

**ПРОБЛЕМЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ  
СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ  
(НА ПРИМЕРЕ ГКУ «СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА НАСЕЛЕНИЯ ПО  
БОЛЬШЕБЕРЕЗНИКОВСКОМУ РАЙОНУ РМ»)**

**Глухова Т. В.,**

канд. экон. наук, доцент кафедры информационных систем в экономике и  
управлении

**Лямзина Я. А.,** студентка I курса экономического факультета  
Мордовский государственный университет имени Н. П. Огарёва, г. Саранск

*В статье подробно анализируется технологический процесс предоставления мер социальной поддержки. Выявлены автоматизированные участки данного вида деятельности, а также блоки, требующие автоматизации.*

Ключевые слова: информационная система, информационная технология, программно-технические средства, база данных, электронный социальный регистр, автоматизация, сетевой режим, сервер, информационный отдел, электронное обращение.

Социальная защита населения – это одно из важнейших направлений социальной политики государства, заключающееся в установлении и поддержании общественно необходимого материального и социального положения всех членов общества. Основными принципами социальной защиты являются гуманность, адресность, комплексность, обеспечение прав и свобод личности. Система обеспечивает реализацию мер социальной защиты населения, поддержки социально уязвимых слоев населения и включает в себя следующие пункты.

1. Социальное обеспечение, т.е. пособия по временной нетрудоспособности и родам, по уходу за ребенком в возрасте до года, помощь семьям в содержании и воспитании детей, бесплатные или на льготных условиях ясли, детские сады, интернаты, пионерские лагеря и пр., семейные пособия, содержание нетрудоспособных в специальных учреждениях, бесплатная или на льготных условиях протезная помощь, предоставление инвалидам средств передвижения, профессиональное обучение инвалидов, различные льготы семьям инвалидов.

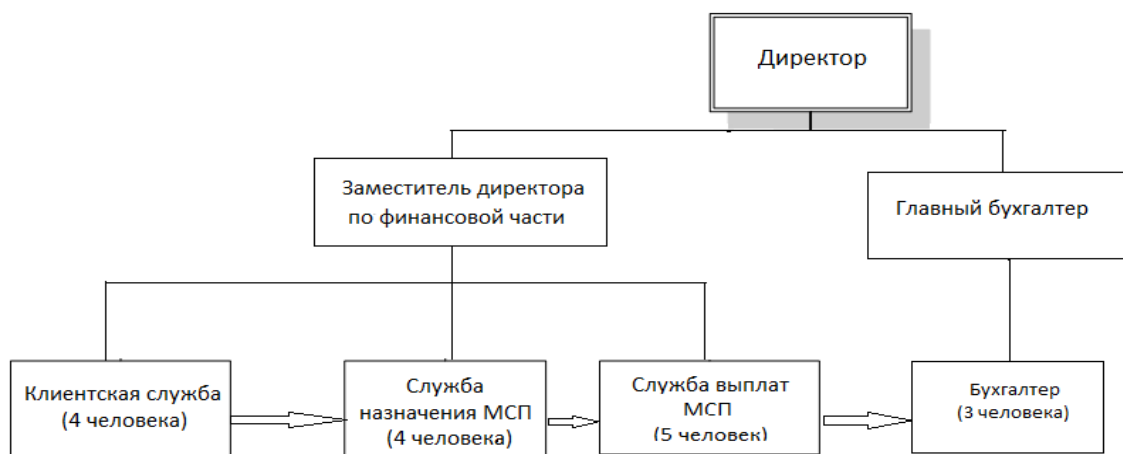
2. Социальные гарантии, т.е. предоставление социальных благ и услуг гражданам без учета трудового вклада и проверки нуждаемости на основе принципа распределений по потребностям имеющихся общественных ресурсов этих благ; социальные льготы – это система общественных гарантий, предоставляемых на основе упомянутых принципов отдельным группам населения (инвалидам, ветеранам труда).

3. Социальная поддержка предоставляется социально уязвимым группам населения, не способным в силу тех или иных причин обеспечить себе доход.

