



ЦЭПВО



РОСАТОМ

Проект «Оптимизация процесса работы с обращениями граждан»

Цель – сокращение времени реагирования с момента обращения гражданина до направления ответа, повышение качества приема граждан и предоставляемых социальных услуг

Заказчик проекта:

Получатели МСП и социальных услуг

**Сергеева О.В. руководитель
департамента социальной защиты
Воронежской области**

Куратор от ГК «Росатом»:

Курин К.А.

Куратор от ЦЭПВО:

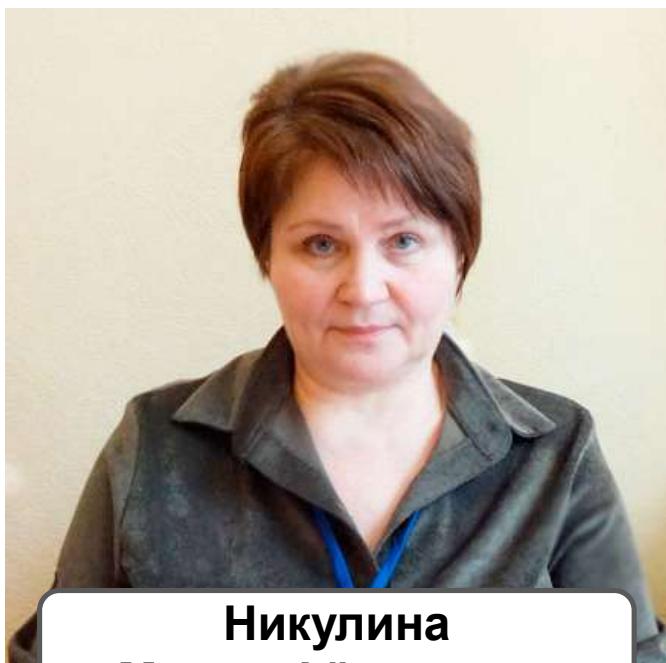
Лещенко Е.В.

Руководитель проекта:

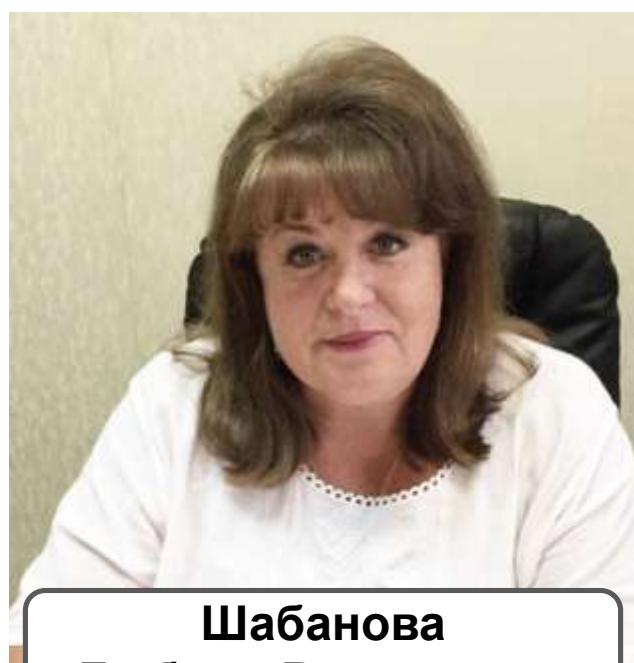
**Шабанова Л.В. – директор КУВО
«УСЗН Советского района г.
Воронежа»**



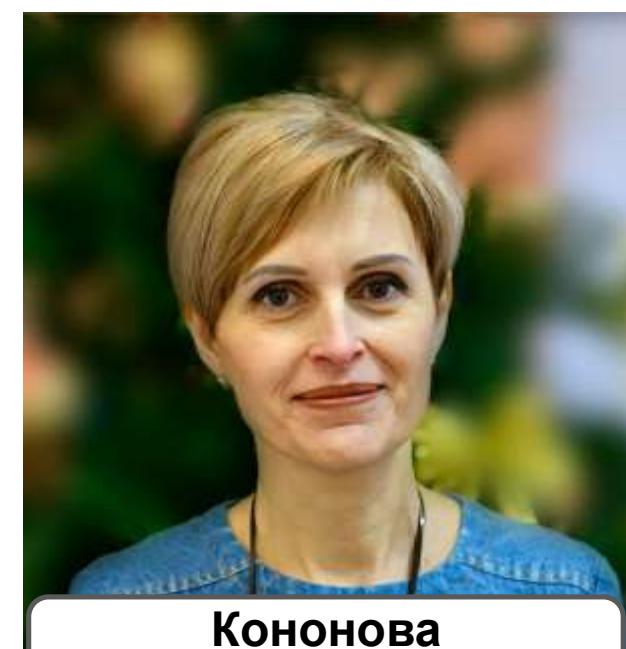
**Бережливая команда КУВО «УСЗН Советского района г. Воронежа»
Проекта «Оптимизация процесса работы с обращениями граждан»**



**Никулина
Мария Фёдоровна**



**Шабанова
Любовь Васильевна**



**Кононова
Елена Михайловна**



**Шабанова
Ольга Алексеевна**



**Виноградова
Маргарита Викторовна**



**Каткова
Нина Петровна**



**Воробьева
Анастасия Александровна**



Диагностика исходного состояния процесса.



