

Современный международный контекст развития информационно- коммуникационных технологий и высокого качества услуг

Ханс-Хорст Конколевски

Международный интерактивный семинар-совещание
по ИКТ и качеству обслуживания в социальном обеспечении

Международная ассоциация социального обеспечения – Пенсионный фонд Российской Федерации

При поддержке Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

Москва, 12-13 февраля 2019 года

Основные пункты доклада

1. Динамичное социальное обеспечение, высокое качество управления в области социального обеспечения и глобальные вызовы
2. Вызовы для социального обеспечения: цифровая экономика, технологический переход и ожидания населения
3. Решающее значение высокого качества государственных услуг для успеха учреждений социального обеспечения
4. Стратегическая роль ИКТ в успешной реализации программ социального обеспечения
5. Вызовы - «слон в комнате» (проблема, разрешение которой все избегают)

Динамичное социальное обеспечение, высокое качество управления в области социального обеспечения и глобальные вызовы

Динамичное социальное обеспечение

От традиционной, реагирующей на внешние факторы, к современной, проактивной концепции социального обеспечения (доступного, устойчивого и превентивного...)

Высокое качество управления в области социального обеспечения

Потребность в укреплении добросовестного управления, высокой эффективности и качестве обслуживания в учреждениях социального обеспечения

Глобальные вызовы перед социальным обеспечением

Определить вызовы и разработать решения в ответ на быстро меняющийся контекст для социального обеспечения

Главные вызовы для учреждений социального обеспечения

	Африка	АТР	Америка	Европа
Вызов 1	Повышение доступности и качества услуг	Управление инновациями, технологическим развитием и автоматизацией	Взаимодействие и укрепление доверия	Управление инновациями, технологическим развитием и автоматизацией
Вызов 2	Реагирование на возрастающие ожидания и запросы населения	Повышение доступности / качества услуг	Повышение доступности и качества услуг	Реагирование на возрастающие ожидания и запросы населения
Вызов 3	Инвестиции и актуарные оценки	Реагирование на возрастающие ожидания и запросы населения	Управление инновациями, технологическим развитием и автоматизацией	Взаимодействие и укрепление доверия
Вызов 4	Повышение качества управления	Сокращение числа ошибок и мошеннических действий и повышение дисциплины	Развитие человеческих ресурсов	Повышение доступности / качества услуг

Решающее значение высокого качества государственных услуг для успеха учреждений социального обеспечения

➤ Качество обслуживания

Качественные аспекты в предоставлении пособий и услуг клиентам (заинтересованным лицам) организацией социального обеспечения и ее отклик на их потребности к обслуживанию

➤ Культура обслуживания

Эффективная культура обслуживания и приверженность идеи повышения стандартов качества обслуживания в управлении (в организации)

➤ Вера и доверие

Заинтересованность в качестве обслуживания способствует укреплению доверия и веры

Эффективно функционирующая и уважаемая система социального обеспечения является важным фактором успеха, так же и при оценке эффективности деятельности правительства

Высокое качество предоставления государственных услуг — крайне важно для достижения успеха ведомствами социального обеспечения

➤ Составляющие элементы качества обслуживания

- Понимание потребностей клиентов
- Разработка услуг в сегменте клиентских сервисов
- Клиентоориентированный подход
- Соответствующий механизм и канал взаимодействия
- Сотрудничество с другими организациями и заинтересованными сторонами
- Управление рисками
- Проактивные подходы
- Установление и управление ожиданиями
- Организация процессов обратной связи

Стратегическая роль ИКТ при реализации программ социального обеспечения

- ИКТ является инструментом не только для автоматизации специальных процессов, но и трансформации операций и услуг
 1. Стратегический инструмент реализации инновационных решений при осуществлении преобразований и возникновении проблем
 2. Три главных столпа инноваций: мобильные технологии, большие данные и электронное правительство
 3. Способствуют внедрению более комплексных систем социального обеспечения посредством поддержки клиентоориентированных сервисов и институциональной интеграции
- Данные – это ключевой инструмент реализации программ социального обеспечения от этапа разработки до предоставления услуг
 1. Данные занимают центральное место в деятельности учреждений социального обеспечения
 2. Включают в себя аналитические данные, искусственный интеллект и когнитивные вычисления
 3. Обеспечение качества данных является все более и более важным
 4. Инструмент реализации проактивного и превентивного социального обеспечения, благодаря предвидению жизненных ситуаций?
- Развивающиеся технологии – уже реальность во многих организациях социального обеспечения

Рыночный спрос и тенденции меняются...



6 из 10 граждан воспользовались бы некоторыми формами ИИ, если бы это гарантировало более быстрый процесс налогового возврата или получения социального пособия¹

75%

граждан по всему миру говорят, что правительствам **необходимо решать сложные проблемы совместными усилиями** с привлечением граждан, компаний и неправительственных организаций (НПО)¹



7 из 10 граждан ожидают **то же качество** электронного взаимодействия со своими агентствами, которое они получают от онлайн-банка, социальных сетей или приложений для совместных поездок (ride-sharing)¹

27%

граждан ждут, что начнут **зарабатывать за счет цифровой экономики** в течение следующих пяти лет²



4 из 10 граждан уверены, что агентства по социальному обслуживанию **уже произвели цифровую модернизацию и совершенствование услуг**¹

37%

граждан согласны, что государственные агентства **эффективно используют данные, которые у них есть, и правильное понимание граждан с целью адаптировать услуги в соответствии с их потребностями**¹

¹ Глобальный опрос граждан о качестве государственных услуг Accenture, 2017 г.

² Исследований Accenture, 2017 г.

Вызовы — «слон в комнате» (проблема, разрешение которой все избегают)

1. Обмен данными /
межинституциональные
отношения
2. Кибербезопасность
3. Защита данных
4. Никого не оставлять позади

