

УДК 316.422

ТРАНСФОРМАЦИЯ КОНТЕНТА И ФОРМАТА УПРАВЛЕНИЯ КОМПЛЕКСНЫМ ЦЕНТРОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

Шилина С.А., Кыштымова А.А., Петрушин А.В., Шилин А.М.

Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского, г. Брянск

В статье рассматриваются актуальная проблема контента и формата управленческих параметров, направленных на эффективную работу комплексного центра социального обслуживания населения Брянской области. Важно при этом проследить, каким образом можно улучшить работу организации, предоставляющей разнообразные социальные услуги и поддержку населению в условиях современного общества. Необходимо рассмотреть методы и приемы трансформации контента и формата управления, что и предпринято авторами статьи. Приведены результаты социологических исследований в форме анкетирования и интервьюирования (методом глубинного интервью), из которых проистекает оценка формата и контента управления предоставлением социальных услуг населению, а также разработка рекомендаций по оптимизации управленческих практик для повышения эффективности работы комплексного центра социального обслуживания населения Брянской области.

Ключевые слова: управление, контент, формат, социальная сфера, трансформация, комплексный центр социального обслуживания, Брянская область.

DOI 10.22281/2542-1697-2025-04-03-112-123

Актуально рассмотрение вопросов контента и формата управления в контексте предоставления социальных услуг населению для повышения эффективности центра. Очень важно проводить анализ современных тенденций в управлении социальными учреждениями, включая комплексные центры социального обслуживания населения (далее КЦСОН), изучать потребности и ожидания различных групп населения от комплексного центра социального обслуживания и сравнивать их с предоставляемыми услугами, анализировать методы управления персоналом в комплексных центрах социального обслуживания населения и оценивать их эффективность с учетом современных требований к социальным услугам [15]. Необходимо к тому же показывать пути трансформации контента и формата управления, чтобы улучшить его, а также всю работу центра в целом [9; 7; 8]. Это вызов современного общества [2; 4; 6], когда возросли требования к качеству и количеству предоставляемых услуг в социальной сфере [13].

Следует отметить, что эффективность центра социального обслуживания зависит от грамотного взаимодействия различных подразделений, адаптации структуры к специфике работы и потребностям клиентов, а также последовательного улучшения процессов на основе обратной связи и оценки результатов. Важно также, что инновационные подходы, такие как внедрение новых технологий или участие общественности в процессе принятия решений, могут значительно усилить эффективность работы центра социального обслуживания.

Грамотный анализ моделей организационной структуры и роли подразделений в центре социального обслуживания является важным инструментом для оптимизации деятельности учреждения, улучшения качества предоставляемых услуг и создания более благоприятных условий для клиентов, к которым относятся уязвимые слои населения: инвалиды [1], пожилые люди [14], алкоголики [10], люди, страдающие от семейного насилия [11] и другие. Правильно организованное взаимодействие подразделений в центре социального обслуживания способствует достижению целей учреждения, улучшению качества жизни клиентов и общему укреплению социальной сферы, что важно для построения гражданского общества [5].

Для анализа работы КЦСОН конкретного региона, а именно Брянской области, были применены методы анкетирования и интервьюирования. Они были выбраны из-за их пригодности для сбора разнообразных данных и получения глубокого понимания

исследуемой проблемы. Анкетирование позволило получить структурированные данные от большого количества респондентов и выявить широкое мнение по изучаемой теме. С другой стороны, интервьюирование позволило провести более глубокое и качественное исследование, получить детальные ответы от участников и выявить нюансы, не всегда доступные при анкетировании. Такой комплексный подход позволил получить обширную и информативную базу данных для последующего анализа и интерпретации результатов исследования.

Структура анкеты была разработана с учетом целей исследования, содержала вопросы, направленные на получение конкретной информации, а также учитывала логическую последовательность вопросов для удобства заполнения респондентами. Анкета состоит из трех разделов: вводной части с объяснением целей исследования, основной части с вопросами, касающимися ключевых аспектов исследуемой проблемы, и заключительной части с вопросами о дополнительной информации.

План глубинного интервью включает в себя тщательно разработанный список вопросов, направленных на раскрытие темы исследования, а также проработанные темы для обсуждения с участниками. План предусматривает адаптацию в зависимости от ответов интервьюируемых, чтобы глубже исследовать интересующие аспекты. Также были предусмотрены открытые вопросы для стимулирования диалога и выявления дополнительных аспектов, которые могли быть упущены в стандартных вопросах. План интервью был разработан с целью собрать максимально информативные данные для последующего анализа и получения осмысленных результатов исследования.

Проведение опросов и интервью - это процесс сбора данных, который требует внимательной организации и планирования:

1. Подготовка. Начинается с разработки целей исследования, определения целевой аудитории и разработки инструментов сбора данных (анкет, планов интервью). Выбор методики сбора данных (онлайн, офлайн, телефонные опросы и пр.) также важен.

