

# Руководящие принципы по ИКТ

- Международная Ассоциация социального обеспечения (МАСО)

Форум Всемирного Банка для стран Европы и Центральной Азии  
Реализация АСУ и модернизация социальных программ

Стамбул, 21-24.5.2014

*Рауль Руггия-Фрик – Секретариат МАСО*

## Содержание

- МАСО с первого взгляда
- Центр передового опыта МАСО
- Руководящие принципы МАСО по ИКТ
- Реализация: проблемы и подходы решения
  - Пример комплексных программ социальной защиты.
- Выводы



# Международная Ассоциация социального обеспечения

- Ведущая международная организация среди учреждений социального обеспечения, ведомств и учреждений
- Штаб-квартира расположена в Женеве (МОТ)
- Основанная в 1927 году, МАСО насчитывает сегодня 340 членов в более чем 160 странах
- Предоставляет информацию, исследования, консультации экспертов и платформ членам организации по созданию и продвижению динамичных систем и социального обеспечения и политики по всему миру



## МАСО с первого взгляда



Основана в **1927**

**1,500+**

участники ежегодных мероприятий  
МАСО (в среднем)



**340** организаций - членов

**160** стран

**HQ** в Женеве,  
МОТ

**16**

Отделений связи и  
координационных  
центров

**50**

штатных сотрудников в  
Секретариате

**13**

Технических  
комиссий



## Центр передового опыта МАСО

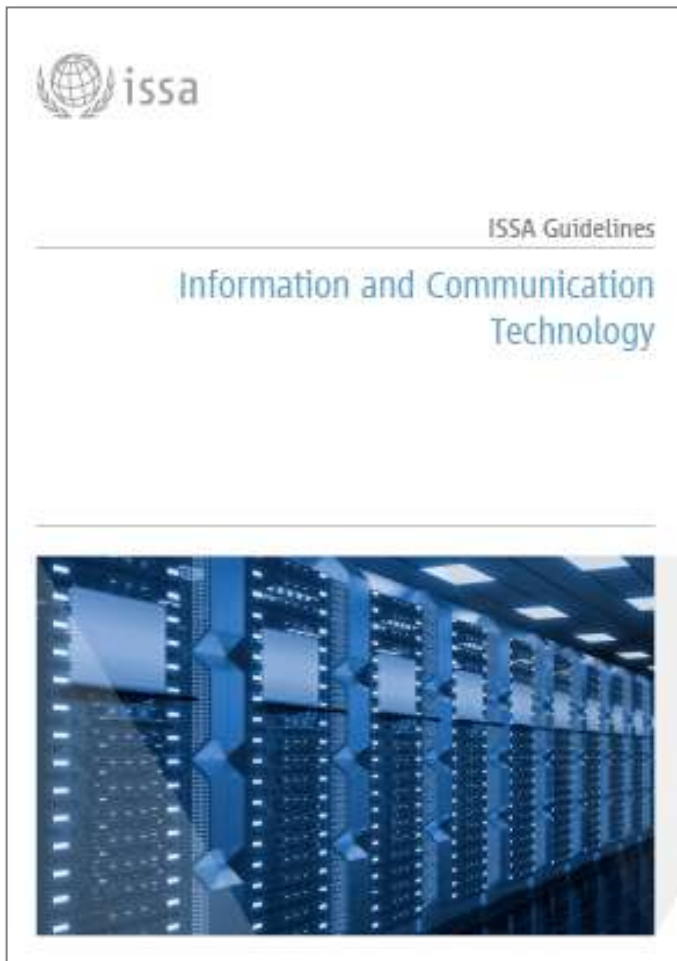
- Новый набор услуг МАСО с целью поощрения, оказания содействия и поддержки работы учреждений членов организации в достижении административных улучшений.
- Предлагает комплекс услуг по обеспечению учреждений практической поддержки для преодоления четырех типичных проблем в:
  - получении необходимых знаний для постановки правильных целей;
  - оценки пробелов и потребностей, а также определения приоритетного плана действий;
  - реализации инициатив по улучшению;
  - оценки прогресса и получения признания за достижения.
- Услуги Центра передового опыта основаны на Руководящих принципах по управлению социальным обеспечением.
- Более подробная информация: [www.issa.int/excellence](http://www.issa.int/excellence)

## Шаги к улучшению



1. Выбрать набор **Руководящих принципов**, важных для вашей организации.
2. Пройти **самооценку** в режиме он-лайн, и получить приоритетный план действий.
3. Применить **руководящие принципы**.  
Связаться с **Центром поддержки** МАСО для консультации и обращения к специалистам вашей области  
Принимать участие в **Учебных семинарах** МАСО для получения практической поддержки.
4. **Оценить** свой прогресс и получить **признание МАСО**.

