

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

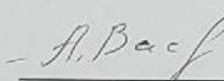
Факультет экономический

Кафедра экономики и менеджмента организации

Направление подготовки 38.03.02 – Менеджмент

Профиль образовательной программы Управление логистикой организации

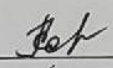
ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

 Зав. кафедрой
А.В. Васильева
« 10 » 06 2025 г.

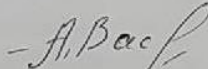
БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Совершенствование информационного обеспечения менеджмента в
Управлении социальной защиты населения по Магдагачинскому
муниципальному округу

Исполнитель

студент группы 272 – уозб  10.06.2025 А.С. Долгоруков
(подпись, дата)

Руководитель

доцент, канд. экон. наук  10.06.2025 А.В. Васильева
(подпись, дата)

Нормоконтроль

 10.06.2025 Т.А. Мусиенко
(подпись, дата)

Благовещенск 2025

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет экономический

Кафедра экономики и менеджмента организации

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

— *А.Васильева* А.В. Васильева
« 22 » 04 2025 г.

ЗАДАНИЕ

К выпускной квалификационной работе студента группы 272 - уозб Долгорук Анастасии Сергеевны

1. Тема выпускной квалификационной работы: Совершенствование информационного обеспечения менеджмента в Управлении социальной защиты населения по Магдагачинскому муниципальному округу (утверждена приказом от 14.04.2025 № 980-уг)
2. Срок сдачи студентом законченной работы: 10.06.2025 г.
3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе: НПА, учебная литература, монографии, научные статьи, данные статистики
4. Содержание выпускной квалификационной работе (перечень подлежащих разработке вопросов): Теоретические аспекты информационного обеспечения в управлении, анализ системы информационного обеспечения деятельности в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу, совершенствование информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу.
5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.) 14 рисунков, 22 таблицы, 52 источника.
6. Дата выдачи задания: 22.04.2025 г.

Руководитель выпускной квалификационной работы: Васильева Анжелика Валерьевна,
доцент, к.э.н.

(фамилия, имя, отчество, должность, ученая степень, ученое звание)

Задание принял к исполнению (дата): 22.04.2025 г. *Долгорук Анастасия Сергеевна*

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 94 с., 13 рисунков, 22 таблицы, 52 источника.

ИНФОРМАЦИЯ, УПРАВЛЕНИЕ, ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ, ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ТЕЛЕГРАМ-БОТ, СОНКО, СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА НАСЕЛЕНИЯ, ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ, МФЦ, ГОСУСЛУГИ.

Цель выпускной квалификационной работы – совершенствование информационного обеспечения менеджмента в Управлении социальной защиты населения по Магдагачинскому муниципальному округу. Предмет исследования – проблемы информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу. Объект исследования – система информационного обеспечения управления.

В первой главе работы рассматриваются теоретические аспекты информационного обеспечения в управлении. Раскрывается сущность информации и ее значение для целей управления, рассматриваются информационные системы и технологии в организации управленческой деятельности, а также организация информационного обеспечения управленческой деятельности.

Во второй главе работы проводится анализ системы информационного обеспечения деятельности в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу, выявляются проблемы данной деятельности.

В третьей главе разрабатываются мероприятия по совершенствованию информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу, даётся оценка эффективности данных мероприятий.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1 Теоретические аспекты информационного обеспечения в управлении	7
1.1 Сущность информации и ее значение для целей управления	7
1.2 Информационные системы и технологии в организации управленческой деятельности	16
1.3 Организация информационного обеспечения управленческой деятельности	25
2 Анализ системы информационного обеспечения деятельности в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу	33
2.1 Краткая характеристика деятельности ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу	33
2.2 Анализ внутренней среды ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу	37
2.3 Система и показатели информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу	48
2.4 Проблемы информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу	56
3 Совершенствование информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу	61
3.1 Обоснование целесообразности мероприятий по совершенствованию информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу	61
3.2 Проект совершенствования информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу	65
3.3 Оценка влияния предложенных мероприятий на деятельность информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу	76
Заключение	82
Библиографический список	87

ВВЕДЕНИЕ

Важность изучения совершенствования информационного обеспечения менеджера обусловлена комплексом причин. Во-первых, это рост значимости информации в современном обществе. На сегодняшний день можно говорить о том, что информация выступает в качестве важнейшей составляющей человеческой жизни, так как любые решения принимаются на её основе, будь это связано с взаимодействием с государством, с организациями, либо с другими людьми.

Во-вторых, наблюдается лавинообразный рост объёмов информации. Это связано как с распространением средств её обработки, так и с тем, что возникают новые, ранее неизвестные способы удовлетворения человеческих потребностей, такие, как видеохостинги, хранилища того или иного контента, новые способы взаимодействия посредством средств коммуникации и другие.

В-третьих, информация становится ресурсом, который определяет возможности организаций к развитию. Получение информации позволяет строить планы, реализовывать их, давать оценку результатам, управлять теми или иными процессами на предприятии, во взаимодействии с государством и контрагентами.

Всё это ведёт к тому, что одной из центральных задач в деятельности любой организации становится управление информацией, информационными потоками и ресурсами. В этих условиях необходимо не только получить доступ к требуемой информации, следует обеспечить и требуемый её объём. Как недостаток информации, так и её избыток ведут к усложнению работы менеджмента организации. В первом случае это ухудшает возможности по разработке управленческих решений, так как не позволяет представить картину ситуации наиболее объективным образом, а во втором – ведёт к необходимости фильтрации информации, ограничения её объёмов, что также может привести к снижению объективности, но уже ввиду пропуска важной информации и концентрации на информации, которая не имеет практической ценности и значимости.

Особое значение информационное обеспечение управления имеет для государственных организаций. Это обуславливается тем, что принимаемые ими решения непосредственно сказываются на деятельности людей, других организаций. В этой связи необходимым условием их деятельности является обеспечение качественной, надёжной и релевантной информацией.

Достичь такого состояния можно только за счёт построения эффективной системы информационного обеспечения деятельности, которая включала бы всю необходимую информацию. При этом, особенностью современного общества является весьма значительное многообразие информации, следствием чего является сложность определения того, какая информация может приниматься во внимание, а какая – не должна.

Особое значение информационное обеспечение процессов управления имеет в том, случае, когда принимаемые решения напрямую влекут за собой финансовые выплаты. Деятельность государства в целом направлена на перераспределение частных ресурсов на общественные нужды, то есть, на те нужды, которые имеются у всего населения страны. В том случае, когда такие финансовые выплаты не обоснованы, это будет вести к снижению уровня эффективности деятельности государства.

В современных условиях государства как механизм организации общества конкурируют друг с другом. Это выражается, в том числе, в стремлении повысить эффективность государственных расходов. Результатом этого является стабилизация или даже снижение уровня налоговой нагрузки, что влечёт за собой рост уровня и эффективности общественного производства.

Подтверждением весьма большого значения информационного обеспечения принятия решений в государственном секторе является развитие концепции e-governmnet (цифрового правительства), которая подразумевает максимальную автоматизацию предоставления государственных услуг и взаимодействия с населением и организациями, российским проявлением чего является система «Госуслуги». Результатом реализации данных систем является ускорение предоставления таких услуг, сокращение затрат на данную

деятельность, общее повышение уровня доверия граждан к государству.

Цель выпускной квалификационной работы – совершенствование информационного обеспечения менеджмента в Управлении социальной защиты населения по Магдагачинскому муниципальному округу.

Предмет исследования – проблемы информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу.

Объект исследования – система информационного обеспечения управления.

Задачи работы:

- изучить теоретические аспекты информационного обеспечения в управлении;
- провести анализ внутренней среды ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу;
- изучить систему и показатели информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу;
- выявить проблемы информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу;
- обосновать целесообразность мероприятий по совершенствованию информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу;
- разработать проект совершенствования информационного обеспечения управления муниципальному округу и дать оценку его влияния на деятельность ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу.

Эмпирическую базу исследования составили публикации научной и периодической печати, данные ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу, нормативно-правовые источники.

Временной период исследования – 2022-2024 гг.

В работе были использованы такие общенаучные методы исследования, такие как аналитический, расчетный, графический.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ В УПРАВЛЕНИИ

1.1 Сущность информации и ее значение для целей управления

Необходимость выявления сущности информации и её значения для целей управления обуславливается, прежде всего, тем, что она выступает основой для процесса управления, на её основании формируются управленческие решения, а также делаются выводы относительно их эффективности.

Дадим определение информации. Анализ учебной и научной литературы по данному вопросу позволяет выделить следующие определения:

1) «информация: Сведения, воспринимаемые человеком и (или) специальными устройствами как отражение фактов материального или духовного мира в процессе коммуникации»¹;

2) «информация – сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления»²;

3) «Информация – это сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах. То есть все то, что расширяет представление об объекте исследования»³;

4) «... информация – это некая иерархическая совокупность данных, наделенная смысловой нагрузкой и рассмотренная в контексте тех или иных событий»⁴.

Следует отметить, что в российских условиях понятие информации является нормативно закреплённым в Федеральном законе «Об информации, информационных технологиях и защите информации» №149-ФЗ от 27.07.2006 г. Определение, данное в ст. 2 закона, и приведённое выше, понимает под

¹ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения [Электр. источник]. – URL: <https://www.sao.ru/hq/lib/GOST/7.0-99.pdf>. – 01.04.2025.

²Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ [Электр. источник]. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/. – 01.04.2025.

³Стрижак, М. С. Управленческий учет и анализ. Краснодар : Академия знаний, 2019. С. 9.

⁴Каленов, О. Е. Роль знаний на предприятии: определение, содержание, значение // Вестник Российского экономического университета имени Г.В. Плеханова. 2012. № 2. С. 29.

информацией любые сведения, которые могут быть сформированы в тех или иных процессах, и которые не зависят от формы их представления. Независимость формы представления обуславливается тем, что в расчёт принимается сущностная составляющая информации, то есть её основное содержание, без привязки к тому или иному её носителю. Наряду с этим, информация рассматривается как сведения, являющиеся отражением материального или духовного мира человека, их характеристикой, которая выражена в том или ином виде.

Наряду с этим, можно рассматривать информацию и в прикладном аспекте. С этой точки зрения она может характеризовать людей, предметы, действия, события, другие значимые явления, которые требуется описать, зафиксировать, чтобы в последствии – изучить и проанализировать. В этом плане информация предполагает наличие от неё пользы, которая понимается лицами, которые используют информацию, по-разному, исходя из поставленных целей. Так, например, с позиции менеджмента предприятия важной является информация относительно затрат на производственные процессы, а с позиции медицинских организаций – уровень заболеваемости населения, его отдельных групп, а также специфика заболеваемости отдельного человека ⁵.

Кроме того, информацию можно рассматривать и как упорядоченную тем или иным способом совокупность данных. Эти данные имеют тот или иной смысл, в результате чего возможно их практическое применение. Упорядоченность в отношении информации понимается как выделение в ней определённой структуры, выведении зависимостей, подчинённости одних составляющих информации другим и прочих. В рассматриваемом контексте информация связывается с определёнными событиями, характеризуя их.

Дадим классификацию информации с позиции её использования для целей управления. По мнению С.Ф. Кугана, возможно дать следующую

⁵ Кубатиева, Л. М. Принципы и функции информационного обеспечения управления организацией // Вестник экономической безопасности. 2023. № 2. С. 207.

классификацию информации (рисунок 1) ⁶.

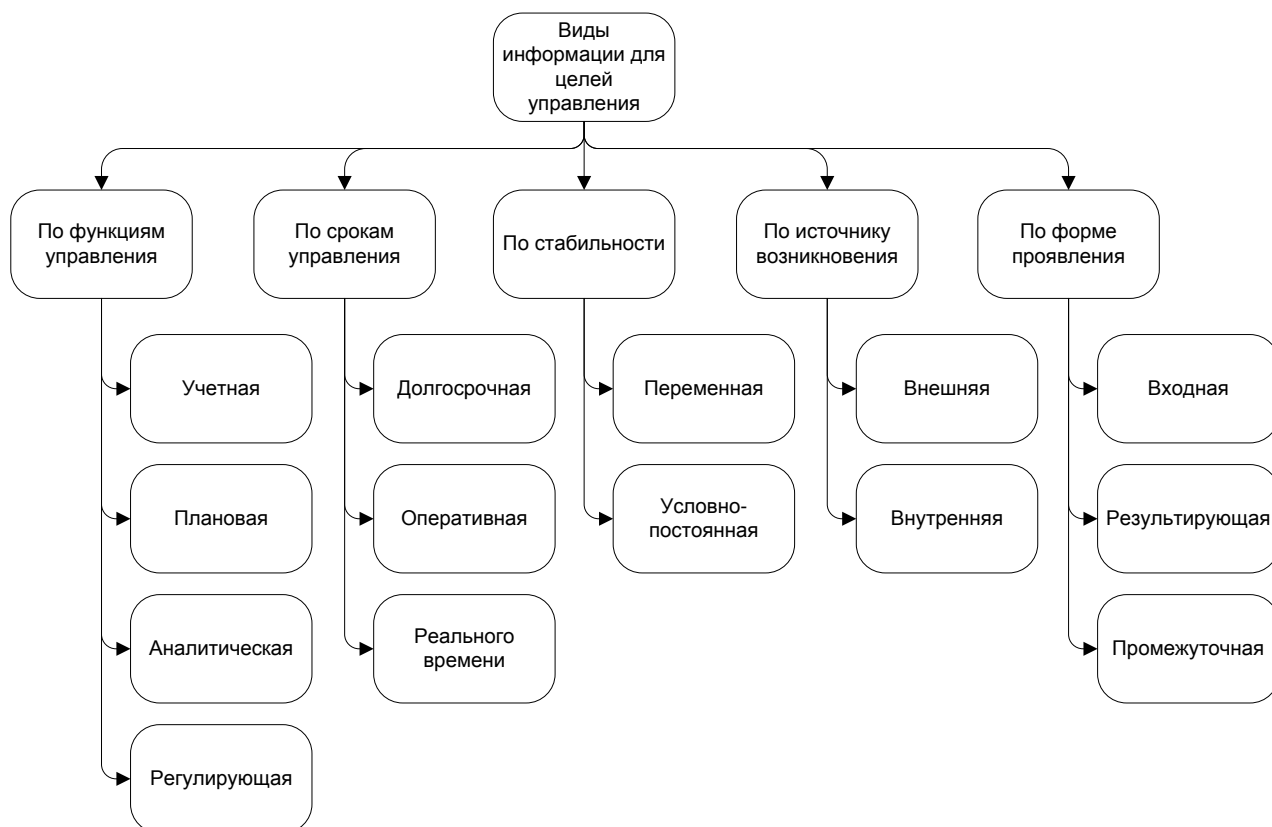


Рисунок 1 – Классификация информации для целей управления предприятием

Основными критериями деления информации для управленческих целей выступают отношение к функциям управления, сроки управления, стабильность информации, источник её возникновения, а также форма проявления. Данные критерию определяют место конкретной информации для её использования в деятельности предприятия. Так, условно-постоянная информация, по сравнению с переменной информацией, как правило, используется для анализа и составления отчётности, в то время, как переменная информация служит источником данных, характеризующих те или иные производственные процессы, например, процессы производства продукции. Деление информации по срокам управления обуславливается тем, что на основе информации реального времени принимаются решения, касающиеся процессов, которые также идут в реальном времени. Оперативная информация используется для управления более крупными объектами, например,

⁶Куган, С. Ф. Информационное обеспечение управления конкурентоспособностью организации // Экономика и управление: социальный, экономический и инженерный аспекты. Брест: Учреждение образования "Брестский государственный технический университет", 2021. – С. 66.

деятельностью цеха в течение некоторого времени. Долгосрочная информация необходима предприятию, например, для осуществления стратегического планирования.

Особое значение в управленческой деятельности предприятия имеет качество информации. Оно определяет качество принимаемых решений, так как даёт лицу, которое принимает такие решения, набор сведений, выступающий базой для разработки решений. Любое упущение в наборе данных, любая неточность могут привести к существенному снижению качества такого решения. Возможно выделить следующие основные требования к качеству информации для целей управления ⁷:

1) актуальность;

Под актуальностью информации понимается соответствие её текущим потребностям. Отсутствие актуальности информации обуславливается таким процессом, как устаревание информации – утрата ею актуальности за счёт появления более свежей, новой, точной, расширенной информации относительно объекта, по которому данная информация предоставлена. Сроки актуальности информации изменяются в зависимости от свойств данного объекта. Для отдельных объектов актуальность может измеряться секундами, в то время, как для других – годами и десятилетиями. Следует отметить, что актуальность информации обуславливается периодичностью её обновления. В тех случаях, когда информация длительный период не обновлялась, а объект информации не изменялся, говорить о неактуальности информации нельзя, за исключением случаев. Когда меняются условия получения информации, например, за счёт применения новых методов анализа, исследований.

2) своевременность;

Под своевременностью информации понимается её поступление в момент образования потребности в ней. В случае, когда информация поступает раньше времени, например, до начала действий, в течение которых возникает нужда в

⁷Гармаева, Э. Ц. Управление рисками инвестиционного проекта // Экономика и менеджмент: современные вызовы, новые возможности и решения. Улан-Удэ: Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления, 2023. С. 56.

информации, либо позже, говорит о несвоевременности информации относительно возникшей потребности.

3) достоверность;

Под достоверностью информации понимается её способность правильно отражать свойство объекта. Под правильностью здесь понимается объективное свойство, которое непосредственно связано с объектом, и с помощью которого он может быть охарактеризован в том или ином смысле.

4) достаточность;

Достаточность информации представляет собой такой её объём, который необходим для разработки и принятия управленческого решения, либо иного действия. В том случае, когда информации не достаточно, она может рассматриваться лишь как поддерживающая управленческую деятельность.

5) надёжность;

Под надёжностью информации понимается вероятность наличия в информации ошибок и искажений, которые могут повлиять на её качество. Надёжность информации достигается за счёт её обработки, выбора источника информации.

6) комплексность;

Комплексность информации подразумевает возможность с её помощью охарактеризовать все значимые свойства объекта. Отсутствие комплексности ведёт к тому, что информация может характеризовать либо не все значимые для процесса управления стороны объекта, либо характеризовать те из них, которые не имеют необходимой значимости⁸.

7) адресность;

Под адресностью информации понимают её направленность конкретным получателям, которые могут её осознать и эффективно использовать. Направление информации другому адресату, не имеющему для её осмысления или использования необходимых возможностей, обесценивает её.

⁸Гармаева, Э. Ц. Управление рисками инвестиционного проекта // Экономика и менеджмент: современные вызовы, новые возможности и решения. Улан-Удэ: Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления, 2023. С. 57.

8) корректность

Данный аспект информации подразумевает, что она отвечает предъявляемым к ней требованиям. Состав данных требований устанавливается заранее, в качестве основных требований выступают применимость информации для управленческой деятельности, её полезность в том или ином аспекте.

9) копируемость;

Данное свойство предполагает возможность перенести информацию на другой носитель. Следует отметить, что такой перенос должен предполагать отсутствие значимых искажений, которые бы сделали данную информацию непригодной для принятия управленческих решений.

10) кодируемость;

Под свойством кодируемости понимается возможность сохранения содержания информации при переходе к другому способу её кодирования – представления в виде символов, либо электронных образов.

11) доступность;

Доступность информации предполагает её понимание определённым кругом лиц, для которых она предназначена ⁹.

Рассмотрим основные источники информации для обеспечения управленческой деятельности (таблица 1).

Необходимо отметить, что источник информации определяет способ получения её. В тех случаях, когда информация является внутренней, она может быть сформирована исключительно самим предприятием, а в случае микросреды информация получается только в процессе взаимодействия его с контрагентами.

Внешняя информация макросреды, на которую предприятие не может никаким образом повлиять, используется предприятием как есть, так как она отражает объективные процессы, происходящие в обществе.

⁹Гармаева, Э. Ц. Управление рисками инвестиционного проекта // Экономика и менеджмент: современные вызовы, новые возможности и решения. Улан-Удэ: Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления, 2023. С. 58.

Таблица 1 – Источники информации для обеспечения управленческой деятельности

Источник информации	Характеристика информации
Внутренняя информация	
Внутренняя среда	Определяет особенности функционирования организации, на основании которой возникает информация, либо потребляется, не выходя за её пределы. Информация доступна только самому предприятию
Внешняя информация	
Микросреда	Характеризует непосредственное взаимодействие предприятия с контрагентами – государством, поставщиками, подрядчиками, покупателями и прочими. Информация доступна как предприятию, так и его контрагентам
Макросреда	Состоит из информации о состоянии общества и его процессов в целом. Доступна всем субъектам экономики

Важным аспектом рассмотрения информации в управленческой деятельности организации является рассмотрение её информационных потоков. Если сама информация характеризует статистический её компонент, то информационный поток – динамический. Под информационным потоком понимают «... сообщения и документы, сопровождающие материальный поток и необходимые для его управления»¹⁰.