2. Проведение опросов и интервью. Респонденты отвечают на вопросы, предложенные в анкете или плане интервью. Важно учитывать их комфорт и убедиться, что они хорошо понимают заданные вопросы.

3. Анализ данных. После сбора данных и завершения интервью происходит их анализ. Это включает в себя обработку и интерпретацию ответов для выявления закономерностей и выводов.

4. Отчетность. Результаты исследования документируются и представляются в виде отчета, который содержит анализ, выводы и рекомендации на основе полученных данных.

Эффективное проведение опросов и интервью требует тщательной планировки, точности и внимания к деталям на каждом этапе процесса сбора данных.

Подготовленная методология исследования комплексного центра социального обслуживания представляет собой важный инструмент для понимания и анализа работы и управления данного учреждения. Четкое проведение опросов и интервью, точный анализ собранных данных и обширные выводы, сделанные на основе исследования, помогли в выявлении потребностей центра, выработке эффективных рекомендаций по улучшению работы и повышению качества предоставляемых услуг. В целом, использование методологии исследования в данном контексте является ключевым шагом к повышению эффективности управления и успеху комплексного центра социального обслуживания.

Социологический анализ эффективности управления комплексным центром социального обслуживания населения играет важную роль в понимании внутренних процессов и взаимодействия между персоналом данного центра.

Анкетирование и интервьюирование сотрудников центра социального обслуживания позволяют выявить их мнения, оценки и ощущения относительно работы организации, процессов управления, качества внутреннего взаимодействия и предоставляемых услуг. Эти методы помогают собрать детальные данные о восприятии коммуникации, структуры руководства, профессионального развития, а также предоставления возможностей для

саморазвития и обратной связи.

Имея доступ к мнениям и отзывам сотрудников через анкетирование и интервьюирование, можно провести анализ состояния внутренних процессов и оперативно выявить области, требующие улучшений. Полученные данные будут использоваться для дальнейших исследований и разработки стратегий повышения эффективности контента и формата управления и улучшения условий работы в комплексном центре социального обслуживания населения.

Рассмотрим результаты социологического исследования «Анализ эффективности управления комплексным центром социального обслуживания населения с позиции сотрудника», проведенного с сотрудниками комплексного центра социального обслуживания населения методом анкетирования. Данное исследование было направлено на оценку внутренних процессов, условий труда, организации взаимодействия между сотрудниками, а также профессиональных возможностей, предоставляемых руководством. В опросе принимали участие сотрудники ГБУ Брянской области «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Брянска».

В рамках опроса сотрудникам были предложены вопросы, касающиеся их взглядов на качество управления, степень удовлетворенности работой, принятые организационные решения, а также возможности роста и развития в рамках центра. Результаты данного исследования предоставляют ценные инсайты, позволяющие оценить текущее состояние управления и выявить потенциальные области для улучшения.

На базе ГБУ Брянской области «КЦСОН г. Брянска» было проведено социологическое исследование методом опроса среди сотрудников центра. Всего респондентами стали 62 человека, имеющие разный опыт работы в организации: 19% имеют опыт работы менее 1 года; 31% респондентов выбрали вариант «1-3 года»; 50% респондентов работают в организации более 3 лет.

Уровень удовлетворенности условиями работы в центре респонденты оценили следующим образом: высокий - 55%, удовлетворительный - 34%, низкий - 11%. Почти 90% опрошенных сотрудников в той или иной степени удовлетворены условиями работы.

Респонденты поделились тем, насколько четко определены их обязанности и полномочия в центре. Распределение ответов : 76% выбрали вариант «полностью удовлетворены»; остальные 24 % отметили вариант «удовлетворены частично».

Респондентам также было предложено оценить эффективность внутреннего взаимодействия в коллективе центра. 55% отметили очень эффективное взаимодействие, 40% определили его как среднее и 5% опрошенных заявили о неэффективности взаимодействия в коллективе.

Ответы на вопрос «Считаете ли вы, что в центре обеспечивается своевременное решение возникающих проблем?» распределились следующим образом: вариант «да, всегда» отметили 76% респондентов, ответ «иногда» выбрали 18% респондентов, вариант «нет, никогда» был выбран 6% респондентов. Данное распределение можно оценить как позитивное.

Уровень поддержки со стороны руководства центра респонденты оценили следующим образом: вариант «высокий» выбрали 56% респондентов, ответ «удовлетворительный» отмечено 31% респондентов, вариант «низкий» выбрали 13% от общего количества респондентов.

