

ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ

УДК 351.354:303.094.7

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

Чернігівський національний технологічний університет, м. Чернігів, Україна

**АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ
ДЛЯ СІМ'Ї, ДІТЕЙ ТА МОЛОДІ****И.М. Олейченко**, д-р по гос. упр.**М.Ю. Дитковская**, канд. по гос. упр.

Черниговский национальный технологический университет, г. Чернигов, Украина

**АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ
ДЛЯ СЕМЬИ, ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ****Ihor Oliychenko**, Doctor of Public Administration**Maryna Ditkovska**, PhD in Public Administration

Chernihiv National Technological University, Chernihiv, Ukraine

**ANALYSIS OF INFORMATION PROVISION OF SOCIAL SERVICES
FOR FAMILY, CHILDREN AND YOUTH**

Проведено аналіз інформаційної системи центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Досліджено кількісні характеристики надходження та відправлення управлінської інформації. Запропоновано шляхи вдосконалення інформаційного забезпечення системи соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

Ключові слова: інформаційна система, системи електронного документообігу, документ, орган державної влади, комп'ютерні технології.

Проведен анализ информационной системы центра социальных служб для семьи, детей и молодежи. Исследованы количественные характеристики поступления и отправки управленческой информации. Предложены пути совершенствования информационного обеспечения системы социальных служб для семьи, детей и молодежи.

Ключевые слова: информационная система, системы электронного документооборота, документ, орган государственной власти, компьютерные технологии.

An Information System the center of social services for families, children and youth has been analyzed. The quantitative characteristics of receipt and dispatch of management information have been studied. Ways of improving information provision of social services for families, children and youth have been suggested.

Key words: information system, electronic document management, document, public authority, computer technology.

Постановка проблеми. У сучасних умовах важливою складовою управлінського процесу є його інформаційне забезпечення, яке полягає у зборі та переробці інформації, необхідної для прийняття обґрунтованих управлінських рішень на різних рівнях державного управління. Передача інформації про стан і діяльність організації на вищий рівень управління і взаємний обмін інформацією між усіма взаємопов'язаними підрозділами здійснюється на основі комп'ютерної техніки та новітніх засобів зв'язку.

Інформаційне забезпечення передбачає надання фактичних даних управлінським структурам, використання даних та знань автоматизованими системами управління, використання інформації для забезпечення діяльності різних споживачів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання розвитку інформаційних технологій у системі державної влади вивчалися в роботах: О.О. Бакаєва, Я.Г. Берсуцького, А.Я. Берсуцького, В.М. Глушкова, Р.А. Калюжного, А.М. Колмогорова, В.І. Корогодіна, М.М. Лепи, В.М. Порохні, В.Ф. Ситника, В.О. Шамрая та ін.

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

Мета статті. Метою цієї роботи є дослідження інформаційного забезпечення в центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

Об'єктом дослідження цієї роботи є процес удосконалення інформаційних систем у системі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

Предметом дослідження є теоретичні положення та прикладні підходи до вдосконалення інформаційних систем соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

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

Виклад основного матеріалу. Центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді є спеціальними закладами, що забезпечують організацію та проведення соціальної роботи із соціально незахищеними категоріями сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги [2]. Основною метою їх діяльності є надання психологічних, соціально-педагогічних, соціально-медичних, соціально-економічних, інформаційних і юридичних послуг сім'ям, дітям та молоді. Основні завдання центрів: проведення інспектування та соціального супроводу сімей, що опинилися у складних життєвих обставинах; надання соціальних послуг підліткам та молоді; соціально-профілактична робота із запобігання правопорушень та інших негативних явищ у молодіжному середовищі; сприяння розповсюдженню соціальної реклами та розвитку волонтерського руху; організація змістового дозвілля дітей, підлітків та молоді [7].