Анкетирование №1 заказчиков процесса «Оптимизация процесса работы с обращениями граждан»

	Вопросы	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да
		1	2	3	4
Процесс приема граждан	1. Удовлетворены ли Вы в целом качеством организации приема граждан?				3,1
	2. Является ли процесс для Вас простым и понятным?				3,1
	3. Является ли длительность процесса для Вас оптимальной?			2,6	
	4. Удовлетворены ли Вы качеством консультации?				3,0
Процесс оказания социальных услуг	1. Удовлетворены ли Вы в целом качеством оказания социальных услуг?				3,7
	2. Является ли процесс для Вас простым и понятным?				3,7
	3. Является ли длительность процесса для Вас оптимальной?				3,1
	4. Удовлетворены ли Вы качеством консультации?				3,2

Итого средний балл: 3,2



Паспорт проекта «Оптимизация процесса работы с обращениями граждан».



ПАСПОРТ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА

«Оптимизация процесса работы с обращениями граждан»



СОГЛАСОВАНО

Владелец процесса

Подпись

Шабанова Л.В.

ФИО

УТВЕРЖДАЮ

Заказчик проекта

Подпись

Сергеева О.В.

ФИО

Описание проекта

Область применения: социальная защита

Периметр проекта: КУВО «УСЗН Советского района г. Воронежа»

Границы проекта: с момента обращения гражданина до направления ответа

Команда проекта

Руководитель проекта: Шабанова Л.В.

Команда проекта: Шабанова Л.В., Никулина М.Ф., Кононова Е.М., Якубович С.В., Костогладова С.Е., Ефимова Г.Е.

Кураторы проекта: Курин К.А., Лещенко Е.В.

Цели проекта

Наименование цели	ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
1. Сокращение времени реагирования с момента обращения гражданина до направления ответа	дни	30	20
2. Повышение качества приема граждан и предоставляемых социальных услуг	баллы	3,2	3,8

Потребитель

Потребитель: получатели МСП и социальных услуг

Ценность для потребителя:

1. Учет мнения граждан о качестве полученных социальных услуг
2. Учет предложений граждан по повышению качества предоставляемых социальных услуг.
3. Повышение качества обслуживания граждан.

Обоснование выбора

Описание проблем:

1. Отсутствие всестороннего анализа качества приема граждан на назначение МСП и оказания социальных услуг.
2. Недостаточная удовлетворенность качеством приема граждан на назначение МСП и оказания социальных услуг.
3. Устаревшие методы получения обратной связи от граждан, которые не позволяют оперативно выявлять и решать возникшие проблемы, возникающие при обслуживании посетителей.

Основные риски при реализации проекта:

1. Необоснованные жалобы
2. Низкая активность граждан в опросе

План этапов проекта

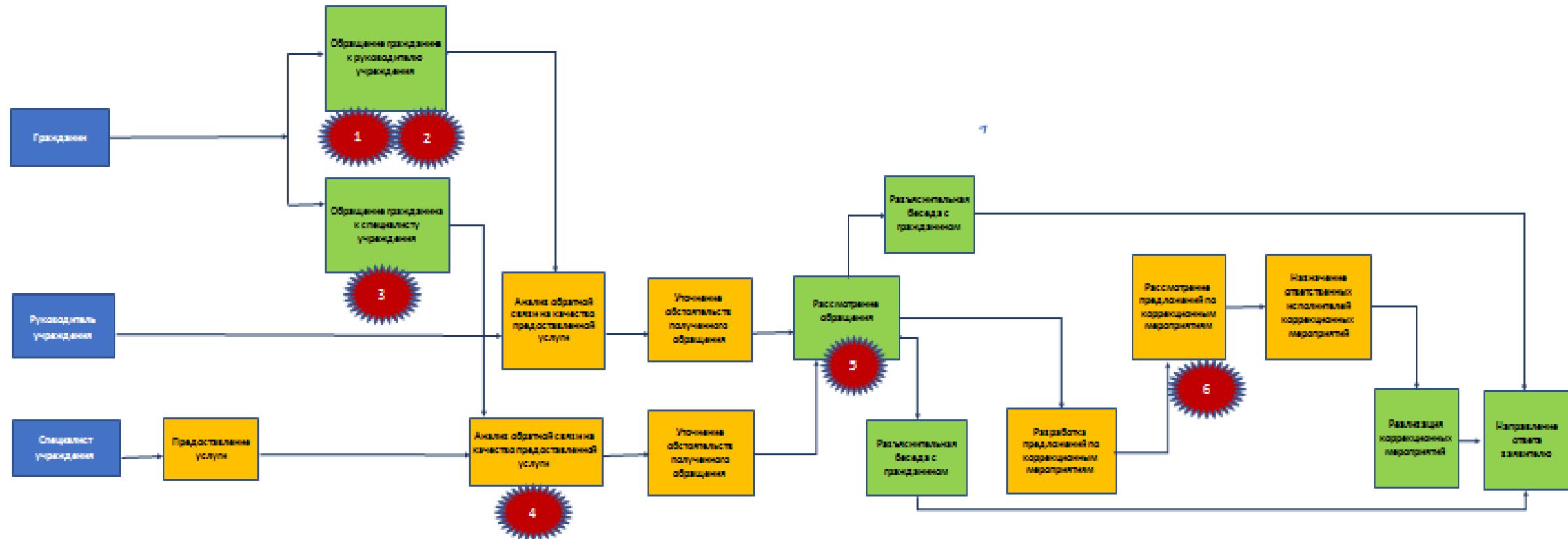
1. Старт проекта (дата):	20.06.2022		
2. Диагностика:	с 21.06.2022	по 05.07.2022	
3. Внедрение изменений:	с 06.07.2022	по 07.11.2022	
4. Завершение проекта (дата):	11.11.2022		
5. Мониторинг изменений:	с 12.01.2023	по 14.02.2023	