Ответы на вопрос «Есть ли в центре возможности для профессионального развития?» были распределены неудовлетворительно: лишь 47% опрошенных сотрудников отмечают, что таковых много, еще 34 % заявляют о недостаточности возможностей для профессионального развития, а 19% респондентов заявили об отсутствии таких возможностей.

Ответы на вопрос «Считаете ли вы, что центр хорошо адаптируется к изменениям в области социального обслуживания?»: 8% респондентов выбрали вариант «нет, совсем не адаптируется»; 19% респондентов отметили вариант «частично»; 73% выбрали ответ «да,

полностью».

Анализируя ответы на вопрос «Оцените свою готовность к совместной работе с другими специалистами в центре», можно сделать вывод, что все сотрудники в той или иной степени готовы к совместной работе с другими специалистами центра («высокая» 76%; «средняя» 24%).

Исходя из ответов на десятый вопрос анкеты «Получаете ли вы достаточное количество обратной связи от руководства и коллег?» можно отметить, что связь в коллективе налажена в достаточной степени (34 % респондентов выбрали ответ «иногда»; 63% респондентов отметили вариант «да, всегда»; 3% респондентов отметили вариант «никогда»).

Респонденты оценили процесс принятия управленческих решений в центре следующим образом: «прозрачный и эффективный» - 48%, «слабо структурированный» - 39 %, «неудовлетворительный» - 13%, что говорит о необходимости работы над данным процессом.

На вопрос «Чувствуете ли вы поддержку со стороны коллег в центре?» ответы респондентов были распределены так: «да, всегда» - 78%, «иногда» - 19%, «никогда» - 3%. Исходя из полученных данных, можно сказать, что коллектив в целом сплоченный.

Общую атмосферу работы в центре всего 7 % опрошенных оценили как стрессовую и негативную, еще 32 % отметили нейтральную атмосферу и 61% респондентов оценил атмосферу работы в центре как поддерживающую и дружелюбную.

Заключительным вопросом анкеты стал вопрос «Считаете ли вы, что ваше мнение учитывается при принятии управленческих решений в центре?». Мнения респондентов разделились: 39% опрошенных отметили, что их мнение учитывается всегда, 30% заявили, что при принятии управленческих решений их мнение учитывается лишь иногда и 31% респондентов никогда не влияет на управленческие решения.

В результате проведенного анкетирования сотрудников комплексного центра социального обслуживания населения для анализа эффективности контента и формата управления были выявлены как положительные аспекты, так и слабые стороны.

Сотрудники высоко оценили условия работы в центре, четкое определение обязанностей и полномочий, эффективное внутреннее взаимодействие, своевременное решение проблем, а также поддержку со стороны руководства и коллег. Они также положительно отзывались о готовности к совместной работе с другими специалистами, обратной связи и общей атмосфере в центре.

Слабые стороны, такие как ограниченные возможности для профессионального развития сотрудников и проблемы в процессе принятия управленческих решений, требуют дальнейшей работы и улучшения для повышения эффективности контента и формата управления комплексным центром социального обслуживания населения.

С руководителями четырех подразделений ГБУ Брянской области «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Брянска» было проведено глубинное интервью для оценки эффективности управления центром.

В ходе анализа результатов проведенного интервью, состоящего из шести блоков, были сделаны выводы об управлении КЦСОН с позиции руководителя.

Центр социального обслуживания ставит своей целью обеспечение комплексного и качественного социального обслуживания уязвимых групп населения. Основные задачи руководителя включают в себя предоставление социальной поддержки, консультирование, организацию социокультурных мероприятий, помощь в решении социальных проблем, развитие партнерств с организациями и муниципалитетами, повышение качества услуг через обучение персонала, создание удобных условий для клиентов, стимулирование профессионального развития сотрудников и внедрение инноваций в работу центра.

Сильными сторонами центра являются присутствие квалифицированных специалистов, готовых предоставить социальную поддержку и консультации, а также хорошо развитая сеть партнерств с другими организациями. Кроме того, центр имеет опыт

организации мероприятий и помощи в решении социальных проблем своих клиентов.

Однако существуют и слабые стороны. Некоторые из них включают ограниченный доступ к некоторым видам социальных услуг из-за финансовых ограничений, а также возможные недостатки в обучении персонала и использовании современных методик в работе центра. Еще одной слабой стороной может быть необходимость улучшения взаимодействия с клиентами и создания более комфортной среды для них.

Участовавшие в глубинном интервью руководители подчеркнули, что практика участия всех сотрудников в разработке и принятии тех или иных решений благотворно влияет на коллектив, создавая дух коллективизма и повышая мотивацию персонала. Очень позитивным является и то, что существует система оценки качества предоставляемых услуг. Обратная связь от клиентов помогает постоянному улучшению контента и формата управления центром.

