issa | МЕЖДУНАРОДНАЯ АССОЦИАЦИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Бюллетень социальной политики 23

Роль информационно-коммуникационных технологий в модернизации социального обеспечения

Для успешного проведения национальной социальной политики, в том числе реформирования социального обеспечения и разработки стратегий управления интегрированными социальными программами, необходимы эффективные решения в области информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). При внедрении оптимальных долгосрочных и, одновременно, финансово доступных решений в сфере ИКТ могут возникнуть определенные сложности, однако положительный практический опыт администраций социального обеспечения разных стран показывает, что эти сложности преодолимы. В данном выпуске Бюллетеня сделан вывод о том, что ИКТ не только являются важнейшим фактором модернизации систем социального обеспечения, но и жизненно необходимы для эффективной работы ориентированных на клиента административных органов и программ, нацеленных на удовлетворение разнообразных и постоянно растущих потребностей населения разных стран.

Ханс-Хорст Конколевски, Генеральный секретарь МАСО

Во всем мире роль информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в работе организаций социального обеспечения постоянно растет. В административной сфере ИКТ все чаще применяются для предоставления новых услуг, повышения качества обслуживания и эффективности основных процессов. Кроме того, ИКТ сыграли свою роль и в расширении охвата программами социального обеспечения. Применение ИКТ для повышения собираемости взносов и укрепления дисциплины, для упрощения процедур подачи заявлений и жалоб, для более эффективного информирования населения – вот примеры конкретных результатов правильного использования решений в сфере ИКТ. Однако внедрение ИКТ и управление ими несет определенные риски, особенно если проект требует значительного инвестирования

Данный выпуск

- Дает представление о четырех направлениях в социальном обеспечении, в которых успешно применяются финансово доступные решения ИКТ.
- Обобщает проблемы, возникающие при внедрении эффективных решений в сфере ИКТ.
- Перечисляет важнейшие факторы успешного применения ИКТ.

© МАСО 2012
ISSN онлайн 2073-5421
Впервые опубликовано в апреле 2012 г.
Фотографии: iStockphoto; US Social Security Administration

Важнейшие результаты применения ИКТ

- Эффективные ИКТ являются неотъемлемой частью инновационных мер
- ИКТ позволяют вводить в действие и обеспечивать выполнение крупномасштабных интегрированных социальных программ
- ИКТ улучшают процесс распределения пособий и услуг и то, как они воспринимаются населением
- ИКТ повышают операционную эффективность и помогают в процессе принятия решений

финансовых и людских ресурсов. Администраторы должны позаботиться о том, чтобы предоставляемые услуги удовлетворяли потребности клиентов, управление процессами ИКТ было эффективным, а результаты применения новых технологий соответствовали возложенным на них ожиданиям.

Эффективные ИКТ – необходимый компонент инновационных мер

По мере того как социальное обеспечение адаптируется к новой реальности, ИКТ все чаще применяются для внедрения инновационных способов предоставления пособий и сбора взносов. Например, в программах пособий по инвалидности все больше внимания уделяется проактивным профилактическим подходам, а также программам по возвращению инвалидов к трудовой деятельности. Эффективность подобных мер зависит не только от понимания личной ситуации каждого отдельного получателя пособий, но и от координации действий всех заинтересованных сторон, чему способствует эффективное информационное взаимодействие, которое обеспечивают ИКТ.

Кроме того, эффективно используются ИКТ и для повышения собираемости взносов и укрепления дисциплины. В Республике Молдова на основе ИКТ была создана онлайн-система, позволяющая бороться с уклонением работодателей от уплаты взносов. Работники могут самостоятельно в реальном времени проверить, уплатил ли их работодатель социальные взносы, и таким образом пресечь любые будущие проблемы с начислением пособий. Национальный провидентный фонд Свазиленда ввел веб-систему электронного сбора взносов работодателей, которая дает членам Фонда удобный доступ к информации об их взносах. Другие страны – Аргентина, Эстония, Китайская Народная Республика и Мексика – ввели системы, позволяющие проверить перечисление взносов из налоговых органов в органы социального обеспечения.

ИКТ позволяют осуществлять крупномасштабные интегрированные социальные программы

Эффективное использование технологий повышает степень координации действий социальных партнеров, что, в свою очередь, позволяет найти всесторонние политические решения проблем, стоящих перед социальным обеспечением.

Используя возможности объединенных информационных систем, можно разработать политику, которая более точно учитывает индивидуальные обстоятельства каждого жителя страны. Во многих латиноамериканских государствах введены единые системы учета. Каждому плательщику назначается уникальный идентификационный номер, иногда сбор взносов ведется в рамках объединенной системы. Это не только упрощает процесс сбора взносов, но и позволяет различным органам обмениваться данными и осуществлять программы условных денежных переводов.