Информационный поток характеризует информацию, находящуюся в движении, в процессах управления и непосредственного влияния на предприятие. Информация в информационных потоках перемещается между лицами, которые принимают те или иные управленческие решения.

Основные характеристики информационных потоков представлены в таблице 2¹¹.

Таблица 2 – Характеристики информационных потоков в организации

Параметр информационного потока	Содержание
1	2
Направленность	– входящий – исходящий – внутренний

¹⁰Семенов, Ю. Е. Терминология логистики // Экономика и бизнес: теория и практика. 2020. № 10-2. С. 153.

¹¹Клинова, Е. А. Информационные потоки в системе управления предприятием // Управленческий учет. 2022. – № 12-4. С. 1272.

1	2
Объём	Количество содержащейся информации в том или ином измерителе (листах, знаках, байтах)
Время	Время перемещения информационных ресурсов потока
Плотность потока	Объём перемещаемой информации в единицу времени
Стоимость потока	Размер затрат на обслуживание и поддержание информационного потока
Интенсивность потока	Объём потока в единицу времени

Как указывает С.М. Имяреков, рассматривая информацию с позиции управления организацией, она может использоваться как ресурс. Однако, в таком случае информация должна решать следующие задачи:

- определять цели деятельности и задачи организации, как на тактическом, так и на стратегическом уровне управления;
- обеспечивать формирование планов развития предприятия, а также давать возможность их реализации;
- обеспечивать возможность контроля за текущей деятельностью организации и её состоянием;
- давать возможность прогнозирования изменений как во внутренней, так и во внешней среде;
- обеспечивать принятие обоснованных и экономически эффективных управленческих решений;
- формировать условия для взаимодействия различных подразделений предприятия ¹².

Как указывает М.Л. Попов, в деятельности предприятия информация может использоваться различными способами. Основные из них представлены в таблице 3 ¹³.

Следует отметить тот факт, что представленные способы использования информации идут в указанной последовательности, однако, могут не подразумевать всех данных способов.

¹²Имяреков, С. М. Информация как ресурс организации и роль информационных технологий в управлении предприятием [Электр. источник]. – URL: https://saransk.ruc.su/upload/medialibrary/7da/imyarekov_zhutkina.pdf. – 01.04.2025.

¹³Попов, М.Л. Информационные технологии. – Казань: ООО «4 Пресс», 2021. С. 11.

Таблица 3 – Основные способы использования информации на предприятии

Способ использования информации	Содержание способа
Поиск информации	Предполагает выявление мест нахождения информации и её носителей (бумажные, электронные, прочие), а также извлечение информации в нужной форме и виде для нужд предприятия. Поиск информации может осуществляться как в статической информации, что даёт возможность фиксации того или иного её состояния, так и в информационных потоках, что позволяет оценить информацию в развитии
Проверка актуальности информации	Подразумевает оценку устаревания информации, поиск более новой информации аналогичного характера. Применяется в случае отсутствия наличия онлайн-доступа к информации
Обработка информации	Предполагает то или иное преобразование информации, например, представление её в удобочитаемом виде, сохранении в виде архивных файлов и прочего
Распространение информации	Предполагает передачу информации от одного лица другому. Распространение информации подразумевает формирование информационного потока

Так, например, информация может не распространяться, если имеет ограничение на распространение. Кроме того, в ряде случаев обработка информации не является необходимой, так как она уже представлена в нужном виде. Проверка актуальности информации проводится только в том случае, когда нет уверенности в том, что она является актуальной. Это характерно в том случае, когда получение информации не производится в онлайн-режиме. При использовании же данного режима проверка актуальности не нужна. Также, поиск информации не является необходимым в том случае, когда имеется точное знание относительно места её расположения, и нахождения в её составе именно требуемых данных ¹⁴.

По итогам проведённого в пункте 1.1 исследования сформулируем следующие выводы относительно сущности информации и её использования в целях управления:

1) под информацией понимается совокупность данных, структурированная тем или иным способом, имеющая смысл и рассматриваемая в контексте определённых событий, которая характеризует данные события и/или ситуацию. Информация не зависит от формы её

¹⁴Попов, М.Л. Информационные технологии. – Казань: ООО «4 Пресс», 2021. С. 11.

представления, и отражает как факты материального, так и духовного мира;

2) основными критериями классификации информации выступают функции управления, сроки управления, стабильность информации, источник возникновения, а также форма проявления. Основными требованиями к информации для её непосредственного использования, выступают актуальность, своевременность, достоверность, достаточность, надёжность, комплексность, адресность, корректность и некоторые другие;

3) движение информации выражается в информационном потоке, который представляет собой сообщения и документы, которые сопровождают материальный поток и необходимы для управления им. В качестве основных операций с информацией на предприятии выступают поиск информации, проверка её актуальности, обработка информации и её распространение.

1.2 Информационные системы и технологии в организации управленческой деятельности

Рассмотрим особенности информационных систем и технологий в организации управленческой деятельности. Это необходимо по той причине, что в настоящее время ни одна современная организация не может не использовать такие системы и технологии, не рискуя потерять собственную конкурентоспособность.

Как указывает О. Бобков, система функций информационных технологий в применении к управленческой деятельности может быть представлена следующим образом (рисунок 2) ¹⁵.

Особенностью информационных технологий в отношении информации в процессах управления является то, что данные технологии реализуют принципиально различные функции относительно уже имеющейся информации, а также в отношении новой информации. Применительно к уже имеющейся информации информационные технологии организуют, прежде всего, доступ к ней наиболее удобным способом.

¹⁵Бобков, О. Информационные технологии в управлении организацией: роль, цель и общая характеристика управленческих ИТ [Электр. источник]. URL: <https://www.cleverence.ru/articles/auto-busines/informatsionnye-tekhnologii-v-upravlenii-organizatsiey-rol-tsel/>. – 01.04.2025.

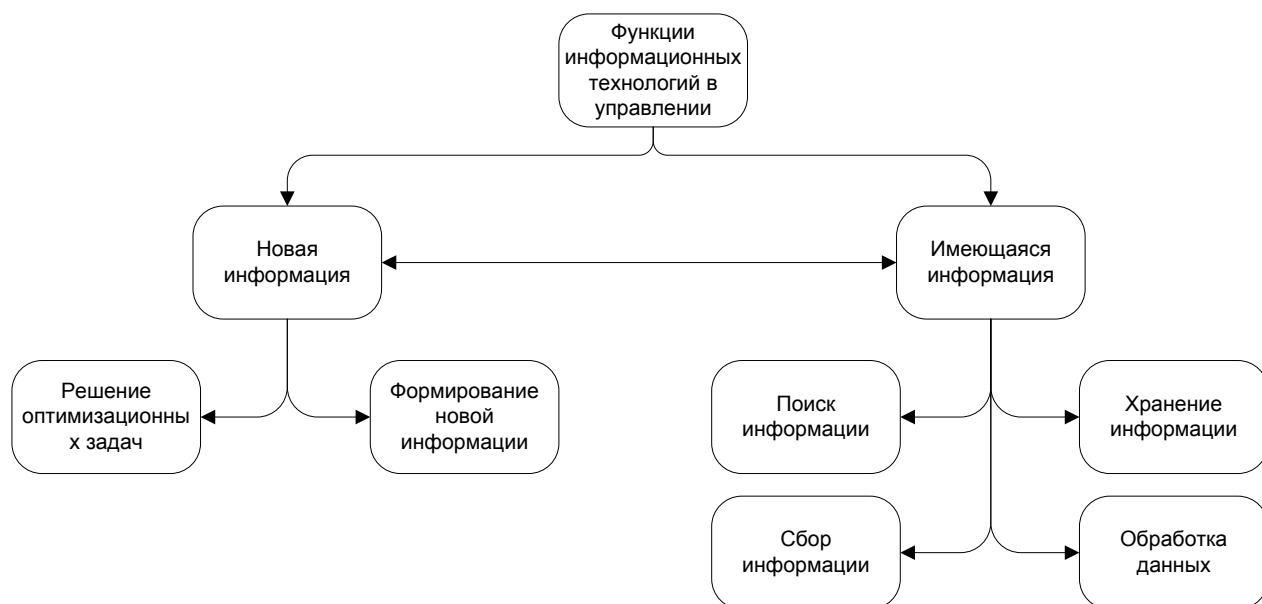


Рисунок 2 – Функции информационных технологий в управлении

При этом, по отношению к информации реализуются процедуры её поиска и сбора, а также последующего хранения. Кроме того, обеспечивается необходимая обработка данных. Наряду с этим информационные технологии обеспечивают формирование и новой информации. Это осуществляется за счёт обработки уже имеющейся информации. Кроме того, новая информация возникает при решении оптимизационных задач. Данные задачи важны для обеспечения эффективного функционирования предприятия.

Как указывает коллектив исследователей под руководством А.Р. Азизовой, на сегодняшний день сформировалось несколько концепций использования информационных технологий на предприятиях. Среди них наибольшее распространение получили ¹⁶:

1) оперативное регулирование;

Суть данной концепции состоит в выполнении необходимых действий с учётом их своевременности, а при необходимости постоянного контроля – в режиме реального времени.

2) сквозное администрирование;

Суть сквозного администрирования состоит в формировании комплекса

¹⁶ Азизова, А. Р. Использование информационных технологий в целях повышения эффективности управления бизнес-процессами организации // Материалы III Международного научно-практического форума по экономической безопасности "VIII ВСКЭБ". М.: НИЯУ «МИФИ», 2022. С. 71.

мер, которые обеспечивают полный цикл управления. Это подразумевает сбор информации относительно объекта управления, формирование прогноза его развития на будущее, формирования плана действий, а также доведение всей необходимой информации до непосредственных исполнителей. Весь процесс управления завершается проверкой результатов и соответствия выданному заданию.

3) адаптивность;

Данная концепция предполагает способность технологий приспосабливаться к условиям среды жизнедеятельности предприятия. В результате этого обеспечивается возможность использования данной технологии по месту её применения.

4) сетевое регулирование.

В рамках данной концепции выделяют и используют как вертикальные, так и горизонтальные связи внутри фирмы ¹⁷.

На текущий момент в качестве основных информационных технологий в управлении на предприятии выступают:

1) Планирование ресурсов предприятия (enterprise resource planning, ERP);

Под ERP-системами понимают системы, которые обеспечивают управление ресурсами, находящимися под контролем предприятия. Сюда входят производство, управление управленческой отчетностью, запасами, продажами, заказами, взаимоотношениями с клиентами, складская и транспортная логистика, электронный документооборот и прочее.

Преимущества и недостатки ERP-систем представлены в таблице 4 ¹⁸.

Необходимо отметить, что ERP-системы в качестве своей основной ценности имеют интеграцию большей части процессов в состав одной системы, что позволяет обеспечить большую оптимальность использования информации.

¹⁷Азизова, А. Р. Использование информационных технологий в целях повышения эффективности управления бизнес-процессами организации // Материалы III Международного научно-практического форума по экономической безопасности "VIII ВСКЭБ". М.: НИЯУ «МИФИ», 2022. С. 71.

¹⁸Камилова, Р. Ш. Сущность и функционал современных ERP-систем // Актуальные проблемы экономики и менеджмента. 2023. № 2. С. 127.

Таблица 4 – Преимущества и недостатки ERP-систем в управлении предприятиями

Преимущества	Недостатки
Системный подход к управлению	Высокая стоимость внедрения и владения
Уменьшение времени реакции на изменения	Высокие риски внедрения
Обеспечение сопоставимости данных	Недостаточная универсальность решений
Устранение дублирования данных	Необходим высокий уровень навыков пользователей, их обучение
Формирование единого видения процессов	Значительное количество времени на внедрение
Применение инструментов прогнозирования для обоснования принятия управленческих решений	Сложность адаптации под специфику деятельности
Сокращение издержек за счёт унификации бизнес-процессов, автоматизации, ликвидации избыточности	Возможна несовместимость с уже используемыми информационными системами
Повышение безопасности	
Сокращение времени на ввод данных	

Однако, ввиду нацеленности на универсальность и всеобщность, такие системы могут быть менее эффективны, так как сложно учитывать все имеющиеся особенности управления. При этом, ERP-системы получили наибольшее распространение именно на крупных предприятиях, для которых вопросы эффективного использования различного рода ресурсов имеют решающее значение.

В качестве наиболее распространённых ERP-систем в российских условиях выступают 1С:ERP, MicrosoftDynamicsNAV, Odoo, iDempiere. В качестве результатов внедрения ERP-систем в деятельности предприятия фирмой 1С называются следующие (таблица 5) ¹⁹.

Таблица 5 – Результаты внедрения ERP-систем в РФ

Показатель	Изменение, %
1	2
Материальные расходы	– 12
Запасы материалов	– 20
Издержки производства	– 20
Трудозатраты	– 35
Сроки исполнения обязательств перед клиентами	– 26
Прибыль	+ 14

¹⁹Музалев, С. В. Внедрение ERP-системы как важный этап развития предприятия // Гуманитарные балканские исследования. 2021. Т. 5, № 2. С. 64.

1	2
Объём выпуска продукции	+ 29
Себестоимость	– 8
Сроки формирования управленческой и регламентированной отчётности	Снижение в 3 раза

Однако, необходимо отметить, что данные результаты должны быть скорректированы на затраты, связанные с внедрением ERP-систем, которые могут весьма дорогими.

2) система взаимодействия с заказчиками (customer relationship management, CRM);

Под управлением взаимоотношениями с клиентами понимают «... процесс создания и поддержания долгосрочных отношений между компанией и её клиентами для игры с положительной суммой» ²⁰. Предполагается, что с помощью CRM-систем предприятия получают возможность выявить предпочтения клиентов, что даёт возможность увеличения компанией дохода, например, за счёт повышения степени удовлетворённости клиентов, так как такие системы позволяют накапливать значительные объёмы данных, на основании которых возможно сделать определённые выводы о поведении клиентов.

CRM-системы позволяют собирать информацию по каждому клиенту отдельно, он становится ценностью во всём периоде его взаимодействия с компанией. При этом, возможно взаимодействовать с клиентом различными способами – посредством телефона, электронной почты, либо личного посещения. Данные системы позволяют увеличить уровень лояльности клиентов.

Наряду с этим, данные системы позволяют существенно увеличить качество оценки реализуемых маркетинговых мероприятий. Одновременно с этим рационализуется процесс взаимодействия с клиентами, что позволяет экономить ресурсы предприятия, а также обеспечивает более конструктивное

²⁰Кучумов, А. В. CRM-системы: история, сущность, классификация // Экономический вектор. 2022. № 1. С. 43.

взаимодействие с клиентами ²¹.

В качестве недостатка CRM-систем, как систем, позволяющих на основании накопленной информации управлять взаимодействием с клиентами, является необходимость ведения всего взаимодействия с клиентами в данных системах. Это необходимо по той причине, что даже отсутствие небольшой информации может существенно исказить профиль клиента. Следствием этого становится высокий уровень трудоёмкости данных систем, особенно в период начала их освоения ²².

3) системы бизнес-разведки/бизнес-аналитики (Business Intelligence, BI);

Под бизнес-аналитикой (бизнес-разведкой) понимается автоматизированный процесс, в ходе которого формируется модель того или иного явления или объекта, при котором производится сбор необработанных данных из разнородных источников, организация систематическим образом с целью улучшения проведения бизнес-операций ²³.

Основные функции BI-систем представлены в таблице 6 ²⁴.

Таблица 6 – Функции BI-систем в организациях

Функция	Содержание
Оперативная аналитическая обработка данных	Повышение скорости обработки отчётов и выполнения расчётов, а также формирования прогнозов
Визуализация данных	Представление данных с использованием графиков, диаграмм, схема, интегративных моделей
Сбор данных из различных источников	Интеграция различных хранилищ данных, которые имеются в наличии у компании, для дальнейшей обработки в пределах одной системы
Совместное использование	Наличие одновременной работы над одной работой (проектом) нескольких работников организации

²¹Кучумов, А. В. CRM-системы: история, сущность, классификация // Экономический вектор. 2022. № 1. С. 44.

²²Удодова, Н. В. Сравнение ERP и CRM систем к // Информационное общество: современное состояние и перспективы развития. Краснодар: Кубанский государственный аграрный университет имени И.Т. Трубилина, 2023. С. 60.

²³Новотна, И. А. BI-системы: анализ понятия и функциональных возможностей // Теория и практика общественного развития. 2023. № 2. С. 91.

²⁴Ростова, О. В. Обоснование необходимости использования BI-систем в организациях с большим объемом динамических данных // Актуальные вопросы устойчивого развития систем управления в условиях трансформации социально-экономических процессов. Курск: Курский государственный университет, 2022. С. 88.

В качестве основных составляющих систем BI выступают следующие элементы:

1) хранилище данных (Data Warehouse);

Хранилище данных представляет собой предметно-ориентированную информационную базу данных, которая используется для формирования отчётов и проведения бизнес-анализа. Данные действия необходимы для поддержки процесса принятия решений.

2) система интерактивной аналитической обработки (Online Analytical Processing, OLAP);

OLAP представляет собой технологию обработки данных. Она предполагает подготовку итоговой информации исходя из больших объёмов данных, которые структурируются исходя из многомерного подхода. Многомерный подход предполагает выделение нескольких параметров, относительно которых производится группировка данных, на основании которого становится возможным их визуализация и обработка.

3) глубинный анализ данных (Data Mining).

Под глубинным анализом данных понимается комплекс методов, используемых для обнаружения ранее неизвестной, нетривиальной и практически полезной информации, а также интерпретации знаний, которые могут использоваться для принятия решений в тех или иных сферах деятельности человека ²⁵.

Особенностью рассмотренных систем является их замкнутость, то есть они содержат в себе всю необходимую информацию. Однако, существуют и незамкнутые информационные системы, используемые в процессе управления. К таким системам относятся:

1) системы администрирования логистических цепочек (SCM);

Под SCM-системой понимается «... программное обеспечение для автоматизации процессов сбора и анализа различных статистических данных,

²⁵Business intelligence как современный инструмент бизнес-аналитики / Я. А. Петров, С. Ю. Степанов, А. Ю. Сидоренко, К. А. Глебова // Информационные технологии и системы: управление, экономика, транспорт, право. 2020. № 1. С. 136.

необходимых для принятия управленческих решений по контролю процессов на предприятии»²⁶.

В качестве основной цели использования систем SCM является уменьшение размеров логистических издержек и увеличение рентабельности предприятия. Одновременно с этим возможно увеличение уровня обслуживания клиентов, уменьшение размеров продукции на складе, оптимизация и контроль производственных процессов.

SCM-системы используются в тех случаях, когда требуется организация взаимодействия большого количества поставщиков. При этом, у каждого из них может быть своя специфика, как в целом, так и в части взаимодействия с компанией, в связи с чем данные системы позволяют обеспечивать оптимальное взаимодействие.

2) системы планирования материальных потоков (Material Requirements Planning, MRP);

В качестве основной цели использования MRP-систем выступает улучшение обслуживания клиентов, минимизация вложений в материальные ресурсы, максимизация эффективности производства.

Основными задачами MRP-систем являются:

- управление запасами;
- планирование использования производственных мощностей;
- расстановка приоритетов покупки тех или иных материальных ценностей²⁷.

Необходимость в MRP-системах обуславливается тем, что для крупных организаций, которые производят сложную продукцию, необходимы поставки значительного количества материальных ресурсов. В результате этого необходима организация хранения их большого количества. Первые применения данных системы фиксируются в американских

²⁶Овчинникова, Т. М. Практическое применение системы управления логистическими цепочками (SCM) // Инжиниринг предприятий и управление знаниями (ИП&УЗ-2022). М.: Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, 2022. С. 282.

²⁷Кудряшова, Т. В. Возможности и перспективы использования MRP-систем для совершенствования логистической деятельности производственных предприятий. Великий Новгород: Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого, 2021. С. 62.

автомобилестроительных компаниях.

3) системы управления человеческими ресурсами (HRM);

Суть HRM-систем состоит в деятельности по автоматизации управления персоналом, охватывая смежные области. Данные системы работают не только с количественными, но также и с качественными показателями работников компании, как уже имеющимися, так и потенциальными.

