

Copyright © 2020 by Sochi State University



Published in the Russian Federation
Sochi Journal of Economy
Has been issued since 2007.
ISSN: 2541-8114
2020, 14(2): 133-141

www.vestnik.sutr.ru



UDC 33

Technologies for Improving the Efficiency of Service Management of a Public Social Service Institution

Anna O. Balabanova ^{a, *}

^a Sochi State University, Russian Federation

Abstract

The article discusses the technology of improving the efficiency of service management of the state institution of social services. The decisions of increasing the efficiency of service management of the state institution of social services for the center for the rehabilitation of persons with disabilities are considered, the necessary types of work to eliminate minor flaws in the improvement of the institution are proposed, the main processes of service management that automate the proposed technologies are highlighted. The article also offers tools for managing the services of the institution. As a result, performance indicators are identified: the number of social services rendered, the number of overdue applications for the period, the number of consumers of social services who will be able to quickly register, access to your personal account, and the number of categories of social services that are provided remotely. The technology of managing the institution's services is being improved thanks to: the organization of developed electronic communications and electronic document management between employees involved in the provision of services; simplification of control of terms of execution of requests for a specific application; reducing the length of the consideration of applications of citizens or organizations; increasing internal security of working with documents, reducing the number of cases of loss of documents upon request; simplification and acceleration of reporting on requests; simplifying the search for the necessary information on request; ensuring the necessary level of information transparency to citizens.

Keywords: technology, services, government institutions, social services.

1. Введение

Одна из важных функций государства это защита и поддержка социальных категорий граждан. Данную функцию органы власти реализовывают через менеджмент и создание социальных организаций. Современное развитие науки рынка дает новые инструменты, методы технологии управления и развития имеющихся систем.

Для бюджетных и автономных учреждений социального обслуживания важны процессы организация. Весь механизм запускается с помощью государственного задания, которое обеспечивается бюджетным финансирование. Это создает высокие требования к эффективности и ответственному освоению полученных средств.

Эффективным направлением для повышения эффективности и ответственного освоения полученных средств является разработка и внедрение современных технологий организации и создания социальных услуг.

* Corresponding author

E-mail addresses: annabalabanovasochi@gmail.com (A.O. Balabanova)

Общая рекомендация для организаций социального обслуживания всех форм собственности: «обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов и других маломобильных групп населения к приоритетным объектам и услугам в сфере социальной защиты населения», а именно уделить внимание оборудованию входных зон, наличию подъёмников, а также средств, необходимых для лиц с нарушением зрения и слуха.

2. Материалы и методы

Для исследования качества услугам государственного казенного учреждения социального обслуживания Краснодарского края определим нормативную и методологическую базу. Для проведения исследования качества услуг государственного казенного учреждения социального обслуживания Краснодарского края применялись следующие методы: наблюдение, социологические методы, оценка эффективности, анализ степени удовлетворения запросов клиентов, экспертная оценка; оценка затрат.

В частности, было проведено анкетирование потребителей услуг и интервью заместителя руководителя. Анкетирование проводилось среди клиентов в 2019 году, летом. Для снижения стоимости, повышения эффективности и скорости процесса большее число анкет было распространено адресно в электронном виде по электронным почтам (которые имеются в базе данных) и в бумажном варианте в непосредственно самом учреждении. Выборка составила 150 анкет, или 45 % от общего числа потребителей за 2019 год. Для повышения репрезентативности выборки анкеты пропорционально распространялись среди потребителей разных услуг.

3. Обсуждение

Современная экономика становится цифровой, инструменты и методы цифровой экономики быстрыми темпами распространяются во все сферы жизни, в том числе и в сферу социального обслуживания населения. Современные исследователи уделяют внимание институту социальной защиты, преодолению высокопороговых социальных услуг (Белая, 2019), проводят мониторинг рынка социальных услуг: проблемы и перспективы развития (Бухалова, 2020), изучают современные инструменты и технологии социальных услуг в системе социального обслуживания населения (Малофеев, 2020; Balabanova et al., 2019, Balabanova, Sagaidak, 2019; Панин, Балабанова, 2019), оценивают удовлетворенность пожилых людей системой социального обслуживания населения, региональные аспекты, а также эффективность предоставления социальных услуг семьям пожилых людей (Петрунина, 2018; Темаев, 2020).