Ефективність виконання цих завдань, у свою чергу, залежить від ефективності функціонування систем управління закладами, вироблення управлінських рішень, здійснення комунікаційних процесів, інформаційного забезпечення діяльності. Важливу роль в інформаційному забезпеченні відіграють системи документообігу центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Управлінські документи за найменуванням, формою і складом реквізитів повинні відповідати вимогам стандартів, положенням про центри та іншим нормативним документам, що містять правила документування. Аналіз відправлення і надходження документів до соціальних служб дозволяє виявити основні недоліки документообігу в системі, а також запропонувати заходи щодо його вдосконалення [4]. Вхідна документація з вищого рівня державного управління доводиться до центрів опосередковано. Розпорядчі документи від органів вищого рівня доводяться до Городнянського районного центру через райдержадміністрацію та Чернігівський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Вони розсилаються як ксерокопії документів органів вищого рівня районному центру разом із супровідним листом. Документи, що видаються на підставі розпорядчих документів органів вищого рівня, повинні мати посилення на них із зазначенням найменування цих документів, дат, номерів і заголовків [5].

Всі документи, що надходять до районного центру, приймаються спеціалістом, відповідальним за ведення діловодства та контролю. Ним же розкриваються всі конверти, за винятком тих, що мають напис «особисто». Документи підлягають обов'язковому попередньому розгляду. Попередній розгляд здійснюється спеціалістом, відповідальним за ведення діловодства та контролю в центрі. Метою попереднього розгляду документів є розподілення їх на ті, що потребують обов'язкового розгляду керівництвом центру і ті, що спрямовуються безпосередньо виконавцям відповідно до їх функціональних обов'язків, визначення необхідності реєстрації документів, а також встановлення термінів виконання документів, які передаються структурним підрозділам чи безпосереднім виконавцям.

Кореспонденція, що надійшла через засоби електронного та факсимільного зв'язку, також реєструється і з позначкою «Електронна пошта» або «факс» і передається директору в електронному вигляді або за необхідності на паперовому носії. Реєстрація документа здійснюється в центрі спеціалістом, відповідальним за ведення діловодства та контролю з подальшим записом у журналі реєстрації вхідних документів необхідних відомостей про документ, після чого заводиться реєстраційна картка на паперовому носії. Потім цей журнал можна використовувати для довідкової роботи і контролю за виконанням документів.

Протягом 2009–2011 років до Городнянського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (РЦСССДМ) надходило в середньому 470 листів вхідної кореспонденції (рис. 1). У 2012 році, із введенням у II півріччі нових функцій та посад фахівців із соціальної роботи, кількість вхідних документів збільшилася на 11 % (524 документи) і у 2013 становила вже майже подвійну цифру минулих років (898 листів). За I квартал 2014 року центром отримано 199 вхідних документів, але ця статистика набагато зменшиться після скорочення функцій із соціальної роботи з червня 2014 року.

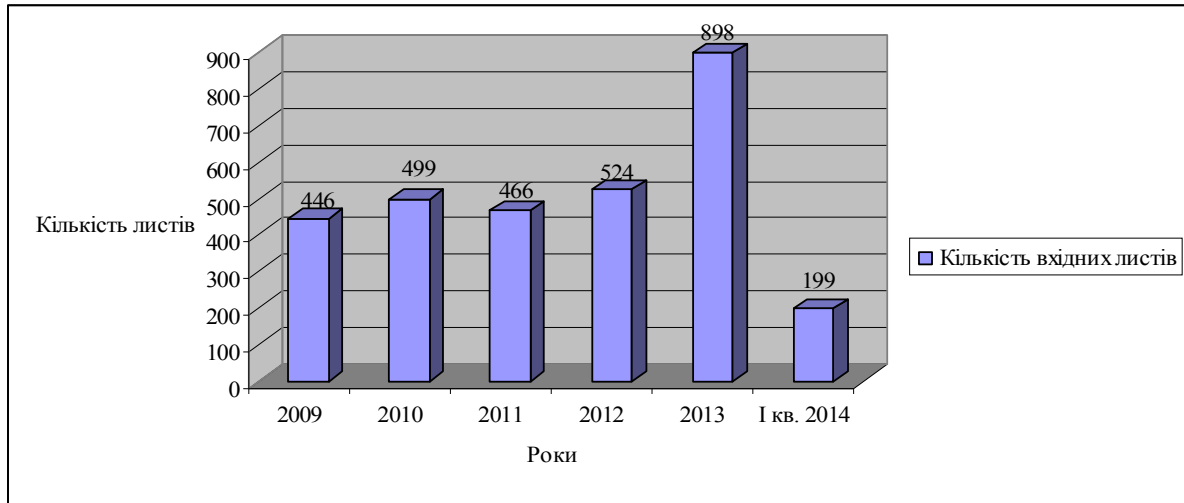


Рис. 1. Кількість вхідної кореспонденції Городнянського РЦСССДМ у 2009–2014 роках

