

ПРОБЛЕМЫ ИНФОРМАТИЗАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ ОТРАСЛЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Д.И. Кошкина,

к.э.н., доцент кафедры финансов
Владимирского филиала РАНХиГС

В статье рассматриваются современные проблемы управления социальной сферой на региональном уровне. Автор акцентирует внимание на необходимости обеспечения обратной связи между региональными властями и населением. Основное внимание уделяется таким отраслям социальной сферы, как образование и здравоохранение, в которых решение о необходимости получения услуг принимается непосредственно населением региона и значение обратной связи особенно высоко. Рассматриваются современные возможности информационных технологий, которые позволили бы улучшить качество управления отраслями социальной сферы региона.

Ключевые слова: социальная сфера, управление, регион.

В последние годы вопросы развития социальной сферы, в частности, образования и здравоохранения являются в РФ одними из приоритетных. Представляется, что существенный недостаток большинства реализуемых в настоящее время в данных сферах проектов и программ – то, что в этом процессе в недостаточной степени участвует само население.

К примеру, услуги образования и здравоохранения относятся к общественным благам. Одним из отличий общественных благ от частных является то, что их производство не подвержено рыночному контролю. Контроль за качеством предоставляемых общественных благ также не может осуществляться отдельными потребителями из-за их разнообразия и большого числа их производителей. Что касается государственного контроля, то он, как правило, осуществляется на основе количественных показателей, характеризующих результаты работы соответствующей отрасли, и позволяет отследить существующие тенденции ее развития, но не всегда дает достаточно полную и подробную информацию о существующих проблемах.

Поэтому в процесс управления отраслями социальной сферы должно быть в большей степени включено население – граждане, являющиеся потребителями общественных благ и обладающие информацией о качестве и проблемах доступа к ним. В первую очередь, такое участие необходимо обеспечить в сферах здравоохранения и образования, которые являются наиболее важными для формирования и развития человеческого капитала.

Без этого достижение поставленных государством в развитии данных отраслей целей невозможно еще и потому, что, поскольку именно граждане являются получателями образовательных и медицинских услуг, и решение об обращении за их получением в конечном счете остается за ними.

Необходимо обеспечить взаимодействие между населением, органами власти и учреждениями, предоставляющими медицинские и образовательные услуги, по следующим направлениям.

Во-первых, предоставление населению оперативной, полной и доступной в любой момент времени информации о видах, объемах и возможности получения медицинских и образовательных услуг.

Во-вторых, обеспечение возможности для граждан получения разъяснений по интересующим их вопросам при минимальных усилиях и затратах времени.

В-третьих, обеспечение интерактивности – то есть, возможности для медицинских и образовательных учреждений, а также соответствующих органов власти максимально быстро получать информацию о качестве оказываемых услуг, возникающих у населения проблемах, связанных с медицинским обслуживанием и обучением, и своевременно обеспечивать их решение. В настоящее время такую информацию органы власти получают преимущественно от самих организаций, т.е. от производителей, а не потребителей услуг. Информация от населения может поступать при обращении граждан в органы власти либо при проведении социологических опросов. Оба

этих источника информации имеют значительные недостатки.

Жалобы от населения поступают, как правило, только в исключительных, критических случаях, и при условии, что граждане располагают достаточным для этого количеством свободного времени – что далеко не всегда можно сказать про работающее население. Что касается социологических опросов, то это, во-первых, дорогостоящий способ сбора информации, а во-вторых, они проводятся преимущественно в крупных населенных пунктах – таким образом, граждане, проживающие в отдаленных от них районах и, с большой степенью вероятности, имеющие наибольшее количество проблем, в выборку не попадают.

В настоящее время важнейшая роль в модернизации механизма управления социальной сферой региона принадлежит развитию информатизации

систем образования и здравоохранения. Это направление является в настоящее время очень актуальным для Владимирской области – в регионе крайне слабо развиты сетевые информационные ресурсы. Необходимо создание и совершенствование областных информационных порталов, на которых должна быть представлена полная и подробная информация об учреждениях социальной сферы области, и который обеспечит эффективный обмен информацией между населением, органами власти и учреждениями образования и здравоохранения. В качестве примера такого взаимодействия на рис. 1 представлена возможная схема взаимодействия между органами власти, населением и учреждениями образования и здравоохранения через социальный информационный портал.

