



Лин-проект «Электронный документооборот при предоставлении социальных услуг в учреждении»»

Докладчик: Заместитель директора
МБУ «КЦСОН Заводского района г. Кемерово»
Мозгунова Елена Ильинична

300 ЛЕТ
КУЗБАСС

Команда проекта



Руководитель проекта
Нефедова Ольга Анатольевна



Мозгунова Елена Ильинична
Заместитель директора



Беляева Юлия Александровна
Специалист по социальной работе



Стрыкова Юлия Валерьевна
Заведующий ОДП



Ладаюн Андрей Михайлович
Техник



Мухортова Любовь Эдуардовна
Заведующий СРО



Яглова Елизавета Алексеевна
Специалист по социальной работе

Паспорт проекта

«Электронный документооборот при предоставлении социальных услуг в учреждении»



Муниципальное бюджетное учреждение "Комплексный центр социального обслуживания населения Заводского района города Кемерово"

(наименование структурного подразделения Администрации Кемеровской области, исполнительного органа государственной власти Кемеровской области, органа местного самоуправления муниципального образования Кемеровской области)

Электронный документооборот при предоставлении социальных услуг

(название лин-проекта)

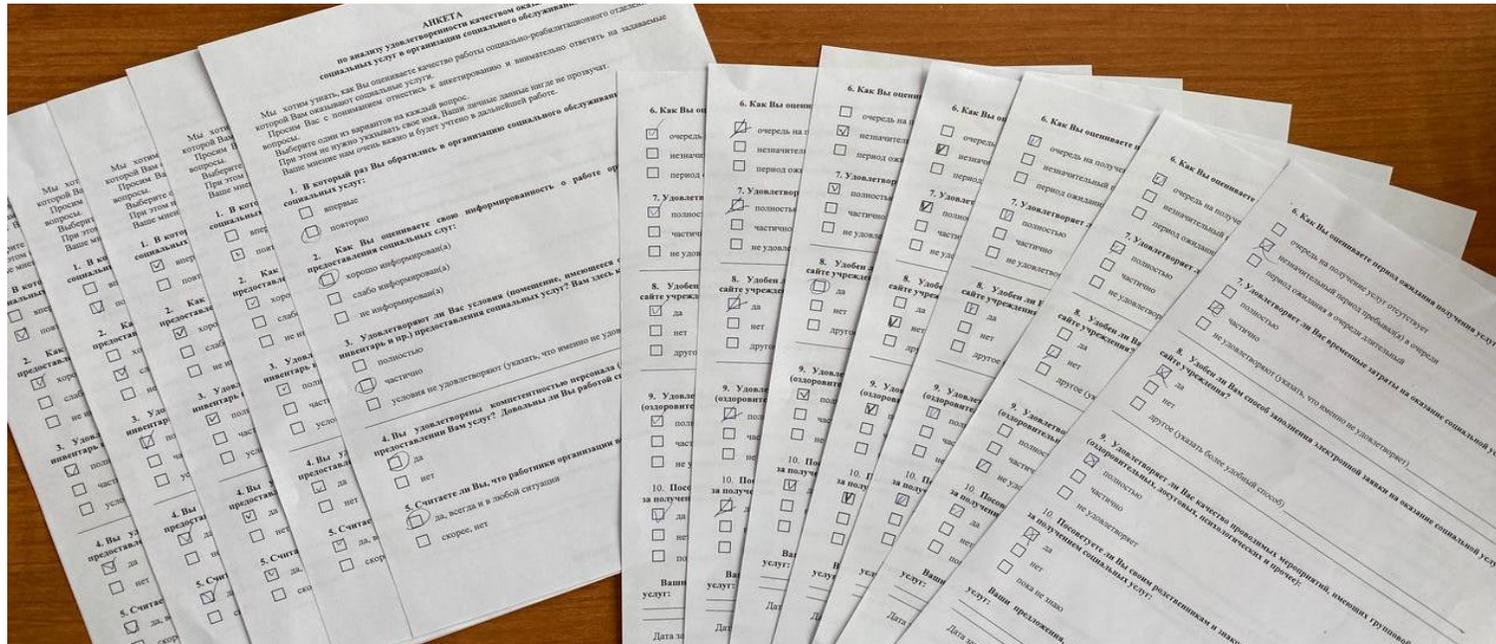
УТВЕРЖДАЮ

Сидорова Елена Валентиновна, Начальник УСЗН
(ФИО, должность, руководитель заказчика лин-проекта)