Аналіз вхідної кореспонденції показує, що переважна більшість листів – це відповіді на запити центру з приводу інформації про клієнтів, які опинилися у складних життєвих обставинах – 48,7 %; інформування з приводу нормативно-правового забезпечення – 17,1 %; інформація, що потребує відповіді або звіту – 15,1 %; листи, що надсилаються для інформативних цілей – 9,6 %; фінансова інформація – 6,0 %; і найменша частка належить до обліково-статистичної інформації – 3,5 % (рис. 2).

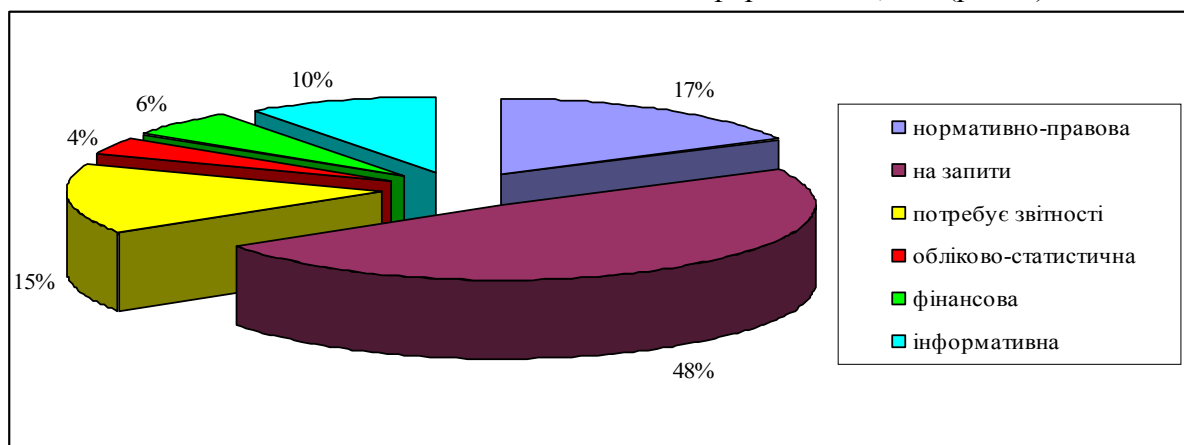


Рис. 2. Діаграма розподілу вхідної кореспонденції центру за видами

Більшість документів та листів надходить з тих організацій та служб, до яких центр подає запити – Управління праці та соціального захисту населення Городнянської райдержадміністрації, Пенсійний фонд України в Городнянському районі, Центральна районна лікарня м. Городні, сільські ради району, Служба у справах дітей Городнянської райдержадміністрації, Кримінально-виконавча інспекція в Городнянському районі, а також інші центри соціальних служб. Після реєстрації документів вони подаються на розгляд та накладання резолюції директору центру. Результати розгляду документів

ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ

відображаються в резолюції із зазначенням виконавця, строків, характеру виконання. Після опрацювання документа виконавцем у зазначений термін (як правило, не пізніше, ніж за 3 дні) подається відповідь (якщо інформація потребувала відповіді) для надси- лання до організації, від якої отримано документ.

Важливою складовою документації центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді є накази. Районний центр видає чотири види наказів: з особового складу (код 01) – накази, пов'язані з вирішенням питань трудової діяльності окремих працівників (зарахування на посаду, звільнення, преміювання тощо); з основної діяльності (код 02) – накази, які оформ- люють рішення директора щодо організації роботи центру загалом чи його структурних підрозділів (конкретні заходи щодо виконання директив вищих органів, планування робо- ти окремих структурних підрозділів тощо); з адміністративно-господарської діяльності (код 03) – накази про зміни до штатного розпису, стажування, відрядження, встановлення відповідальних тощо; відпустки (код 04) – накази, які надають працівникам чергові щоріч- ні, додаткові відпустки та відпустки без збереження заробітної плати. Аналіз журналів об- ліку наказів за 2009–2013 роки свідчить, що в середньому за рік Городнянським РЦСССДМ видається 29 наказів з особового складу, 100 наказів з основної діяльності, 49 – з адміністративно-господарської діяльності та 40 наказів на відпустки. Частина наказів на- лежить до внутрішнього документообігу, інша – спрямовується до зовнішніх джерел.