В качестве центральной задачи HRM-систем выступает привлечение работников, их удержание и развитие ценных для данной организации специалистов, в виде тех или иных качеств. Наряду с этим, HRM-системы упорядочивают все учётные и расчётные процессы по управлению предприятием в части работы с персоналом, а также даёт возможность уменьшения потерь ценных работников.

В качестве основных направлений применения HRM-систем выступают:

- мотивация работников;
- управление обучением;
- оценка работников;
- анализ соответствия работника той или иной должности, в том числе – занимаемой;
- формирование кадрового резерва;
- планирование потребности в новых работниках;
- приём резюме потенциальных работников и обработка поступающей информации и другие ²⁸.

По итогам проведённого в пункте 1.2 исследования сформулируем следующие выводы:

1) информационные технологии в деятельности по управлению предприятием предполагают как обработку имеющейся информации, так и получение новой информации. Основными концепциями применения информационных технологий выступают оперативное регулирование, сквозное администрирование, адаптивность и сетевое регулирование;

²⁸Шевченко, А. В. HRM-системы // Научный электронный журнал Меридиан. 2020. № 3. С. 91.

2) основными видами информационных систем в деятельности предприятия выступают системы ERP, CRM, BI, которые нацелены на организацию всего комплекса информации, которая есть у него. В качестве незамкнутых систем обработки информации выступают системы администрирования логистических цепочек (SCM), системы планирования материальных потоков (MRP), а также системы управления человеческими ресурсами (HRM).

1.3 Организация информационного обеспечения управленческой деятельности

Под организацией информационного обеспечения управленческой деятельности понимается управление процессом получения информации, её использования, а также менеджмент информационных ресурсов и связанных с ними обеспечением ²⁹.

По мнению Л.М. Кубатиевой, в качестве основных принципов информационного обеспечения управления предприятием выступают следующие (таблица 7) ³⁰.

Таблица 7 – Принципы информационного обеспечения управления предприятием

Принцип	Содержание
1	2
Системность	Объекты или субъекты информационного обеспечения управления рассматриваются как единое целое, находящееся под влиянием комплекса внутренних и внешних факторов
Целеполагание	Состоит в установлении комплекса целей, для которых реализуются мероприятия по обеспечению информацией
Комплексность	Предполагает необходимость учёта всех факторов и составляющих, которые могут оказывать влияние на создание массивов информации для обеспечения
Иерархичность	Предполагает создание многоуровневой системы, в рамках которой полномочия делегируются в зависимости от тех или иных потребностей

²⁹Митрошин, Я. Ю. Информационное обеспечение деятельности по управлению и администрированию в организации // Студенческая молодёжь XXI века: наука, творчество, карьера, цифровизация. М.: НОЧУ ВО «Московский экономический институт», 2023. С. 487.

³⁰Кубатиева, Л. М. Принципы и функции информационного обеспечения управления организацией // Вестник экономической безопасности. 2023. № 2. С. 208.

1	2
Преимственность	Методы, подходы и инструменты информационного обеспечения должны применяться последовательно, они не должны изменяться под влиянием ситуационных факторов
Оперативность	Формирование необходимых объемов информации происходит своевременно, что обеспечивает своевременное принятие управленческих решений
Автономность	Система информационного обеспечения управления функционирует вне зависимости от тех или иных факторов и субъектов
Компетентность	Предполагает применение методов и приёмов, которые релевантны задачам управления
Непрерывность	Предполагает постоянный мониторинг и оценку условий внутренней и внешней среды предприятия
Конфиденциальность	Формируемая информация не разглашается, к ней ограничивается доступ как извне, так и для отдельных сотрудников предприятия

В качестве задач информационного обеспечения управления предприятием выступают ³¹:

1) оценка потребностей в информации;

Данная оценка осуществляется на каждом уровне управления, а также применительно к каждой функции управления. Кроме того, проводится выявление основных потребителей информации, а также показателей информации – состава, формы представления, периодичности сбора и предоставления и прочего.

2) определение источников информации;

Данная задача предполагает как выявление источников, из которых возможно получение информации, так и обеспечение доступа к ней. В результате этого становится возможным фактическое получение информации нужного качества и объёма;

3) организация процессов работы с информацией;

Данная задача предполагает не только собственно организацию, но также и унификацию информации, которая будет использована для целей управления. В качестве организации рассматриваются процессы сбора, фильтрации, регистрации, обработки, хранения и обновления, а также использования

³¹Глазкова, К. В. Информационный менеджмент в управлении организациями: информационно-аналитические подходы в системе управления организацией // Цифровая и отраслевая экономика. 2022. № 1. С. 77.

информации, её передачи и распределения между лицами, у которых есть потребность в ней.

4) организация потоков информации и её актуализация;

Задача предполагает применение технических средств, которые организуют информационные потоки, а также обеспечивают постоянную актуальность информации.

5) формирование систем управления данными;

Реализация данной задачи предполагает, что будут созданы системы, которые обеспечивают её использование тем или иным способом. Важнейшей частью данных систем будет являться хранение информации, а также возможность её использования по мере необходимости.

6) формирование системы документооборота;

В рамках данной задачи обеспечивается создание унифицированной системы документации, регламентация документооборота, а также порядков работы с документами – регистрации, оформления, составления, согласования и утверждения.

7) организация использования информации менеджментом организации;

Предполагает эксплуатацию информации менеджерами компании для целей управления, разработки планов и прогнозов, оценки альтернатив, формирования необходимых решений и действий, включая стратегии.

8) формирование обратной связи;

Данная задача предполагает корректировку входной информации по тем или иным параметрам и аспектам, исходя из информации, которая была переработана в организации. Используется для повышения эффективности использования информации ³².

9) обеспечение непрерывности обработки информации.

Данная задача предполагает, что сбор и переработка поступающей информации осуществляется в непрерывном режиме, что позволяет обеспечить

³²Глазкова, К. В. Информационный менеджмент в управлении организациями: информационно-аналитические подходы в системе управления организацией // Цифровая и отраслевая экономика. 2022. № 1. С. 78.

полноту и объективность данной информации .

На практике используются две формы организации информационного обеспечения управленческой деятельности – централизованная и децентрализованная. Последняя, в свою очередь, разделяется на частично и полностью децентрализованную. Централизованное информационное обеспечение управления предполагает, что создаётся единая для всех подразделений служба, которая ответственна за обработку информации в компании. Особенностью децентрализованного информационного обеспечения является распределение функций по информационному обеспечению по различным подразделениям и работникам организации.

Достоинства и недостатки каждой формы информационного обеспечения управленческой деятельности представлены в таблице 8 ³³.

Таблица 8 – Достоинства и недостатки основных форм информационного обеспечения управленческой деятельности

Форма	Достоинства	Недостатки
Централизованная	Обеспечивает высокий уровень управляемости процессов обработки информации. Позволяет контролировать затраты на обработку информации. Исключает дублирование затрат на неё	Информационное обеспечение осуществляется не из реальных потребностей, а из представления о них. Не предполагает индивидуального обслуживания информационных потребностей. Значительные трудности в планировании и использования информационных ресурсов
Децентрализованная	Данные располагаются непосредственно рядом с местом их использования, что сокращает затраты на их хранение и обработку. Достигается более полное усвоение информации пользователями. Большая свобода в использовании информации. Децентрализованные системы менее затратны в использовании и обслуживании	Возникают проблемы со стандартизацией информации, ввиду наличия значительного количества локальных разработок. Неравномерность развития различных подсистем информационного обеспечения. Более высокие риски утраты информации ввиду разнесения её на значительное количество мест хранения

³³Филипчук, А. О. Совершенствование основных форм информационного обеспечения в организации // Управление стратегическим развитием основных сфер и отраслей народного хозяйства в условиях современных вызовов. Донецк: Донецкая академия управления и государственной службы при Главе ДНР, 2022. С. 205.

Важным аспектом организации информационного обеспечения управления является управление информационными ресурсами. Это обуславливается тем, что информационные ресурсы представляют собой источники данных, на основании использования и обработки которых становится возможным принятие управленческих решений. Такая система может быть представлена следующим образом (рисунок 3) ³⁴

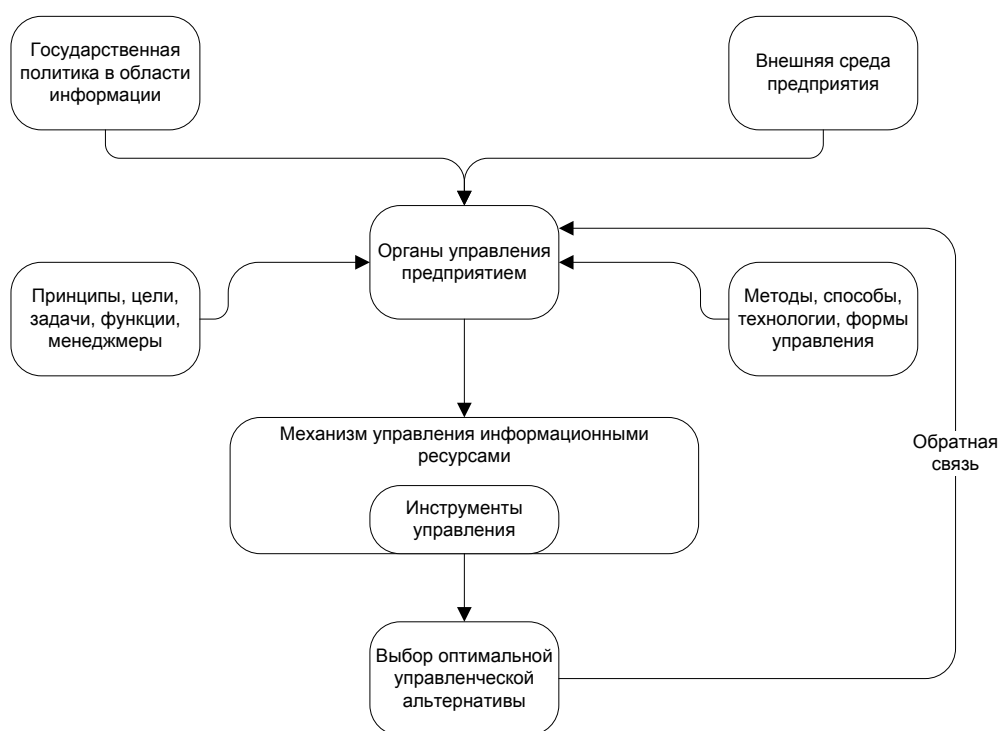


Рисунок 3 – Система управления информационными ресурсами предприятия

Следует отметить, что функционирование такой системы подразумевает необходимость учёта внешних факторов, среди которых определяющее место занимает нормативное регулирование государством деятельности по получению и использованию информации – политика в области информации. Так, очевидно, что получение доступа к данным, которые по той или иной причине являются конфиденциальными, запрещено. Кроме того, запрещаются и специальные способы получения информации, которые предполагают использование особых технических средств.

Наряду с этим, важным аспектом является также и необходимость учёта особенностей внешней среды предприятия. Данные особенности состоят в

³⁴Афонин, Я. Г. Анализ и совершенствование систем управления информационными ресурсами организации // Наука и практика регионов. 2022. № 4. С. 102.

различных подходах к работе с информацией у участников рынка. Так, например, для одних организаций, особенно тех из них, которые имеют организационно-правовую форму в виде акционерного общества, характерна политика раскрытия значительных объёмов информации о деятельности. Это происходит как ввиду требований законодательства, так и по причине необходимости извещения своих участников (акционеров) о предпринятых действиях, а также с целью привлечения новых акционеров. Для организаций, организационно-правовая форма которых не предусматривает необходимости раскрытия информации, данная деятельность осуществляется в существенно меньших объёмах ³⁵.

Деятельность органов управления предприятием ведётся на основании установленных принципов, целей, функций, а также действий менеджеров, установленных внутренними нормативными документами организации. Применяются те или иные методы, способы и технологии, а также формы управления информацией.

Сама деятельность по управлению информационными ресурсами осуществляется посредством соответствующего механизма, который представляет собой комплекс полномочий, реализуемых аппаратом управления в отношении информационных ресурсов, исходя из необходимости формирования управленческих решений, нацеленных на достижение целей организации.

В составе механизма управления информационными ресурсами лежат инструменты управления данными ресурсами. Они представляют собой те или иные программные комплексы, методы обработки информации и прочее, по результатам использования которых формируются условия, необходимые для разработки и реализации того или иного управленческого решения.

По результатам функционирования механизма управления информационными ресурсами на предприятии осуществляется выбор

³⁵ Афонин, Я. Г. Анализ и совершенствование систем управления информационными ресурсами организации // Наука и практика регионов. 2022. № 4. С. 101.

оптимальной управленческой альтернативы. Данная альтернатива обосновывается имеющейся у предприятия информацией.

Важным аспектом управления информационными ресурсами выступает механизм обратной связи. Он предполагает корректировку деятельности органов управления предприятием, исходя из полученных результатов, что позволяет добиться адаптивности информации целям управления.

По итогам проведённого в пункте 1.3 исследования сформулируем следующие выводы по организации информационного обеспечения управленческой деятельности:

1) под организацией информационного обеспечения управленческой деятельности понимается управление процессом получения информации, её использования, а также менеджмент информационных ресурсов и связанных с ними обеспечением. Такое обеспечение ведётся на основании комплекса принципов – системности, целеполагания, комплексности, иерархичности, преемственности, оперативности и прочих;

2) используются две основные формы информационного обеспечения управленческой деятельности – централизованная, предусматривающая единый центр работы с информацией, и децентрализованная, которая предполагает наличие независимых центров такой обработки. Выбор формы диктуется оптимальностью обработки информации в применении к конкретной организации;

3) управление информационными ресурсами является ключевым направлением деятельности по информационному обеспечению управления. Оно включает учёт внешних факторов, внутренних установок и возможностей организации, использование механизма управления информационными ресурсами, определяющими инструменты управления, а также выбор оптимального варианта управленческого решения, корректировку деятельности за счёт использования обратной связи.

По итогам проведённого в главе 1 исследования сформулируем следующие выводы обобщающего характера:

1) информация – совокупность данных, структурированная исходя из способа её последующего использования, и не зависящая от формы своего представления. Информация должна удовлетворять требованиям управления, срокам управления, быть стабильной, иметь определённый источник и форму проявления. Движение информации порождает информационный поток, который движется параллельно материальным потокам предприятия;

2) применение информационных технологий в управлении предприятием предполагает как обработку уже имеющейся информации, так и получение новой информации. Выделяют замкнутые системы, работа которых нацелена на использование всего комплекса информации на предприятии, так и незамкнутые, предполагающие дополнительное поступление информации. Выделяют такие системы, как ERP, CRM, BI, SCM, MRP и другие;

3) организация информационного обеспечения управленческой деятельности предполагает управление процессами получения информации, что ведётся на основании принципов системности, целеполагания, комплексности и других. Возможно применение централизованной и децентрализованной форм обработки информации. Ключевым направлением является управление информационными ресурсами, на основании которых производится разработка вариантов управленческого решения и корректировка управления за счёт применения обратной связи.

2 АНАЛИЗ СИСТЕМЫ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ГКУ АО УСЗН ПО МАГДАГАЧИНСКОМУ МУНИЦИПАЛЬНОМУ ОКРУГУ

2.1 Краткая характеристика деятельности ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу

Государственное казённое учреждение Амурской области Управление социальной защиты населения (ГКУ АО УСЗН) по Магдагачинскому муниципальному округу является важным элементом системы социальной защиты населения на территории данного округа. Основная цель деятельности учреждения – обеспечение граждан социальной поддержкой и услугами в соответствии с действующим законодательством РФ.

Учреждение создано 24 января 2008 г.

Место нахождения учреждения – 676124, Амурская область, пгт. Магдагачи, ул. К. Маркса, д. 19.

Учредителем ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу является Министерство социальной защиты населения Амурской области.

Основной вид деятельности учреждения – предоставление прочих социальных услуг без обеспечения проживания, не включенных в другие группировки (код ОКВЭД 2 – 88.99). В качестве дополнительных видов деятельности учреждения выступают:

- деятельность по созданию и использованию баз данных и информационных ресурсов (код ОКВЭД2 63.11.1);
- деятельность в области обязательного социального обеспечения (код ОКВЭД2 84.30).

Целью деятельности ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу является обеспечение социальной поддержки и социального обслуживания граждан отдельных категорий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и Амурской области, на территории муниципального образования Магдагачинский район.

В качестве основных видов деятельности учреждения выступают:

- предоставление социальных услуг без обеспечения проживания;
- деятельность в области обязательного социального страхования;
- обработка данных;
- деятельность по созданию и использованию баз данных и информационных ресурсов, в том числе ресурсов сети Интернет.

Основными полномочиями ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу являются

- предоставление мер социальной поддержки гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в том числе несовершеннолетним, ветеранам труда, лицам, проработавшим в тылу в период Великой Отечественной войны 1941-1945 годов, реабилитированным, пострадавшим от политических репрессий, семьям, имеющим детей, малоимущим и иным отдельным категориям граждан;

- оказание социальной поддержки гражданам отдельных категорий, включенных в федеральный регистр, по оплате жилья и коммунальных услуг, финансовое обеспечение которых осуществляется за счет средств федерального бюджета;

- обеспечение равной доступности услуг общественного транспорта для отдельных категорий граждан, оказание мер социальной поддержки, которых относится к ведению Российской Федерации и Амурской области;

- предоставление отдельным категориям граждан субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг;

- предоставление социальных выплат и ежемесячных пособий, установленных федеральным и областным законодательством;

- предоставление мер социальной поддержки многодетным семьям;

- выплата государственных пособий гражданам, имеющим детей;

- формирование и ведение областного регистра граждан, имеющих право на получение социальной поддержки;

- рассмотрение обращений граждан по оказанию мер социальной

поддержки;

– реализация долгосрочных целевых программ в сфере социальной защиты населения Амурской области.

Структура ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу представлена на рисунке 4.

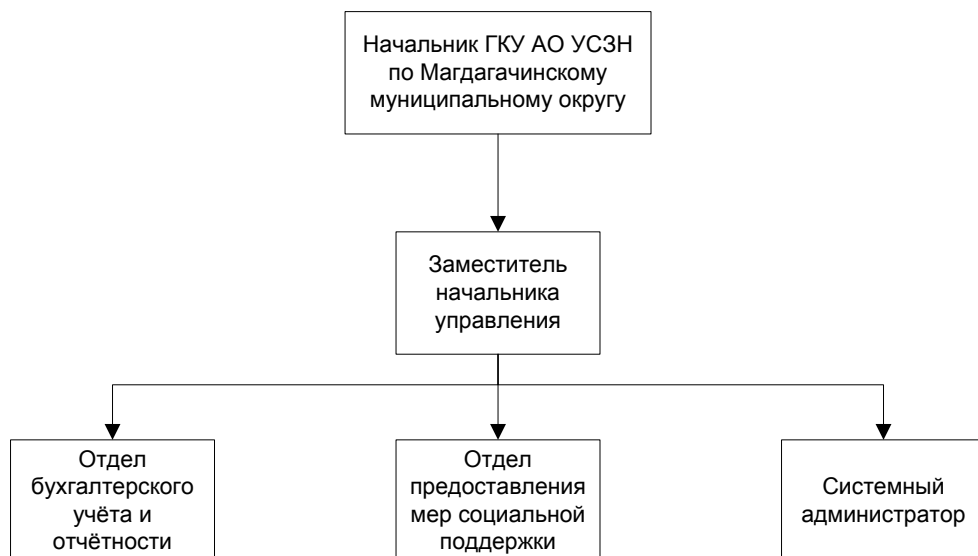


Рисунок 4 – Структура ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу

Основные показатели деятельности ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу представлены в таблице 9.

Таблица 9 – Основные показатели деятельности ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу в 2022-2024 гг.

Показатель	2022 г.	2023 г.	2024 г.	Темп прироста, %	
				2023 г. к 2022 г.	2024 г. к 2023 г.
Суммы социальных выплат, млн. руб.	296,3	340,5	387,7	14,9	13,9
Количество получателей выплаты, тыс. чел.	12,7	13,2	14,3	4,4	8,3
Численность персонала, чел.	18	17	16	-5,6	-5,9
Уровень независимой оценки деятельности, баллов	98,86	98,01	96,34	-0,9	-1,7
Место среди аналогичных учреждений в области	3	3	3	–	–
Среднегодовой размер основных средств, млн. руб.	39,4	41,6	43,9	5,9	5,5

Анализ представленных в таблице данных позволяет сделать вывод о том, что в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу

наблюдается постепенное увеличение объёмов социальных выплат населению. Если в 2022 году они составляли 296,3 млн. руб., то по итогам 2023 года фиксируется их рост до 340,5 млн. руб., или на 14,9 %. В 2024 году рост показателя продолжился, в результате чего он вырос до 387,7 млн. руб., или ещё на 13,9 %. Данный факт свидетельствует о росте объёмов социальных выплат в номинальном выражении в учреждении.

