывод о том, что вышеназванные понятия имеют некоторые сходные черты. Одной из них является юридически-экономический характер данных категорий, а также назначение – решение социальных проблем и организационно-правовые формы осуществления. По уровню реализации, как социальной защиты, так и социального обеспечения,

и обслуживания можно судить о реализации принципа социального государства. Также необходимо отметить, что некоторые меры социального обеспечения и защиты пересекаются или даже тождественны.

Социальная защита населения, как динамическая система постоянно находится в развитии, направление которой задает государство на федеральном и региональном уровнях. Федерация посредством органов исполнительной власти реализуют экономическую функцию по созданию условий для достойного уровня жизни; политическую функцию по поддержанию социальной стабильности в обществе; социально-реабилитационную функцию по восстановлению общественного статуса нетрудоспособных граждан; демографическую функцию по стимулированию воспроизводству народонаселения; защитную функцию.

Эффективное развитие системы социальной защиты населения в РФ, а также функционирование механизмов данной деятельности предопределено набором социально-экономических гарантий, с помощью которых и обеспечивается поддержание достойного уровня жизни населения с ориентиром на повышение его качества.

Правовой основой для функционирования данной системы являются конституционные гарантии, нормы федерального законодательства, региональные нормативно-правовые акты, а также специализированные социально-правовые программы, которые реализуются как на федеральном, так и на региональном уровнях.

Описанные инструменты и механизмы системы социальной защиты населения оказывают положительное влияние на эффективность защиты наиболее незащищенных категорий населения. Развитие компьютерных сетей может коренным образом изменить систему информатизации в социальной работе, облегчить обмен научными знаниями, поиск информации, усовершенствовать распространение печатных материалов. Дидактические возможности компьютеров после создания электронно-сетевой социальной работы существенно возрастают.

С точки зрения использования информационных технологий, представляют интерес возможности электронно-сетевой социальной работы в части обмена информацией в виде текста, статической и анимированной графики, речи. Специалист по социальной работе и клиент могут обмениваться в интерактивном режиме информацией на расстоянии от нескольких метров до нескольких тысяч километров, причем это может происходить в реальном масштабе времени или асинхронно. Восприятие информации в этом случае происходит визуально с экрана монитора или с твердой копии (распечатки на бумаге). Работа в электронно-сетевой социальной работе представляет возможность так называемого массового индивидуализированного общения, где клиент может находиться в удобном для него месте, в удобное время, в удобном темпе. Кроме этого, он может при этом обращаться за справками в базу данных, проводить общение с другими специалистами и клиентами, а также получать консультационные услуги. Дидактические возможности электронно-сетевой социальной работы представляют большой простор для разработки различных вариантов организации информационного процесса.

Электронно-сетевая социальная работа имеет такие аспекты, как: содержательный и технический. Оформленные иначе, чем в традиционной социальной работе, действия социального работника в электронно-сетевой социальной работе заставляют по иному относиться к самому процессу их потребления. Во-первых, очень важным является то, что система интерактивности сама по себе позволяет осуществлять процесс управления познавательной деятельностью, причем режим реального времени оказывает стимулирующее влияние на клиента в целом. Во-вторых, весьма положительным моментом в электронно-сетевой социальной работе является широкая диалогизация коммуникативного процесса. В-третьих, клиент, благодаря включению в сферу сетевого взаимодействия, становится соучастником деятельности, порожденной виртуальной реальностью. Это позволяет стимулировать процессуально самообразовательные качества

клиента (процессы самопознания, самообучения, самокоммуникации и т. д.), что, в свою очередь, повышает степень индивидуализации коммуникационного взаимодействия.

Таким образом, можно представить электронносетевую социальную работу как изобретательство, поскольку признается неоднородность, подвижность, изменчивость сети, наблюдается постоянное ее развитие. С другой стороны, электронно-сетевую социальную работу можно рассматривать как интеллектуально выраженную форму социальной деятельности, поскольку она не может существовать вне сетевого сообщества и напрямую связана с ним. Обладая высокой степенью индивидуальности, сетевая деятельность каждого конкретного социального работника меняется и дополняется за счет активного соучастия других участников Интернет коммуникации.

Специалист по социальной работе должен эффективно использовать самые популярные офис-приложения, объединенные в единую среду для работы текстовых процессоров (MicrosoftWord), электронных таблиц (MicrosoftExcel), средств подготовки и демонстрации презентаций (MicrosoftPowerPoint) и приложений для организации работы в организации (MicrosoftOutlook), в Интернет (MicrosoftOutlookExpress) и средств СУБД (MicrosoftAccess).

Таким образом, данные информационные системы используются как интерфейс для эффективной организации повседневной работы команды социальной защиты населения. Встроенная электронная почта позволяет хранить список контактов, расписание встреч и событий, календарь, список задач и т. д. Все инструменты, необходимые для организации системной и персональной деятельности специалистов, собраны в едином комплексе для коллективной работы с документами анализа информации, для удобного и быстрого осуществления оригинальных эффективных организационных решений, ориентированных на потребности конкретного специалиста, что дает возможность создавать разветвленные Интернет-сети, как внутренние

(локальные), так и с выходом в Интернет. Все это обеспечивает согласованность, высокую производительность в оказании услуг и быстрое получение результатов.

При этом активно используются:

1. Развитая система помощи на русском языке, обеспечивающая консалтинг в решении самых трудных информационных задач специалиста по социальной работе, используя для развития Многоцелевого Исползования Серверов систему мастеров-агентов и инструментарий экспертных систем.

2. Помощники (например, OfficeAssistant), которые обеспечивают необходимую информацию, дают советы, как лучше выполнить то или иное действие, они также предложат подсказку, найдут нужный программный инструмент в приложениях. Внимательно следя за действиями пользователя, программный офис-помощник при необходимости предлагает наиболее простой и эффективный путь решения организационной и управленческой задачи, а также обеспечивает возможность быстрого освоения новых инструментов в процессе работы и развития Многоцелевого Исползования Серверов.

3. Мастера писем (LetterWizard), которые экономят время, автоматизируя процесс создания стандартных элементов писем (например, форматирование и указание адреса), включая элементы содержания письма.

4. Инструментальные средства под общим названием «Мастера» обеспечивают специалисту информационный комфорт при специальных работах.

5. Мастера для анализа таблиц (TableAnalyzerWizard) автоматически превращают плоскую таблицу с данными в мощную реляционную базу данных, автоматически создав несколько таблиц взаимосвязи.

6. Встроенные в офис-пакеты языки программирования быстро создают приложения, ориентированные на выполнение специфических задач информационного менеджмента.

7. Средства публикации на Web-сервере данных специалиста по социальной работе публикуют любую информацию из баз данных (таблицы, выборки, формы, отчеты) на корпоративном Webсервере или на других серверах сети Интернет, организуя живые интерактивные страницы, динамически отражающие самую свежую информацию о процессах работы. Эти страницы позволяют запрашивать нужные данные, редактировать отдельные строки таблиц или добавлять информацию в существующую базу с помощью средства просмотра ресурсов Интернет.

8. Средства презентации офисных систем (например, PowerPointAnimationPlayerforActiveX) дают возможность публиковать на страницах Web мультимедийные презентации, содержащие анимацию, звуковые эффекты, гипертекстовые ссылки и специальные эффекты [22].