Вихідна документація є результатом опрацювання інформації, що надходить із зовніш- ніх і внутрішніх джерел центру. Вихідна кореспонденція за підписом директора центру, або головного бухгалтера, або начальника відділу (а за їх відсутності інших посадових осіб, наділених правом відповідного підпису) має бути віддрукована на гербових бланках, виготовлених друкарським способом. Дозволяється використання бланків, виготовлених за допомогою комп'ютерної та копіювально-розмножувальної техніки. Вихідний документ після підписання реєструється у журналі реєстрації вихідних документів Городнянського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді і відправляється адресату.

За 2009 рік було відправлено 388 листів, за 2010 рік – 497, 2011 – 522, 2012 – 426, 2013 – 884, I квартал 2014 року – 199 листів. Більшість вихідних листів (рис. 3) направляється до Чернігівського обласного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді – 27,1 %; до служби у справах дітей Городнянської РДА – більше ніж 19,1 %; до Координаційної ради Городнянської РДА – 14,6 %; Управління праці та соціального захисту населення – 10,1 %; інші районні та міські ЦСССДМ отримують 4,5 % вихідних листів; 4,0 % направляється до Пенсійного фонду України; інші 20,6 % документів направляються до різних установ, сілрад, навчальних закладів, депутатам Верховної Ради України тощо.

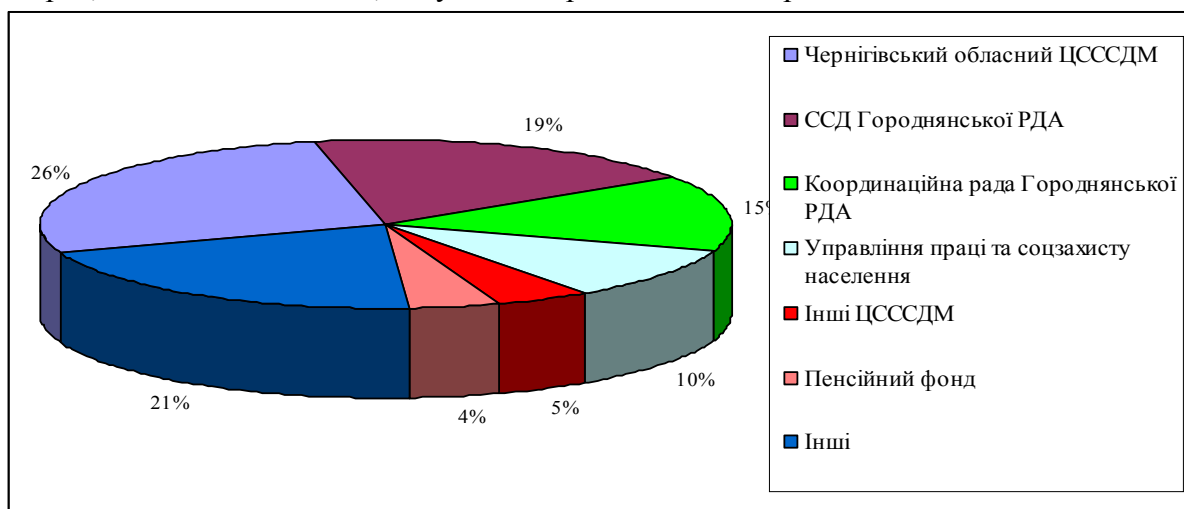


Рис. 3. Діаграма вихідної кореспонденції за адресатами

Документи відправляються через поштові відділення, кур'єрів, особисто, а також через засоби електронного та факсимільного зв'язку або електронною поштою з дотриманням усіх вимог до оформлення вихідних документів.