Однако, при этом наблюдается некоторое увеличение численности получателей социальных выплат. Если в 2022 году их получало 12,7 тыс. чел., то по итогам 2023 года фиксируется рост данного показателя до 13,2 тыс. чел., или на 4,4 %, а в 2024 году – ещё на 8,3 % до 14,3 тыс. чел. Данный факт обуславливается изменением структуры выплат населению, в результате чего количество получающих выплаты выросло.

Также, наблюдается и снижение численности персонала учреждения. Если в 2022 году оно составляло 18 чел., то по итогам конца периода заметно снижение до 16 чел., или на 2 чел. Данное снижение обуславливается, в том числе, сокращением общей численности населения муниципального округа.

Для оценки деятельности учреждений социальной сферы на периодической основе проводится независимая оценка деятельности. Для анализируемого учреждения наблюдается некоторое снижение уровня показателя. Если в 2022 году он был максимальным и составлял 98,86 балла (по 100-балльной шкале), то по итогам 2024 года данный показатель сократился до 96,34 балла, или на 2,52 балла ниже. Тем не менее, среди учреждений сферы социальной защиты населения Амурской области ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу занимает устойчивое 3-е место во всём периоде исследования.

Среднегодовой размер основных средств учреждения в рассматриваемом периоде постепенно увеличивался. Если на начало периода они составляли 39,4 млн. руб., то на конец периода – уже 43,9 %, по годам прирост составил 5,9 % и 5,5 % соответственно, что обуславливается постепенным техническим перевооружением, ведущемся в учреждении.

2.2 Анализ внутренней среды ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу

Проведём анализ внутренней среды ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому району. Для этого, вначале рассмотрим систему мер социальной поддержки, которые реализуются учреждением (таблица 10).

Таблица 10 – Количество мер социальной поддержки по направлениям в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу в 2024 гг.

Направление мер социальной поддержки	Количество мер социальной поддержки	Доля мер, %
Социальная поддержка семей с детьми	12	40,0
Социальная поддержка льготных категорий граждан	3	10,0
Социальная поддержка отдельных категорий граждан	9	30,0
Адресная социальная помощь нуждающимся гражданам	4	13,3
Иные меры социальной поддержки	2	6,7
Итого	30	100,0

По количеству наибольший объём мер социальной защиты, реализуемых в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу приходятся на меры социальной поддержки семей с детьми – 12 ед., или 40 % от их общего количества. Вторым направлением мер социальной поддержки по количеству выступают меры социальной поддержки отдельных категорий граждан – 9 ед., или 30 %.

В качестве других важных направлений деятельности учреждения выступают социальная поддержка льготных категорий граждан (3 ед., или 10 %), адресная социальная помощь нуждающимся гражданам (4 ед., или 13,3 %), а также иные меры социальной поддержки (2 ед., или 6,7 %).

В целом по ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу реализуется 30 мер социальной поддержки в отношении различных категорий граждан, проживающих в муниципальном округе.

Проведём анализ состава социальных выплат, администрируемых ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу по направлениям, что представлено в таблице 11.

Таблица 11 – Состав социальных выплат, администрируемых ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу в 2022-2024 гг.

Показатель	Сумма, млн. руб.			Темп прироста, %	
	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2023 г. к 2022 г.	2024 г. к 2023 г.
Социальная поддержка семей с детьми	64,0	73,3	28,4	14,5	-61,3
Социальная поддержка льготных категорий граждан	163,8	183,2	288,0	11,8	57,2
Социальная поддержка отдельных категорий граждан	3,8	3,9	3,9	2,6	0,0
Адресная социальная помощь нуждающимся гражданам	5,7	6,7	8,5	17,5	26,9
Иные меры социальной поддержки	58,9	73,5	58,9	24,8	-19,9
Итого	296,3	340,5	387,7	14,9	13,9

Особенностью деятельности ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому району является существенное колебание объёмов социальной поддержки семей с детьми. Если в 2022 и 2023 гг. суммы данной поддержки превышали 60 и 70 млн. руб. соответственно, то по итогам 2024 года объём таких выплат снизился на 61,3 % до 28,4 млн. руб., что обусловлено изменением политики государства и региональных властей по данному вопросу, а также снижением количества детского населения, в том числе, рождений.

По социальной поддержке льготных категорий граждан в учреждении, напротив, наблюдается существенное увеличение. Так, составив в 2022 году 163,8 млн. руб., по итогам следующего года прирост составил 11,8 %, после чего, в 2024 году данные выплаты составили уже 288 млн. руб., или на 57,2 % больше, чем за год до этого. Такая динамика обуславливается, прежде всего, тем, что в пользу данных выплат были перераспределены средства с других статей.

Объёмы социальной поддержки отдельных категорий граждан в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу в рассматриваемом периоде были достаточно стабильными, и хотя демонстрировали небольшой рост, тем не менее, не превысили 4 млн. руб. По адресной социальной помощи нуждающимся гражданам наблюдается постепенный рост объёмов выплат. Если на начало периода они составляли 5,7 млн. руб., то на конец – уже 8,5 %,

по годам прирост составил 17,5 % и 26,9 % соответственно.

По иным мерам социальной поддержки фиксируется относительная стабильность объёмов, которые колебались от 58,9 млн. руб. до 73,5 млн. руб. в периоде. В целом по ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу наблюдается постепенное увеличение объёмов выплат. Если в начале периода они составляли менее 300 млн. руб., то по итогам 2023 года – уже 340,5 млн. руб., показав прирост на 14,9 %, а 2024 году – ещё на 13,9 %, достигнув 387,7 млн. руб., что указывает на рост номинального объёма выплат населению со стороны учреждения, и, соответственно, государства.

Структура социальных выплат, администрируемых ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу, представлена в таблице 12.

Таблица 12 – Структура социальных выплат, администрируемых ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу в 2022-2024 гг.

Показатель	Доля, %			Изменение, %	
	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2023 г. к 2022 г.	2024 г. к 2023 г.
Социальная поддержка семей с детьми	21,6	21,5	7,3	-0,1	-14,2
Социальная поддержка льготных категорий граждан	55,3	53,8	74,3	-1,5	20,5
Социальная поддержка отдельных категорий граждан	1,3	1,1	1,0	-0,1	-0,1
Адресная социальная помощь нуждающимся гражданам	1,9	2,0	2,2	0,0	0,2
Иные меры социальной поддержки	19,9	21,6	15,2	1,7	-6,4
Итого	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0

Анализ представленных в таблице данных свидетельствует о том, что крупнейшей статьёй в выплатах по итогам периода была статья социальной поддержки льготных категорий граждан. Во всём периоде исследования её доля превышала 50 %, то есть, была определяющей в выплатах. По итогам 2024 года фиксируется значительный (более чем на 20 % в доле) её рост, в результате чего она достигла 74,3 %. Таким образом, почти 3/4 всего объёма выплат в целом по учреждению направляется на льготные категории граждан.

Второй по значимости в период 2022-2023 гг. была статья социальной поддержки семей с детьми, её доля в этот период составляла 21,5-21,6 %, однако, в 2024 году она сократилась до 7,3 %. Весьма крупной была доля иных

мер социальной поддержки, которые были реализованы в учреждении, которая колебалась в периоде с 15,2 % в 2024 году до 21,6 % – по итогам 2023 года.

Доля прочих статей была весьма небольшой. Так, по адресной социальной помощи нуждающимся гражданам наблюдается небольшой рост доли с 1,9 % до 2,2 %, тогда как по социальной поддержке отдельных категорий граждан фиксируется снижение доли – с 1,3 % до 1,0 % в периоде.

Рассмотрим динамику количества лиц, которым были оказаны меры социальной поддержки (таблица 13).

Таблица 13 – Количество лиц, которым были оказаны меры социальной поддержки в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу

Показатель	Количество, чел.			Темп прироста, %	
	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2023 г. к 2022 г.	2024 г. к 2023 г.
Социальная поддержка семей с детьми	2402	2530	2915	5,3	15,2
Социальная поддержка льготных категорий граждан	8109	8440	8930	4,1	5,8
Социальная поддержка отдельных категорий граждан	537	594	665	10,6	12,0
Адресная социальная помощь нуждающимся гражданам	346	371	294	7,2	-20,8
Иные меры социальной поддержки	1257	1276	1502	1,5	17,7
Итого	12651	13211	14306	4,4	8,3

Как видно из таблицы, численность получателей социальной поддержки семей с детьми в учреждении имела тенденцию к росту. Если в начале периода данная поддержка оказывалась 2,4 тыс. чел., то по итогам периода – уже 2,9 тыс. чел., прирост по годам составил 5,3 % и 15,2 %. Основной причиной данной динамики стало расширение перечня лиц, которым положена такая поддержка, а также некоторое увеличение численности таких семей.

Также, динамика роста наблюдается и в отношении льготных категорий граждан. Если в начале периода их было 8,1 тыс. чел., то по итогам периода – уже 8,9 тыс. чел., по годам прирост составил 4,1 % и 5,8 % соответственно. Однако, в наибольшей степени заметно увеличение количества случаев социальной поддержки отдельных категорий граждан – на 10,6 % и 12 % по годам, в результате чего количество таких лиц в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу выросло с 537 до 665 чел.

По адресной социальной помощи нуждающимся гражданам в учреждении фиксируется разнонаправленная динамика. Если в 2023 году количество таких лиц выросло на 7,2 %, то в 2024 году оно сократилось на 20,8 %, а в целом за период заметно сокращение с 346 до 294 чел. Численность иных получателей мер социальной поддержки росла, однако, данный рост не был равномерным, составив 1,5 % в 2023 году и 17,7 % – в 2024 году.

В целом численность получателей мер социальной поддержки в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу имело тенденцию к росту, который по годам составил 4,4 % и 8,3 % соответственно, а в целом за период данный показатель вырос с 12,7 до 14,3 тыс. чел., что свидетельствует о расширении масштабов социальных выплат населению муниципального округа.

Рассмотрим средний размер выплаты, что представлено в таблице 14.

Таблица 14 – Средний размер выплаты получателям мер социальной поддержки в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу в 2022-2024 гг.

Показатель	Сумма, тыс. руб.			Темп прироста, %	
	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2023 г. к 2022 г.	2024 г. к 2023 г.
Социальная поддержка семей с детьми	26,6	29,0	9,7	8,7	-66,4
Социальная поддержка льготных категорий граждан	20,2	21,7	32,3	7,5	48,6
Социальная поддержка отдельных категорий граждан	7,1	6,6	5,9	-7,2	-10,7
Адресная социальная помощь нуждающимся гражданам	16,5	18,1	28,9	9,6	60,1
Иные меры социальной поддержки	46,9	57,6	39,2	22,9	-31,9
Итого	23,4	25,8	27,1	10,0	5,1

По социальной поддержке семей с детьми в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу наблюдается разнонаправленная динамика объёмов выплат. Если в 2023 году сумма выплат выросла с 26,6 до 29,0 тыс. руб., или на 8,7 %, то по итогам 2024 года фиксируется снижение показателя на 66,4 % до 9,7 %, что связано с переводом части выплат в выплаты льготным категориям граждан.

По социальной поддержке льготных категорий граждан наблюдается

устойчивое увеличение средних значений выплат. Если на начало периода они составили 20,2 тыс. руб., то на конец – уже 32,3 тыс. руб. по годам прирост составил 7,5 % и 48,6 %.

Тенденция на снижение средних объёмов выплат наблюдается в отношении социальной поддержки отдельных категорий граждан. Если в начале анализируемого периода данный показатель составлял 7,1 тыс. руб., то на конец – уже только 5,9 тыс. руб., по годам снижение составило 7,2 % и 10,7 %, что свидетельствует об уменьшении значимости данных выплат, а в контексте увеличения общих объёмов выплат можно сделать вывод о снижении приоритетности категорий граждан в данной группе.

По адресной социальной помощи нуждающимся гражданам наблюдается активный рост выплат. Если в начале периода сумма таких выплат составляла 16,5 тыс. руб., то на конец – уже 28,9 тыс. руб., только за 2024 год прирост составил 60,1 %.

По иным мерам социальной поддержки фиксируется значительный объём выплат, однако, он не стабилен. Так, максимальное его значение фиксируется в 2023 году, когда оно составило 57,6 тыс. руб., тогда как в следующем, 2024 году, оно было минимальным, составив только 39,2 тыс. руб., сократившись за год на 31,9 %.

В среднем по всем видам выплат в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу наблюдается тенденция к умеренному росту показателя. Если на начало периода данный показатель составлял 23,4 тыс. руб., то по итогам 2023 года он вырос до 25,8 тыс. руб., а в 2024 году – до 27,1 тыс. руб., по годам прирост составил 10,0 % и 5,1 % соответственно.

Рассмотрим состав и структуру персонала ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу по уровню образования и виду, что представлено в таблице 15.

Анализ представленных в таблице данных позволяет сделать вывод о том, что наибольшей по численности в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу группой работников является группа специалистов.

Таблица 15 – Состав и структура персонала ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу

Категория	2022 г.		2023 г.		2024 г.	
	Количество, чел.	Доля, %	Количество, чел.	Доля, %	Количество, чел.	Доля, %
По должностным обязанностям						
Руководители	3	16,7	3	17,6	3	18,8
Специалисты	11	61,1	11	64,7	11	68,8
Служащие	2	11,1	2	11,8	1	6,3
Рабочие	2	11,1	1	5,9	1	6,3
Итого	18	100,0	17	100,0	16	100,0
По уровню образования						
Высшее	15	83,3	15	88,2	14	87,5
Среднее специальное	3	16,7	2	11,8	2	12,5
Итого	18	100,0	17	100,0	16	100,0

Это обуславливается сложностью назначения выплат, необходимостью учёта значительного количества факторов, а также требований законодательства. Доля данной категории в периоде выросла с 61,1 % до 68,8 % при стабильном числе работников в размере 11 чел. Второй по численности работников была группа руководителей – 3 чел., при стабильности численности и некотором росте доли в периоде – с 16,7 % до 18,8 %.

Значение прочих категорий была заметно ниже. Так, количество служащих в учреждении сократилось с 2 чел. в начале периода до 1 чел. в его конце. Аналогичная динамика фиксируется и по группе рабочих. В целом за период данные группы работников сократились в доле с 11,1 % до 6,3 %. Ввиду высоких требований к работникам ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу в нём большая часть работников имеет высшее образование – от 83,3 % до 87,5 %. Количество лиц, которые имеют среднее специальное образование в периоде сократилось с 3 до 2 чел., а их доля – с 16,7 % до 12,5 %.

Уровень среднемесячной заработной платы работников ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу по категориям представлен на рисунке 5.

Анализ представленных на рисунке данных позволяет сделать вывод о том, что в рассматриваемом учреждении наблюдается постепенный рост

среднего объёма среднемесячной заработной платы работников по всем категориям.

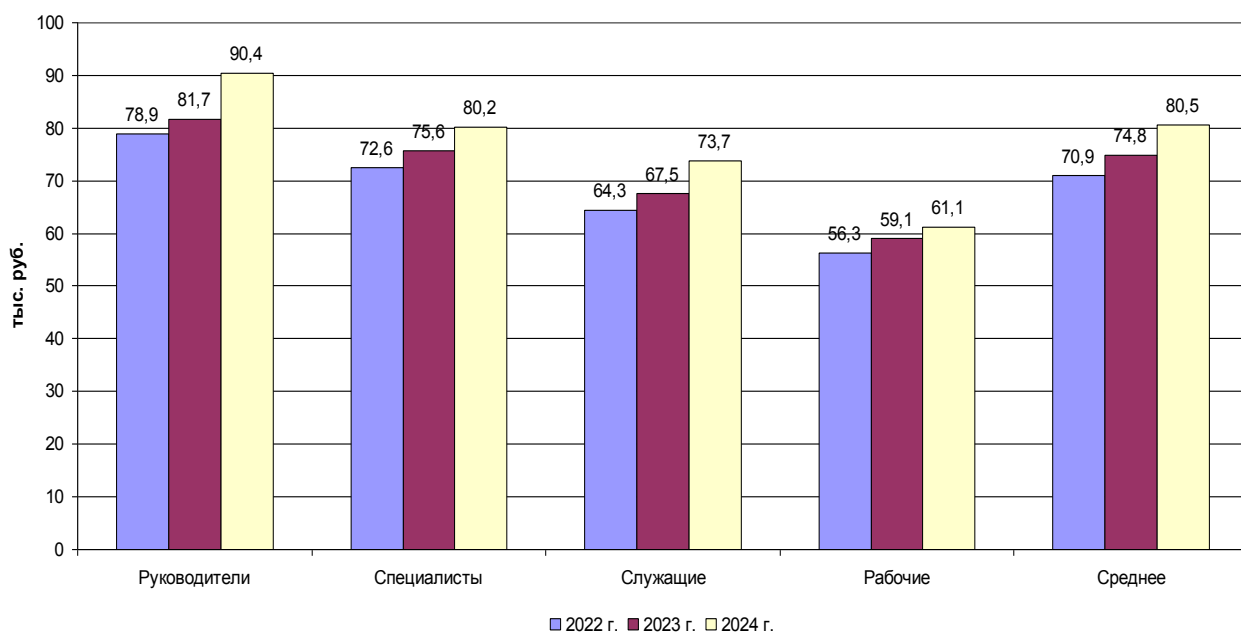


Рисунок 5 – Уровень среднемесячной заработной платы работников ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу по категориям в 2022-2024 гг.

Однако, уровень данной выплаты существенным образом зависит от категории работника. Так, если по руководителям на конец периода данный показатель превысил 90 тыс. руб., то по специалистам – менее чем на 10 тыс. руб. меньше. По служащим средний размер зарплаты составил в это же время 73,7 тыс. руб., тогда как по рабочим он лишь слегка превышал 60 тыс. руб.

В среднем в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу наблюдается последовательный рост среднемесячной заработной платы. Так, если в начале анализируемого периода данный показатель составлял 70,9 тыс. руб., то в 2023 году он вырос до 74,8 тыс. руб., или на 3,9 тыс. руб. По итогам 2024 года данный показатель вырос до 80,5 %, или ещё на 5,7 тыс. руб., что обуславливается необходимостью поддержания достаточного уровня доходов работников в условиях роста цен в экономике страны.

Проведём PEST-анализ деятельности работников ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу, что представлено в таблице 16.

Таблица 16 – PEST-анализ деятельности ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу

Фактор	Влияние на деятельность
Политические факторы	
Изменение законодательства о социальной защите населения	Усложнение процедур социальной защиты, увеличение объёмов мероприятий по получению информации и её обработке
Влияние СВО	Появление новых категорий населения, в отношении которых требуются мероприятия по социальной защите
Экономические факторы	
Стабильное развитие экономики РФ, Амурской области и муниципального округа	Возможность увеличения объёмов социальных выплат
Высокий уровень инфляции	Необходимость индексации и перерасчёта социальных выплат
Высокий уровень занятости населения	Снижение потребностей в мерах социальной защиты
Социальные факторы	
Снижение численности населения муниципального округа и Амурской области	Снижение поступлений в Социальный фонд, уменьшение объёмов средств на социальную защиту населения
Старение населения Амурской области и Магдагачинского муниципального округа	Уменьшение возможностей по оказанию мер социальной защиты
Технологические факторы	
Появление новых способов коммуникаций	Использование данных способов в текущей деятельности ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу
Появление новых технологий социального обслуживания	Взаимодействие с МФЦ и Госуслугами для проведения обслуживания

Анализ представленных в таблице данных позволяет сделать вывод о том, что в целом деятельность ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу характеризуется наличием определённой специфики. Она состоит в том, что, с одной стороны, государство активно реализует мероприятия по социальной поддержке населения в целом по стране, и в Амурской области на территории Магдагачинского муниципального округа – в частности. С другой стороны, наблюдается рост как ставок в экономике, что ведёт к снижению экономической активности, так и рост экономики, что нивелирует негативные последствия инфляции. Наряду с этим, фиксируется активное развитие технологий, применяемых в социальной защите населения страны, региона и территории.

Проведём SWOT-анализ деятельности ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу (таблица 17).

