

ПРОУЧВАНЕ НА ВЪЗДЕЙСТВИЕТО ОТ ВЪВЕЖДАНЕТО НА ИНТЕГРИРАНА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА В ДИРЕКЦИИ „СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ“ ВЪРХУ УСЛОВИЯТА НА ТРУД НА СОЦИАЛНИТЕ РАБОТНИЦИ¹

АТАНАС ГЕНЧЕВ*

Резюме: Настоящата студия изследва въпроса за условията на труд в Дирекции „Социално подпомагане“ (ДСП) и връзката му с дизайн на труда. Понятието „условия на труд“ се анализира като един от елементите и детерминантите на дизайн на труда. Направен е обзор на основните нормативни документи, регламентиращи условията на труд у нас, и приложението им в ДСП. Представени са резултати от проведено емпирично изследване сред социални работници от дирекции „Социално подпомагане“ с цел проучване на въздействието от въвеждането на интегрирана информационна система (ИИС) в ДСП върху условията на труд на социалните работници. Очертани са положителните и отрицателни въздействия от въведената ИИС върху ефикасността на труда на социалните работници в трите отдела на ДСП.

Ключови думи: условия на труд, дизайн на труд, Дирекции „Социално подпомагане“, интегрирана информационна система

¹ Настоящата студия е част от дисертационно изследване на тема „Проектиране и анализ (дизайн) на труда на социалния работник в сферата на социалното подпомагане“.

* Имейл: atanas.genchev@fp.uni-sofia.bg

STUDY OF THE IMPACT OF THE INTRODUCTION OF AN INTEGRATED INFORMATION SYSTEM IN THE SOCIAL ASSISTANCE DIRECTORATES AN THE WORKING CONDITIONS OF SOCIAL WORKERS

Atanas Genchev

Abstract: *This paper presents study examines the issue of working conditions in the Social Assistance Directorates (SADs) and its relation to the job design. The concept of working conditions is analyzed as one of the elements and determinants of the job design. An overview of the main normative documents regulating the working conditions in our country and their application in the SADs is made. Results of an empirical survey among social workers from Social Assistance Directorates are presented to study the impact of introducing an integrated information system (IIS) in the SADs on the working conditions of social workers. The positive and negative impacts of the implemented IIS on the efficiency of the work of social workers in the three departments of the SADs have been outlined.*

Keys words: *working conditions, job design, Social Assistance Directorates (SADs), integrated information system*

Увод

Условията на труд са едно от важните условия за доброто здраве и пълноценно използване на работната сила не само в производствените организации, но и във всички видове организации, където под някаква форма се полага труд. За важноста на условията на труд може да се съди и от факта, че първите законодателни инициативи в сферата на трудовото законодателство (особено в края на XIX и началото на XX в.) са именно регулиращите условията на труд. На базата на множество наблюдения и изследвания на работната среда и условия се установяват постепенно определени минимални изисквания, на които да отговарят работните помещения, мебелното и техническото оборудване, използването и усъвършенстването на лични предпазни средства при работа с рискови за здравето материали и продукти. Основните цели още от тогава са, първо, намаляване на трудовите злополуки, професионалните заболявания и честотата на възникналата временна неработоспособност в следствие на условията и средата на работа и, второ, увеличаване на производителността на труда и ефективността на човешкия ресурс. Цели, които в наши дни са все по-искани от всяка организация особено в организациите за социална работа, където човешкият фактор е основният ресурс и средство за работа. От здравето, мотивацията и трудоспособността на социалните работници, работещи в тях, зависи в най-голяма степен и успешността и производителността на организацията. Създадените условия на труд в организациите за социална работа от своя страна се явяват едни от факторите, влияещи върху здравето, мотивацията и трудоспособността на социалните работници, работещи в тях.

В Дирекциите „Социално подпомагане“ условията на труд се изменят през последните години все по-съществено, и то по посока тяхното подобряване. Както ще се види по-подробно в изложението, направеното по отношение на условията на труд е в няколко направления като материалната база, техническо обезпечаване, организацията на труда. Ето защо необходимостта от извеждане на ефикасността от тези подобрения и въздействието им върху дейността на социалния работник е важна част при определяне на успешното решение на проблеми или на посоката им на въздействие (положителна/отрицателна) върху модела за дизайн на труда. От резултатите на подобни изследвания, анализи и изводи зависи и вземането на решения за планирането на нови подобрения и нововъведения.

Целта на изследването е проверката на теоретичната постановка, представяща връзката между условия на труд и дизайн на труд, чрез проучване на ефикасността от промените в условията на труд в ДСП (въвеждане на ИИС и нова офис техника) върху времевата натовареност и модела за дизайн на труда на социалните работници. Тази цел е постигната с помощта на проведено анкетиране, наблюдение и фокус група на социални работници от отделите „Социална закрила“, „Хора с увреждания и социални услуги“ и „Закрила на детето“ в Дирекции „Социално подпомагане“. Изследването и представените резултати от него в настоящата студия са част от по-обхватно емпирично проучване на дизайна и условията на труд в Дирекции „Социално подпомагане“².

В настоящата студия няма подробно да бъдат разглеждани всички съществуващи нормативни документи и изисквания, определящи работната среда и условията на труд. Тя се фокусира само върху онези от тях, които са по-пряко свързани с характера на дейността и спецификата на работа в ДСП и които може би най-силно влияят върху дизайна на труда на социалните работници, работещи там. В дирекциите през последните три години настъпиха доста промени в информационното организиране на базата данни, документооборота и техническото обезпечаване на социалните работници чрез въвеждане на единна електронна система и с доставка на нова офис техника (нови компютърни конфигурации и принтери) с по-добри технически параметри за работа. Ефектите от тези промени в условията на труд в ДСП не са проучвани, което е добра възможност за провеждането на изследвания в тази насока, каквато е целта и на настоящата студия.

² Емпиричното изследване на дисертационния труд е **проведено в три етапа на измерване:**

- първи етап – изготвяне и апробиране на инструментариум;
- втори етап – първо измерване преди или малко след внесени изменения в труда на социалните работници като осигуряване на нова офис техника (компютърни конфигурации и принтери) и въвеждане на Интегрирана информационна система;
- и трети етап – второ измерване след внесени изменения в труда.

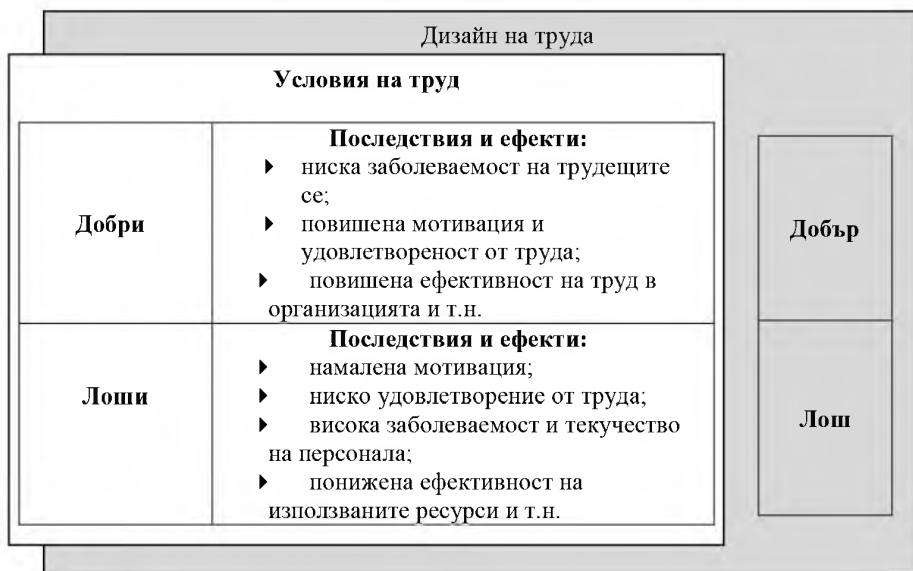
Условия на труд – същност, фактори и нормативна база

Условията на труд се разглеждат като детерминанта на дизайна на труда и влияещи върху удовлетвореността от труда, мотивацията, безопасността и здравето на работника и служителя.

Условията на труд са един от елементите на дизайна на труда. Това означава, че от тяхното качество зависи и качеството на дизайна на труда. Недостатъците на дизайна на труд могат да повлияят в негативна посока на условията на труд, от една страна, както и проблемите в условията на труд в дадена организация могат да предизвикат недостатъци при изработването на дизайна на труд от друга (вж. схема 1). В рамките на настоящата студия под дизайн на труда³ ще се разбира „творчески процес на проектиране и анализ на длъжности с цел осъществяване на целите на организацията по най-добрия и ефективен начин при използване на ресурсите ѝ (материални, технологични, финансови и човешки)“ (Генчев, А., 2017: 52).

Схема 1.

Взаимовръзка между условия на труд и дизайна на труд



³ Теоретичната база, на която е изведена авторската дефиниция за дизайн на труда, подробно е изложена в други публикации като: Генчев, А. Проектиране и анализ (дизайн) на труда и натоварване на социалните работници в дирекции „Социално подпомагане“ – *Социална работа*, 2, 2017, 50–68, ISSN 1314–9644. – http://www.swjournal-bg.com/download.php?news_id=63 и Генчев, А. Изследване дизайна на труда на социалния работник в дирекции „Социално подпомагане“ – В: *Годишник на Софийски университет „Св. Климент Охридски“*, Книга Социални дейности, том 110, 2017, 111–168, ISSN 2367–4652.

Ролята на условията на труд за служителите в организациите е много важна, тъй като те са „един от основните фактори, влияещи на здравния статус на човека“ (Михайлов, М., 2011: 6) в организацията. Здравето на човека е общочовешка ценност и в същото време производствена необходимост, която определя така да се каже и здравето на организацията. Липсата на здраве на служителите и работниците поражда дълги и чести отсъствия поради временна или трайна нетрудоспособност. Намаленият и нетрудоспособен състав в организацията натоварва здравите служители. Отсъстващите служители губят тренинг на професионалните си умения, което води до понижена производителност и ефективност на труда, а оттам и до финансови загуби както на отделния служител, така и на организацията като цяло. Условията на труд могат да повлияят и върху нивата на мотивацията и удовлетвореността от труда на служителите в организацията, което се явява една от сериозните предпоставки и за понижаване на ефективността и производителността на труда.

Съществуват различни определения за това какво представлява понятието „условия на труд“ и какви фактори му влияят, както и как самите условия на труд оказват влияние върху мотивацията, производителността и удовлетвореността от труда и т.н. Според В. Спивак⁴ условията на труд са „степен на опасност или безопасност на характера и средствата на труд и тяхното влияние върху здравето, настроението и работоспособността на човека“ (Спивак, В., 2000: 77). Други автори имат разбирането за понятието условия на труд като „външната среда, обкръжаваща човека в процеса на производство“ (Адамчук, В.⁵, Ромашов, В., Сорокина, Е., 2000: 159). Друго съдържателно определение дава Ст. Дойкова, което гласи, че „условията на труд включват като параметри физическите условия на труд, социалните фактори и организационните фактори, при които протича трудовата дейност“ (Дойкова, Ст., 2013: 5). В настоящата студия за работно понятие на условията на труд се приема изведеното от М. Михайлов – *„свкупност от елементи на трудовата среда, които оказват влияние върху живота, здравето и работоспособността на човека в процеса на труда“* (Михайлов, М., 2011: 6).