У Городнянському районному центрі використовуються інформаційні системи кадрової роботи та автоматизації бухгалтерського обліку. Ведення особових документів проводиться в паперовій формі через формування особових справ, а також за допомогою програмної системи «Картка», яка була створена в межах Єдиної державної комп'ютерної системи «Кадри». Система ЄДКС «Картка "Кадри"» забезпечує виконання таких функцій: ведення особових карток (створена на підставі ОК форми П-2 ДС, але не містить деяких даних, наприклад, автобіографії державного службовця), можливість користування пошуковими підсистемами, створення кадрової звітності за державними формами на підставі даних, які містяться в системі, можливість адміністрування, обмін даними (імпортувати та експортувати особові справи), захист інформації, ведення класифікаторів, режим введення – редагування інформації. Експортовані дані за допомогою змінних носіїв інформації передаються до обласного центру.

Порядок ведення бухгалтерського обліку бюджетних установ установлюється Державною казначейською службою України (ДКСУ) відповідно до національних положень (стандартів) бухгалтерського обліку за погодженням з Міністерством фінансів України. Основним нормативним документом є Закон України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» [1], що встановлює правові засади організації, ведення та складання звітності в Україні і його дія поширюється на бюджетні установи. Організація та методологія бухгалтерського обліку також регулюється такими документами: інструкції та накази ДКСУ, Міністерства фінансів, наказами Державної служби статистики України та іншими нормативними актами.

У Городнянському районному центрі використовуються елементи автоматизації бухгалтерського обліку, при цьому застосовується необхідне програмне забезпечення. В роботі бухгалтера застосовується програма MS Office Excel, за допомогою якої створюються меморіальні ордери, книги і картки аналітичного обліку, Журнал-головна книга, оборотні відомості, штатні розписи, звіти до ДКСУ та інші. Для створення кошторисів, планів, довідок про зміни до них, платіжних доручень, фінансових та юридичних зобов'язань використовується прикладна програма «K-Files». Вона надається безкоштовно всім клієнтам ДКСУ, з подальшою допомогою в обслуговуванні. Ця програма частково автоматизує процес набору документів через наявність у ній заздалегідь уведених довідників різних напрямків, від кодів економічної класифікації доходів бюджету до наявних установ в Україні. Програма дає змогу роздруковувати відповідні документи та зберігати електронні файли на змінних носіях для передачі та реєстрації до єдиної автоматизованої онлайн-системи ДКСУ.

Для роботи з банком (набір та відправка відомостей по заробітній платні) встановлено безкоштовну програму «PC-Banking RaiffaisenBankAval». Програма має онлайн-довідник працівників центру, який постійно оновлюється, та автоматичні налаштування на з'єднання з банком під кодом саме цієї організації. Центр надає фінансову звітність про виконання кошторисів доходів і видатків, статистичну та податкову звітність. Фінансова звітність центру подається до райдержадміністрації, районного фінансового управління та ДКСУ в паперовому варіанті. Форми фінансової звітності подаються також на електронних носіях згідно з вимогами автоматизованої системи ДКСУ. Статистична звітність подається в органи статистики на паперових носіях.

Податкова звітність надається в цей орган у терміни, що встановлені відповідними законами за допомогою безкоштовних програмних продуктів «OPZ Податкова звітність» та «ДПС Захист звітності». Програма «OPZ» має шаблони всіх форм звітності,

які подаються до Державної фіскальної служби України, функцію автоматичного заповнення заголовка документа, функцію роздрукування та налаштування системи на відправку та отримання повідомлень з Державної фіскальної служби України. Звітність з єдиного соціального внеску до Пенсійного фонду України подається за допомогою безкоштовної системи електронного документообігу «М.Е.Дос». З 2013 року Городнянським центром використовується система електронних цифрових підписів для здачі податкової звітності [3].