Таблица 17 – SWOT-анализ ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу

Сильные стороны	Слабые стороны
1. Бюджетное финансирование	1. Зависимость объёмов выплат и развития учреждения от экономической ситуации в стране, регионе и территории
2. Наличие информационных систем федерального уровня, обеспечивающих возможность получения данных о получателе	2. Необходимость значительного объёма очного обслуживания населения
3. Развитая система регламентов предоставления социальной защиты	3. Не все значимые данные для назначения мер социальной защиты доступны, либо имеются в электронном виде
	4. Значительные объёмы ручной работы по сложным случаям
Возможности	Угрозы
1. Организация широкого спектра выплат	1. Снижение объёмов финансирования ведёт к уменьшению возможностей по развитию технологий социальной защиты
2. Организация удалённого обслуживания значительных масс населения	2. Возможность укрупнения учреждения и утраты им самостоятельности
3. Организация сквозного обслуживания с населения с другими государственными и муниципальными органами при решении сложных вопросов социальной защиты	3. Угроза утраты данных, что ведёт к необходимости дорогостоящей аппаратуры и дорогостоящего обслуживания данных систем

Анализ представленных в таблице данных позволяет сделать вывод о том, что в целом деятельность ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу характеризуется комплексом сильных и слабых сторон, возможностей и угроз. При этом, сильные и слабые стороны обуславливаются имеющейся технологией работы и наличием у учреждения регионального финансирования. Возможности деятельности учреждения также обуславливаются технологиями работы, тогда как угрозы носят организационный, технологический и финансовый характер.

Таким образом, существенное место в деятельности ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу имеет технологический фактор, требующий от организации эффективного информационного взаимодействия, как с другими подразделениями социальной защиты населения, так и с профильными федеральными и региональными учреждениями.

По итогам проведённого в пункте 2.2 анализа внутренней среды учреждения сделаем следующие выводы:

1) основными направлениями деятельности учреждения выступают оказание социальной поддержке семей с детьми, льготным категориям граждан, отдельным категориям граждан, адресная социальная помощь нуждающимся гражданам, а также иные меры социальной поддержки. Наблюдается общий рост объёмов оказания такой поддержки с 296,3 до 387,7 млн. руб. в периоде, наряду с увеличением числа её получателей с 12,7 до 14,3 тыс. чел. и росте средней выплаты с 23,4 до 27,1 тыс. руб.;

2) учреждение характеризуется стабильностью кадров, а также высоким уровнем их образования, что обуславливается сложностью работы по назначению мер социальной защиты. Фиксируется постепенный рост уровня средней заработной платы в учреждении с 70,9 до 80,5 тыс. руб. в периоде;

3) проведённый PEST-анализ показал, что основными влияющими факторами на деятельность учреждения выступают проведение СВО, высокий уровень инфляции и ставок в экономике, наряду с высоким спросом на рабочую силу, негативное влияние социальных факторов, прежде всего, оттока населения, а также наличие развитых технологий обслуживания. SWOT-анализ показал, что существенное влияние технологий на сильные и слабые стороны учреждения, его возможности и угрозы. Вторым по распространённости был финансовый фактор, организационный фактор существенно менее распространён.

2.3 Система и показатели информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу

Рассмотрим систему информационного обеспечения управления в учреждении. Одной из основных систем здесь выступает АИС «Адресная социальная помощь», схема функционирования которой представлена на рисунке 6.

Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления от заявителя одним из следующих способов:

1. личное обращение в ГКУ-УСЗН;
2. ЕПГУ / РПГУ
3. МФЦ

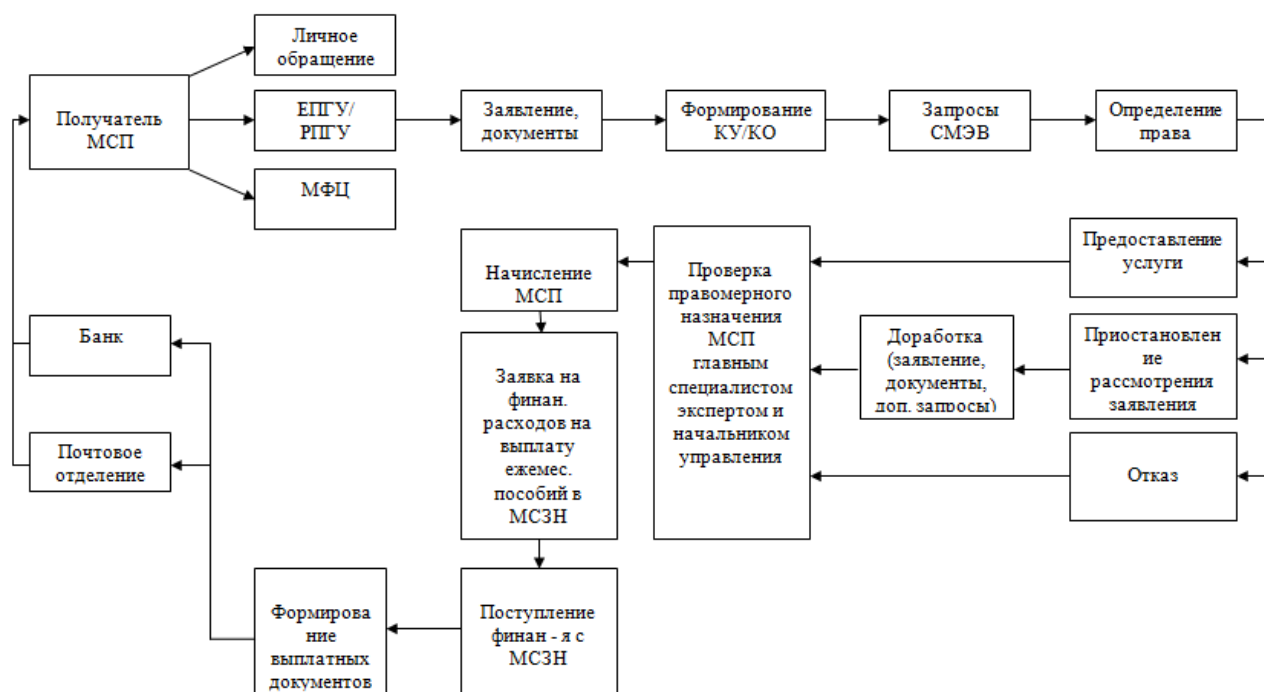


Рисунок 6 – Схема функционирования АИС «Адресная социальная помощь» в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу

При поступлении в ГКУ-УСЗН заявления и документов (сведений) специалист ГКУ-УСЗН, ответственный за прием документов:

1) регистрирует обращение в автоматизированной системе «Адресная социальная помощь» (далее – АС «АСП») путем добавления карточки обращения «Заявление»;

2) осуществляет проверку заявления и документов (сведений) в частности, проверяет:

- а) корректность заполнения полей в форме заявления;
- б) наличие в представленных документах (сведениях) подчисток и исправлений текста, не заверенных в установленном порядке;
- в) наличие в представленных документах (сведениях) повреждений, наличие которых не позволяет в полном объеме использовать информацию, содержащуюся в них;
- г) срок действия документов (сведений) на день подачи заявления;

д) правомерность подачи заявления лицом, уполномоченным на осуществление таких действий;

е) соответствие представленных документов (сведений) по форме или содержанию требованиям законодательства Российской Федерации;

ж) отсутствие нарушений установленных требований подачи заявления с документами (сведениями) в электронной форме.

В отношении каждого заявителя формируется дело в электронном виде, в которое включаются сведения и электронные образы документов.

При этом заявление, поступившее на бумажном носителе, приобщается в папку для хранения поступивших заявлений.

Далее посредством системы межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ) запрашиваются документы (сведения), либо представляются заявителем в соответствии с Перечнем в зависимости от сложившейся жизненной ситуации.

По результатам рассмотрения заявления и документов (сведений) должностное лицо ГКУ-УСЗН оформляет:

- 1) решение о предоставлении услуги;
- 2) решение о приостановлении;
- 3) решение об отказе в предоставлении.

Заявителю в качестве результата предоставления государственной услуги обеспечивается возможность получения документа в зависимости от выбранного способа, указанного в заявлении:

а) в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица ГКУ-УСЗН, направленного заявителю в личный кабинет на Едином портале в срок не позднее 1 рабочего дня со дня принятия соответствующего решения;

б) в виде бумажного документа, подтверждающего содержание электронного документа, который заявитель получает при личном обращении в ГКУ-УСЗН, МФЦ.

Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги:

а) установление факта наличия в заявлении и (или) документах (сведениях), представленных заявителем (представителем), недостоверной и (или) неполной информации;

б) представление неполного комплекта документов (сведений), обязанность по представлению которых возложена на заявителя (в зависимости от сложившейся жизненной ситуации);

в) непоступление документов (сведений), запрашиваемых ГКУ-УСЗН в ходе межведомственного информационного взаимодействия, в том числе в электронной форме, в сроки, установленные законодательством.

Срок рассмотрения заявления приостанавливается на 10 рабочих дней.

В течении срока приостановления рассмотрения заявления гражданин должен представить доработанные заявления и (или) документы, которые будут указаны в направленном ему уведомлении. Основаниями для принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги являются:

1) непредставление доработанного заявления и (или) доработанных документов (сведений) в срок;

2) непредставление заявителем (представителем) полного комплекта документов (сведений), обязанность по представлению которых возложена на заявителя в соответствии с Перечнем (в зависимости от сложившейся у заявителя конкретной жизненной ситуации), в срок;

3) отсутствие права у заявителя на получение;

4) наличие подтвержденной вступившим в законную силу судебным актом непогашенной задолженности по оплате жилых помещений и коммунальных услуг, которая образовалась за период не более чем 3 последних года (далее – непогашенная задолженность);

5) наличие противоречий или несоответствий в документах (сведениях), представленных заявителем (представителем), и (или) полученных в рамках межведомственного информационного взаимодействия;

б) представление заявителем (представителем) документов, содержащих недостоверные сведения

В случае наличия оснований для отказа в приеме документов специалист в день установления данного факта:

- 1) формирует уведомление об отказе в приеме документов;
- 2) скан-копию уведомления об отказе в приеме документов подгружает в карточку обращения АС «АСП»;
- 3) выдает (направляет) заявителю уведомление об отказе в приеме документов.

При принятии одного из решений дело передается главному специалисту – эксперту на проверку правомерно принятого решения, далее специалист – эксперт передает дело на подпись начальнику управления.

Специалист в АС «Адресная социальная помощь» рассчитывает размер мер социальной поддержки (МСП) для граждан. На основании рассчитанных сумм, формирует заявку, сформированная заявка направляется в Министерство социальной защиты населения Амурской области через электронную почту. Министерство, в свою очередь, выделяет финансирование на основании полученной заявки необходимые средства для выплаты.

Сначала осуществляется перевод денежных средств в выплатную организацию (банк или почтовое отделение). Затем эти средства выплачиваются заявителю. Если заявитель не востребует средства, они возвращаются на счёт ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу.

В качестве основных видов выплат, которые осуществляются с использованием АС «Адресная социальная помощь», выступают пособия, компенсации, льготы и субсидии.

Рассмотрим показатели информационного обеспечения деятельности ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу. В качестве первого показателя рассмотрим показатели обращений в учреждение по видам, что представлено в таблице 18.

Таблица 18 – Показатели обращений в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу в 2022-2024 гг.

Показатель	Количество, тыс. ед.			Темп прироста, %	
	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2023 г. к 2022 г.	2024 г. к 2023 г.
Личные обращения	2,9	2,8	2,7	-3,4	-3,6
Обращения посредством каналов связи, в т.ч.	23,4	24,8	26,5	6,0	6,9
– Госуслуги	15,7	16,9	18,1	7,6	7,1
– МФЦ	7,4	7,6	8,2	2,7	7,9
– прочие	0,3	0,3	0,2	0,0	-33,3
Итого	26,3	27,6	29,2	4,9	5,8

Анализ представленных в таблице данных позволяет сделать вывод о том, что существует значительный объём обращений, которые в учреждение подаются при личном обращении. Как правило, это происходит в тех случаях когда заявителем является пожилое лицо, которое не умеет пользоваться системой «Госуслуги», либо не обращалось в МФЦ. Кроме того, при личном обращении в МФЦ запрос в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу также будет вестись в электронном виде, что упрощает обработку заявлений.

Однако, следует отметить медленное снижение количества таких обращений. Если в 2022 году данный показатель составлял 2,9 тыс. ед., то по итогам 2023 года он сократился всего до 2,7 тыс. ед., средний темп снижения количества таких обращений составил около 3,5 %. Существенно большие объёмы обращений идут посредством каналов связи. В целом через них обрабатывается более 20 тыс. обращений, причём наблюдается активный рост их количества – с 23,4 до 26,5 тыс. ед., или на 6,0 % и 6,9 % по годам соответственно. Основной объём таких обращений идёт через госуслуги – от 15,7 до 18,1 тыс. ед., с ежегодным ростом на 7 % и более.

Заметно выросло количество обращений через МФЦ – с 7,4 тыс. ед. в начале периода до 8,2 тыс. ед. – в конце. Прочие способы обращений (посредством электронной почты и прочих) невелики в размерах, и не превышают 0,3 тыс. в периоде. В целом, совокупное количество обращений для обслуживания в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу в

рассматриваемом периоде постепенно увеличивалось. Если в начале периода оно составляло 26,3 тыс. ед., то в конце – 29,2 %, прирост по годам составил 4,9 % и 5,8 % соответственно.

Рассмотрим структуру обращений по их видам, что представлено в следующей таблице 19.

Таблица 19 – Структура обращений в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу в 2022-2024 гг.

Показатель	Доля, %			Изменение, %	
	2022 г.	2023 г.	2024 г.	2023 г. к 2022 г.	2024 г. к 2023 г.
Личные обращения	11,0	10,1	9,2	-0,9	-0,9
Обращения посредством каналов связи, в т.ч.	89,0	89,9	90,8	0,9	0,9
– Госуслуги	59,7	61,2	62,0	1,5	0,8
– МФЦ	28,1	27,5	28,1	-0,6	0,5
– прочие	1,1	1,1	0,7	-0,1	-0,4
Итого	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0

Доля личных обращений в учреждение в периоде сократилась с 11,0 % до 9,2 %, что свидетельствует о снижении значимости данного направления обслуживания в учреждении.

Доля обращений посредством каналов связи в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу, напротив, увеличивалась. Если в начале анализируемого периода данный показатель составлял 89 %, то на конец – уже 90,8 %, показав рост доли на 1,8 %.

Крупнейшей была доля Госуслуг, которая занимала более 50 % в периоде, и выросла с 59,7 % до 62,0 %. Второй по значимости долей была доля обращений посредством МФЦ, которая была относительно стабильной, составив от 27,5 %, что фиксировалось в 2023 году, до 28,1 % по итогам 2024 года.

На долю прочих обращений пришлось около 1 % всего количества обращений.

Рассмотрим внешние запросы ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу с целью осуществления своей деятельности, что представлено на рисунке 7.

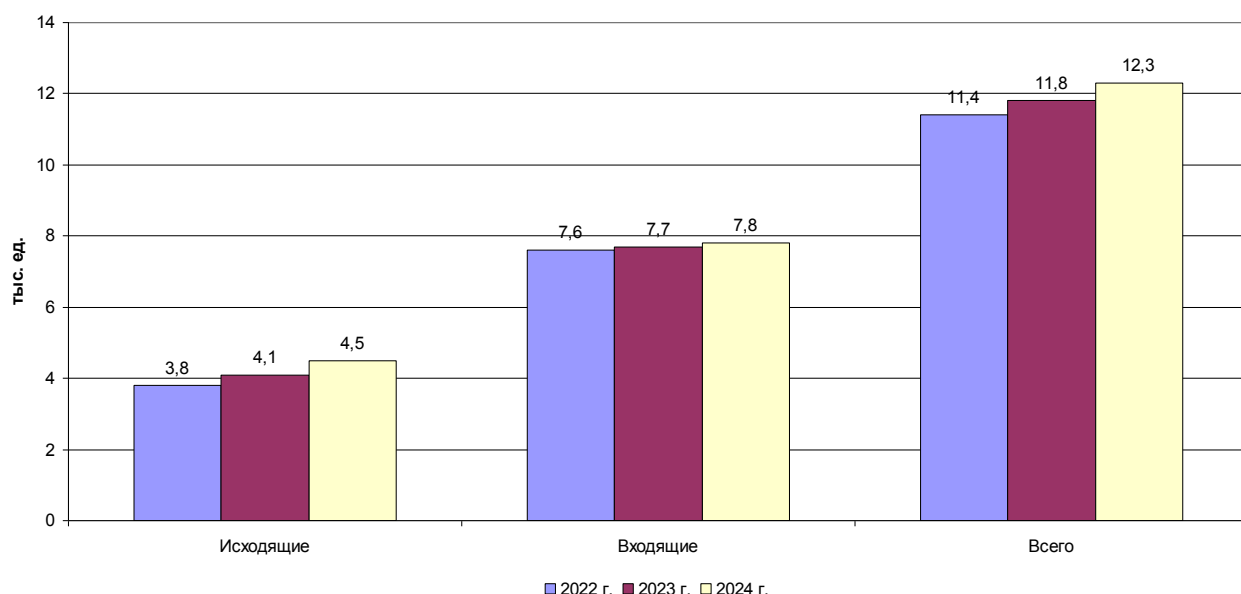


Рисунок 7 – Внешние информационные запросы ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округ в 2022-2024 гг.

Особенностью текущей ситуации с информационными потоками в учреждении является рост количества запросов информации, которые формируются как в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу со стороны других органов, так и данным учреждением в другие региональные и федеральные органы. Это связано, прежде всего, с неполнотой баз данных, которые используются органами социальной защиты в целом по стране.

Необходимо отметить рост объёмов исходящих запросов учреждения. Если в 2022 году их количество составляло 3,8 тыс. ед., то по итогам 2024 года оно выросло до 4,5 тыс. ед., или на 18,4 %. Однако, существенно большее количество запросов в учреждении составляют входящие запросы, число которых выросло с 7,6 до 7,8 тыс. ед. Основной причиной превышения числа входящих запросов над числом исходящих является отток населения из округа, на другие территории, в связи с чем возникает необходимость в выдаче справок и другой информации для других регионов страны.

В целом количество информационных запросов в учреждении имело тенденцию к увеличению. Если в начале анализируемого периода их количество составило 11,4 тыс. ед., то в конце – уже 12,3 тыс. ед., что

обуславливается, в том числе, увеличением широты и охвата мерами социальной защиты населения в нашей стране.

По итогам проведенного в пункте 2.3 исследования системы и показателей информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу, сделаем следующие выводы:

1) В ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу наблюдается четкая тенденция к увеличению доли обращений через цифровые каналы (ЕПГУ/РПГУ, МФЦ), что свидетельствует об успешной цифровой трансформации учреждения и повышении доступности услуг для населения. Сокращение доли личных обращений указывает на то, что граждане все активнее используют онлайн-сервисы.;

2) Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) играет ключевую роль в процессе предоставления услуг, позволяя запрашивать необходимые документы и сведения из других органов, что сокращает время обработки заявлений и снижает административную нагрузку на заявителей;

3) Автоматизированная информационная система "Адресная социальная помощь" (АИС "АСП") является центральным элементом системы информационного обеспечения управления учреждением, обеспечивая регистрацию, обработку и хранение данных о заявителях, а также формирование необходимых отчетов и заявок. Эта система позволяет эффективно управлять процессом предоставления социальных услуг и мер поддержки;

Система информационного обеспечения управления ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу демонстрирует положительную динамику развития, характеризующуюся ростом цифровизации, эффективным использованием СМЭВ и центральной ролью АИС "АСП". Однако, необходимо продолжать работу по повышению доступности услуг для всех категорий граждан, упрощению административных процедур и обеспечению прозрачности процесса предоставления социальных услуг. Важно учитывать потенциальные проблемы, связанные с основаниями для приостановления или

отказа, и стремиться к их минимизации.

2.4 Проблемы информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу

На основании проведенного исследования возможно указать на следующие недостатки информационного обеспечения управления в анализируемом учреждении:

1) Зависимость от эффективности СМЭВ;

Зависимость процесса предоставления услуг от своевременного и качественного получения информации через СМЭВ. Задержки или технические сбои в работе СМЭВ могут приводить к приостановкам в рассмотрении заявлений и увеличению сроков предоставления услуг.

Суть данного недостатка состоит в том, что эффективность работы ГКУ АО УСЗН по предоставлению социальных услуг напрямую зависит от бесперебойной и качественной работы системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), на которую учреждение не имеет непосредственного контроля. Это создает риски увеличения сроков оказания услуг, приостановок рассмотрения заявлений и, в конечном итоге, снижения качества обслуживания населения. Задержки в получении информации через СМЭВ напрямую влияют на скорость рассмотрения заявлений граждан.