# Профессиональные руководящие принципы и стандарты МАСО



## ■ Программа по руководящим принципам МАСО

- Установление международно-признанных профессиональных стандартов
- Руководящие принципы связаны с инструментами самооценки и передовой практикой

## ■ Руководство по следующим направлениям:

- Эффективное управление
- Качество услуг социального обеспечения
- **ИКТ в области социального обеспечения**
- Актуарные стандарты и практика
- Сбор взносов и соответствие
- Инвестиции
- Предотвращение
- Деятельность по реабилитации.

# Руководящие принципы МАСО по ИКТ - Контекст

## ■ ИКТ является незаменимым инструментом, обеспечивающим возможностями в системах социального обеспечения:

- Часто проводит различия между процессами, которые могут или не могут быть осуществлены.
- Является важным фактором политического успеха, но и также провала.

## ■ Растущая сложность и критический характер ИКТ в области социального обеспечения.

- Социальные системы, основанные на ИКТ становятся все более современными и используются для «решения критически важных задач».
- Высокий уровень социально-экономического воздействия социальных программ.

## ■ Постоянная эволюция в социальной политике и программ :

- Формулирование, координация и интеграция социальных программ.
- Профилактические подходы к борьбе с ошибками, уклонения от уплаты и мошенничеством.
- Расширение прав и возможностей пользователей и продвижения возможности самообслуживания.

## ■ Постоянная строгость и контроль бюджета:

- Учащение тщательного изучения эффективности и результативности расходов, связанных с ИКТ.



# Руководящие принципы МАСО по ИКТ– Основные цели

- **Обеспечить основой для поддержки организационного применения ИКТ в области социального обеспечения.**
  - Решение не только технических аспектов, но и вопросы управления и инвестиции.
  - Ссылка на передовую практику и показательные примеры опыта.
- **Усилить институциональный потенциал по применению ИКТ.**
  - Обеспечить полным руководством сотрудников ИКТ.
- **Повысить осведомленность Совета директоров и администрации.**
  - Обеспечить Гендиректора, Совета директоров и администрации руководством по основным элементам эффективного и результативного использования ИКТ.
- **Долгосрочная перспектива → содействие в принятии общих решений**
  - Стандартные подходы и решения основанные на ИКТ по социальному обеспечению.

# Руководящие принципы МАСО по ИКТ: общая структура

- **Руководство и управление в области ИКТ**
- **Инвестиции в ИКТ и управление с целью максимизации деятельности**
- **Оказание услуг в сфере ИКТ**
- **Управление данными и информацией**
- **Основные технологии:**
  - Взаимодействие.
  - Безопасность и конфиденциальность данных
  - Мобильные технологии

Более эффективное и рациональное использование ИКТ, путем установления связи Стратегии ИКТ с бизнесом.

Более правильное инвестирование и заключение контрактов на продукцию и услуги в области ИКТ.

Лучшее качество услуг ИКТ, в целях удовлетворения потребностей бизнеса.

Более эффективное и действенное планирование, контроль и эксплуатация информационных ресурсов на протяжении их жизненного цикла.

Более эффективное осуществление комплексных и ориентированных на граждан систем социального обеспечения.