В зарубежных исследованиях уделяется внимание Архитектура глубоких нейронных сетей для диагностики социальных служб в умных городах (Serrano, 2019), кооперативным моделям технологии цепочки поставок в онлайн социальных сообществах (Zhao et al., 2020), также рассматриваются наличие социального капитала в инструментах обмена услугами, исследование использования таймбэнкинга и развитие социального капитала (Yuan et al., 2018), межпрофессиональное сотрудничество в службах социальной реабилитации для молодежи с двойным участием: восприятие молодежи, родителей и специалистов (Saia et al., 2020). Отдельно направление изучения роли технологии CRM на основе продаж и использования социальных сетей в поведении послепродажного обслуживания (Agnihotri, 2017; Corsi 2020), а также другие проблемы местных сообществ, которые актуальны современному времени.

4. Результаты

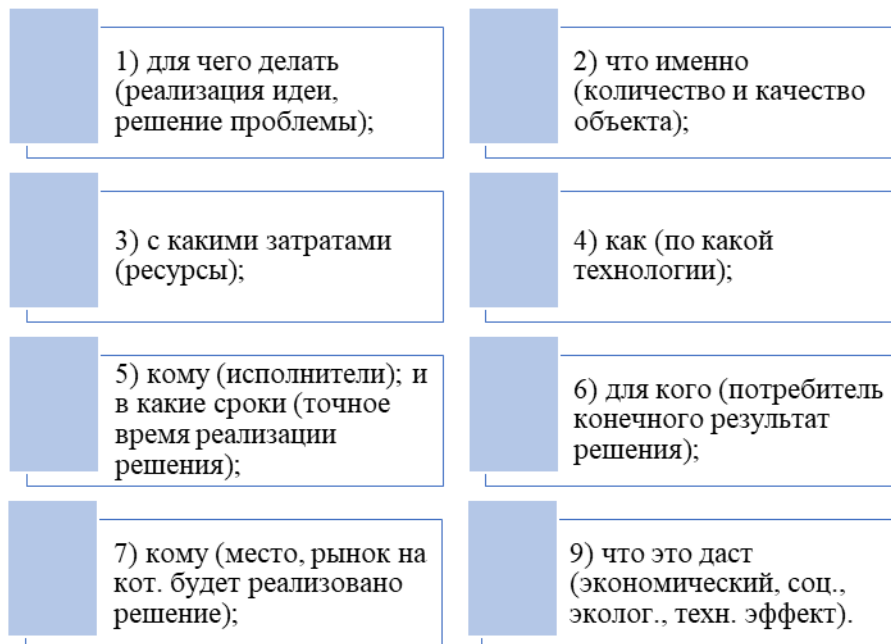
Учитывая сложившуюся ситуацию в сфере социального обслуживания, можно выделить следующие важные навыки для социальных работников: защищать права и уважать интересы клиентов; установить и поддерживать доверие и конфиденциальность; способствовать независимости клиента; уважать права потребителей услуг (если они не начинают угрожать клиенту или другим лицам); поддерживать доверие к системе социального обеспечения; нести ответственность за свою работу и предоставлять отличные технические услуги на высоком уровне.

Для решения проблемы в ходе исследования оказания услуг государственного казенного учреждения социального обслуживания центра реабилитации инвалидов предложим следующие решения. (Таблица 1):

Таблица 1. Решения повышения эффективности управления услугами государственного казенного учреждения социального обслуживания центра реабилитации инвалидов

№ п/п	Направления
1.	Решить небольшие недочеты и пожелания клиентов по поводу расположения и благоустройства пандусов, ступеней лестниц и т.д.;
2.	Решения для информационного обеспечения услуг и процессов коммуникации: - улучшить работу с обратной связью: добавить на сайт формы обратной связи, позволяющие потребителям сообщить о пожеланиях, и при необходимости сопроводить их файлами (фотографиями и другое), улучшить возможность быстрой связи при возникновении проблемы, учитывать особенности постоянных клиентов и упростить работу с ними; - создать на сайте учреждения раздел «Социальный гид», разместив больше полезной информации; дополнить стенды информацией, брошюрами с актуальной информацией; - создать электронную форму записи и регистрации для посещения;
3.	Организовать возможность часть информационных услуг оказывать дистанционно.