2) Цифровое неравенство;

Несмотря на рост популярности электронных сервисов, сохраняется доля личных обращений, что указывает на существование цифрового неравенства. Пожилые люди, граждане с ограниченными возможностями или те, кто не имеет доступа к интернету и компьютерам, могут испытывать трудности с получением услуг в электронном виде.

Суть данной проблемы состоит в том, что не все граждане имеют равные возможности для использования электронных сервисов и получения услуг в цифровом формате, что создает барьеры для доступа к социальным услугам для определенных групп населения.

Цифровое неравенство подразумевает, что у части населения нет доступа

к необходимому оборудованию (компьютеры, смартфоны), стабильному интернету или навыкам для использования этих технологий. Наиболее подвержены цифровому неравенству пожилые люди, люди с инвалидностью, жители отдаленных районов, а также граждане с низким уровнем дохода или образования.

Переход к электронным сервисам, хотя и имеет преимущества, может усложнить получение услуг для тех, кто не владеет цифровыми технологиями. Они вынуждены обращаться лично, что может быть связано с дополнительными трудностями и затратами.

Исходя из этого, возможно рассматривать текущую ситуацию как проблемную, что требует необходимости разработки и реализации мероприятия по её устранению.

3) Ограниченный доступ к информации для населения;

Не все граждане, нуждающиеся в социальной поддержке, имеют достаточный доступ к информации о доступных им программах, условиях их получения и порядке обращения за помощью. Это особенно актуально для жителей отдаленных районов.

Суть проблемы состоит в том, что значительная часть граждан, имеющих право на социальную поддержку, не в полной мере осведомлена о существующих программах, критериях соответствия и порядке обращения за помощью, что препятствует реализации их прав на получение социальных услуг. Используемые каналы информирования (сайты, социальные сети) не охватывают все целевые группы населения. Отсутствует система адресного информирования граждан, которые потенциально могут нуждаться в социальной поддержке.

4) Недостаточная автоматизация отдельных процессов;

Формирование заявок на финансирование и их отправка в Министерство социальной защиты населения Амурской области по электронной почте, могут быть недостаточно автоматизированы, что увеличивает время обработки и повышает риск ошибок.

Отсутствие интеграции между системами требует ручного ввода данных в заявку, что является трудоемким процессом и увеличивает риск ошибок (опечатки, неверные цифры и т.д.). Отправка заявок по электронной почте, а не через специализированную автоматизированную систему, затрудняет отслеживание статуса заявок, автоматическую обработку данных и формирование отчетности.

Отсутствие автоматизированности учета и отслеживания заявок снижает прозрачность процесса финансирования и затрудняет контроль за использованием средств

5) Информационная безопасность.

Риски, связанные с обеспечением информационной безопасности АИС АСП" и защитой персональных данных граждан. Угрозы несанкционированного доступа, утечки информации и кибератак могут поставить под угрозу конфиденциальность и целостность данных.

Суть данной проблемы состоит в том, что недостаточная защита автоматизированной информационной системы "АСП" и содержащихся в ней персональных данных граждан от различных угроз (несанкционированный доступ, утечки, кибератаки) может привести к серьезным последствиям, включая нарушение конфиденциальности, целостности и доступности информации, а также к юридической ответственности учреждения.

По итогам проведенного в главе 2 исследования сформулируем следующие выводы обобщающего характера:

1) ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу является учреждением, основное направление деятельности которого – предоставление социальных услуг по направлению социальной защиты населения. Цель деятельности учреждения – обеспечение социальной поддержки и социального обслуживания граждан отдельных категорий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и Амурской области, на территории муниципального образования Магдагачинского муниципального округа. Учреждение характеризуется ростом объемов социальных выплат при

снижении количества получателей выплат, высоким уровнем оценки деятельности в Амурской области;

2) основными факторами влияния на деятельность учреждения выступают проведение СВО, высокий уровень инфляции и ставок в экономике, наряду с высоким спросом на рабочую силу, негативное влияние социальных факторов, прежде всего, оттока населения, а также наличие развитых технологий обслуживания. SWOT-анализ показал, что существенное влияние технологий на сильные и слабые стороны учреждения, его возможности и угрозы. Вторым по распространённости был финансовый фактор, организационный фактор существенно менее распространён;

3) для информационного обеспечения в учреждении основное значение имеет АИС «Адресная социальная помощь», которая обеспечивает потоки управленческой информации для оказания мер социальной помощи и защиты. Ведётся приём информации как лично, так и через ЕПГУ/РПГУ и МФЦ;

4) в качестве основных проблем информационного обеспечения управления в учреждении указаны факторы, ограничивающие эффективность предоставления социальных услуг: зависимость от СМЭВ, цифровое неравенство среди населения, недостаточная информированность граждан, неполная автоматизация процессов и риски информационной безопасности.

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ В ГКУ АО УСЗН ПО МАГДАГАЧИНСКОМУ МУНИЦИПАЛЬНОМУ ОКРУГУ

3.1 Обоснование целесообразности мероприятий по совершенствованию информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу

С учётом рассмотренных в главе 2 недостатков в деятельности ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу предлагается следующий комплекс из мероприятий:

1) выделение отдельного сотрудника, который будет оказывать услуги информационного сопровождения операций гражданам старшего поколения при получении ими услуг.

Необходимость реализации данного мероприятия обуславливается тем, что в настоящее время значительный объём операций в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу выполняется в электронном формате. Следствием этого является то, что получить государственную услугу возможно при использовании в качестве инструмента компьютера или смартфона.

Однако, уровень компьютерной грамотности граждан старшего поколения на сегодняшний день невелик, ввиду того, что у них отсутствует практика работы с данными инструментами, кроме как для обиходных, либо развлекательных целей. В результате этого, они не имеют возможности получения государственных услуг в том объёме, который возможен для других граждан, которые имеют опыт использования компьютерной техники.

В этой связи предлагается рассмотреть возможность реализации мероприятия по выделению отдельного сотрудника ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу, который будет осуществлять консультативную помощь гражданам старшего поколения по использованию компьютерных средств и технологий для получения соответствующих государственных услуг.

В качестве положительных моментов реализации данного мероприятия будут выступать:

- а) для населения;
 - увеличение возможностей по социальному обслуживанию населения;
 - повышение уровня доступности государственных и муниципальных услуг, ввиду сниженной мобильности населения старшего возраста;
 - снижение рисков утраты данных, мошеннических действий при использовании компьютеров, а также смартфонов;
 - снижение затрат старшего поколения на получение государственных и муниципальных услуг.
- б) для ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу.
 - снижение нагрузки по работе с информацией на бумажных носителях;
 - снижение количества очных посетителей и повышение доли обращений, поданных исключительно в электронной форме;
 - увеличение скорости работы персонала учреждения и повышение производительности его труда;
 - снижение количества ошибок в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.

С другой стороны, в качестве возможных проблем в реализации данного мероприятия можно выделить:

- необходимость взаимодействия с населением;
- перекладывание ответственности с заявителей на сотрудника ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу;
- возможность ошибок у сотрудников ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу в процессе взаимодействия с лицами старшего поколения в процессе работы с данными.

2) создание телеграм-бота (голосового ассистента) с искусственным интеллектом для взаимодействия с заявителями по вопросам предоставления информации в ГКУ УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу.

Суть данного мероприятия состоит в том, чтобы снизить нагрузку на

специалистов, повысить скорость обработки запросов, улучшить доступность информации (24/7), организовать автоматизированное взаимодействие с получателями услуг ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу по вопросам, относящимся к компетенции учреждения.

Необходимость данного мероприятия обуславливается тем, что в настоящее время не все заявители проживают непосредственно в п. Магдагачи, либо рядом с ним. Так, второй по населению населённый пункт муниципального округа (с. Тыгда) находится на расстоянии 50 км от п. Магдагачи, а п. Сиваки – в 130 км, в результате чего граждане, которые хотят получить государственные и/или муниципальные услуги, должны для консультации приехать в п. Магдагачи, либо позвонить в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу, причём второй вариант для них является предпочтительным.

Следует отметить, что применение телеграм-ботов на сегодняшний день является распространённой практикой среди крупных предприятий и организаций, так как это позволяет существенно сократить накладные расходы на обеспечение взаимодействия с пользователями. В ряде случаев, когда взаимодействие идёт исключительно в электронном виде, применение телеграм-ботов или аналогичных технических средств является обычным явлением на первоначальном этапе взаимодействия, когда требуется выяснение наиболее общих вопросов.

В наибольшей степени применение телеграм-ботов, а также голосовых ассистентов полезно по той причине, что позволяет отказаться или существенно сократить службы оффлайн-поддержки, которая осуществляется людьми. Применение автоматизированных служб позволяет сократить затраты на персонал, а также связанные с ним например: отчислений во внебюджетные фонды, обеспечение расходными материалами, заменив данных лиц программно-техническим оборудованием.

В результате этого возможно увеличение эффективности обслуживания, обеспечение его бесперебойности, в том числе, по причине постоянной

готовности оборудования к работе, в отличие от персонала.

3) организация предоставления адресного информирования граждан о доступных им программах социальной поддержки.

Суть данного мероприятия состоит в том, чтобы дать возможность гражданам получить информацию относительно тех МСП, на которые они могут рассчитывать со стороны ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу.

Следует отметить, что далеко не все граждане информированы относительно возможности получения данных льгот, так как для этих целей необходимо как хорошо разбираться в современном законодательстве, так и активно взаимодействовать с учреждением.

Создание списков данных граждан, потенциально имеющих право на социальную поддержку, с использованием данных из различных источников (загс, медицинские учреждения, органы занятости, администрации поселений и др.).

В качестве положительных сторон реализации данного мероприятия будут выступать:

- Адресное информирование, это гораздо эффективнее, чем просто размещение общей информации;
- Разнообразие каналов информирования (почта, SMS, электронная почта, общественные места, волонтеры) позволяет охватить разные группы населения, включая тех, кто не имеет доступа к интернету
- Улучшение имиджа учреждения как социально ориентированного и заботящегося о гражданах;
- Своевременное выявление нуждающихся, возможность оперативно реагировать на изменения в жизненных обстоятельствах граждан и предлагать им соответствующую поддержку.
- Устранение барьеров, связанных с незнанием законодательства и необходимостью активного взаимодействия с учреждением.

Отрицательные стороны, которые могут возникнуть при реализации этого

мероприятия:

- Возможность ошибок и неточностей в данных. Неполные или устаревшие данные могут привести к формированию неверных уведомлений и, как следствие, к недовольству граждан;

- Негативная реакция граждан на получение информации, которая им не интересна. Не все граждане захотят получать информацию о МСП, даже если они потенциально имеют на них право. Рассылка нерелевантной информации может вызвать раздражение и негативное отношение к учреждению;

- Увеличение числа граждан, получивших информацию о МСП, может привести к увеличению числа обращений для консультации и перегрузке сотрудников.

Реализация мероприятия по адресному информированию граждан о доступных МСП несет в себе значительный потенциал для улучшения жизни населения Магдагачинского муниципального округа. Эффективная организация этой работы позволит не только повысить осведомленность граждан, но и обеспечить им реальный доступ к необходимой социальной поддержке. Важно проводить мониторинг результатов и постоянно совершенствовать систему информирования, чтобы она отвечала потребностям граждан.

3.2 Проект совершенствования информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН

Рассмотрим порядок реализации предложенных мероприятий:

- 1) выделение отдельного сотрудника, который будет оказывать услуги информационного сопровождения операций гражданам старшего поколения при получении ими услуг.

С целью реализации предложенного мероприятия по выделению отдельного сотрудника, который будет оказывать услуги информационного сопровождения операций гражданам старшего поколения при получении ими услуг предлагается следующая этапность реализации данного мероприятия (рисунок 8).



Рисунок 8 – Порядок реализации мероприятия по введению новой должности по обслуживанию граждан старшего поколения в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу

На первом этапе предполагается определение функционала нового сотрудника, то есть перечень тех операций, которые данный сотрудник будет выполнять при взаимодействии с гражданами старшего поколения.

Функционал сотрудника предполагает выезд на дом к гражданам старшего поколения, проживающим на территории Магдагачинского муниципального округа, по предварительной записи. Выезд осуществляется в следующих случаях:

- Помощь в заполнении заявлений: сотрудник оказывает практическую помощь в заполнении заявлений на получение мер социальной поддержки, компенсаций, субсидий, а также иных документов, необходимых для обращения в ГКУ АО УСЗН. Особое внимание уделяется правильности заполнения всех полей и предоставлению необходимого пакета документов, что снижает риск отказа в предоставлении услуги;
- Консультации по вопросам получения льгот: предоставление

разъяснений по вопросам, касающимся перечня доступных льгот и мер социальной поддержки, порядка их оформления и получения, а также изменений в действующем законодательстве, касающемся социальной защиты населения. Консультации проводятся с учетом индивидуальных потребностей и жизненной ситуации каждого гражданина;

– Обучение использованию портала Госуслуг: индивидуальное обучение граждан основам работы с порталом государственных и муниципальных услуг (gosuslugi.ru), включая регистрацию, авторизацию, поиск информации, подачу заявлений в электронном виде, а также отслеживание статуса их рассмотрения. Цель обучения - повышение цифровой грамотности пожилых людей и облегчение доступа к государственным услугам.

Выезды планируются не реже двух раз в неделю в каждый населенный пункт муниципального округа.

Запись на выезд осуществляется по телефону ГКУ АО УСЗН или при личном обращении в учреждение. При записи необходимо указать причину выезда, чтобы сотрудник мог подготовиться к консультации и иметь при себе необходимые документы и информацию.

В случае невозможности осуществления выезда в запланированный день, сотрудник обязан заранее предупредить гражданина и согласовать новую дату.

В качестве второго этапа реализации мероприятия будет выступать разработка и согласование должностной инструкции нового работника, в которой будет определён его функционал.

Следующим этапом будет выступать разработка ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу административного регламента взаимодействия нового сотрудника с гражданами старшего поколения. Это необходимо по причине того, что данный сотрудник, хотя и будет выполнять задачи, которые на сегодняшний день являются стандартными, однако, в своей деятельности он будет контактировать с гражданами, имеющими возрастные особенности, что требует отражения в должностной инструкции.

Следующим этапом будет являться утверждение административного

регламента, в результате чего станет возможным начало обслуживания выделенным сотрудником граждан старшего поколения.

С учётом особенностей услуги предлагается следующая схема её реализации при использовании средств связи – компьютера, либо смартфона (рисунок 9).

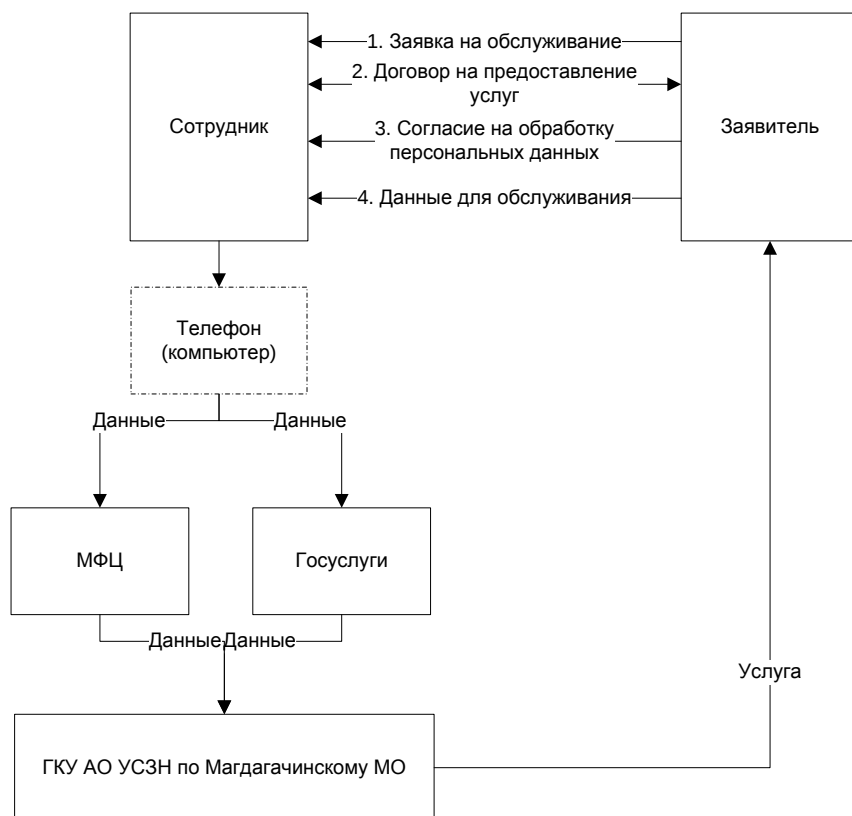


Рисунок 9 – Порядок взаимодействия уполномоченного сотрудника ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу с гражданами старшего поколения при предоставлении информации в электронном виде

Следует отметить, что данная схема может применяться только в тех случаях, когда предоставляемая информация существует в электронной форме и не требует предоставления бумажных документов.

Для реализации обслуживания сотрудником ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу должен быть оформлен необходимый пакет документов, в который входят и договор на предоставление услуг, согласие на обработку персональных данных.

В рамках договора обслуживания необходимо предусмотреть режим секретности информации, которую представитель ГКУ АО УСЗН по

Магдагачинскому муниципальному округу получает от клиента-заявителя, невозможность раскрытия данной информации третьим лицам кроме как по решению судебных органов.

После того, как необходимый пакет документов будет подписан, возможно непосредственное информационное обслуживание клиента. Для этого, представитель ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу запрашивает у клиента-заявителя информацию, а также доступ к его компьютеру и/или смартфону. После этого, осуществляется ввод необходимых данных в информационные системы, например, в Госуслуги, которые затем передаются в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу.

На основании полученных данных ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу осуществляет те или иные действия, результатом которых является предоставление государственной и/или муниципальной услуги, которая оказывается заявителем.

2) создание телеграм-бота с искусственным интеллектом для взаимодействия с заявителями по вопросам предоставления информации в ГКУ УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу.

Для реализации данного мероприятия предлагается следующий комплекс этапов (рисунок 10).

Первым этапом реализации проекта является проведение углубленного анализа потребностей граждан, обращающихся в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу. В рамках данного этапа будет определен перечень наиболее часто задаваемых вопросов, возникающих в процессе взаимодействия с заявителями. Конечной целью является оптимизация процессов предоставления информации, снижение административной нагрузки на сотрудников и повышение качества обслуживания населения.

В качестве второго этапа реализации данного мероприятия выступает этап формирования ответов на выбранные вопросы. В ходе данного этапа формулируются ответы, причём таким образом, чтобы покрыть и возможные

варианты задаваемых вопросов. Завершение второго этапа можно рассматривать как формирование информационной базы для телеграм-бота.

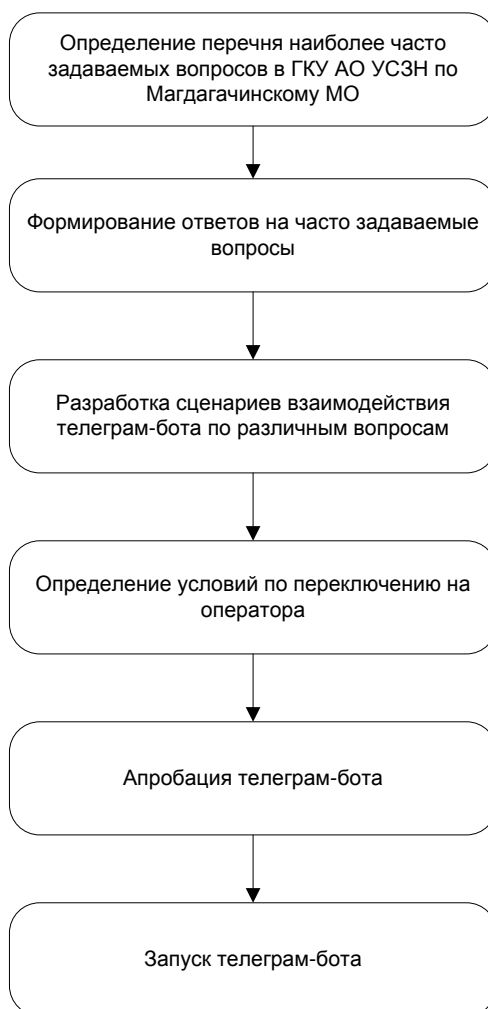


Рисунок 10 – Порядок реализации мероприятия по созданию телеграм-бота для обращения граждан в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу

На третьем этапе будет разработан сценарий взаимодействия с заявителем по различным вопросам. Здесь необходимо исследовать возможные связанные с заданным вопросом темы, предложить их заявителю, обработать его ответ и принять решение о дальнейшем развитии взаимодействия.