A.1. ICT Governance

- ▶ Guideline 1. ICT governance framework
- ▶ Guideline 2. ICT governance processes

A.2. ICT Management

- ▶ Guideline 3. ICT strategy and innovation prospective
- ▶ Guideline 4. Operationalizing social security functions through ICT
- ▶ Guideline 5. ICT management processes
- ▶ Guideline 6. Managing service continuity

A.3. ICT Investment and Value Management

- ▶ Guideline 7. Defining concept of value and approaches to optimize its realization
- ▶ Guideline 8. Managing ICT investments through a portfolio-oriented approach
- ▶ Guideline 9. Monitoring and evaluation of ICT-enabled investments

A.4. ICT Service Delivery

- ▶ Guideline 10. Software development and application management
- ▶ Guideline 11. Implementing e-services
- ▶ Guideline 12. Managing technical support
- ▶ Guideline 13. ICT operations management
- ▶ Guideline 14. Service desk and request fulfilment
- ▶ Guideline 15. Managing events, problems and incidents

A.5. Data and Information Management

- ▶ **Guideline 17. Developing a master data model and system**
- ▶ Guideline 18. Developing a data management framework
- ▶ Guideline 19. Data quality management
- ▶ Guideline 20. Mechanisms for information retrieval and analysis

B. Key Technologies

B.1. Interoperability

- ▶ Guideline 21. Institutional interoperability framework
- ▶ Guideline 22. Workplan for the implementation of interoperability-based social security systems
- ▶ Guideline 23. Institutional interoperability application model
- ▶ Guideline 24. Institutional semantic interoperability
- ▶ Guideline 25. Interoperable shared data services (basic registries, etc.)
- ▶ Guideline 26. Institutional technical standards on interoperability

B.2. Data Security and Privacy

- ▶ Guideline 27. Management framework for information security
- ▶ Guideline 28. Data privacy policies and regulations
- ▶ Guideline 29. Security measures for data privacy
- ▶ Guideline 30. Comprehensive access control system
- ▶ Guideline 31. Security in database systems
- ▶ Guideline 32. Security in networks and communication systems
- ▶ Guideline 33. Security in application development
- ▶ Guideline 34. Security in ICT operations

B.3. Mobile Technologies

- ▶ Guideline 35. Institutional framework for the application of mobile technologies
- ▶ Guideline 36. Variety of mobile services to be provided
- ▶ Guideline 37. Mobile device-based user identification
- ▶ Guideline 38. The mobile device as a gateway for payments and contribution collection
- ▶ Guideline 39. Using advanced hardware components included in mobile devices

Guideline 17. Developing a master data model and system

The institution develops a unique master data model, which standardizes the definition of the core objects and relationships (e.g. persons, employers, social security programmes, etc.). The master data system fosters the consistency of social security data across all social security programmes. The master data model should be of a highly structured nature, covering the core objects for social security programmes. On the other hand, objects as included in the model (e.g. benefit payment types, etc.) should be defined in a semi-formal language (e.g. OWL).

Structure

- The management should commission a study to identify the core objects and relationships covering the core objects for social security programmes, taking into account the characteristics of the social security programmes.
  - Persons' data, including family ties
  - Employers' data;
  - Social programmes;
  - Relationships between persons and employers, working periods, etc.;
  - Relationships between persons and social programmes (affiliation relationship), registration periods and other characteristics of the affiliation.
- A specialized organizational structure should be established to manage the information system. To establish a master data model and system, the structure should have to be well defined and the system should be able to integrate data from different institutional data governance systems.
- The master data model and system should be developed as an application model, integrating data from different institutional technical standards.

Mechanism

- The ICT unit should define the master data system. The project should be implemented in a structured manner.
- The project should identify the core objects and relationships. Metadata should be developed for the core objects and relationships.
- To ensure the accuracy of the master data model, a semi-formal language (e.g. OWL) should be used to define the core objects and relationships.
- The implementation of a master data model and system should be managed by a dedicated management systems team.
- For the implementation of master databases, specialized technologies have been developed for them.
- ICT staff (in the main) should administer the master data system, and business staff should carry out data stewardship and data specification tasks.

External references

DAMA Data Management Body of Knowledge (DAMA DMBOK)

DAMA, 2009.  
English.  
International.  
Keyword(s):  
available online <http://www.dama.org/4/pages?pageid=3364>

Master Data Management Book

Loxhe, David, 2008.  
English.  
International.  
Keyword(s):  
available online <http://mdmbook.com/>

OWL. Web Ontology Language. W3C OWL Working Group

W3C.  
English.