Помощь осуществляется как путем денежных, так и натуральных выплат (бесплатные обеды, одежда) и финансируется за счет общих налоговых поступлений. Социальная поддержка не ограничивается только материальной помощью. Она включает также меры в виде содействия и услуг, оказываемых отдельным лицам или группам населения социальными службами для преодоления жизненных трудностей, поддержания социального статуса, адаптации в обществе.

Общество заинтересовано в повышении эффективности социальной работы. Однако определить ее и измерить достаточно сложно. Эффективность в социальной сфере – это сложная категория, которая складывается из целей, результатов, затрат и условий социальной деятельности. Результат – это конечный итог какой-либо деятельности в соотношении с ее целью. Он может быть положительным или отрицательным. В социальной работе результатом является удовлетворение потребностей ее объектов, клиентов социальных служб, и на этой основе общее улучшение социальной обстановки в обществе. Критериями эффективности социальной работы на макро-уровне могут служить показатели материального положения семьи (человека), ожидаемая продолжительность жизни, уровень и структура заболеваемости, бездомности, наркомании, преступности и пр.

ГКУ «Социальная защита населения по Большеберезниковскому району РМ» самостоятельно осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Уставом. Данное учреждение возглавляет директор. Структура Учреждения может включать отделы и подразделения, предназначенные для реализации функций Учреждения (рис.1).



**Р и с у н о к 1 Организационная структура ГКУ «Социальная защита населения по Большеберезниковскому району РМ»**

Клиентская служба социальной защиты ведет ежедневный прием, дает подробные консультации, в том числе по сбору пакета необходимых документов.

Служба назначения мер социальной поддержки (МСП) рассматривает заявления, принимает решения по поводу назначения мер социальной поддержки, формирует личное дело на получателя МСП.

Служба выплат МСП формирует заявку на выдачу социальных выплат и передает в Министерство социальной защиты населения РМ. Министерство социальной защиты распределяет денежные средства на основании заявки и перечисляет на основании расходного поручения в бухгалтерию. Бухгалтерия в свою очередь перечисляет денежные средства в выплатные организации.

Технологический процесс предоставления мер социальной поддержки происходит следующим образом. Клиент обращается в клиентскую службу с соответствующими документами на предоставление МСП. Клиентская служба регистрирует обращение, проверяет достоверность всех необходимых документов (совпала дата, ФИО), формирует заявление и передает в службу назначения. Служба назначения вводит предоставленные документы в базу ЭСРН и делает назначения МСП. На основании назначенных МСП служба выплаты формирует заявку на предоставление социальной выплаты.

Если недостаточно документов или они недостоверны, то клиент получает отказ в предоставлении социальной выплаты.

Непременным условием повышения эффективности управленческого труда является оптимальная информационная технология, обладающая гибкостью, мобильностью и адаптивностью к внешним воздействиям. Социальная сфера не является исключением, и использование информационных технологий в развитии и функционировании социальной сферы играет большую роль. Без использования информационных технологий невозможно принятие обоснованных, взвешенных решений, касающихся оценки состояния отрасли социальной сферы, возможных направлений реформирования и модернизации социальной сферы.