В ряде программ используются функциональные комплексы, агенты-программы, гарантирующие выполнение сложной алгоритмически связанной операции информационной технологии.

Анализируя роль и значение информационных технологий для современного этапа развития общества, можно сделать вполне обоснованные выводы о том, что эта роль является стратегически важной, а значение этих технологий в ближайшем будущем будет быстро возрастать. Именно этим технологиям принадлежит сегодня определяющая роль в области технологического развития государства. Аргументами для этих выводов является ряд уникальных свойств информационных технологий, которые и выдвигают их на приоритетное место по отношению к производственным и социальным технологиям.

В числе отличительных свойств информационных технологий, имеющих стратегическое значение для развития общества, представляется целесообразным выделить следующие наиболее важные.

1. Информационные технологии позволяют активизировать и эффективно использовать информационные ресурсы общества, которые сегодня являются наиболее важным стратегическим фактором его развития. Опыт показывает, что активизация, распространение и эффективное использование информационных ресурсов (научных знаний, открытий, изобретений, технологий, передового опыта) позволяют получить существенную экономию других видов ресурсов: сырья, энергии, полезных ископаемых, материалов и оборудования, людских ресурсов, социального времени.

2. Информационные технологии позволяют оптимизировать и во многих случаях автоматизировать информационные процессы, которые в последние годы занимают все большее место в жизнедеятельности человеческого общества. Общеизвестно, что развитие цивилизации происходит в направлении становления информационного общества, в котором объектами и результатами труда большинства занятого населения становятся уже не материальные ценности, а главным образом, информация и научные знания. В настоящее время в большинстве развитых стран большая часть занятого населения в своей деятельности в той или иной мере связана с процессами подготовки, хранения, обработки и передачи информации и поэтому вынуждена осваивать и практически использовать соответствующие этим процессам информационные технологии.

3. Информационные процессы являются важными элементами других более сложных производственных или же социальных процессов. Поэтому очень часто и информационные технологии выступают в качестве компонентов соответствующих производственных или социальных технологий.

Информационные технологии сегодня играют исключительно важную роль в обеспечении информационного взаимодействия между людьми, а также в системах подготовки и распространения массовой информации. Эти средства быстро ассимилируются культурой нашего общества, так как они не

только создают большие удобства, но снимают многие производственные, социальные и бытовые проблемы, вызываемые процессами глобализации и интеграции мирового сообщества, расширением внутренних и международных экономических и культурных связей, миграцией населения и его все более динамичным перемещением по планете. В дополнение ставшим уже традиционными средствам связи (телефон, телеграф радио и телевидение) в социальной сфере все более широко используются системы электронных телекоммуникаций, электронная почта, факсимильная передача информации и другие виды связи [34].

В условиях развертывания информатизации каждое из диалектически взаимосвязанных начал человека: физическое, психическое и социальное требует специального учета, т.к. только в этом случае новые возможности информационного общества могут быть в полной мере использованы для всестороннего развития человека. Неучет специфики этих начал человека, стихийная информатизация чревата трудно прогнозируемыми в полной мере отрицательными общественными последствиям информатизации.

Люди с ограниченными физическими возможностями требуют особого подхода к разработке прежде всего устройств ввода-вывода информации в ЭВМ. Например: во многих странах мира для слепых и слабовидящих людей широко применяются специальные синтезаторы, позволяющие осуществлять голосовой ввод информации; практически полностью потерявшие подвижность могут осуществлять работу на компьютере, ввод информации движением глаз при помощи специальных шлемов.

В России создана специальная программа по компьютерной технике, адаптированной для лиц, имеющих различные физические отклонения (например, в Москве разработана и успешно применяется компьютерная методика для лечения косоглазия у детей, что очень важно, так как в каждой тридцатой семье ребенок страдает этим заболеванием); существуют специальные компьютерные залы, а также центры подготовки специалистов из числа людей с ограниченными возможностями [17, с. 24].

Необходима разработка программ занятости с использованием компьютеров на дому для людей, не имеющих возможности перемещаться на работу. Реализация таких программ позволит обществу не потерять деятельностный, образовательный и интеллектуальный потенциал людей, а также снизит социальную напряженность.

Появление информации в качестве потребительских благ ведет к качественным сдвигам в потреблении, образе жизни, рождает новую модель жизнедеятельности индивидов. В условиях информационного общества особо важную роль начинают играть не просто материальные и духовные блага, а организационно-информационные факторы – «порядки»[8, с. 47]. Уровень и образ жизни начинают зависеть не столько от количества полученного хлеба, мяса, одежды, книг, сколько от уровня услуг, культуры, образования и т. д.

Однако стремительное нарастание уровня услуг может привести к тому, что значительное количество людей «потеряется» в этом море изобилия, включится в гонку за качеством услуг ради них самих, а не ради развития человека. Может минимизироваться деятельностная и максимизироваться потребительская сторона образа жизни людей, что, в конечном итоге приведет к деградации общества.

Информатизация в социальной сфере – это решение проблем разработки и внедрения типовых информационно-вычислительных систем по следующим направлениям:

- социальная защита населения;
- трудоустройство и занятость населения;
- охрана здоровья;
- народное образование;
- охрана окружающей среды;
- мониторинг общественного мнения.

Внедрение современных информационных средств и технологий повысит эффективность работы территориальных органов управления и их служб, предприятий и организаций, занятых в социальной сфере, за счет автоматизации операций по сбору, учету, поиску, обработке и выдаче достоверных данных, необходимых для принятия решений [28, с. 55].

Таким образом, современные информационно коммуникационные средства – это программное обеспечение, созданное с учетом особенностей применения на различных объектах управления для эффективного использования ресурсов компьютеров за счет общих элементов для всех приложений. Команды меню, панели инструментов, средства проверки орфографии и грамматики русского и английского языков, средства рисования представлены единым набором инструментов. Это позволяет сэкономить дисковое пространство и организовать эффективное использование серверной архитектуры корпоративной сети. Расходы, которые приходится на обучение специалистов по социальной работе навыкам работы с информационной системой, по данным Microsoft, могут составлять около 45 % от общих затрат на функционирование информационных систем [12, с. 78].

Разнообразие социальных проблем, ожидающих своего решения, требует координации деятельности, усиления взаимодействия государственных структур и различных неправительственных, общественных организаций. Внедрение межотраслевой системы информации позволит обеспечить оперативность и эффективность управленческих решений, устойчивость развития системы социальной защиты населения, информационную безопасность личности, расширит возможности решения проблем развития социальной сферы на основе политики социального партнерства.

