

Информатизация и развитие информационного общества оказывают глубокое влияние на жизнедеятельность человека, на формирование новой идеологии социально-экономического поведения. Последнее проявляется в трансформации образа и качества жизни как профессионалов, так и населения, в изменении распределения имеющихся у них материальных, трудовых и временных ресурсах, в переходе к новым формам трудового, потребительского и культурного поведения. Огромную роль в правильности и адекватности принимаемых мер, оказании социальных услуг в социальной защите населения играет информатизация, своевременная и достоверная информация. В отрасли социальной защиты Республики Татарстан (РТ) сформировался целый ряд объективных факторов, настоятельно требующих изменения технологий формирования, обработки, хранения и применения информации, а именно: – процессы цифровизации, интеграции и унификации аппаратуры и самих информационно-коммуникационных технологий; – необходимость сокращения сроков обработки информации при ее увеличении; – необходимость снижения затрат на обработку и доставку информации при увеличении и совершенствовании функциональных возможностей комплекса информационно-коммуникационных систем [1]; – информация становится не только ресурсом, но и стимулом (мотивом) деятельности персонала, руководителей; – высокая интенсивность актуализации нормативно-правовой информации; – совершенствование систем учета наиболее социально незащищенных слоев населения (адресная защита); – потребность в разносторонней, дифференцированной информационно-аналитической базе; – осуществление контроля, адресности расходуемых средств; – проведение анализа социально-экономического состояния, динамики; – разработка Государственных целевых программ; – оперативное выполнение органами социальной защиты населения новых сложных функций; – постоянно возрастающие требования к сотрудникам социальной защиты в их профессионализме, производительности, качестве труда; – необходимость сокращения текучести кадров; – необходимость повышения престижности профессии; – привлечение и удержание молодых сотрудников; – изменение информационно-социального поведения потребителей услуг социальной защиты (подготовленный и заинтересованный пользователь); – сеть становится нужной всем – вне зависимости от возраста, экономические и физических возможностей, образования, профессии. Начало информатизации системы социальной защиты в Республике Татарстан было положено принятием Правительством Республики Татарстан в 1999 году Республиканской программы «Разработка и внедрение информационных технологий в системе адресной социальной защиты населения Республики Татарстан». Благодаря Программе в органах социальной защиты была создана автоматизированная система адресной социальной защиты, главной целью которой является эффективное разрешение проблем в сфере социальной защиты, планирование, учет, контроль

и регулирование процессов предоставления мер социальной поддержки, льгот, оказания социальной помощи, создание условий для обеспечения социальной защиты упреждающего характера. Была создана база данных получателей мер социальной поддержки и в 1999 году в нее входили, в зависимости от изменения размеров доходов, до 350 тысяч человек, семейный доход которых составлял меньше прожиточного минимума Республики Татарстан. Для выдачи детского пособия в 2001г. была сформирована база данных малообеспеченных семей с детьми, имеющих доход меньше прожиточного минимума. В 2003г. для выплат адресных жилищно-коммунальных субсидий на оплату ЖКУ (далее – СМО), льготы, дотации, были сформированы базы данных: домохозяйств количеством 1 218 176; получателей льгот – 768,6 тыс. человек; получателей СМО – 57,1 тыс. человек; получателей дотаций – 425, 7 тыс. человек. Так называемая «монетизация льгот» вызвала необходимость создания базы данных для Федерального регистра – это отдельные категории граждан, по которым полномочия по предоставлению мер социальной поддержки отнесены к Российской Федерации (333,9 тыс. человек), для Регионального регистра – это отдельные категории граждан, по которым исполнение полномочий по предоставлению мер социальной поддержки переданы субъектам Российской Федерации: ежемесячная денежная выплата – 767,5 тыс. человек; льготники РТ – 353,1 тыс. человек – получатели льгот на оплату ЖКУ; получатели СМО – 251 тыс. человек. Банк данных адресной социальной защиты РТ включает в себя следующую информацию: размер пенсий; наличие инвалидности; суммы ежемесячных денежных выплат; наличие федеральной категории; суммы начислений за жилищно-коммунальные услуги; тарифы, нормативы. Наличие актуальной объективной и наиболее полной информации позволяет не только обеспечить соблюдение требований действующего законодательства, но и экономию бюджетных средств. Например, до 2005 года льготы, предусмотренные для отдельных категорий граждан (инвалиды, ветераны труда, многодетные семьи) предоставлялись в виде снижения платежа. Действовал порядок, в соответствии с которым льготник обращался в управляющую компанию (ЖКУ, правление ТСЖ), предъявлял удостоверение о праве на льготы и оплачивал жилищно-коммунальную квитанцию с учетом соответствующей скидки. Управляющие компании, в свою очередь, объемы выпадающих доходов в связи с предоставлением льгот, предъявляли к возмещению из соответствующего бюджета. Поставщики услуг были напрямую заинтересованы в увеличении объемов компенсаций, что в целом ряде случаев приводило, мягко говоря, к искажению информации и о количестве получателей и о размерах предоставляемых им льгот. С 2005 года порядок был кардинально изменен. Определение права на льготу и ее размера были переданы органам социальной защиты. Благодаря наличию информационного банка данных и четкому учету всех льготников количество граждан, имеющих право на меры

