

# Институциональная основа для модернизации системы

Министерство Труда, Социальной Защиты и  
Семьи Республики Молдова



**Название:** Республика Молдова

**Местонахождение:** Восточная Европа

**Столица:** Кишинев

**Население:** 3559.5 (58% в сельской местности)

**ВВП:** 99.2 миллиардов леев (MDL)

**Обменный курс:** MDL/USD 12.59

**Процент малоимущего населения, живущего за чертой бедности:** 16,6%



# Основания для реформы?

- Пособие по категориям обычно доминировали в программах социальной защиты
  - 16 программ с общим бюджетом 1.6% - 2% от ВВП
  - Свыше 10 “категорий”/групп получателей, н-р, инвалиды, ветераны войны, одинокие пенсионеры, многодетные семьи и т.д.
- Программы социальной помощи не охватывали все малоимущие слои населения
  - Лишь половина людей из нижнего дециля получали пособия
- Ресурсы использовались неэффективно
  - Только 22% пособий были получены малоимущими людьми из самого нижнего дециля
- Пассивное управление пособиями
  - Социальный работник не выполнял своей роли, а анализ и оценка потребностей не проводились

# Проблемы определения малоимущих в одной из беднейших Европейских стран

- В Молдове довольно трудно с точностью оценить доходы людей и не всегда можно описать фактические жилищные условия домохозяйства
- Это обусловлено :
  - Широким распространением самостоятельной занятости в сельском хозяйстве (70% от общего числа занятых в секторе сельского хозяйства)
  - Огромной ролью денежных переводов (20%-30% от общего объема ВВП)
  - Значительным размером неофициальной экономики/существенным занижением сведений о заработной плате (30% неофициальной занятости)

# Специфика Реформы

В 2008 году приняла программу для реформирования системы социальной защиты, направленной на оказание ПОМОЩИ БЕДНЫМ.

Цель реформы:

ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ использования имеющихся ресурсов, предназначенных для выплаты социальных пособий, тем самым, содействуя СНИЖЕНИЮ УРОВНЯ БЕДНОСТИ.

В рамках реформы была запущена новая программа по назначению денежных пособий - Ajutor Social :

- Последняя программа социальной помощи, направленная на сокращение бедности, которая была реализована, начиная с 2009 года;
- Пособие по увеличению уровня дохода было рассчитана для обеспечения 8-ми% малоимущего населения страны;
- Использование метода основанного на проверке нуждаемости;
- Применение единой схемы по всей стране, финансируемой за счет средств центрального бюджета и управляемой местными органами власти;
- В 2011 году программа была расширена с учетом отопительного сезона (5 месяцев), и дополнена дополнительным пособием для охвата наиболее уязвимых домохозяйств.

# Прогресс в реализации реформы

## Эффективность программы социальных пособий Ajutor Social

- 20% в нижнем квинтиле или 5% от общей численности населения получали пособия;
- 77% бенефициариев входят в квинтиль, включающий в себя малоимущие слои населения;
- 84% денежных средств расходуется на самый нижний квинтиль.

## Воздействие реформы на уровень бедности

- Показатель крайней нищеты снизился на 3,2 процентных пункта (с 3,2% до 0%)

## Имеющийся бюджет

- Увеличение эффективности охвата бенефициариев в пределах предыдущего бюджета

# Вызовы в процессе реализации реформы: необходимые условия для начала работы и предоставления пособий малоимущим

- Недостаточно развитая сеть социальных работников на местах
- Местные органы социальной защиты не имеют достаточного опыта для реализации программ денежных пособий, которые финансируются из центра, а также опыта в проведении тестов бедности (т.е. проверки нуждаемости).
- Обработка заявлений на региональном уровне становится причиной образования задолженной по выплате пособий и задержек платежа.
- Отсутствие центрального реестра бенефициариев и перекрестного контроля с другими информационными ресурсами.
- Телекоммуникации отсутствуют или слабо развиты.