ИКТ дают возможность администраторам обеспечить соответствие выдаваемых пособиями правам получателя. Они могут также снизить процент ошибок и злоупотреблений в административной сфере.

Интегрированные системы с высокой степенью координации также способствуют более полному выполнению международных договоренностей в сфере социального обеспечения, особенно касающихся прав трудящихся-мигрантов.

ИКТ улучшают процесс распределения пособий и услуг и восприятие их населением

Коммуникация на базе интернет-технологий обеспечивает более высокую степень взаимодействия между населением и органами социального обеспечения, администраторы которых выкладывают информацию на сайтах своих организаций. Однако существует тенденция к более адресному электронному обслуживанию с использованием веб-приложений, еще больше повышающих степень интерактивности для пользователей. Качество обслуживания в последние годы выросло и за счет технологий мобильной связи и персонализированного подхода к потребностям каждого.

Предоставление электронных услуг, которое сегодня стало главным направлением развития, включает работу виртуальных центров обслуживания, где клиенты могут легко и быстро осуществлять электронные трансакции без посторонней помощи. Чтобы не допустить появления слишком большого числа не связанных между собой сайтов, органы социальной защиты часто прибегают к созданию веб-порталов по принципу «одного окна», предоставляющих единую точку доступа к услугам.

Электронное обслуживание имеет широкий спектр преимуществ, как то:

- Расширяет доступность услуг, как географическую, так и временную.
- Персонализирует обслуживание, предоставляя индивидуальную информацию и расчет пособий.
- Дает возможность осуществлять трансакции удаленно, например, вступать в программу, платить взносы и подавать заявления или жалобы.
- Повышает эффективность трансакций, которые осуществляются быстрее и с меньшими затратами.

ИКТ на практике

- В Кении пенсионная программа «Мбао» позволяет платить взносы путем электронных платежей с мобильного телефона. В Объединенной Республике Танзания и Уганде подобным образом можно получить отчет об уплаченных взносах. Это сводит расходы к минимуму и повышает степень участия в программах работников неформального сектора и самозанятых работников.
- Центральный провидентный фонд Сингапура расширил сферу электронных услуг, увеличив для своих членов количество точек доступа, например, выпустив приложения для мобильных телефонов, позволяющие рассчитывать взносы и получать сообщения. В результате, 99% всех членов фонда и получателей взносов выразили удовлетворение его работой.
- Налоговое управление Канады (CRA), которое занимается выдачей семейных пособий, ввело в действие автоматизированную систему подачи заявлений на пособия. За счет прямой и надежной связи между провинциальными органами, регистрирующими новорожденных, и налоговым управлением, можно с легкостью установить, имеет ли заявитель право на получение пособия.
- С декабря 2009 г. работодатели Камеруна могут подавать электронные декларации в Национальный фонд социального страхования (NSIF), которые также использует ИКТ для выявления злоупотреблений. В 2009 г. фонду удалось выявить 32000 фактов незаконного получения пособий, что позволило сэкономить 2,5 миллиарда франков КФА.

Сокращение расходов и сроков обслуживания

Институт и Фонд социального страхования Кот-д›Ивуара (IPS-CNPS) с 2008 года использует систему под названием «Citidirect» для перевода пособий на счета членов программы в реальном времени через банковскую систему. Это позволило сократить затраты на банковское обслуживание с 1300 франков КФА до 300 франков КФА на одно застрахованное лицо. При этом удалось сэкономить более 240 миллионов франков КФА в год. Национальный фонд социального обеспечения Уганды ввел онлайн-систему подачи заявлений на пособия и электронной обработки заявлений. Все это, вместе с другими процедурными реформами, позволило сократить средние сроки обработки заявлений с 105 дней в 2009 году до 18 дней в 2011 году.

И хотя эффективность подобных систем зависит от их практической реализации и качества управления, электронное обслуживание может существенно снизить время и затраты, необходимые для проведения операций, одновременно повышая степень удовлетворения клиентов.

Успешное внедрение электронных услуг часто требует значительных изменений в порядке работы административных органов социального обеспечения:

- Изменений в организации рабочих процессов
- Переобучения персонала
- Культурных изменений, позволяющих принять модернизацию
- Изменений в коммуникационной сфере, за счет которых население будет должным образом проинформировано о доступе к новым информационным возможностям.

В конечном итоге, важно, чтобы новые механизмы были простыми, надежными и удобными в использовании. Часто одновременно с веб-технологиями применяются иные средства коммуникации, например, колл-центры и экспериментальные системы видеосвязи, что говорит о нежелании или неспособности части населения использовать новые информационные возможности.