Текущая карта процесса.



Текущая карта процесса: "Оптимизация процесса работы с обращениями граждан"



Номер процесса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ИТОГО
Время MAX, дни	2	1	1	3	1	1	1	17	3	30
Время MIN, дни	2	1	1	1	0.5	0.5	1	12	1	20

ПРОБЛЕМЫ

- 1 Недостаточный уровень доверия граждан к учреждению
- 2 Наличие одноканальных каналов
- 3 Небольшое количество возможностей предоставления обратной связи
- 4 Незначительное количество отзывов о качестве оказания услуг
- 5 Недостаточно оперативное рассмотрение обращений граждан
- 6 Недостаточность коррекционных мероприятий

■ не добавит ценности
■ добавит ценность



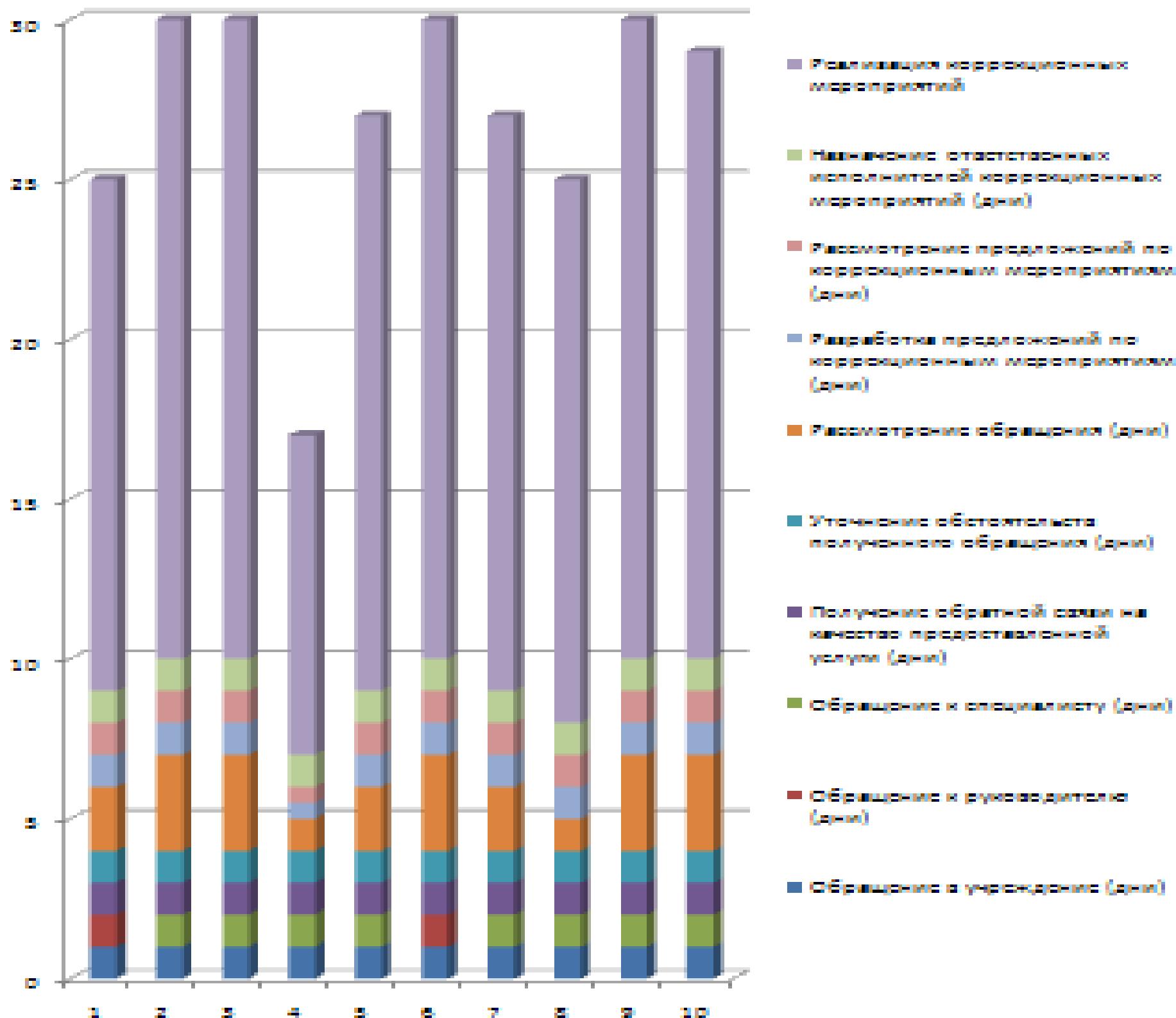
Статистический анализ №1.