# Почему MIS (Система управления информацией)?

- **Повышение эффективности управления пособием**
  - Уменьшение нагрузки на заявителей ( копии удостоверения личности и прочие документы);
  - Уменьшение срока рассмотрения документов благодаря автоматической проверке и перекрестному контролю данных;
  - Непрерывный мониторинг изменений в благосостоянии домохозяйств-бенефициариев для проведения повторных проверок на предмет приемлемости для участия в социальной программе;
- **Содействие применению законов, нормативных актов и стандартов оказания услуг**
  - Более эффективное управление временем – на социальные услуги и т.д.;
  - Уменьшение случаев мошенничества и ошибок при подаче заявлений;
  - Повышение качества обслуживания заявителей и получателей;
- **Более точная информация и эффективный анализ для разработки политики, основанной на фактах. Улучшение качества данных.**
  - Мониторинг качества услуг;
  - Мониторинг объема работы местных органов социальной защиты;
  - Гибкие механизмы корректировки политики.



# Нормативная база для MIS

- Постановление Правительства о Автоматизированной Информационной Системе Социальной Защиты (АИССЗ)
  - Функциональное пространство АИССЗ
  - Организационная структура
  - Информационные ресурсы
  - Информационная безопасность и защита
- Техническое Задание
  - Тщательный анализ бизнес-процессов
  - Разработка технических требований к аппаратному обеспечению (серверный узел, коммуникации, рабочие места для пользователей и т.д.)

# Разработка системы

- Поставщики могут предоставить все и всем
- Отбор поставщиков должен осуществляться методом объективной оценки и с использованием профессиональной помощи, чтобы сделать правильный выбор
- Компетентность и опыт, проверенное качество и предыдущий опыт работы с Правительством
- Практические выгоды от использования критериев отбора
  - Министерство ужесточило требование к осуществлению контроля и оценки
  - Поставщик заменил субподрядчика на национальную ИТ компанию
  - Гарантийный период был увеличен до 5 лет
  - Для Отдела ИТ были расширены учебные курсы
  - Дополнительные работы были выполнены без изменения суммы контракта

# Выводы

- Неэффективный анализ деятельности и неудовлетворительный план (плохой проект) создают сложные проблемы в будущем.
- Важно, предусмотреть на этапе проектирования и разработки создание систем, которые можно легко поддерживать и которые будут достаточно гибкими, чтобы обеспечить дальнейшее развитие, модернизацию и повышение потенциала.
- Вовлечение заказчика во все этапы разработки является важным, и даже брендовых разработчиков следует контролировать. Крайне важно обеспечить вовлечение всех сторон.

# Мониторинг и прием выполненных работ

- Создание Руководящего Комитета
  - Мониторинг качества и сроков выполнения (периодические и итоговые отчеты)
  - Анализ и определение методов устранения недостатков, выявленных в ходе разработки и реализации Автоматизированной Информационной Системы Социальной Защиты (АИССЗ)
- Обеспечение участия третьей стороны в расширенном составе Руководящего Комитета
  - Министерство финансов
  - Министерство информационных технологий и коммуникаций
  - Министерство социального страхования и здравоохранения и т.д.

# Внедрение и сопровождение

- Обучение конечных пользователей и администраторов – компьютерная грамотность и использование системы. Документация.
- Прямое переключение – ночная реализация с полной миграцией
- Разработчик оказывает необходимую помощь Служба Технической Поддержки
- Группа поддержки – обеспечение диалога между пользователями, бенефициарием и разработчиком
- 5-летний срок гарантийного обслуживания – устранение сбоев и регулярное обновление системы

# Изменение институциональной основы для создания структур, ответственных за управление ИТ

- Создание Отдела ИТ
- Увеличение численности персонала до 7 человек
  - Создание отдела административного управления сетью и оборудованием
  - Создание отдела управления информационной системой
- Организация обучения для специалистов по ИТ
  - Обучение отдела административного управления сетью и оборудованием
  - Обучение отдела управления информационной системой
  - Обеспечение помощи со стороны команды технической поддержки Поставщика в течение гарантийного периода обслуживания (5 лет) Автоматизированной Информационной Системы Социальной Защиты (АИССЗ)

# Обучение персонала

- Обучение компьютерной грамотности - 1500 чел. (MS WINDOWS, OFICE, OUTLOOK и т.д.)
- Обучение для ознакомления с АИССЗ - 1500 чел.
- Обучение контролеров (администраторы АИССЗ на районном уровне) – около 80 чел.
- Обучение руководителей районного уровня (около 40 чел.)