Е.В. Сидорова
(подпись) (И.О. Фамилия)

<p>Общие данные: Заказчик: <u>Начальник управления социальной защиты населения администрации г. Кемерово Сидорова Елена Валентиновна</u> Процесс: <u>организация электронного документооборота при предоставлении социальных услуг</u> Границы процесса: <u>заполнение заявления ПСУ, передача заявления в КЦСОН, получение услуги (оформление в прокат технических средств реабилитации, прохождение курса реабилитационных мероприятий в социально-реабилитационном отделении, получение социальных услуг в отделении дневного пребывания).</u> Руководитель лин-проекта: <u>Директор МБУ "КЦСОН Заводского района г. Кемерово" Нефедова Ольга Анатольевна</u> Команда лин-проекта: <u>Мозгунова Е.И., Мухортова Л.Э., Стрыкова Ю.В., Беляева Ю.А., Ладаюн А.М., Яглова Е.А.</u></p>	<p style="text-align: center;">Обоснование:</p> <p>1. При заполнении формы ПСУ на официальном сайте учреждения сократятся временные затраты на заполнение пакета документов в КЦСОН, для получения социальных услуг. 2. Информация, полученная с официального сайта учреждения, значительно сократит временные затраты сотрудников КЦСОН на заполнение пакета документов, для предоставления социальных услуг. 3. Заполнение пакета документов вручную несет дополнительную неэффективность использования рабочего времени и увеличивает время оформления социальной услуги.</p>						
<p>Цели и эффекты:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 5px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Наименование цели, ед. изм.</th> <th style="width: 30%;">Текущий показатель</th> <th style="width: 30%;">Целевой показатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Сокращение временных затрат на оформление пакета документов для предоставления социальных услуг ПСУ (оформление в прокат технических средств реабилитации, прохождение курса реабилитационных мероприятий в социально-реабилитационном отделении, получение социальных услуг в отделении дневного пребывания).</td> <td>Min 15 мин Max 20 мин</td> <td>Min 5 мин Max 10 мин</td> </tr> </tbody> </table> <p>Эффекты: 1. Сокращение временных затрат на заполнение пакета документов при получении социальных услуг; 2. Оптимизация рабочего времени; 3. Повышение удовлетворенности качеством социальных услуг ПСУ.</p>	Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель	Сокращение временных затрат на оформление пакета документов для предоставления социальных услуг ПСУ (оформление в прокат технических средств реабилитации, прохождение курса реабилитационных мероприятий в социально-реабилитационном отделении, получение социальных услуг в отделении дневного пребывания).	Min 15 мин Max 20 мин	Min 5 мин Max 10 мин	<p style="text-align: center;">Сроки:</p> <p>1. Согласование паспорта лин-проекта – «15» <u>02</u> <u>2021</u> г. 2. Картирование текущего состояния (с «16» <u>02</u> <u>2021</u> г. по «05» <u>03</u> <u>2021</u> г.) 3. Анализ проблем и потерь (с «09» <u>03</u> <u>2021</u> г. по «12» <u>03</u> <u>2021</u> г.) 4. Разработка плана мероприятий (с «15» <u>03</u> <u>2021</u> г. по «26» <u>03</u> <u>2021</u> г.) 5. Защита плана мероприятий перед заказчиком (с «29» <u>03</u> <u>2021</u> г. по «31» <u>03</u> <u>2021</u> г.) 6. Внедрение улучшений (с «01» <u>04</u> <u>2021</u> г. по «25» <u>04</u> <u>2021</u> г.) 7. Мониторинг результатов (с «26» <u>04</u> <u>2021</u> г. по «29» <u>04</u> <u>2021</u> г.) 8. Закрытие лин-проекта («30» <u>04</u> <u>2021</u> г.) 9. Мониторинг стабильности достигнутых результатов («14» <u>05</u> <u>2021</u> г.)</p>
Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель					
Сокращение временных затрат на оформление пакета документов для предоставления социальных услуг ПСУ (оформление в прокат технических средств реабилитации, прохождение курса реабилитационных мероприятий в социально-реабилитационном отделении, получение социальных услуг в отделении дневного пребывания).	Min 15 мин Max 20 мин	Min 5 мин Max 10 мин					

Мероприятия по выявлению проблем



С 01.12.2020 по 28.01.2021 состоялось анкетирование «удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организации социального обслуживания».

