

УДК 37.013.42

Сурнина Татьяна Викторовна

НОУ ВПО «Московский социально-экономический институт»

Россия, Москва¹

Заведующий кафедрой социальной работы

Кандидат педагогических наук, доцент

tasurni@mail.ru

Социально-педагогический потенциал инноваций в учреждениях системы социальных служб

Аннотация. Инновационная деятельность – неотъемлемая составляющая деятельности организаций и учреждений, которые осуществляют свою деятельность в социальной сфере и должны адаптироваться к изменяющимся реалиям окружающего мира, предвидеть тенденции грядущих изменений.

В статье социально-педагогический потенциал инноваций рассматривается в контексте возможностей для относительно целенаправленного позитивного развития и ценностной ориентации человека в процессе инновационной деятельности в учреждениях системы социальных служб.

Наличие инновационной среды как фактора социализации сотрудников предполагает реализацию профессионального и личностного потенциала сотрудников.

В ходе инновационного процесса объективно изменяется содержание труда и общения, меняются социально-психологические условия труда, формируются и/или актуализируются новые профессиональные и личностные качества у сотрудников, меняется модель поведения, меняются ресурсы профессиональной адаптации новых сотрудников. Появляется альтернатива рутинной деятельности и происходит переориентация интересов. В учреждении появляется многообразие видов деятельности, в которых сотрудник может занять благоприятную для себя позицию.

Актуализация социально-педагогических возможностей инноваций в учреждениях системы социальных служб происходит, если у сотрудников есть интерес к деятельности, и зависит от того, насколько профессия субъективно значима для сотрудника.

Инновационную деятельность учреждений системы социальных служб можно рассматривать не только как деятельность, направленную на поиск и реализацию инноваций в целях расширения спектра социальных услуг, предоставляемых учреждением и повышения качества предоставляемых услуг, совершенствования технологии предоставления услуг и внутренней организации, но и как возможность для относительно целенаправленного позитивного развития и ценностной ориентации человека в этих организациях.

Ключевые слова: социально-педагогический потенциал; инновации в социальной сфере; инновационная деятельность; инновационный процесс; социальные инновации; обучение в течение всей жизни; многофункциональные центры.

Статья подготовлена при финансовой поддержке автора Российским гуманитарным научным фондом – проект N 13-06-00138 а

¹ 109472, Москва, ул. Ташкентская, 26, к. 2

В настоящее время понятие «социально-педагогический потенциал» не имеет четкой формулировки. Мы будем рассматривать социально-педагогический потенциал инноваций в контексте возможностей для относительно целенаправленного позитивного развития и ценностной ориентации человека в процессе инновационной деятельности в учреждениях системы социальных служб.

Прямо или опосредованно инновации влияют на социализацию человека в масштабах планеты, страны и места его проживания. Социализацию можно трактовать как развитие и самоизменение человека в процессе усвоения и воспроизводства культуры, что происходит во взаимодействии человека со стихийными, относительно направляемыми и целенаправленно создаваемыми условиями жизни на всех возрастных этапах [2].

Согласно стратегии инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года, способом достижения высокого уровня благосостояния населения и закрепления геополитической роли страны как одного из лидеров, определяющих мировую политическую повестку, является переход экономики на инновационную социально ориентированную модель развития.²

Инновационная деятельность – неотъемлемая составляющая деятельности организаций и учреждений, которые осуществляют свою деятельность в социальной сфере и должны адаптироваться к изменяющимся реалиям окружающего мира, предвидеть тенденции грядущих изменений.

Инновационная деятельность как особый вид деятельности, в социальной работе связана с социальными инновациями.

Понятие «социальная инновация» можно определить, как сознательно организуемое нововведение или новое явление в практике социальной работы, формирующееся на определенном этапе развития общества в соответствии с изменяющимися социальными условиями и имеющее целью эффективные позитивные преобразования в социальной сфере [8].