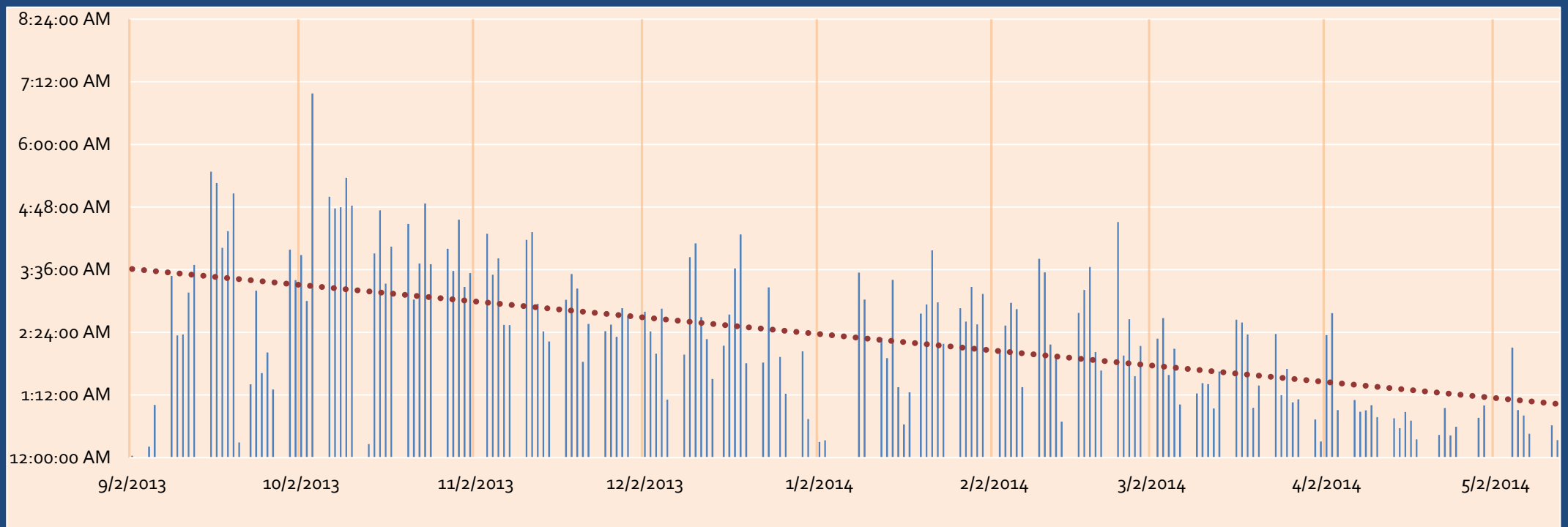
# Изменение институциональной основы для обеспечения безопасности ИТ

- Разработка и исполнение Стратегий Обеспечения Информационной Безопасности в соответствии с требованиями национального законодательства
- Разработка и исполнение Постановления об информационной безопасности в соответствии с рекомендациями ИСО/ISO 27001
- Регистрация Министерства в Национальном Центре Защиты Персональных Данных
- Создание Центра сертификации пользователей в рамках Управления ИТ
- Обеспечение доступа к системе посредством сертификатов, выданных сертификационным центром