Представляется необходимым рассмотреть на примере социальных организаций города Пенза использование социальными работниками возможностей информационных технологий:

1) Социальное управление города Пенза активно использует возможности интернет-портала <http://www.socuprpenza.ru/> для рассмотрения обращений граждан, а также для публикации анонсов социальных мероприятий, проводимых в городе;

2) на официальном сайте Центра социальной помощи семье и детям города Пенза <http://www.socpenza.ru/> можно ознакомиться с перечнем социально-бытовых услуг, которые оказывают социальные работники Центра как на возмездной, так и безвозмездной основе, а также оставить заявку онлайн на получение каких-либо из указанных услуг социальных работников;

3) ключевое значение использование информационных технологий имеет для тех социальных работников, которые осуществляют социально-бытовую помощь пожилому населению, так как именно социальный работник зачастую является единственным связующим звеном между пожилым человеком и социумом, единственным человеком, который способен не только решить текущие проблемы жизнеобеспечения, создания безопасной среды обитания, но и научить пожилого человека элементарным приемам жизни в условиях цифрового (информационного) общества, соответствующая услуг по обучению пожилого населения основам компьютерной грамотности содержится в перечни услуг, которые предоставляет Центр социальной помощи семье и детям города Пенза;

4) использование информационных технологий социальным работником происходит также в процессе его самообразования по средствам дистанционных ресурсов: продолжительность онлайн-классов социальных услуг варьируется в зависимости от школ или поставщиков курсов, тем не менее, некоторые школы предлагают курсовые работы, которые могут быть завершены всего за пять недель, в то время как другие не должны быть закончены в течение года, типичный бесплатный онлайн-курс социального обслуживания с сертификатами длится 12 недель, а некоторые могут занимать до 14 недель в зависимости от типа программы. В следующих

школах представлены лучшие онлайн-курсы по социальной работе с сертификатами для удаленных учащихся. Эти школы мотивируют своих учеников, предоставляя им задания по методу системы управления обучением:

- Университет Джона Хопкинса;
- Калифорнийский университет в Дэвисе;
- Университет Южной Калифорнии;
- Университет Торонто;
- Университет Питтсбурга;
- Университета Эмори;
- Мичиганский университет;
- и другие.

Исходя из этого, углубленная самоподготовка специалистов по социальной работе возможна с использованием обучающего окружения прикладных программ офисных технологий. Освоение специалистом по социальной работе современных средств многоцелевого использования серверов повышает его конкурентоспособность, позволяет достичь высокой системной производительности работы, интеграции информационной и управленческой деятельности за счет национального выбора и освоения информационных средств и информационных технологий.

1.2. Возможности компьютерных программ при предоставлении услуг в системе социальной работы

На сегодняшний день неоспорим тот факт, что информационные технологии получают широкое внедрение и использование в организации и функционировании системы социальной защиты населения: механизмы информационных технологий позволяют предоставлять отдельные социальные услуги с помощью интернет-сетей, внедряются различные автоматизированные системы управления в отдельные сферы социальной защиты, используется электронный документооборот для систематизации различных видов данных и информации, применяются создание и использование специализированных информационных киосков, а также происходит IT-просвещение населения в части использования компьютерной техники и интернета. Представляется, что подобные факторы закладывают тенденцию на популяризацию использования информационных технологий в сфере обеспечения социальной защиты населения.

Представляется, что использование информационных технологий в механизмах функционирования социальной работы можно считать одним из направлений сложившейся моды в социальной сфере, причем в данном ключе мы можем увидеть, как мода, будучи социальным механизмом, выполняет свою инновационную функцию, а именно способствует поиску новых методик и экспериментальных механизмов осуществления социальной работы и работы отдельных специалистов в данной сфере, а также позволяет наиболее быстро отдельным индивидам осуществить адаптацию к постоянно изменяющимся условиям общественной жизни. Более того, стоит отметить, что подобная тенденция оказывает влияние на изменение иерархии престижа отдельных социальных явлений и элементов социальной системы, в чем проявляется так называемая престижная функция данного социального явления [12, с. 88].

Как результат сложившейся модной тенденции относительно места информационных технологий происходит повышение влияния и признания значения использования информационных технологий в системе социальной работы, что представляет собой неотъемлемое звено механизма функционирования системы социальной защиты населения в XXI веке. На сегодняшний день внедрение новейших информационных ресурсов и механизмов в социальные системы позволяет рассматривать социальных работников в качестве информационных работников, иными словами, включать их в круг специалистов, которые относятся к IT-сфере [34, с. 77].

Данная характеристика напрямую обуславливает повышение в перспективе профессии социального работника, что в свою очередь должно оказать положительное влияние на привлечение молодых специалистов в данную сферу. Вместе с тем не стоит опускать из внимания тот факт, что подобное повышение престижа и востребованности данной профессии также влечет за собой требования по уровню знаний и соответствующих компетенций, которые будут предъявляться к потенциальным кандидатам.

На сегодняшний день существуют различные специализированные программы и курсы, которые осуществляют обучение социальных работников в компьютерной сфере, так, например, на территории Пензенской области функционирует программа «Понятный интернет», которая включает в себя 10 занятий по основным темам, связанным с компьютерной грамотностью, и предоставляется для всех работающих в сфере оказания социальной помощи. Социальные работники по результатам прохождения данной программы получают возможность осуществлять дополнительную компьютерную помощь своим подопечным, например, осуществлять установку компьютерных программ на их личные ПК, осуществлять подачу заявок на те или иные государственные услуги с помощью интернет-сетей.

Также стоит отметить, что наличие компьютерной грамотности косвенно повышает уровень профессиональных знаний социальных работников, так как использование компьютерных технологий расширяет

возможности и горизонты для осуществления дистанционного обучения и коммуникации со специалистами в самых различных социальных сферах.

Стоит также отметить, что помимо вышеуказанных положительных эффектов от внедрения информационных технологий в работу социальных работников, данный процесс также позволяет разрешить следующие некоторые аспекты проблем предоставления социальных услуг: географическая доступность; физическая доступность; социокультурная доступность; транспортная доступность; материальная доступность; информационная доступность; временная доступность [12, с. 10].

Остановимся более подробно на каждом из обозначенных аспектов.

Под географической доступностью социальных услуг понимается удаленность конкретных социальных учреждений от потенциальных получателей указанной социальной услуги, которую предоставляет рассматриваемое учреждение.

Под физической доступностью социальных подразумевается наличие специальных приспособлений необходимых для получения социальных услуг теми гражданами, которые ограничены в физических возможностях.

Говоря о социально-культурной доступности социальных услуг следует исходить из определенных психосоциальных характеристик конкретной личности, которые предопределяют обращение человека в те или иные учреждения, осуществляющие социальную работу с населением, а также сложившееся в обществе отношение к тем или иным группам социально-незащищенных слоев населения, которые нуждаются в получении социальной помощи.

Транспортная доступность социальных услуг предполагает наличие тех или иных транспортных средств, которые относятся непосредственно к рассматриваемым учреждениям социальной защиты, а также иные виды общественного транспорта, которые могут быть использованы для того, чтобы осуществлять личное обращение в учреждения, осуществляющие социальную работу.

Под материальной доступностью социальных услуг для целей настоящего исследования понимается наличие финансовых возможностей для осуществления оплаты отдельных услуг, которые являются сопутствующими в процессе получения социальной помощи.

В рамках категории информационная доступность социальных услуг подразумевается наличие широкого уровня распространения информации о предоставляемых возможностях социальной работы.

Под временной доступностью социальных услуг понимается наличие у субъектов получения тех или иных социальных услуг временных ресурсов для осуществления данной деятельности.

Использование сотрудниками социальных служб автоматизированных баз данных, доступных для занесения и передачи информации различными ведомствами, позволяет клиентам тратить меньше времени и средств на сбор документов, необходимых для получения помощи, поскольку воспроизводится механизм подобный технологии «одно окно», только в электронной форме. Особенностью информационной системы является её функционирование на основе Интернет-технологии, которая обеспечивает многопользовательский доступ и не требует размещения на рабочих местах какого-либо дополнительного программного обеспечения кроме стандартного браузера [29, с. 20].