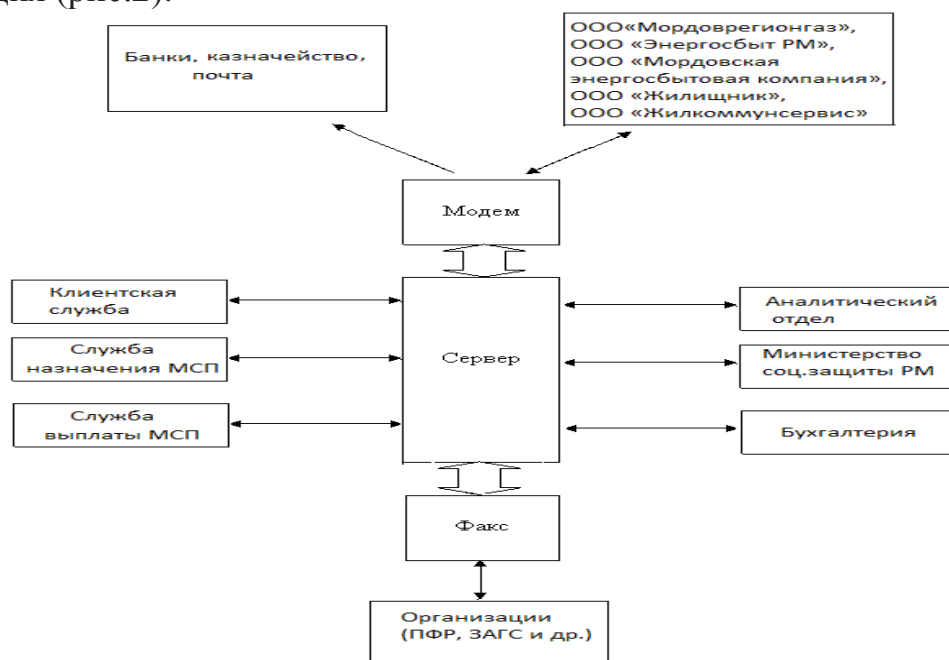
ИС социальной защиты населения Большеберезниковского района – это сложный комплекс программно-технических средств, направленный на повышение качества работы социальных структур в области оказания социальной помощи. Ядром информационной системы является Центральная база данных Министерства социальной защиты населения, содержащая информацию о гражданах и правовую информацию, необходимую для назначения и предоставления социальной помощи, а также для проведения аналитической работы. БД обладает гибкостью и масштабируемостью, что позволяет легко расширять ее функциональность. В структуру заложена возможность работы как с одним человеком, так и с его семьей. В ГКУ в качестве серверной операционной системы используется Windows Server 2003 R2.

В своей деятельности социальная защита использует такой программный продукт, как адресная информационная система электронный социальный регистр населения. SiTex-ЭСРН предназначен для ведения в единой базе данных регистра граждан, имеющих право в соответствии с законодательством на государственную социальную помощь, граждан, имеющих право на льготы, и других категорий граждан, имеющих право на субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг, ведения картотеки малообеспеченных, многодетных се-

мей. Кроме этого, в программе реализован расчет субсидий, выплата пособий, расчет компенсации. SiTex-ЭСРН имеет трехуровневую структуру: сервер приложений, хранилище данных и клиентское приложение. Сервер приложений – автономное серверное приложение, обеспечивающее выполнение бизнес-логики системы. Сервер обрабатывает запросы пользователей и внешние события (например, наступление указанной даты). Продукт SiTex-ЭСРН разработан на языке Java и благодаря этому может работать практически с любой ОС. Обмен информацией между клиентом и сервером происходит в формате XML по протоколу HTTP.

Программа «Социальный регистр населения» создана для автоматизации работ специалистов, занимающихся приемом и учетом граждан, оказанием им адресной социальной помощи в различных ее видах (льготы, социальные выплаты, пособия, субсидии, социальные услуги). В системе ведется персонифицированный учет граждан. Карточка содержит всевозможные сведения, необходимые для работ ГКУ Большеберезниковского района. Разработана система запросов, которая дает возможность пользователю осуществить выбор данных из информационных баз по различным критериям и показателям. Система поставляется с набором интерфейсов для создания автоматизированных рабочих мест специалистов социальной защиты в соответствии с функциональными и должностными обязанностями. Все элементы системы взаимосвязаны между собой и обеспечивают работу в сетевом режиме с общим «банком данных».

ЭСРН имеет сложные внутренние и внешние информационные связи. Внутренние связи отражают информационные взаимодействия отдельных подразделений учреждения. Внешние – взаимодействие с государственными органами, другими предприятиями, учреждениями, организациями всех форм собственности и гражданами во всех сферах на основе договоров, соглашений, контрактов. Данная организация имеет единый сервер, в котором хранится вся информация (рис.2).



