



# Лин-проект «Оптимизация процесса оказания социальных услуг»

Докладчик: Заместитель директора  
МБУ «КЦСОН Заводского района г. Кемерово»  
Потапова Екатерина Ивановна

300 ЛЕТ  
КУЗБАСС

# Команда проекта



**Руководитель проекта**  
**Нефедова Ольга Анатольевна**



**Потапова Екатерина Ивановна**  
**Заместитель директора**



**Тюлякова Светлана Викторовна**  
**Заведующий ОСО №5**



**Чуракова Марина Юрьевна**  
**Заведующий ОСО №7**



**Тарабукина Наталья Николаевна**  
**Заведующий ОСО №6**



**Кузнецова Екатерина Сергеевна**  
**Заведующий ОСО №9**

# Паспорт проекта

## «Оптимизация процесса оказания социальных услуг»



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)

Оптимизация процесса оказания социальных услуг

(название лин-проекта)

УТВЕРЖДАЮ

Сидорова Елена Валентиновна, Начальник УСЗН

(ФИО, должность, руководитель заказчика лин-проекта)

(подпись)

Е.В. Сидорова

(И.О. Фамилия)

### Общие данные:

**Заказчик:** Начальник управления социальной защиты населения администрации г. Кемерово Сидорова Елена Валентиновна

**Процесс:** организация доставки продуктов питания и промышленных товаров сторонними организациями

**Границы процесса:** заказ продуктов питания и промышленных товаров получателем социальных услуг через интернет; доставка продуктов питания и промышленных товаров сторонними организациями получателю социальных услуг по месту жительства; оплата заказа получателем социальных услуг

**Руководитель лин-проекта:** Директор МБУ "КЦСОН Заводского района г. Кемерово" Нефедова Ольга Анатольевна

**Команда лин-проекта:** Потапова Е.А., Чуракова М.Ю., Кузнецова Е.С., Тюлякова С.В., Тарабукина Н.Н.

### Обоснование:

1. При заказе получателями социальных услуг продуктов питания и промышленных товаров с использованием приложений, установленных на их гаджетах, сокращается физическая нагрузка социальных работников при выполнении социальных услуг (доставка продуктов питания и промышленных товаров);
2. При заказе получателями социальных услуг продуктов питания и промышленных товаров с использованием приложений, установленных на их гаджетах, у социальных работников высвобождается время для выполнения наиболее востребованных социальных услуг;
3. Пользование гаджетами и установленными программами способствует развитию мышления, зрительной памяти, мелкой моторики;
4. Получатель социальных услуг, используя различные приложения для заказа продуктов питания, может разнообразить свой рацион питания, выбор производителей.

### Цели и эффекты:

| Наименование цели, ед. изм.                                                                                             | Текущий показатель       | Целевой показатель      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| Сокращение временных затрат на выполнение социальных услуг (доставка, покупка продуктов питания и промышленных товаров) | Min 30 мин<br>Max 90 мин | Min 0 мин<br>Max 30 мин |