Условията на труд се влияят от редица фактори. В зависимост от вида и интензитета им на проявление те могат да оказват вредно влияние. Вредни фактори на условията на труд могат да бъдат следните:

- „прекомерна интензивност и монотонност на труда;
- неблагоприятни санитарно – хигиенни и ергономични условия на работната среда;
- нерационални режими на труд и почивка“ (пак там);
- неподходящ стил на ръководство (Михайлов, М., 2011: 7);

⁴ *Условия труда* – степень опасности или безопасности предмета и средств труда, их влияние на здоровье, настроение и работоспособность человека.

⁵ Под условиями труда понимается внешняя среда, окружающая человека в процессе производства.

- липса на актуална техническа обезпеченост;
- липса на лични предпазни средства;
- „ограничени социални контакти на работното място“ (пак там);
- липса на споделени ценности (пак там).

Дойкова в „Синдромът „Бърнаут“ и социалните условия на работното място в сферата на социалното подпомагане“ разделя факторите на условията на труд на три групи:

► Физически условия на труд („За тях съществуват хигиенни норми, методи и ред за измерване, правила и отговорности при неспазването им“ (Дойкова, Ст., 2013: 5);

► Социални фактори („взаимоотношенията на работното място, стила на ръководство, конфликти и сътрудничество, степен на съвместимост и отговорност в екипите“ (Дойкова, Ст., 2013: 6);

► Организационни фактори („режимите на труд, планирането и контролът, оценяването и стимулирането“ (пак там).

В нашата страна основен нормативен документ по отношение на здравословните и безопасни условия на труд е Законът за здравословни и безопасни условия на труд (ЗЗБУТ) и Наредба №7 от 23.09.1999 г. за минималните изисквания за здравословни и безопасни условия на труд на работните места и при използване на работното оборудване. В наредбата подробно е регламентирана организацията на трудовата дейност в глава седма, която има по-пряко отношение и към дизайна на труда. В чл. 216 се конкретизира осъществяването на трудовата дейност „така, че да предотвратява или ограничава всяко неблагоприятно въздействие, произтичащо от характера и организацията на работата, използваната технология, работното оборудване, работното място и трудовия процес, и да осигурява оптимални условия на труд, висока работоспособност, ефективност и удовлетвореност“. Тук акцентът е върху последната част от изречението: „осигурява оптимални условия на труд, висока работоспособност, ефективност и удовлетвореност“, пряко свързано с дизайна на труда, гарантиращ това да се случи в пълен обем.

Три са елементите в условията на труд, които са с особена важност и същевременно определят спецификата на работа в ДСП – материална база, техническо обезпечаване и работа с видеодисплеи, осигуряване на лични предпазни средства.

Други нормативни актове, допълнително уточняващи и задаващи по-конкретните стандарти, норми и критерии за условията на труд у нас, са: Наредба №7 от 15.08.2005 г. за минималните изисквания за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд при работа с видеодисплеи и Наредба №РД-07-3 от 18.07.2014 г. за минималните изисквания за микроклимата на работните места. Поради административния си характер и специфичните особености на работата и дейностите в ДСП основно регламентираща е Наредба №7 за работата с видеодисплей.

Работата в тези организации за социална работа е свързана с продължителна работа с компютър, респективно видеодисплеи, при въвеждане на данни в електронен вид, писане на социални оценки, социални доклади, заповеди, отговори на жалби, работа с електронни бази данни и други. Спазването на регулациите на Наредба №РД-07-3 е също важно за ДСП – по-голямата част от времето служителите, и по-специално социалните работници, прекарват в помещенията на територията на самата дирекция. Това увеличава значението на микроклимата в работните помещения. Проследяването на параметрите на температура, осветеност, влажност, запрашеност, шум е съществена част от физическите условия на труд и оптимално поддържане в най-висока степен на приближеност до изискуемите стандарти.

В Наредба №7 от 15.08.2005 г. за минималните изисквания за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд при работа с видеодисплеи пнятието „видеодисплей“ е дефинирано като „екран за текстово или графично изображение на информация, независимо от начина на представянето ѝ“. По нататък важно е и определението за лице, работещо с видеодисплеи, тъй като се конкретизира и времето на работа, което според същата наредба е „не по-малко от половината от установеното за него работно време“. В отделно приложение към същата наредба са конкретизирани и изискванията към самото оборудване като параметри за екран, клавиатура, работната маса и стол и към работната среда като местоположение и разположение, осветление, отражение, шум, повишена топлина и електромагнитни лъчения в следствие отделянето им от компютърните системи, на които трябва да отговарят работните места за работа с видеодисплеи. Всички тези стандарти, изисквания и критерии задават, детерминират и дизайна на труда в организацията. Това става като чрез тях се определя първо самото работно място, като работно място с видеодисплеи например, и второ, пряко свързано с първото, определя се график на работа и почивки, които да гарантират намаляване на вредното влияние на дисплеите и повишаване на качеството и ефективността на работа на работещите с тях.

Друг важен елемент от условията на труд и здравословното им и безопасно осигуряване е „личното предпазно средство“. В ЗЗБУТ то е определено като „всяко приспособление, екипировка, проектирано да се носи или използва от работещия, за да го предпазва от една или повече възможни опасности, заплашващи неговото здраве и безопасност при работа, както и всяко допълнение, принадлежност или специално работно облекло, проектирани за същата цел“. В организациите с административен характер на работа, към която се числи и ДСП, някак си не се обръща голямо внимание и се пренебрегва осигуряването на предпазните средства на работещите. В по-голямата си част от административните служби се осигуряват най-много спирт и памук за дезинфекция на работното бюро. Разбира се, условията на труд и работата в тези служби и не предполага използването на много предпазни средства. Въпросът е обаче, че социалните работници в ДСП не само работят в кабинетите си в дирекциите,

но имат и задълженията да посещават своите клиенти на адрес, на терен, което вече променя обстоятелствата и условията на труд. Повечето случаи са доста рискови на терен, като се има предвид, че немалка част от клиентите на дирекциите са със заразни заболявания, лоши битови и хигиенни условия на живот, с неустойчивост на емоционалното си състояние, често прерастващи в груба словесна и дори физическа агресивност. Всичко това задава необходимостта от набавяне и използване на допълнителни лични предпазни средства като хигиенни ръкавици, маски за лице, калцуни, които биха предотвратили евентуален риск за здравето и живота на социалните работници. „Лични предпазни средства се използват при работа с риск, който не може да се отстрани по друг начин. Те трябва да осигуряват защита срещу опасностите, да не са вредни за здравето и да не пречат на извършването на работата“ (Николова, Ст., 2004: 14).

Основни органи за контрол, координация, консултации и сътрудничество във връзка със здравословните и безопасни условия на труд⁶ са: Национален съвет по условия на труд (към Министерски съвет); Министерствата на труда и социалната политика (МТСП), чрез Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“. Създаден е и фонд „Условия на труд“ (към МТСП), чрез които се осигуряват средства необходими за осъществяване на мерките по постигането на здравословните и безопасни условия на труд. С членството на страната в ЕС и МОТ се съблюдава и европейското и международно законодателство в тази сфера.

Прегледът на нормативната база и институциите с правомощия да следят спазването на здравословните и безопасни условия на труд показва наличието на добре изградена база и система в нашата страна по отношение на условията на труд и тяхното контролиране.

Изследването на условията на труд в административните организации, каквато по същество е и ДСП, на пръв поглед може би изглежда маловажен проблем в сравнение например с тези на миннодобивните организации, но определено не трябва да се пренебрегва. Всяка организация се стреми да бъде ефективна, да предлага качествени стоки и/или услуги, да има здрав, мотивиран и удовлетворен персонал, което в немалка степен зависи и от условията на труд в нея.

Промени в условията на труд в Дирекции „Социално подпомагане“

Промените през последните три години в ДСП са както на национално, така и на местно ниво. На национално ниво са: въвеждането на Интегрира-

⁶ „Здравословни и безопасни условия на труд“ са „такива условия на труд, които не водят до професионални заболявания и злополуки при работа и създават предпоставка за пълно физическо, психическо и социално благополучие на работещите лица чл. 1, т. 1 от допълнителните разпоредби на Закона за здравословни и безопасни условия на труд.

ната информационна система (ИИС); въвеждането на програмен продукт за база данни „Архимед“ и снабдяването с нови компютърни конфигурации и друга офис техника. На местно ниво са поетапните ремонти на работните помещения и материалната база на Дирекции „Социално подпомагане“ по Оперативната програма „Регионално развитие“ 2007–2013, започнали през последните 4–5 години. Предвидените подобрения в работните помещения и материалната база са за „общо 89 дирекции „Социално подпомагане“ и филиалите им в 81 общини“ (Електронен сайт на АСП – секция „Новини“ 2017), в които да „се създадат условия за по-ефективно и по-широко социално обслужване на населението чрез ремонт, реконструкция, мерки за енергийна ефективност и изграждане на достъпна среда“ (Електронен сайт на АСП – секция „Новини“).

Интегрирана информационна система

До въвеждането на ИИС са съществували различни информационни системи, като по-известни и широко използвани са разработените от специалистите в градовете Сливен и Варна. Използваните системи към онзи момент са с местно значение и по-ограничени възможности. Връзка между тях също не е съществувала, което затруднява обмена на информация между отделните области и дирекции. Това налага въвеждането на една обща за цялата страна информационна система.

Новата обединена информационна система, т.нар. ИИС⁷, е разработена през 2014 г. През 2015 г. започва поетапното ѝ въвеждане в структурата на АСП. Първоначално експериментално се работи едновременно на нея и на съществуващите електронни системи. От първи април 2016 г. се работи изцяло на нея. Информационната система съдържа:

- „Модул (подсистема) „Социално подпомагане“;
- Модул (подсистема) „Социални услуги и социално включване“;
- Модул (подсистема) „Закрила на детето“;
- Централизирана база данни – ЦБД;
- Модул за дистанционно обучение“ (Отчет за дейността на Агенция за социално подпомагане за 2015 г., 2016: 72).

Първите три модула са създадени съобразно спецификата на работа на всеки един от трите отдела в ДСП. Тези модули представлява едно виртуално работно пространство, където се водят и съхраняват по електронен път случаите, по които работят социалните работници. Физическите бланки, някои от прилежащите документи към тях и архива преминават в електронни. Посредством тези модули се осъществява определянето на размер на отпусканите

⁷ ИИС е по приоритетна ос №6 на ОП РЧР 2007–2013г. с договор № BG051PO001-6.2.01-ДО01-1/13.05.2014 г., чийто предмет е „Изграждане и поддържане на Интегрирана информационна система на АСП“ със срок за изпълнение 14 месеца.

помощи, проверка за свободни места и насочване към социални услуги на клиентите. Централизираната база от данни събира цялата необходима информация за статуса и различните декларирани обстоятелства на клиентите, като по този начин се улесняват проверките и справките, които се правят от социалните работници. Последният модул е помощен, описващ работата с ИИС и различните операции, които следва да се изпълняват при електронното водене на случаите.

