

От Бумажной к Электронной Системе Регистрации: Как УИС способствует улучшению результатов?

Эмиль Д. Теслюк
Старший Экономист
Всемирный Банк

Бизнес-услуги, предлагаемые правильной УИС

- Правильная электронная УИС – это основа эффективно функционирующей программы социальной защиты
- Она может предлагать определенные услуги программе на каждом этапе цепочки оказания услуг:
 - Идентификация и регистрация потенциально правомочных бенефициариев;
 - Хранение информации о бенефициарии в базе данных системы;
 - Проверка или контрольная оценка правомочности посредством перекрестного контроля с другими базами данных или реестрами;
 - Создание отдельных списков для осуществления выплат;
 - Подготовка отчетов для информирования разработчиков политики/стратегии;
 - Регистрация жалоб и отслеживание результатов рассмотрения; а также управление делами

Переход от бумажной регистрации к электронным УИС в регионе ЕЦА

- Последовательный процесс:
 - пенсии; пособия по безработице – примерно с 1990'
 - Социальное обеспечение – после 2000'
 - Незавершенная система УИС во многих странах: электронная система от Центра до Регионов
 - Бумажная УИС (основанная на бумажных документах) от Регионов до Центра
- Результаты изучения бумажных УИС, используемых в программах социальной защиты:
 - Работали сравнительно хорошо
 - Программы социальной защиты без электронных УИС показали довольно хорошие результаты охвата малоимущих или других уязвимых групп

Для чего необходимо перейти к электронным УИС?

Сокращает затраты бенефициариев на деловые операции

Сокращает личные затраты бенефициариев, связанные с определением их правомочности или повторной сертификацией.

Документация, требуемая для соответствия критериям правомочности, влечет за собой существенные временные затраты со стороны бенефициариев на получение сертификатов и выполнение этого требования, в сочетании с требованием обязательного физического присутствия всех членов семьи для подтверждения и подписания документов. Эти затраты могут быть сокращены, если программа УИС либо является составной частью, либо связана с другими государственными базами данных, которые могут предоставить определенную часть требуемой информации, которая уже хранится в них, что тем самым позволит освободить заявителей от необходимости повторно предоставлять эту информацию.

Сокращает затраты правительства на деловые операции

Повышает эффективность процесса проверки достоверности информации, предоставленной бенефициариями, сокращая затраты и расширяя масштабы перекрестного контроля информации между различными государственными базами данных.

Например, программа Ndihma Ekonomike (NE) в Албании использует комплексную систему перекрестной проверки информации в бумажных системах, опираясь на обмен письмами с различными агентствами, которые располагают информацией об официальном размере дохода, активах или составе семьи. Этот процесс работает, но только частично, он требует привлечения огромных административных ресурсов и много времени для ответа. Перекрестный контроль посредством ручной проверки в некоторых случаях занимает больше установленного срока (10 дней) времени, что приводит к тому, что бенефициарий не может получить пособие раньше следующего месяца.

Электронная система УИС сокращает время отклика, расширяет процесс перекрестной проверки с полным охватом всей выборки клиентов

Для чего необходимо перейти к электронным УИС?

Облегчает процесс планирования, составления бюджета, мониторинга и оценки

Бумажные системы позволяют подготовить статистику и отчеты, а также сводную информацию, которые необходимы для того, чтобы постоянно отслеживать эффективность деятельности программы и своевременно выявлять проблемные места с тем, чтобы руководство могло принимать корректировочные меры, которые отнимают много времени и являются сложными.

Снижает риски, связанные с возникновением ошибок и мошенничеством в программе, существенно сокращая затраты на обнаружение неточностей в статусе правомочности

Повышает уровень использования данных, сверенных с делами, позволяет администраторам программ социальной защиты нацеливать недостаточные ресурсы обнаружения (н-р, следователей по делам о мошенничестве или социальных инспекторов) на те дела, которые имеют наиболее высокую вероятность мошенничества.

Анализ затрат/выгод в ходе сверки информации в Департаменте Занятости и Пенсий Великобритании показал, что на каждый фунт стерлингов (£), вложенный в сверку данных, автоматизированная система выявляет несоответствия на £24 (NAO 2008). Это говорит о том, что инвестиции в ИКТ могут быть экономически эффективными в длительной перспективе (NAO 2006).