Помимо положительных моментов интервьюируемые отметили существующие в процессах и методах управления негативные явления, такие как недостаточно качественная система мониторинга и оценки производительности сотрудников организации, отсутствие программы обучения и развития персонала для повышения образованности и приобретения новых компетенций (роль образования увеличивается в цифровую эпоху [12; 17]). Еще одним недостатком является медленное внедрение инноваций, современных информационных технологий в управление организацией.

Далее в ходе интервью был обозначен такой положительный момент, как проведение регулярных тренингов, семинаров. Хорошей практикой также является прохождение сотрудниками курсов повышения квалификации не реже одного раза в три года. Интервьюируемые также подчеркнули, что стремятся поощрять самообразование сотрудников, стимулируют проявление профессиональной инициативы.

Одновременно были отмечены и те сферы, которые могут быть улучшены. Руководитель одного из подразделений считает, что центр способен разработать более индивидуализированные планы развития для сотрудников, которые более точно учитывали бы их потребности и личные цели.

В ходе глубинного интервью были выявлены амбициозные планы руководства центром по расширению спектра услуг и улучшению качества обслуживания, а также по дальнейшему развитию партнерских отношений с другими организациями, чтобы подход к решению социальных проблем был комплексным.

Исходя из проведенного интервью, можно сказать, что центр социального обслуживания обладает потенциалом для дальнейшего развития и реализации поставленных целей по улучшению услуг и эффективности деятельности.

Для улучшения качества услуг, учитывая выявленные недостатки в областях профессионального развития, процесса принятия управленческих решений и учета мнения сотрудников, следует разработать стратегию, охватывающую несколько ключевых шагов.

Обучение и развитие персонала:

- проведение оценки потребностей в профессиональном развитии сотрудников и разработка индивидуальных планов обучения,
- организация тренингов, семинаров и курсов для повышения квалификации сотрудников,
- содействие в прохождении сертификации и профессиональной аккредитации.

Улучшение процесса принятия управленческих решений:

- внедрение системы сбора, анализа и передачи информации для более прозрачного и эффективного принятия решений,
- обучение представителей управления методам анализа данных и принятия обоснованных решений,
- создание процедур для мониторинга и оценки эффективности принятых решений.

Учет мнения сотрудников при принятии управленческих решений:

- организация регулярных встреч и обмена мнениями между руководством и

сотрудниками,

- внедрение механизмов обратной связи от сотрудников и учет их мнения при принятии стратегических решений,
- повышение уровня доверия и коммуникации в организации для поощрения инициативности и участия сотрудников в управленческом процессе.

Мониторинг и анализ результатов:

- установление системы мониторинга и оценки результатов внедренных изменений,
- проведение контрольных аудитов для оценки эффективности стратегии и корректировки подходов при необходимости,
- постоянное обновление стратегии улучшения качества услуг на основе полученных результатов и обратной связи.

Применение вышеописанных шагов поможет центру социального обслуживания населения улучшить качество предоставляемых услуг, повысить профессиональный уровень сотрудников, оптимизировать процессы управления и учета мнений сотрудников, а также улучшить уровень удовлетворенности клиентов.

Для организации системы мониторинга и контроля за внедрением изменений в центре социального обслуживания населения необходимо реализовать следующие шаги:

1. Установление ключевых показателей успеха (KPI):

- определение основных показателей, отражающих качество услуг, профессиональное развитие сотрудников, процесс принятия управленческих решений и учет мнения персонала,
- разработка конкретных KPI, которые будут использоваться для оценки эффективности внедрения изменений.

2. Создание механизмов сбора данных:

- определение методов сбора информации, включая анкеты, интервью, отчеты, системы отслеживания процессов и т.д,
- разработка форматов отчетности с четко определенными полями для данных и результатов мониторинга.

3. Установление временных интервалов для мониторинга:

- определение графика проведения оценочных мероприятий и контрольных аудитов для каждого направления улучшения,
- введение регулярных обновлений KPI и пересмотра частоты мониторинга в зависимости от динамики изменений.

4. Анализ данных и оценка эффективности:

- проведение анализа полученных данных согласно установленным KPI,
- оценка степени достижения поставленных целей и выявление областей, требующих корректировки и улучшения,
- сравнение текущих результатов с исходными данными и установление тенденций развития.

5. Разработка отчетности и представление результатов:

- подготовка структурированных отчетов о результатах мониторинга и контроля за внедрением изменений,
- проведение презентаций и обсуждение результатов с руководством, сотрудниками и заинтересованными сторонами,
- использование полученных данных для корректировки стратегии путем внесения необходимых изменений и улучшений.

6. Постоянное улучшение и оптимизация системы мониторинга:

- регулярное обновление KPI и методов сбора информации в соответствии с изменяющимся окружением и потребностями организации,
- постоянный анализ эффективности системы мониторинга и внесение улучшений для повышения эффективности контроля за внедрением изменений.