В годишния си отчет за 2015 г. АСП отчита и няколко организационни дейности и стъпки, извършени при въвеждането на ИИС: „С цел подобряване на комуникацията на АСП и териториалните поделения активно се поддържа и актуализира вътрешен форум за служителите на териториалните поделения на АСП. Подобряване на информационния обмен на база данни в АСП и териториалните поделения. Осигурен е Електронен обмен на данни в областта на социалната сигурност по Регламент 883/2004 година. Инсталирана е мрежова система за регулиране на интернет трафика на потребителите и контрол на използваните от тях приложения. Реализиран и осигурен е на 100% достъп до Национална база данни „Население“, Агенция по вписванията, НАП, НОИ, и Агенция по заетостта – на базата на подписани споразумения с държавните институции за предоставяне на информация по електронен път (НАП, ГД ГРАО, НОИ, Агенция по заетостта и др.), свързана с дейността на АСП. Създадена е организация по предоставяне на ежемесечна информация на териториалните дирекции: от НОИ – информация за размера на изплащаните обезщетения за безработица, за размера на изплащаните парични обезщетения и помощи от ДОО, относно размера на изплатените пенсии; от ГД ГРАО – информация за починалите лица през предходния месец. Поддържан е актуален регистър за издадените цифрови сертификати за УЕП, съгласно Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите. През 2015 г. са подновени 250 сертификати за УЕП на директори и служители на териториални дирекции“ (пак там: 73–74).

Чрез тази система АСП цели следните ефекти: „повишаването на качеството на работа на териториалните структури на АСП чрез намаляване на времето, необходимо за обработване на документи; подобряването на техническото обезпечаване на дейността; подобряването на качеството на обслужване на клиентите и цялостното оптимизиране на дейността на АСП, както и повишаването на професионалния капацитет и мотивацията на служителите на Агенцията“ (Електронен сайт на АСП, 2015).

В организационен аспект е направена и още една важна и необходима стъпка за успешното въвеждане на ИИС, като е „проведено присъствено обучение на 180 ключови потребители за работа с ИИС и дистанционно обучение на 4016 обучаеми (служители на АСП) за запознаване с разработената информационна система“ (Отчет за дейността на Агенция за социално подпомагане за 2015 г., 2016: 72). В проведени разговори със социални работници обаче те

споделят, че това обучение не им е било достатъчно и са изпитвали затруднения с работата с ИИС. Те също отбелязват, че се налагат чести промени и усъвършенствания/актуализации в системата, които допълнително внасят стрес и психическо напрежение в работата им с ИИС.

От първи юли 2016 г. е въведен друг програмен продукт за водене и съхранение на документи – „Архимед“, като част от уеднаквяването на програмните продукти използвани в държавната администрация.

Информационната система за ДСП е ценно средство, посредством което се организира работата на социалния работник, улеснява се достъпът до все по-нарастващото количество от електронни бази данни (на АСП и други администрации), създават се допълнителни възможности за взаимодействие с други колеги, експерти и висшестоящи, улеснява се изготвянето на справки, отчети, създават се условия за намаляване на хартиеното водене на документооборота в администрацията. Когато информационната система е единна, т.е. всички териториални структури на една администрация имат равен достъп до базата данни, то тогава могат да се изведат и допълнителни нейни функции като улеснени справки между отделните дирекции, особено при работа по общи случаи или при прехвърляне на такива, намален риск от злоупотреби и създаване на предпоставки за обективен контрол върху дейността на всеки един служител. В бъдещ план информационната система е добра база за електронизация на услугите, предлагани от ДСП, като част от цялостната електронизация на администрацията и създаването на електронното правителство.

Нова офис техника (нови компютърни конфигурации и принтери)

С цел технически да се обезпечи работата на ИИС се доставят и допълнителни нови компютърни конфигурации и друга офис техника. Голяма част от старите компютърни конфигурации, на които работят социалните работници (компютри Pentium 2 с памет RAM 500 MB, процесор с 1,2 GHz и 32-bit операционна система Windows XP), са заменени с нови компютърни конфигурации (компютри HP с памет RAM 4 GB, процесор AMD A8-6500B APV HD Graphics 3,50 GHz) и с нова по-съвременна операционна система (64-bit Windows 8, 1 Enterprise). Съотношението компютър спрямо брой социални работници е почти едно към едно, но при условие, че се използват част от старите компютри заедно с новите компютърни конфигурации.

Копирната техника към първия етап на изследването се състои от различни видове матрични принтери, лазерни и мултифункционални устройства с марки като Samsung 3200 Series (16 бр. листа в минута), Kyocera Mita Ecosys FS 1010 (15 бр. листа в минута), Panasonic KX-P 2130, Konica Minolta Page Pro 1400W (16 бр. листа в минута), OKI Microline 3390. Закупените нови принтери и мултифункционални устройства са значително по-бързи (около 25 бр. листа в минута) спрямо наличните стари модели (от около 15–16 листа в минута).

Промяната в техническото обезпечаване е отразена в отчета на АСП за 2015 г. като: – Блейд инфраструктура в Централно управление на АСП; – 2800 компютърни конфигурации; – 450 мултифункционални устройства; – 750 лазерни принтери“ (Отчет за дейността на Агенция за социално подпомагане за 2015 г., 2016: 73).

Емпирично изследване на физическите условия на труд в Дирекции „Социално подпомагане“

Модел за дизайн на труда

С внасяне на изменения в детерминантите на дизайна на труда (специализация, обхват на труда, дълбочина на труда, условия на труд) се изменя дизайнът на труда. От дизайн на труда в организациите за социална работа зависят нивата на нервно-психично натоварване, удовлетвореност от труда, мотивацията на персонала, текучеството на персонала, а от техните нива зависи в голямата си част и качеството на управление на човешките ресурси в тези организации. От своя страна от качеството на управление на човешките ресурси в организациите за социална работа в голяма степен зависи и техният успех. На схема 2 е представен графично модел за дизайн на труда и връзката му с управлението на човешките ресурси. В сив цвят са поставени елементите, факторите и детерминантите, които засяга емпиричното изследване от общия модел за дизайн на труд.

Схема 2.
Модел за дизайн на труда

			Успех на организациите за социална работа	
			Дизайн на труда	Качество на управление на човешките ресурси
	Детерминанти			Нива на нервно-психично натоварване
	Специализация			Удовлетвореност от труда
	Обхват			Мотивацията на персонала
Групи фактори	Дълбочина			Текучеството на персонала
Организационни фактори („режимите на труд, планирането и контролът, оценяването и стимулирането“ (Дойкова, Ст., 2013: 6).	Условия на труд			

Социални фактори					
	(„взаимоотношенията на работното място, стила на ръководство, конфликти и сътрудничество, степен на съвместимост и отговорност в екипите“ (пак там).				
Вредни фактори	Физически условия на труд („За тях съществуват хигиенни норми, методи и ред за измерване, правила и отговорности при неспазването им“ (Дойкова, Ст., 2013: 5).				
„Прекомерна интензивност и монотонност на труда“ (Михайлов, М., 2011: 6).					
„Неблагоприятни санитарно – хигиенни и ергономични условия на работната среда“ (пак там).					
„Нерационални режими на труд и почивка“ (пак там).					
„Неподходящ стил на ръководство“ (Михайлов, М., 2011: 7)					
Липса на актуална техническа обезпеченост.					
Липса на лични предпазни средства.					
„Ограничени социални контакти на работното място“ (пак там).					
„Липса на споделени ценности“ (пак там).					

Дизайн на емпиричното изследване

Дизайнът на труда в организациите за социална работа се моделира чрез изменение на една или няколко от неговите детерминанти. Качеството на управление на организациите за социална работа пряко зависи от създадения дизайн на труда в тях.

Проверката на теоретичната постановка по отношение на връзката между условия на труд и дизайн на труд пороци необходимостта от създаването на следния дизайн на емпиричното изследване:

► **Цел на изследването** – проучване на ефикасността от промени в условията на труд в ДСП (въвеждане на Интегрирана информационна система и нова офис техника) върху времевата натовареност и модела за дизайна на труда на социалните работници.

► **Задачи на изследването:**

- Да се изготви инструментариум за проучване на положителни/отрицателни въздействия и времева ефективност на ИИС и нова офис техника.
- Да се проучат физическите условия на труд в изследваните ДСП с фокус актуална техническа обезпеченост.
- Да се изследва ефикасността на труда на социалния работник в ДСП в резултат на използването на ИИС и нова офис техника (по-конкретно – времето, необходимо за изпълнение на трудовите задължения).

► **Хипотеза:** Допуска се, че чрез промяна във физическите условия на труд (като един от елементите/детерминантите на дизайна на труда) – с „въвеждане на ИИС, офис техника (нови компютърни конфигурации и принтери)“ – се намалява времето, необходимо за изпълнение на служебните задачи на социалния работник в ДСП. От своя страна това влияе върху дизайна на труда и доказва необходимостта и значимостта на разработения авторски модел за дизайн на труда на социалния работник за управлението на човешките ресурси в ДСП.

Методология и инструментариум на изследването

Емпиричното изследване беше реализирано, чрез изследователските методи – анкетиране, наблюдение и фокус група.

За изпълнение на целта на емпиричното изследване беше конструиран въпросник – Карта за установяване на времева ефективност, положителни и отрицателни страни от работата с ИИС, офис техника (нови компютърни конфигурации и принтери) (вж. Приложение 1).

Картата е съставена от четири части. Първата част е подробно указание за целта на изследователския инструмент и начина на неговото попълване, мерни единици, значение и начин на попълване на отделните графи и колони. Втората и третата части представляват таблици. Втора част е наречена „Обща част на дейности характерни и за трите отдела в ДСП“, а третата е специализирана част на дейности, характерни за всеки от трите отдела. Те съдържат по 5 бр. колони. В първа колона са посочени общите описани дейности в длъжностните характеристики на социалните работници от трите отдела на ДСП (18 бр.). Втората и третата колона са съответно „Увеличаване на необходимото време с... минути“ и „Намаляване на необходимото време с... минути“, които са разделени на по 6 отделни подколони, в чиито графи са отбелязани минути от 2 до 10 през две минути и 10 + или повече от десет минути. Изследваните лица трябва да оградят минутите в една от двете колони за всяка дейност, съобразно субективната им преценка за това увеличава ли се времето за изпълнение на трудовите им задачи или намалява чрез използване на ИИС, офис техника (нови компютърни конфигурации и принтери). С цел по-лесно разграничаване, едната колона „Намаляване на необходимото време

с... минути“ е в цвят светло сиво. Последната колона е за отбелязване на извънработно време, ако се работи в такава. Четвъртата част „Положителните и отрицателните страни от работата с ИИС, офис техника (нови компютърни конфигурации и принтери)“ представлява въпросник с 4 въпроса от полузатворен тип. Въпросите са с множествен избор на отговори, с които да се определят силните и слаби въздействия/страни. Възможностите за отговори бяха сформирани на базата на *фокус група* със социални работници и специалисти информационно обслужване.

Операционализацията на променливите на изследването е представена в таблица 1.

