



ЦЭПВО



РОСАТОМ

Проект «Оптимизация процесса назначения мер социальной поддержки многодетным семьям»

Цель – сокращение ВПП назначения (отказа) МСП многодетным семьям, сокращение количества личных посещений граждан

**Заказчик проекта:
многодетная семья, Сергеева О.В.
руководитель ДСЗ ВО**

**Руководитель проекта:
Мандрыкина М.Б. –
первый заместитель
руководителя ДСЗ ВО**

**Кураторы от ГК «Росатом»:
Шакина Л.М.
Мистюков Д.А.
Курин К.А.**

___.04.2021 г. Воронеж



Карточка проекта: «Оптимизация процесса предоставления мер социальной поддержки многодетным семьям»



<p>Заказчик: многодетная семья, Сергеева О.В. – руководитель департамента социальной защиты Воронежской области.</p> <p>Граница: 1-ое обращение в казенное учреждение Воронежской области «управление социальной защиты населения Советского района г. Воронежа» – уведомление гражданина о принятии решения предоставления (отказе) мер социальной поддержки.</p> <p>Владелец: Шабанова Л.В. – директор казенного учреждения Воронежской области «управление социальной защиты населения Советского района г. Воронежа»</p> <p>Руководитель: Мандрыкина М.Б. – первый заместитель руководителя департамента социальной защиты Воронежской области</p> <p>Команда проекта: казенное учреждение Воронежской области «управление социальной защиты населения Советского района г. Воронежа»: Никулина М.Ф., Кононова Е.М., Костогладова С.Е., Абрашина О.В.</p>	<p>Описание проблемы: Сложность оформления мер социальной поддержки, многократные посещения граждан.</p>									
<p>Цели и плановый эффект</p> <table border="1" data-bbox="67 971 801 1235"> <thead> <tr> <th></th> <th>Текущее</th> <th>Целевое</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Сокращение ВПП назначения (отказа) МСП многодетным семьям</td> <td>40 р/д</td> <td>25 р/д</td> </tr> <tr> <td>Сокращение количества личных посещений граждан</td> <td>5</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>		Текущее	Целевое	Сокращение ВПП назначения (отказа) МСП многодетным семьям	40 р/д	25 р/д	Сокращение количества личных посещений граждан	5	3	<p>Основные риски: Снижение удовлетворённости получателей мер социальной поддержки, многократные посещения граждан управления социальной защиты, одновременный приход большого количества граждан за оформлением мер социальной поддержки, несвоевременное оказание услуг.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Старт проекта 01.02.2021 г. 2. Диагностика и целевое состояние 02.02.2021 – 17.03.2021 г. Разработка текущей карты процесса 02.02.2021 – 14.02.2021 г. Производственный анализ №1: 03.02.2021 – 19.02.2021 г. Разработка целевой карты процесса: 20.02.2021 – 16.03.2021 г. 3. Внедрение улучшений: 18.03.2021 – 01.06.2021 г. Совещание по защите подходов внедрения: 21.03.2021 г. 4. Закрепление результатов и закрытие: 02.06.2021 г. Производственный анализ №2: 03.06.2021 – 10.07.2021 г. Завершающее совещание: 12.07.2021 г. 5. Постпроектный мониторинг 01.10.2021 – 30.12.2021 г., практика применения 02.10.2021 – 20.11.2021 г.
	Текущее	Целевое								
Сокращение ВПП назначения (отказа) МСП многодетным семьям	40 р/д	25 р/д								
Сокращение количества личных посещений граждан	5	3								

Заказчик проекта: О.В. Сергеева _____ *О.В. Сергеева* подпись



Сбор фактических данных.

