

Попов А.К., Егорова С.В. Внедрение электронной версии оформления документов граждан – получателей услуг в полустационарном отделении бюджетного учреждения социального обслуживания населения // Электронный журнал «Практика социальной работы. Открытый методический ресурс» : сетевое издание. 2017. № 1 / СПб ГБУ «Городской информационно-методический центр «Семья». URL: <http://центрсемья.рф/>

УДК 004.032.2

Попов Алексей Константинович,
специалист по социальной работе,
организационно-методическое отделение,
Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение
социального обслуживания населения «Комплексный центр социального
обслуживания населения Калининского района Санкт-Петербурга»;

Егорова Светлана Владимировна,
специалист по социальной работе,
организационно-методическое отделение,
Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение
социального обслуживания населения «Комплексный центр социального
обслуживания населения Калининского района Санкт-Петербурга»,

Санкт-Петербург

**Внедрение электронной версии оформления документов граждан – получателей
услуг в полустационарном отделении бюджетного учреждения
социального обслуживания населения**

Аннотация: в статье представлен опыт внедрения специально разработанной электронной версии оформления документов граждан, обратившихся в «Комплексный центр социального обслуживания населения Калининского района Санкт-Петербурга» для получения услуг в полустационарном отделении.

Ключевые слова: база данных Microsoft Office Access; граждане пожилого возраста; оформление ИППСУ; оформление договоров; оформление актов выполненных работ.

После вступления в силу Федерального Закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [1], Закона Санкт-Петербурга от 26 декабря 2014 года № 717-135 «О социальном обслуживании населения в Санкт-Петербурге» [2] объем документов, необходимых для оформления, возрос. Появилась необходимость быстрого и грамотного их оформления в кратчайшие сроки в соответствии с нормативными актами Санкт-Петербурга. Так, например, договор необходимо оформить в двух экземплярах, далее выполнить расчет стоимости услуг, после этого подготовить акты оказанных услуг (не менее 12 экземпляров). Составление всех необходимых документов занимает у сотрудников большой объем времени. Разработка электронной базы данных в программе Microsoft Office Access позволила быстро и грамотно

Попов А.К., Егорова С.В. Внедрение электронной версии оформления документов граждан – получателей услуг в полустационарном отделении бюджетного учреждения социального обслуживания населения // Электронный журнал «Практика социальной работы. Открытый методический ресурс» : сетевое издание. 2017. № 1 / СПб ГБУ «Городской информационно-методический центр «Семья». URL: <http://центрсемья.рф/>

оформлять необходимые документы, значительно экономя время и силы работников Комплексного центра социального обслуживания населения (далее – Центр).

В Отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов обратившимся гражданам предоставляются следующие услуги: социальные, бытовые, культурно-досуговые услуги, организация питания и отдыха, привлечение к посильной трудовой деятельности и поддержанию активного образа жизни.

Продолжительность пребывания в отделении составляет 21 календарный день. Социальные услуги оказываются бесплатно, с частичной или полной оплатой на основании предоставленных сведений о доходах с учетом прожиточного минимума, утвержденного для пенсионеров. В отделении оказывается социально-консультативная помощь и психологическая поддержка. Работает опытная медицинская сестра, которая осуществляет постоянное наблюдение за самочувствием клиентов. Ведется культурно-массовая работа: организуются разнообразные экскурсии по музеям и выставочным залам Санкт-Петербурга, а также автобусные экскурсии по городу и пригородам. Каждый день для проживающих на отделении проводится утренняя зарядка, проходят уроки танцев и пения, интересные тематические лекции-беседы, концерты, а также мероприятия, приуроченные к праздничным датам.

В каждом из отделений Центра с получателями услуг, после предоставления ими соответствующих документов, заключается договор о социальном обслуживании, который утвержден приказом Минтруда России от 10.11.2014 № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг» [3]. Типовой договор был доработан и адаптирован для конкретных условий центра. Кроме того, в соответствии с распоряжением Комитета по социальной политике в отделениях центра производится оформление актов оказанных услуг.