Good practices

Social Security Institution Data Bank  
Sosyal Güvenlik Kurumu | Turkey | 2010

Modernization and establishment of the SIJ information system for better performance and fight against corruption  
Social Insurance Institute | Albania | 2013

Individual accounts project  
Caisse nationale de retraite et de prévoyance sociale | Tunisia | 2011  
Implementation year: 2011  
Topics: Administration / Management, Compliance and contribution collection, Information and communication technology  
PDF: EN | FR | DE | ES

Electronic records management  
Caisse nationale de retraite et de prévoyance sociale | Tunisia | 2011  
Implementation year: 2009  
Topics: Old age / Pensions, Administration / Management, Information and communication technology  
PDF: EN | FR | DE | ES

The New Business Process in contribution collection  
Social Security and National Insurance Trust | Ghana | 2011  
Implementation year: 2010  
Topics: Administration / Management, Compliance and contribution collection, Information and communication technology  
PDF: EN | FR | DE | ES

## Реализация: проблемы и решения

### ■ Конкретные задачи в области социальной защиты/социального обеспечения:

- **Комплексные социальные программы** → Крупномасштабные общенациональные проекты:
  - Различные инструменты и игроки.
    - Например: “Большая семья” в Бразилии, Аргентине, Чили(СЗ+Зравоох.), Мексике, Уругвай (СЗ+Зравоох), Тайланд (Зравоох).
- Может занять несколько лет и/или включать несколько поставщиков отрасли.
  - Молвпльный лизайн и Стратегия ИКТ основанная на стандартах.

### ■ Вклад в Концептуальный дизайн проекта:

- Средне и долгосрочные перспективы потребности в социальной политики.
- Дорожная карта учреждения по ИКТ связанная со стратегиями в области социального обеспечения.
- Повышение уровня участия должностных лиц правительства
  - “Грамотность в области ИТ” !

Управление и менеджмент ИКТ  
[Руков. принципы]

### ■ Повышение эффективности отрасли/взаимодействие с Правительством:

- Совместное обсуждение стратегических аспектов применения ИКТ.

Форум МАСО по ИКТ.

### ■ Закупки:

- Определить **значение** проекта в плане социальных и

Управление инвест. в ИКТ и учрежд с целью максимиз. эф-

## Реализация комплексных программ СЗ

### ■ Интеграция социальных программ → улучшение применения социальной политики:

- Увеличить акцент на бенефициаров, сочетая необходимые инструменты.
- Улучшить координацию между различными компонентами социальной защиты и вовлеченных сторон. Уменьшить фрагментацию.
- Улучшение мониторинга и контроля (особенно в ССТ).