Производственный анализ №1 «Наименование проекта»



Поставлена задача



В процессе реализации



Реализовано

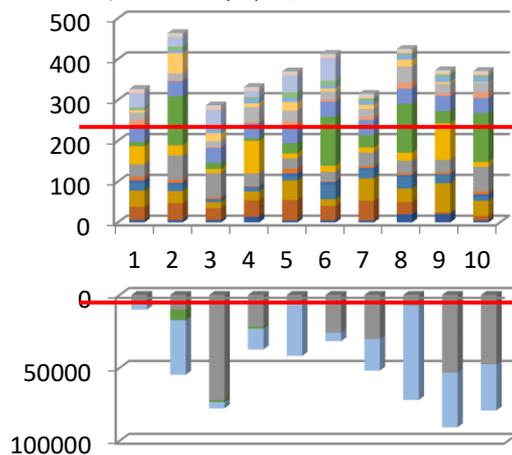


Принято руководителем

Мониторинг времени шагов процесса

- Приём заявления и пакета документов на получение удостоверения МС, выдача памяток гражданину на оформление МСП (мин)
- Сбор документов гражданами (мин)
- Обращение за МСП с заполнением заявления и предоставлением пакета документов (мин)
- Правовая оценка (мин)
- Сбор недостающих документов (мин)
- Заверение копий, проверка заполнения заявления (мин)
- Регистрация заявления в журнале, выдача расписки (мин)
- Перенос информации о гражданине из бумажного заявления в электронный вид (мин)
- Формирование запросов (мин)
- Ожидание ответов (мин)
- Формирование пакета документов (мин)
- Передача документов в отделы назначения (мин)
- Правовая оценка (мин)
- Ввод информации в базу данных (мин)
- Принятие проекта решения о назначении (отказе) (мин)
- Формирование личного дела (мин)
- Контрольная проверка (мин)
- Исправление ошибок инспекторами отдела назначения
- Подпись (утверждение директора) (мин)
- Уведомление гражданина о принятом решении (мин)

— Цель по всему процессу
 Цель по шагу процесса



Анализ и решение проблем

Проблема	Коренная причина	Предлагаемые решения	Исполнитель	Срок	Статус
Наличие очереди в учреждениях социальной защиты, ожидание очереди	Изменение графика приёма граждан и работы инспекторов отдела приёма	Подготовка предложений по выделению финансирования на оснащение мест приема граждан автоматизированной системой управления электронной очередью.	Шабанова Л.В.	15.03.21	
				25.02.21	
Ёмкий комплект документов для оформления мер социальной поддержки	Подготовка предложений по внесению изменений в приказ департамента социальной защиты Воронежской области №54-Н в части дополнения единого заявления для предоставления МСП многодетным семьям новым пунктом: денежная компенсация на полноценное питание беременным женщинам, кормящим матерям, на ребенка до 3-х лет.	Мишин Д.Г. Мухина Л.Г. Шабанова Л.В.	15.03.21		
			15.03.21		
Отсутствие возможности оформления мер социальной поддержки в электронном виде	Размещение справочной информации в виде шаблонов заявлений для предоставления МСП многодетной семье в электронном виде на сайте управления социальной защиты и департамента социальной защиты Воронежской области.	Арнаутова Е.А. Туленко Е.Б. Мухина Л.Г. Шабанова Л.В.	15.04.21		



План мероприятий по достижению целевого состояния бережливого проекта « _____ »



УТВЕРЖДАЮ
Руководитель
департамента социальной защиты
Воронежской области
_____ О.В. Сергеева
« » февраля 2021г.

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель секретариата губернатора
Воронежской области
_____ И.А. Лотков
« » февраля 2021г.

План мероприятий достижений целевых показателей проекта «Оптимизация процесса назначения мер социальной поддержки многодетным семьям» на I полугодие 2021 года

№ п/п	Мероприятие/Наши процессы	Начало	Окончание	Ответственный
1	Изменение графика приема граждан и работы инспекторов отдела приема	11.02.21	15.03.21	Бабкова И. В., Костогладова С.Е.
2	Подготовка предложений по внесению изменений в приказ департамента социальной защиты Воронежской области №54-Н в части дополнения единого заявления для предоставления МСП многодетным семьям новым пунктом: ○ денежная компенсация на полноценное питание беременным женщинам, кормящим матерям, на ребенка до 3-х лет.	11.02.21	15.03.21	Мишин Д.Г. Мухина Л.Г. Шабанова Л.В.
3	Подготовка предложений по внесению изменений в действующее федеральное законодательство в части возможности формирования единой формы личного заявления на предоставление всех видов МСП семьям с детьми.	11.02.21	15.03.21	Мишин Д.Г. Мухина Л.Г.
4	Размещение справочной информации в виде шаблонов заявлений для предоставления МСП многодетной семье в электронном виде на сайте управления социальной защиты и департамента социальной защиты Воронежской области.	11.02.21	15.04.21	Арнаутова Е.А. Мухина Л. Г. Шабанова Л.В.
5	Размещение на информационном сайте управления социальной защиты и департамента социальной защиты Воронежской области ответов на часто задаваемые вопросы граждан по поводу назначения социальных выплат семьям с детьми.	11.02.21	15.04.21	Арнаутова Е.А. Мухина Л. Г. Шабанова Л.В.