Выводы по главе

На сегодняшний день информационные технологии представляют собой значительный круг возможностей, которые позволяют разрешать сложности, встречающиеся в процессе осуществления своих профессиональных функций работниками сферы социальной защиты населения. Данное основание позволяет относить социальных работников к работникам информационного пространства, но вместе с тем, это не дает возможности преуменьшать значение взаимодействия модели «человек-человек» в рамках осуществления данной профессиональной деятельности,

ввиду чего представляет особую важность внедрение инновационных новейших технологий в действующую профессиональную деятельность социальных работников, так как данные механизмы и методики должны оказывать положительный эффект на повышение уровня благополучия населения.

Глава 2. Анализ роли и возможностей использования информационных технологий в системе социальной работы (на примере Центра социальной помощи семье и детям Железнодорожного района г. Пензы)

2.1 Анализ работы Центра социальной помощи семье и детям Железнодорожного района г. Пензы

МБУ «Центр социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района города Пензы создано 10 августа 1994 года без ограничения срока деятельности, зарегистрировано в качестве поставщика социальных услуг в Пензенской области на основании приказа Министерства труда, социальной защиты и демографии Пензенской области от 13.01.2015 года № 3-ОС

Основные направления деятельности учреждения:

- социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов;
- реализация прав семьи и детей, на защиту и помощь со стороны государства, предупреждение безнадзорности и правонарушений среди несовершеннолетних;
- оказание адресной социальной поддержки семьям и одиноко проживающим гражданам.

Деятельность Центра направлена на оказание помощи семьям, детям и отдельным гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

Специалисты Центра проводят систематическую работу, направленную на реализацию прав детей, а именно: укрепление и восстановление физического, психического и социального здоровья детей, проживающих на территории Железнодорожного района г. Пензы.

Получение помощи невозможно без создания базы данных о семьях. Дифференцированный учет семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, является одной из основных задач Центра.

Специалисты отделения социальной помощи семьям с несовершеннолетними детьми осуществляют социальный мониторинг населения района, формируют и корректируют базу данных о семьях с детьми. В этих целях используется компьютерная программа «Адресная социальная помощь», база данных ДЕСОП (дети в социально опасном положении). На I квартал 2021 года на учете в Центре состоит 2189 семей, в них 4170 детей, нуждающихся в различных видах помощи. Социально-демографическая характеристика семей с детьми, состоящих на учете в Центре:

- Многодетные – 616 семей, в них 1999 детей
- Опекунские – 126 семей, в них 162 ребенка
- Приемные – 21 семья в них 28 детей
- Родители-инвалиды – 32 семьи, в них 43 ребенка
- Полные малообеспеченные – 641 семья, в них 1036 детей
- Семьи с ребенком инвалидом – 282 семьи, 303 ребенка
- Неполные – 471 семья, в них 599 детей

в том числе:

- Дети разыскиваемых родителей – 1 семья, в них 1 ребенок
- Одинокие матери – 242 семьи, в них 287 детей
- Семьи, потерявшие кормильца – 61 семья, в них 78 детей
- Неполные по причине развода – 157 семей, в них 217 детей.
- ДЕСОП – 51 семья, в них 101 ребенок
- Проф. учет – 110 семей, в них 163 ребенка

В соответствии с графиком межведомственных рейдов проводятся рейды в семьи группы «риска» и по местам концентрации подростков. На I

квартал 2021 года проведено 71 рейд, в ходе которых посещено 312 семей (раз).

Большое внимание уделяется работе с семьями, злоупотребляющими алкоголем. На учете в Центре состоит 30 семей, в которых родители злоупотребляют спиртными напитками, в них 36 пьющих родителей. За I квартал 2021 года от алкогольной зависимости пролечено 2 человека, воспитывающих несовершеннолетних детей.

Специалисты отделения видят свою задачу в том, чтобы помочь детям реализовать свои права на образование и развитие, социальное обеспечение, на полноценную и достойную жизнь, успешное интегрирование в современное общество.

Профилактическая работа по предупреждению правонарушений, коррекция неадекватного поведения несовершеннолетних, социальная реабилитация способствует нормализации детско-родительских отношений, улучшению обстановки в неблагополучных семьях, укреплению физического и психологического здоровья семей и детей, снижению количества семей в социально опасном положении, повышению чувства ответственности у родителей за воспитание, развитие и здоровье детей.

Социальные работники и специалисты по социальной работе постоянно проводят на территории района обследование условий проживания пенсионеров и инвалидов, уделяя особое внимание ветеранам Великой Отечественной войны, с целью определения их потребностей в социальной помощи и услугах.

Для повышения эффективности и качества социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов проводятся занятия в «Школе социального работника», цель которых – повышение профессионального уровня работников.

Для оказания социально-психологических услуг психологом проводятся коррекционно-развивающие занятия, ориентированные на познавательную, эмоционально-личностную и социальную сферу жизни. В

коррекционную работу с детьми включаются элементы сказкотерапии, арт-терапии. Для граждан пожилого возраста, инвалидов в отделении проводится работа, направленная на адаптацию пожилых людей и инвалидов к их новой социальной роли. Психологическая помощь нацелена на пересмотр прежних жизненных установок и взглядов, на выработку новой самодостаточной позиции. За I квартал 2021 года проведено 31 занятие. Психологическая помощь в основном оказывалась дистанционно или индивидуально с соблюдением санитарных норм.

В течение I квартала 2021 года 103 социально-психологические услуги получили 51 человек.

В отделении функционирует кружок скандинавской ходьбы, который приобретают все большую популярность среди граждан пожилого возраста, являясь эффективным фактором в поддержании хорошей физической формы. Скандинавская ходьба помогает развивать выносливость, укрепляет кости и мышцы, уменьшает проблемы с опорно-двигательным аппаратом, улучшает общее состояние здоровья по многим показателям. Практические занятия по скандинавской ходьбе проходят 2 раза в неделю, на свежем воздухе на прилегающей к отделению территории, небольшими группами с соблюдением санитарных норм.

За I квартал 2021 года оказано 497 услуг по организации досуга (занятия скандинавской ходьбой).

Для организации активного и содержательного досуга граждан пожилого возраста и инвалидов, реализации их возможностей на базе отделения социальной реабилитации работает клуб по интересам для граждан пожилого возраста и инвалидов: «Радуга».

Задачи клуба:

- организация досуга пожилых людей с учетом возраста, интересов, состояния здоровья;
- содействие активному образу жизни пожилых людей.

Участие в работе клуба позволяет пожилым людям обрести новые жизненные позиции, ощутить свою значимость в обществе, стать более адаптированными и готовыми к изменениям в окружающем мире, как можно дольше оставаться активными гражданами. В связи с ограничением массовых мероприятий работа клуба проводится дистанционно.

Для оказания неотложной помощи гражданам района, нуждающимся в социальной поддержке, в Центре функционирует отделение срочной социальной помощи.

Срочное социальное обслуживание включает в себя следующие социальные услуги:

- выдача талонов на бесплатное посещение муниципальных бань города Пензы отдельным категориям семей и граждан, не имеющих горячего водоснабжения, в установленном законом порядке.
- сбор и распределение среди нуждающегося населения района вещей б/у;
- выдача новой одежды и обуви из имеющегося резерва;
- обеспечение остро нуждающихся граждан продуктами наборами;
- предоставление льготных услуг бытового обслуживания;
- оказание гражданам срочной юридической помощи, консультаций и иных социальных услуг;
- поздравление юбиляров района;
- обследование жилищно-бытовых условий граждан, обратившихся за помощью;
- привлечение благотворительной помощи.