Таблица 1

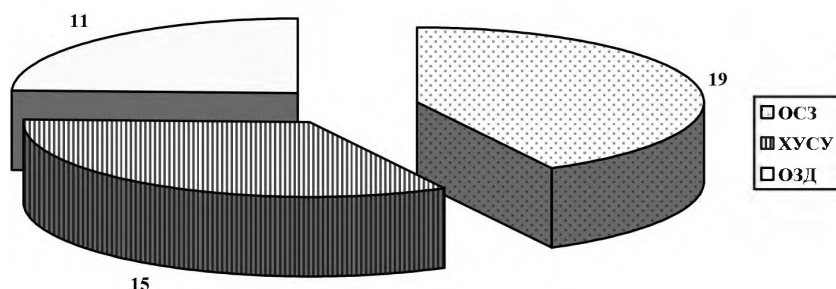
Променливи	Показател	Инструмент
<i>Физически условия на труд</i> <i>актуална техническа обезпеченост</i>	Брой силни/слаби страни на ИИС	Карта за установяване на времев ефективност, положителни и отрицателни страни от работата с ИИС, офис техника (нови компютърни конфигурации и принтери)
	Брой силни/слаби страни на офис техника (нови компютърни конфигурации и принтери)	Карта за установяване на времев ефективност, положителни и отрицателни страни от работата с ИИС, офис техника (нови компютърни конфигурации и принтери)
<i>сграден фонд и оборудване</i>	Добро/лошо състояние на сградите, достпност и локация	Използван изследователски метод – наблюдение
	Добро/лошо състояние на работните помещения и мебели	
<i>Време необходимо за изпълнение на трудовите задължения на социалния работник в ДСП</i>	Увеличаване/намаляване на времето в минути	Карта за установяване на времев ефективност, положителни и отрицателни страни от работата с ИИС, офис техника (нови компютърни конфигурации и принтери)

Извадка и организация на изследването

Настоящото изследване е част от третия етап на дисертационно емпирично проучване на дизайна на труда социалния работник в ДСП. То се проведе в периода май–юни 2017 г. с 45 социални работници от 4 Дирекции „Социално подпомагане“ (три от тях в столицата и една в малък град).

Диаграма 1.

Брой на социалните работници участвали в изследването по отдели



Анализ на резултати от емпирично изследване на физическите условия на труд в Дирекции „Социално подпомагане“

Сграден фонд и оборудване

От направените наблюдения при посещенията на изследваните дирекции се установиха следните физически условия на труд:

Общо състояние на сградите, достъпност и локация

Използваните сгради (или помещения в сгради) са общински и са с договори за ползване от страна на АСП. Това създава доста проблеми по поддръжката на цялостното състояние на сградите – те са различни като структура и предишно предназначение (училище, детска градина, жилищна сграда, културен дом, здравна служба и т.н.). Дирекциите в голям град са отдалечени от други административни сгради на общината, но за сметка на това са в жилищните комплекси, близо до хората, чийто район обслужват. Тези в малък град са в центъра на населеното място, в непосредствена близост до административните сгради и служби. Три от изследваните сгради са в добро общо състояние, а две са в лошо. Във всички сгради помещенията, ползвани от дирекциите, са пригодени за работа колкото е било възможно. Но самото разположение на работните помещения не е съобразено за такъв тип администрация. Това е така, защото кабинетите или са прекалено големи, или прекалено малки. В една от дирекциите например височината на тавана е около 3,5 м, а в другата е около 2,20 м, което се отразява несъмнено при климатизирането им. В три дирекции има специално оборудвани приемни за клиентите, а в една (в малък град) и изнесените работни места – нямат. В приемните са изградени защитни стъкла – прегради между клиентите и служителите, но е запазен „живият контакт“ с клиента. Самите приемни имат, макар и стари, бюра и маси за попълване на документите и столове за сядане, предназначени за клиентите. Във всички из-

следвани дирекции надлежно са поставени информационни табла с образци за попълване на приеманите заявления-декларации и актуална информация. Всичко това подпомага работния процес особено в частта консултиране и информиране на клиентите за техните права и задължения.

С достъпната среда за хора с увреждания положението е по-сложно и има още много какво да се желае. Така например има изградена метална рампа за достъп на хора с увреждания в две от изследваните ДСП, за останалите две няма добре осигурена достъпна среда за хора с увреждания. Подобно е положението и в посетените изнесени работни места в изследваните ДСП. Три от изследваните дирекции са в сгради с два и повече етажа, достъпът до които е невъзможен – няма асансьор или рампа, с което остават недостъпни за хора с двигателни увреждания. В дирекцията от малък град асансьорът е малък и в него не може да влезе инвалидна количка.

Във всички дирекции от извадката има указателни табели за изходите и начина на напускане на сградата при аварии, пожари и бедствия. Пожарните кранове са налични и във видимо добро състояние, на всеки етаж и крило има и пожарогасители, които са минали годишни технически прегледи. Липсват, обаче, аварийни лампи и пожароизвестителна система. Освен това в част от коридорите има мебели и други предмети, които стесняват на места доста значително пътя за евакуация. Санитарните помещения са като цяло в добро общо състояние. Две от сградите разполагат и с дворна част, която обаче е в лошо състояние – гъсто обрасли с растителност, дървета и храсти, които закриват видимостта, както от пътя към сградите, така и от работните помещения към пътя. Единственият плюс на тази растителност е, че създава в известна степен естествена климатизация, особено през летните месеци. Сградите не са санирани и енергоефективни. В сградите има СОТ, в почти всички работни помещения, но липсва жива охрана на място за бързи реакции.

Общо състояние на работните помещения и мебели

Работните помещения и като цяло сградите са осветени с луминисцентни лампи, които обаче са недостатъчни, тъй като постоянно има липсващи или неработещи, които много рядко се сменят. Осветеността е като цяло лоша (например 130 измерени лумена в една от дирекциите). За сградата с високите тавани няма осигурени настолни лампи. В най-благоприятно положение по отношение на осветеността и общото състояние на работните помещения е дирекцията в малък град, където наскоро е правен основен ремонт. В дирекциите от голям град стените са като цяло в добро общо състояние. Боядисани и измазани, но на места се забелязват сравнително големи пукнатини и падаща мазилка. Чувства се влага и се забелязват стари течове. В особено лошо състояние са работните помещения в едно от изследваните ДСП, където отдавна не е правен основен ремонт и като че ли най-малко е пригодена

сградата от предишното ѝ предназначение към новите ѝ функции. В голяма част от работните помещения не е сменяна дограмата, която е дървена и в много лошо състояние, като на места има пукнати или счупени прозорци. На отделни места има шори, които обаче не са достатъчни, а и липсват комарници. Подовата настилка в повечето работни помещения е балатум или мозайка и в отделни случаи теракот. Климатизацията може да се определи като добра само в дирекцията в малък град, за останалите ДСП и за изнесените работни места тя не е на нужното ниво. Бюрата и столовете са достатъчно, но не всички са нови и ергономични.

По отношение на личните предпазни средства за социалните работници те липсват във всички участъци в емпиричното изследване ДСП.

Положителни и отрицателни въздействия на ИИС върху труда на социалния работник в ДСП

Таблица 2 представя получените резултати от първия въпрос от въпросника по отношения на определяне положителните въздействия на ИИС. Резултатите показват, че 71% от изследваните лица считат „по-бързото боравене с големи количества от информация“ като най-голям принос на ИИС, следван от „по-бързо изготвяне на справки за клиенти“ с 55,6%, „по-лесно организиране на документооборота в работата“ с 53,3%, „подобряване на контакт и работата с други социални организации и институции“ с 51,1%, „по-лесно определяне на размерите на социални помощи“ с 44,4%.

Таблица 2.
Положителни въздействия на ИИС
(Въвеждането на ИИС помага в работата според Вас чрез:)

Възможни избори	Брой натрупани предпочитания (абсолютна стойност)	Относителна стойност
По-бързо боравене с големи количества от информация	32	71,1%
По-бързо изготвяне на справки за клиенти	25	55,6%
По-лесно организиране на документооборота в работата	24	53,3%
По-лесно определяне на размерите на социални помощи	20	44,4%
По-лесно определяне на социални услуги	5	11,1%
Подобряване контакт и работата с други социални организации и институции	23	51,1%
Подобряване контакта с клиента	3	6,7%

Подобряване мобилността на работното място	9	20%
Подобряване автономността на работното място	5	11,1%
Подобряване работата с колеги в отдела	4	8,9%
Подобри работата с колеги от други отдели	13	28,9%
Подобряване работата с експерти от по-високо експертно равнище в структурата на АСП	4	8,9%
Друго (моля посочете): по-малко писане на ръка след въвеждането на ИИС; отпада дублиране на отпускните социални помощи от две и повече дирекции на едно нуждаещо се лице (при преместване често се е случвало за 1 месец да се дублира, но поради измами); Практически спиране на отнемащата времеви и човешки ресурс дейност за писане и водене на кореспонденция между отделните ДСП; възможност за справки – вижда се цялото натоварване.	3	6,7%

Обратно, като най-голям недостатък на ИИС участвалите в изследването социални работници определят „по-дълго време се налага да се работи с видеодисплеи (пред екрана на компютъра)“ – 77,8% (вж. таблица 3), т.е. бързината на работата с компютъра не се счита като облекчение и намаляване на времето за работа с него (едно заявление-декларация се обработва за по-малко време, но количеството на декларации не намалява). За единица време се обработват повече декларации, но те са достатъчно като бройка, за да запълнят освободеното време. Т.е. натовареността като цяло се запазва, но ефикасността от ИИС е видима по посока повече обработени заявления-декларации за единица време. Останалите опции за отговор набират значително по-малък брой избори.

Като позитиви на ИИС правят впечатление и дадените отговори към опцията „друго“, които разкриват новите възможности на Интегрираната информационна система:

- *Ограничаване на грешки и измами със социални помощи.* Отпада дублиране на отпускните социални помощи от две и повече дирекции на едно и също подпомагано лице (при преместване често се е случвало понякога помощта за 1 месец да се дублира, при измами и за по-дълго време).
- *Намаляване на някои технически дейности.* Практически спиране на хартиената кореспонденция с писма по пощата между отделните ДСП, отнемаща времеви, човешки и финансов ресурс.
- *Повишаване бързината на изготвяне на различни справки* в това число и за натовареност на социалните работници.