В понятие «технология принятия решения» входят следующие элементы ([Рисунок 1](#)):

**Рис. 1.** Элементы технологии принятия решения

Устранение небольших недочетов и исполнение пожеланий клиентов по благоустройству учреждения.

В ходе проведенного анкетирования потребителей услуг учреждения был выявлен ряд небольших недочетов и пожеланий клиентов по поводу расположения и благоустройства. Для решения выявленных проблем необходимо осуществить следующие виды работ ([Таблица 2](#)):

Таблица 2. Необходимые виды работ по устранению небольших недочетов благоустройства учреждения

№ п/п	Виды работ
1.	Промаркировать трубы в коридоре контрастным цветом;
2.	Промаркировать ступени у входа в швейную мастерскую на 2 этаже контрастными полосами;

3.	Оборудовать пандус вторым поручнем;
4.	Нанести на пандусы противоскользящие покрытия.
5.	Сделать заниженные стойки информации;
6.	Дооборудовать санузел крючками и кнопками вызова персонала;
7.	Усилить систему вентиляции в общественных туалетных комнатах;
8.	Установить на входную дверь доводчик с задержкой закрывания или магнитный фиксатор;
9.	Выровнять разворотную площадку пандуса.

Информационное обеспечения услуг и процессов коммуникации.

Для улучшения работы с обратной связью посетителей необходимо:

- добавить на сайт формы обратной связи, позволяющие потребителям сообщить о пожеланиях, и при необходимости сопроводить их файлами (фотографиями и другое),
- улучшить возможность быстрой связи при возникновении проблемы, учитывать особенности постоянных клиентов и упростить работу с ними;
- создать электронную форму записи и регистрации для посещения.

Для реализации данных решений на платформе имеющегося сайта учреждения предложим докупить *программные инструменты*.

Одним из подходящих под платформу сайта решений, является продукт «Управление услугами. Автоматизация приема обращений и оказания сервисных услуг внутренним и внешним клиентам» программы DIRECTUM. Данная организация является отечественным разработчиком программного обеспечения в области электронного документооборота, что позволяет этот продукт применить в государственных казенных учреждениях социального обслуживания.

Рассмотрим возможности данного технического решения и какие *инструменты для управления услугами учреждения* дает программный продукт «Автоматизация приема обращений и оказания сервисных услуг внутренним и внешним клиентам» ([Рисунок 2](#)).