План мероприятий по достижению целевого состояния бережливого проекта «_____»



6	Подготовка предложений по выделению финансирования на замену сервера, компьютерной и оргтехники.	11.02.21	31.05.21	Туленко Е.Б. Гончарова Я.В. Галстян А.В. Шабанова Л.В.
7	Подготовка предложений по выделению финансирования на модернизацию электрических сетей управления социальной защиты.	11.02.21	20.03.21	Галстян А.В. Шабанова Л.В.
8	Подготовка предложений по выделению финансирования на оснащение мест приема граждан автоматизированной системой управления электронной очередью.	11.02.21	25.02.21	Полевик М.В. Туленко Е.Б.
9	Подготовка приказа по учреждению социальной защиты о внедрении системы бережливого производства при организации работы по предоставлению МСП. (5С)	11.02.21	03.03.21	Арнаутова Е.А. Шабанова Л.В.
10	Внедрение системы бережливого производства (5С)	04.03.21	31.05.21	Шабанова Л.В. Арнаутова Е.А. Мухина Л.Г.
11	Разработка и внедрение чек-листа по проведению инспектором правовой оценки документов на приеме граждан.	11.02.21	22.03.21	Мухина Л.Г. Кононова Е.М. Костогладова С.Е.
12	Разработка чек-листа по работе инспектора при назначении МСП и формированию личного дела	09.03.21	22.03.21	Мухина Л.Г. Кононова Е.М.
13	Разработка шаблонов и памяток для инспектора при приеме документов и формировании личного дела получателя МСП	09.03.21	22.03.21	Шабанова Л.В. Кононова Е.М. Костогладова С.Е.



Выявленные проблемы в процессе



Проблемы	Решения
1 Наличие очереди в учреждениях социальной защиты, ожидание очереди	Изменен график приёма граждан
2 Емкий комплект документов для оформления мер социальной поддержки	Внесены изменения в нормативные документы для региональных выплат. Направлены предложения в Минтруд России
3 Отсутствие возможности оформления мер социальной поддержки в электронном виде	Подготовлены предложения
4 Многократное посещение учреждений социальной защиты для назначения мер социальной поддержки	Размещён справочный материал на странице ДСЗ ВО, сайтах учреждений
5 Отсутствие комфортных условий для ожидания	Подготовлены предложения по обустройству игровой комнаты, приём граждан в одном месте
6 Длительный процесс прохождения документов от обращения гражданина до получения средств	
7 Неудовлетворительное техническое состояние вычислительной техники	Подготовлены предложения
8 Обнаружение ошибок в принятых пакетах документов на различных этапах проверки документов	Разработка и внедрение чек - листов



Правительство РФ

Официальное опубликование

Справочник

Ваша территория Воронежская область ▾



ВОРОНЕЖСКАЯ ОБЛАСТЬ

Официальный портал органов власти

ВОЙТИ

Губернатор

Власть

Область

Услуги

Приемная

Еще

Поиск по сайту...



Главная / Власть / Исполнительные органы государственной власти / Департамент социальной защиты Воронежской области /



Меры социальной поддержки многодетным семьям /

Рекомендуемые образцы справок (рекомендуемые формы справок и образцы их заполнения)

Рекомендуемые образцы справок (рекомендуемые формы справок и образцы их заполнения)

Образец справки о заработной плате

Образец справки из школы для получения компенсации на питание и проезд к месту учебы

Образец справки о стипендии

Образец справки об учебе



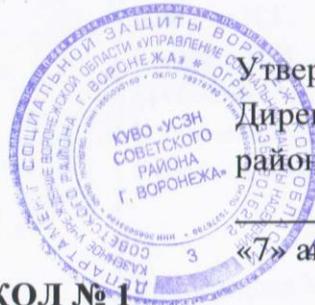
Рабочее совещание с кураторами ГК Росатом, Центром эффективности правительства Воронежской области и командой департамента социальной защиты Воронежской области





Совещание рабочей группы





Утверждаю:

Директор КУВО «УСЗН Советского района г. Воронежа»

Л.В. Шабанова

«7» апреля 2021 г.