Источниками социальных инноваций являются изменения внешней среды, возникающие социальные проблемы, которые невозможно решить традиционными методами, изменения потребностей общества и его членов. Неразрешенность тех или иных социальных проблем дает импульс к разработке новых средств, норм в социальной сфере [8].

Специфика социальных инноваций заключается в том, что отдача от социальных инноваций несколько отдалена во времени, их эффект не проявляется быстро и не носит конкретного характера, социальные инновации более четко обусловлены внешней средой, сфера их применения более широкая, в зависимости от групповых и личностных качеств людей, задействованных в осуществлении данной инновации, социальные инновации являются результатом коллективного творчества [8].

Инновационная деятельность в социальной сфере направлена на решение проблем повышения эффективности деятельности предприятий и организаций социальной сферы, улучшения качества услуг социальной сферы с учетом потребностей населения.

Инновационный процесс в своем развитии проходит несколько этапов. На первом этапе происходит зарождение и разработка нововведения, предполагающее аналитическую и проективно-продуктивную виды деятельности. В ходе аналитической деятельности руководство социального учреждения совместно с коллективом комплексно рассматривает

² Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года, утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2011 г., N 2227-р.

деятельность учреждения, выявляя достижения и проблемы, механизмы развития учреждения. Результатом этого вида деятельности может быть паспорт учреждения, представленный в виде графиков и таблиц. Проективно-продуктивная деятельность предполагает разработку идей, способствующих решению социальных проблем. Результат деятельности – банк социальных идей или программа развития учреждения. Создание коллектива единомышленников.

Второй этап инновационной деятельности - это освоение нововведения, предполагающее апробирование, первоначальное применение нововведения в течение непродолжительного времени для изучения его эффективности на практике. Анализируются результаты деятельности за определенный период времени, положительные и отрицательные черты нововведения, определяется его дальнейшая судьба.

Третий этап – это распространение нововведения, его проникновение в массу. Это далеко не главная цель инновационного процесса, но пропаганда нововведений может способствовать актуализации сходных тенденций в других социальных организациях.

Четвертый этап предполагает превращение нововведения в неотъемлемую часть социальной системы учреждения, при условии, что она дает стабильные положительные результаты и способствует переходу учреждения на новый уровень развития [1, 3].

Реализация инновации в социальной сфере может считаться успешной, если ее результат полезен для целевой группы, которой она предназначена.

Цель инновации – создание новой ценности, воспринимаемой целевой группой. Ценность определяется качеством и уникальностью продукта, тем, насколько продукт удовлетворяет нужды целевой группы или решает ее проблемы. На практике ценность инновации определяется по следующим параметрам: финансовый выигрыш; улучшение качества; повышение удобства; сохранение затрат [5].

Распространение инновационного опыта среди специалистов социальных служб может проходить путем организации конкурсов, творческих площадок, создании методических объединений, что в свою очередь формирует информационное пространство и инновационную среду.

Факторами, определяющими конкурентоспособность инновационных систем, согласно стратегии инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года выступают высококвалифицированная рабочая сила и инвестиции, привлекающие в проекты новые знания, технологии и компетенции.³

В социальных организациях для развития инновационной деятельности важны субъекты инновационного процесса – сотрудники социальных организаций (новаторы) и клиенты социальных служб (получатели социальных услуг). Сотрудники социальных организаций выступают в разных ролях в инновационном процессе в зависимости от того, какой уровень менеджмента они представляют.

Административно-управленческий персонал формирует стратегию инновационного развития учреждения, является инициатором выявления проблем учреждения, оценивает потенциал идеи, определяет необходимый объем ресурсов на ее воплощение, создает коммуникативную среду и коллектив единомышленников, а также условия для непрерывной инновационной деятельности.

³ Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года, утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2011 г., N 2227-р.

Изначально деятельность сотрудников социальных служб носит социально-ориентированный характер. Руководитель может создать инновационную среду, если актуализирует субъективно значимые для сотрудников возрастные и индивидуальные задачи, если сотрудник поймет, что сможет их решить в процессе профессиональной деятельности.