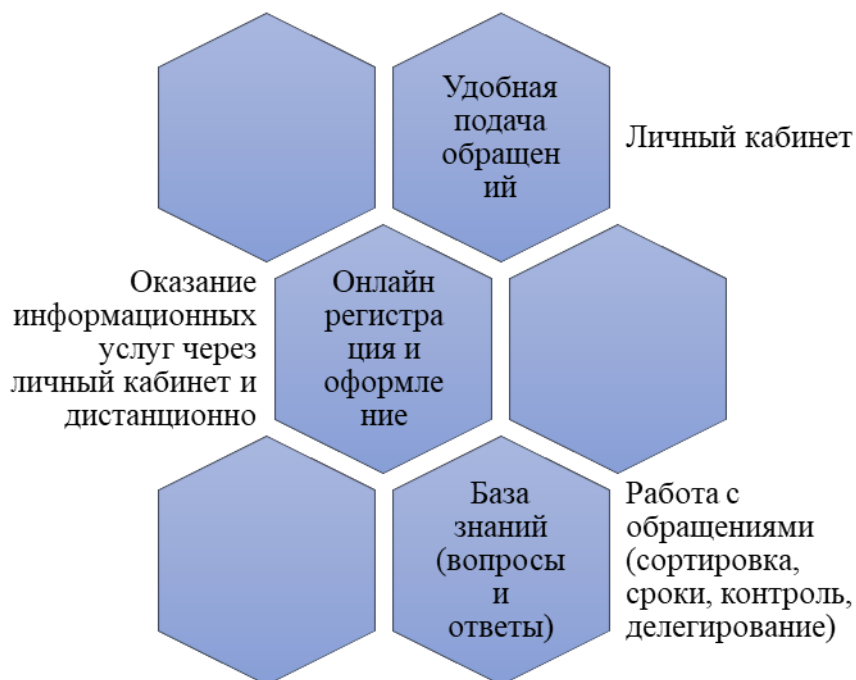


Рис. 2. Основные процессы управления услуг, которые автоматизирует данная программа

Детальнее возможности данного технического решения по каждому инструменту для управления услугами в [Таблице 3](#):

Таблица 3. Инструменты для управления услугами учреждения программного продукта «Управление услугами. Автоматизация приема обращений и оказания сервисных услуг внутренним и внешним клиентам»

№ п/п	Инструменты программного решения
1.	Удобная подача обращений
-	Удобный интернет-портал обеспечивает доступ к услугам сервисных служб широкому кругу пользователей и единую точку входа для обращений.
-	В личном кабинете на портале клиенту доступна актуальная информация по всем его обращениям с текущим статусом и результатами исполнения, а также лента действий по каждому обращению для взаимодействия с сервисной службой.
-	Обеспечивается обработка 100 % обращений
2.	База знаний
-	При регистрации и отправке обращения пользователь получает доступ к базе знаний портала.
3.	Эффективная работа с обращениями
-	Все обращения в режиме реального времени поступают на обработку в систему. При этом для каждого обращения автоматически определяется приоритет, ответственный исполнитель или служба.
-	По каждому обращению система контролирует сроки исполнения в соответствии с регламентом учреждения — напоминает ответственным о необходимости его обработки.
-	Обращения можно связывать с выявленными проблемами — более глобальными задачами служб. Для проблем в системе предусмотрен отдельный реестр со списками инцидентов.
-	Повышается лояльность клиентов и контролируется эффективность работы исполнителей.
4.	Быстрая обратная связь
-	Пользователи портала могут оценить качество оказанных услуг в личном кабинете.
-	Полученные оценки и информация по трудозатратам помогают руководству отслеживать качество и эффективность работы служб.

Самое важно, данное решение позволяет организовать электронный документооборот, обслуживающий деятельность по оказанию услуг, у которых есть свои требования к учету и оформлению.

Размещение на сайте и стендах учреждения больше полезной информации.

Предлагаемое программное обеспечение позволяет вести базу знаний — т.е. информационную энциклопедию. Используя данный инструмент можно создать раздел на сайте с названием «Социальный гид».

Социальный гид позволяет информировать население о социальных услугах, систематизируя и объединяя информацию в единый электронный ресурс. И пользователь получает удобную возможность выбора, подробного ознакомления, время обдумать и взвесить выбор и решение, качественно продумать свои индивидуальные запросы, доступность, и даже поискать отзывы об услуге.

В особенности ориентируясь на людей с инвалидностью и людей пожилого возраста раздел необходимо структурировать в следующих направлениях:



Рис. 3. Содержание страницы сайта «Социальный гид»

Данная информационная площадка должна создать комфортные условия для большинства пользователей интернета социальных категорий граждан и в особенности с инвалидностью выбор и получение услуг социального обслуживания. При этом работа данного раздела позволит сократить как время на обслуживание, так и время клиентов.

5. Заключение

В результате увеличится количество оказанных социальных услуг, снизится количество просроченных заявлений за период, увеличится численность потребителей социальных услуг, которые получают возможность быстрой регистрации, доступ в личный кабинет, увеличится количество категорий социальных услуг, которые предоставляются дистанционно.