Таким образом, ИКТ с каждым днем становится все более важным средством повышения эффективности управления не только за счет сокращения рисков, связанных с ошибками, мошенничеством и коррупцией, но и благодаря расширению доступа к информации и содействию установлению обратной связи с бенефициариями. Некоторые из стран в нашей выборке - Армения, Литва и Румыния - уже сделали заметные шаги в этом направлении.

Типичные бизнес-функции УИС в программе(ах) социальной защиты

Модуль	Оказываемые бизнес-услуги
Заявление / Определение правомочности	<p>Определяет, какие именно семьи имеют право участвовать в программе. Система предлагает следующие функции: ввод данных, проверка, создание базы данных, содержащей информацию о бенефициариях программы, включая следующее: (a) состав семьи; (b) образование; (c) занятость; (d) жилье, коммунальные сооружения и товары длительного пользования; (e) имущество домохозяйства; (f) полученные социальные пособия; и (g) источники доходов. Как правило, включает в себя, как текущих, так и бывших бенефициариев.</p>
Оценка размера пособия и поток платежей	<p>Использует информацию, предоставленную заявителем, и критерии правомочности, установленные программой для определения права заявителя участвовать в программе и оценки размера его/ее пособия.</p> <ul style="list-style-type: none">• Например, в случае Программы Семейных Пособий Армении, этот модуль рассчитывает итоговый показатель бедности домохозяйства из расчета уровня потребления и дохода семьи.• В случае программы GMI в Румынии, он позволяет рассчитать доход на 1 члена домохозяйства, с применением различных имущественных фильтров (критерии исключения) и затем вычислить размер пособия как разницу между доходом домохозяйства и доходом на душу населения.

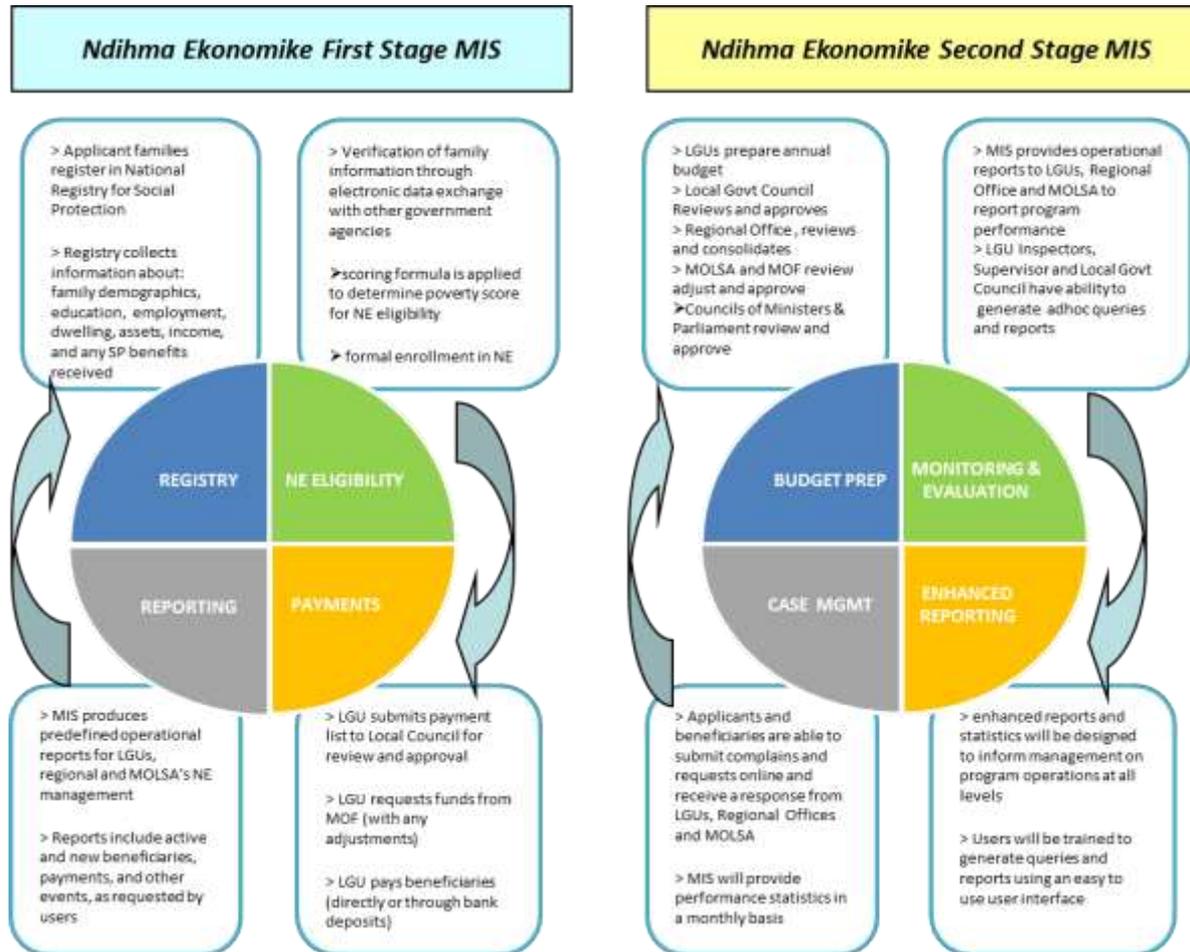
Типичные бизнес-функции УИС в программе(ах) социальной защиты