Усі ці нововведення у вигляді прикладних програм, цифрових підписів не тільки полегшують роботу бухгалтера, а ще й скорочують витрати часу та паперу для здавання звітів, порівняно зі здаванням звітності у паперовому вигляді. Документи з часу створення (надходження) і до передачі їх в архів зберігаються за місцем їх формування у службових справах. Закінчені діловодством справи постійного і тривалого (понад 10 років) строків зберігання повинні здаватись у архів Городнянської районної адміністрації для подальшого зберігання та використання. Підготовка документів до передавання в архів включає: експертизу цінності документів; оформлення справ; складання описів справ; передачу справ до архіву і забезпечення зберігання документів.

Центром розробляється, виготовляється та поширюється друкована продукція, яка є дієвим інструментом у процесі здійснення соціальної роботи. Так, протягом 2009–2013 років виготовлено 9 видів друкованої продукції (плакати, буклети, листівки, пам'ятки), загальним тиражем 486 штук. Основними темами друкованої продукції були: „Формування здорового способу життя”, „Протидія ВІЛ-інфекції/СНІДу”, „Попередження сімейного неблагополуччя” та „Розвиток сімейних форм виховання дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування”.

Інформація про діяльність центру забезпечується і через систему Інтернет. Так, на веб-сайті Городнянської районної державної адміністрації у рубриці «Соціальна сфера» є графа «ЦСССДМ». Наповненість цього підрозділу контролюється виключно директором центру. На цій сторінці наявна інформація про діяльність Городнянського районного ЦСССДМ, про проведення заходів, акцій та про актуальні події сьогодення. Є також статті інформаційного характеру. Центром у паперовому вигляді надсилається інформація до відповідного відділу РДА, яку потрібно розмістити на веб-сайті [7].

Висновки і пропозиції. Аналіз інформаційного забезпечення центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді свідчить, що актуальним є питання вдосконалення інформаційної системи центру, обумовлене зростанням ролі інформаційного забезпечення під час вироблення управлінських рішень, багатофакторністю і розмаїтістю соціальних проблем, що вимагають вирішення в межах функціонування соціальних служб. Удосконалення інформаційно-аналітичної системи дозволить: об'єднати й синхронізувати технологічні процеси контролю виконання документів, одержання звітів з їхнім одночасним документуванням у банках даних і сховищах; використовувати сучасні технології з метою оперативного одержання інформації з корпоративних документованих сховищ і її аналітичної обробки для надання особам, що приймають рішення. Впровадження комплексної інформаційної системи дозволить забезпечити оперативність і ефективність управлінських рішень, стабільність розвитку системи центру соціальних служб, інформаційну безпеку особистості, розширить можливості рішення проблем розвитку соціальної сфери на основі політики соціального партнерства.

Одним з пріоритетів, які стоять на порядку денному перед соціальними службами для сім'ї, дітей та молоді, є запровадження необхідного програмного забезпечення в межах усієї системи центрів, яке має сприяти прозорості та відкритості діяльності, підвищенню ефективності праці, якісному наданню населенню соціальних та інформаційних послуг, інтеграції зі світовим інформаційним простором тощо. Сьогодні також стає

необхідним створення розвинутої інформаційно-комунікативної інфраструктури мережі центрів соціальних служб. Основна мета – створення комп'ютерних регіональних і локальних баз і банків даних за рахунок створення сховищ, банків даних документованої інформації, телекомунікаційних мереж для передачі даних і інформаційно-аналітичної системи для одержання на їхній основі аналітичних і зведених даних про роботу центрів.

Список використаних джерел

1. *Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні* : Закон України від 16.07.1999 р. № 996-XIV // Відомості Верховної Ради України. – 1999. – № 40. – Ст. 365-376.
2. *Про державну допомогу сім'ям з дітьми* : Закон України від 21.11.1992 р. № 2811-XII // Відомості Верховної Ради України. – 1993. – № 5. – Ст. 21.
3. *Про електронний цифровий підпис* : Закон України від 22.05.2003 р. № 852-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 36. – Ст. 276–285.
4. *Про електронні документи та електронний документообіг* : Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 36. – С. 275–281.
5. *Про інформацію* : Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 48. – Ст. 650–669.
6. *Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади* : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 р. № 3 // Офіційний вісник України. – 2002. – № 2. – Ст. 57.
7. *Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні* : Закон України від 05.02.1993 р. № 2998-XII // Відомості Верховної Ради України. – 1993. – № 16. – Ст. 21.