Поэтому сформулируем основные направления развития технологии управления услугами социального обслуживания населения: развитие IT-коммуникаций, электронного документооборота как внутри организации, так и при взаимодействии с контрагентами и потребителями; автоматизация мониторинга сроков исполнения входящей информации и запросов от клиентов; повышение скорости реагирования системы и ответов на запросы; повышение безопасности хранения и передачи информации; высокий уровень открытости информации о деятельности организации, о предоставляемых услугах, о дополнительной и полезной экспертной информации, а также о результатах проверок, независимых оценках и отзывах.

Литература

Белая, Быкова, 2019 – Белая Р.В., Быкова А.Н. Институт социальной защиты: преодоление высокопороговых социальных услуг // *Национальные интересы: приоритеты и безопасность*. 2019. Т. 15. № 11 (380). С. 2128-2148.

Бухалова и др., 2020 – Бухалова Н.А., Павлова О.А., Литвинчук В.И. Рынок социальных услуг: проблемы и перспективы развития // *Вестник НГИЭИ*. 2020. № 3 (106). С. 112-121.

Малофеев, 2020 – Малофеев И.В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. Москва, 2020. (3-е изд., Стер.)

Панин, Балабанова, 2019 – Панин А.С., Балабанова А.О. Технологические инновации как основной фактор повышения конкурентоспособности предприятий / *В сборнике: Студенческие научные исследования в сфере туризма и спортивного менеджмента Материалы XI Международной студенческой научно-практической конференции*. 2019. С. 222-226.

[Петрунина, 2018](#) – Петрунина О.С. Исследование эффективности предоставления социальных услуг семьям пожилых людей в ОГБУ "Октябрьский геронтологический центр" // В книге: Психолого-педагогическая деятельность: сферы сотрудничества и взаимодействия. Материалы IV Межрегиональная научно-практическая интернет-конференция с участием РСМ. 2018. С. 259-262.

[Темаев и др., 2020](#) – Темаев Т.В., Колязина Л.В., Телегина Е.Е. Удовлетворенность пожилых людей системой социального обслуживания населения: региональный аспект // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Социология. Политология. 2020. Т. 20. № 1. С. 9-13.

[Agnihotri et al., 2017](#) – Agnihotri R., Trainor K., Itani O.S., Rodriguez M. Examining the role of sales-based CRM technology and social media use on post-sale service behaviors in India // *Journal of Business Research*. 2017. Vol. 81. Pp. 144-154.

[Balabanova et al., 2019](#) – Balabanova A., Keschyuan N., Borisova T., Hachemizova E. The environmental policy implementation of the city of Sochi (Russia). *E3S Web of Conferences*. 2019. P. 08019.

[Balabanova, Sagaidak, 2019](#) – Balabanova A.O., Sagaidak L.S. Modern Technologies and Instruments in the Field of Social Services // *Sochi Journal of Economy*. 2019, 13(4). Pp. 445-451.

[Corsi et al., 2020](#) – Corsi A., Pagani R.N., Kovaleski J.L., da Silva V.L. Technology transfer for sustainable development: Social impacts depicted and some other answers to a few questions // *Journal of Cleaner Production*. 2020. Vol. 2451. Article 118522.

[Crumbly, Carter, 2015](#) – Crumbly J., Carter L. Social Media and Humanitarian Logistics: The Impact of Task-technology Fit on New Service Development / *Procedia Engineering*. 2015. Vol. 107. Pp. 412-416.

[Desmarchelier et al., 2020](#) – Desmarchelier B., Djellal F., Gallouj F. Mapping social innovation networks: Knowledge intensive social services as systems builders // *Technological Forecasting and Social Change*. 2020. Vol. 157. Article 120068.

[Saia et al., 2020](#) – Saia K., Toros K., DiNitto D.M. Interprofessional collaboration in social rehabilitation services for dually-involved Estonian youth: Perceptions of youth, parents, and professionals // *Children and Youth Services Review*. 2020. Vol. 113. Article 104945.