Полученная за I квартал 2021 года от спонсоров благотворительная помощь в виде продуктов и промышленных товаров на сумму 60,15 тысяч рублей, была направлена на оказание адресной социальной помощи малообеспеченным семьям района.

За I квартал 2021 года 405 человек получили адресную социальную помощь на сумму 109,21 тыс. руб. в том числе:

— продовольственную – 388 человек, на общую сумму – 98,49 тыс. руб.;

— вещевую – 17 человек, на общую сумму 10,72 тыс. руб.;

Ежедневно специалисты осуществляют прием граждан в отделе и по телефону для оказания им консультативной помощи. За I квартал 2021 года дано 1047 консультаций.

За I квартал 2021 года 2 семьи (7 человек) получили 63 талона на бесплатное посещение муниципальных бань города.

Сведения о предоставляемых социальных услугах по формам социального обслуживания и видам социальных услуг, тарифах на предоставляемые социальные услуги и условиях их предоставления

Учреждение предоставляет социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, бесплатно, на условиях частичной или полной оплаты.

«Центр социальной помощи семье и детям» ведет аналитическую деятельность в рамках своей деятельности по рассмотрению обращений граждан, данная деятельность имеет своим результатом составление соответствующих докладов для вышестоящих контрольных органов.

Для граждан при направлении обращений данный аспект не представляет особой важности, так как при подаче обращений граждане преследуют защиту своих прав, или прав иных лиц и общественных интересов в качестве основной цели.

Для граждан наиболее важным является своевременное и качественное рассмотрение обращений, равно как и оперативное предложение ответных решений на поданные обращения. Аналитический же аспект деятельности является необходимым в большей степени для самого Центра.

В рамках данной деятельности реализуется своего рода «обратная связь» общества на деятельность органов государственной власти, что является неотъемлемым элементом механизмов демократии. С помощью подаваемых обращений государство формирует и выявляет общественные потребности в тех или иных общественных сферах.

Анализ обсуждаемых проблем является дополнительной гарантией для обеспечения функционирования реального народовластия в государстве.

Граждане, с помощью подачи обращений, в особенности при выявлении конкретных проблем и предложении возможных путей их решений оказывают воздействие на государственную власть, побуждая ее на принятие конкретных решений. Анализ большого количества обращений и их объединение по отраслевому принципу позволяет не только разрешить конкретную проблему, но и изучить ее масштабы для дальнейшего ее устранения на территории края или государства в целом.

Помимо государственных и общественных интересов, обращения граждан также позволяют разрешать их личные проблемы и обеспечивать защиту личных прав и интересов от нарушений и неправомерных ограничений, что опосредованно также влияет на дальнейшее предотвращение аналогичных правонарушений у других граждан.

Иными словами, аналитическая работа Центра по рассмотрению обращений граждан оказывает особое влияние на процесс разрешения правонарушений в целом. Подробный анализ динамики изменения количества обращений граждан за период 2017-2019 гг. отображен в Таблице 1.

В 2017 году в «Центр социальной помощи семье и детям» поступило 2057 письменных и устных обращений граждан, что на 27,9% меньше в сравнении с 2016 годом (2853 обращения).

Значительное количество обращений граждан поступает в форме электронных сообщений. В 2017 году данной возможностью воспользовались 940 граждан (45,7 %). В сравнении с аналогичным периодом

прошлого года, количество обращений в электронной форме уменьшилось на 31,1 % (1365).

Таблица 1

Динамика изменения количества обращений граждан в «Центр социальной помощи семье и детям» с 2017-2019 гг.

	2017	2018	2019
Общее количество обращений граждан	2997	3887	4570
В устной форме	500	630	710
В письменной форме	1557	2004	2405
В электронном виде	940	1253	1555

Наиболее актуальные вопросы, по которым обращались граждане в 2017 году:

- социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения – 453;
- назначение и выплата пособий в связи с рождением и воспитанием детей – 128;
- оплата жилищно-коммунальных услуг – 126;
- назначение субсидий по оплате жилищно-коммунальных услуг – 112;
- проезд льготных категорий граждан на городском и пригородном транспорте – 95;
- социальное обеспечение, материальная помощь и льготы инвалидам – 95.

Результаты приведенной статистики отражены на круговой диаграмме на Рисунке 1 (Приложение 1).

В 2018 году в «Центр социальной помощи семье и детям» поступило 2634 письменных и устных обращений граждан, в сравнении с 2017 годом, количество обращений увеличилось на 27,8 % (2017 год - 2061 обращение).

Значительное количество обращений граждан поступило в форме электронных сообщений. В 2018 году данной возможностью воспользовались 1253 гражданина (47,6 %).

Наиболее актуальные вопросы, по которым обращались граждане в 2018 году:

- социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам – 526;
- субсидии, компенсации и иные меры социальной поддержки при оплате жилого помещения и коммунальных услуг – 320;
- проезд льготных категорий граждан на городском и пригородном транспорте – 107;
- назначение и выплатой пособий в связи с рождением и воспитанием детей – 170;
- льготы и меры социальной поддержки инвалидов – 170.

Результаты приведенной статистики отражены на круговой диаграмме на Рисунке 2 (Приложение 1).

В 2019 году в «Центр социальной помощи семье и детям» поступило 3115 письменных и устных обращений граждан.

Через главное управление Губернатора и Правительства области по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений поступило 1616 обращений.

В 2019 году поступило 42 благодарности от граждан.

Значительное количество обращений граждан поступает в форме электронных сообщений. В 2019 году данной возможностью воспользовались 1555 граждан (49,9 %). Наиболее актуальные вопросы, по которым обращались граждане в 2019 году:

- социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам - 553;
- субсидии, компенсации и иные меры социальной поддержки при оплате жилого помещения и коммунальных услуг - 301;
- проезд льготных категорий граждан. Проезд льготных категорий граждан на городском и пригородном транспорте -105;
- выплата пособий и компенсаций на ребенка - 189;
- исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей – 189;
- льготы и меры социальной поддержки инвалидов - 180.

Динамика увеличения количества поступивших в Центр обращений граждан отражено на графике Рисунок 3 (Приложение 1).

Сравнительный анализ количества обращений граждан, подаваемых в «Центр социальной помощи семье и детям» позволяет сделать вывод о том, что общее количество обращений с каждым годом в рассматриваемый период растет, с 2017 по 2019 количество подаваемых обращений увеличилось на 53%, в том числе количество обращений, подаваемых в электронной форме, увеличилось на 54%.

Наиболее актуальные вопросы, которые поднимались гражданами в рамках обращений в Центр за рассматриваемый период отражены в Таблице 2.

Распределение интересов граждан, отраженных в подаваемых жалобах сохраняло примерно равную пропорцию в 2017-2019.

Таблица 2

Наиболее актуальные вопросы, по которым обращались граждане в «Центр социальной помощи семье и детям» за период с 2017-2019 гг.