Инновационная среда – реальный жизненный фон, потенциально готовый к переменам и нуждающийся в нововведениях, или же процесс, территория, сообщество, где целенаправленно происходят управляемые человеком качественные изменения [10].

Наличие инновационной среды как фактора социализации сотрудников предполагает реализацию профессионального и личностного потенциала сотрудников. В ходе инновационного процесса объективно изменяется содержание труда и общения, меняются социально-психологические условия труда, формируются и/или актуализируются профессиональные и личностные качества у сотрудников, меняется модель поведения, меняются ресурсы профессиональной адаптации новых сотрудников. Появляется альтернатива рутинной деятельности и происходит переориентация интересов. В учреждении появляется многообразие видов деятельности, в которых сотрудник может найти благоприятную для себя позицию.

Общение в инновационной среде наполняется новым содержанием, становится связанным не с рутинной, нормативной деятельностью, а с продуцированием новых идей, организацией новых форм работы. Содержание общения обогащается: возникает задача решения социальной проблемы.

Актуализация социально-педагогических возможностей инноваций в учреждениях системы социальных служб происходит, если у сотрудников есть интерес к деятельности, и зависит от того, насколько профессия субъективно значима для сотрудника.

Для эффективной организации инновационной деятельности важен реализуемый стиль руководства, от которого будет зависеть ход инновационного процесса.

Ряд социально-психологических закономерностей оказывает влияние на внедрение и распространение инноваций [5]. Это закономерность периода социальной адаптации работников социальных служб к новым условиям, формам, методам и ценностям социальной деятельности в результате внедрения нововведений, а также закономерности группового и индивидуального сопротивления образовательным нововведениям и снижение этого сопротивления по мере рационального увеличения их продолжительности. Групповое сопротивление нововведениям преодолевается значительно труднее. И если в коллективе сложилась жестко консервативная среда, то инновационный процесс может угаснуть уже на начальном этапе.

Сотрудники, непосредственно оказывающие социальную помощь, апробируют новацию, применяют, изучают ее эффективность на практике, несут в массы, пропагандируют ее. Субъективный фактор играет решающую роль на стадии внедрения и распространения новшества, так как сотрудник, непосредственно оказывающие социальную помощь, выступает на этом этапе в роли носителя конкретного новшества, а также и его модификатора в процессе внедрения.

Выделяют четыре уровня сформированности инновационного потенциала у работников организаций [1].

Первый уровень характеризуется неустойчивым отношением к инновациям (дезадаптивный уровень). Отношение к новому индифферентное, система профессиональных знаний и готовность их использовать в профессиональных ситуациях отсутствует.

Второй, репродуктивный уровень развития, отличается устойчивым отношением к профессиональным новшествам, индекс удовлетворенности профессиональной деятельностью выше, чем на первом уровне.

Интеллектуальная активность проявляется в рамках воспроизводящей деятельности, но с элементами поиска новых решений в стандартных условиях.

Третий, эвристический уровень развития, характеризуется целенаправленностью, устойчивостью, большей осознанностью способов введения новшеств.

На четвертом, проблемно-поисковом уровне развития инновационного потенциала личности, сотрудники демонстрируют высокую чувствительность к проблемам, высокий уровень ценностно-мотивационных, интеллектуальных и деятельностных форм активности личности.

Среди основных условий, обеспечивающих поддержание инновационного климата в организации выделяют [1]: предоставление необходимых ресурсов, таких как время, умения, деньги и информация; облегчение обмена идеями и информацией; свобода в высказывании мнений; стимулирование групп работников, связанных с разработкой нового (поощрения); проявление доверия; свобода творчества; наличие права на ошибку; снижение формализации организационной структуры и др.

