



ЦЭПВО



РОСАТОМ

Проект «Оптимизация процесса назначения мер социальной поддержки гражданам, имеющим группу инвалидности»

Цель – сокращение времени протекания процесса назначения мер социальной поддержки инвалидам, сокращение количества личных посещений гражданина

Заказчик проекта:

Граждане, имеющие группу инвалидности

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

Кураторы от ГК «Росатом»:

Шакина Л.М.

Мистюков Д.А.

Курин К.А.

Руководитель проекта:

**Мандрыкина М.Б. – первый
заместитель руководителя
департамента социальной защиты
Воронежской области**

**Куратор от центра эффективности
правительства Воронежской
области: Лещенко Е.В.**



Карточка проекта «Оптимизация процесса назначения мер социальной поддержки гражданам, имеющим группу инвалидности» .



Заказчик процесса: инвалиды,
Сергеева О.В. – руководитель департамента социальной защиты
Воронежской области.

Границы проекта: 1-ое обращение-уведомление гражданина о
назначении (отказе) мер социальной поддержки.

Владелец проекта: Шабанова Л.В. – директор казенного
учреждения Воронежской области «Управление социальной
защиты населения Советского района г.Воронежа»

Руководитель проекта: Мандрыкина М.Б. – первый
заместитель руководителя департамента социальной защиты
Воронежской области

Команда проекта: казенное учреждение Воронежской области
«Управление социальной защиты населения Советского района
г.Воронежа»: Никulina М.Ф., Конюхова Е.М., Костоглодова
С.Е., Абрамова О.В., Субботина Ю.В., Бобровский О.В.,
Исакова А. А.

Описание проблемы: Многократные посещения граждан,
длительность приема, сложная коммуникация.

Основные риски:

1. Снижение удовлетворённости получателей мер социальной поддержки;
2. Многократные посещения граждан управления социальной защиты;
3. Одновременный приход большого количества граждан за оформлением мер социальной поддержки, несвоевременное оказание услуг;
4. Потеря времени в перемещении по учреждению.

Цели и плановый эффект

	Текущее	Целевое
Сокращение количества личных посещений гражданина (ед.)	4	2
Сокращение времени первого приема граждан (мин.)	60	30
Сокращение времени назначения мер социальной поддержки для 1 гражданина (исслед. дней)	12	8

1. Старт проекта: 16.08.2021
2. Диагностика и целевое состояние: 17.08.2021 – 15.10.2021
Разработка текущей карты процесса: 18.08.2021 – 07.09.2021
Производственный анализ № 1: 08.09.2021 – 30.09.2021
Разработка целевой карты процесса: 01.10.2021 – 15.10.2021
3. Внедрение улучшений: 18.10.2021 – 24.12.2021
Совещание по защите подходов внедрения: 26.10.2021
4. Закрепление результатов и закрытие: 27.12.2021 – 16.02.2022
Производственный анализ № 2: 12.01.2022 – 14.02.2022
Анкетирование № 2 (диагностика исходного состояния процесса): 12.01.2022 -14.02.2022
Завершающее совещание: 16.02.2022
5. Постпроектный мониторинг: 19.03.2022 – 28.09.2022
Производственный анализ № 3: 26.07.2022 – 20.09.2022

Заказчик проекта: О.В. Сергеева

Сергеева



План мероприятий достижения целевых показателей проекта. «Оптимизация процесса назначения мер социальной поддержки гражданам, имеющим группу инвалидности».