Статистический анализ №1													
Проект "Оптимизация процесса работы с обращениями граждан"													
Время (текущее) 30 дней Время (целевое) 10 дней (из карточки проекта)													
№ п/п	Этап процесса	Количество записей										ФИО проводивших записей	Подразделение
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Обработка и урегулирование (дней)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Неримова О.А. Бутова Н.М.	Служба приема, мобильной службы, кадрового обслуживания
2	Обработка и руководство (дней)	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	Неримова О.А. Бутова Н.М.	
3	Обработка и сверка (дней)	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	Неримова О.А. Бутова Н.М.	Служба приема, мобильной службы, кадрового обслуживания
4	Получение обратной связи на качество предоставляемой услуги (дней)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Неримова О.А. Бутова Н.М.	СЦ
5	Уточнение обстоятельств получаемого обращения (дней)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Неримова О.А. Бутова Н.М.	СЦ
6	Рассмотрение обращения (дней)	2	3	3	1	2	3	2	1	3	3	Неримова О.А. Бутова Н.М.	СЦ
7	Разработка предложений по корректировке мероприятий (дней)	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1	Неримова О.А. Бутова Н.М.	СЦ
8	Рассмотрение предложений по корректировке мероприятий (дней)	1	1	1	0,5	1	1	1	1	1	1	Неримова О.А. Бутова Н.М.	СЦ
9	Назначение ответственных исполнителей корректировки мероприятий (дней)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Неримова О.А. Бутова Н.М.	СЦ
10	Реализация корректировки мероприятий	16	20	20	10	18	20	18	17	20	19	Неримова О.А. Бутова Н.М.	СЦ
ИТОГО по процессу, фактическое время, ед.		25	30	30	17	27	30	27	25	30	29		27
Средний показатель 27 дней													



Гистограмма. Статистический анализ №1.





План мероприятий «Оптимизация процесса работы с обращениями граждан»