Согласно полученным данным 63 % опрошенных отметили возможность удобного использования электронной формы заявки на оформление социальных услуг на сайте учреждения. Те же 63 % указали на длительное заполнение документов вручную при оформлении социальной услуг.

Форма анкеты



АНКЕТА по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организации социального обслуживания

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы социально-реабилитационного отделения, в которой Вам оказывают социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы.

Выберите один из вариантов на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:

- впервые
 повторно

2. Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:

- хорошо информирован(а)
 слабо информирован(а)
 не информирован(а)

3. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:

- полностью
 частично
 условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой специалистов организации:

- да
 нет

5. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:

- да, всегда и в любой ситуации
 скорее, нет

6. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

- очередь на получение услуг отсутствует
 незначительный период пребывал(а) в очереди
 период ожидания в очереди длительный

7. Удовлетворяет ли Вас временные затраты на оказание социальной услуги:

- полностью
 частично
 не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет) _____

8. Удобен ли Вам способ заполнения электронной заявки на оказание социальной услуги на сайте учреждения?

- да
 нет
 другое (указать более удобный способ) _____

9. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, психологических и прочее):

- полностью
 частично
 не удовлетворяет

10. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:

- да
 нет
 пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

Дата заполнения " __ " _____ 20__ г.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ
В НАШЕМ ОПРОСЕ!



29.01.2021 на базе «КЦСОН Заводского района г. Кемерово» состоялось организационное совещание по вопросу о внесении предложений по сокращению временных затрат при предоставлении социальных услуг, оптимизации рабочего времени и повышение удовлетворенности качеством социальных услуг получателями социальных услуг.

Карта текущего состояния процесса



Члены команды провели хронометраж действий специалистов во время приема граждан и составили карту процесса.