Клиенты социальных служб являются непосредственными потребителями инноваций. Для субъектов данного уровня важна готовность принять новацию, заинтересованность, необходимость и желание изменить себя и свое окружение. Установление активной обратной связи с клиентом, необходимо для того, чтобы проверить эффективность внедряемой инновации. Поэтому необходима оценка инновации самим клиентом. Оценка инновации клиентом может проходить в аспекте удовлетворенности клиента качеством социального обслуживания: перечнем предоставляемых социальных услуг, их объемом, содержанием и процессом взаимодействия с социальным работником. Клиент может оценить также следующие параметры качества: оборудование, средства коммуникации; способность предоставить услугу в полном объеме, в соответствии с договоренностью; оперативность предоставления услуги; оценить персонал, предоставляющий услугу (чуткость, внимание, знания и пр.); комфортность условий в социальной организации, предоставляющей услугу и др. Перечень параметров качества связан с о спецификой социальной организации и может быть расширен.

Значительную роль для будущего инновационного развития играют формируемые у человека жизненные установки и модели поведения.

Примером практического осуществления инноваций, формирующих жизненные установки и модели поведения, является социальное общежитие, как одна из новых форм работы с молодыми инвалидами. Социальное общежитие предлагает комплексную инновационную модель, создающую режим равных возможностей. В социальном общежитии проживают молодые инвалиды, способные трудиться вне интерната на полноценных штатных должностях. Социальное общежитие повышает уровень социализации инвалида, меняет климат в целом и среди остальных проживающих в реабилитационном отделении [6].

Ключевые для инновационного предпринимательства личностные качества - мобильность, желание обучаться в течение всей жизни, склонность к предпринимательству и принятию риска в целом недостаточно развиты в России по сравнению со странами с высокой инновационной активностью.

Согласно стратегии инновационного развития России одной из основных задач инновационного развития является создание условий для формирования у граждан следующих компетенций инновационной деятельности:

- способность и готовность к непрерывному образованию (LLL), постоянному совершенствованию, переобучению и самообучению, профессиональной мобильности, стремление к новому;
- способность к критическому мышлению;
- способность и готовность к разумному риску, креативность и предприимчивость, умение работать самостоятельно, готовность к работе в команде и в высококонкурентной среде;
- владение иностранными языками, предполагающее способность к свободному бытовому, деловому и профессиональному общению.⁴

Инновации в социальной сфере ориентированы на концепцию «Обучение в течение всей жизни» (Life Long Learning), которая предполагает предоставление каждой личности возможности реализации своего потенциала, во всех возрастах, вне зависимости от места и времени и иных обстоятельств, используя все возможные каналы, способы и методы обучения.⁵

Разнообразные формы обучения, начиная с дистанционного обучения, онлайн-обучения, традиционного непрерывного образования и заочными курсами и заканчивая обучением, осуществляемым самим человеком (самообразование) – все это с успехом используют социальные организации в своей работе.

Например, социальная программа «Бабушка и дедушка онлайн», реализуемая при поддержке Правительства Санкт-Петербурга, представляет собой систему бесплатного вовлечения людей старшего поколения в освоение основ информационно-коммуникационных технологий. Программа учреждена Межрегиональной общественной организацией «Ассоциация ветеранов, инвалидов и пенсионеров» (МРОО «АВИП») в 2008 году, в рамках Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации. Была открыта сеть бесплатных компьютерных центров и клубов «шаговой доступности» в 58 регионах России. В программе занятий – работа в Word, Excel, сети Интернет, в том числе в социальных сетях. Для желающих получить дополнительные знания разработана программа второго курса. Она предусматривает более углубленное изучение Интернета, работу с презентациями и освоение Photoshop.⁶

На практике существует множество вариантов подготовки к пенсионному периоду: оздоровительные занятия в спортивном зале, участие в общественных мероприятиях, любительской деятельности и др. Главным звеном в этой цепи мероприятий адаптационного периода является обучение, воспитание, советы, рекомендации по вовлечению пожилых людей в иную, непрофессиональную деятельность, что обеспечит постепенную психологическую перестройку человека «на пороге пенсии» [7].

Мотивация для обучения у каждого человека может быть своя кто-то хочет повысить квалификацию, приобрести новые навыки, а кто-то полностью изменить свою жизнь, например, выйдя на пенсию посвятить себя новому делу, о котором мечтал всю жизнь.