Модуль	Оказываемые бизнес-услуги
Выплаты	Предоставляет ряд функций для осуществления полного платежного бизнес-процесса. Процесс начинается с определения домохозяйств, имеющих право на получение (ежемесячной) выплаты. Списки семей и размеров выплат с указанием специальных категорий платежа, а также идентификационная информация составляются и представляются как в платежный орган для рассмотрения и одобрения, так и платежным агентам (почтовым отделениям, банкам и казначействам).
Отчетность/ Оперативный уровень	Операционные отчеты составляются в поддержку административных, финансовых и управленческих процессов и мероприятий программы. Эти отчеты, как правило, включают в себя списки активных бенефициариев местных, региональных и национальных органов управления; списки ежемесячных, ежеквартальных и ежегодных выплат; списки бенефициариев согласно возрастным группам, половой принадлежности и вообще согласно любой классификации, основанной на хранимых данных. Отчеты могут также включать статистические данные, по требованию пользователей.
Обращения и жалобы	Решает проблемы, представленные бенефициариями, которые могут касаться выплат, ошибок, качества обслуживания, изменений в составе семьи, заданных вопросов и даже сообщений о фактах мошенничества или злоупотребления программными средствами.

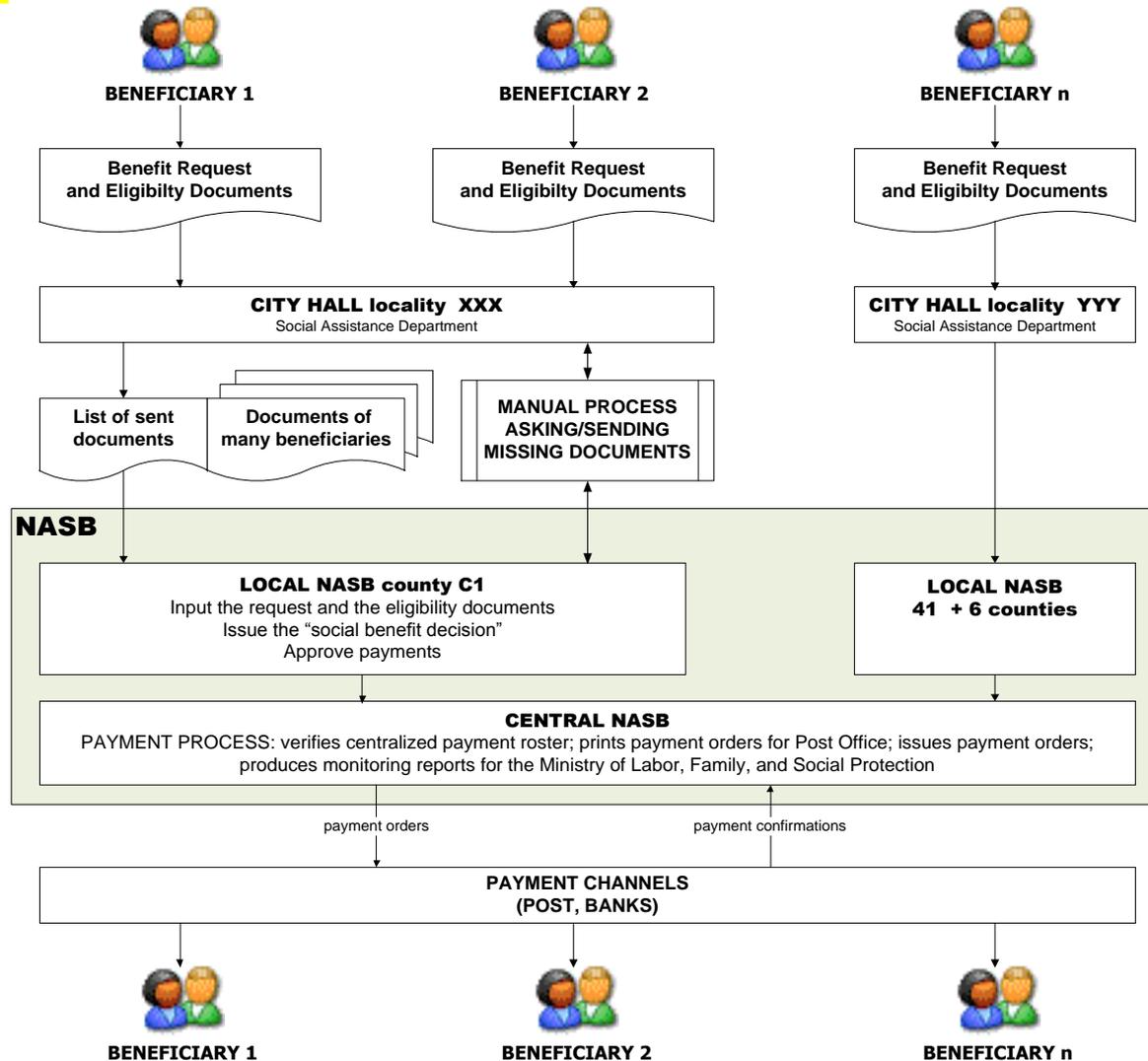
Типичные бизнес-функции УИС в программе(ах) социальной защиты