Тематика вопросов	2017	2018	2019
Социальное обеспечение, материальная помощь	453	526	553
Назначение и выплата пособий в связи с рождением и воспитанием детей	128	170	189
Оплата ЖКУ	126	-	-
Субсидии по оплате ЖКУ	112	320	301
Льготный проезд на городском транспорте	95	107	105
Льготы по инвалидности	95	170	180

Анализ работы с обращениями граждан показал, что в 2019 году активизировалась организаторская, контрольная и аналитическая деятельность в Центре по основным направлениям:

- защита прав, свобод, законных интересов человека и гражданина, укрепление законности и правопорядка;
- обязательность рассмотрения обращений граждан независимо от их пола, возраста, национальности, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям;
- своевременность и объективность рассмотрения обращений граждан.

Таким образом, проведенный анализ позволил выделить основные пробелы, которые существуют на сегодняшний день в системе рассмотрения Центром обращений граждан, представляется необходимым дальнейшее предложение путей решений данных проблем с целью повышения качества и эффективности деятельности Центра по рассмотрению обращений.

2.2. Оценка применения информационных технологий в Центре социальной помощи семье и детям Железнодорожного района г. Пензы

Анализ текущего уровня использования информационных технологий в механизмах работы центра свидетельствует о наличии использования данных технологий в повседневных задачах социальных работников, однако представляется, что процесс рассмотрения обращений граждан нуждается в автоматизации, как на этапе их составления и отправки, так и на этапе оценки качества их исполнения.

Анализ деятельности Центра по рассмотрению обращений граждан позволил сделать вывод о том, что данный процесс является достаточно разработанным и эффективным, однако стремительное увеличение количества подаваемых обращений, особенно в период с 2017 по 2019 годы свидетельствует о необходимости поддержания действующего уровня качества рассматриваемых обращений в отсутствии сокращения объемов рассмотрения. Для данных целей необходимо выявить возможные проблемы, которые могут замедлять процессы рассмотрения обращений, а также снижать качество их рассмотрения.

Сравнительный анализ количества обращений граждан, подаваемых в Центр позволяет сделать вывод о том, что общее количество обращений с каждым годом в рассматриваемый период растет, однако представляется затруднительным сделать вывод о том, с чем связано увеличение числа обращений: с ростом доверия Центру, или же наоборот недостаточным уровнем проработки и рассмотрения поданных ранее жалоб.

Представляется необходимым дополнение действующей системы рассмотрения обращений граждан элементами «обратной связи», а именно разработка методики оценки качества и полноты рассмотрения обращений, для дальнейшего детального анализа рассмотренных обращений на

соответствие данному критерию и публикация данного анализа в открытых источниках.

Система «обратной связи» на сегодняшний день на сайте и в иных открытых источника Центра отсутствует, публичная функция обращений – не только защищать права конкретного гражданина, но и создавать основу для укрепления такой защиты и предупреждения нарушений в будущем, не реализуется.

Для выхода из этой ситуации, на наш взгляд, необходимо создать систему анализа и отчетов Центра, по унифицированной форме и официально их публиковать. При этом отчёты должны содержать данные о тематике обращений, о количестве отдельных видов обращений, об их распределении по компетенции и о результатах рассмотрения.

Также анализ показал тенденцию увеличения числа обращений, подаваемых в электронной форме, на сегодняшний день данные обращения подаются через электронную приемную на сайте <http://www.socpenza.ru/>. Представляется необходимым также создать личный кабинет на данном портале для возможности отслеживания статуса обращения, а также создать форму обратной связи на предоставленный ответ Центра по обращению, для оценки полноты и качества рассмотренного обращения.

2.3. Прогнозирование и возможности развития информатизации Центра социальной помощи семье и детям Железнодорожного района г. Пензы

Для разрешения выявленных в ходе анализа проблем представляется целесообразным разработать проект «Положения о полноте и качестве рассматриваемых обращений в Центре», который позволит создать критерии оценки, механизм анализа, а также предусмотрит схему организации обратной связи.

Цель проекта – повышение уровня полноты и качества рассмотрения обращений граждан в Центр с 65 % до 80% к 2022 году, путем создания «Положения о полноте и качестве рассматриваемых обращений в Центре».

Задачи проекта:

1. Сформировать нормативную и организационно-методическую реализации проекта.
2. Создать кадровые условия для реализации проекта.
3. Подготовить необходимую для реализации проекта материально-техническую базу.
4. Организовать информационное сопровождение проекта.

Общая характеристика проекта:

Ответственным за реализацию плана мероприятий по реализации проекта определен Центр. Примерный срок реализации проекта – один месяц.

Разработанный проект «Положения о полноте и качестве рассматриваемых обращений в Центре» предполагает наличие следующих характеристик:

— проект позволит разработать критерии оценки уже рассмотренных обращений на предмет полноты и качества рассмотренных обращений;

— проект создаст унифицированную систему отчетов о качестве и полноте рассматриваемых обращений, для дальнейшей обязательной публикации данных отчетов на регулярной основе с установленной периодичностью на сайте Центра;

— проект предусматривает создание формы обратной связи на сайте Центра для оценки гражданами полученных ответов на рассмотренные обращения, в рамках личного кабинета на сайте.

Этапы реализации проекта:

Для решения перечисленных ранее задач предлагаем следующие мероприятия, в рамках реализации проекта, которые представлены в Таблице 3.

Таблица 3

Мероприятия проекта

«Положение о полноте и качестве рассматриваемых обращений в Центре»

Мероприятия	Сроки реализации	Ответственные	Финансирование
Этап 1. Подготовительный			
Разработка критериев оценки полноты и качества рассмотрения обращений	Июнь 2021 – Ноябрь 2021	Уполномоченные сотрудники Центра	100 000 рублей из бюджета
Этап 2. Основной (реализация)			
Подготовка типового образца ежеквартального анализа рассмотренных обращений граждан	Май 2021 – Август 2021	Уполномоченные сотрудники Центра	100 000 рублей из бюджета
Создание личного кабинета на сайте официального портала учреждений социальной поддержки и социального	Май 2021 – Август 2021	IT-специалисты Центра	500 000 рублей из бюджета

обслуживания населения			
Создание формы обратной связи граждан на ответы по рассмотренным обращениям в личном кабинете официального портала учреждений социальной поддержки и социального обслуживания населения	Май 2021 – Август 2021	IT-специалисты Центра	300 000 рублей из бюджета
Этап 3. Заключительный (итоги)			
Подведение итогов реализации проекта, определение эффектов от реализации проекта, дальнейшее прогнозирование модернизации проекта	Ноябрь 2022 – Декабрь 2022	Уполномоченные сотрудники Центра	-

В рамках мероприятия по разработке критериев оценки полноты и качества рассмотрения обращений предлагается внедрить критерии. Для внедрения настоящего положения требуется определение уполномоченного сотрудника из штата Центра. Предварительная оценка объема финансирования мероприятия из бюджета составляет 100 000 рублей.

Мероприятие по подготовке типового образца ежеквартального анализа рассмотренных обращений граждан предусматривает формирование формы анализа рассмотренных обращений на основании критериев, для его дальнейшего регулярного опубликования на официальном портале учреждений социальной поддержки и социального обслуживания населения. Предварительная оценка объема финансирования мероприятия из бюджета составляет 100 000 рублей.