# Служба технической поддержки

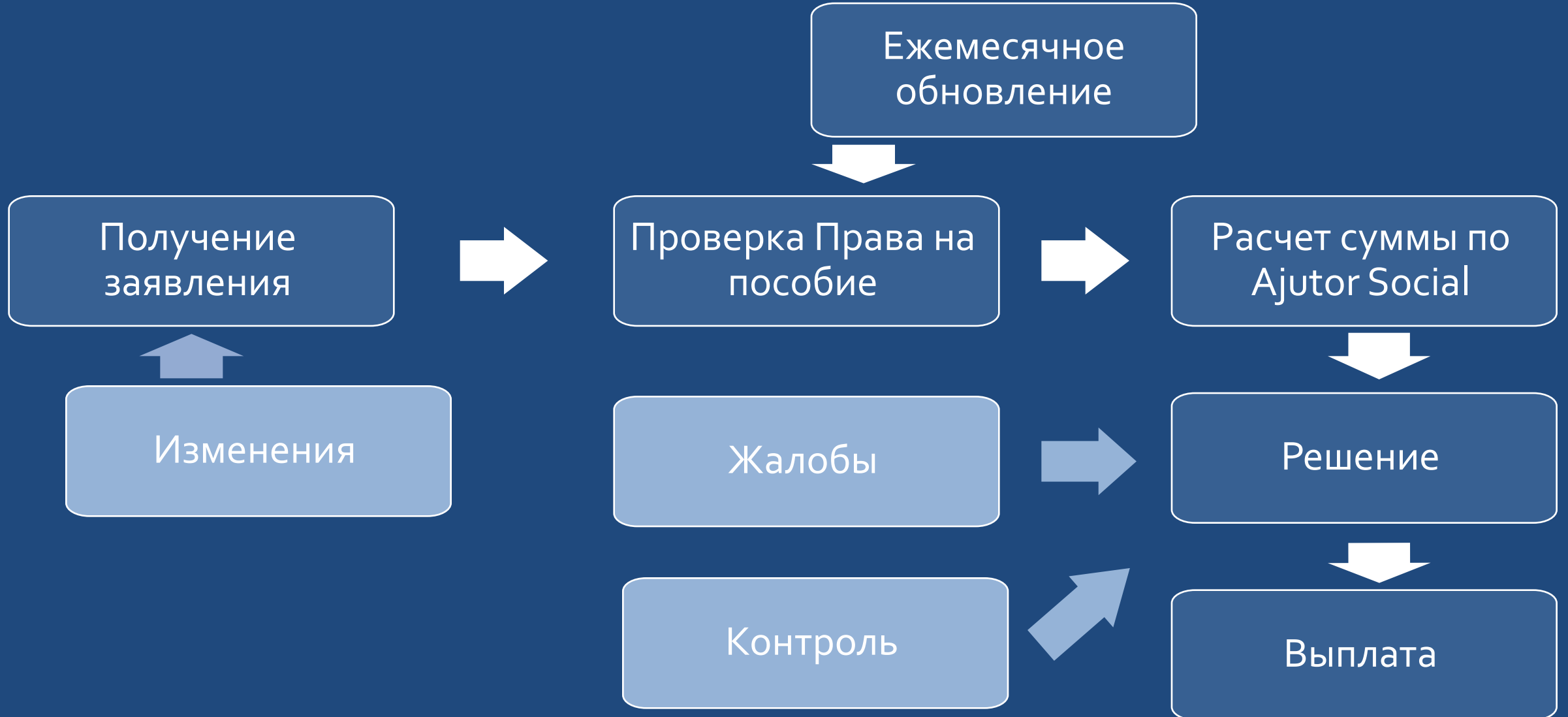
- Создание «горячей линии» для пользователей АИССЗ
  - В течение 8-месячного периода «горячая линия» зарегистрировала свыше 10000 звонков