Таблица 3.
Отрицателни въздействия на ИИС
(Въвеждането на ИИС пречи в работата според Вас като:)

Възможни избори	Брой натрупани предпочитания (абсолютна стойност)	Относителна стойност
Увеличи писмената работа	5	11,1%
По-дълго време се налага да се работи с видеодисплеи (пред екрана на компютъра)	35	77,8%
Намали мобилността на работното място	6	13,3%
Изолира личните контакти с колеги	4	8,9%
Повиши напрежението и стреса на работното място (поради пропуски в знанията за работа със софтуера или негови грешки)	9	20%
Намали времето за личен контакт с клиента	4	8,9%
Намали автономността на работното място	2	4,4%
Ограничи личния контакт с колеги в отдела	1	2,2
Ограничи личния контакт с колеги от други отдели	5	11,1%
Се губи много време в отстраняване на неправилно въведени данни или заведени дела за клиенти (поради пропуски в знанията за работа със софтуера или негови грешки)	5	11,1%
Друго (моля посочете):	0	0%
След въвеждането на ИИС не се наблюдават изменения в работата от преди внедряването ѝ.	2	4,4%

Положителни и отрицателни въздействия на офис техниката (нови компютърни конфигурации и принтери) върху труда на социалния работник в ДСП

Със същия тип въпроси са изследвани и положителните и отрицателни въздействия на закупената и въведена в експлоатация нова офис техника (компютърни конфигурации и принтери). В таблица 4 са представени резултатите за положителните въздействия, като най-припозната в това си качество е „увеличаване на бързината на работа с програмните продукти“ със 73,3%.

Таблица 4.
Положителни въздействия на офис техниката
(Работата с новите компютърни конфигурации и принтери
подобри работата чрез:)

Възможни избори	Брой натрупани предпочитания (абсолютна стойност)	Относителна стойност
Увеличаване на бързината на работа с програмните продукти	33	73,3%
Намаляване на умората на очите	7	15,6%
По-доброто и отчетливо изобразяване на графичната информация (ленти, папки, бутони и т.н.) От екрана	12	26,7%
Намаляване на грешките и забиванията възникващи при работата с различни софтуерни продукти	17	37,8%
Намаляване на грешките и забиванията възникващи при работата с различни външни носители (флаш памет, дискове) и периферия (принтери, мултифункционални устройства)	13	28,9%
Повишаване на скоростта при работа в интернет	11	24,4%
Друго (моля посочете):	0	0%

Същевременно като най-отрицателно с 53,3% е отчетено „повиши умората на очите“ (вж. таблица 5). Останалите възможни отговори за отрицателни въздействия на офис техниката (нови компютърни конфигурации и принтери) са със значително по-малък брой избори. Участвалите в изследването социални работници считат, че въпреки новите екрани с подобрени предпазно-защитни функции отново умората на очите е основен недостатък. Получава се интересен парадокс, обяснението на който може да се намери в твърдението, че: „Умората на очите се дължи не на по-лошите компютри, на компютърните системи, а поради по-дългата работа с тях“, дадено в опцията за отговор „друго“.

Таблица 5.

**Отрицателни въздействия на офис техника
(Работата с новите компютърни конфигурации и принтери влоши работата като:)**

Възможни избори	Брой натрупани предпочитания (абсолютна стойност)	Оотносителна стойност
С неподходящия си дизайн (липсва достатъчна ергономичност на екран, клавиатура, мишка и т.н.)	6	13,3%
Повиши напрежението и стреса на работното място (поради пропуски в знанията за работа с хардуера или негови грешки)	8	17,8%
Повиши умората на очите	24	53,3%
По-лошо изобразяване на графичната информация (ленти, папки, бутони и т.н.) от екрана	1	2,2%
Увеличаване на грешките и забиванията възникващи при работата с различни софтуерни продукти	3	6,7%
Увеличаване на грешките и забиванията възникващи при работата с различни външни носители (флаш памет, дискове) и периферия (принтери, мултифункционални устройства)	2	4,4%
Понижаване на скоростта при работа в интернет	3	6,7%
Друго (моля посочете): Умората на очите се дължи не на по-лошите компютри, на компютърните системи, а поради по-дългата работа с тях	1	2,2%
След въвеждането на новите компютърни конфигурации не се наблюдават изменения в работата спрямо работата със старите.	4	8,9%

Тези резултати показват една по-малко видима ефектност от въвеждането на новата офис техника (нови компютърни конфигурации и принтери), пред тази на ИИС, но като цяло положителните въздействия са повече и по-категорично припознати от страна на изследваните социални работници пред отрицателните.

Времева ефикасност на ИИС и офис техниката (нови компютърни конфигурации и принтери) по дейности

От всички дейности и трудови задължения, включени в длъжностните характеристики на социалните работници в ДСП, в следващия анализ са включени само онези, за които има получен отговор в една от двете посоки – увеличаване или намаляване на времето за изпълнението им. От получените данни разбираме, че част от трудовите задачи са без изменение във времето за изпълнението им. При извеждането на статистическата величина средно аритметично не са включени дадените отговори „10+“.

Дейностите и трудовите задължения на социалните работници в ДСП са разделени на две части. Първата са „Общи дейности“, където са изведени онези дейности и задължения от длъжностните характеристики на социалните работници в трите отдела, които са характерни за всеки един от тези отдели. Във втората част са изведени специфичните дейности и задължения на работещите в конкретния отдел в ДСП. В таблици 6 и 7 са представени резултатите, получени за изменение на времето за работа за трите отдела.

Таблица 6.

Промяна във времето за работа след използване на ИИС и новата офис техника

Намаляване на времето за изпълнение на трудови задачи	Средно аритметично	Ме	Мо	Брой отговорили	Увеличаване на времето
Обща част и за трите отдела					
Подготовка за започване на работа.	2,8	2	2	45	0
Прием и обработка на молби – декларации за отпускане на социална помощ и/или за ползване на социални услуги.	3,51	2	2	45	0
Проучване на документация и събиране на информация.	5,72	4	10	45	0
Изготвяне на ведомости.	4,85	4	2	45	0
Изготвяне на справки.	6,22	6	10	45	0
Изготвяне на отчети.	5,6	4	4	43	2
Подаване на информация за изготвяне на ведомости, справки, отчети и др.	5,65	4	2	27	0
Работа по сигнали, жалби.	4,5	4	2	28	2
Приключване на работата.	2,48	2	2	45	0

От таблица 6 става ясно, че въведените промени спестяват най-много време при следните дейности на социалните работници в ДСП: „Изготвяне на справки“ (средно с 6,22 минути), „Проучване на документация и събиране на информация“ (с 5,72 минути), „Подаване на информация за изготвяне на ведомости, справки, отчети“ (с 5,65 минути), „Изготвяне на отчети“ (с 5,60 минути), „Изготвяне на ведомости“ (с 4,85 минути). Малък брой посочвания има в другата посока – на увеличаване на времето за изпълнение и то само за две дейности – „Изготвяне на отчети“ и „Работа по сигнали, жалби“. Сравнително голям е броят на дейностите без промяна на времето за изпълнението им – „Подаване на информация за изготвяне на ведомости, справки, отчети и др.“ (18 респонденти) и „Работа по сигнали, жалби“ (15 респонденти).

В таблица 7 са представени резултатите за брой получени отговори по минути, което дава възможност в дълбочина да се направи анализ за най-често даваното време. Почти по всички дейности най-много от изследваните социални работници са поставяли по две минути. Единствено „Проучване на документация и събиране на информация“ е с по-голяма бройка посочвания от 16 броя за 10 минути, както и „Изготвяне на отчети“ и „Изготвяне на справки“, където най-много социалните работници са посочвали 4 и 10 минути.

Таблица 7.
Резултатите по брой посочили по минути съобразно скалата

Намаляване на времето в минути за изпълнение на трудови задачи	Брой посочили по минути						Без промяна
	2	4	6	8	10	10+	
Обща част и за трите отдела							
Подготовка за започване на работа.	34	8	2	0	1	0	0
Прием и обработка на молби – декларации за отпускане на социална помощ и/или за ползване на социални услуги.	20	12	5	0	3	0	0
Проучване на документация и събиране на информация.	12	14	2	0	16	1	0
Изготвяне на ведомости.	20	8	2	0	12	3	0
Изготвяне на справки.	8	4	11	2	11	9	0
Изготвяне на отчети.	10	11	7	1	11	3	0
Подаване на информация за изготвяне на ведомости, справки, отчети и др.	6	6	3	2	6	4	18
Работа по сигнали, жалби.	11	9	3	0	5	0	15
Приключване на работата.	39	3	2	0	1	0	0

В заключение може да се направи изводът, че използването на ИИС и офис техниката (нови компютърни конфигурации и принтери), внесени като изменение в условията на труд в ДСП, действително подобряват работата на социалните работници, като намаляват необходимото време за изпълнение на повечето от общите дейности, извършвани и в трите отдела. Най-много време се спестява за дейности и трудови задачи, тясно свързани с работата с компютър и интернет. Немалка част от общите дейности и трудови задължения остават без промяна в необходимото им за извършване време след въведените нововъведения в условията на труд. Важно е да се отбележи, че липсват статистически значими резултати за дейности с увеличаване на времето.

В следващите няколко таблици са представени резултатите от специфичните за всеки от трите отдела в ДСП (Социална закрила (СЗ), Хора с увреж-

дания и социални услуги (ХУСУ) и Закрила на детето (ЗД) дейности, извършвани по длъжностна характеристика на социалните работници.

Отдел „Социална закрила“

Социалните работници от ОСЗ, участвали в изследването, считат, че е настъпила промяна за част от извършваните от тях дейности и трудови задачи (вж. таблица 8). Тази промяна подобно на общите дейности е по посока намаляване на времето им за извършване. С най-голям обем от спестено време в следствие на нововъведенията се определя „Извършване на необходимото ежемесечно начисляване на социалните помощи“ (средно със 7,28 минути), като най-много социални работници са посочвали с 10 минути. За останалите дейности най-често посочваното време на намаление е с 2 минути. И тук е незначително малък броят посочвания в другата посока – на увеличаване на времето. Сравнително голям е броят дадени отговори „без промяна“ за „Изготвяне на предложение за отпускане или отказ на социална помощ“ (14 респонденти), което е основно трудово задължение на социалните работници в този отдел.

Таблица 8.

Промяна във времето за работа с използване на ИИС и новата офис техника – специфични дейности и трудови задачи за отдел „Социална закрила“

Намаляване на времето в минути за изпълнение на трудови задачи	Средно аритметично	Ме	Мо	Брой отговорили	Увеличаване на времето
Специализирана част на дейности, характерни за отдел „Социална закрила“					
Проучване на документация и събиране на информация за изготвяне на социална анкета.	3,15	2	2	19	0
Изготвяне на мотивиран социален доклад, въз основа на извършената социална анкета.	3,55	2	2	9	1
Изготвяне на предложение за отпускане или отказ на социална помощ.	2,4	2	2	5	0
Извършване на необходимото ежемесечното начисляване на социалните помощи.	7,28	10	10	14	1

Таблица 9.

Резултатите по брой посочили по минути съобразно скалата – специфични дейности и трудови задачи за отдел „Социална закрила“

Намаляване на времето в минути за изпълнение на трудови задачи	Брой посочили по минути						
	2	4	6	8	10	10+	Без промяна
Специализирана част на дейности, характерни за отдел „Социална закрила“							
Проучване на документация и събиране на информация за изготвяне на социална анкета.	15	1	1	0	2	0	0
Изготвяне на мотивиран социален доклад, въз основа на извършената социална анкета.	5	2	1	1	0	0	9
Изготвяне на предложение за отпускане или отказ на социална помощ.	4	1	0	0	0	0	14
Извършване на необходимото ежемесечно-то начисляване на социалните помощи.	2	3	1	0	8	0	4

От представените данни може да се обобщи, че социалните работници в ОСЗ посочват сравнително малък кръг от дейности, при които се наблюдава съществено изменение във времето за изпълнението им като ефект от нововъведенията (на нов софтуерен продукт и нов хардуер в работния процес). Важно е да се отбележи, че посоката на това изменение е в намаляване на времето. Нововъведенията в условията на труд повлияват положително върху бързината на изпълнение на трудовите задачи. Най-голяма ефикасност се наблюдава при дейността „Извършване на необходимото ежемесечното начисляване на социалните помощи“ с 7,28 минути, което е основна специализирана дейност за отдела и длъжността.