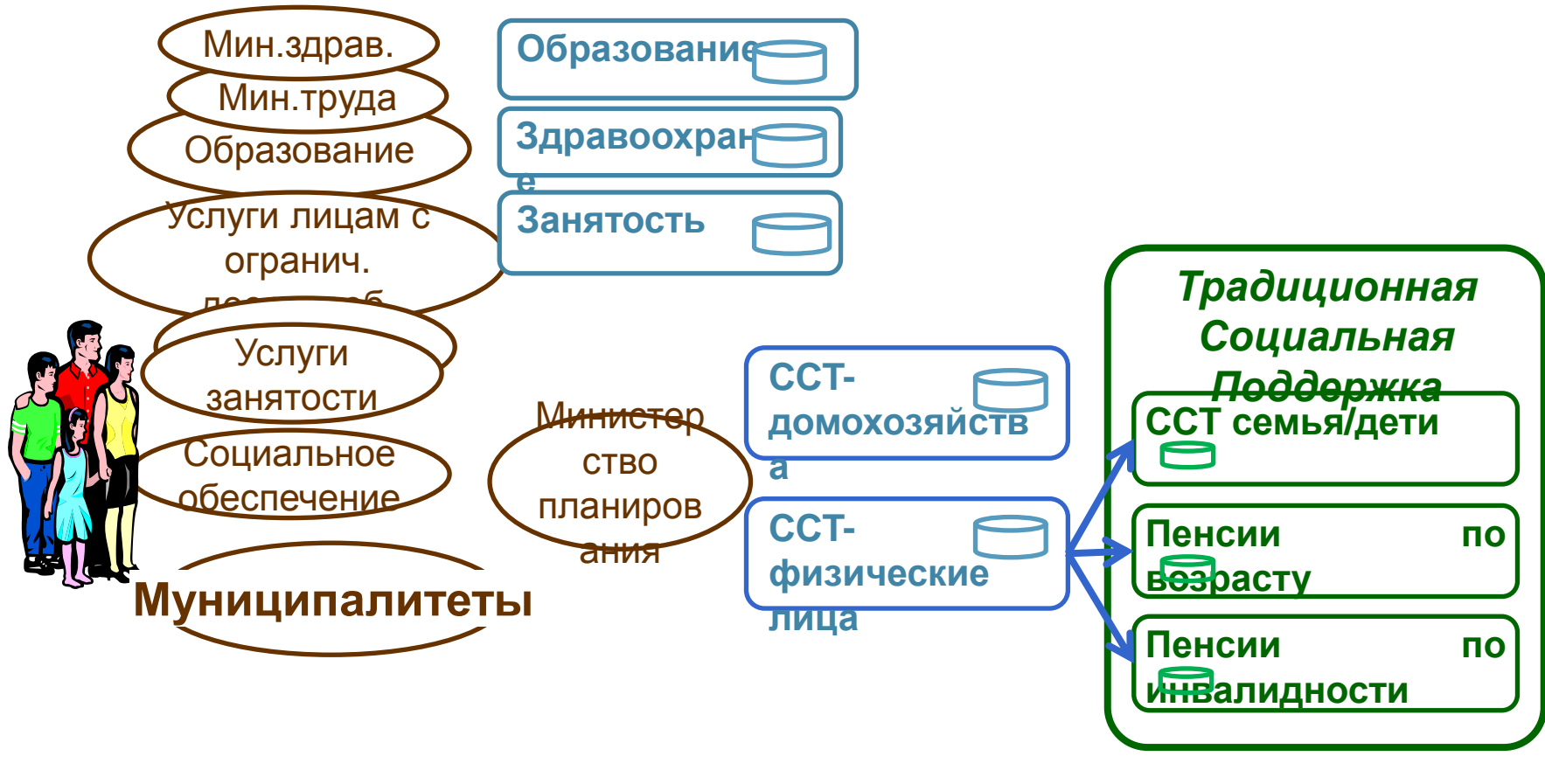
### ■ Последствия и проблемы:

- Подключить процессы/системы различных программ/учреждений.
- Установить связь между форматами разнородных данных и концепций (прим. домохозяйство, глава семьи, ситуация с безработицей и тд.)
- Обеспечить качество данных среди различных критериев и правил и качества данных.
- Обеспечить соблюдение правил безопасности и конфиденциальности.