⁴ Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года, утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2011 г., N 2227-р.

⁵ <http://www.lll-c.com/>.

⁶ <http://babushka-on-line.ru/obuchenie-i-programmy.html>.

Таким образом, инновационная личность - это активно действующий социальный субъект, способный адаптироваться к новым условиям жизнедеятельности, саморазвиваясь и самореализуясь в обществе.

В процесс обучения в течение всей жизни вовлечены и работодатели, начиная от малого бизнеса и заканчивая транснациональными корпорациями. Внутреннее корпоративное обучение, по своей сути, схоже с Life Long Learning, и помогает использовать потенциал каждого для успеха всей компании и для оперативного ответа и изменения организации на вызовы динамичной внешней среды. Вместе с этим целесообразно организованное корпоративное образование направлено на формирование готовности сотрудников к участию в инновационной деятельности. В таком контексте внутрифирменное образование может выступать средством развития инновационного потенциала современной компании [3].

Инновационная деятельность организации – это деятельность, направленная на поиск и реализацию инноваций в целях расширения ассортимента и повышения качества продукции, совершенствования технологии и организации производства [9].

Применительно к социальным организациям, инновационную деятельность учреждений системы социальных служб можно рассматривать не только как деятельность, направленную на поиск и реализацию инноваций в целях расширения спектра социальных услуг, предоставляемых учреждением и повышения качества предоставляемых услуг, совершенствования технологии предоставления услуг и внутренней организации, но и как возможность для относительно целенаправленного позитивного развития и ценностной ориентации человека в этих организациях.

Внедрение инноваций в общественном секторе и социальной сфере позволяет значительно улучшить качество услуг, предоставляемых населению, сократить сроки их предоставления, обеспечить обратную связь в отношении контроля своевременности и качества, а также повысить их доступность [5].

Одним из инструментов решения этих задач являются многофункциональные центры предоставления государственных услуг.

Жизненное пространство многих городов и сельских поселений разрушается, так как подавляющее большинство муниципальных образований являются дотационными или депрессивными, поэтому возникает необходимость становления эффективного местного самоуправления, создания условий для увеличения комфортности жизни, улучшение качества услуг, предоставляемых населению, сокращение сроков их предоставления. Многофункциональные центры оказания государственных и муниципальных услуг открываются и на территории сельских поселений.⁷

Деятельность МФЦ осуществляется на основе Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

МФЦ - это единый центр, где размещены специалисты всех важнейших ведомств, предоставляющие жителям столицы государственные услуги по наиболее важным жизненным ситуациям. Это 30-40 окон приёма, в которых работают специалисты, прошедшие специальную подготовку и ориентированные на максимально доброжелательное общение с посетителем.⁸

С помощью многофункциональных центров происходит информатизация социального пространства. Многофункциональный центр можно рассматривать как организационно-

⁷ <http://ugrainform.ru/news/60794/>.

⁸ <http://pgu.mos.ru/ru/mfc/>.

управленческую инновацию, направленную на изменение форм организации труда, предоставления услуг. Это новая организационная структура.

Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

- 1) правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги;
- 2) заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- 3) правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление государственных и муниципальных услуг;
- 4) открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги;
- 5) доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- 6) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.⁹

Планируемые принципы развития оказания государственных услуг в МФЦ:

- оказание услуг по экстерриториальному принципу. Все услуги различных органов власти будут предоставляться универсальными специалистами, при этом заявитель сможет обратиться со своим вопросом в любое окно к свободному специалисту;
- расширение перечня предоставляемых в МФЦ государственных услуг. В первую очередь за счет увеличения объема услуг, предоставляемых федеральными органами власти;
- организация работы всех служб, размещённых в МФЦ, по единому графику работы (с 8:00 до 20:00 в будние дни, а также в субботу);
- создание МФЦ для юридических лиц в административных округах города Москвы;
- развитие электронного документооборота, межведомственного взаимодействия и системы предоставления услуг через интернет-портал.