социальной поддержки при оплате жилищно-коммунальных услуг, в 2005 году по сравнению с 2004-м снизилось на 78 тысяч человек (10% от общего числа декларировавшихся льготников). При росте тарифов на оплату ЖКУ в 2005 году более чем на 60%, рост затрат на выплату субсидий-льгот не превысил 9,6%. Реальная экономия бюджетных средств в 2005 годом составила порядка 100 млн.рублей. Функционирующая система позволяет взаимодействовать со многими министерствами и ведомствами, поставщиками услуг на основе применения современных информационных технологий. С каждым годом количество участников взаимодействия растет. Сегодня в информационном обмене участвуют более 700 организаций – территориальные органы социальной защиты, поставщики жилищно-коммунальных услуг (Таттрансгаз, Татэнерго, ТСЖ, ЖСК, Водоканал), Отделения Пенсионного фонда РФ по РТ, Отделения Фонда социального страхования РФ по РТ, Фонда обязательного медицинского страхования, Минздрав РТ, Управление ЗАГС, филиалы Росреестра, Центры занятости населения, дошкольные учреждения, кредитные организации и другие участники. Только за последний год новыми участниками информационного процесса стали поставщики технических средств реабилитации, органы опеки и попечительства, управления образований муниципальных образований республики, учебные учреждения начального и среднего профессионального образования, служба доставки социальных выплат гражданам на дом. Эксплуатацию Банка данных адресной социальной защиты РТ в рамках своих полномочий осуществляют органы социальной защиты. Однако, такая система позволяет не только аккумулировать в Банке данных социальной защиты информацию от всех участников информационного взаимодействия, но и предоставлять, в свою очередь, необходимую информацию, запрашиваемую в порядке межведомственного взаимодействия. Вовлечение все большего числа организаций и ведомств в систему информационных технологий позволило отрасли социальной защиты оптимально организовать процесс предоставления мер социальной поддержки, исключить необходимость непосредственного обращения граждан в организации, сократить число многократных хождений граждан в органы социальной защиты, своевременно и обоснованно определять размеры социальных выплат. К удовлетворению населения можно отметить, что каждый год приносит новые социальные выплаты. Это, в свою очередь, приводит к стабильному росту числа получателей – в среднем, на 3,6%. Надо заметить, что увеличивается количество видов выплат, предоставляемых по категориальному принципу, а не в зависимости от доходов граждан. Вместе с тем, снижается число получателей адресных мер социальной поддержки в связи с тем, что уровень жизни растёт, растут доходы. Так, количество граждан, имеющих доходы ниже прожиточного минимума в республике Татарстан, получающих пособие на ребенка с начало 2013 года сократилось на 5,7%. Растут и объемы

финансирования. Так за период с 2005 года по 2013 год почти в 3 раза возрос объем финансовых средств, направленных на предоставление мер социальной поддержки отдельным категориям граждан (табл. 1). Таблица 1 - Объем средств, направленных Республикой Татарстан на предоставление мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, млрд. рублей

Год	Объем средств, млрд. рублей
2005 год	3,7
2006 год	4,5
2007 год	5,7
2008 год	6,6
2009 год	7,5
2010 год	8,5
2011 год	9,4
2012 год	10,3
10 месяцев 2013 год	10,3