Отдел „Хора с увреждания и социални услуги“

В отдел ХУСУ картината е подобна на тази в ОСЗ. И тук с най-голям обем от спестено време в следствие на нововъведенията с почти двойна преднина пред останалите се определя дейността – „Обработка на заявления-декларации за отпускане или отказ на месечни добавки за социална интеграция и целеви помощи“ с 6,13 минути (вж. таблица 10). Натрупванията в най-често посочваните отговори са почти равни при 2 минути и 10 минути. Следващата дейност, при която се отчита намалено време, е „Прием на заявления-декларации за отпускане или отказ на месечни добавки за социална интеграция и целеви помощи“ със средно аритметично от 3,2 минути. Този резултат е съвсем логичен, тъй като и тази дейност е сред основните, които се извършват почти изцяло с помощта на новите технологии – компютър и специализиран софтуер, и влиянието при промяната им е силно усещана.

Таблица 10.

Промяна във времето за работа след използване на ИИС и новата офис техника специфични дейности и трудови задачи за отдел „Хора с увреждания и социални услуги“

Намаляване на времето в минути за изпълнение на трудови задачи	Средно аритметично	Ме	Мо	Брой отговорили	Увеличаване на времето
Специализирана част на дейности, характерни за отдел „Хора с увреждания и социални услуги“					
Прием на молби – декларации за отпускане или отказ на месечни добавки за социална интеграция и целеви помощи за хронично болни, деца/лица, лица в надтрудоспособна възраст, военноинвалиди и хора с увреждания в съответствие с действащата нормативна уредба, като следи да бъдат налични всички необходими данни.	3,2	2	2	15	0
Обработка на молби – декларации за отпускане или отказ на месечни добавки за социална интеграция и целеви помощи за хронично болни, деца/лица, лица в надтрудоспособна възраст, военноинвалиди и хора с увреждания в съответствие с действащата нормативна уредба, като следи да бъдат налични всички необходими данни.	6,13	6	10	15	0
Изготвяне на мотивиран доклад-предложение за предоставяне или отказ на социални услуги.	3	2	2	6	0

За разлика от ОСЗ нито един от социалните работници в ХУСУ не счита, че се наблюдава увеличаване на времето за изпълнение на която и да е от специфичните дейности, извършвани в отдела. Дейността „Изготвяне на мотивиран доклад-предложение за предоставяне или отказ на социални услуги“ (със средно аритметично намаляване на времето с 3 минути) е единствената с голям брой отговорили без промяна.

Таблица 11.

Резултатите по брой посочили по минути съобразно скалата – специфични дейности и трудови задачи за отдел „Хора с увреждания и социални услуги“

Намаляване на времето в минути за изпълнение на трудови задачи	Брой посочили по минути						
	2	4	6	8	10	10+	Без промяна
Специализирана част на дейности, характерни за отдел „Хора с увреждания и социални услуги“							
Прием на молби – декларации за отпускане или отказ на месечни добавки за социална интеграция и целеви помощи за хронично болни, деца/лица, лица в надтрудоспособна възраст, военноинвалиди и хора с увреждания в съответствие с действащата нормативна уредба, като следи да бъдат налични всички необходими данни.	8	5	2	0	0	0	0
Обработка на молби – декларации за отпускане или отказ на месечни добавки за социална интеграция и целеви помощи за хронично болни, деца/лица, лица в надтрудоспособна възраст, военноинвалиди и хора с увреждания в съответствие с действащата нормативна уредба, като следи да бъдат налични всички необходими данни.	4	2	3	1	5	0	0
Изготвяне на мотивиран доклад-предложение за предоставяне или отказ на социални услуги.	4	1	1	0	0	0	9

В обобщение, социалните работници – репонденти от отдел ХУСУ, подобно на тези от ОСЗ, посочват сравнително малък кръг от дейности, при които се наблюдава съществено изменение във времето за изпълнението им като ефект от нововъведенията. Посоката на това изменение е в намаляване на времето или нововъведенията повлияват положително по отношение бързината на изпълнение на посочените специализирани за отдела трудови задачи. Особена ефективност се наблюдава при дейностите „Прием и обработка на заявления-декларации за отпускане или отказ на месечни добавки за социална интеграция и целеви помощи“.

Отдел „Закрила на детето“

Наред с общата тенденция, отбелязана за другите два отдела в ДСП, в този отдел данните показват разлики по отношение ефикасността на ИИС и новата офис техника. Първата разлика е в това, че мнението на социалните работници, участвали в изследването от ОЗД, не е така еднозначно по отношение на посоката на изменение във времето, необходимо за извършване на дейностите, или поне не на всички. Например времето за извършване на дейността „Водене на досие на дете“ се е увеличило според болшинството от изслед-

ваните лица със 7,42 минути (вж. таблица 12). Друга разлика е в по-малкия обем от спестено време при намаляване на необходимото време за останалите дейности, по които е отчетено такова. Например с най-голямо намаляване на времето се нареждат „Проучване на сигнали за деца в риск“ и „Изготвяне на доклади, становища и предложения по искане на съдебни и административни органи“ с 2,66 минути, следвани от „Оценка на сигнали за деца в риск“ с 2,5 минути. Посочваното намаляване на време почти по всички дейности е с 2 минути (вж. таблица 13). Възможни причини за тези различия могат да бъдат особености на извадката (големина, възраст, стаж, мнение и отношение към новите технологии, начин на работа преди това и т.н.), по-голямата аналитичност на дейността в отдела в сравнение с другите два отдела и др.

Таблица 12.

Промяна във времето за работа след използване на ИИС и новата офис техника специфични дейности и трудови задачи за отдел „Закрила на детето“

Намаляване на времето в минути за изпълнение на трудови задачи	Средно аритметично	Ме	Мо	Брой отговори	Увеличаване на времето
Специализирана част на дейности, характерни за отдел „Закрила на детето“					
Проучване на сигнали за деца в риск.	2,66	2	2	3	0
Оценка на сигнали за деца в риск.	2,5	2	2	4	0
Откриване на досие на дете.	2	2	2	7	0
Водене на досие на дете (отразяване на развитието на случая в стандартизирани формуляри).	2	2	2	3	7
Планиране на дейностите по закрила на детето в краткосрочен и дългосрочен план.	2	2	2	2	0
Изготвяне на доклади за констатираните обстоятелства от мобилната социална работа.	0	0	0	0	0
Извършване на социална оценка на дете с увреждане и на неговото семейство.	2	2	#N/A	1	0
Изготвяне на доклади, становища и предложения по искане на съдебни и административни органи.	2,66	2	2	3	0
Увеличаване на времето					
Водене на досие на дете (отразяване на развитието на случая в стандартизирани формуляри).	7,42	10	10	7	

Таблица 13.

Резултатите по брой посочили по минути съобразно скалата – специфични дейности и трудови задачи за отдел „Закрила на детето“

Намаляване на времето в минути за изпълнение на трудови задачи	Брой посочили по минути						
	2	4	6	8	10	10+	Без промяна
Проучване на сигнали за деца в риск.	2	1	0	0	0	0	8
Оценка на сигнали за деца в риск.	3	1	0	0	0	0	7
Откриване на досие на дете.	7	0	0	0	0	0	4
Водене на досие на дете (отразяване на развитието на случая в стандартизирани формуляри).	3	0	0	0	0	0	1
Планиране на дейностите по закрила на детето в краткосрочен и дългосрочен план.	2	0	0	0	0	0	9
Изготвяне на доклади за констатираните обстоятелства от мобилната социална работа.	0	0	0	0	0	0	0
Извършване на социална оценка на дете с уреждане и на неговото семейство.	1	0	0	0	0	0	10
Изготвяне на доклади, становища и предложения по искане на съдебни и административни органи.	2	1	0	0	0	0	8
Увеличаване на времето							
Водене на досие на дете (отразяване на развитието на случая в стандартизирани формуляри).	1	1	1	0	4	0	1

Попълнилите графа „Извънработно време“ социални работници са малък брой, което не дава основание да бъдат коментирани. Важно е да се отбележи, че оставането след работно време не е честа практика, а посочените от изследваните социални работници случаи и причини⁸ за това оставане не се дължат на ИИС или офис техниката.

Заклучение

В заключение, хипотезата в емпиричното изследване се потвърждава напълно. Подобрените условия на труд в частта си актуализиране на техническата обезпеченост чрез ИИС и офис техниката (нови компютърни конфигурации и принтери) намаляват времето за изпълнение на служебните задачи в

⁸ Дадени са следните отговори: „много хора дошли на прием, липса на интернет или спиране на тока, когато адресът е в отдалечено друго населено място при липса на добри транспортни връзки“.

работата на социалния работник в изследваните ДСП. Това освободено време би могло да намалява и общата натовареност на социалните работници при последващо добро планиране на труда. Дизайнът на труда следва да се промени съобразно новите условия и възможности откриващи се от въведените промени.

От получените резултати на емпиричното изследване следва да се изведат следните положителни/отрицателни⁹ въздействия на ИИС:

Положителни въздействия

- бързо боравене с голям обем информация;
- улеснено организиране на документооборота;
- улеснен контакт с други социални организации и институции;
- улесняване на процеса на определяне на размерите на социални помощи;
- улеснява работата с колеги от други отдели.

Отрицателни въздействия

- удължаване на времето за работа с видеодисплей.

Обобщеният извод, който може да се направи, е, че въведената Интегрирана информационна система се възприема от изследваните социални работници по-скоро като нещо положително, което подпомага дейностите им, отколкото като промяна, която има слаби страни и влияе отрицателно в работата им. Тази промяна в технико-технологичните условия на труд, в тяхното актуализиране, влияе върху дизайна на труда на социалните работници, като, от една страна, увеличава времето им пред екраните на компютрите, с което се създават допълнителни основания да се говори за техните работни места като за работа с видеодисплеи, а от друга, подобрява ефективността на работата им. Трябва да се отбележи също, че предвид добавянето на нови възможности и въобще развиването на ИИС занапред може да се търсят и още нови въздействия над работния процес.

Положителни/отрицателни¹⁰ въздействия на новата офис техника (нови компютърни конфигурации и принтери):

Положителни въздействия

- увеличена бързина при работата с програмните продукти;

⁹ При извеждането на основните положителни/отрицателни въздействия са взети предвид тези, събрали минимум 25% посочили ги социални работници.

¹⁰ При извеждането на основните положителни/отрицателни въздействия са взети предвид тези, събрали минимум 25% посочили ги социални работници.

- намаляване на грешките и забиванията, възникващи при работата с различни софтуерни продукти, външни носители (флаш памет, дискове) и периферия (принтери, мултифункционални устройства);
- повишена скорост при работа в интернет.