[Serrano, Bajo, 2019](#) – Serrano E., Bajo J. Deep neural network architectures for social services diagnosis in smart cities // *Future Generation Computer Systems*. 2019. Vol. 100. Pp. 122-131.

[Shen et al., 2019](#) – Shen Chien-wen, Luong Thai-ha, Ho Jung-tsung, Djailani Irfandi (2019). Social media marketing of IT service companies: Analysis using a concept-linking mining approach. *Industrial Marketing Management*. In press corrected proof. Available online. 27 November 2019.

[Yuan et al., 2018](#) – Yuan Chien Wen (Tina), Hanrahan B.V., Carroll J.M. Is there social capital in service exchange tools? Investigating timebanking use and social capital development. *Computers in Human Behavior*. 2018. Vol. 81. Pp. 274-281.

[Zhao et al., 2020](#) – Zhao L., Zhong R.Y., Yingfeng Zhang. Cooperative models for technology supply chain in online social community // *Computers & Industrial Engineering*. 2020. Vol. 145. Article 106460.

References

[Agnihotri et al., 2017](#) – Agnihotri R., Trainor K., Itani O.S., Rodriguez M. (2017). Examining the role of sales-based CRM technology and social media use on post-sale service behaviors in India. *Journal of Business Research*. Vol. 81. Pp. 144-154.

[Balabanova et al., 2019](#) – Balabanova A., Keschyuan N., Borisova T., Hachemizova E. (2019). The environmental policy implementation of the city of Sochi (Russia). *E3S Web of Conferences*. P. 08019.

[Balabanova, Sagaidak, 2019](#) – Balabanova A.O., Sagaidak L.S. (2019). Modern Technologies and Instruments in the Field of Social Services. *Sochi Journal of Economy*. 13(4). Pp. 445-451.

[Belaya, Bykova, 2019](#) – Belaya R.V., Bykova A.N. (2019). Institut sotsial'noi zashchity: preodolenie vysokoporogovykh sotsial'nykh uslug [Institute of social protection: overcoming high-threshold social services]. *Natsional'nye interesy: priority i bezopasnost'*. T. 15. № 11 (380). Pp. 2128-2148. [in Russian]

[Bukhalova i dr., 2020](#) – Bukhalova N.A., Pavlova O.A., Litvinchuk V.I. (2020). Rynok sotsial'nykh uslug: problemy i perspektivy razvitiya. *Vestnik NGIEI*. № 3 (106). Pp. 112-121. [in Russian]

Corsi et al., 2020 – Corsi A., Pagani R.N., Kovaleski J.L., da Silva V.L. (2020). Technology transfer for sustainable development: Social impacts depicted and some other answers to a few questions. *Journal of Cleaner Production*. Vol. 2451. Article 118522.

Crumbly, Carter, 2015 – Crumbly J., Carter L. Social Media and Humanitarian Logistics: The Impact of Task-technology Fit on New Service Development. *Procedia Engineering*. 2015. Vol. 107. Pp. 412-416.

Desmarchelier et al., 2020 – Desmarchelier B., Djellal F., Gallouj F. (2020). Mapping social innovation networks: Knowledge intensive social services as systems builders. *Technological Forecasting and Social Change*. Vol. 157. Article 120068.

Malofeev, 2020 – Malofeev I.V. (2020). Sotsial'nye uslugi v sisteme sotsial'nogo obsluzhivaniya naseleniya [Social services in the system of social service of population]. M. (3-e izd., Ster.). [in Russian]

Panin, Balabanova, 2019 – Panin A.S., Balabanova A.O. (2019). Tekhnologicheskie innovatsii kak osnovnoi faktor povysheniya konkurentosposobnosti predpriyatii [Technological innovations as the main factor of increasing competitiveness of enterprises]. *V sbornike: Studencheskie nauchnye issledovaniya v sfere turizma i sportivnogo menedzhmenta Materialy XI Mezhdunarodnoi studencheskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii*. Pp. 222-226. [in Russian]