### Эффекты:

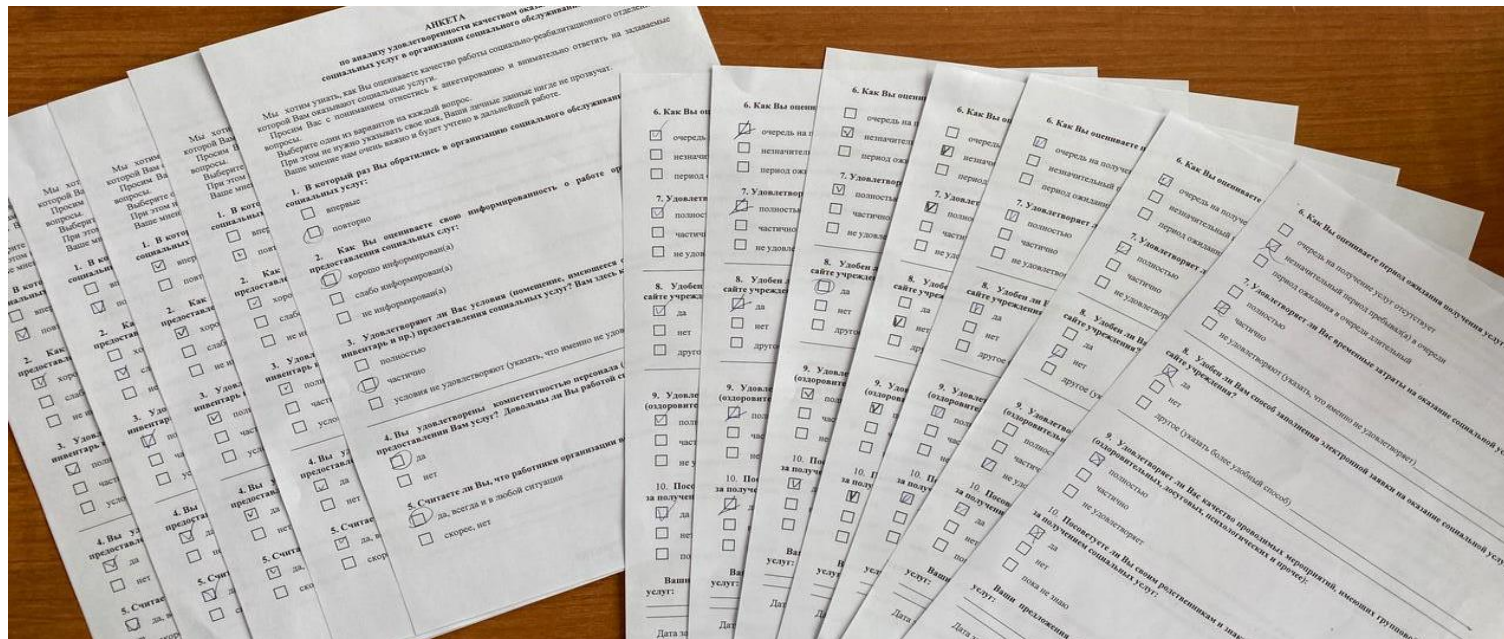
1. Сокращение временных затрат при предоставлении социальных услуг;
2. Снижение физической нагрузки социального работника;
3. Повышение удовлетворенности качеством социальных услуг получателем социальных услуг;
4. Освобождение времени на выполнения социальными работниками дополнительных услуг;
5. Профилактика деменции, когнитивных нарушений у получателя социальных услуг при регулярном использовании гаджетов;
6. Разнообразие выбора продуктов питания и промышленных товаров для получателя социальных услуг (цена, производитель).

### Сроки:

1. Согласование паспорта лин-проекта – «27» 05 2021 г.
2. Картирование текущего состояния (с «28» 05 2021 г. по «14» 06 2021 г.)
3. Анализ проблем и потерь (с «15» 06 2021 г. по «21» 06 2021 г.)
4. Разработка плана мероприятий (с «22» 06 2021 г. по «05» 07 2021 г.)
5. Защита плана мероприятий перед заказчиком (с «06» 07 2021 г. по «09» 07 2021 г.)
6. Внедрение улучшений (с «12» 07 2021 г. по «02» 08 2021 г.)
7. Мониторинг результатов (с «03» 08 2021 г. по «06» 08 2021 г.)
8. Закрытие лин-проекта («09» 08 2021 г.)
9. Мониторинг стабильности достигнутых результатов («10» 08 2021 г.)



# Мероприятия по выявлению проблем



С 15.04.2021 по 17.05.2021 состоялось анкетирование «удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организации социального обслуживания».

Согласно полученным данным 63 % опрошенных отметили возможность удобного использования приложений для выбора и заказа товаров. А так же указали на возможность разнообразия выбора (цена, производитель, состав, акции и предложения), приобретения продуктов в независимости от графика посещений социальным работником.