ПРОТОКОЛ № 1

Совещания рабочей группы казенного учреждения Воронежской области « Управление социальной защиты населения Советского района г.Воронежа» по внедрению системы 5С в рамках проекта «Эффективный регион»

Присутствовали: директор учреждения Шабанова Л.В., руководитель рабочей группы Никулина М.Ф., заместитель руководителя рабочей группы Филатова Г.А. и члены рабочей группы.

№ п/п	Содержание решения/поручения	Ответственный исполнитель	Сроки исполнения
1.	Членам рабочей группы преступить к работе по внедрению системы 5С, исправить выявленные замечания, доработать систему сортировки документов, уменьшить «зону карантина» на закрепленных территориальных зонах: <u>И.Здание расположенное по адресу: г. Воронеж, ул. Пеше- Стрелецкая, д. 143:</u> 1.Каб.12 2.Каб.13; 3.Каб.№ 3; 4.Каб. №5; 5.Каб. №19,20,14; 6.Каб.21,22; 7.Каб. №8; 8.Каб. № 25; 9.Каб. № 24; 10.Каб.№ 6; 11.Служебные помещения;	Филатова Г.А Никулина М.Ф. Щедрина О.С. Белова В.Б. Сотникова М.В. Соловьева О.В. Данилова О.Т. Бобкова И.В. Мясин В.В. Бутова Н.И. Карасев Ю.И.	15 мая 2021 года

<p>12.Архивы; 13.Каб. 4; 14.Каб.7; 15.Каб.9; 16.Каб.15,16,17; 17.Каб.26,27,2.</p> <p>II. Здание расположенное по адресу: г. Воронеж, ул. Маршака, д.2:</p> <p>1. Каб. № 6,5,24,26 2. Каб. № 4 3. Каб. № 15,12а 4. Каб. № 18 5. Архив 6. Каб. № 13,14,19 7. Каб.№ 20 8. Служебные помещения, архивы.</p> <p>III. Здание расположенное по адресу: г. Воронеж, ул. Ворошилова, д.7:</p> <p>1. Каб.№ 1,2,4,3,5 2. Служебные помещения, архивы</p> <p>IV. Здание расположенное по адресу: г. Воронеж, ул. Маршака, д.6:</p> <p>1.Каб.№ 1,2 2.Каб.№ 3,4</p>	<p>Кириллова О.А. Шилова Н.Г. Гладких Н.В. Гребенюк Р.В. Горбачева О.В. Суботина Ю.В.</p> <p>Виноградова М.В. Шабанова О.А. Герасименко Л.Ю. Якубович С.В. Титарева Г.Б. Киселева Л.Н. Пушенкова М.В. Протопов В.В.</p> <p>Волкова Я.С. Протопов В.В.</p> <p>Колганова О.А. Баркова И.Д.</p>	
2.	Провести контрольную проверку внедренной системы 5С в учреждении	Никулина М.Ф., Филатова Г.А. 20 мая 2021 г.

С протоколом
члены рабочей
группы
ознакомлены:

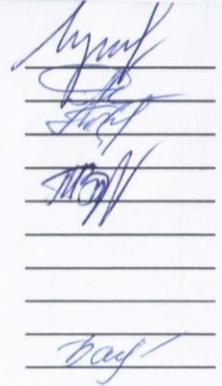
- Филатова Г.А
- Никулина М.Ф.
- Щедрина О.С.
- Белова В.Б.
- Сотникова М.В.
- Соловьева О.В.
- Данилова О.Т.
- Бобкова И.В.
- Мясин В.В.



- Бутова Н.И.
- Карасев Ю.И.
- Кириллова О.А.
- Шилова Н.Г.
- Гладких Н.В.
- Гребенюк Р.В.
- Горбачева О.В.
- Суботина Ю.В.
- Виноградова М.В.
- Шабанова О.А.