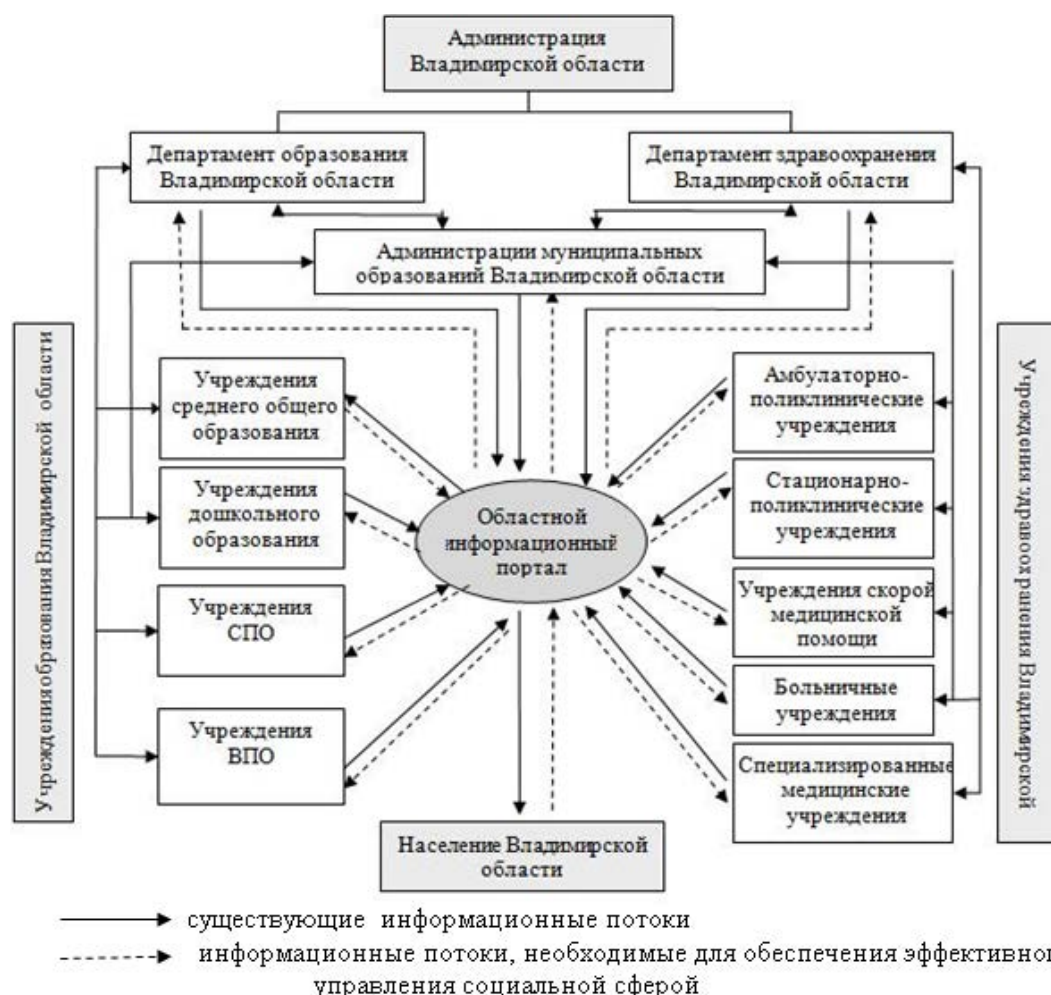


Рис. 1. Схема обмена информацией между субъектами социальной сферы Владимирской области

Также об актуальности данной меры – формирования информационного портала – свидетельствует значительно возросшая за последние годы доступность услуг интернет-провайдеров. Так, за последние два года тарифы на услуги доступа к сети Интернет ведущего провайдера области – ОАО Центртелеком – снизились в 2-3 раза для различных тарифных планов (к примеру, стоимость доступа к сети Ин-

тернет без ограничения объема входящего трафика снизилась с 1100 руб. на скорости до 128 кб/с в 2007 году до 350 руб. на скорости 5 Мб/с в 2013г. без учета инфляции, т.е. более чем в 3 раза по стоимости при одновременном увеличении скорости в сорок раз). Это вызывает значительный рост числа абонентов и востребованность со стороны пользователей информации, получаемой на сетевых ресурсах.

На таком информационном ресурсе может быть представлен перечень медицинских и образовательных государственных и негосударственных учреждений области, информация о предоставляемых ими услугах на бесплатной и платной основах, ценах на платные услуги, расписание работы специалистов и подразделений организаций и т.д. В обязательном порядке на портале должен быть действующий форум и контактная информация органа власти, который занимается актуализацией данных портала, анализом информации и работой с обращениями населения.

В настоящее время использование сетевых ресурсов находит все большее применение в сфере

государственного и муниципального управления, но нередко их функции сводятся к простому доведению определенной информации до населения. Даже ресурсы, используемые для оказания государственных услуг в электронной форме, часто не предусматривают организации обсуждения интересующих граждан проблем и вопросов онлайн. При этом последнее важно не только для своевременного информирования органов власти о существующих проблемах, но и для развития социальной активности населения, осознание гражданами в том числе и своей ответственности за результаты управления социальной инфраструктурой региона в целом и ее отраслями.