Мероприятие по созданию личного кабинета на сайте официального портала учреждений социальной поддержки и социального обслуживания

населения подразумевает привлечение IT-специалистов для создания активно-удобного интерактивного и функционального личного кабинета на сайте официального портала учреждений социальной поддержки и социального обслуживания населения, для подачи обращений в Центр через личный кабинет, а также для отслеживания статуса поданных обращений в любой форме. Также предлагается введение системы обратной связи на ответы по обращениям в рамках личного кабинета. Предварительная оценка объема финансирования мероприятия из бюджета составляет 500 000 рублей.

Мероприятие по созданию формы обратной связи граждан на ответы по рассмотренным обращениям в личном кабинете официального портала учреждений социальной поддержки и социального обслуживания населения подразумевает привлечение IT-специалистов для настройки формы обратной связи в личном кабинете. Предварительная оценка объема финансирования мероприятия из бюджета составляет 300 000 рублей.

Этапы реализации проекта:

- подготовительный этап (июнь – август 2021) (данный этап заключается в разработке программы и мероприятий по реализации проекта), подготовка распоряжений по внедрению проекта;
- этап реализации (сентябрь – ноябрь 2021) (расчет материально-технической базы, непосредственное внедрение проекта в установленные сроки);
- подведение итогов (ноябрь – декабрь 2022) (подведение итогов реализации проекта, определение эффектов от реализации проекта, дальнейшее прогнозирование модернизации проекта).

Эффекты от реализации проекта:

Реализация проекта направлена на внедрение «Положения о полноте и качестве рассматриваемых обращений в Центре» в деятельность Центра по рассмотрению обращений граждан.

Ожидаемые конечные результаты реализации проекта:

- создание слаженной системы рассмотрения обращений граждан Центром, в рамках которой показатели качества и полноты рассмотрения обращений будут повышены до 80%.

- получение обратной связи от граждан по результатам рассмотрения их обращений для целей повышения удовлетворения полученным ответом до 90%;

- повышение работоспособности действующего онлайн-ресурса Центра для повышения эффективности и актуальности его функционирования о 90%.

Таким образом, предлагаемый проект «Положения о полноте и качестве рассматриваемых обращений в Центре» позволит повысить уровень качества рассмотрения обращений граждан.

Заключение

На сегодняшний день информационные технологии представляют собой значительный круг возможностей, которые позволяют разрешать сложности, встречающиеся в процессе осуществления своих профессиональных функций работниками сферы социальной защиты населения. Данное основание позволяет относить социальных работников к работникам информационного пространства, но вместе с тем, это не дает возможности преуменьшать значение взаимодействия модели «человек-человек» в рамках осуществления данной профессиональной деятельности, ввиду чего представляет особую важность внедрение инновационных новейших технологий в действующую профессиональную деятельность социальных работников, так как данные механизмы и методики должны оказывать положительный эффект на повышение уровня благополучия населения.

По результатам проведенного исследования была проанализирована деятельность «Центра социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пензы в частности в аспекте использования информационных технологий в процессе осуществления социальной работы.

Анализ текущего уровня использования информационных технологий в механизмах работы центра свидетельствует о наличии использования данных технологий в повседневных задачах социальных работников, однако представляется, что процесс рассмотрения обращений граждан нуждается в автоматизации, как на этапе их составления и отправки, так и на этапе оценки качества их исполнения.

Институт обращений граждан в совокупности с нормативно-правовой базой, механизмами подачи и рассмотрения обращений представляет собой усложненный и самостоятельный социально-правовой институт. Данный институт является неотъемлемым элементом правового государства и гражданского общества, а также инструментом народовластия.

Повышенная роль данного института обусловлена тем, что реализация прав и свобод граждан является основным критерием определения качества функционирования принципов демократии и правового государства на территории конкретной страны.

Реализовывая право на обращения, граждане тем самым могут защищать свои личные интересы, или же отстаивать интересы отдельных групп, общества и государства. Обращения граждан являются составным элементом в механизмах осуществления контроля и надзора за деятельностью государственных органов и должностных лиц, так как они позволяют бороться недостатками в их деятельности, в том числе с бюрократией и коррупцией.

Праву на обращения корреспондирует обязанность у соответствующих органов и должностных лиц по рассмотрению данных обращений в установленные законодателем сроки и в предусмотренном законом порядке и как следствие принять решение по существу полученного обращения и направить надлежащий ответ.

Анализ деятельности Центра по рассмотрению обращений граждан позволил обобщить информацию о поступивших обращениях в рамках исследуемого периода, выявить наиболее актуальную тематику обращений, и позволил выдвинуть предположения об актуальных пробелах в данной деятельности и проблемах, требующих решения и доработки.

Далее нами в целях совершенствования процедур работы с обращениями граждан предложен разработанный проект «Положения о полноте и качестве рассматриваемых в Центре обращений», который может быть использован в государственных органах власти для достижения высокого уровня полноты и качества рассмотрения обращений граждан.

Полученные результаты могут быть использованы для дальнейшего их внедрения в деятельность «Центра социальной помощи семье и детям» Железнодорожного района г. Пенза.

Список литературы

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // СПС «Консультант-Плюс».
2. Об основах социального обслуживания в Российской Федерации: Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 13.07.2020) // СПС «Консультант-Плюс».
3. Об опеке и попечительстве: Федеральный закон от 24.04.2008 № 48-ФЗ (ред. от 08.12.2020) // СПС «Консультант-Плюс».
4. О государственной социальной помощи: Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ (ред. от 29.12.2020) // СПС «Консультант-Плюс».
5. Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации: Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ (ред. от 24.02.2021)// СПС «Консультант-Плюс».
6. Федеральный закон от 20.02.1995 № 24-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации»: принят ГД ФС РФ 25.01.1995.

Научная литература:

1. Антипьева, Н. В. Единство и дифференциация в праве социального обеспечения / Н.В. Антипьева. — М.: Проспект. - 2017. - 238 с.
2. Антонов, С. Инфомат в действии / С. Антонов. Режим доступа: URL: <http://www.rg.ru/2007/12/21/reg-chnoz/infomat.html> (дата обращения 07.05.2021).
3. Асланова, С. Х. Современные проблемы социальной политики государства и пути их совершенствования / С. Х. Асланова // Молодой ученый. – 2019. – №9. – С. 511–514.

4. Афанасьев, М. А. Право социального обеспечения России / М.А. Афанасьев — М: Проспект, 2020. - 184 с.
5. Байкин, И. А. К вопросу о понятиях «социальная справедливость», «социальная защищённость», «социальная незащищённость» / И. А. Байкин // Вестник МГТУ Станкин. — 2018. — № 2. — С. 26–30.
6. Бейдина, Т. Е. Новые подходы к социальной политике в США / Т.Е. Бейдина // Вестник Забайкальского государственного университета. — 2017. — Т. 23. — № 6. — С. 63-73.
7. Бекишев, А. Т. Система информационного обеспечения Интернет-рынка инноваций / А. Т. Бекишев, В. М. Комаров, К. В. Семин, О. А. Сперанский. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.novtex.ru/IT>, свободный.
8. Болдова, Я. Е. Взаимосвязь социальной защиты населения и социальной работы / Я.Е. Болдова, О.В. Бессчетнова // Формы и методы социальной работы. Улан-Удэ, — 2019. — С. 63-65
9. Гелбрейт Дж. Общество изобилия (The Affluent Society, 1958), — М.: Олимп-Бизнес, 2018. — 404 с.
10. Гимбаренко, В.В. Десять лет по пути становления и развития системы социальной защиты населения / В. В. Гимбаренко // Социальное обеспечение. 2002. № 9. С. 19-25.
11. Глущенко, П.П. Социально-правовая защита конституционных прав и свобод граждан / П.П. Глущенко. - СПб. 2018. 209 с.
12. Гордина В.А., Григорьев С.И., Гуслякова Л.Г. Основы построения концепции и организации социальной работы в России в первой половине 1990-х годов. — Барнаул, 2017. 72 с.
13. Григорьев, И. В., Шайхатдинов, В. Ш. Право социального обеспечения / И.В. Григорьев, В.Ш. Шайхатдинов. — М: Юрайт, 2019. 428 с.
14. Григорьева, И. А. Социальная работа с семьей / И.А. Григорьева. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 149 с.