Petrulina, 2018 – Petrunina O.S. (2018). Issledovanie effektivnosti predostavleniya sotsial'nykh uslug sem'yam pozhilykh lyudei v OGBU "Oktyabr'skii gerontologicheskii tsentr" [Study of efficiency of providing social services to families of elderly people in OGBU "October gerontology center"]. *V knige: Psikhologo-pedagogicheskaya deyatelnost': sfery sotrudnichestva i vzaimodeistviya Materialy IV Mezhhregional'naya nauchno-prakticheskaya internet-konferentsiya s uchastiem RSM*. Pp. 259-262. [in Russian]

Saia et al., 2020 – Saia K., Toros K., DiNitto D.M. (2020). Interprofessional collaboration in social rehabilitation services for dually-involved Estonian youth: Perceptions of youth, parents, and professionals. *Children and Youth Services Review*. Vol. 113. Article 104945.

Serrano, Bajo, 2019 – Serrano E., Bajo J. (2019). Deep neural network architectures for social services diagnosis in smart cities. *Future Generation Computer Systems*. Vol. 100. Pp. 122-131.

Shen et al., 2019 – Shen Chien-wen, Luong Thai-ha, Ho Jung-tsung, Djailani Irfandi (2019). Social media marketing of IT service companies: Analysis using a concept-linking mining approach. *Industrial Marketing Management*. In press corrected proof. Available online. 27 November 2019.

Themeev i dr., 2020 – Themeev T.V., Kolyazina L.V., Telegin E.E. (2020). Udovletvorennost' pozhilykh lyudei sistemoi sotsial'nogo obsluzhivaniya naseleniya: regional'nyi aspekt [Satisfaction of elderly people with the system of social service of population: regional aspect]. *Novaya seriya. Seriya: Sotsiologiya. Politologiya*. T. 20. № 1. Pp. 9-13. [in Russian]

Yuan et al., 2018 – Yuan Chien Wen (Tina), Hanrahan B.V., Carroll J.M. (2018). Is there social capital in service exchange tools? Investigating timebanking use and social capital development. *Computers in Human Behavior*. Vol. 81. Pp. 274-281.

Zhao et al., 2020 – Zhao Lin, Zhong Ray Y., Zhang Yingfeng (2020). Cooperative models for technology supply chain in online social community. *Computers & Industrial Engineering*. Vol. 145. Article 106460.

УДК 33

Технологии повышения эффективности управления услугами государственного казенного учреждения социального обслуживания

Анна Олеговна Балабанова ^{а, *}

^а Сочинский государственный университет, Российская Федерация

Аннотация. В статье рассматривается технология повышения эффективности управления услугами государственного казенного учреждения социального обслуживания.

* Корреспондирующий автор

Адреса электронной почты: annabalabanovasochi@gmail.com (А.О. Балабанова)

Рассмотрены решения повышения эффективности управления услугами государственного казенного учреждения социального обслуживания центра реабилитации инвалидов, предложены необходимые виды работ по устранению небольших недочетов благоустройства учреждения, выделены основные процессы управления услуг, которые автоматизируют предложенные технологии. Также в статье предложены инструменты для управления услугами учреждения. В результате выделены показатели эффективности деятельности: количество оказанных социальных услуг, количество просроченных заявлений за период, численность потребителей социальных услуг, которые получают возможность быстрой регистрации, доступ в личный кабинет, количество категорий социальных услуг, которые предоставляются дистанционно. В статье сформулированы основные направления развития технологии управления услугами социального обслуживания населения: развитие ИТ-коммуникаций, электронного документооборота как внутри организации, так и при взаимодействии с контрагентами и потребителями; автоматизация мониторинга сроков исполнения входящей информации и запросов от клиентов; повышение скорости реагирования системы и ответов на запросы; повышение безопасности хранения и передачи информации; высокий уровень открытости информации о деятельности организации, о предоставляемых услугах, о дополнительной и полезной экспертной информации, а также о результатах проверок, независимых оценках и отзывах.

Ключевые слова: технологии, услуги, казенные учреждения, социальное обслуживание.