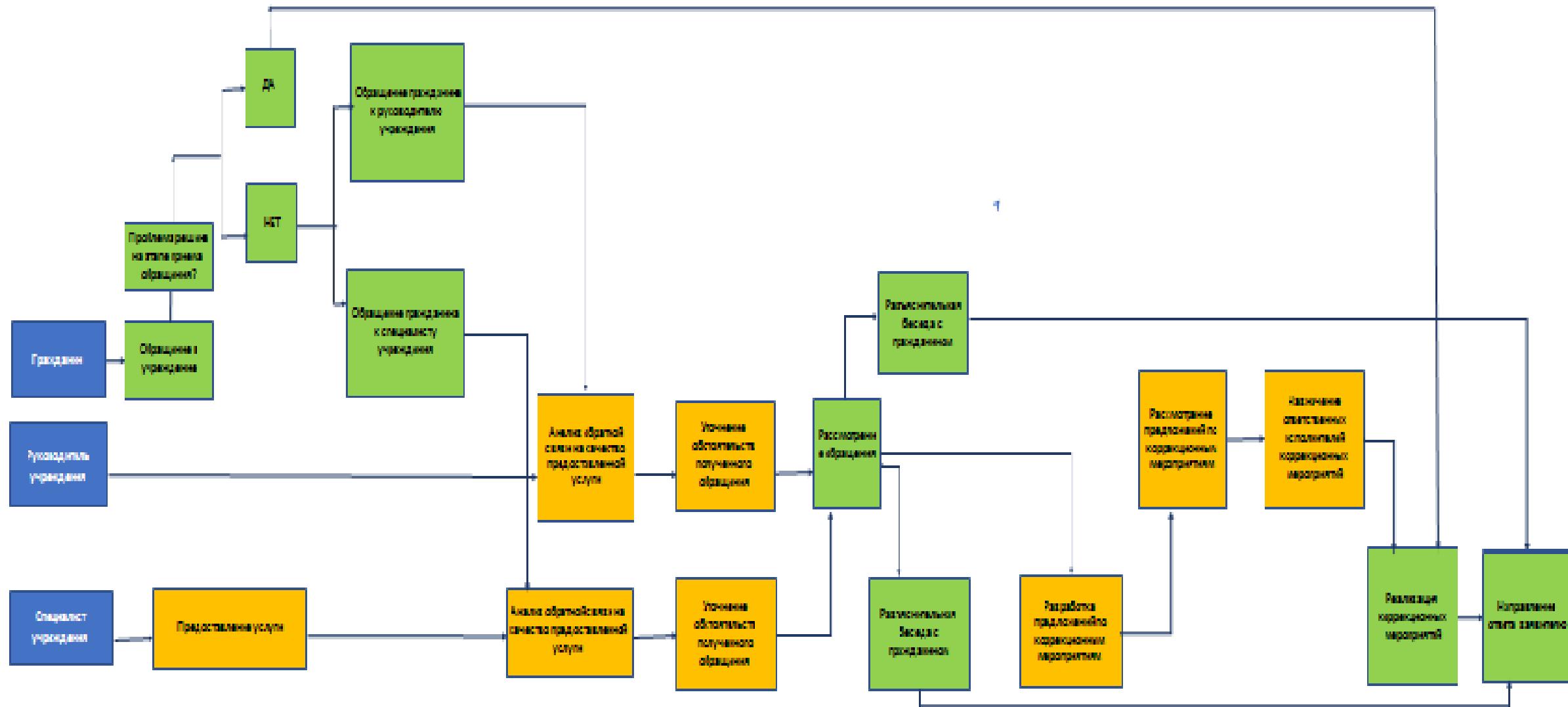
№	Проблема	Решение	Ответственный	Сроки
1.	Недостаточный уровень доверия граждан к учреждению	1. Проведение в учреждении «Круглых столов» по вопросам, часто возникающим у населения (исходя из собранного зафиксированного материала в журнале обращений граждан). 2. Разработка информационных буклетов: - о МСП; - о видах предоставляемых услуг; - о социальном сопровождении. 3. Размещение на сайте и на входных группах учреждения измененного графика приема посетителей.	Шабанова Л.В. Виноградова М.В. Кононова Е.М. Никулина М.Ф.	Ежемесячно 17.10.2022/28.10.2022 08.08.2022
2.	Наличие однотипных жалоб	1. Распространение на приеме граждан информационных буклетов: - о МСП; - о видах предоставляемых услуг; - о социальном сопровождении. 2. Систематическое проведение в учреждении мероприятия «Тайный покупатель»	Филатова Г.А. Кононова Е.М. Виноградова М.В. Шабанова Л.В. Виноградова М.В. Кононова Е.М. Никулина М.Ф.	02.11.2022 Ежемесячно
3.	Недостаточное количество возможностей предоставления обратной связи	1. Разработка QR-кода («быстрый отклик») 2. Разработка опросных листов, анкет	1. «Центр эффективности». 2. Кононова Е.М. Якубович С.В.	17.10.2022/28.10.2022 05.07.2022
4.	Незначительное количество отзывов о качестве оказанных услуг	Внедрение QR-кода («быстрый отклик»)	Филатова Г.А. Кононова Е.М. Виноградова М.В. Никулина М.Ф.	28.10.2022
5.	Недостаточно оперативное рассмотрение обращений граждан	1. Создание Методических рекомендаций по обращению граждан и реализации коррекционных мероприятий 2. Вызов специалиста во время приема заявителя для осуществления коррекционных мероприятий по различным видам социальной поддержки (по вопросу предоставления дополнительных услуг т.п.)	Шабанова Л.В. Кононова Е.М. Виноградова М.В. Никулина М.Ф. Костогладова С.Е. Виноградова М.В. Якубович С.В. Вострикова О.В.	08.08.2022 Постоянно
6.	Недостаточность коррекционных мероприятий	1. Информирование письменное, устное граждан о разработанных коррекционных мероприятиях по различным видам социальной поддержки. 2. Запрос обратной связи (анкетирование, опросные листы) 3. Применение индивидуального подхода к гражданам, обратившимся в учреждение, в подборе актуальных мероприятий социальной поддержки, которые будут способствовать удовлетворению социально-бытовых потребностей. 4. Проведение анализа качества приема граждан на назначение МСП и оказания социальных услуг	Филатова Г.А. Кононова Е.М. Виноградова М.В. Никулина М.Ф. Костогладова С.Е. Виноградова М.В. Якубович С.В. Вострикова О.В. Шабанова Л.В. Никулина М.Ф. Костогладова С.Е.	17.10.2022 Постоянно 02.11.2022



Целевая карта процесса.



Целевая карта процесса: "Оптимизация процесса работы с обращениями граждан"



Номер процесса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ИТОГО
Время целевое, дни	1	1	1	1	0,5	0,5	1	13	1	20



«Круглый стол» по вопросам, часто возникающим у населения.





График приема посетителей.



График работы учреждения:

понедельник - четверг с 9:00 до 18:00;

пятница с 9:00 до 16:45

перерыв с 13.00 до 13.45.