Карта текущего состояния процесса



1 Процесс оформления пакета документов вручную увеличивает время приёма ПСУ

2 Неэффективное использование рабочего времени при оформлении документов вручную

Общее время приёма ПСУ составляет:
Min – 15 минут
Max – 20 минут

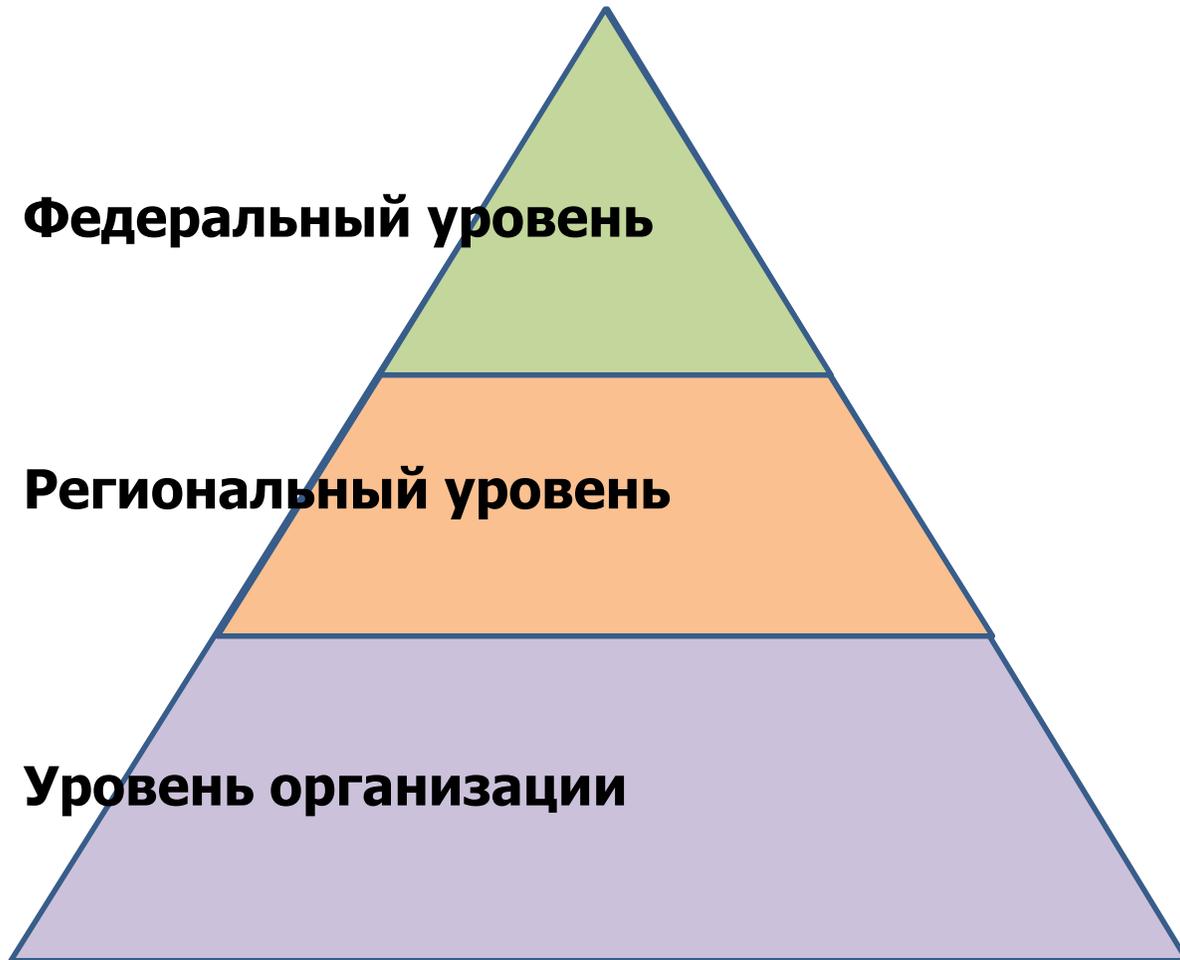
Анализ проблем

1. Временные затраты на приём ПСУ

2. Неэффективное использование рабочего времени

Проблема	Решение	Проблема	Решение
При получении социальной услуги пакет документов заполняется получателем социальных услуг вручную	Создание электронной формы заявки на сайте учреждения для заполнения получателем социальной услуги на дому	Временные затраты специалиста при заполнение пакета документов вручную для оказания социальной услуги получателю социальных услуг	Оформление специалистами пакета документов для оказания социальной услуги в электронном виде путем переноса данных с предварительно заполненной ПСУ электронной формы заявки на сайте учреждения
ПСУ нуждаются в помощи при заполнении документов	При заполнении электронной формы ПСУ на дому проверка данных осуществляется на приеме по предварительной записи	Неконтролируемый поток посетителей по «живой очереди»	Введение предварительной записи на приём

