

Влияние инноваций на развитие социальных организаций

Апарин Игорь Андреевич

Студент

МФ ВГУ - Владимирского государственного университета, Муромский филиал,

Факультет социальных технологий и педагогики, Муром, Россия

E-mail: nikrassel@mail.ru

В настоящее время потребность в инновационных методах оказания социальных услуг огромна. Рост потребностей людей требует соответствующей реакции со стороны социальных организаций. Особая роль в данном процессе отводится инновациям, которые должны внедряться во все сферы организации, для того что бы она могла справиться с нагрузкой. При этом инновационный процесс должен быть постоянен, поскольку справиться со своей работой лишь консервативными методами, для организации со временем станет невозможно.

С целью выяснения того, как инновационный процесс влияет на качество работы социальных организаций, было проведено исследование последних инноваций внедренных в работу департамента социальной защиты – Государственное КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ "ОТДЕЛ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ПО ГОРОДУ МУРОМУ И МУРОМСКОМУ РАЙОНУ".

Необходимость решения исследовательских задач обусловила использование таких методов, как интервьюирование и анализ документов, которые позволили выявить значимые инновации, которые были введены за 2012 год.

В мае 2012 года начала действовать государственная программа «Детские пособия авансом». По заявлению получателя выплата пособия может быть произведена одновременно за три месяца вперед, при условии, что период досрочной выплаты не превышает периода назначения пособия. Данная программа позволяет облегчить подготовку детей к школе, заблаговременно приобрести необходимую одежду, учебники и школьные принадлежности на следующий учебный год.

В июле 2012 года была введена новая услуга для жителей Мурома «Предварительная запись на прием к специалистам по вопросу предоставления субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг». Стоит отметить, что данная услуга не может считаться полноценной инновацией, поскольку аналогичные услуги во многих других государственных и не государственных организациях уже давно были введены. Не смотря на это, она все также актуальна. Многие работающие граждане ограничены во времени и не могут позволить себе стоять в очереди. Предварительная запись позволяет им зарезервировать для себя время приема у специалиста.

Также важным аспектом внедрения инноваций в работу организаций подобных Департаменту социальной защиты является внесение поправок в законодательные акты. За 2012 год было внесено немало поправок в указы и постановления губернатора Владимирской области, направленных на ускорение темпов рассмотрения и предоставления мер социальной помощи.

Для достоверной проверки влияния инноваций на уровень удовлетворенности клиентов услугами организации было проведено совместное со специалистами организации

анкетирование. Выборка составила 110 человек – клиентов Департамента социальной защиты населения.

Первостепенной задачей данной анкеты было выявить достаточно ли клиенты, информированные о последних инновациях в системе социальной защиты. Установлено, что приблизительно 91% респондентов считает уровень информированности достаточным.

Выявлено, что 68% респондентов видят улучшения в качестве работы организации. Для повышения точности этой оценки дополнительно было подсчитано, какой процент людей ранее пользовавшихся социальными услугами данной организации считает, что качество ее работы улучшилось. Среди них улучшения отметило 62,5%, это указывает на заметность пользы инноваций для клиентов организации. Однако лишь 9% оценили текущий уровень обслуживания как высокий, 54,5% указали средний уровень и 36,5% низкий. Из этого следует, что текущие меры социальной поддержки не могут в достаточной мере удовлетворить потребности общества.

Кроме этого удалось установить некоторые из проблем присутствующих в данной организации а, следовательно, потенциальных направлений для разработки инноваций:

Порядок предоставления. 77,3% респондентов устраивает существующий порядок предоставления социальных услуг в департаменте социальной защиты, 13,6% считают его приемлемым и 9,1% он кажется неудобным. Можно заключить, что порядок предоставления работоспособен и не требует значительных изменений.

Проблемы в работе отделов социальной защиты, по мнению клиентов. Наиболее острыми проблемами респонденты отметили сбор справок 40,9% и большие затраты времени 31,8%. С определенной точки зрения это две стороны одной проблемы. Именно необходимость большого количества справок и сложности в их получения увеличивают общее время, которое человек затратит на оформление нужной ему социальной услуги. Наиболее эффективным решение здесь видется путь технологизации, если бы людям стала доступна возможность получения справок дома, заполняя все необходимые формы через интернет или же создание электронных видов справок, то это ощутимо облегчит как сложности граждан, так и работу самих специалистов.

По мнению 82% респондентов, оформление услуги в отделе социальной защиты занимает не более получаса. Это подтверждает предыдущие выводы о том, что люди больше времени тратят на то, чтобы собрать все необходимые справки для отдела социальной защиты.

Кроме анкетирования для оценки влияния инноваций на эффективность работы были проанализированные отчеты о проделанной работе за 9 месяцев 2012 года и за аналогичный период 2011 года. За 2011 год Меры социальной поддержки в виде денежных выплат получили около 46 тысяч человек в размере 250 млн. рублей. А за 2012 год Меры социальной поддержки в виде денежных выплат получили свыше 47 тысяч человек в размере 288,4 млн. рублей. Из этого следует, что на данный момент на тысячу человек приходится 6,1 млн. рублей денежных пособий а, каждый отдельный человек в среднем получает 6100 рублей, в 2011 эта сумма составляла 5400. Даже такой незначительный рост показывает, что инновации оказывают положительное влияние на качество работы отделов социальной защиты.

Был составлен примерный прогноз роста размера денежных пособий при нынешнем темпе внедрения инноваций, согласно которому к 2018 году, каждый гражданин имею-

щий право на денежные пособия в среднем будет получать 10000 рублей за 9 месяцев.

Несмотря на результаты внедрения инноваций, темпы развития организации можно характеризовать как медленные, хотя полученные результаты позволяют говорить о том, что внедрение инноваций ведет к неуклонному росту эффективности работы, поэтому необходимо вести более интенсивную разработку новых путей улучшения предоставляемых социальных услуг.

Литература

1. 1. Абаев А. Социальная значимость современного инновационного процесса // Социальная политика и социальное партнерство. — 2008. — № 7. - С. 24-29.
2. 2. Бодак А. В. Социальная работа: инновационный путь развития // СОТИС. - 2008. - № 5. - С. 54-60.
3. 3. Жуков В. И. Модернизация социальных отношений в России: замыслы, итоги, возможности // Социологические исследования. — 2005. - № 6. - С. 25-34.