- Герасименко Л.Ю.
- Якубович С.В.
- Титарева Г.Б.
- Киселева Л.Н.
- Пушенкова М.В.
- Протопов В.В.
- Волкова Я.С.
- Протопов В.В.
- Колганова О.А.
- Баркова И.Д.

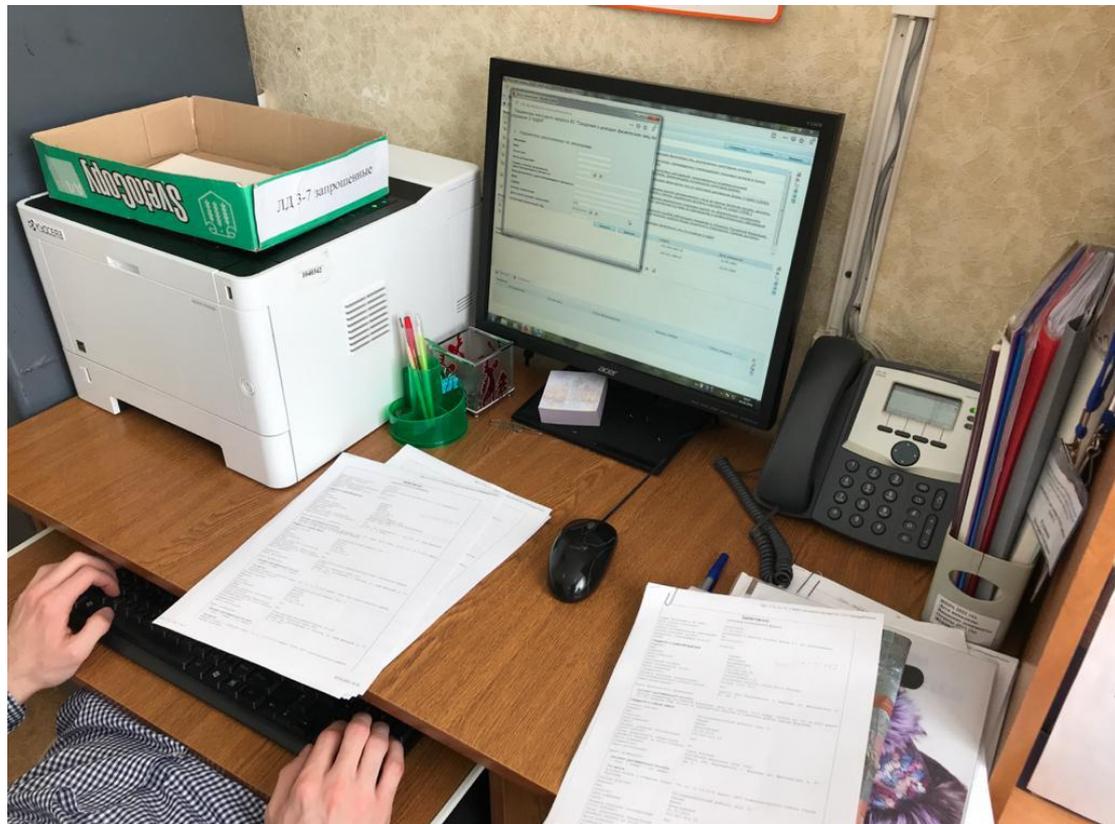




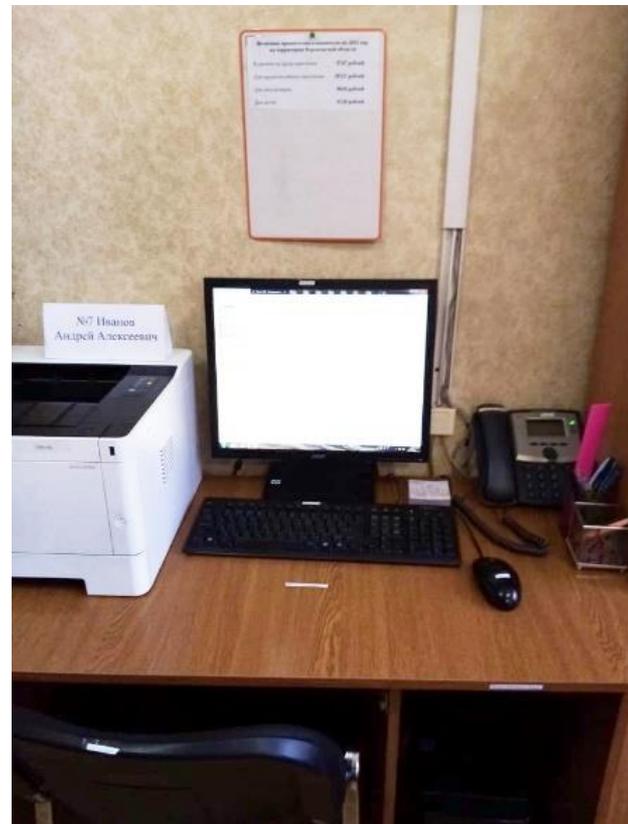
Рабочие места приёма граждан с размещением на них кейсов