Пирамида проблем



Федеральный уровень

Отсутствует

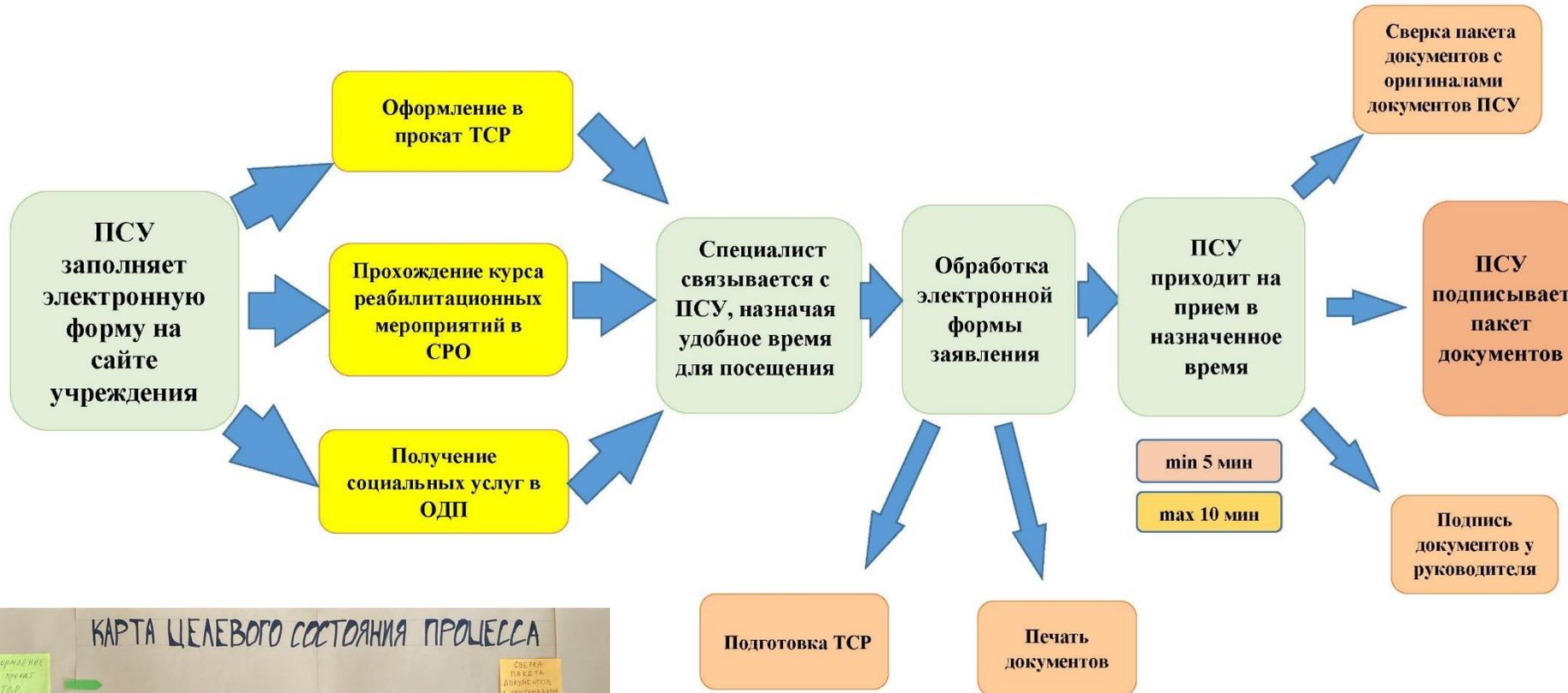
Региональный уровень

Отсутствует

Уровень организации

- **Временные затраты на заполнение пакета документов вручную при получении социальных услуг**
- **Неэффективность использования рабочего времени**

Карта целевого состояния процесса



Общее время выполнения приема ПСУ составляет:
Min – 5 минут
Max – 10 минут

Предлагаемые решения проблем

Мероприятия	Сроки	Исполнение
1. Обсуждение, разработка идеи, алгоритма действий и формы электронной заявки на сайте учреждения	с 15.03.2021 по 26.03.2021	Выполнено
2. Создание электронной формы заявки предоставления социальных услуг на сайте учреждения	01.04.2021	Выполнено
3. Распространение информации о возможности ПСУ заполнения электронной формы заявки для предоставления социальных услуг на сайте учреждения	с 01.04.2021 по 09.04.2021	Выполнено

Электронная версия формы заявления на сайте учреждения

The screenshot shows the website's navigation menu with the following items: ГЛАВНАЯ, НОВОСТИ, О НАС, НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ, ИНФОРМАЦИЯ, and ПОИСК ПО САЙТУ. A sidebar on the left contains a list of links: Структура центра, Виртуальная приёмная, Как нас найти, Для наших клиентов, Вакансии, Противодействие коррупции, Комплексная безопасность, Проверки контролирующих органов, and Система долговременного ухода (СДУ). The main content area features a large image of a meeting with a text overlay: "В рамках проекта «Финансовая грамотность для старшего поколения» в комплексном центре организовали онлайн-занятия для инвалидов, проходящих курс реабилитационных мероприятий." Below the image is a "Подробнее..." button. At the bottom of the page, there is a text block: "Мы рады приветствовать Вас на сайте муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Заводского района города Кемерово». На нашем сайте вы можете получить информацию об учреждении, его структуре и деятельности, о сотрудниках, социальном партнерстве, об услугах, оказываемых в учреждении, ознакомится с нормативными документами, а также ознакомиться с формами и условиями предоставления социальных услуг и социальной поддержки населения, в том числе социального обслуживания на дому."

Электронная форма заявки
на оформление
социальных услуг

Электронная версия формы заявления на сайте учреждения



ГЛАВНАЯ НОВОСТИ О НАС ▾ НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ▾ ИНФОРМАЦИЯ ▾ ПОИСК ПО САЙТУ

Структура центра ▶
Виртуальная приёмная ▶
Как нас найти
Для ввших клиентов ▶
Вакансии
Противодействие коррупции
Комплексная безопасность ▶
Проверки контролирующих органов
Система долговременного ухода (СДУ) ▶

Электронная форма заявки

Форма заполнения заявки

Цель обращения

Категория

Фамилия

Имя

Отчество

Дата рождения

Адрес регистрации

Адрес фактического проживания

Паспортные данные

серия

номер

когда выдан

кем выдан

Телефон

Адрес электронной почты

Оформление в прокат
технического средства



Отправляя форму заявления даю свое согласие на обработку персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07. 2006г № 152-ФЗ «О персональных данных»

ОТПРАВИТЬ

Данное заявление будет рассмотрено в течении одного рабочего дня. Специалисты обязательно свяжутся с Вами по указанному телефону.