При этом количество специалистов сокращается. Благодаря развитию информационных технологий стало возможным осуществлять все начисления и расчеты в одном месте, возникающие технические проблемы решать с использованием «удаленного доступа». Это, в свою очередь, позволило оптимизировать трудовые ресурсы. Министерство труда, занятости и социальной защиты РТ (МТЗ и СЗ РТ) изменило структуру Республиканского центра материальной помощи, исключив из процесса деятельности районных филиалов бухгалтеров, программистов и технический персонал. Все это позволило увеличить среднюю зарплату работников центра на 60%. На данный момент в Республиканском банке данных социальной защиты хранится информация о 3,5 миллионах граждан (3 565 656), и о 1 325 616 домохозяйствах Республики. Ежемесячно получателями более 70 видов государственных услуг, предоставляемых органами социальной защиты, являются 1,6 млн. человек (1 611 282). Направления предоставления мер социальной поддержки осуществляются по категориальному (ветераны войны и труда; граждане, пострадавшие от политических репрессий; реабилитированные; граждане, награжденные наградами РТ; военнослужащие и члены их семей; инвалиды; сироты; пенсионеры) и адресному (семьи, имеющие детей, среднедушевой доход которых ниже прожиточного минимума, установленного в Республике Татарстан; граждане, если их расходы на оплату ЖКУ, рассчитанные исходя из размера региональных стандартов нормативной площади жилого помещения, используемой для расчета субсидий, и размера региональных стандартов стоимости ЖКУ, превышают величину, соответствующую максимально допустимой доле расходов граждан на оплату ЖКУ в совокупном доходе семьи) принципам. С 2012 года реализуются новые организационные направления с целью повышения качества предоставления услуг населению путем расширения межведомственного и внутриведомственного взаимодействия и упрощения процедур получения гражданами услуг. В 2012 году за счёт межведомственного взаимодействия был упрощен механизм предоставления мер социальной поддержки инвалидам. Возобновление выплаты субсидии-льготы учреждениями социальной защиты после переосвидетельствования (бюро МСЭ – устанавливает инвалидность на новый срок) осуществляются на основании данных Пенсионного Фонда, полученных в порядке информационного взаимодействия, без участия инвалида. С апреля 2012 года по июнь 2013 года повторное освидетельствование прошли

29,7 тысяч человек, которые уже были освобождены от необходимости посещения органов социальной защиты для нового назначения мер социальной поддержки. Внедрен механизм взаимодействия территориальных органов социальной защиты с банками в части приема от населения заявлений на назначение отдельных мер социальной поддержки (ежемесячных денежных выплат на проезд пенсионерам, субсидии-льготы на оплату ЖКУ инвалидам). Учреждения социальной защиты по проекту «Заявления» установили взаимодействие с банками: ОАО "АК БАРС" БАНК; Отделение «Банк Татарстан» № 8610 ОАО «Сбербанка России»; ОАО «АИКБ «Татфондбанк»; Акционерный банк «Девон-Кредит» (открытое акционерное общество); ОАО «Банк «Казанский»; ОАО «АНКОР БАНК»; ОАО «Россельхозбанк». Теперь, открыв банковский счет, граждане имеют возможность одновременно подать в банке заявление на назначение мер социальной поддержки. Внедренный механизм взаимодействия позволяет сократить количество обращений граждан, тем самым экономя их время и уменьшая очередность. Процент оформленных в банках заявлений за период с начала проекта, составил 9,3% от общего числа новых заявлений. Так, в Аксубаевском, Менделеевском районах количество полученных от банков заявлений на предоставление органами социальной защиты мер социальной поддержки в 2013 году по сравнению с 2012 выросло на 34–35%. Это наилучший результат информационного взаимодействия. Реализация Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» № 210-ФЗ позволила МТЗ и СЗ РТ расширить сферу информационного взаимодействия, в частности, с управлениями образования исполнительных комитетов республики в части представления им информации о детях, проживающих в семьях со среднедушевым доходом ниже прожиточного минимума. Внедрение межведомственного взаимодействия позволило сократить обращения родителей за справками для получения бесплатного питания в школах, и тем самым снизить нагрузку на специалистов филиалов РЦМП. Так в 2012 учебном году, до начала реализации указанного проекта, органами социальной защиты было выдано 2 247 справок на школьное питание, а в 2013 учебном году – всего 444 справки тем, кто впервые обратился за получением ежемесячного пособия на ребенка и еще не включен в общий реестр семей, имеющих доход ниже прожиточного минимума Республики Татарстан. Информационные технологии помогли соцзащите качественно организовать регистрацию и перерегистрацию населения в период ухода от перекрестного субсидирования. Программные технологии позволили сформировать дислокацию по домохозяйствам по заданным параметрам, а так же разместить индивидуальную информацию для каждого домохозяйства на оборотной стороне счет-фактуры. Сейчас проходит очередная массовая перерегистрация субсидий. Наиболее качественно и в срок работу по ликвидации «перекрестки» проводят в городах Заинск, Казань, Набережные Челны, Нижнекамск и в Ютазинском