Эффективная система мониторинга и контроля улучшений поможет обеспечить постоянное развитие и совершенствование деятельности центра социального обслуживания

населения в соответствии с поставленными целями и ожиданиями клиентов и сотрудников.

Для организации оценки результатов улучшения качества услуг с учетом установленных критериев и показателей необходимо провести следующие действия:

Определение ключевых критериев оценки:

- должны быть установлены ясные и специфические критерии, позволяющие оценить качество услуг центра социального обслуживания населения,
- критерии могут включать удовлетворенность клиентов, качество услуг, профессиональный уровень сотрудников, эффективность управленческих решений и другие релевантные аспекты.

Выбор подходящих показателей:

- необходимо выбрать конкретные количественные и качественные показатели для каждого критерия,
- показатели должны быть измеримыми, достоверными и отражать действительное положение дел в организации.

Создание системы сбора данных:

- определение методов сбора информации для каждого показателя, включая опросы, анкетирование, отчеты, статистические данные и другие подходы,
- разработка плана сбора данных и четкого графика оценочных мероприятий.

Анализ и интерпретация данных:

- проведение анализа собранных данных с учетом установленных критериев и показателей,
- интерпретация результатов оценки для выявления уровня достижения поставленных целей и выявления областей для улучшений.

Оценка результатов и выработка рекомендаций:

- сравнение полученных данных с начальными показателями и оценка эффективности улучшений,
- формулирование рекомендаций для дальнейших действий на основе анализа результатов оценки.

Представление результатов и обратная связь:

- подготовка отчетов о результатах оценки и презентация данных руководству, сотрудникам и заинтересованным сторонам,
- обеспечение обратной связи для участников процесса улучшения качества услуг на основе выявленных результатов.

Постоянное совершенствование процесса оценки:

- регулярное обновление критериев и показателей для учета изменяющихся потребностей и контекста,
- постоянный мониторинг эффективности системы оценки и внесение корректировок для оптимизации процесса.

Через систематическую и структурированную оценку результатов улучшения качества услуг с учетом установленных критериев и показателей центр социального обслуживания населения сможет успешно измерять достигнутые результаты, выявлять области для улучшений и обеспечивать постоянное совершенствование контента и формата своей деятельности.

Так, четкое определение критериев оценки и выбор подходящих показателей позволяет более эффективно измерить качество услуг социального обслуживания. Создание системы сбора данных и их последующий анализ помогают выявить сильные и слабые стороны в предоставлении услуг. Оценка результатов на основе собранных данных позволяет оценить эффективность предпринятых мер и определить области, требующие улучшений. Представление результатов и обратная связь стимулируют дальнейшее совершенствование качества услуг и улучшение взаимодействия с клиентами. Постоянное совершенствование процесса оценки необходимо для адаптации к изменяющимся потребностям и обеспечения высокого уровня обслуживания. Таким образом,

систематическое и целенаправленное улучшение качества предоставляемых услуг, основанное на результатах исследования, является ключевым фактором для успешного развития организации.

Нами была разработана программа профессионального развития сотрудников комплексного центра социального обслуживания населения для повышения квалификации и эффективности работы:

1. Оценить текущее состояние:

- проанализировать текущие методы работы и процессы в центре (провести структурированные собеседования с сотрудниками для выявления слабых мест в существующих методах обслуживания и управления),
- идентифицировать области, где могут быть внедрены улучшения или новые методы (провести анкетирование с клиентами для выявления областей, где центр может улучшить свою работу).

2. Запланировать обучение:

- определить цели и ожидания от профессионального развития персонала для повышения эффективности работы центра (например, улучшение качества обслуживания клиентов или оптимизация внутренних процессов центра),
- создать индивидуальные планы развития для каждого сотрудника, учитывая их функциональные обязанности (провести встречи с руководителями и сотрудниками для обсуждения и утверждения индивидуальных планов развития).

3. Обучить сотрудников:

- провести обучающие сессии либо тренинги, направленные на усвоение новых методов и навыков работы (организовать обучающие семинары по новым методам работы и эффективному взаимодействию с клиентами),
- обеспечить доступ к специализированным курсам или конференциям для дополнительного обучения и развития (предоставить сотрудникам возможность профессионального обучения за пределами центра посредством сети интернет).

4. Практически реализовать новые методы:

- провести сотрудникам демонстрации и тренировки для практического освоения новых методов работы (организовать практические мастер-классы по новым методам работы),
- поддерживать сотрудников в процессе адаптации и применения новых методов на практике (назначить наставников для помощи сотрудникам при внедрении новых методов).

5. Получить обратную связь и оценить результаты:

Итак, сотрудники центра были опрошены с использованием анкеты, чтобы получить их мнение о контенте и формате текущего управления, о рабочих процессах и предлагаемых трансформациях контента и формата. Этот метод сбора данных дал представление о внутренних мнениях и оценках сотрудников.