# Форма анкеты



МБУ «КЦСОН Заводского района г. Кемерово»

## Анкета

1. Социальный работник удовлетворяет Ваши потребности в обеспечении продуктами питания и промышленными товарами?

(отметить выбранное)

- да
- нет

2. Умеете ли Вы пользоваться гаджетами?

- да
- нет

3. Активный ли Вы пользователь интернетом?

- да
- нет

4. Хотели бы Вы пользоваться приложением для заказа продуктов питания и промышленных товаров?

- да
- нет

5. Ваши пожелания для улучшения качества услуг «Покупка, доставка продуктов питания», «Покупка, доставка промышленных товаров».

---

---

---

---

Дата \_\_\_\_\_

ФИО получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

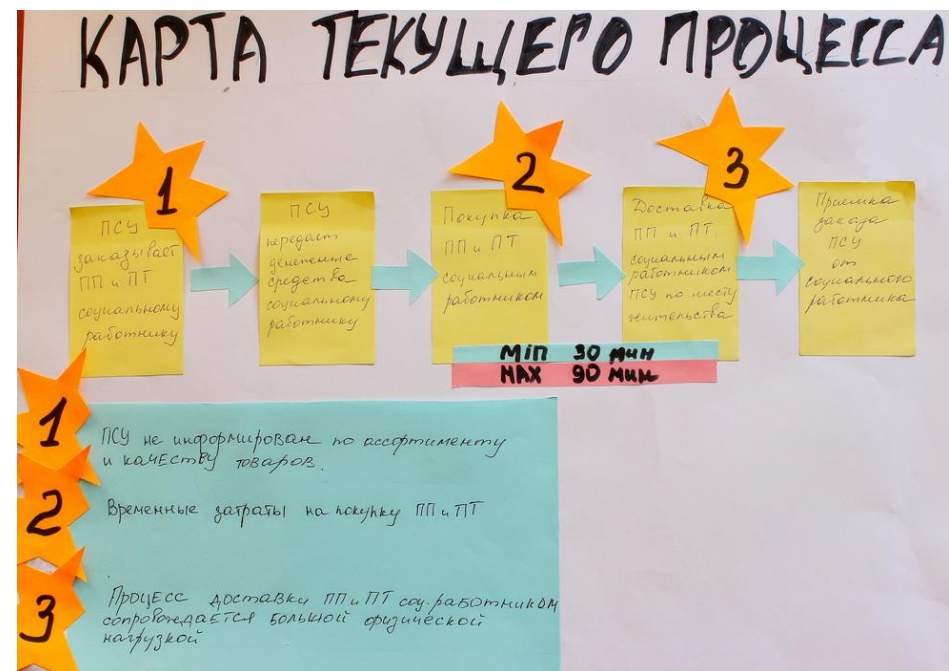
ФИО социального работника \_\_\_\_\_



20.05.2021 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.