Особенно успешно модернизация проходит в тех случаях, когда администраторы идут на трансформацию своих рабочих процессов. Если при обеспечении населения онлайн-услугами учитываются его потребности и предпочтения, это говорит о том, что в центре внимания организации стоит клиент.

ИКТ повышают операционную эффективность и помогают принимать решения

В условиях нехватки финансовых ресурсов ИКТ дают администраторам социального обеспечения возможность снизить затраты и распоряжаться ресурсами более эффективно. Необходима координация рабочих процессов разных институтов социального обеспечения и стандартизация ведения учета и методов хранения данных, чтобы организации могли обмениваться решениями и вырабатывать и проводить единую политику. Тем не менее, даже успешные системы, осуществляющие все более сложные программы социальной защиты, могут повысить свою административную эффективность.

Эффективное использование технологий ИКТ также вносит серьезный вклад в процесс принятия решений. Ответственные лица, помимо точных и своевременных сведений, получают в свое распоряжение удобные аналитические инструменты. Усовершенствование в сфере ИКТ дают возможность использовать необработанные данные для создания докладов и проведения анализа в очень сжатые сроки. Новые технологии позволяют политикам и управляющим охватить всю сложную информацию, касающуюся работы программ социального обеспечения, в том числе информацию о выплачиваемых пособиях и собранных взносах.

С практической точки зрения ИКТ дают администраторам возможность:

- Лучше организовывать работу персонала и распределять производственные задания. Это также обеспечивает большую степень автономии, поскольку информация становится доступной не только аналитикам и администраторам, но и работникам отделов разного уровня. Это очень важно, если поставлена задача эффективного управления личными делами или, например, учета дел по инвалидности.

– Измерять сроки отклика и другие ключевые показатели эффективности. Доверие общества к системе социального обеспечения зависит от того, насколько прозрачна и эффективна работа ее администрации; теперь эти показатели можно измерить и отследить более точно.
– Оценить эффективность новой программы для каждого получателя пособий. Например, можно использовать реальные данные для оценки того, достигает ли обеспечение пособиями своих целей. В теории, эти цели могут состоять в перераспределении ресурсов. Реальные данные могут рассказать о том, выполняется ли эта задача на практике.

Управление сложными процессами

Внедрение ИКТ может потребовать значительных расходов, и хотя потенциальные выгоды от использования ИКТ существенны, когда решения становятся все более сложными, а сроки ограничены, существует ряд проблем, которые потребуется решить.

– Стоимость решений, как при внедрении новых технологий, так и при подсчете их операционных издержек, часто недооценивается, что приводит к перерасходу средств и малым доходам по инвестициям. Например, Национальная служба здравоохранения Великобритании в 2011 году свернула один из проектов в сфере ИКТ, после того как уже было истрачено более 10 миллиардов фунтов.
– Неоправданные решения – когда характер услуг обусловлен имеющимися технологиями, а не реальными потребностями клиентов.
– Сложность некоторых систем ИКТ также является проблемой: иногда системами слишком сложно управлять, и они не оправдывают ожиданий.
– Стремительная эволюция продуктов и услуг на рынке может негативно отразиться на стабильности бизнес-процессов, поскольку слишком частая смена подходов затрудняет управление.
– Требуется переобучение персонала, особенно если предполагается, что сотрудники административных органов социального обеспечения будут исполнять несколько функций.

Факторы успеха

Внедрение решений в сфере ИКТ и управление ими требует соответствующей подготовки и непрерывного контроля возникающих задач и проблем. Примеры успешного проведения проектов в сфере ИКТ показывают, что следует учитывать целый ряд факторов:

– Общий подход состоит в разработке детального бизнес-плана и четкого обозначения сроков и этапов проекта. Это позволит провести анализ расходов и прибылей от использования новых технологий, а также прогнозировать будущие технические, финансовые и административные трудности. Когда новые процессы уже запущены, требуется постоянная проверка того, достигают ли они поставленных целей, то есть удовлетворяются ли потребности клиентов. Например, сократились ли сроки обработки клиентских обращений, выросла ли эффективность сотрудничества с другими организациями?
– Требуется подготовить платформу для внедрения ИКТ. Например, система должна справляться с неожиданными наплывами обращений, должна быть достаточно гибкой для внедрения новых процессов и услуг. Инфраструктура сервера должна обеспечивать нужные показатели и легко подвергаться конфигурации, когда требуется добавить новые функции или провести технические работы.
– Еще один фактор успеха – использование стандартных технологий и взаимно совместимых продуктов и услуг. Данный подход позволяет выбирать из широкого спектра предложений, избавляя организации от технологической зависимости. Например, использование взаимозаменяемых продуктов различных марок позволяет решать проблемы интеграции и снижает зависимость от одного производителя. Более того, данный подход позволяет идти в ногу с технологической эволюцией, расширяя выбор продуктов, которые можно использовать в будущем.
–Эффективное использование техник устойчивого функционирования бизнеса также играет значительную роль. Устойчивое функционирование это более целостный подход к управлению, который позволяет выявить потенциальные угрозы и негативные последствия для бизнеса, а также позволяет создать устойчивую структуру, которая эффективно охраняет интересы участников и репутацию организации.
–Библиотека инфраструктуры информационных технологий (ITIL) необходима для разработки добросовестных практик в сфере управления IT-услугами, их разработки и применения. ITIL содержит детальное описание целого ряда важных IT-процессов и предоставляет подробные контрольные проверки, задачи и процедуры, которые любая организация может приспособить для своих нужд.