Отрицателни въздействия

- повишена уморяемост на очите.

Може да се отбележи, че актуализацията на техниката води до подобряване ефективността на работата на изследваните социални работници в ДСП, като повишава бързината на работа и намалява грешките и забавянията на компютърната техника. Работата с по-модерна, по-бърза и надеждна офис техника е крачка напред към подобряването на условията на труд в дирекциите. Въпреки това условията на труд в изследваните дирекции „Социално подпомагане“ са с все още нерешени проблеми като лошата климатизация, осветеност и ергономичност на мебелировката, осигуряването на лични предпазни средства, както и нуждата от цялостни ремонти на работните помещения.

След направения анализ по отдели може да се изведат следните изводи:

- има разлики по отношение на ефикасността с използването на ИИС и новата офис техника при извършване на специфичните дейности в трите отдела на ДСП;
- ефикасността на ИИС и новата офис техника по посока намаляване на времето за изпълнение на трудовите задачи е различна за различните дейности, като най-висока е в тези от тях, чието извършване предполага използването им;
- сравнително малък кръг от специализираните дейности за всеки от отделите засяга въвеждането на ИИС и новата офис техника;
- за участвалите в емпиричното изследване социални работници от ОЗД ефикасността от използването на ИИС и новата офис техника е по-малка за тяхната работа, в сравнение с ОХУСУ и ОСЗ;
- в ОЗД се отчита и увеличаване на времето за изпълнение за една от специфичните дейности за отдела.

Проверката с емпиричното изследване на теоретичната постановка по отношение на връзката между условията на труд и дизайна на труд показва, че такава връзка съществува. Условията на труд влияят върху дизайна на труда, като това се доказва чрез отчетената ефикасност от въведените промени в условията на труд в ДСП (Интегрирана информационна система, офис техника) в намаляване на времето необходимо за извършване на широк кръг от дейности (времевата натовареност) извършвани от социалните работници. Целта на изследването е постигната.

Основните достойнства на реализираното теоретико-емпирично изследване обобщено са следните:

- конструиран авторски инструментариум на проучването, отчитащ спецификите на труда в ДСП;
- емпирично доказване и потвърждаване на теоретичната постановка представяща връзката между условия на труд и дизайн на труд;
- проучване на актуалното състояние на физическите условия на труд в изследваните ДСП с фокус – актуална техническа обезпеченост;
- извеждане на положителни и отрицателни въздействия върху труда на социалния работник в трите отдела в ДСП в резултат от използването на ИИС и нова офис техника;
- изследване на ефикасността на труда на социалния работник в трите отдела в ДСП в резултат от използването на ИИС и нова офис техника (по-конкретно – времето, необходимо за изпълнение на трудовите задължения).

От анализа на резултатите и изводите възниква и въпросът дали освободеното време се използва като допълнително за незасегнатите от промяната и нововъведенията дейности и особено за тези, които не е имало достатъчно време преди това с цел подобряване на качеството, или се използва за почивки с цел да се намали стресът и натовареността на работното място, или просто се запълва с още по-голям обем от работа с дейности и задачи от същия вид? Въпрос, чиито отговор може да се търси в следващи изследвания и проучвания по темата.

ЛИТЕРАТУРА

- Адамчук, В., Ромашов, О. Сорокина, М. (2000) Экономика и социология на труда. – <http://www.financial.am/upload/books/1/%D0%90%D0%B4%D0%B0%D0%BC%D1%87%D1%83%D0%BA-%D0%92.%D0%92.-%D0%AD%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0-%D0%B8-%D1%81%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F-%D1%82%D1%80%D1%83%D0%B4%D0%B0.pdf> – посетен на 19.03.2015.
- Генчев, А. (2017) Проектиране и анализ (дизайн) на труда и натоварване на социалните работници в дирекции „Социално подпомагане“. – Е-списание „Социална работа“, брой 2. – http://www.swjournal-bg.com/download.php?news_id=63.
- Длъжностна характеристика за длъжността „Социален работник“ в отдел ЗД на ДСП.
- Длъжностна характеристика за длъжността „Социален работник“ в отдел СЗ на ДСП.
- Длъжностна характеристика за длъжността „Социален работник“ в отдел ХУСУ на ДСП.
- Дойкова, Ст. (2013) Синдромът „Бърнаут“ и социалните условия на работното място в сферата на социалното подпомагане. Автореферат, БАН. – http://www.iphs.eu/n/images/Psihologiq/Stefka_Dojkova/avtoreferat.pdf – посетен на 19.03.2015.
- Закон за здравословни и безопасни условия на труд – <http://www.mlsp.government.bg/law/law/index.htm> – посетен на 12.03.2015.

- Михайлов, М. (2011) Човешкият фактор в организациите – мотивация, организационна култура: Управление на персонала. – <http://eprints.nbu.bg/940/> – посетен на 12.03.2015.
- Наредба №7 от 23.09.1999 г. за минималните изисквания за здравословни и безопасни условия на труд на работните места и при използване на работно оборудване, от официален сайт на Министерство на труда и социалната политика – http://www.mlsp.government.bg/bg/law/regulation/NAREDBA_7_ot_23091999_g_za_minimalnite_iziskvaniq_za_zdravoslovn_i_bezopasni_usloviq_na_trud_na_rab_2014.rtf – посетен на 12.03.2015.
- Наредба №РД-07-3 от 18.07.2014 г. за минималните изисквания за микроклимата на работните места – http://www.mlsp.government.bg/bg/law/regulation/NAREDBA_RD073_ot_18072014_g_za_minimalnite_iziskvaniq_za_mikroklimate_na_rabotnite_mesta.rtf – посетен на 07.03.2015.
- Наредба №7 от 15.08.2005 г. за минималните изисквания за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд при работа с видеодисплей. – <http://www.mlsp.government.bg/bg/law/regulation/Nar7%20VIDEODISPLEI-DV%2070%20.doc> – посетен на 12.03.2015.
- Николова, Ст. (2004) Осигуряване и управление на здравето и безопасността при работа. София. – http://www.bcci.bg/uslovia_trud/kniga.doc
- Отчет за дейността на Агенция за социално подпомагане за 2015 г. – http://www.asp.government.bg/ASP_Files/APP/GODISHEN%20OTCHET%20ASP-2015.pdf – посетен на 12.06.2016.
- Спивак, В. (2000) Организационное поведение и управление персоналом. Учебное пособие для вузов. Санкт-Петербург. – http://sciyouth.ru/elbibl/2011_12_uch_year/2_kurs_magistratura/Metodologiya_prof_deyatelnosty/%D0%9E%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B5%20%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B8%20%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%BE%D0%BC%20-%201.pdf – посетен на 12.03.2015.
- Стефанова, М., К. Харалампиев, Т. Томова, Е. Калфова, И. Нейков, З. Господинова, П. Петрова, Й. Димитров (2012) Доклад от национално изследване на условията на труд в България. – <https://research.uni-sofia.bg/bitstream/10506/1143/1/doklad.pdf>; <http://hdl.handle.net/10506/1143> – посетен на 19.03.2015.
- Шопов, Д., М. Атанасова (1998) Управление на човешките ресурси. С., Тракия-М, Глава 4.
- Шопов, Д., Г. Евгениев, Д. Каменов, М. Атанасова, Й. Близнаков (2013) Как да управляваме човешките ресурси в предприятието. София.
- Шопов, Д., Л. Стефанов, М. Паунов (1997) Икономика на труда. София.
- Boxal, P., J. Purcell (2002) *Strategy and Human Resource Management*. Macmillan Press, London.
- Bratton, J., J. Gold (2003) *Human Resource Management*. 3rd ed. Palgrave Macmillan, UK.
- Grant, Adam M. (2007) Relational job design and the motivation to make a prosocial difference. – *Academy of Management Review* 32.2. – http://sdttheory.s3.amazonaws.com/SDT/documents/2007_Grant_AMR.pdf – посетен на 15.05.2015.

- Hackman, J. Richard and Greg R. Oldham (1976) Motivation through the design of work: Test of a theory. – *Organizational behavior and human performance* 16.2. – http://world.edu/wp-content/uploads/2013/04/1319789168_Hackman-Oldham-1976.pdf – посетен на 15.05.2015.
- Morgeson, Frederick P. and Stephen E. Humphrey (2006) The Work Design Questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. – *Journal of applied psychology* 91.6. – <http://test.scripts.psu.edu/users/s/e/seh25/Morgeson%20and%20Humphrey%202006.pdf> – посетен на 15.05.2015.
- Електронен сайт на АСП – http://www.asp.government.bg/ASP_Client/ClientServlet?cmd=add_content&lng=1§id=8&s1=27&s2=1813&selid=1813 – посетен 15.04.2015.
- Електронен сайт на АСП – секция „Новини“ – посетен на 11.2017.

Постъпила май 2018 г.

Рецензенти:

доц. д-р Росица Симеонова
доц. д-р Гинка Механджийска

Карта за установяване на времева ефективност, положителни и отрицателни страни от работата с ИИС и нова офис техника (компютърни конфигурации и принтери)

Указания за попълване

Уважаеми колеги,

Целта на настоящата карта е да се получи информация за основните дейности, извършвани от социалните работници в ДСП с цел подобряване организацията на работата. Информацията от картата ще бъде използвана само за обобщения и анализи, индивидуални отговори няма да бъдат цитирани.

При попълването на картата, моля имайте предвид следното:

1. С това измерване се ще се установи изменението на времето необходимо за извършване на Вашите работни задачи по длъжностна характеристика след въвеждане и използване на ИИС (интегрирана информационна система), новите компютърни конфигурации и принтери (офис техника).
2. При определянето на видовете работи, които извършвате през съответния работен ден, се ръководите от посочените в таблицата видове работа, но ако извършвате работа, която не е посочена, моля да я допълните в отреденото за тази цел място. За посочените видове работа, които не извършвате, можете да поставите знак „–“ или оставете тези редове празни.
3. **Ако няма промяна** според Вас след използване и въвеждане на ИИС и работата с новите компютърни конфигурации, моля не отбелязвайте нищо.
4. Ако считате, че има известна промяна в посока увеличаване на това време, посочете въпросното увеличение в минутите в графа „**Увеличаване на необходимото време с...**“
5. Ако считате, че има известна промяна в посока намаляване на това време, посочете въпросното намаление в минутите в графа „**Намаляване на необходимото време с...**“
6. Посочването става чрез ограждане на съответната числова скала от 1 до 10+ представлящи минути.
7. В графата „**Извън работно време**“ отразете само когато продължавате да извършвате съответната задача извън установеното ви работно време без значение дали се намирате физически на работното място или извън него, като пишете и времето в минути, което ви е отнела задачата.
8. Отговорете на въпросите накрая съобразно указанията към тях.