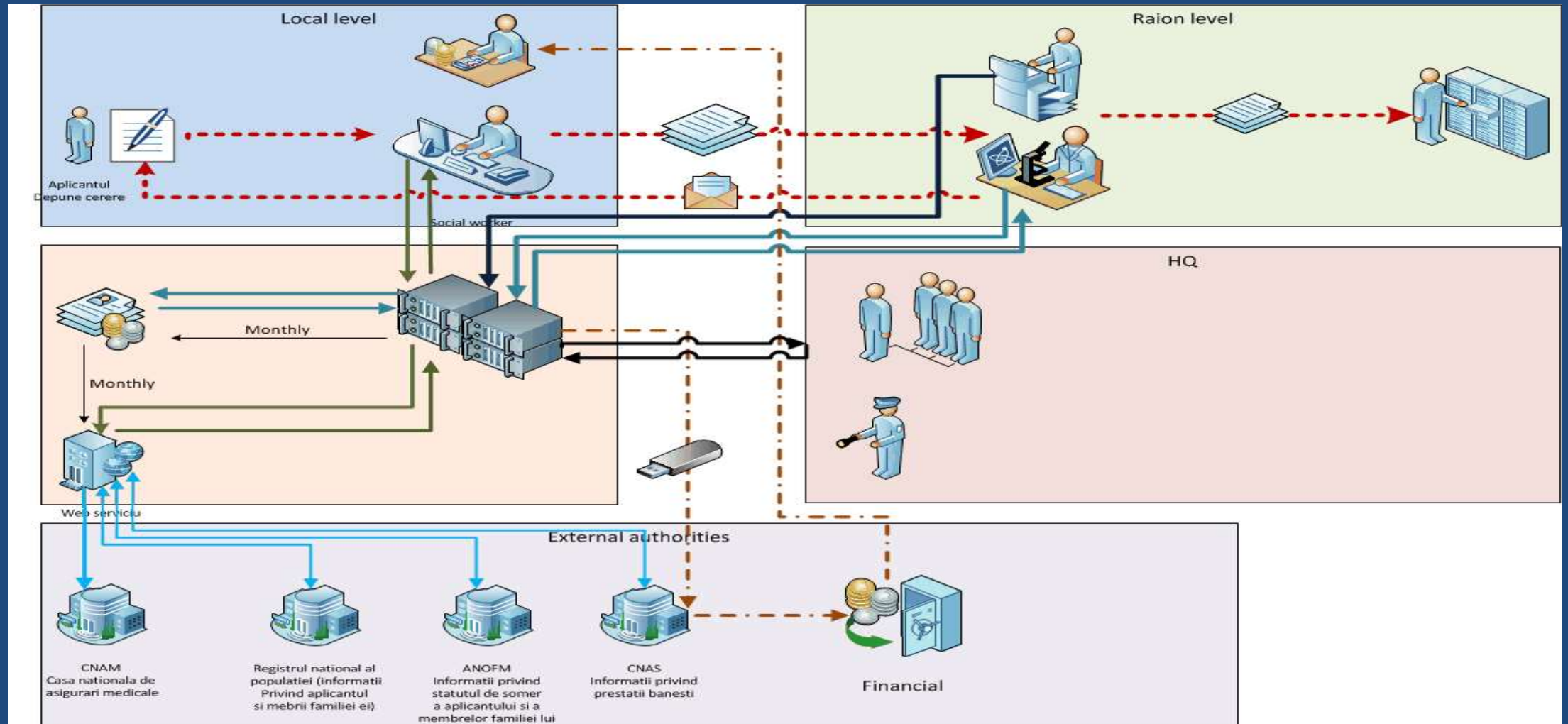
# Статус реализации системы на сегодняшний день

- Система запущена в сентябре 2013 года в 1500 пунктах (на местном, региональном и центральном уровнях)
  - Общая стоимость менее 4 млн. долларов США
- Архитектура системы
  - Архитектура основана на Веб-технологиях
  - Централизованная база данных. Онлайновая коммуникация
  - Внедрена в течение 21 месяца
- Инфраструктура
  - Оборудования и коммуникации для более 1500 местных пунктов
  - Информационный центр создан на базе Министерства
  - Создана в течение 12 месяцев
- Компоненты системы – Два основных модуля:
  - Пособие Ajutor Social
  - Социальные услуги

# Обзор бизнес-процесса социальной программы Ајutor Social (согласно функциям)



# Потоки электронных и бумажных документов



# Правовой мандат

- Закон не всегда дает четкие указания, но устанавливает границы, в пределах которых мы можем действовать по собственному усмотрению
- Закон устанавливает права и обязанности, но только опыт создает предпосыл для эффективного применения закона
- Закон должен предоставлять полномочия для действия, которые, как правило, воспринимаются как незаконное вмешательство в частную и семейную жизнь
- Необходимо допустить использование информационных технологий в качестве фактора влияния при разработке процессов с самого начала этой работы

# Дальнейшее развитие системы

Сроки– Март 2014 – Март 2015

## Назначение пособий

Безбумажная подача заявлений на программу Ajutor Social  
Интеграция местных пособий

## Расширение социальных услуг

Дети, инвалиды  
Жертвы домашнего насилия  
Предотвращение торговли детьми  
Борьба с наркоманией и алкоголизмом

## Новые модули

Аккредитация поставщиков социальных услуг и их регистрация  
Социальная инспекция  
Определение категории нетрудоспособности