Электронная версия формы заявления на сайте учреждения



Сообщение от посетителя сайта

 ladavun@gmail.com Сегодня, 15:56
Кому: вам



Цель обращения: для оформления в прокат технических средств реабилитации

Категория: инвалид (группа 1, 2, 3)

Фамилия: Иванов

Имя: Иван

Отчество: Иванович

Дата рождения: 01.01.1999

Адрес регистрации: г. Кемерово, ул. Солнечная, 4

Адрес фактического проживания: г. Кемерово, ул. Солнечная, 4

Паспортные данные: паспорт

серия: 5555

номер: 555 555

когда выдан: 01.01.1999

кем выдан: ОТДЕЛ УФМС РОССИИ ПО КО В ЦЕНТРАЛЬНОМ Р-НЕ Г. КЕМЕРОВО

Телефон: +7 999 999 99 99

Адрес электронной почты: ladavun@gmail.com

Оформление в прокат технического средства: - кресло-коляска

Отправлено: 2021-04-01 11:56:41

IP: 176.197.99.10

Страница: zkcson.ru/index.php/virtualnaya-prijomnaya/poryadok-rassmotreniya-obrashchenij-grazhdan-2

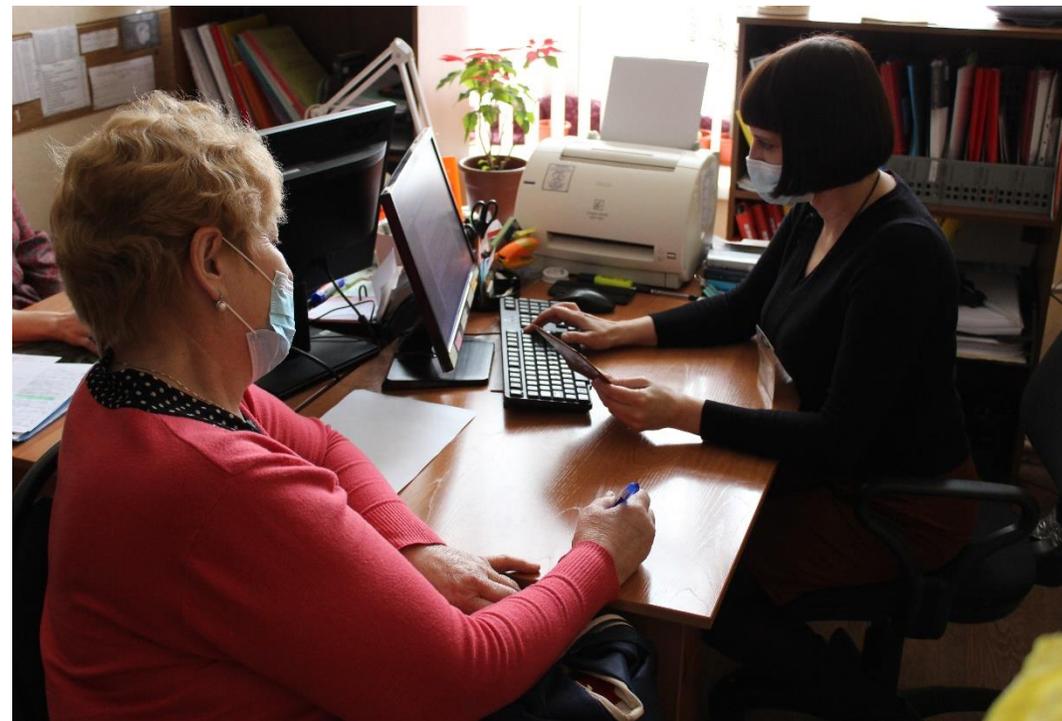
 Ответить  Переслать

 Предложить звонок  Создать событие

Визуализация «Было»