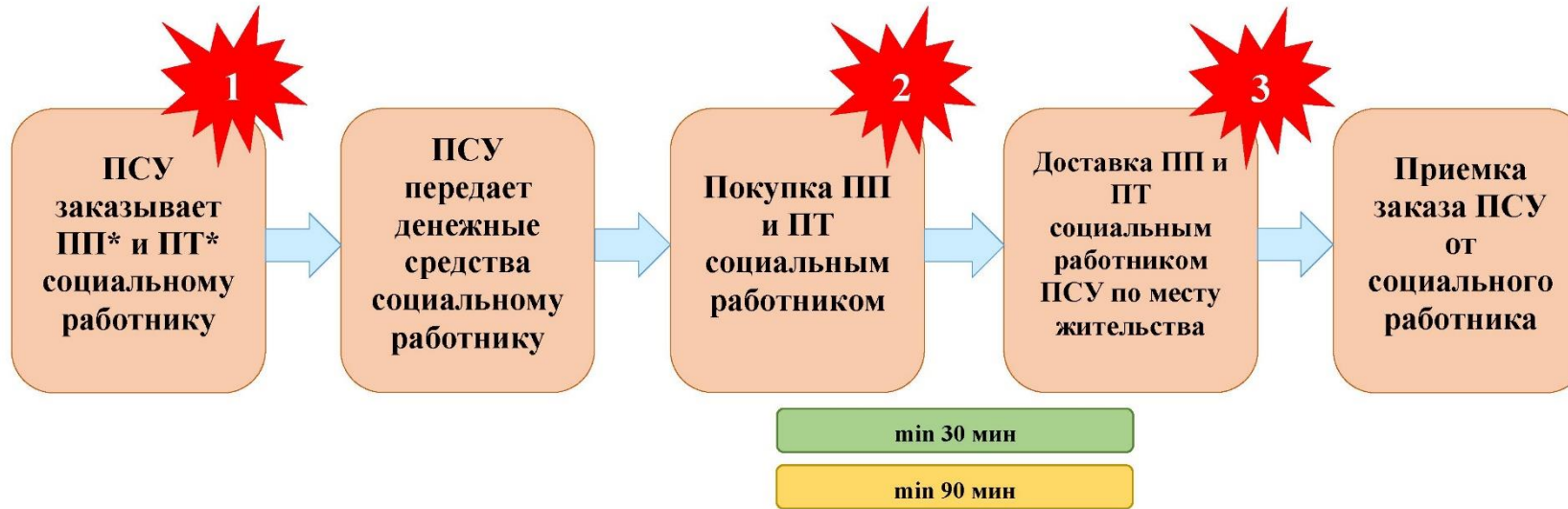


# Карта текущего состояния процесса

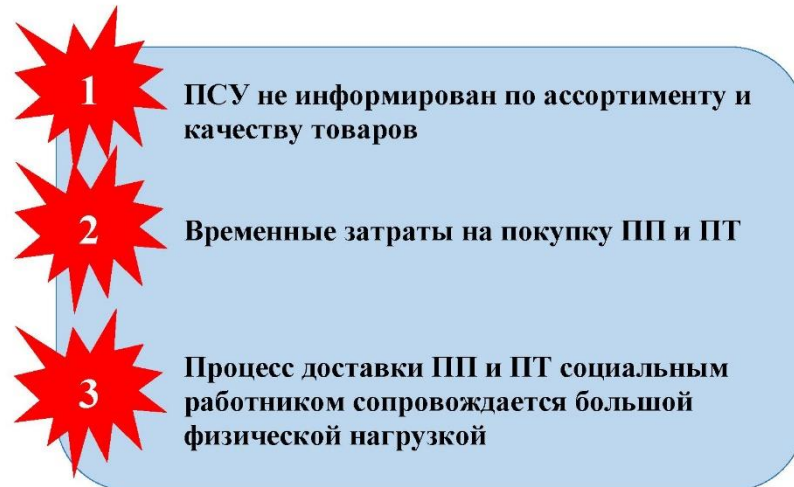


Члены команды провели хронометраж времени выполнения социальной услуги (покупка и доставка ПП и ПТ ПСУ) и составили карту процесса.

# Карта текущего состояния процесса



ПП – продукты питания;  
ПТ – промышленные товары.