На четвёртом этапе предлагается сформулировать условия, при которых будет осуществлено переключение на оператора – сотрудника ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу. Предполагается, что такое переключение позволит решить наиболее сложные вопросы, либо вопросы, которые не отражены в информационной базе телеграм-бота.

На следующем, пятом этапе, производится апробация телеграм-бота, исходя из сформированной информационной базы, сценариев его применения, а также условия переключения на оператора. Необходимо отметить, что в настоящее время предоставление телеграм-ботов является распространённой услугой у операторов связи. Например, такого бота может предоставлять компания МТС ³⁶. При этом, у такого телеграм-бота может быть настроено соответствующим образом поведение (с учётом специфики деятельности учреждения), а сама компания МТС лишь предоставляет вычислительные мощности для работы бота.

На последнем этапе предполагается запуск телеграм-бота. В процессе реализации этапа будет необходимым провести информационную кампанию по извещению потенциальных пользователей телеграм-бота на территории Магдагачинского муниципального округа, разъяснить его преимущества для обслуживания населения.

Схема взаимодействия телеграм-бота и клиента-заявителя представлена на рисунке 11.

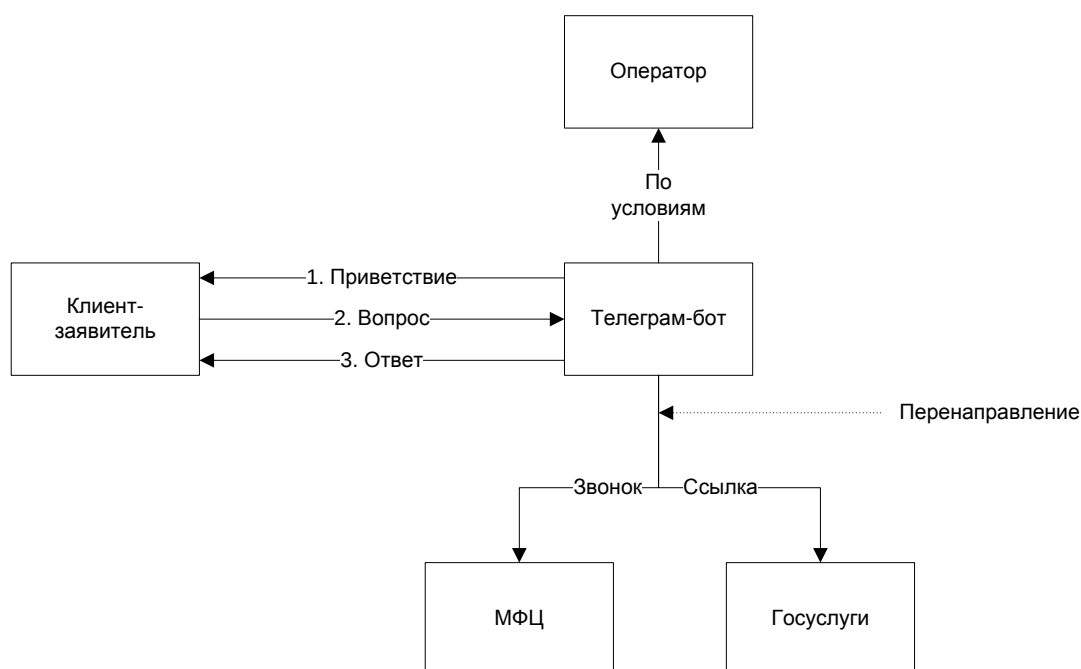


Рисунок 11 – Схема взаимодействия телеграм-бота ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу и клиента-заявителя

³⁶ МТС. Конструктор чат-ботов в TELEGRAM [Электр. источник]. – URL: <https://marketolog.mts.ru/konstruktor-chat-botov>. – 01.06.2025.

Начало взаимодействия клиента-заявителя с телеграм-ботом предполагает наличие у клиента запущенной программы Телеграм на смартфоне (компьютере через веб-приложение). При входе в соответствующий канал телеграм-бот выводит приветствие и инструкцию по своему использованию. Далее, осуществляется взаимодействие в виде «вопрос-ответ». В том случае, если были сформированы необходимые условия, например, многократное требование выхода на связь оператора, предполагается переключение на него. В этом случае, он выходит непосредственно в чат телеграм-канала, общаясь с клиентом.

В том случае, когда клиентом заявителем указывается по итогам ответа на вопрос начать решать имеющуюся проблему с привлечением сотрудников МФЦ или через сайт Госуслуги, предполагается организация ему звонка в обслуживающий его МФЦ, либо пересылка ссылки на Госуслуги в необходимый раздел, чтобы начать непосредственное обслуживание.

3) организация предоставления адресного информирования граждан о доступных им программах социальной поддержки.

Предполагается следующая этапность реализации данного мероприятия (рисунок 12).

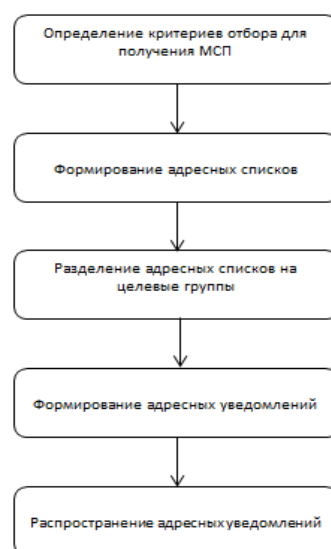


Рисунок 12 – Этапы реализации мероприятия по организации предоставления адресного информирования граждан о доступных им программах социальной поддержки.

В рамках реализации проекта по совершенствованию информационного обеспечения в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу ключевым направлением является организация эффективной системы адресного информирования граждан о доступных им мерах социальной поддержки (МСП). Это позволит повысить эффективность использования бюджетных средств, выделяемых на социальную поддержку.

Первым этапом для обеспечения адресного информирования необходимо четкое определение критериев отбора граждан, имеющих право на различные виды МСП, предоставляемых в управлении в соответствии с Постановлением Правительства Амурской области от 9 ноября 2023 г. N 942 "Об утверждении Порядка предоставления гражданам отдельных категорий ежемесячной денежной выплаты". Эти критерии включают:

- Возраст;
- Состав семьи (одинокое родители, многодетные семьи);
- Уровень дохода (малоимущие семьи, семьи с доходом ниже прожиточного минимума);
- Наличие инвалидности (инвалиды I, II, III группы);
- Социальный статус (ветераны труда, участники боевых действий).

На втором этапе на основе определенных критериев формируется и актуализируется списки граждан, проживающих на территории Магдагачинского муниципального округа и потенциально имеющих право на МСП, предоставляемые ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округа. Источниками данных являются:

1. АИС «АСП» использование существующих баз данных о получателях социальных выплат и пособий;
2. Взаимодействие с другими государственными органами:
 - ЗАГС (данные о рождении, смерти, браках).
 - Росреестр (данные о собственности).
 - Отделения Социальный фонд России (данные о пенсионерах).
 - Медицинские учреждения (данные об инвалидности с соблюдением

требований конфиденциальности).

- Образовательные учреждения (данные о детях из малообеспеченных семей и детях-сиротах с согласия законных представителей).

- Муниципальные органы (данные о многодетных семьях, детях-сиротах, малоимущих семьях)

Третьим этапом на основе полученных данных осуществляется разделение списков граждан на целевые группы в зависимости от вида социальной поддержки, на которую они потенциально имеют право:

- семьи с детьми (многодетные семьи, малоимущие семьи с детьми, семьи с детьми-инвалидами, одинокие родители);

- пенсионеры и ветераны (пенсионеры по возрасту, ветераны труда, участники боевых действий, труженики тыла);

- малоимущие граждане (семьи с доходом ниже прожиточного минимума, одиноко проживающие граждане с низким доходом);

- инвалиды (инвалиды I группы, инвалиды II группы, инвалиды III группы, дети-инвалиды);

- особые категории (безработные граждане, граждане, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, лица без определенного места жительства).

Это позволит персонализировать информацию, предоставляемую гражданам.

Здесь необходимо отметить, что нахождение данных граждан в списках не будет являться обязательством учреждения по выплате ему средств или реализации мероприятий, однако, он может рассматриваться как их потенциальный получатель.

На четвертом этапе предлагается формирование адресных уведомлений, которые будут максимально персонализированными, обращаясь к гражданину по имени отчеству и указывая на конкретные меры поддержки, которые могут быть ему доступны, изложенные простым и понятным языком, без сложной терминологии.

Последним этапом, пятым, будет распространение адресных

уведомлений. С учетом специфики каждой группы населения, будут задействованы следующие каналы распространения информации:

- почтовая рассылка (надежный способ доставки информации, независимой от наличия интернета и технических навыков особенно для граждан старшего поколения и жителей отдаленных районов);
- электронная почта (оперативный и экономичный способ, высокая скорость доставки информации, возможность интерактивного взаимодействия (ссылки на сайт, электронные формы заявлений));
- телефонный обзвон (персональный способ донести информации до граждан, уточнения информации, ответы на вопросы);
- личный прием граждан (персональный контакт с гражданином, предоставления консультации, приема документов)

Периодичность рассылки уведомлений, будет происходить ежегодно, в зависимости от изменений в законодательстве и потребностей граждан.

С целью улучшения качества адресного информирования граждан, сотрудники УСЗН пройдут курс повышения квалификации, включающий изучение актуальных мер социальной поддержки и развитие навыков эффективного общения с населением.

Для повышения информированности населения о доступных мерах социальной поддержки будут разработаны и размещены информативные стенды и брошюры в местах, часто посещаемых целевыми группами (магазины, поликлиники, почтовые отделения, библиотеки и т.д.).

3.3 Оценка влияния предложенных мероприятий на деятельность информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу

Дадим оценку предложенных мероприятий на деятельность ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу с позиции его эффективности:

- 1) выделение отдельного сотрудника, который будет оказывать услуги информационного сопровождения операций гражданам старшего поколения

при получении ими услуг.

Дадим оценку влияния данного мероприятия на загрузку работников учреждения. По итогам 2024 г. количество личных обращений учреждению составило 2,7 тыс. ед. Примем длительность работы при личном обращении гражданина в размере 30 мин, что составит 0,50 часа. Сюда включено время как первичного, так и вторичного приёма. При этом, будем предполагать, что двух приёмов будет достаточно.

Тогда, требуемый объём рабочего времени на работу с таким клиентом составит:

$$T = 0,50 \times 2700 = 1350 \text{ чел. час.}$$

Однако, добиться полной ликвидации личных обращений в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу не удастся, так как данное мероприятие нацелено, прежде всего, на граждан старшего поколения. Соответственно, лица более младшего возраста не будут охватываться данным мероприятием.

В связи с этим, определим долю лиц старшего возраста по времени. Практика показывает, что данные лица, в отличие от лиц более младшего возраста, имеют больше оснований для мер социальной защиты. В этой связи определим их долю в размере 50 %. Тогда, размер времени, который будет затрачен на их обслуживание в целом, составит:

$$T_1 = 1350 \times 50 \% = 675 \text{ чел. час.}$$

Однако, не все клиенты старшего возраста будут использовать предлагаемую услугу.

Примем данную долю в размере 50 %. Тогда, совокупное количество времени, которое будет сэкономлено при реализации данного мероприятия сотрудниками учреждения, составит:

$$T_э = 675 \times 50 \% = 338 \text{ чел. час.}$$

Фонд рабочего времени в 2025 году составляет 1972 часа.

Примем средний размер заработной платы ГКУ АО УСЗН по Амурской области в размере среднего по области в данной сфере, что в 2024 году

составило 72420 руб.³⁷. Тогда, прямые затраты на заработную плату работников учреждения при обслуживании данных лиц составят:

$$З = 12 \times 72420 \times \frac{338}{1972} = 148956 \text{ руб. или } 149 \text{ тыс. руб.}$$

Учитывая необходимые затраты на платежи в Социальный фонд РФ в размере 30 % от начисленной заработной платы, совокупное снижение затрат учреждения составит:

$$Зс = 149 \times (100 \% + 30 \%) = 193,7 \text{ тыс. руб.}$$

Таким образом, совокупное снижение затрат при реализации данного мероприятия составит 193,7 тыс. руб., что будет достигнуто за счёт деятельности специализированного сотрудника.

2) создание телеграм-бота (голосового ассистента) с искусственным интеллектом для взаимодействия с заявителями по вопросам предоставления информации в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу.

По итогам 2024 года совокупный объём обращений в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу составил 29,2 тыс. ед. Примем, что в процессе взаимодействия затрагиваются 3 вопроса, каждый из которых требует консультации в размере 5 минут. Тогда, совокупная длительность консультации составит:

$$Дк = 3 \times 5 = 15 \text{ мин, или } 0,25 \text{ часа.}$$

Ввиду того, что деятельность по социальной защите населения в Магдагачинском муниципальном округе ведётся не только ГКУ АО УСЗН, но также МФЦ и через сайт Госуслуги, будем рассматривать только обращения в МФЦ и прочие. По итогам 2024 года количество таких обращений в совокупности составило 8,4 тыс. ед.

Тогда, совокупный объём времени на данную деятельность составит:

$$Т = 0,25 \times 8400 = 2050 \text{ чел. час.}$$

С учётом среднего размера заработной платы в сфере здравоохранения и социальных услуг в размере 72420 руб. в месяц и длительности рабочего

³⁷ Амурстат. Рынок труда и занятость населения. [Электр. источник]. – URL: <https://28.rosstat.gov.ru/folder/28824>. – 01.06.2025.

времени в 2024 году в размере 1972 часа, получим, что без учёта платежей в Социальный фонд РФ снижение затрат в целом на предоставление услуг социальной защиты населения в Магдагачинском муниципальном округе составит:

$$\Delta Z = 72420 \times \frac{2050}{1972} \times 12 = 903413 \text{ руб.}, \text{ или } 903,4 \text{ тыс. руб.}$$

С учётом платежей в Социальный фонд совокупное снижение затрат составит:

$$\Delta Z_{\text{с}} = 903,4 \times (100 \% + 30 \%) = 1174,4 \text{ тыс. руб.}$$

3) организация предоставления информации относительно полагающихся МСП гражданам в адресной рассылки уведомлений.

Дадим оценку количества лиц, которых затронет данное мероприятие. Для этого, будем исходить из того, что оно распространится на 20 % граждан. Тогда, их количество в Магдагачинском муниципальном округе составит:

$$Ч = 14306 \times 20 \% = 2861 \text{ чел.}$$

В качестве эффекта от данного мероприятия будем также рассматривать экономию времени работников ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу. Ввиду того, что отнесение к льготируемой категории, либо оценка применимости мер социальной защиты занимает длительное время, оценим его в размере 30 мин на одного заявителя, или 0,5 чел. часа.

Тогда, совокупный размер необходимого времени на обслуживание данных запросов составит:

$$В = 0,5 \times 2861 = 1431 \text{ чел. час.}$$

Фонд рабочего времени в 2025 году составляет 1972 часа. Примем средний размер заработной платы ГКУ АО УСЗН по Амурской области в размере среднего по области в данной сфере, что в 2024 году составило 72420 руб. Тогда, прямые затраты на заработную плату работников учреждения при обслуживании данных лиц составят:

$$З = 12 \times 72420 \times \frac{1431}{1972} = 630627 \text{ руб. или } 631 \text{ тыс. руб.}$$

Учитывая необходимые затраты на платежи в Социальный фонд РФ в

размере 30 % от начисленной заработной платы, совокупное снижение затрат учреждения составит:

$$Зс = 631 \times (100 \% + 30 \%) = 820,3 \text{ тыс. руб.}$$

Таким образом, совокупное снижение затрат при реализации данного мероприятия составит 820,3 тыс. руб., что будет достигнуто за счёт автоматизации информирования о предоставлении мер социальной поддержки и льгот населению.

На основании проведённого исследования составим следующую таблицу 22.

Таблица 22 – Выявленные проблемы и направления их решения по совершенствованию информационного обеспечения управления в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу

Выявленная проблема	Предлагаемое мероприятие	Результат от реализации	Изменение затрат
Цифровое неравенство среди населения,	Выделение отдельного сотрудника, который будет оказывать услуги информационного сопровождения операций гражданам старшего поколения при получении ими услуг	Снижение затрат на обслуживание при личном обращении, тыс. руб.	-193,7
Значительный объём стандартных вопросов со стороны получателей услуг	Создание телеграм-бота	Снижение затрат на информационное обслуживание населения округа, тыс. руб.	-1174,4
Ограниченная информированность граждан	Предоставление информации относительно полагающихся МСП гражданам в адресной рассылки уведомлений	Снижение затрат на обслуживание при оказании мер социальной защиты, тыс. руб.	-820,3

Как видно из данной таблицы, максимальное снижение затрат на обслуживание населения в ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальном округу будет зафиксировано по мероприятию, предполагающему создание телеграм-бота, по предоставлению информации о полагающихся льготах – примерно в 1,5 раза меньше, а по мероприятию по выделению сотрудника для информационного сопровождения граждан старшего поколения – наименьшее.

Проведённое в главе 3 исследование даёт возможность сформировать следующие обобщающие выводы:

1) в качестве первого предлагаемого к реализации мероприятия выступает мероприятие по выделению отдельного сотрудника, который будет оказывать услуги информационного сопровождения операций гражданам старшего поколения при получении ими услуг. Необходимость в данном мероприятии обуславливается преобладанием среди данной категории лиц личных обращений в ГКУ, минуя систему МФЦ и сайт Госуслуги, что увеличивает трудоёмкость и снижает эффективность работы учреждения. Предполагается, что такой сотрудник будет осуществлять на договорной основе обслуживание граждан старшего поколения, не владеющих в достаточной степени компьютером или смартфоном, что будет вести к снижению количества личных обращений. По результатам расчётов снижение затрат на обслуживание такой категории граждан оценено в 193,7 тыс. руб. в год;

2) в качестве второго предлагаемого мероприятия выступает создание телеграм-бота с искусственным интеллектом для взаимодействия с заявителями по вопросам предоставления информации в ГКУ УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу. Это позволит существенно снизить долю однотипных вопросов, на которые вынуждены отвечать работники учреждения в процессе взаимодействия с гражданами, так как на большую их часть будет дан ответ телеграм-ботом. Эффект от реализации предлагаемого мероприятия составит 1174,4 тыс. руб. снижения затрат на информационное обслуживание населения Магдагачинского муниципального округа;

3) в качестве третьего предлагаемого мероприятия выступает предоставление информации относительно полагающихся МСП гражданам в адресной рассылки уведомлений. Оно предполагает, что ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу сформирует критерии отнесения граждан к той или иной целевой группе, о чём будет возможным информировать граждан с использованием различных каналов коммуникации,

описанных выше, таких как почтовая рассылка, электронная почта, телефонный обзвон и личный прием. По результатам расчётов показано снижение затрат на обслуживание при оказании мер социальной поддержки на 820,3 тыс. руб., что свидетельствует об эффективности данного мероприятия.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Под информацией понимается совокупность данных, структурированная тем или иным способом, имеющая смысл в контексте определённых событий, которая характеризует данные события и/или ситуацию. Информация не зависит от формы её представления, и отражает как факты материального, так и духовного мира.

Основными критериями классификации информации выступают функции управления, сроки управления, стабильность информации, источник возникновения, а также форма проявления. Основными требованиями к информации для её непосредственного использования, выступают актуальность, своевременность, достоверность, достаточность, надёжность, комплексность, адресность, корректность и некоторые другие.

Движение информации выражается в информационном потоке, который представляет собой сообщения и документы, которые сопровождают материальный поток и необходимы для управления им. В качестве основных операций с информацией на предприятии выступают поиск информации, проверка её актуальности, обработка информации и её распространение.

Информационные технологии в деятельности по управлению предприятием предполагают как обработку имеющейся информации, так и получение новой информации. Основными концепциями применения информационных технологий выступают оперативное регулирование, сквозное администрирование, адаптивность и сетевое регулирование.

Основными видами информационных систем в деятельности предприятия выступают системы ERP, CRM, BI, которые нацелены на организацию всего комплекса информации, которая есть у него. В качестве незамкнутых систем обработки информации выступают системы администрирования логистических цепочек (SCM), системы планирования материальных потоков (MRP), а также системы управления человеческими ресурсами (HRM).