Для упрощения работы по составлению договоров и актов была разработана база данных на основе Microsoft Office Access. В качестве тестовой версии база данных была установлена в Отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста. После установки данной базы в организационно-методическом отделении была проведена серия консультаций для работников Отделения дневного пребывания. Как показала практика, специалисты, обладающие средним уровнем знаний MS Excel, способны без особых затруднений освоить работу с электронной базой данных.

Попов А.К., Егорова С.В. Внедрение электронной версии оформления документов граждан – получателей услуг в полустационарном отделении бюджетного учреждения социального обслуживания населения // Электронный журнал «Практика социальной работы. Открытый методический ресурс» : сетевое издание. 2017. № 1 / СПб ГБУ «Городской информационно-методический центр «Семья». URL: <http://центрсемья.рф/>

При открытии базы данных пользователь попадает в окно навигации, в котором представлены все необходимые формы для заполнения таблиц, что значительно облегчает работу (рис.1).

The screenshot shows a web-based application interface for a database. At the top, there is a menu bar with various actions: 'Вставить', 'Буфер обмена', 'Формат по образцу', 'Фильтр', 'Удалить сортировку', 'Сортировка и фильтр', 'Обновить все', 'Удалить', and 'Дополнительно'. Below this is a navigation bar with tabs for different databases: 'База основная', 'База представителей', 'База ИППСУ', 'База договоров', 'База актов', and 'Журналы'. The main content area is titled 'База основная' and contains a search form. The form has several input fields: 'ЭСРН', 'Повторить ЭСРН', 'ФИО', 'Дата рождения', 'Серия паспорта', 'Номер паспорта', 'Даты выдачи', 'Кем выдан', 'МО' (with a dropdown arrow), 'Улица' (with a dropdown arrow), 'Дом', 'Корпус', 'Квартира', 'Телефон', 'Мобильный телефон', 'Инв' (with a dropdown arrow), 'Категория' (with a dropdown arrow), and 'Примечание'. There are also three buttons: 'Предыдущая запись' (highlighted with a dashed border), 'Следующая запись', and 'Найти запись'.

Рис. 1. Окно навигации

Попов А.К., Егорова С.В. Внедрение электронной версии оформления документов граждан – получателей услуг в полустационарном отделении бюджетного учреждения социального обслуживания населения // Электронный журнал «Практика социальной работы. Открытый методический ресурс» : сетевое издание. 2017. № 1 / СПб ГБУ «Городской информационно-методический центр «Семья». URL: <http://центрсемья.рф/>

База данных состоит из нескольких взаимосвязанных таблиц (они представлены в виде формы для удобства использования), в которые сотрудником Отделения дневного пребывания осуществляется введение соответствующей информации. База данных состоит из нескольких таблиц: основной, таблицы ИПКСУ, таблицы актов и таблицы представителей. На рис. 1 представлен раздел «Журналы», в нем находится всё необходимое для вывода из базы данных на печать (рис. 2).