**Общее время предоставления социальной услуги:**  
**min – 30 мин**  
**max - 90 мин**



# Анализ проблем

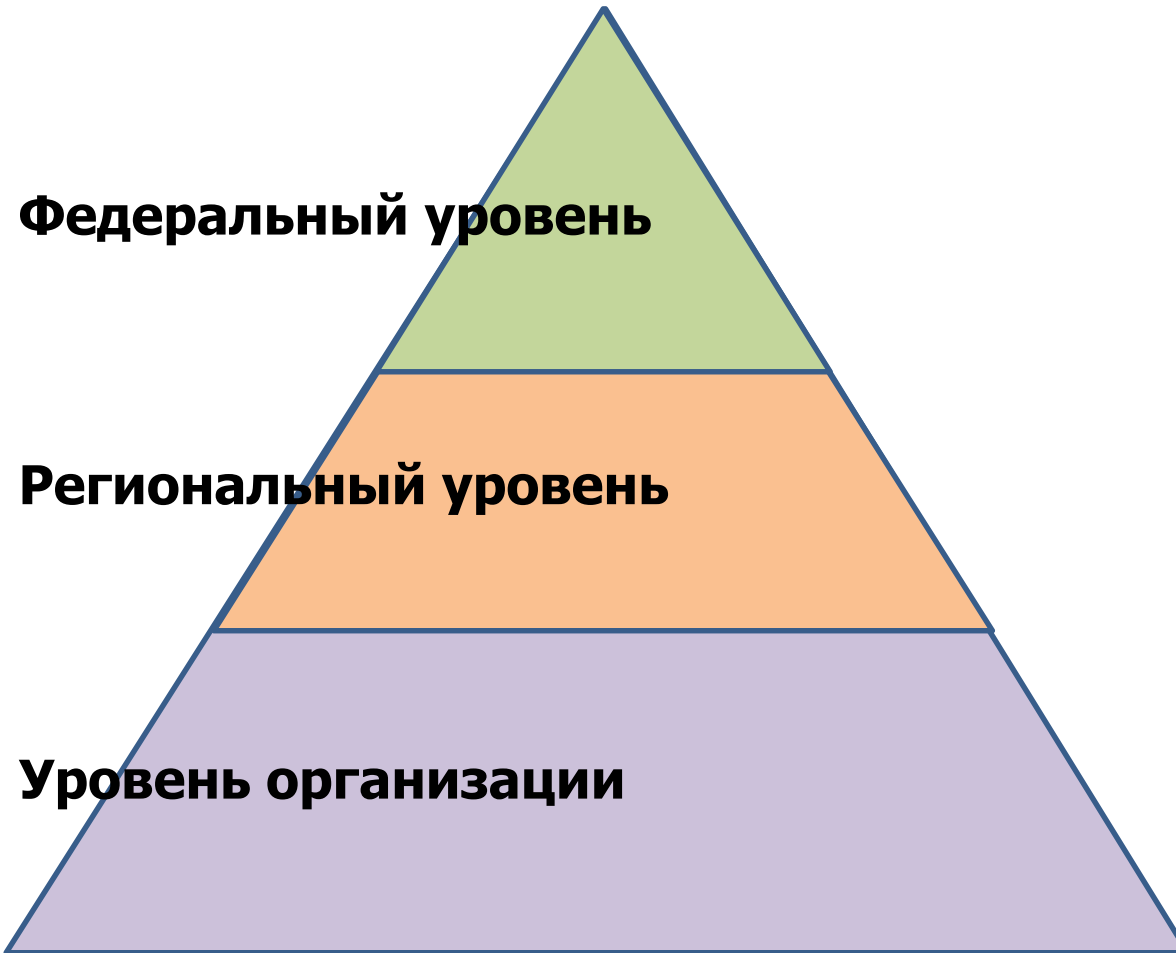
1. ПСУ не информирован по ассортименту и качеству товаров

2. Временные затраты на покупку ПП и ПТ

3. Большая физическая нагрузка социального работника

| Проблема                                                                                              | Решение                                                                                                | Проблема                                                                            | Решение                                                       | Проблема                                                                                   | Решение                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Заказывая ПП и ПТ у социального работника ПСУ не осведомлен об полном ассортименте и качестве товаров | В приложениях, установленных на гаджетах ПСУ, визуально можно оценить ассортимент, цену, производителя | Временные затраты социального работника в магазинах при выборе товара и его покупку | Установка приложений на гаджетах и обучение ПСУ работе с ними | Процесс доставки ПП и ПТ социальным работником сопровождается большой физической нагрузкой | Высвобождение времени на выполнение социальными работниками дополнительных услуг за счет пользования ПСУ установленными приложениями на гаджетах |

# Пирамида проблем



**Федеральный уровень**

**Отсутствует**

**Региональный уровень**

**Отсутствует**

**Уровень организации**

- ПСУ не информирован по ассортименту и качеству товаров;
- Временные затраты на покупку ПП и ПТ;
- Большая физическая нагрузка социального работника

# Карта целевого состояния процесса



ИП – продукты питания;  
ПТ – промышленные товары.