На сегодняшний день в Москве функционируют 65 МФЦ, 6 из которых были открыты в 2011 году, 33 МФЦ были открыты в 2012 году, 26 МФЦ начали работу уже в новом 2013 году. К началу 2014 года планируется ввести в эксплуатацию ещё 33 МФЦ. В 2014-2015 гг. услугами МФЦ смогут воспользоваться все жители столицы.¹⁰

⁹ Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

¹⁰ <http://pgu.mos.ru/ru/mfc/>.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210–ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Москвы от 22.11.2011 № 554-ПП «Об организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг на территории города Москвы», распоряжением Правительства Москвы от 3.06.2011 г. № 439-РП «О дальнейшем развитии системы многофункциональных центров предоставления государственных услуг на территории города Москвы» управления социальной защиты населения (УСЗН) районов города Москвы представляют государственные услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг (МФЦ) районного уровня.¹¹

В перечень государственных услуг, оказываемых управлениями социальной защиты населения районов города Москвы в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг входят:

- социальные выплаты в связи с беременностью, родами и уходом за ребенком;
- единовременные выплаты при рождении ребенка;
- социальная поддержка детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- социальная поддержка многодетных семей;
- социальная поддержка семей, воспитывающих ребенка инвалида;
- предоставление путевки в учреждение стационарного социального обслуживания;
- предоставление гражданам информации социально-правового характера;
- социальная поддержка и социальное обслуживание граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Если клиент не согласен с отказом в предоставлении государственной услуги, он может обжаловать отказ у руководителя ГБУ МФЦ, начальника УСЗН, в департаменте социальной защиты населения г. Москвы, либо в судебном порядке.

МФЦ многих регионов России в рамках межведомственного взаимодействия ведут работу по различным направлениям. Например, во многих регионах МФЦ совместно с Министерством юстиции Российской Федерации проводят «День правовой помощи детям», в рамках которого организуют однодневный прием граждан по вопросам оказания бесплатной юридической помощи населению по вопросам защиты прав и интересов детей. В этот день граждане могут обратиться по вопросам прав детей, опеки, попечительства и детско-родительских отношений. Усыновители и опекуны сирот, а также граждане, планирующие стать опекунами, смогут обратиться за бесплатной юридической консультацией¹².

Многофункциональные центры как инновация находятся на этапе внедрения, поэтому сотрудники МФЦ рассказывают о своей деятельности потенциальным клиентам, пропагандируя свою деятельность. Например, в Томском МФЦ молодые люди с нарушениями опорно-двигательного аппарата познакомились с работой регионального центра телефонного обслуживания МФЦ – с особенностями работы call-центра, алгоритмом приема телефонных

¹¹ <http://www.dszn.ru/activities/ruszn/mfc/informatsiya/>.

¹² <http://мфц.пф/articles/3813/>; <http://мфц.пф/articles/3829/>.

звонков и техникой самосохранения при общении со сложными клиентами, посетили мастер-класс по обучению правилам телефонного общения.¹³

Многофункциональные центры как инновация расширяют масштабы охвата территории и успешно внедряются в странах ближнего зарубежья. Например, Казахстан планирует перевести все значимые государственные услуги в электронный вид 2014 году, по уровню возможности онлайн-общения граждан с правительством эта страна соперничает с Сингапуром.

Комплексные государственные услуги, к которым относится выдача удостоверений личности, регистрация новорожденного, постановка на учет в школьные/дошкольные учреждения и др., доступны только при наличии цифровой подписи. Государство работает над увеличением спроса на электронные услуги среди населения. В Казахстане существует программа популяризации и обучения граждан использованию государственных услуг. В рамках программы в стране создана сеть центров обслуживания населения, которые схожи с российскими МФЦ, и работает единый колл-центр электронного правительства. Кроме того, представители государственных органов проводят онлайн-конференции, а на порталах созданы виртуальные приемные. Недавно начал свою работу сайт, на котором правительство аккумулирует открытые данные. Благодаря этим инициативам Казахстан занял 2 место в мире по индексу электронного участия в United Nations E-government Survey 2012, разделив его с Сингапуром. Данный индекс оценивает возможности онлайн-общения граждан с правительством страны. Россия в нем заняла 8 место.¹⁴