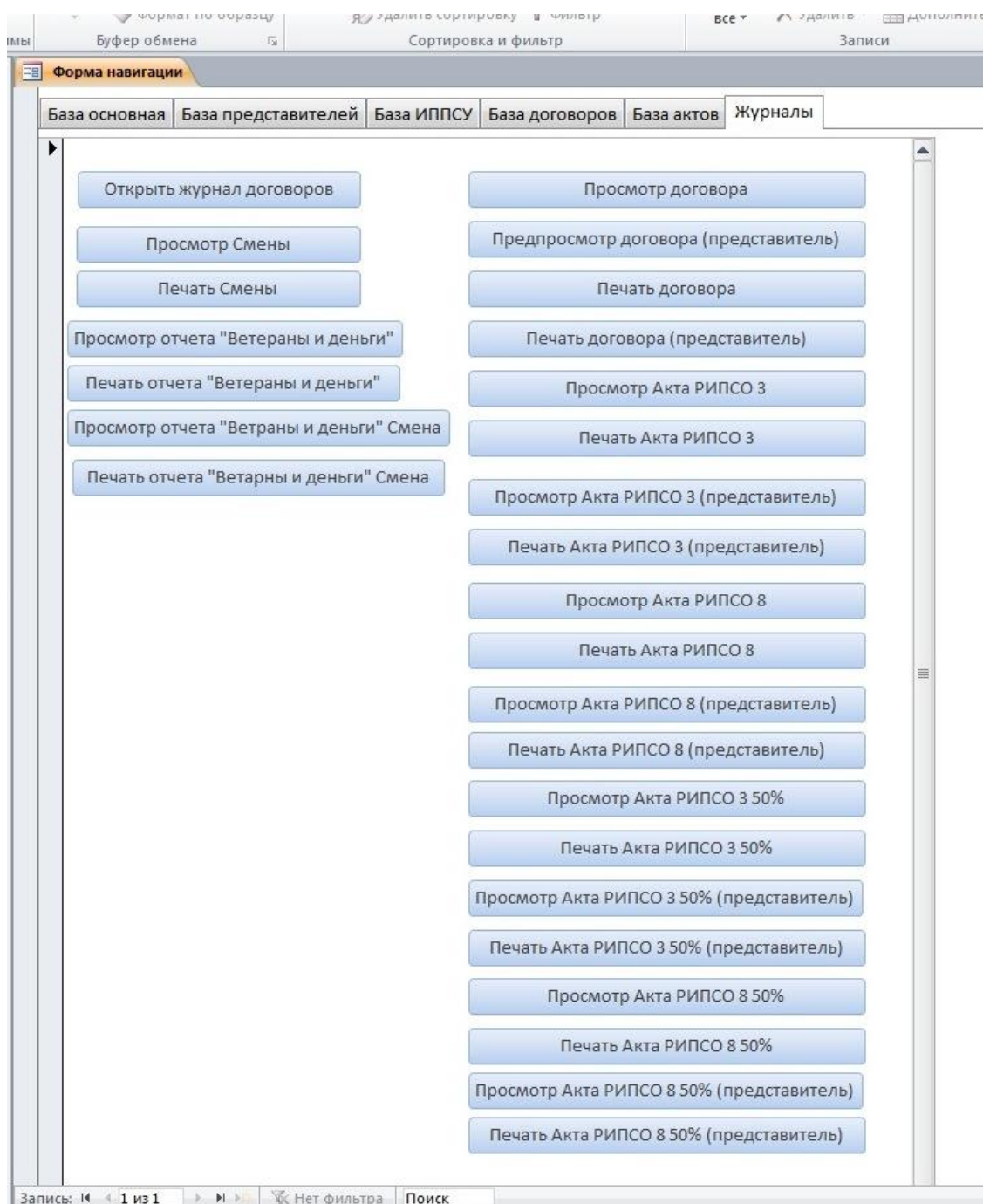


Рис. 2. Раздел «Журналы»

Попов А.К., Егорова С.В. Внедрение электронной версии оформления документов граждан – получателей услуг в полустационарном отделении бюджетного учреждения социального обслуживания населения // Электронный журнал «Практика социальной работы. Открытый методический ресурс» : сетевое издание. 2017. № 1 / СПб ГБУ «Городской информационно-методический центр «Семья». URL: <http://центрсемья.рф/>

Используя данные, находящиеся в этих таблицах, можно формировать договоры на социальное обслуживание для каждого получателя услуги.

Акт оказанных услуг вызвал значительные споры как среди сотрудников отделения, так и среди получателей услуг – граждан пожилого возраста, которым очень сложно разъяснить, зачем нужен данный документ.

Рассмотрим работу с базой на примере составления акта оказанных услуг. В таблице актов записаны все наименования услуг в соответствии с распоряжением Комитета по социальной политике от 29.12.2016 № 466-р [4], по которым осуществляет работу данное отделение (рис.3).