№ п/п	Мероприятие/Наши процессы	Начало	Окончание	Ответственный
1.	Организация приема документов от инвалидов на денежную компенсацию по ЖКУ и субсидий на оплату жилого помещения по принципу одного окна.	03.09.2021	30.09.2021	Шабанова Л.В. Никулина М.Ф.
2.	Разработка справочной таблицы пороговых значений уровня доходов для предварительного определения права гражданина на субсидию на оплату жилого помещения.	30.09.2021	06.10.2021	Никулина М.Ф. Костоглодова С.Е.
3.	Разработка шаблона для инспекторов по консультированию граждан о праве на предоставление субсидии на оплату жилого помещения	30.09.2021	08.10.2021	Никулина М.Ф. Костоглодова С.Е.
4.	Разработка чек-листов по мерам социальной поддержки инвалидов.	27.08.2021	23.09.2021	Шабанова Л.В. Никулина М.Ф. Кононова Е.М. Костоглодова С.Е.
5.	Внедрение чек-листов по мерам социальной поддержки инвалидов.	24.09.2021	26.11.2021	Никулина М.Ф. Костоглодова С.Е.
6.	Разработка шаблонов и памяток для инспектора при приеме документов о назначении мер социальной поддержки от инвалидов.	30.09.2021	05.10.2021	Шабанова Л.В. Никулина М.Ф. Кононова Е.М. Костоглодова С.Е.
7.	Оснащение рабочих мест инспекторов приема граждан кейсами со стандартным наполнением для назначения мер социальной поддержки инвалидам.	30.09.2021	05.10.2021	Шабанова Л.В. Костоглодова С.Е.
8.	Организация работы по заполнению инспектором при приеме инвалидов заявлений на назначение им мер социальной поддержки в электронном виде.	01.10.2021	31.10.2021	Шабанова Л.В. Костоглодова С.Е.
9.	Предусмотреть обучение инспекторов отдела приема граждан жестовому языку сурдоперевода для приема инвалидов с нарушением слуха и речи.	01.10.2021	20.12.2021	Шабанова Л.В.
10.	Разработка справочной информации в виде шаблонов заявлений для предоставления мер социальной поддержки инвалидам в электронном виде на сайте департамента социальной защиты Воронежской области и управления социальной защиты населения.	01.10.2021	22.10.2021	Аризаутова Е.А. Туленько Е.Б. Шабанова Л.В.
11.	Размещение на информационном сайте департамента социальной защиты Воронежской области и управления социальной защиты населения ответов на часто задаваемые вопросы граждан по поводу назначения мер социальной поддержки инвалидам.	22.10.2021	03.11.2021	Туленько Е.Б. Аризаутова Е.А. Шабанова Л.В.
12.	Осуществление постоянного контроля за проведением в учреждении мероприятий по рациональной организации рабочих мест сотрудников по системе 5С.	16.08.2021	постоянно	Шабанова Л.В. Никулина М.Ф.
13.	Подготовка предложений по оказанию содействия инспекторами в сборе документов инвалидам для назначения мер социальной поддержки, в том числе и на дому.	11.10.2021	29.10.2021	Шабанова Л.В. Никулина М.Ф. Костоглодова С.Е.
14.	Подготовка предложений о возможности получения в рамках межведомственного взаимодействия сведений о непосещении ребенком-инвалидом дошкольной образовательной организации и о факте обучения ребенка-инвалида по общеобразовательным программам в образовательной организации.	11.10.2021	29.10.2021	Попова Н.Ю. Шабанова Л.В.
15.	Подготовка предложений по выделению финансирования на замену сервера, компьютерной техники и оргтехники.	11.10.2021	29.10.2021	Туленько Е.Б. Гончарова Я.В. Галстян А.В. Шабанова Л.В.
16.	Организовать место для доступа заявителя со сменным носителем информации для распечатки заявления на назначение мер социальной поддержки, заполненного дома.	01.10.2021	20.12.2021	Шабанова Л.В. Костоглодова С.Е.
17.	Подготовка предложений по выделению финансирования на модернизацию электрических сетей и сетей связи управления социальной защиты	11.10.2021	29.10.2021	Галстян А.В. Шабанова Л.В.



Информационный стенд



Было



Стало





Прием граждан



Было



Стало





Сайт: «Меры социальной поддержки инвалидам»



Казенное учреждение
Воронежской области
«Управление социальной
защиты населения
Советского района
города Воронежа»

официальный сайт

Телефон:
+7 (473) 278-82-08
Адрес электронной почты:
uszn-sovet@govrn.ru

Поиск по сайту

Версия для слабовидящих



Казенное учреждение
Воронежской области
«Управление социальной
защиты населения
Советского района
города Воронежа»