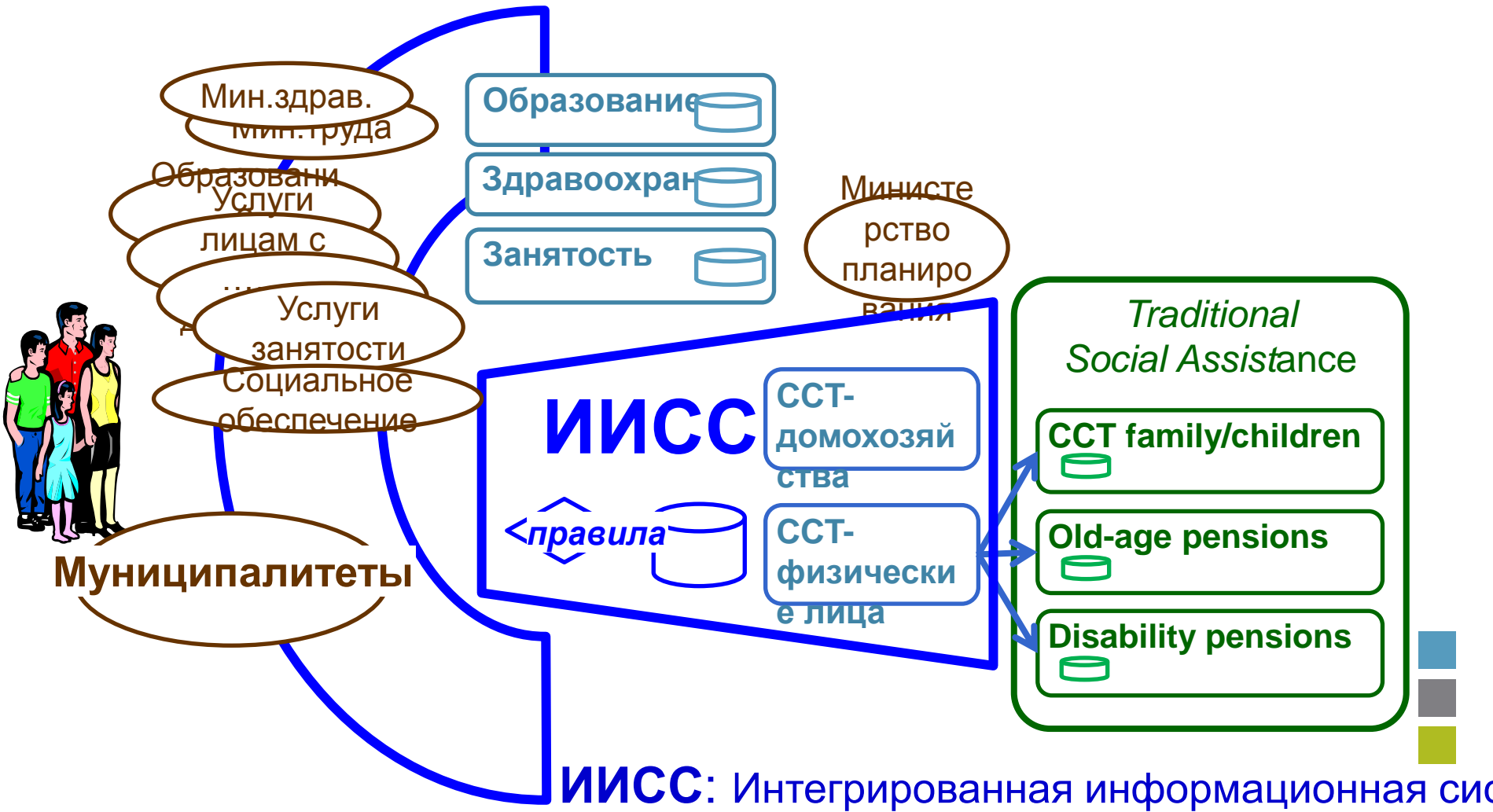
### ■ Решения (→ Руководство):

- **Взаимодействие.**
  - Техническое (системы)
  - Семантическое (бизнес - концепции)
  - Общие ресурсы данных.
- **Управление данными:**
  - Качество данных.
  - Управление данными.
- **Безопасность данных:**
  - Контроль доступа к данным