Буфер обмена		Сортировка и фильтр		Записи		Найти	
Форма навигации							
Процент		15%					
1	Обеспечение площадью жилых помещений в соответствии с утвержденными нормативами	1	176,30р.				
2	Обеспечение питанием согласно утвержденным нормативам	15	5 485,65р.				
3	Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции	0	0,00р.				
4	Содействие в оформлении документов и выдача напрокат технических средств реабилитации	0	0,00р.				
5	Консультирование по вопросам самообслуживания и социально-бытовой адаптации	0	0,00р.				
6	Консультирование по социально-медицинским вопросам	0	0,00р.				
7	Систематическое наблюдение за получателем социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии его здоровья	15	1 212,60р.				
8	Выполнение процедур, связанных с организацией ухода, наблюдением за состоянием здоровья получателя социальных услуг	0	0,00р.				
9	Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни	0	0,00р.				
10	Проведение лечебно-оздоровительных мероприятий (в том числе с использованием реабилитационного оборудования)	0	0,00р.				
11	Проведение занятий по адаптивной физической культуре	0	0,00р.				
12	Социально-психологическое консультирование (в том числе семейное консультирование)	1					
13	Социально-психологический патронаж	0					
14	Проведение социально-психологических тренингов	6					
15	Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование	0					
16	Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)	0					
17	Проведение занятий в соответствии с разработанным индивидуальным социально-педагогическим планом (сенсорное развитие, предметно-практическая деятельность, социально-бытовая ориентация, изоделятельность, арт-терапия, игровая деятельность, музыкальные занятия, спортивные, досуговые, экскурсионные мероприятия), в том числе групповых	10					
18	Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности	0					
19	Организация досуга (в том числе сопровождение на социокультурные мероприятия)	10					
20	Оказание помощи в оформлении документов и восстановлении утраченных	0					

Записи: 14 | 1 из 1 | Нет фильтра | Поиск

Рис. 3. Таблица актов

Попов А.К., Егорова С.В. Внедрение электронной версии оформления документов граждан – получателей услуг в полустационарном отделении бюджетного учреждения социального обслуживания населения // Электронный журнал «Практика социальной работы. Открытый методический ресурс» : сетевое издание. 2017. № 1 / СПб ГБУ «Городской информационно-методический центр «Семья». URL: <http://центрсемья.рф/>

Также в таблицу внесены тарифы на социальные услуги.

Сотруднику Отделения дневного пребывания необходимо осуществить поиск получателя услуги по базе данных, внести данные о фактическом количестве полученных услуг, перевести цифровые записи в письменные, после чего следует внести данные в таблицу. База данных после оформления записи автоматически произведет все необходимые вычисления в соответствии с нормативными актами. После чего сотрудник отделения дневного пребывания должен отправить данный акт оказанных услуг на печать и дать расписаться в нем получателю услуги. В акт уже будут внесены следующие данные получателя услуги: Ф.И.О., адрес регистрации, паспортные данные, сведения о представителе (если такой имеется), данные, в соответствии с какой ИППСУ он обратился, все наименования услуг, тариф на каждую услугу, стоимость данных услуг. Все эти данные переносятся из основной базы автоматически: сотрудник отделения их не выбирает, что сокращает количество технических ошибок, а также экономит время получателя услуги: ему необходимо лишь поставить подпись, а не вчитываться в возможно неразборчивый подчёрк сотрудника отделения.

Кроме того, данные вносятся непосредственно в электронную базу, и если получатель услуги обратится еще раз за получением услуг, то большую часть информации нужно лишь проверить на возможные изменения, а не вносить повторно, а это существенно сокращает время обработки документов.

Часть информации в базе данных используется только для расчета, и сотрудники отделения не видят ее, даже в большинстве случаев они не могут ее изменить, что положительно влияет на выполнение работы.

Принцип формирования договора на социальное обслуживание идентичен составлению акта выполненных работ. Основным принципом работы электронной базы данных – это эффективное использование внесенной информации.