Под организацией информационного обеспечения управленческой

деятельности понимается управление процессом получения информации, её использования, а также менеджмент информационных ресурсов и связанных с ними обеспечением. Такое обеспечение ведётся на основании комплекса принципов – системности, целеполагания, комплексности, иерархичности, преемственности, оперативности и прочих.

Используются две основные формы информационного обеспечения управленческой деятельности – централизованная, предусматривающая единый центр работы с информацией, и децентрализованная, которая предполагает наличие независимых центров такой обработки. Выбор формы диктуется оптимальностью обработки информации в применении к конкретной организации.

Управление информационными ресурсами является ключевым направлением деятельности по информационному обеспечению управления. Оно включает учёт внешних факторов, внутренних установок и возможностей организации, использование механизма управления информационными ресурсами, определяющими инструменты управления, а также выбор оптимального варианта управленческого решения, корректировку деятельности за счёт использования обратной связи.

ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу является учреждением, основное направление деятельности которого – предоставление социальных услуг по направлению социальной защиты населения. Цель деятельности учреждения – обеспечение социальной поддержки и социального обслуживания граждан отдельных категорий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и Амурской области, на территории муниципального образования Магдагачинский муниципальный округ. Учреждение характеризуется ростом объёмов социальных выплат при снижении количества получателей выплат, высоким уровнем оценки деятельности в Амурской области.

Основными направлениями деятельности учреждения выступают оказание социальной поддержке семей с детьми, льготным категориям граждан,

отдельным категориям граждан, адресная социальная помощь нуждающимся гражданам, а также иные меры социальной поддержки. Наблюдается общий рост объёмов оказания такой поддержки с 296,3 до 387,7 млн. руб. в периоде, наряду с увеличением числа её получателей с 12,7 до 14,3 тыс. чел. и росте средней выплаты с 23,4 до 27,1 тыс. руб.

Учреждение характеризуется стабильностью кадров, а также высоким уровнем их образования, что обуславливается сложностью работы по назначению мер социальной защиты. Фиксируется постепенный рост уровня средней заработной платы в учреждении с 70,9 до 80,5 тыс. руб. в периоде.

Проведённый PEST-анализ показал, что основными влияющими факторами на деятельность учреждения выступают проведение СВО, высокий уровень инфляции и ставок в экономике, наряду с высоким спросом на рабочую силу, негативное влияние социальных факторов, прежде всего, оттока населения, а также наличие развитых технологий обслуживания. SWOT-анализ показал, что существенное влияние технологий на сильные и слабые стороны учреждения, его возможности и угрозы. Вторым по распространённости был финансовый фактор, организационный фактор существенно менее распространён.

Информационное обеспечение управления в учреждении представлено комплексом АИС, среди которых центральное место занимают АИС «Социальная защита» и АИС «Адресная социальная помощь». Их применение предполагает как приём документов от заявителя, так и запрос информации из внешних источников. Результаты функционирования являются основанием для выделения необходимых денежных средств как инструментов социальной защиты населения.

Приём информации ведётся как лично от заявителей, так и от Госуслуг и МФЦ, а также от внешних источников. Лично информация передаётся, преимущественно, людьми старшего возраста, а внешние запросы осуществляются в тех случаях, когда информации недостаточно. При этом, около 90 % всех запросов передаётся по каналам связи, доля личных

обращений медленно снижается.

Наименьшие сроки принятия решения по обращениям по вопросам социальной защиты приходится на обращения по каналам связи, что позволяет сэкономить 3-4 дня относительно личных обращений. При необходимости внешних запросов существенно увеличивается длительность принятия решения, что снижает эффективность работы учреждения.

В качестве основных проблем информационного обеспечения управления в учреждении указаны несовершенство входных данных, что выражается в отсутствии у ряда лиц данных в электронном виде, что влечёт необходимость работы с бумажными документами; проблема информационного взаимодействия старшего поколения, в результате чего учреждение вынуждено вести личный приём, что ведёт к увеличению длительности принятия решения; отсутствие единых федеральных баз получателей социальной помощи, что требует внешних запросов, увеличивая длительность принятия решения; значительный объём стандартных запросов со стороны получателей услуг учреждения.

В качестве первого предлагаемого к реализации мероприятия выступает мероприятие по выделению отдельного сотрудника, который будет оказывать услуги информационного сопровождения операций гражданам старшего поколения при получении ими услуг, который будет оказывать услуги информационного сопровождения операций гражданам старшего поколения при получении ими услуг. Необходимость в данном мероприятии обуславливается преобладанием среди данной категории лиц личных обращений в ГКУ, минуя систему МФЦ и сайт Госуслуги, что увеличивает трудоёмкость и снижает эффективность работы учреждения. Предполагается, что такой сотрудник будет осуществлять на договорной основе обслуживание граждан старшего поколения, не владеющих в достаточной степени компьютером или смартфоном, что будет вести к снижению количества личных обращений. По результатам расчётов снижение затрат на обслуживание такой категории граждан оценено в 193,7 тыс. руб. в год.

В качестве второго предлагаемого мероприятия выступает создание телеграм-бота с искусственным интеллектом для взаимодействия с заявителями по вопросам предоставления информации в ГКУ УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу. Это позволит существенно снизить долю однотипных вопросов, на которые вынуждены отвечать работники учреждения в процессе взаимодействия с гражданами, так как на большую их часть будет дан ответ телеграм-ботом. Эффект от реализации предлагаемого мероприятия составит 1174,4 тыс. руб. снижения затрат на информационное обслуживание населения Магдагачинского муниципального округа.

В качестве в качестве третьего предлагаемого мероприятия выступает предоставление информации относительно полагающихся МСП гражданам, в адресной рассылки уведомлений. Оно предполагает, что ГКУ АО УСЗН по Магдагачинскому муниципальному округу сформирует критерии отнесения граждан к той или иной целевой группе, о чём будет возможным информировать граждан с использованием различных каналов коммуникации, описанных выше, таких как почтовая рассылка, электронная почта, телефонный обзвон и личный прием. По результатам расчётов показано снижение затрат на обслуживание при оказании мер социальной поддержки на 820,3 тыс. руб., что свидетельствует об эффективности данного мероприятия.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Азизова, А. Р. Использование информационных технологий в целях повышения эффективности управления бизнес-процессами организации / А. Р. Азизова, В. А. Чекунова, А. Н. Норкина // Материалы III Международного научно-практического форума по экономической безопасности "VIII ВСКЭБ" : Сб. материалов Международного научно-практического форума, Москва, 26–28 апреля 2022 года. – М.: НИЯУ «МИФИ», 2022. – С. 70-76.
- 2 Анализ информатизации системы социальной защиты населения с использованием системного оператора / М. М. Гладышева, Е. С. Ефанов, А. П. Воробьев [и др.] // Азимут научных исследований: педагогика и психология. – 2020. – Т. 9, № 2(31). – С. 52-55.
- 3 Анбрехт, Т. А. Цифровая трансформация систем социальной защиты в государствах - членах Евразийского экономического союза / Т. А. Анбрехт // Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. – 2023. – Т. 9, № 4(36). – С. 87-103.
- 4 Афонин, Я. Г. Анализ и совершенствование систем управления информационными ресурсами организации / Я. Г. Афонин, И. В. Гусева, Н. Г. Лысенко // Наука и практика регионов. – 2022. – № 4(29). – С. 97-104.
- 5 Бихдрикер, А. С. Информационное обеспечение управления сферой социальной защитой населения в регионе / А. С. Бихдрикер, Т. В. Лисицына // Социальная работа: современные проблемы и технологии. – 2020. – № 1(1). – С. 30-37.
- 6 Бобков, О. Информационные технологии в управлении организацией: роль, цель и общая характеристика управленческих ИТ[Электр. источник]. – URL: <https://www.cleverence.ru/articles/auto-busines/informatsionnye-tekhnologii-v-upravlenii-organizatsiey-rol-tsel/> (дата обращения 01.04.2025).
- 7 Быстрова, С. С. Инновационные решения в сфере социальной защиты населения / С. С. Быстрова, В. А. Дегтерева // Фундаментальные и прикладные исследования в области управления, экономики и торговли : сборник трудов всероссийской научно-практической и учебно-методической конференции,

Санкт-Петербург, 30 мая – 02 2022 года. Том Часть 1. – Санкт-Петербург: ФГАОУ ВО "Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого", 2022. – С. 39-43.

8 Гаджиев, М. М. Информационное обеспечение системы социальной защиты населения Республики Дагестан / М. М. Гаджиев, З. А. Кунниева // Региональная экономика: теория и практика. – 2020. – Т. 18, № 1(472). – С. 22-32.

9 Гармаева, Э. Ц. Управление рисками инвестиционного проекта / Э. Ц. Гармаева, В. А. Шангин, Ц. Чжан // Экономика и менеджмент: современные вызовы, новые возможности и решения : Материалы XXVII Международной научно-практической конференции, Улан-Удэ, 21–22 сентября 2023 года. – Улан-Удэ: Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления, 2023. – С. 54-58.

10 Гасумова, С. Е. Самоинформирование населения по вопросам социальной защиты и социального обслуживания в современной России в условиях цифровизации общества / С. Е. Гасумова // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. – 2020. – № 3. – С. 506-519.

11 Глазкова, К. В. Информационный менеджмент в управлении организациями: информационно-аналитические подходы в системе управления организацией / К. В. Глазкова, Э. Б. Лубянская, М. С. Агафонова // Цифровая и отраслевая экономика. – 2022. – № 1(26). – С. 75-80.

12 ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения [Электр. источник]. – URL: <https://www.sao.ru/hq/lib/GOST/7.0-99.pdf> (дата обращения 01.04.2025).

13 Грачев, В. Г. Применение информационных технологий в управлении органами государственного и муниципального управления: проблемы и перспективы развития / В. Г. Грачев, Е. Е. Павленко, Ю. А. Кондакова // Государственное управление и менеджмент : Сб. научных трудов по результатам Всероссийской научно-практической конференции. В 3-х томах,

Нижний Новгород, 15 декабря 2023 года. – Нижний Новгород: Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, 2024. – С. 48-51.

14 Дашиев, С. А. Информация и информационные системы как основы управления в социальной сфере / С. А. Дашиев // Формы и методы социальной работы в различных сферах жизнедеятельности : Материалы IX Международной научно-практической конференции посвященной 75-летию Победы в Великой Отечественной войне, Улан-Удэ, 01–02 октября 2020 года / Отв. ред. Ю.Ю. Шурыгина. – Улан-Удэ: Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления, 2020. – С. 84-86.

15 Дианова, И. В. Вопросы применения цифровых технологий в социальной защите государственных служащих Российской Федерации / И. В. Дианова // Вопросы российского и международного права. – 2020. – Т. 10, № 11-1. – С. 51-58.

16 Жалнова, Э. М. Информационные системы сферы социальной защиты населения регионов России (обзор) / Э. М. Жалнова // Энигма. – 2020. – № 21-3. – С. 50-54.

17 Зайцева, И. А. Информационное обеспечение организации социальной защиты населения / И. А. Зайцева // Вопросы устойчивого развития общества. – 2020. – № 4-1. – С. 257-260.

18 Имяреков, С. М. Информация как ресурс организации и роль информационных технологий в управлении предприятием / С. М. Имяреков, И. В. Жуткина [Электр. источник]. – URL: https://saransk.ruc.su/upload/medialibrary/7da/imyarekov_zhutkina.pdf (дата обращения 01.04.2025).

19 Калатанова, Е. С. Координация информационного обеспечения процессов государственного управления / Е. С. Калатанова // Студенческий вестник. – 2024. – № 47-9(333). – С. 17-19.

20 Каленов, О. Е. Роль знаний на предприятии: определение, содержание, значение / О. Е. Каленов // Вестник Российского экономического университета имени Г.В. Плеханова. – 2012. – № 2(44). – С. 27-32.

21 Камилова, Р. Ш. Сущность и функционал современных ERP-систем / Р. Ш. Камилова, К. М. К. Муртилова // Актуальные проблемы экономики и менеджмента. – 2023. – № 2(38). – С. 124-132.

22 Кашубин, А. В. Информационное обеспечение учреждений социальной защиты населения / А. В. Кашубин // Социология в современном мире: наука, образование, творчество. – 2021. – № 13. – С. 80-82.

23 Клинова, Е. А. Информационные потоки в системе управления предприятием / Е. А. Клинова, Л. Т. Тедозашвили // Управленческий учет. – 2022. – № 12-4. – С. 1270-1275.

24 Коробейников, В. С. Принципы управления качеством данных при использовании технологий обработки больших данных в финансовом секторе / В. С. Коробейников, Н. В. Никульников // Международный журнал информационных технологий и энергоэффективности. – 2024. – Т. 9, № 1(39). – С. 5-8.

25 Кубатиева, Л. М. Принципы и функции информационного обеспечения управления организацией / Л. М. Кубатиева // Вестник экономической безопасности. – 2023. – № 2. – С. 206-209.

26 Куган, С. Ф. Информационное обеспечение управления конкурентоспособностью организации / С. Ф. Куган // Экономика и управление: социальный, экономический и инженерный аспекты : Сб. научных статей IV Международной научно-практической конференции, Брест, 25–26 ноября 2021 года. – Брест: Учреждение образования "Брестский государственный технический университет", 2021. – С. 64-69.

27 Кудряшова, Т. В. Возможности и перспективы использования MRP-систем для совершенствования логистической деятельности производственных предприятий / Т. В. Кудряшова, Е. В. Павел, В. С. Петров // Актуальные проблемы логистического управления и инструменты их решения : Сб.

материалов Всероссийской научно-практической конференции, Великий Новгород, 31 марта 2021 года / Под ред. Т.В. Кудряшовой, Я.В. Паттури. – Великий Новгород: Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого, 2021. – С. 62-80.

28 Кучумов, А. В. CRM-системы: история, сущность, классификация / А. В. Кучумов, Я. С. Тестина // Экономический вектор. – 2022. – № 1(28). – С. 41-46.

29 Люткене, Г. В. К вопросу о цифровизации социальных услуг как основы для цифровизации сферы социального обслуживания / Г. В. Люткене // Социально-экономические процессы современного общества, Чебоксары, 26 февраля 2021 года / БОУ ВО «Чувашский государственный институт культуры и искусств» Минкультуры Чувашии. – Чебоксары: ООО «Издательский дом «Среда», 2021. – С. 46-52.

30 Мельников, С. В. Проблемы организации социального обслуживания населения в условиях цифровизации государственных услуг / С. В. Мельников // Russian Economic Bulletin. – 2022. – Т. 5, № 4. – С. 57-61.

31 Митрошин, Я. Ю. информационное обеспечение деятельности по управлению и администрированию в организации / Я. Ю. Митрошин // Студенческая молодёжь XXI века: наука, творчество, карьера, цифровизация : Сб. материалов IV Межвузовской студенческой научно-практической конференции, Москва, 24 мая 2023 года / Под общ. ред. Е.А. Руднева, под науч.ред. Л.Н. Горбуновой. – М.: НОЧУ ВО «Московский экономический институт», 2023. – С. 487-493.

32 Музалев, С. В. Внедрение ERP-системы как важный этап развития предприятия / С. В. Музалев, Е. С. Жариков // Гуманитарные балканские исследования. – 2021. – Т. 5, № 2(12). – С. 62-68.

33 Мулюков, Д. М. Цифровые технологии в социальной работе / Д. М. Мулюков, А. Т. Бирюков, И. Л. Салимшин // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2022. – № 4-2(67). – С. 20-23.

34 Новотна, И. А. BI-системы: анализ понятия и функциональных

возможностей / И. А. Новотна, О. В. Иванчук // Теория и практика общественного развития. – 2023. – № 2(180). – С. 90-94.

35 Овчинникова, Т. М. Практическое применение системы управления логистическими цепочками (SCM) / Т. М. Овчинникова // Инжиниринг предприятий и управление знаниями (ИП&УЗ-2022) : Сб. научных трудов XXV Российской научной конференции. В 2-х томах, Москва, 06–07 декабря 2022 года / Под науч. Ред. Ю.Ф. Тельнова. Том 2. – Москва: Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, 2022. – С. 282-286.

36 Попов, М.Л. Информационные технологии / М.Л. Попов, Е.А. Геркина. – Казань: ООО «4 Пресс», 2021. – 182 с.

37 Протасова, Ю. Д. Информационный чат-бот как социальная технология избирательной кампании / Ю. Д. Протасова, Е. И. Салганова // Формы и методы социальной работы в различных сферах жизнедеятельности : Материалы XII Международной научно-практической конференции, посвященной 100-летию Республики Бурятия, Улан-Удэ, 28–29 сентября 2023 года. – Улан-Удэ: Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления, 2023. – С. 222-223.

38 Ромаikin, П. Д. Информационная открытость органов власти в сфере социальной защиты населения в условиях цифровой трансформации: проблемы и направления модернизации / П. Д. Ромаikin // Аудиторские ведомости. – 2021. – № 2. – С. 217-219.

39 Ростова, О. В. Обоснование необходимости использования VI-систем в организациях с большим объемом динамических данных / О. В. Ростова, А. Д. Тихонова // Актуальные вопросы устойчивого развития систем управления в условиях трансформации социально-экономических процессов : Сб. материалов международной научно-практической конференции, Курск, 24–25 ноября 2022 года / Под ред. С.А. Гальченко. – Курск: Курский государственный университет, 2022. – С. 87-92.

40 Семенов, Ю. Е. Терминология логистики / Ю. Е. Семенов // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2020. – № 10-2(68). – С. 152-155.

41 Стрижак, М. С. Управленческий учет и анализ / М. С. Стрижак, Е. В. Бородина. – Краснодар : Академия знаний, 2019. – 50 с.

42 Теряева, Д. Д. Цифровая трансформация социальной защиты населения России / Д. Д. Теряева // Актуальные проблемы трудового права и права социального обеспечения : Материалы Международной научно-практической конференции, Уфа, 31 марта 2022 года. – Уфа: Научно-исследовательский институт проблем правового государства, 2022. – С. 200-204.

43 Теряева, Д. Д. Цифровизация системы социальной защиты населения России / Д. Д. Теряева // Актуальные проблемы государственно-правовых преобразований в России: история и современность : Сб. материалов Всероссийской научно-практической конференции, приуроченной к 250-летию со дня рождения М.М. Сперанского, Белгород, 28 января 2022 года. – Белгород: Белгородский государственный национальный исследовательский университет, 2022. – С. 348-350.

44 Удодова, Н. В. Сравнение ERP и CRM систем / Н. В. Удодова, Н. В. Гайдук // Информационное общество: современное состояние и перспективы развития : Сб. материалов XV международного форума, Краснодар, 10–14 июля 2023 года. – Краснодар: Кубанский государственный аграрный университет имени И.Т. Трубилина, 2023. – С. 58-61.

45 Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 N 149-ФЗ[Электр. источник]. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/ (дата обращения 01.04.2025).

46 Филипюк, А. О. Совершенствование основных форм информационного обеспечения в организации / А. О. Филипюк, В. С. Шуляк // Управление стратегическим развитием основных сфер и отраслей народного хозяйства в условиях современных вызовов : материалы международной научно-практической конференции, Донецк, 02–03 ноября 2022 года. – Донецк:

Донецкая академия управления и государственной службы при Главе ДНР, 2022. – С. 203-207.

47 Фурман, С. И. Роль информационных технологий в социальной сфере / С. И. Фурман, К. Д. Куприянов // Актуальные научные исследования в современном мире. – 2020. – № 7-2(63). – С. 136-140.

48 Шакирова, А. Ф. Цифровая трансформация системы социальной защиты населения / А. Ф. Шакирова // Электронный экономический вестник Татарстана. – 2021. – № 1. – С. 99-102.

49 Шевченко, А. В. HRM-системы / А. В. Шевченко // Научный электронный журнал Меридиан. – 2020. – № 3(37). – С. 90-92.

50 Шкодина, Е. С. Управление информационным обеспечением производственной деятельности организации / Е. С. Шкодина // Управление экономикой, системами, процессами : Сб. статей VII Международной научно-практической конференции, Пенза, 20–21 октября 2023 года. – Пенза: Пензенский государственный аграрный университет, 2023. – С. 661-666.

51 Яковенко, А. В. Социальная защита населения в условиях цифровизации общества: проблемные аспекты / А. В. Яковенко // Социальная работа: современные проблемы и технологии. – 2020. – № 1(1). – С. 230-237.

52 Business intelligence как современный инструмент бизнес-аналитики / Я. А. Петров, С. Ю. Степанов, А. Ю. Сидоренко, К. А. Глебова // Информационные технологии и системы: управление, экономика, транспорт, право. – 2020. – № 1(37). – С. 135-140.