районе. С 2013 года отрасль социальной защиты перешла на принципиально новую схему взаимодействия с операторами доставки социальных выплат – 100%-ый электронный документооборот. Это коснулось не только кредитных учреждений, но и иных организаций, осуществляющих доставку денежных средств гражданам на дом. Теперь зачисление денежных средств на счета граждан осуществляется на республиканском уровне в головных офисах, минуя территориальные казначейства и органы социальной защиты. Передача реестров выплат почтовым отделениям и службе доставки так же осуществляется в электронном виде. Данный подход привел к снижению временных затрат специалистов филиалов РЦМП, сокращению расходных материалов (бумага, картридж), но самое главное – к сокращению сроков доставки социальных выплат почти на неделю. С удовлетворением можно отметить, что за последний год не поступило ни одной жалобы от граждан на нарушение сроков получения денежных средств. Еще одно нововведение – это организация оповещения граждан путем SMS, либо иным способом, например посредством электронной почты. Сегодня такой механизм уже применяется для информирования инвалидов о сроках предоставления им технических средств реабилитации. В настоящее время идет апробация системы информирования граждан о назначении, обоснованных приостановках социальных выплат, путем направления им СМС-сообщений или иным, выбранным гражданином способом. Таким образом, своевременное информирование населения позволит исключить дополнительные обращения граждан в органы социальной защиты. Для оперативной работы с территориальными органами социальной защиты с июля 2013 года МТЗ и СЗ РТ, используя возможности информационных технологий, начало применять видеосеминары. По данному направлению МТЗ и СЗ РТ идёт в русле общероссийских тенденций госорганов. Спрос на услуги видео-конференц-связи (ВКС) на российском рынке за последние три года растёт на треть в год – это рекордный показатель для европейских стран. По итогам 2012 г. он составляет свыше 100 млн. долл., а в 2013 г. его объёмы увеличатся ещё на 20–30% [2]. Теперь Министерство еженедельно в установленное время, в рабочем порядке доводит до территориальных органов всю оперативную информацию: объявления, разъяснения, презентации, нововведения и совместные планы работы. Такие семинары предусматривают, обязательно, обратную связь с районами. В результате, по итогам семинаров в Министерство поступают предложения, замечания, вопросы от районов. Например, недавно Министерство сформировало «Электронный журнал обращений граждан». И учитывая предложения и пожелания районов, при его апробации, Министерство внесло ряд существенных изменений и доработок программы для удобства специалистов отрасли. Форма общения при помощи ВКС позволяет: во-первых, получать из первых рук всю информацию всеми сотрудниками, а не только руководителями; во-вторых, оперативно реагировать на все проблемы,

замечания и предложения коллег; в-третьих, проводить обучающие семинары, конференции, коллегии; в-четвёртых, повышается функциональность систем: можно одновременно обмениваться текстовыми сообщениями, проводить голосование, собирать отзывы [3] и т.д. МТЗ и СЗ РТ осуществляет часть федеральных полномочий по предоставлению мер социальной защиты инвалидам и отдельным категориям граждан из числа ветеранов, а также по предоставлению путевок на санаторно-курортное лечение. Ежегодно услуги предоставляются почти 100 тысячам инвалидов более чем на 800 млн.рублей в год. При разработке программного обеспечения для создания базы данных обеспечения технические средства реабилитации (ТСР) была реализована и система контроля ввода информации по таким позициям как: сроки действия индивидуальной программы реабилитации, наличие категории, имеющей право на обеспечение ТСР. Информация о персональных данных гражданина поступает из республиканского банка данных «Социальная защита», исключая ошибочный ввод информации специалистами органов социальной защиты. Посредством информационных технологий оптимизирован сам процесс формирования электронного дела в базе данных обеспечения ТСР и санаторно-курортного лечения. Внедрена система мониторинга исполнения контрактов поставщиками ТСР. Особое внимание было уделено работе Поставщика с получателем. Вся работа по исполнению контрактов ведется в автоматизированном режиме: прикрепление заявки к контракту; выгрузка реестров получателей; еженедельная выгрузка измененных данных; загрузка со стороны Поставщика даты планируемой поставки; загрузка даты подписания Акта о получении технических средств реабилитации и протезно-ортопедических изделий количество не доставленных изделий, а так же доставленных с нарушением сроков; наличие рекламаций; определение размеров неустойки за нарушение сроков обеспечения граждан – все это позволяет вести контроль по исполнению контракта. В целях наиболее полного информирования граждан по вопросам обеспечения техническими средствами реабилитации на сайте Министерства создана отдельная страничка «Технические средства реабилитации», на которой размещается информация о заключенных контрактах, о видах средств реабилитации, о новостях в области обеспечения инвалидов данными средствами. В ближайшее время появится возможность подачи гражданином заявления на обеспечение ТСР и ПОИ через страницу сайта. Функционал сайта позволит повысить информированность граждан, в том числе с ограниченными возможностями, их родственников и добровольцев. В целях оперативного реагирования, планируется реализовать на сайте «Технические средства реабилитации» возможность получения от граждан информации о качестве поставленного товара, а так же предложений по улучшению деятельности учреждения. В целях повышения эффективности и качества предоставляемых услуг между Федеральным казенным учреждением «Главное бюро медико-