С середины 2000-х годов в Эстонии действует единый государственный Интернет-сервер eesti.ee, в который входит примерно сто порталов по предоставлению различных услуг или практической помощи жителям страны - от Регистра народонаселения, Бизнес-регистра, Регистра недвижимости, Земельного кадастра, Дорожно-транспортного регистра и системы электронного голосования до Департамента гражданства и миграции, Налогового департамента, Больничной кассы, Регистра пенсионных страхований, Центра электронных рецептов и так далее. Абсолютное большинство услуг, оказываемых госпорталами, является бесплатным либо обойдется в минимальную сумму. Так как система работает в режиме приема круглосуточно и во многом автоматизирована, то скорость ответа официальных властей на электронные письма составляет - максимум неделя, а рекордный минимум - 18 минут.¹⁵

Таким образом, можно сделать вывод о том, что любые социальные преобразования, связанные с повышением качества жизни людей, представляют собой инновационные процессы, которые происходят под воздействием мер по созданию новых общественных структур, институтов и форм социального взаимодействия людей, а инновационную деятельность учреждений системы социальных служб можно рассматривать как возможность для относительно целенаправленного позитивного развития и ценностной ориентации человека в этих организациях.

¹³ <http://мфц.пф/articles/3809/>.

¹⁴ http://gov.cnews.ru/top/2013/11/05/elektronnoe_pravitelstvo_kazahstana_gosoblako_idkarty_ecp_na_mobilnikah_548380.

¹⁵ <http://мфц.пф/articles/1753/>.

ЛИТЕРАТУРА

1. Михайлова О.Б. Инновационный потенциал личности. Диагностика и развитие. Монография. – М.: Институт МИРБИС, 2012.
2. Мудрик А. В. Социальная педагогика: Учеб. для студ. пед. вузов / Под ред. В.А. Сластенина. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: Издательский центр «Академия», 2000. - 200 с.
3. Основы социальной работы: учебное пособие для студентов высш. учеб завед. / под ред. Н.Ф. Басова. – М.: Издат. центр «Академия», 2004. – 288 с.
4. Патутина Н.А. Управление корпоративным образованием как средство развития инновационного потенциала современной компании //Сборник материалов Международной научно-практической конференции «Управленческие, правовые и социальные аспекты развития экономического потенциала России и зарубежных стран. – М.: МСЭИ, 2013. С. 285-289.
5. Платонова Н.М. Инновации в социальной работе: учебное пособие для студентов учреждений высш. проф. образования / Н.М. Платонова, М.Ю. Платонов. – М.: Издат. центр «Академия», 2011. – 256 с.
6. Сурнина Т.В. Инновации в социальной сфере как инструмент развития общества // Сборник материалов Международной научно-практической конференции «Управленческие, правовые и социальные аспекты развития экономического потенциала России и зарубежных стран. – М.: МСЭИ, 2013. С. 280-284.
7. Сурнина Т.В. Особенности обеспечения социальной адаптации пожилых людей к статусу пенсионера // Сборник материалов межвузовской научно-практической конференции (23 ноября 2012 г.) / под общей ред. проф. В.Ф. Хозова – М.: МСЭИ, 2013. С. 335-341.
8. Технологии социальной работы: учебник под общ. ред. проф. Е.И. Холостовой. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 400 с.
9. Трифилова А.А. Оценка эффективности инновационного развития предприятия. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 304 с.
10. Усманов Б.Ф. Социальная инноватика: учебное пособие. - Ин-т молодежи, 2000. – 334 с.

Рецензент: Киселева Ольга Олеговна, д.п.н., профессор кафедры философии и социально-гуманитарных наук ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургская государственная академия ветеринарной медицины».

