

## **Вопросы компьютеризации деятельности подразделений центра. Практика. Проблемы. Перспективы.**

15-20 лет назад основная часть человечества не только не имела элементарных навыков работы на компьютере, но, зачастую, даже имея его на рабочем месте (как правило один на всех), до конца так и не представляли, как можно его использовать, как совместить бумажную работу и компьютер. Большинство использовали его как печатную машину.

Но прошло время и теперь компьютер прочно вошел в повседневную жизнь человека и занял значительное место в нашей жизни как дома, так и на работе.

Все шире становится перечень используемой компьютерной техники и все чаще стал звучать новый термин КОМПЬЮТЕРИЗАЦИЯ применительно ко всем сферам деятельности. Компьютеризация учреждений социального обслуживания – это процесс широкого применения компьютерной техники в наших центрах.

В нашем учреждении оснащение рабочих мест компьютерами всегда было одним из приоритетных направлений. За 4 года в учреждении приобретено 12 единиц техники, 5 из которых – за последние 1,5 года. ПК установлены практически на каждом рабочем месте специалиста центра и заведующего отделением, заменена старая техника на новую, более современную. Мы ушли от той практики, когда одним компьютером пользовались все заведующие надомной службой. Сегодня на 18 специалистов, работающих в кабинетах центра, установлено 17 единиц техники, и только один из них – общего пользования. Это компьютер, где установлен программный комплекс «Соцпомощь». К сожалению, не на каждый вновь приобретенный компьютер данная база может устанавливаться из-за устаревших параметров.

Так что же изменилось в работе центра с активным использованием компьютерной техники?

С 2012 года заведующие надомной службой ведут электронные таблицы (журналы) учета обслуживаемых граждан, где занесены все необходимые данные о клиенте: ФИО, адрес его проживания, жилищный фонд (благоустроенный, неблагоустроенный), социальная категория клиента, ежемесячная сумма оплаты, дата приема на обслуживание, дата временного снятия, фамилия ФИО социального работника, осуществляющего уход и многое другое. Такие электронные таблицы, которые заполняются в формате Excel позволяют быстро и качественно осуществлять подсчет тех или иных

данных, например, запрашиваемых Министерством социальной политики, в рамках опроса- мониторинга. Компьютер позволяет быстро ориентироваться в списках обслуживаемых граждан, а также электронные списки легко поддаются, в случае необходимости, корректировке.

В каждом отделении проведен интернет, что позволяет специалистам пользоваться необходимой информацией, а также быстро обмениваться данными посредством электронной почты друг с другом и другими организациями, сотрудничество с которыми у нас налажено (например, редакция местной газеты, школы, центр занятости, управление социальной защиты и другие).

Но не так гладко все складывается, как может показаться на первый взгляд. Приобрести технику – это одно, научиться работать – другое. Поэтому, после установки некоторым сотрудникам персонального компьютера выяснилось, что они совершенно не умеют им пользоваться. В связи с этим, было принято решение организовать обучение специалистов.

Программист центра провел тестирование (сначала устное, а потом – проверка работы на ПК), на основании которого определил уровень знаний и умения каждого. После чего разработал индивидуальный план занятий с работниками. На протяжении нескольких месяцев 2012 года шла учеба специалистов. Так как в то время мы не имели своего компьютерного класса, обучение проходило на рабочих местах.

С 2014 года такая же работа по обучению компьютерной грамотности ведется и с социальными работниками. Также выявлен уровень каждого специалиста, намечены индивидуальные планы занятий. Есть социальные работники, которые неплохо владеют компьютерной техникой и оказывают посильную помощь программисту в обучении своих коллег на местах.

В настоящий момент некоторые из них, находящиеся в отдаленных населенных пунктах, обмениваются информацией с заведующей отделением посредством электронной почты. Два социальных работника из числа работающих пенсионеров, и совсем не умеющие работать на ПК, в период летних отпусков прошли обучение в компьютерном классе центра.

Отмечу, что, специалисты срочной социальной помощи, работающие по участковому принципу, а их в центре 6 человек, с начала прошлого года все прошли обучение по работе с электронным журналом обращений граждан. Их рабочие места были компьютеризированы в конце 2014 года. Кстати, общаясь с коллегами из соседних районов, могу проинформировать, что их специалисты, как мы их называем «срочники», также готовы к работе в новой программе по учету услуг и их получателей.

Компьютер и интернет является теперь нашим активным помощником в организации информационной работы с населением. Так, например, раньше, кроме тематических буклетов, мы еще издавали свой ежемесячный информационный вестник «Наш мир», на который уходило немалое количество финансов, связанное с приобретением бумаги и заправкой копировальной техники. В нем мы печатали для населения информацию об оказанных услугах и ценах на них, новости нашего учреждения, приглашения на проводимые мероприятия, поздравления пенсионеров, находящихся на надомном обслуживании с юбилейными датами, а также интересный опыт работы социальных работников из разных населенных пунктов нашего района.

На сегодняшний день мы не располагаем финансовыми средствами на издание такого вестника и не безуспешно заменили его на другую форму информационной работы посредством интернета.

Мы открыли свою страничку в социальной сети «Одноклассники». Теперь, вот уже на протяжении полугода, активно общаемся с населением нашего района, в т.ч. с пенсионерами, информируем их обо всех планируемых мероприятиях, выездах мобильной бригады, начале очередной смены в отделении дневного пребывания, изменении стоимости платных услуг, о работе клубов по интересам и многом другом. Кстати, такая форма работы оказалась в разы эффективнее, чем информация, доступная населению через наш официальный сайт. Здесь же, в «одноклассниках», мы общаемся с коллегами из других регионов, делимся друг с другом опытом. На данный момент это пока коллеги из Свердловской, Курганской и Орловской областей, а также из КЦСОН Ахтынского района республики Дагестан.

Учитывая вышеизложенное, отмечу, что владение компьютерной техникой стало одним из приоритетных направлений при приеме на работу как специалистов, так и социальных работников центра.

Если говорить о **проблемах** компьютеризации, скажу, что она практически одна – это недостаточное количество финансов. Думаю, организовать можно все, но, при таких расценках на оплату за медицинский осмотр, обслуживание АПС, ценах на ГСМ и других текущих расходах, практически не остается средств на развитие структурных подразделений центра.

Что же касается **перспектив** – мы будем продолжать работать над поиском новых, интересных форм работы с населением, активно применяя современную компьютерную технику, а также совершенствовать работу специалистов в этой области. Не зря же работники моего учреждения часто используют девиз:

Со временем в ногу  
Хотим мы идти и трудностей не бояться,  
Чтоб новые формы работы найти,  
Используем инновации!