социальной экспертизы по Республике Татарстан» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации. и органами социальной защиты Республики Татарстан возобновлено информационное взаимодействие в части передачи в электронном виде индивидуальных программ реабилитации инвалидов. Следующий шаг к улучшению качества предоставления услуг отдельным категориям граждан – это оформление заявлений на обеспечение ТСП и санаторно-курортными путевками непосредственно при получении в органах медико-социальной экспертизы ИПР, без обращения в органы социальной защиты. В год это нововведение коснется почти 30 тысяч человек. Данное направление было поддержано Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации. В настоящее время ведутся совместные организационно-подготовительные мероприятия для предоставления возможности формирования в бюро МСЭ заявлений от граждан в электронном виде с последующей их передачей в органы социальной защиты. Кроме того, в планах Министерства осуществить передачу коллегам из Бюро МСЭ в электронном виде информации о реализации мероприятий индивидуальной программы реабилитации, что исключит необходимость посещения инвалидами органов социальной защиты по вопросу закрытия ИПР. Следующим этапом модернизации систем в сфере социальной защиты является оптимизация информационных процессов путем внедрения и развития информационно-коммуникационных технологий в деятельности социальной защиты. Сегодня ведется работа по обеспечению максимальной автоматизации административно-управленческих процессов, с целью повышения качества исполнения государственных функций (предоставление услуг) гражданам и организациям, а так же по созданию информационно-аналитической среды. Проведены работы по созданию Централизованной системы баз данных. За полгода районные базы данных были переведены в центральное хранилище – единый центр обработки данных (далее - ЦОД). Рабочие станции органов социальной защиты, а также удалённые точки по обслуживанию населения подключаются к базам данных по Государственной интегрированной системе телекоммуникаций Следующий шаг – специалистам территориальных органов предоставлена возможность доступа к любой районной базе данных в режиме реального просмотра информации. Такая возможность исключит время ожидания ответов на внутриведомственные запросы, а так же позволит сократить сроки принятия решения на назначение мер социальной поддержки. До сих пор существуют проблемы со скоростью передачи данных. Это связано, прежде всего, с большой нагрузкой на каналы связи передачи данных, учитывая, что каждый сотрудник отрасли работает в базе данных на серверах, установленных в ЦОДе. Кроме того, как и любой другой этот пилотный проект требует «обкатки» и возможно корректировки технологических процессов, установленных в ЦОДе. Однако положено начало созданию процессов управления системой. Возможности центра обработки