Tatiana Surnina

Moscow socio-economic institute
Russia, Moscow
tasurni@mail.ru

Socio-pedagogical potential of innovation in the institutions of the system of social services

Abstract. Innovation activities is an integral part of the activities of the organizations and institutions that operate in the social sphere and must adapt to modifying realities in the outside surrounding world and anticipate the trends of future changes.

In the article the socio-pedagogical potential of innovation is considered in the context of opportunities for relatively purposeful positive development and value orientation of a person in the process of innovation in the institutions of the system of social services.

The presence of the innovation environment as a factor of socialization of employees involves assumes the implementation of professional and personal potential.

The content of work, communication and the socio-psychological conditions change during the innovation process.

The new professional and personal qualities of employees are actualizing and forming, the model of behavior and resources professional adaptation of new employees change too.

Also the alternative of routine activities appears and there is a reorientation of interests.

Variety of activities appears in the institution, where an employee may take a favorable position.

There is actualization of socio-pedagogical possibilities of innovation in the institutions of the system of social services, if employees have any interest in the activity. Also it depends on important of the profession for to the employee.

Innovation institutions in the system of social services can be seen as activities of the search and realization innovation in order to expand the range of social services provided by the institution and improve the quality of services, improve technology services and internal organization, and also it can be seen as an opportunity for relatively purposeful positive development and value orientation in these organizations.

Keywords: socio-pedagogical potential; innovation in social protection; innovative activity; the innovation process; social innovation; lifelong learning; multifunction centers.

REFERENCES

1. Mihajlova O.B. Innovacionnyj potencial lichnosti. Diagnostika i razvitie. Monografija. – M.: Institut MIRBIS, 2012.
2. Mudrik A. V. Social'naja pedagogika: Ucheb. dlja stud. ped. vuzov / Pod red. V.A. Slastenina. - 3-e izd., ispr. i dop. - M.: Izdatel'skij centr «Akademija», 2000. - 200 s.
3. Osnovy social'noj raboty: uchebnoe posobie dlja studentov vyssh. ucheb zaved. / pod red. N.F. Basova. – M.: Izdat. centr «Akademija», 2004. – 288 s.
4. Patutina N.A. Upravlenie korporativnym obrazovaniem kak sredstvo razvitija innovacionnogo potenciala sovremennoj kompanii //Sbornik materialov Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoj konferencii «Upravlencheskie, pravovye i social'nye aspekty razvitija jekonomicheskogo potenciala Rossii i zarubezhnyh stran. – M.: MSJeI, 2013. S. 135-140.
5. Platonova N.M. Innovacii v social'noj rabote: uchebnoe posobie dlja studentov uchrezhdenij vyssh. prof. obrazovanija / N.M. Platonova, M.Ju. Platonov. – M.: Izdat. centr «Akademija», 2011. – 256 s.
6. Surnina T.V. Innovacii v social'noj sfere kak instrument razvitija obshhestva // Sbornik materialov Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoj konferencii «Upravlencheskie, pravovye i social'nye aspekty razvitija jekonomicheskogo potenciala Rossii i zarubezhnyh stran. – M.: MSJeI, 2013. S. 280-284.
7. Surnina T.V. Osobennosti obespechenija social'noj adaptacii pozhilyh ljudej k statusu pensionera // Sbornik materialov mezhvuzovskoj nauchno-prakticheskoj konferencii (23 nojabrja 2012 g.) / pod obshhej red.prof. V.F. Hozova – M.: MSJeI, 2013. S. 335-341.
8. Tehnologii social'noj raboty: uchebnyj pod obshh. red. prof. E.I. Holostovoj. - M.: INFRA-M, 2001. - 400 s.
9. Trifilova A.A. Ocenka jeffektivnosti innovacionnogo razvitija predprijatija. – M.: Finansy i statistika, 2005. – 304 s.
10. Usmanov B.F. Social'naja innovatika: uchebnoe posobie. - In-t molodezhi, 2000. – 334 s.