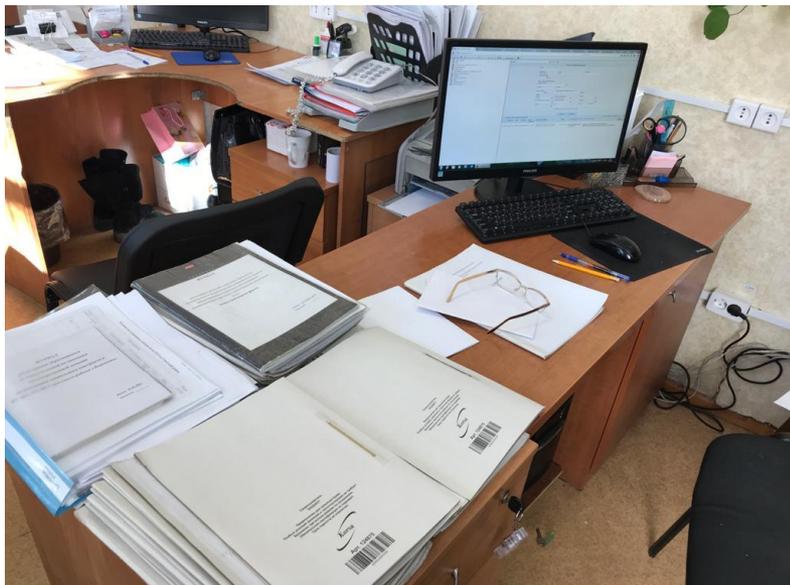
Было



Стало



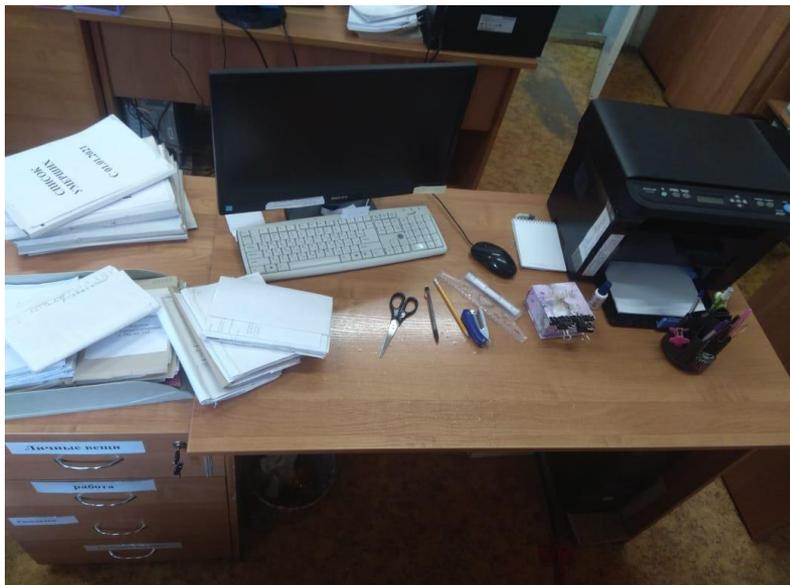
Было



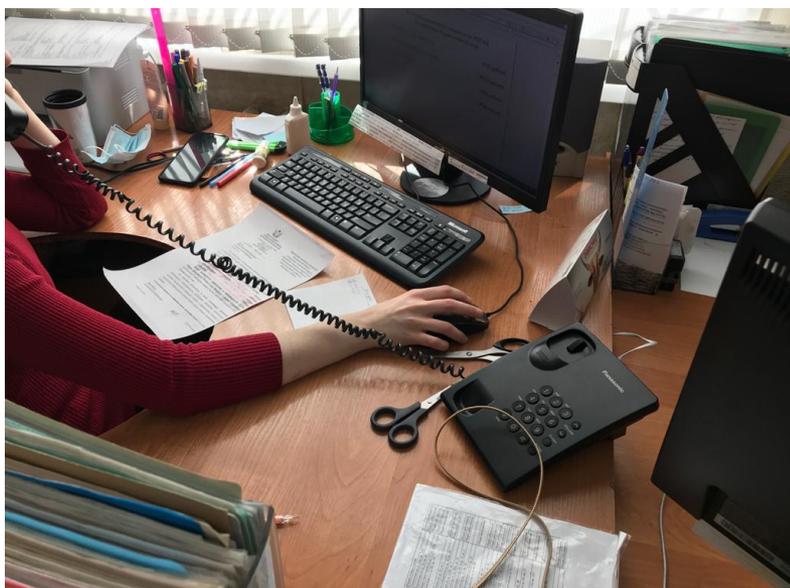
Стало