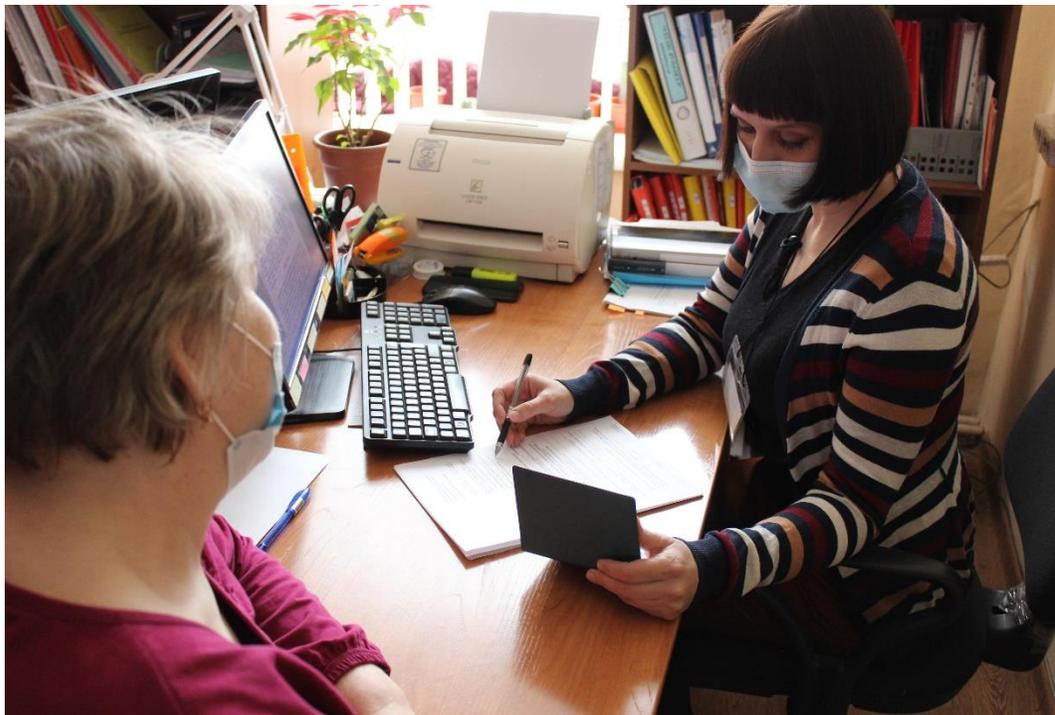


Помощь ПСУ при заполнении пакета документов вручную

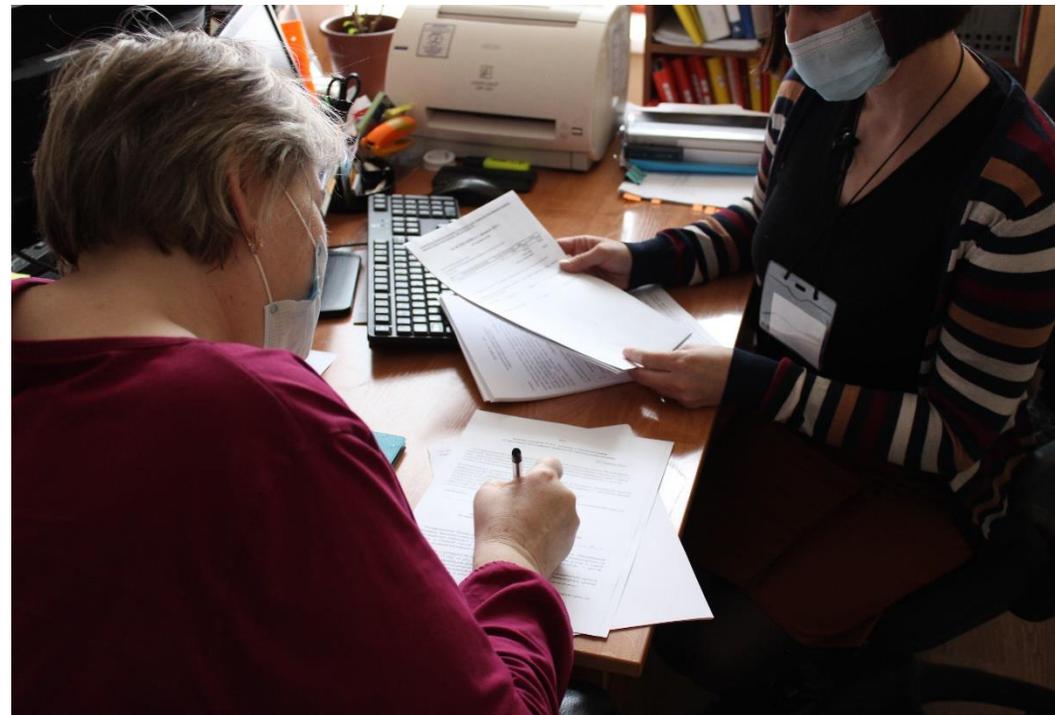


Временные затраты специалиста при заполнение пакета документов вручную для предоставления социальной услуги ПСУ

Визуализация «Стало»

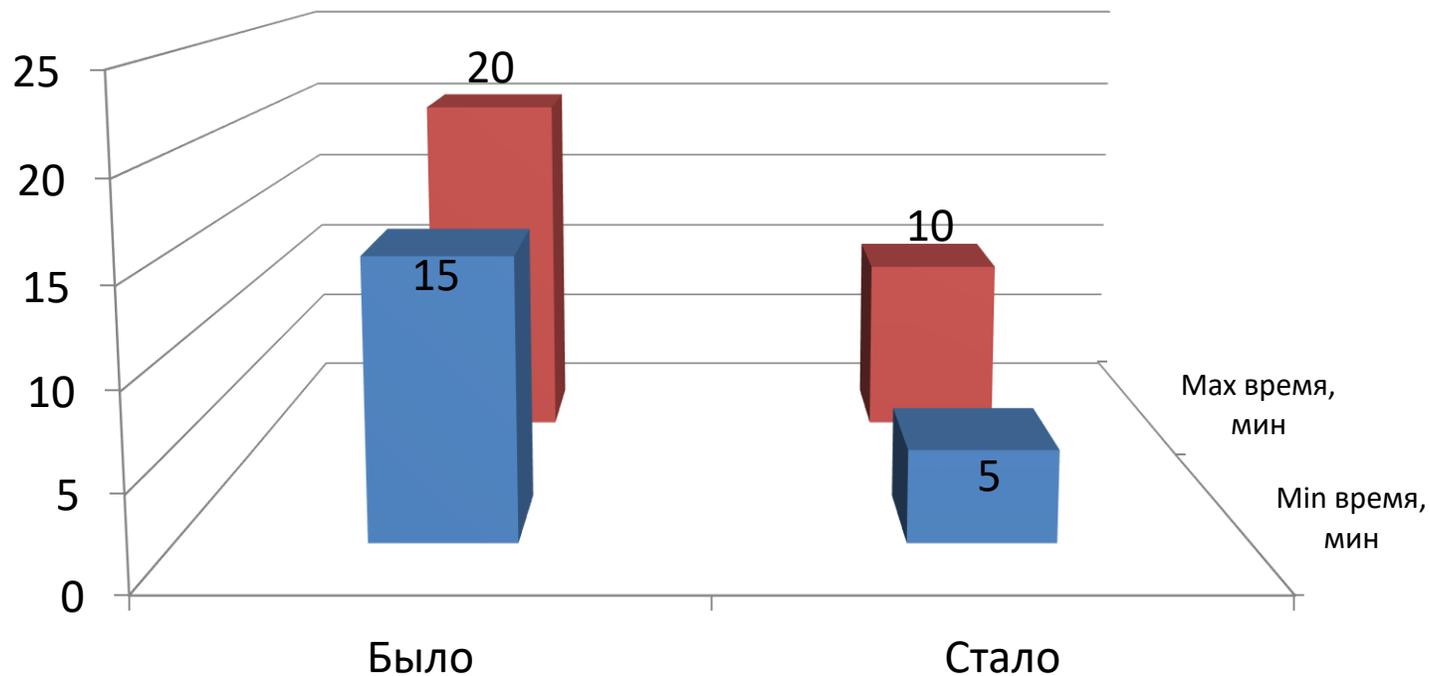


Сверка персональных данных с оригиналами документов ПСУ на приёме по предварительной записи



Подписание пакета документов получателем социальной услуги

Достигнутые результаты



1. Сокращение времени приёма ПСУ:

Min – 67%

Max – 50%

2. Произведена оптимизация рабочего времени посредством внедрения предварительной записи на приём



Спасибо за внимание!

300 ЛЕТ
КУЗБАСС