Модуль	Оказываемые бизнес-услуги
Управление делами	Позволяет отделам по работе с клиентами собирать и обрабатывать различные виды событий, запросов и родственной информации, так как бенефициарии подают жалобы или описывают проблемы, связанные с качеством обслуживания со стороны программы. УИС ведет интерактивную базу данных для управления индивидуальными делами бенефициариев, которые требуют отслеживания или принятия мер со стороны программы.
Мониторинг	Данный модуль создает информацию об эффективности деятельности программы, включая сведения об увеличении или снижении уровня регистрации бенефициариев, выплатах и использовании программных средств, семьях, которые покинули программу, предположительном воздействии программы на сокращение бедности и т.д.
Борьба с ошибками и мошенничеством	Позволяет выявить ошибки и факты мошенничества, документирует то, как была составлена выборка дел; результаты каждого обзора или проверки; коррективные рекомендации и принятые меры; суммы недоплаты и переплаты; а затем проверяет выполнение рекомендаций по прошествии нескольких месяцев.

Применение модульного принципа перехода от бумажных к электронным УИС – Албанская Программа Nidhma Ekonomike



Пример Интегрированной УИС в Системе Социальной Защиты, Румыния, примерно 2012 г.



Несколько уроков для осуществления перехода от бумажных к электронным УИС

- **Первое**, УИС никогда не бывает “готовой к использованию” – это всегда незавершенный продукт, требующий доработки.
 - После первоначальной разработки в 2009 году, Румынская УИС должна обновляться ежегодно с тем, чтобы вносить изменения в параметры программы и добавлять новые программы или новые бизнес-модули. Аналогичным образом, Албанская УИС разрабатывалась поэтапно – на первом этапе было разработано несколько основных модулей, а остальные модули в течение второго этапа.
- **Второе**, использование информации УИС и улучшение качества и точности этой информации постоянно сменяют друг друга в замкнутом круговом процессе.
 - Спрос на информацию со стороны оперативного руководства и разработчиков стратегий с годами лишь возрастает, и благодаря этому администраторы баз данных выявили и исправили коды, которые были неверными (т.е. использование различных кодов для одной переменной величины в разных регионах), или неверные/отклоненные значения, возникшие вследствие неточного ввода данных или по другим причинам.
- **Третье**, надлежащая техническая поддержка для технического обслуживания и дальнейшей разработки системы является необходимым условием для эффективного использования УИС.