данных позволят централизованно управлять банками данных, осуществлять защиту персональных данных, оптимизировать процессы деятельности отрасли социальной защиты и её совершенствование. Неотъемлемой частью оказания социальных услуг стала система видеонаблюдения за производственными процессами. И это совершенно оправданно. Система видеонаблюдения является эффективным средством предотвращения конфликтных ситуаций в местах массового приема населения – там, где происходит прием и непосредственное общение с заявителями. Система позволяет обеспечить безопасность сотрудников социальной защиты, повышает открытость органов исполнительной власти, снижает коррупционные риски. Современные системы видеонаблюдения позволяют наблюдать, контролировать и записывать текущие события, сохранять полученную информацию в течение длительного времени. Не секрет, что программные продукты работают только с введенными в систему данными, а информация на бумажных носителях быстро приходит в не читаемое состояние. Кроме того, количество бумажных персональных дел граждан с каждым годом растет. Хранятся не только действующие дела получателей социальных выплат, но и тех, у кого период действия категории закончился, либо человек выбыл. Для решения данной проблемы Министерством было принято решение о создании системы электронного хранилища данных. Данная система позволяет любому территориальному органу социальной защиты иметь доступ ко всем электронным делам заявителей республики. Это, в свою очередь, уменьшит сроки формирования выплатных дел, позволит снизить количество нарушений при приеме заявлений и документов от граждан, излишние запросы и переписку между районами, повысит качество оказываемых услуг. И главное, Электронный архив позволит минимизировать количество посещений территориальных органов социальной защиты. Информационное общение всегда открыто и доступно, сняты, как технические, так и психические барьеры. Не надо тратить время на подготовку к общению, на продумывание стратегии установления контакта, с чем более всего связана социальная работа. Руководители, работники, клиенты меняют свой образ жизни, создают новую культурную среду, культуру общения, новые модели социального поведения, новую систему ценностей. Последние не вызревают постепенно в среде социальных групп, не подвергаются естественному отбору. Они создаются специалистами в области информационных технологий. Это приводит к упрощению, стандартизации, односторонности в развитии, инфантилизации личности, ведущие к её деградации [4]. Использование смартфонов и планшетных компьютеров, функционирующих в условиях нестабильной связи с сетью Интернет, мешает скорости получения и анализа информации, оснащаются небольшим экраном [5]. В настоящее время МТЗ и СЗ РТ внедряет в эксплуатацию систему контроля качества деятельности учреждений, позволяющую посредством индикаторов получать объективную оценку эффективности работы территориальных органов

социальной защиты по оказанию услуг населению, одновременно стимулируя каждого сотрудника к корпоративному успеху. Вот некоторые аспекты новых актуальных направлений оказания социальных услуг с применением информационных технологий при оказании мер социальной поддержки населению, внедрение которых позволило поднять на новый более совершенный уровень работу в сфере социальной защиты, а так же более эффективно использовать бюджетные средства. Все проекты информационных технологий, в том числе уже реализованные, главным образом нацелены на полное удовлетворение нужд населения. Определяя на ближайшую перспективу перечень актуальных задач в процессе оказания социальных услуг, максимально учитывается мнение населения. Повышение качества оказания услуг в области социальной поддержки населения требует решения следующих задач: 1. Организация работы по назначению и выплате компенсации по проезду на транспорте к месту прохождения амбулаторного гемодиализа и обратно к месту жительства лицам, страдающим хронической почечной недостаточностью, получающим лечение методом амбулаторного гемодиализа, и расходов по проезду на транспорте к месту лечения в государственные учреждения здравоохранения Республики Татарстан, оказывающие специализированную онкологическую помощь, и обратно к месту жительства лицам, страдающим онкологическими заболеваниями. 2. Реализация нового механизма расчета компенсации части родительской платы за присмотр и уход за ребенком в образовательных организациях, реализующих образовательную программу дошкольного образования. Необходимо провести разъяснительную работу в детских садах об изменении размеров компенсации, зависящих не от фактической платы родителей за детские сады, а от ее среднего размера. 3. Организация электронного оперативного хранилища личных дел получателей мер социальной поддержки Республики Татарстан. 4. Социальная защита всё больше нуждается в мобильных сотрудниках, интегрирующихся в отраслевую (корпоративную) информационную систему при помощи различных мобильных устройств (ноутбуки, планшетные компьютеры, смартфоны и др.), чтобы сотрудник мог в любое время получать информацию, участвовать в обновлении отраслевых (корпоративных) баз данных. По данным компании IDC, если в 2010 г. в мире насчитывалось порядка 1 млрд. так называемых мобильных сотрудников, то к 2015 г. их станет уже 1,5 млрд [2]. 5. Развитие платных услуг учреждениями отрасли требует дальнейшего развития мобильных платежей. 6. Введение в эксплуатацию системы контроля качества деятельности учреждений, позволяющей получать посредством индикаторов оценку эффективности работы территориальных органов социальной защиты по оказанию услуг населению. 5. Реализация записи на прием, а так же подачи заявлений, через личные кабинеты на портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан. Активное использование

информационных технологий в органах управления социальной защиты населения позволит улучшить качество оказания услуг и работы специалистов, будет способствовать экономии времени при решении социальных проблем клиентов.