График отдела приема граждан для удобства посетителей изменен. Оформление мер социальной поддержки и предоставления социальных услуг осуществляется понедельник - четверг с 8:00 до 19:00, пятница с 8:00 до 17:45.

© Полномочия учредителя осуществляет
департамент социальной защиты Воронежской
области
Разработан организацией АУ "ИТЦ ВО"

Пользовательское соглашение
Политика конфиденциальности



Сайт работает на ИТЦ-CMS



Информационный буклет.



7. Работа по социальному сопровождению семей с детьми

Социальное сопровождение - это комплекс мер, направленных на поддержание процессов активной жизнедеятельности и развития естественных способностей клиента, самостоятельно справляться с возникшими проблемами.

Социальное сопровождение осуществляется в отношении следующих семей:

- воспитывающих детей под опекой;
- воспитывающих детей-инвалидов;
 - многодетных;
 - малообеспеченных;
- имеющих намерение отказаться от ребенка (в том числе от новорожденного);
- одиноких родителей;
- находящихся в социально-опасном положении;

8. Инновационный проект «Передышка»

Предоставляется родителям, имеющим детей от 3-х до 14 лет, путем организации в стенах учреждения кратковременного присмотра за ними.

- получение сертификата на региональный материнский капитал;
- ежемесячная денежная компенсация малообеспеченной многодетной семье в размере 30% на оплату жилищно-коммунальных услуг.

Перечень

мер социальной поддержки и социальных услуг,
предоставляемых в КУВО «УСЗН Советского
района г. Воронежа»



2022



Методические рекомендации по срокам исполнения коррекционных мероприятий и направления ответа на обращения граждан



КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ
«УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
СОВЕТСКОГО РАЙОНА ГОРОДА ВОРОНЕЖА»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

«ПО ОБРАЩЕНИЮ ГРАЖДАН И РЕАЛИЗАЦИИ
КОРРЕКЦИОННЫХ МЕРОПРИЯТИЙ И
НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЯ
ГРАЖДАН»

(В рамках проекта «Оптимизация процесса работы с
обращениями граждан»)

08.08.2022

Воронеж 2022

Сроки предоставления коррекционных мероприятий, направления ответа по обращению граждан

Время проведения отдельных административных процедур, необходимых для коррекционных мероприятий:

- 1) Обращение гражданина в учреждение к специалисту или к руководителю учреждения – 1 рабочий день;
- 2) Анализ обратной связи на качество предоставленной услуги – 1 рабочий день;
- 3) уточнение обстоятельств полученного обращения – 1 рабочий день;
- 4) рассмотрение обращения, разъяснительная беседа с гражданином – 1 рабочий день;
- 5) разработка предложений по коррекционным мероприятиям – 0,5 рабочих дней;
- 6) рассмотрение предложений по коррекционным мероприятиям – 0,5 рабочих дней;
- 7) назначение ответственных исполнителей коррекционных мероприятий – 1 рабочий день;
- 8) реализация коррекционных мероприятий – 13 рабочих дней;
- 9) направление ответа заявителю – 1 рабочий день.



QR-код обратной связи.



Ул. Писателя Маршака, д. 2



Ул. Пеше-Стрелецкая, д. 143





Анкета обратной связи.



28 октября в 15:27

Был получен ответ на форму Социологический опрос.

Ваш пол:

Женский

Сколько Вам лет?:

25-45 лет

Является ли организация приема в учреждении комфортной для Вас?:

Да

Приятно ли Вам общаться с сотрудниками учреждения?:

Да

Удовлетворены ли Вы качеством консультаций?:

Да

Возникали ли у Вас сложности при подаче документов?:

Нет

Является ли процесс приема простым и понятным для Вас?:

Да

Является ли длительность процесса приема оптимальной для Вас?:

Да

Удовлетворены ли Вы в целом работой учреждения?:

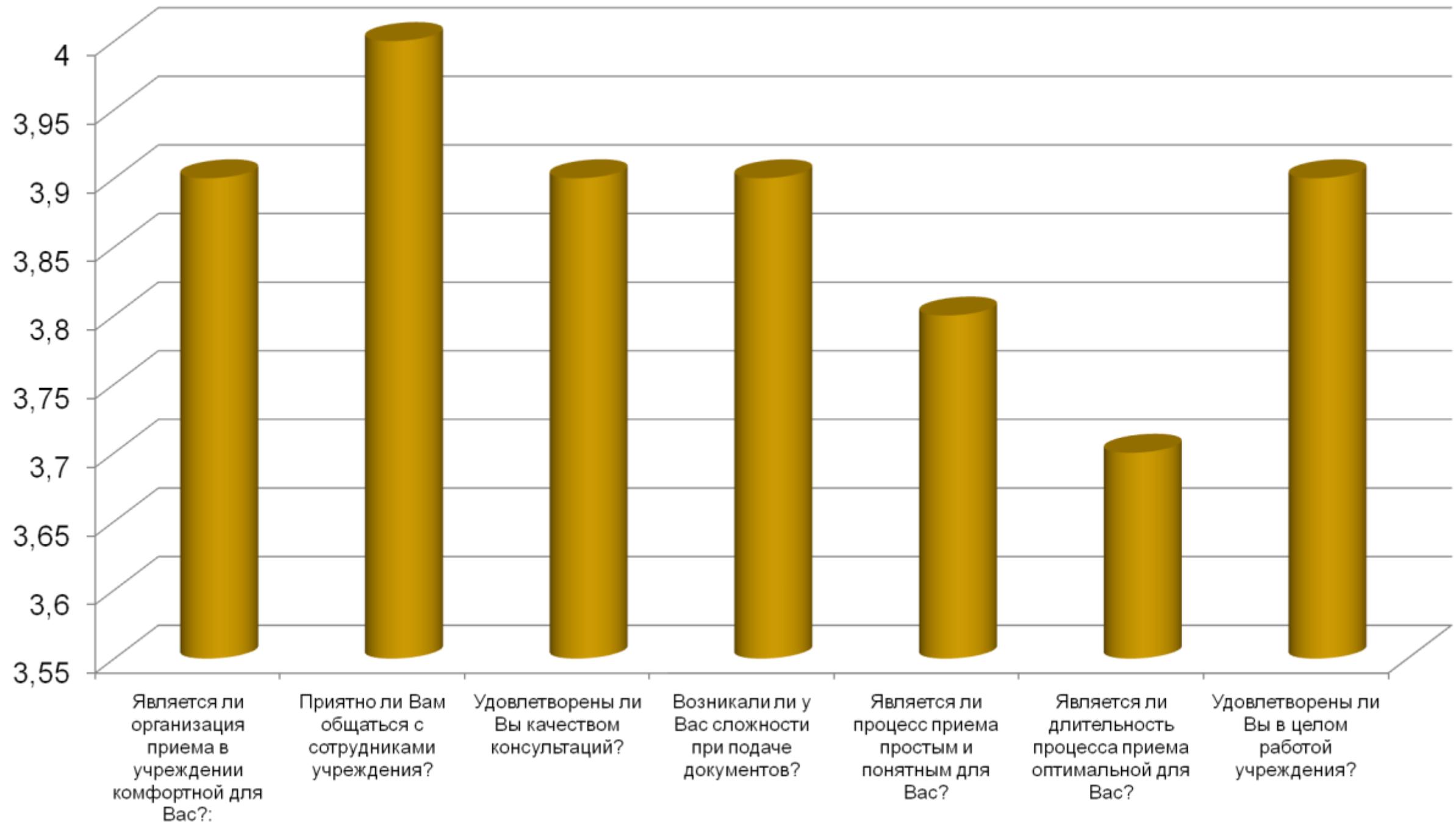
Да

Ваши комментарии:

Отличные сотрудники, документы приняли очень быстро



Анализ обратной связи с использованием QR-кода.



Результат опроса по 4-х бальной системе - 3,87



Анкетирование №2.



Анкетирование №2 заказчиков процесса «Оптимизация процесса работы с обращениями граждан»



Процесс работы с
обращениями граждан

Вопросы

1. Удовлетворены ли Вы в целом качеством организации приема граждан?
2. Является ли процесс для Вас простым и понятным?
3. Является ли длительность процесса для Вас оптимальной?
4. Удовлетворены ли Вы качеством консультации?

Нет	1	Скорее нет	2	Скорее да	3	Да	4
							3,85
							3,77
							3,77
							3,88