Было



Стало



Было



Стало



Было



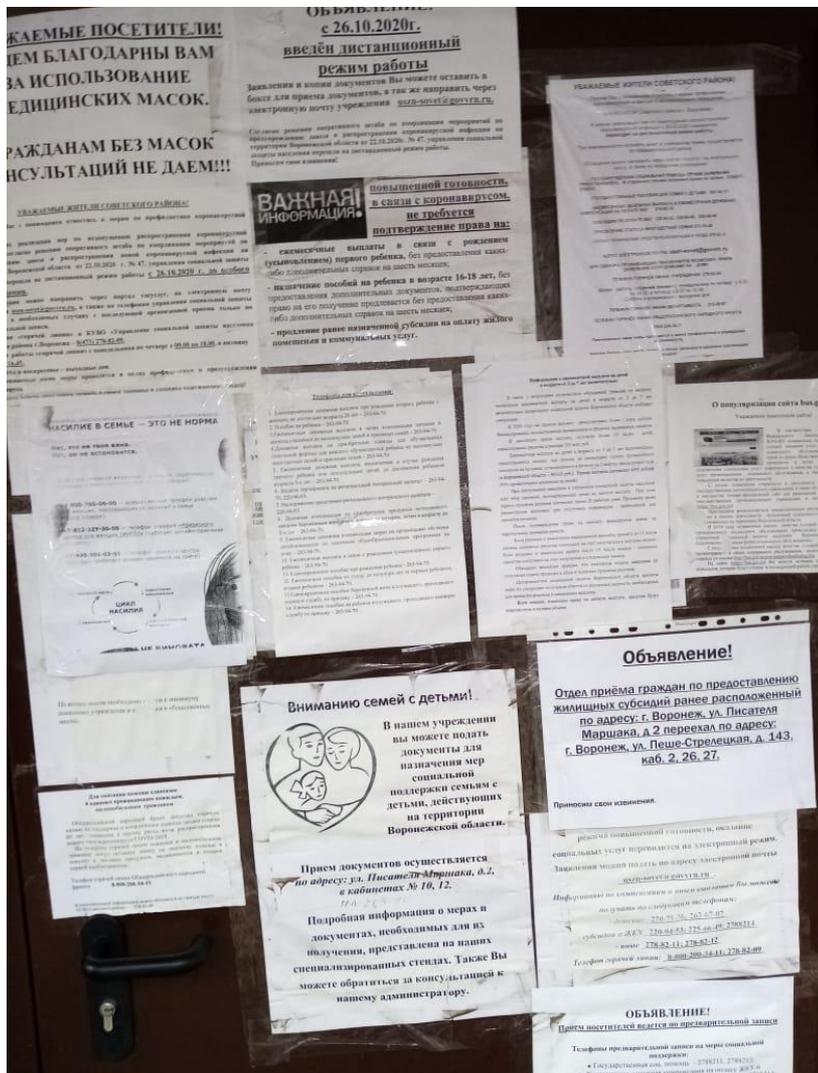
Стало



ул. Писателя Маршака, д.2

Было

Стало





Спасибо за внимание!!!