Р и с у н о к 2 Взаимодействие ГКУ с внешними организациями

Через сервер осуществляются внутренние связи в учреждении, то есть подразделения, министерство социальной защиты, бухгалтерия взаимодействуют между собой. Через факс происходит внешнее взаимодействие, организации (пенсионный фонд, загс и др.) присылают различные сведения, информацию. Через модем также ГКУ осуществляет внешнее взаимодействие с другими организациями, только уже данные отправляются в электронном виде.

Исследуемая ИС является достаточно высоко защищенной системой, обеспечивающей автоматизацию функций, выполняемых социальными работниками, формирование, ведение и использование базы данных ЭСРН, разграничение доступа к базе данных пользователей ЭСРН и предоставление информации для использования другими автоматизированными информационными системами. Однако в процессе исследования функционирования информационной системы ЭСРН были выявлен ряд проблем, заслуживающих должного внимания:

- невозможность получения сводных отчетов по получателям МСП (нельзя выдать один отчет со всеми выплатами);
- дублирование информации и отсутствие комплексного подхода к обслуживанию получателя МСП;
- характерна и весьма существенна для ЭСРН подверженность влиянию случайных факторов таких, как отказы, сбои или ошибки технических устройств персонала или пользователей.

Богатые возможности платформы разработки и исполнения распределенных приложений SiTex позволяет модернизировать, развивать и поддерживать внедренное решение. Поэтому, устранение недостатков можно добиться путем совершенствования ИС и внедрения новых приложений, позволяющих работать в данной системе еще более результативно.

Большим преимуществом для работы учреждения мы считаем открытие информационного отдела. Это позволит модернизировать информационную систему, создать соответствующие модули, которые устранят недостатки работы электронного социального регистра населения.

Мы предлагаем ввести электронное обращение и регистрацию заявлений граждан. Это ускорит и упростит работу. Электронное обращение и регистрация будет удобна не только для сотрудников учреждения, но и для граждан, нуждающихся в социальной поддержке. Люди, которые по состоянию здоровья не могут сами добраться до учреждения и соответственно обратиться за социальной помощью, смогут это сделать в электронном виде через Интернет. Они смогут не только оформить заявление, но и получить консультацию on-line. Такое нововведение позволит сотрудникам ГКУ оперативно находить нужные документы. Время поиска сокращается с нескольких часов до нескольких секунд. Ускорится обмен информацией внутри организации: передача документов в электронной форме не требует физического перемещения бумаг и происходит мгновенно. Кроме того, предложенные мероприятия обеспечат надежный контроль за прохождением документа.

Благодаря таким нововведениям будет улучшена и ускорена работа учреждения. Сотрудники смогут избавиться от рутинной работы, а граждане нуж-

дающиеся в социальной поддержке смогут оформить заявление не выходя из дома. Таким образом, совершенствование ИС и внедрение новых приложений позволят обеспечить более результативную работу системе.

## **CHALLENGES OF COMPANY MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (BY EXAMPLE OF SPI «SOCIAL PUBLIC SECURITY IN BOLSHEBEREZNIKOVSKIY DISTRICT OF MORDOVIAN REPUBLIC»)**

**Gluhova T. V.,**

PhD, Associate Professor of Chair of Information Systems in Economics and Management

**Liamzina Y.A.,**

the 1<sup>st</sup> year Student of Department of Economics  
Ogarev Mordovia State University, Saransk

*The problems of information management systems of the enterprise by the example of State Governmental Agencies «Social Protection of Population of the Republic of Mordovia Bolshebereznikovskomu area» are revealed. Today the success of institutions depends on the information system. This is due to the increase of confidential data being processed in the corporate information system. The paper identified and analyzed the shortcomings of the system, but also suggested the ways of their removal. Work of the institution will be further enhanced and accelerated due to the innovation.*

**Keywords:** information systems, information technology, software and hardware, database, electronic social register, automation, networking, server, IT department, electronic application.