Руководители центра были подвергнуты глубинному интервью, позволяющему раскрыть их точку зрения на ключевые проблемы и потенциальные трансформации в контенте и формате управления и работе центра.

Используя совокупность этих методов исследования, были получены данные, необходимые для разработки конкретных практических рекомендаций, направленных на улучшение управления и работы центра на практике.

В ходе комплексного социологического исследования были выявлены слабые стороны в управлении КЦСОН: недостаток возможностей для профессионального развития, плохо скоординированный процесс принятия управленческих решений и учёт мнения сотрудников при принятии управленческих решений, недостаточность использования современных методик в работе центра, а также слабая система мониторинга и оценки производительности сотрудников.

Одним из авторов статьи (А.А. Кыштымовой) были разработаны практические рекомендации для улучшения управления и работы комплексного центра обслуживания

населения на практике:

1. Создание программы профессионального развития:

- реализация регулярных курсов и тренингов по развитию навыков обслуживания и коммуникации для сотрудников,
- предоставление возможности участия в конференциях и семинарах для обмена опытом с коллегами.

Пример: Организация ежемесячных внутренних семинаров по обмену опытом между отделами центра.

2. Улучшение процесса принятия управленческих решений:

- внедрение системы регулярных обзоров с руководством для анализа текущих проблем и поиска решений вместе с персоналом,
- использование онлайн-платформ для сбора обратной связи от сотрудников по управленческим решениям.

Пример: Еженедельные собрания команды для обсуждения текущих задач и проблем, а также совместного принятия решений.

3. Интеграция современных методик работы:

- автоматизация процессов обслуживания клиентов с помощью CRM системы для улучшения взаимодействия с клиентами,
- внедрение онлайн-консультаций для клиентов и системы записи на услуги через веб-платформу (в эпоху цифровизации это является жизненно важным и востребованным [16]).

Пример: Внедрение чат-бота на сайте центра для быстрого решения стандартных запросов клиентов.

4. Усовершенствование системы мониторинга производительности сотрудников центра, заключающееся, например, в ежедневном отслеживании статистики выполненных заявок и времени, потраченном каждым сотрудником на выполнение той или иной задачи.

5. Поддержка и развитие корпоративной культуры.

Как представляется, реализация данных рекомендаций позволит трансформировать в лучшую сторону контент и формат [3] управления Комплексным центром обслуживания населения в Брянской области.

Список использованных источников

1. Гостенина, В. И. Занятость людей с инвалидностью: социальные ожидания и реальность / В. И. Гостенина, Т. В. Епремян, С. А. Шилина // Society and Security Insights. – 2025. – Т. 8, № 1. – С. 116-130. – DOI 10.14258/SSI(2025)1-08.

2. Киричек, П. Н. Дискурс о настоящем в реперах прошлого и контурах будущего / П. Н. Киричек // Журналист. Социальные коммуникации. – 2022. – № 1(45). – С. 116-127.

3. Киричек, П. Н. Контент или формат - вот в чём вопрос / П. Н. Киричек // Новые тренды журналистики и медиакоммуникаций : материалы Международной научно-практической конференции, Москва, 06 апреля 2022 года / Российский государственный гуманитарный университет. – Москва: Российский государственный гуманитарный университет, 2022. – С. 76-80.

4. Киричек, П. Н. Культура и социальные противоречия / П. Н. Киричек // Духовная сфера общества. – 2012. – № 9. – С. 17-22.

5. Киричек, П. Н. Медиа в аксиологии гражданского общества / П. Н. Киричек // Моисеевские чтения: Стратегическое целеполагание, формирование нового мировоззрения и образование, Москва, 21–23 апреля 2022 года. Том 1. – Москва: Московский гуманитарный университет, 2022. – С. 315-321.

6. Киричек, П. Н. Медиа региона в условиях рынка: проблемы контента и формата / П. Н. Киричек // Региональная журналистика в фокусе времени : по материалам Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Ижевск, 19–20 мая 2022 года. – Ижевск: Издательский дом «Удмуртский университет», 2022. – С. 129-139.