Заключение

Быстрое развитие ИКТ дало институтам социального обеспечения возможность повысить свои административные показатели и стать более эффективными организациями, обеспечивающими охваченное население высококачественными услугами. Однако ИКТ часто играют и более важную роль, позволяя внедрять новые способы распределения пособий, которые полнее удовлетворяют потребности общества. ИКТ дают возможность осуществлять все более сложные социальные программы и реформы, и гораздо быстрее и эффективнее расширять охват.

Несмотря на положительную динамику в использовании ИКТ, существует ряд случаев, когда результаты оказались ниже ожидаемых: степень удовлетворенности клиентов не выросла, а ожидаемая экономия не была достигнута. Внедрение решений ИКТ не является само по себе гарантией успеха; оно требует умелого управления и вложения необходимых ресурсов. На каждом этапе следует проверять, насколько полученные результаты соответствуют потребностям реальной ситуации.

Таким образом, при использовании ИКТ администраторы социального обеспечения получают как новые воз-

можности для роста и развития, так и новые проблемы, требующие решения.

- Во-первых, потенциал ИКТ пока полностью не используется, поскольку многие административные процессы все еще основаны на устаревших или неподходящих подходах.
- Во-вторых, в применении ИКТ могут возникнут трудности, например, финансовые ограничения, нехватка административных ресурсов или недостаточная квалификация персонала. Внедрение ИКТ требует преобразований в администрировании и эффективного управления, как на этапе внедрения, так и на операционной стадии.
- В-третьих, если трудности преодолены и процесс правильно управляется, практические решения в сфере ИКТ могут поднять качество обслуживания клиентов и повысить эффективность бизнес-практик.

Источники

ISSA. 2010. *Dynamic Social Security: Securing social stability and economic development (Development and trends: Global report).* Geneva, International Social Security Association. [MACO, 2010. Динамичное социальное обеспечение: поддержка социальной стабильности и экономического развития. (Развитие и тенденции: Всемирный доклад). Женева, Международная ассоциация социального обеспечения.]

ISSA. 2010. *Technical Commission on Information and Communication Technology: Summary of findings 2008-2010.* Geneva, International Social Security Association. [MACO, 2010. Технический комитет по информационно-коммуникационным технологиям: результаты исследований за 2008-2010 гг. Женева, Международная ассоциация социального обеспечения.]

Carter, C. H. 2009. *The person first: Re-engineering human services to enhance the human condition* (Conference paper, ISSA International Conference on Information and Communication Technology in Social Security, Seville, 3-5 June). Geneva, International Social Security Association. [Картер С.Х., 2009. Человек прежде всего: реформирование служб социальной помощи в целях повышения качества жизни (доклад на Международной конференции MACO по информационно-коммуникационным технологиям в социальном обеспечении, Севилья, 3-5 июня). Женева, Международная ассоциация социального обеспечения.]

ILO; UNDP. 2011. *Successful social protection floor experiences* (Sharing innovative experiences, No. 18). Geneva, International Labour Organization; New York, NY, United Nations Development Programme. [МОТ, Программа развития ООН, 2011. Положительный опыт введения минимальных мер социальной защиты (Обмен инновационным опытом, № 18). Женева, Международная организация труда. Нью-Йорк, Программа развития Организации Объединенных Наций.]

Международная ассоциация социального обеспечения является ведущей международной организацией, объединяющей национальные администрации и агентства, занимающиеся вопросами социального обеспечения. MACO распространяет информацию, проводит исследовательскую работу, осуществляет консультирование и предоставляет платформу для своих членов для формирования и поддержки динамичных систем социального обеспечения и политики во всем мире.

4 route des Morillons
Case postale 1
CH-1211 Geneva 22

T: +41 22 799 66 17
F: +41 22 799 85 09
E: issacomm@ilo.org | www.issa.int