15. Гусев, А. Ю. Судебная защита права российских граждан на социальное обеспечение. Монография / А.Ю. Гусев — М: Проспект. 2020. - 112 с.
16. Дахин, А. В. Основы социального государства/ А.В. Дахин, С.А. Воробьев. – Н.Новгород: НИУ РАНХиГС, 2019. – 102 с.
17. Дивеева, Н. И., Доброхотова, Е. Н., Захаров, А. А. Право социального обеспечения / Н.И. Дивеева, Е.Н. Доброхотова, А.А. Захарова. — М: Юрайт, 2017. 384 с.
18. Егоров, Г. В. Социальная политика в СССР в период с 1980 – 1991 гг. / Г.В. Егоров // Новое слово в науке и практике: гипотезы и апробация результатов исследований. — 2018. — № 17. — С. 55-60.
19. Захарова, Н. А., Горшков, А. В. Право социального обеспечения / Н.А. Захарова, А.В. Горшков. — М.: Омега-Л, 2015. 170 с.
20. Зимняя И.А. Социальная работа как профессиональная деятельность // Социальная работа. Вып. 2. — М., 2018. 19 с.
21. Зябликов, Д. В. Социальная политика РФ и ее роль в повышении уровня жизни населения / Д.В. Зябликов // Социально-экономический и гуманитарный журнал Красноярского ГАУ. — 2018. — №1 — С. 141-150.
22. Информационные технологии. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.ssti.ru/kpi/informatika/Content/biblio/b1/inform_man/gl_3_1.htm.
23. Клименко, В. А. Рыночная экономика: генезис и принципы становления и развития / В.А. Клименко // Экономическая наука сегодня. — 2019. — № 4. — С. 132-139.
24. Клименко, В. А. Социальная рыночная экономика: генезис и принципы становления и развития / В.А. Клименко // Экономическая наука сегодня. — 2017. — № 5. — С. 445-464.
25. Комкова, Г. Н., Торосян, Р. А., Сычев, В. Б. Право социального обеспечения / Г.Н. Комкова, Р.А. Торосян, В.Б. Сычев. — М: Юрайт, 2019. 188 с.

26. Косаренко, Н. Н. Право социального обеспечения / Н.Н. Косаренко. — М: КноРус, 2019. 240 с.
27. Липайкина, М. И. Социальная политика: цели и теоретические основы изучения / М.И. Липайкина // Аллея науки. — 2018. — Т. 4. — № 1 (17). — С. 113-116.
28. Модели организации адресной социальной помощи: метод. пособие / Е.А. Коваленко, Е.Л. Строкова, О.А. Феоктистова. — М.: Фонд «Институт экономики города», 2009
29. Морозов, В. Е. Рыночная экономика и ее социальная направленность / В.Е. Морозов // Политическая наука. — 2019. — № 4. — С. 51-68.
30. Морозова Е.А. Социальная защита — анализ современных трактовок // Социальная политика и социология. - №1. - 2017.
31. Осадчая, Г. И. Социология социальной сферы / Г.И. Осадчая. — М.: Академический проект, 2018. — 334 с.
32. Пименов, Ю. С. Использование Internet в системе маркетинга [Текст] / Ю. С. Пименов // Маркетинг в России и за рубежом. — 1999. — № 1. — С. 36– 45.
33. Плюхина, А. А. Социальная политика современной России: проблемы и тенденции развития / А.А. Плюхина // Экономический журнал. — 2019. — № 4. — С. 36–42.
34. Попов, П.В. Информационные технологии как элемент модернизации социального обслуживания населения / П.В. Попов // Отечественный журнал социальной работы. — 2012. - № 1.
35. Право социального обеспечения / Под ред. Филиппова М. В. — М: Юрайт, 2019. 406 с.
36. Предложения по разработке программы информатизации [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www-sbras.nsc.ru/win/fedotov/inter/Lab/2/fourth.htm>, свободный.

37. Приходовская, Е. А. Рыночная экономика / Е.А. Приходовская // Вестник Томского государственного университета. Культурология и искусствоведение. — 2018. — № 4. — С. 121-124.
38. Савинов А.Н., Зарембо Т.Ф. Организация работы органов социальной защиты. Издательский центр «Академия», 2019.
39. Свистун, Р. А. Сущности и основные направления государственной социальной политики в России / Р.А. Свисун // Научные исследования.- 2017. — Т. 1. № 6 (17). — С. 85-90.
40. Сулейманова, Г. В. Право социального обеспечения / Г.В. Сулейманова. — М: Юрайт, 2019. - 430 с.
41. Теории информационного общества / Фрэнк Уэбстер; Пер. с англ. М.В. Арапова, Н.В. Малыхиной; Под. ред. Е.Л. Вартановой. – М.: Аспект Пресс, 2004.
42. Тучкова, Э. Г. Право социального обеспечения России / Э.Г. Тучкова. — М: Проспект, 2020. - 480 с.
43. Филоненко В.И. Социальная работа: Словарь-справочник. М., 2018.
44. Ходусов, А. А. Проблемы социальной политики в условиях рыночной экономике / А.А. Ходусов // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Юриспруденция. — 2017. — № 4. — С. 100-107.

Наиболее актуальные вопросы, по которым обращались граждане в 2017 году

- социальное обеспечение, материальная помощь
- назначение и выплата пособий в связи с рождением и воспитанием детей
- оплата ЖКУ
- субсидии по оплате ЖКУ
- льготный проезд на городском транспорте
- льготы по инвалидности

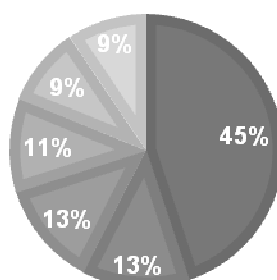


Рисунок 1. Статистические данные по обращениям граждан в «Центр социальной помощи семье и детям» в 2017 году

Наиболее актуальные вопросы, по которым обращались граждане в 2018 году

- социальное обеспечение, материальная помощь
- назначение и выплата пособий в связи с рождением и воспитанием детей
- субсидии по оплате ЖКУ
- льготный проезд на городском транспорте
- льготы по инвалидности

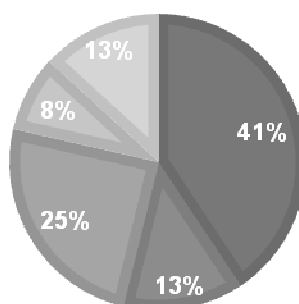


Рисунок 2. Статистические данные по обращениям граждан в «Центр социальной помощи семье и детям» в 2018 году



Рисунок 3. Динамика количества обращений граждан в «Центр социальной помощи семье и детям» за 2017-2019 года