7. Киричек, П. Н. Социокультурные основы государственного управления / П. Н. Киричек // Международный научно-исследовательский журнал. – 2014. – № 3-3(22). – С. 110-113.
8. Киселев, А. Г. Формы и методы кадровой политики в органах власти в современной России / А. Г. Киселев, П. Н. Киричек // Вопросы управления. – 2017. – № 1(44). – С. 30-35.
9. Контент и формат трендового социологического исследования управленческой деятельности в социальной сфере / О. В. Голенкова, Т. В. Епремян, А. М. Кирпиченко [и др.] // Russian Economic Bulletin. – 2025. – Т. 8, № 2. – С. 59-65.
10. Лифанова, Т. Е. Диахронный и синхронный аспекты социальной проблемы алкоголизма: контент и формат / Т. Е. Лифанова, М. И. Горошко, А. В. Петрушин // Экономика. Социология. Право. – 2025. – № 1(37). – С. 64-74. – DOI 10.22281/2542-1697-2025-04-01-64-74.
11. Лифанова, Т. Е. Изучение проблемы насилия в семье как фактор профессиональной компетентности специалистов социальной сферы / Т. Е. Лифанова, О. В. Голенкова, А. А. Кыштымова // Управление образованием: теория и практика. – 2023. – № 1(59). – С. 166-177. – DOI 10.25726/v7844-1101-9292-j.
12. Мамедов, А. К. Новый взгляд на прежние маркеры социальной стратификации: образование в обществе потребления / А. К. Мамедов, Э. Д. Коркия, С. Г. Малашонок // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Социология. – 2016. – Т. 16, № 4. – С. 777-788.
13. Мамедов, А. К. Реальность будущего или кризис социальных теорий? / А. К. Мамедов // Социология образования. – 2011. – № 2. – С. 17-25.
14. Образовательный аспект социально-психологического консультирования в работе с пожилыми людьми / Т. Е. Лифанова, М. В. Стаканова, О. В. Голенкова, А. А. Кыштымова // Управление образованием: теория и практика. – 2024. – № 1-1. – С. 147-156. – DOI 10.25726/g1940-7567-8909-c.
15. Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ [электронный ресурс] // Режим доступа: <https://mintrud.gov.ru/1.>
16. Шилина, С. А. Коммуникативное поле дискурса культурного кода в условиях цифровизации / С. А. Шилина // Роль социологии в конструировании России будущего. – Москва: ООО «МАКС Пресс», 2023. – С. 502-506.
17. Шилина, С. А. Цифровые технологии как фактор трансформации вузовского образования / С. А. Шилина, В. П. Косякова // Классический университет: современные тенденции и векторы развития (на пути к 270-летию Московского университета). – Москва, 2024. – С. 352-355.

Сведения об авторах

Шилина Светлана Александровна – доктор социологических наук, доцент, профессор кафедры социологии и социальной работы Брянского государственного университета имени академика И.Г. Петровского. E-mail: supershili2012@yandex.ru. Рабочий телефон: +74832 580520 (1231).

Кыштымова Анна Александровна – магистрант направления подготовки 39.04.01 Социология (Социология управления), факультет педагогики и психологии ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского». E-mail: anna.kyshtymova@mail.ru.

Петрушин Александр Викторович – аспирант 2 курса научной специальности 5.4.7. «Социология управления» факультета педагогики и психологии Брянского государственного университета имени академика И.Г. Петровского. E-mail: petrushin.aleksandr@gmail.com.

Шилин Андрей Михайлович – магистрант направления подготовки «Менеджмент в образовании» факультета педагогики и психологии Брянского государственного университета имени академика И.Г. Петровского. E-mail: supershilin2012@yandex.ru.

**TRANSFORMATION OF THE CONTENT AND MANAGEMENT FORMAT OF A
COMPREHENSIVE PUBLIC SERVICE CENTER IN THE BRYANSK REGION**

Shilina S.A., Kyshtymova A.A., Petrushin A.V., Shilin A.M.

Bryansk State Academician I.G. Petrovski University, Bryansk

The article discusses the current problem of the content and format of management parameters aimed at the effective operation of the integrated center for social services of the Bryansk region. At the same time, it is important to see how the work of an organization providing a variety of social services and support to the population can be improved in modern society. It is necessary to consider the methods and techniques of content transformation and management format, which is undertaken by the authors of the article. The results of sociological research in the form of questionnaires and interviews (using the in-depth interview method) are presented, which lead to an assessment of the format and content of managing the provision of social services to the population, as well as the development of recommendations for optimizing management practices to improve the efficiency of the integrated center for social services in the Bryansk region.

Keywords: management, content, format, social sphere, transformation, integrated social service center, Bryansk region.