Иногда встречаются дополнительные сложности, особенно если в центр обращается не сам получатель услуги, а его представитель. Как выяснилось, это не является проблемой для представляемой базы данных: необходимо лишь внести информацию о представителе в соответствующую таблицу. Сотрудник Отделения дневного пребывания может оформить договор на социальное обслуживание и акт оказанных услуг с учетом данных представителя получателя услуги.

Попов А.К., Егорова С.В. Внедрение электронной версии оформления документов граждан – получателей услуг в полустационарном отделении бюджетного учреждения социального обслуживания населения // Электронный журнал «Практика социальной работы. Открытый методический ресурс» : сетевое издание. 2017. № 1 / СПб ГБУ «Городской информационно-методический центр «Семья». URL: <http://центрсемья.рф/>

Поскольку в электронной версии ведется расчет стоимости каждой услуги на каждого получателя отдельно, это дает возможность получить необходимую отчетность по сбору денежных средств и количеству человек в разрезе категории обслуживания. Раньше на такие операции тратилось большое количество времени, которое теперь значительно сократилось.

При оформлении документов обычным способом процедура написания договоров, выполнения расчетов, заполнения актов выполненных работ занимает не один рабочий день. Например, заполнение договора на социальное обслуживание (в двух экземплярах, копии запрещены) на 25 человек (количество получателей услуг в смену): обычный способ – в среднем 4 часа; а с использованием базы данных – 1,5 часа. Также очевидный плюс базы данных – если находится ошибка в договоре (в Ф.И.О., дате рождения, адресе и т.д.), в традиционном варианте придется переписывать весь документ, в то время как в электронную версию достаточно лишь внести соответствующие изменения, и распечатать договор еще раз, причем сразу в двух экземплярах. Все исправления будут внесены в базу автоматически. То же правило действует и с актами оказанных услуг, при этом времени на составление акта требуется еще больше, так как в акте дополнительно указывается перечень услуг, причем для каждого получателя услуги он, соответственно, свой. Специалисту необходимо внимательно следить за составлением документов, так как на исправление и заполнение нового экземпляра будет потрачено лишнее время. Раньше специалистам отделения приходилось готовить акты оказанных услуг заранее. В электронной базе данных этого не требуется: в ней уже имеется весь перечень услуг и тарифы, а все данные сохраняются автоматически. На внесение в электронную базу данных 25 человек ушло всего 3 часа работы одного специалиста отделения, а не несколько дней, как при написании всех актов вручную.

От сотрудников Отделения дневного пребывания получено много положительных отзывов о разработанной электронной версии базы данных. Кроме того, внедрение этой версии показало, что работники отделения, среди которых есть граждане пожилого возраста, готовы принимать новые условия, пользуясь программой Microsoft Office Access.

Таким образом, электронная база данных помогла оптимизировать работу отделения в целом, а также улучшить взаимодействие с получателями услуг.

Попов А.К., Егорова С.В. Внедрение электронной версии оформления документов граждан – получателей услуг в полустационарном отделении бюджетного учреждения социального обслуживания населения // Электронный журнал «Практика социальной работы. Открытый методический ресурс» : сетевое издание. 2017. № 1 / СПб ГБУ «Городской информационно-методический центр «Семья». URL: <http://центрсемья.рф/>

Литература

1. Федеральный закон Российской Федерации от 23.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального развития граждан в Российской Федерации».
2. Закона Санкт-Петербурга от 26 декабря 2014 года № 717-135 «О социальном обслуживании населения в Санкт-Петербурге».
3. Приказ Минтруда России от 10 ноября 2014 г. № 874н. «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг».
4. Распоряжение Комитета по социальной политике от 29.12.2016 № 466 «Рекомендованные индивидуальные программы социального обслуживания получателей социальных услуг в разрезе форм социального обслуживания, видов социальных услуг и категорий получателей социальных услуг в Санкт-Петербурге»