Общее время предоставления социальной услуги:  
min – 0 мин  
max – 30 мин



# Предлагаемые решения проблем

| Мероприятия                                                                                                    | Сроки                      | Исполнение |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------|
| 1. Обсуждение, разработка идеи, алгоритма действий по обучению пользования ПСУ гаджетами                       | с 22.06.2021 по 05.07.2021 | Выполнено  |
| 2. Выявили разнообразие доступных приложений для установки на гаджете с учетом технической возможности         | 12.07.2021                 | Выполнено  |
| 3. Установка удобного для ПСУ приложения и дальнейшее сопровождение устойчивого навыка ПСУ в работе с гаджетом | с 13.07.2021 по 02.08.2021 | Выполнено  |

# Визуализация «Было»



Приём заказа продуктов питания и промышленных товаров социальным работником от ПСУ



Приобретение продуктов питания и промышленных товаров в торговых предприятиях



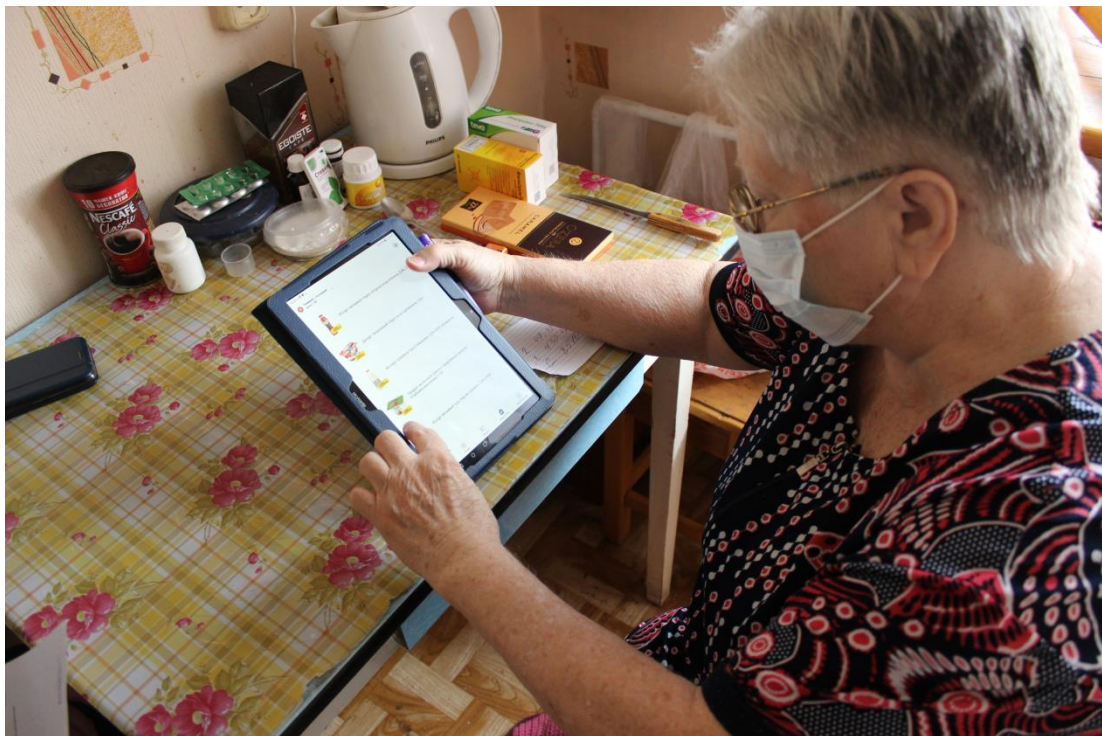
# Визуализация «Было»