References

1. Gostenina, V. I. Employment of people with disabilities: social expectations and reality / V. I. Gostenina, T. V. Yepremyan, S. A. Shilina // Society and Security Insights. – 2025. – Vol. 8, No. 1. – pp. 116-130. – DOI 10.14258/SSI(2025)1-08.
2. Kirichek, P. N. The discourse about the present in the rappers of the past and the contours of the future / P. N. Kirichek // Journalist. Social communication. – 2022. – № 1(45). – Pp. 116-127.
3. Kirichek, P. N. Content or format - that's the question / P. N. Kirichek // New trends in journalism and media communications : proceedings of the International Scientific and Practical Conference, Moscow, April 06, 2022 / Russian State University for the Humanities. – Moscow: Russian State University for the Humanities, 2022. – pp. 76-80.
4. Kirichek, P. N. Culture and social contradictions / P. N. Kirichek // Spiritual sphere of society. – 2012. – No. 9. – PP. 17-22.
5. Kirichek, P. N. Media in the axiology of civil society / P. N. Kirichek // Moiseevsky readings: Strategic goal setting, formation of a new worldview and education, Moscow, April 21-23, 2022. Volume 1. – Moscow: Moscow University of the Humanities, 2022. – pp. 315-321.
6. Kirichek, P. N. Regional media in market conditions: problems of content and format / P. N. Kirichek // Regional journalism in the focus of time : based on the materials of the All-Russian Scientific and Practical Conference with international participation, Izhevsk, May 19-20, 2022. Izhevsk: Udmurt University Publishing House, 2022. pp. 129-139.
7. Kirichek, P. N. Sociocultural foundations of public administration / P. N. Kirichek // International Scientific Research Journal. – 2014. – № 3-3(22). – Pp. 110-113.
8. Kiselev, A. G. Forms and methods of personnel policy in government in modern Russia / A. G. Kiselev, P. N. Kirichek // Management issues. – 2017. – № 1(44). – Pp. 30-35..
9. Content and format of a trending sociological study of management activities in the social sphere / O. V. Golenkova, T. V. Yepremyan, A.M. Kirpichenko // Russian Economic Bulletin. – 2025. – Vol. 8, No. 2. – pp. 59-65.
10. Lifanova, T. E. Diachronic and synchronous aspects of the social problem of alcoholism: content and format / T. E. Lifanova, M. I. Goroshko, A.V. Petrushin // Economy. Sociology. The right. – 2025. – № 1(37). – Pp. 64-74. – DOI 10.22281/2542-1697-2025-04-01-64-74. .
11. Lifanova, T. E. Studying the problem of domestic violence as a factor of professional competence of social sphere specialists / T. E. Lifanova, O. V. Golenkova, A. A. Kyshtymova // Education management: theory and practice. – 2023. – № 1(59). – Pp. 166-177. – DOI

10.25726/v7844-1101-9292- J.

12. Mammadov, A. K. A new look at the former markers of social stratification: education in the consumer society / A. K. Mammadov, E. D. Korkia, S. G. Malashonok // Bulletin of the Peoples' Friendship University of Russia. Series: Sociology. – 2016. – Vol. 16, №. 4. – pp. 777-788.

13. Mammadov, A. K. The reality of the future or the crisis of social theories? / A. K. Mammadov // Sociology of education. – 2011. – No. 2. – pp. 17-25.

14. The educational aspect of socio-psychological counseling in working with the elderly / T. E. Lifanova, M. V. Stakanova, O. V. Golenkova, A. A. Kyshtymova // Education management: theory and practice. – 2024. – No. 1-1. – pp. 147-156. – DOI 10.25726/g1940-7567-8909- c.

15. The official website of the Ministry of Labor and Social Protection of the Russian Federation [electronic resource] // Access mode: <https://mintrud.gov.ru/1> . \

16. Shilina, S. A. The communicative field of the discourse of the cultural code in the context of digitalization / S. A. Shilina // The role of sociology in designing Russia of the future. – Moscow: MAX Press LLC, 2023. – pp. 502-506. – EDN LEUGVL.

17. Shilina, S. A. Digital technologies as a factor in the transformation of university education / S. A. Shilina, V. P. Kosyakova // Classical University: current trends and development vectors (on the way to the 270th anniversary of Moscow University). – Moscow, 2024. – pp. 352-355.

Author's information

Shilina Svetlana Alexandrovna – Doctor of Sociology, Associate Professor, Professor of the Department of Sociology and Social Work of the Bryansk State University named after Academician I.G. Petrovsky. E-mail: supershili2012@yandex.ru. Work phone: + 84832 580520 (1231)

Kyshtymova Anna Alexandrovna – Master's student of the direction of training 39.04.01 Sociology (Sociology of Management), Faculty of Pedagogy and Psychology of the Bryansk State University named after Academician I.G. Petrovsky. E-mail: anna.kyshtymova@mail.ru.

Petrushin Alexander Viktorovich - 2nd year postgraduate student of scientific specialty 5.4.7. «Sociology of Management» of the Faculty of Pedagogy and Psychology of the Bryansk State University named after Academician I.G. Petrovsky. E-mail: petrushin.aleksandr@gmail.com.

Shilin Andrey Mikhailovich - Master's student in the field of Management in Education, Faculty of Pedagogy and Psychology, Bryansk State University named after Academician I.G. Petrovsky. E-mail: supershilin2012@yandex.ru.