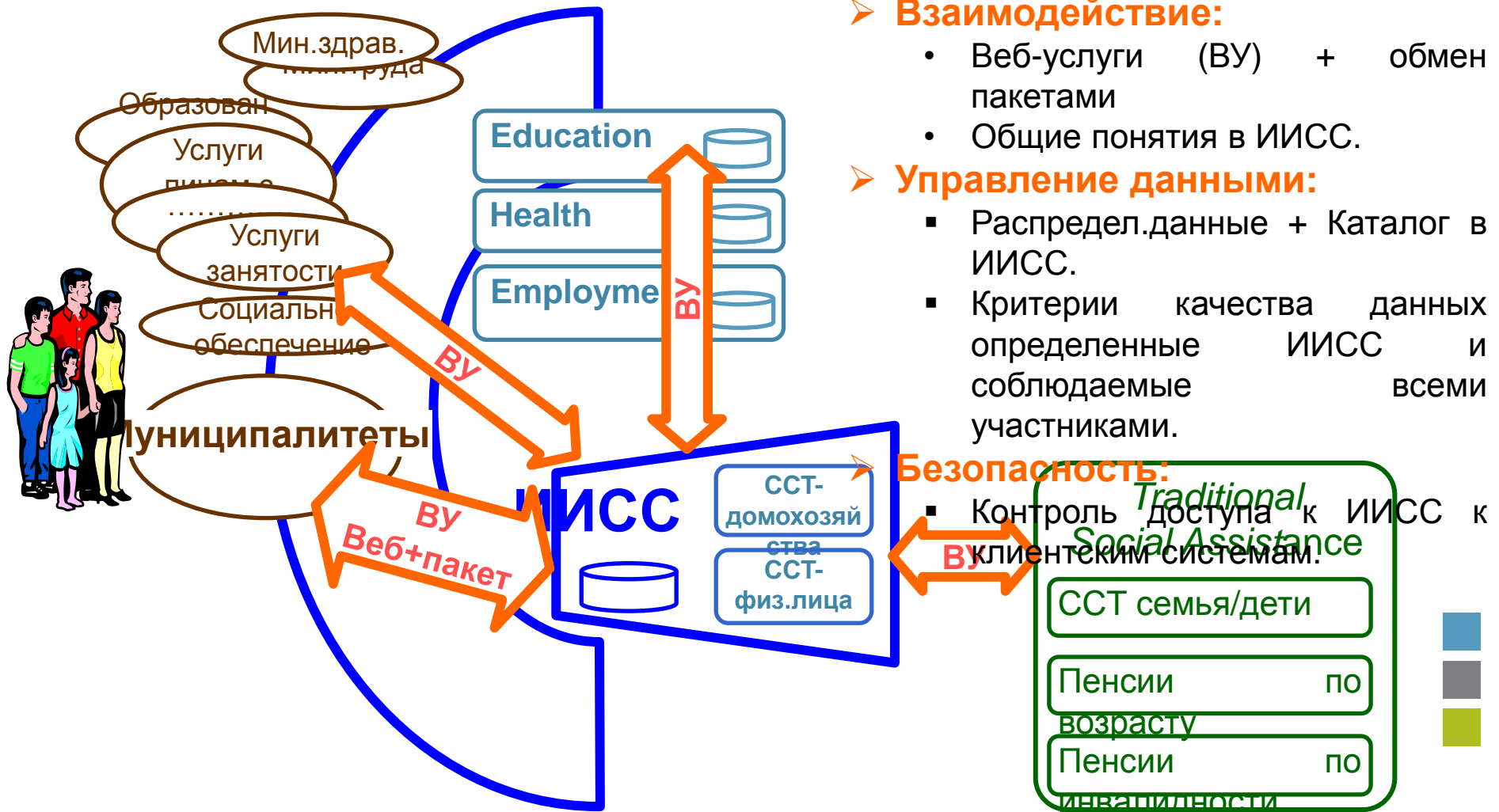
# Пример: Чилийская комплексная социальная программа



# Пример: Чилийская комплексная социальная программа



# Пример: Чилийская комплексная социальная программа



- **Взаимодействие:**
  - Веб-услуги (ВУ) + обмен пакетами
  - Общие понятия в ИИСС.
- **Управление данными:**
  - Распредел.данные + Каталог в ИИСС.
  - Критерии качества данных определенные ИИСС и соблюдаемые всеми участниками.
- **Безопасность:**
  - Контроль доступа к ИИСС к клиентским системам.



## Выводы

- **Сложность и последствия реализации социальной программы:**
  - Требуется эффективного и действенного реагирования → Понимания *основ*
  - Управлять эволюцией, состоящей из двух частей: социальные функции и технологии.
  - Факторы успеха:
    - Стратегические планы: Стратегия ИКТ согласованная с целями учреждения в области социальной политики.
    - Отраслевое сотрудничество/ сотрудничество с Правительством.
- **“Структурные” вопросы и вызовы в социальной сфере:**
  - Высокие издержки, связанные с рисками крупных проектов и низким уровнем повторного использования решений.
  - Малое количество отраслевых решений и отсутствие стандартов, поддерживающих модуляризацию.
- **К общим решениям и отраслевым стандартам (SP/OC):**
  - Включить соответствующие технические, методические знания.
  - Обеспечить сообщество SP/OC общей основой и поддержкой.
  - Цели Центра передового опыта МАСО и Руководящие принципы по ИКТ :
    - *Текущие разработки:* Модели основных данных и международных соглашений.

# Большое спасибо

## ■ Контактная информация:

Рауль РУГГИЯ-ФРИК

МАСО - Руководитель проекта по ИКТ в области  
социального обеспечения

[ruggia-frick@ilo.org](mailto:ruggia-frick@ilo.org)