Доставка продуктов питания и промышленных товаров до квартиры ПСУ  
социальным работником



# Визуализация «Стало»



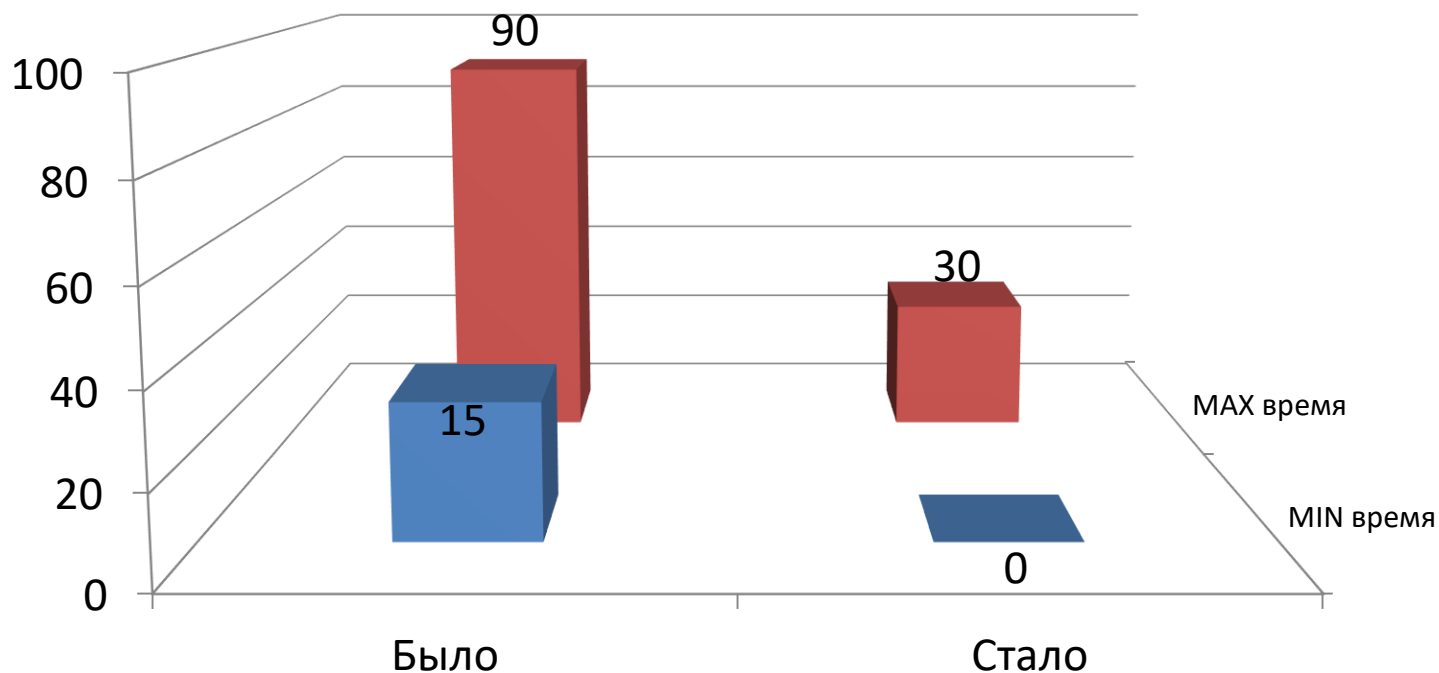
ПСУ заказывает продукты питания и промышленные товары через приложение, установленное на гаджете



Приемка заказа ПСУ у курьера



# Достигнутые результаты



## 1. Сокращение времени выполнения социальной услуги:

Min – 100%

Max – 27%

## 2. Произведена оптимизация рабочего времени посредством привлечения сторонних организаций

## 3. Уменьшение физической нагрузки у социального работника



**Спасибо за внимание!**

**300 ЛЕТ  
КУЗБАСС**