Обща част на дейности, характерни и за трите отдела												
№	Описание на задълженията по длъжностна характеристика	Увеличаване на необходимото време с... минути				Намаляване на необходимото време с... минути				Извън работно време		
		2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10
1	Подготовка за започване на работа.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10
2	Прием и консултиране на граждани за възможностите за оказване на социална подкрепа.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10
3	Прием и обработка на молби – декларации за отпускане на социална помощ и/или за ползване на социални услуги.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10
4	Разясняване и оказване на методическа помощ при затруднения от страна на клиента свързана с приемане и обработката на молбите декларации.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10
5	Проучване на документация и събиране на информация.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10
6	Предложения да се изиска по служебен ред необходимата информация от държавни институции, общинска администрация както и от физически и юридически лица, с цел изготвяне на комплексна оценка.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10
7	Извършване на проверки на място.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10
8	Изготвяне на ведомости.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10
9	Изготвяне на справки.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10
10	Изготвяне на отчети.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10
11	Подаване на информация за изготвяне на ведомости, справки, отчети и др.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10
12	Водене и съхранение на документите за отпускане на помощ на лицата и семействата в лични дела.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10

13	Въвеждане на молбите в програмния продукт „електронен картон“ (само за ДСП-тага, където това се извършва лично от социалните работници водещи случаите, а не от служител информационно обслужване).	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
14	Работа по сигнали, жалби.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
15	Работа за други отдели.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
16	Почивки в работно време (извън обедната).	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
17	Прекъсване на работа поради произведена необходимост. Например няма програма, липса на интернет, липса на необходимите материали и консумативи, забавяне на документи от други институции.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
18	Приключване на работата.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	

Специализирана част на дейности, характерни за отдел „Хора с увреждания и социални услуги“														
№	Описание на задълженията по длъжността характеристика	Увеличаване на необходимото време с... минути						Намаляване на необходимото време с... минути						Извън работно време
		2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
1	Прием и консултации с граждани за възможностите за оказване на социална подкрепа в областта на интеграция на хората с увреждания.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
2	Прием на молби – декларации за отпускане или отказ на месечни доплатки за социална интеграция и целеви помощи за хронично болни, деца/лица, лица в надтрудоспособна възраст, военноинвалиди и хора с увреждания в съответствие с действащата нормативна уредба, като следи да бъдат налични всички необходими данни.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
3	Обработка на молби – декларации за отпускане или отказ на месечни доплатки за социална интеграция и целеви помощи за хронично болни, деца/лица, лица в надтрудоспособна възраст, военноинвалиди и хора с увреждания в съответствие с действащата нормативна уредба, като следи да бъдат налични всички необходими данни.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
4	Разясняване и оказване помощ при запруднения от страна на клиента.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
5	Прием на молби – декларации за включване на лицата в Национална програма „Асистенти на хора с увреждания“.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
6	Обработка на молби – декларации за включване на лицата в Национална програма „Асистенти на хора с увреждания“.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
7	Разясняване на гражданите възможностите за получаване на социални услуги в общността или специализирани институции.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	

8	Прием на молби на желаещите да ползват социални услуги лица.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
9	Обработка на молби на желаещите да ползват социални услуги лица	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
10	Изготвяне на мотивиран доклад-предложение за предоставяне или отказ на социални услуги	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
11	Пророчване на потребностите на населението от социални услуги в общността.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
12	Анализ на потребностите на населението от социални услуги в общността.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
13	Оказване на съдействие при планиране, откриване, промяна вида и/или капацитета и закриване на социални услуги – делегирани от държавата дейности.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
14	Издирване на нуждаещите се от социална помощ и социални услуги лица и семейства.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
15	Издирване на нуждаещите се от целеви и социални помощи и социални услуги лица и семейства.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	

Специализирана част на дейности, характерни за отдел „Социална закрила“													
№	Описание на задълженията по длъжностна характеристика	Увеличаване на необходимото време с... минути				Намаляване на необходимото време с... минути				Извън работно време			
		2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
1	Проучване на документация и събиране на информация за изготвяне на социална анкета.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
2	Изготвяне на мотивиран социален доклад, въз основа на извършената социална анкета.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
3	Изготвяне на предложение за отпускане или отказ на социална помощ.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
4	Участие в екип за изготвяне на индивидуален проект за социална интеграция или в друг вид екипи.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
5	Извършване на необходимото ежесмесното начисляване на социалните помощи.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
6	Въвеждане на ежесмесно начисляването социални помощи в програмните продукти.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
7	Извършване на периодични социални анкети на подпомаганите лица и семейства.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
8	Регистриране в регистрационни дневници по отпускане на помощи.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+

Специализирана част на дейности, характерни за отдел „Закрила на детето“														
№	Описание на задълженията по дължностна характеристика	Увеличаване на необходимото време с... минути						Намаляване на необходимото време с... минути						Извън работно време
		2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
1	Активно набиране на информация за уязвими групи деца и семейства.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
2	Информирание и консултиране по подходящ начин детето и родителите за правата и задълженията им.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
3	Проучване на сигнали за деца в риск.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
4	Оценка на сигнали за деца в риск.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
5	Определяне и осъществяване на конкретни мерки по закрила на децата и контролира изпълнението им.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
6	Откриване на досие на дете.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
7	Водене на досие на дете (отразяване на развитието на случаи в стандартизирани формуляри).	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
8	Планиране на дейностите по закрила на детето в краткосрочен и дългосрочен план.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
9	Проследяване изпълнението им от отговорните лица/ институции/организации в определените срокове.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
10	Насърчаване на родителите или лицето, полагащо грижи за детето, както и детето, за активно участие в избора на социални услуги.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
11	Подпомагане на професионалната ориентация и квалификация на деца в риск, включително и тези които са завършили средното си образование след навършване на пълнолетието.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
12	Предложения за отпускане на помощи, съгласно ИПЗЗД.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	

13	Действия за връщане на детето в биологичното семейство и осъществяване подкрепа и наблюдение в семейството.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
14	Извършване на социално проучване на родителите и семействата на роднини и близки за възможностите им да полагат грижи за дете.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
15	Проучване на кандидат-осиновиците от страната.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
16	Изготвяне на писмено заключение за годността им да осиновят дете.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
17	Организиране на консултации на кандидат-осиновиците и осиновиците.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
18	Организиране на обучение на кандидат-осиновиците и осиновиците.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
19	Наблюдаване и проследяване адаптацията и развитието на детето в следосиновителния период, в ерок две години от датата на осиновяването.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
20	Мобилна социална работа.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
21	Изготвяне на доклади за констатираните обстоятелства от мобилната социална работа.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
22	Организиране подбора, на приемни родители.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
23	Организиране на консултации на приемни родители.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
24	Организиране на обучение на приемни родители.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
25	Изготвяне на предложения за утвърждаване/отказ за утвърждаване на кандидати за приемни семейства.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
26	Осъществяване на контрол и подкрепа по изпълнение на договорите с приемните семейства.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
27	Осъществяване на наблюдение на деца, настанени в приемни семейства.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+
28	Осъществяване на подкрепа на деца, настанени в приемни семейства.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+

29	Подпомагане изготвянето на общинска програма за закрила на детето (участие в работни групи за обсъждане на актуални проблеми в общината).	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
30	Даване на съвети и консултации по отглеждането и възпитанието на децата.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
31	Идентифициране на случаите на деца, нуждаещи се от специална закрила.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
32	Анализ на случаите на деца, нуждаещи се от специална закрила.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
33	Сътрудничество със специализираните органи на МВР при осъществяване на полицейска закрила.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
34	Извършване на социална оценка на дете с увреждане и на неговото семейство.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
35	Изпълняване на задълженията, съгласно Споразумението за сътрудничество и координиране на работата на териториалните структури на органите за закрила на детето при случаи на деца, жертви на насилие или в риск от насилие и при кризисна интервенция.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
36	Изпълняване на задълженията, съгласно разписаното в Координационен механизъм за реферирание и обтриване на неприяжени деца жертви на трафик завръщащи се от чужбина.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
37	Изготвяне на доклади, становища и предложения по искане на съдебни и административни органи.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	
38	Участие в съдебни и административни производства.	2	4	6	8	10	10+	2	4	6	8	10	10+	

Положителните и отрицателните страни от работата с ИИС и офис техниката (нови компютърни конфигурации и принтери)

На следващите няколко въпроса отговорете, като оградите буквичката пред предоставените ви възможности за отговор. Можете да посочите повече от един отговор. Ако искате да допълните предложените опции за отговор, допишете ги в опцията „друго“.

1. Въвеждането на ИИС помага в работата според Вас чрез:

- а) по-бързо боравене с големи количества от информация;
- б) по-бързо изготвяне на справки за клиенти;
- в) по-лесно организиране на документооборота в работата;
- г) по-лесно определяне на размерите на социални помощи;
- д) по-лесно определяне на социални услуги;
- е) подобри контакта и работата с други социални организации и институции;
- ж) подобри контакта с клиента;
- з) подобри мобилността на работното място;
- и) подобри автономността на работното място;
- й) подобри работата с колеги в отдела;
- к) подобри работата с колеги от други отдели;
- л) подобри работата с експерти от по-високо експертно равнище в структурата на АСП;
- м) друго (моля осочете):

2. Въвеждането на ИИС пречи на работата Ви като:

- а) увеличи писмената работа;
- б) по-дълго време се налага да се работи с видеодисплеи (пред екрана на компютъра);
- в) намали мобилността на работното място;
- г) изолира личните контакти с колеги;
- д) повиши напрежението и стреса на работното място (поради пропуски в знанията за работа със софтуера или негови грешки);
- е) намали времето за личен контакт с клиента;
- ж) намали автономността на работното място;
- з) ограничи личния контакт с колеги в отдела;
- и) ограничи личния контакт с колеги от други отдели;
- й) се губи много време в отстраняване на неправилно въведени данни или заведени дела за клиенти (поради пропуски в знанията за работа със софтуера или негови грешки);
- к) друго (моля посочете):

л) след въвеждането на ИИС не се наблюдават изменения в работата от преди внедряването ѝ.

3. Работата с новите компютърни конфигурации подобри работата Ви чрез:

- а) увеличаване на бързината на работа с програмните продукти;
- б) намаляване на умората на очите;
- в) по-доброто и отчетливо изобразяване на графичната информация (ленти, папки, бутони и т.н.) от екрана;
- г) намаляване на грешките и забиванията възникващи при работата с различни софтуерни продукти;
- д) намаляване на грешките и забиванията възникващи при работата с различни външни носители (флаш памет, дискове) и периферия (принтери, мултифункционални устройства);
- е) повишаване на скоростта при работа в интернет;
- ж) друго (моля посочете):

4. Работата с новите компютърни конфигурации влоши работата Ви:

- а) с неподходящия си дизайн (липсва достатъчна ергономичност на екран, клавиатура, мишка и т.н.);
- б) повиши напрежението и стреса на работното място (поради пропуски в знанията за работа с хардуера или негови грешки);
- в) повиши умората на очите;
- г) по-лошо изобразяване на графичната информация (ленти, папки, бутони и т.н.) от екрана;
- д) увеличаване на грешките и забиванията възникващи при работата с различни софтуерни продукти;
- е) увеличаване на грешките и забиванията възникващи при работата с различни външни носители (флаш памет, дискове) и периферия (принтери, мултифункционални устройства);
- ж) понижаване на скоростта при работа в интернет;
- з) друго (моля посочете):
- и) след въвеждането на новите компютърни конфигурации не се наблюдават изменения в работата спрямо работата със старите.