Итого средний балл: 3,82



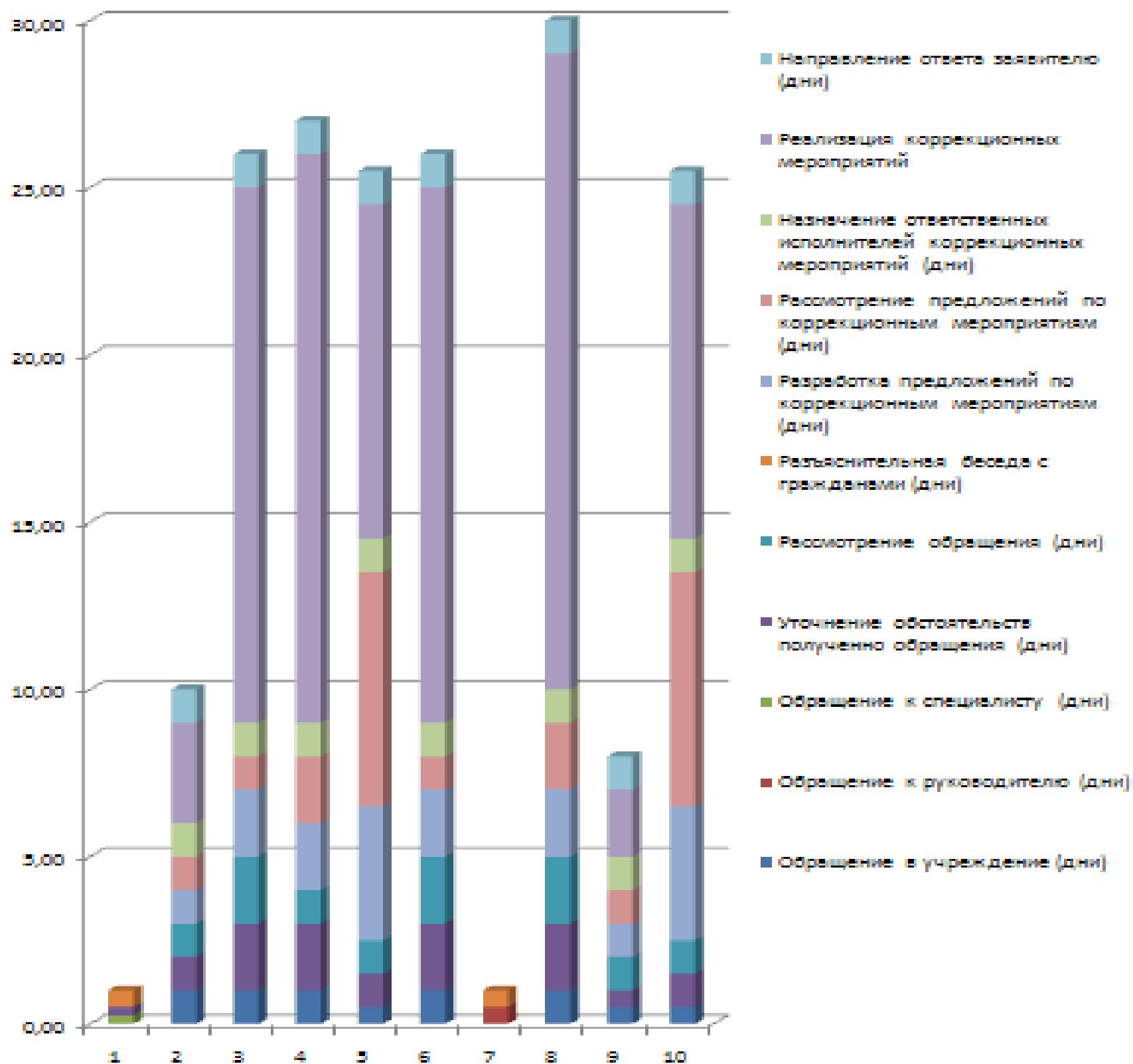
Статистический анализ №2.



		Время (целевое) 20 дней (из карточки проекта)											
Время (текущее) 18 дней													
№ п/п	Этап процесса	Количество замеров										ФНО проводимого замер	Подразделение
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	11		
1	Обращение в учреждение (дни)	0,00	1,00	1,00	1,00	0,50	1,00	0,00	1,00	0,50	0,50	Кириллов С.А. Вутов В.И.	Старшая приема, мобильной службы, надомного обслуживания
2	Обращение к руководителю (дни)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,50	0,00	0,00	0,00	Кириллов С.А. Вутов В.И.	
3	Обращение к специалисту (дни)	0,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Кириллов С.А. Вутов В.И.	Старшая приема, мобильной службы, надомного обслуживания
4	Уточнение обстоятельств получения обращения (дни)	0,25	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	0,00	2,00	0,50	1,00	Кириллов С.А. Вутов В.И.	Л.П.
5	Рассмотрение обращения (дни)	0,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	0,00	2,00	1,00	1,00	Кириллов С.А. Вутов В.И.	Л.П.
6	Разъяснительная беседа с гражданином (дни)	0,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,50	0,00	0,00	0,00	Кириллов С.А. Вутов В.И.	Л.П.
7	Разработка предложений по коррекционным мероприятиям (дни)	0,00	1,00	2,00	2,00	4,00	2,00	0,00	2,00	1,00	4,00	Кириллов С.А. Вутов В.И.	Л.П.
8	Рассмотрение предложений по коррекционным мероприятиям (дни)	0,00	1,00	1,00	2,00	7,00	1,00	0,00	2,00	1,00	7,00	Кириллов С.А. Вутов В.И.	Л.П.
9	Назначение ответственных исполнителей коррекционных мероприятий (дни)	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	Кириллов С.А. Вутов В.И.	Л.П.
10	Реализация коррекционных мероприятий	0,00	3,00	16,00	17,00	10,00	16,00	0,00	19,00	2,00	10,00	Кириллов С.А. Вутов В.И.	Л.П.
11	Направление ответа заявителю (дни)	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	1,00	1,00	1,00	Кириллов С.А. Вутов В.И.	Л.П.
ИТОГО по процессу, фактическое время, ед. измерения (дни)		1,00	10,00	26,00	27,00	25,50	26,00	1,00	30,00	8,00	25,50	18,00	



Гистограмма. Статистический анализ №2.



Спасибо за внимание!