официальный сайт

Телефон:
+7 (473) 278-82-08
Адрес электронной почты:
uszn-sovet@govrn.ru

Поиск по сайту

Версия для слабовидящих

Руководство. Структура организации

Информация о деятельности

Новости

Документы

Информация об услугах

Попечительский совет

Инновационные формы работы

Независимая оценка качества

Руководство. Структура организации

Информация о деятельности

Новости

Документы

Информация об услугах

Попечительский совет

Инновационные формы работы

Независимая оценка качества

Виды социальных услуг

Главная / Информация об услугах / Виды социальных услуг

1. Социальное обслуживание

1.1. Социальное обслуживание на дому

1.2. Мобильная социальная служба

1.3. "Социальное такси"

1.4. Государственная социальная помощь

1.5. Стационарное социальное обслуживание

1.6. Срочное социальное обслуживание

2. Предоставление мер социальной поддержки

2.1. Федеральные выплаты

2.2. Региональные выплаты

2.3. Прием документов от граждан

2.4. Меры социальной поддержки многодетным семьям

2.5. Меры социальной поддержки граждан, имеющих группу инвалидности

Меры социальной поддержки граждан, имеющих инвалидность

Главная / Виды социальных услуг / Меры социальной поддержки граждан, имеющих инвалидность

Оформление денежной компенсации на оплату расходов на оплату жилья и (или) коммунальных услуг (ЕДК) для инвалидов 1,2,3 группы носит заявительный характер и оформляется ЕДК можно через органы социальной защиты. Заявления и документы, необходимые для получения денежной компенсации, могут быть Вами направлены следующим способом:

- через организацию федеральной почтовой связи;
- в форме электронных документов (подписанных электронной подписью);
- лично или через законного представителя

Ответы на часто задаваемые вопросы о предоставлении субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг - [СКАЧАТЬ](#)

Ответы на часто задаваемые вопросы о предоставлении компенсации за жилищно-коммунальные услуги, капитальный ремонт - [СКАЧАТЬ](#)

Памятка для граждан, имеющих инвалидность, впервые обратившихся за назначением компенсации расходов на оплату ЖКУ - [СКАЧАТЬ](#)

Памятка о мерах социальной поддержки, предусмотренных в Воронежской области гражданам, имеющим инвалидность - [СКАЧАТЬ](#)

Бланк заявления-согласия на обработку персональных данных - [СКАЧАТЬ](#)

Перечень документов (сведений), необходимых для предоставления субсидий - [СКАЧАТЬ](#)

Бланк заявления о назначении денежной компенсации расходов на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг - [СКАЧАТЬ](#)

Перечень документов, необходимых для назначения выплаты компенсации страховых премий по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств - [СКАЧАТЬ](#)

Бланк заявления на компенсацию страховых премий в соответствии со статьей 17 Федерального закона от 28.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» - [СКАЧАТЬ](#)

Перечень документов, необходимых для решения вопроса об оказании государственной социальной помощи в денежной форме - [СКАЧАТЬ](#)

Перечень документов для назначения денежной компенсации затрат на организацию обучения детей-инвалидов по основным общеобразовательным программам на дому - [СКАЧАТЬ](#)

Бланк заявления на ежемесячную денежную компенсацию затрат на организацию обучения детей-инвалидов по основным общеобразовательным программам на дому - [СКАЧАТЬ](#)

Бланк заявления на субсидию на оплату жилого помещения и коммунальных услуг - [СКАЧАТЬ](#)

Образец справки о студентстве - [СКАЧАТЬ](#)

Образец справки о залога учебы - [СКАЧАТЬ](#)

Образец справки о заработной плате для оформления субсидий - [СКАЧАТЬ](#)

Образец справки о зарегистрированных по адресу проживания гражданах - [СКАЧАТЬ](#)

Образец справки о заработной плате - [СКАЧАТЬ](#)



Анкетирование №2 заказчиков процесса



Вопросы

Нет

Скорее нет

Скорее да

Да

1

2

3

4

Процесс

1 Удовлетворены ли Вы в целом работой процесса?

3,9

2 Является ли процесс для вас простым и понятным?

4

3 Является ли длительность процесса для вас оптимальной?

3,9

Поддержка пользователей

4 Удовлетворены ли Вы нормативной документацией по процессу (инструкции, стандарты, регламенты и т.д.)?

4

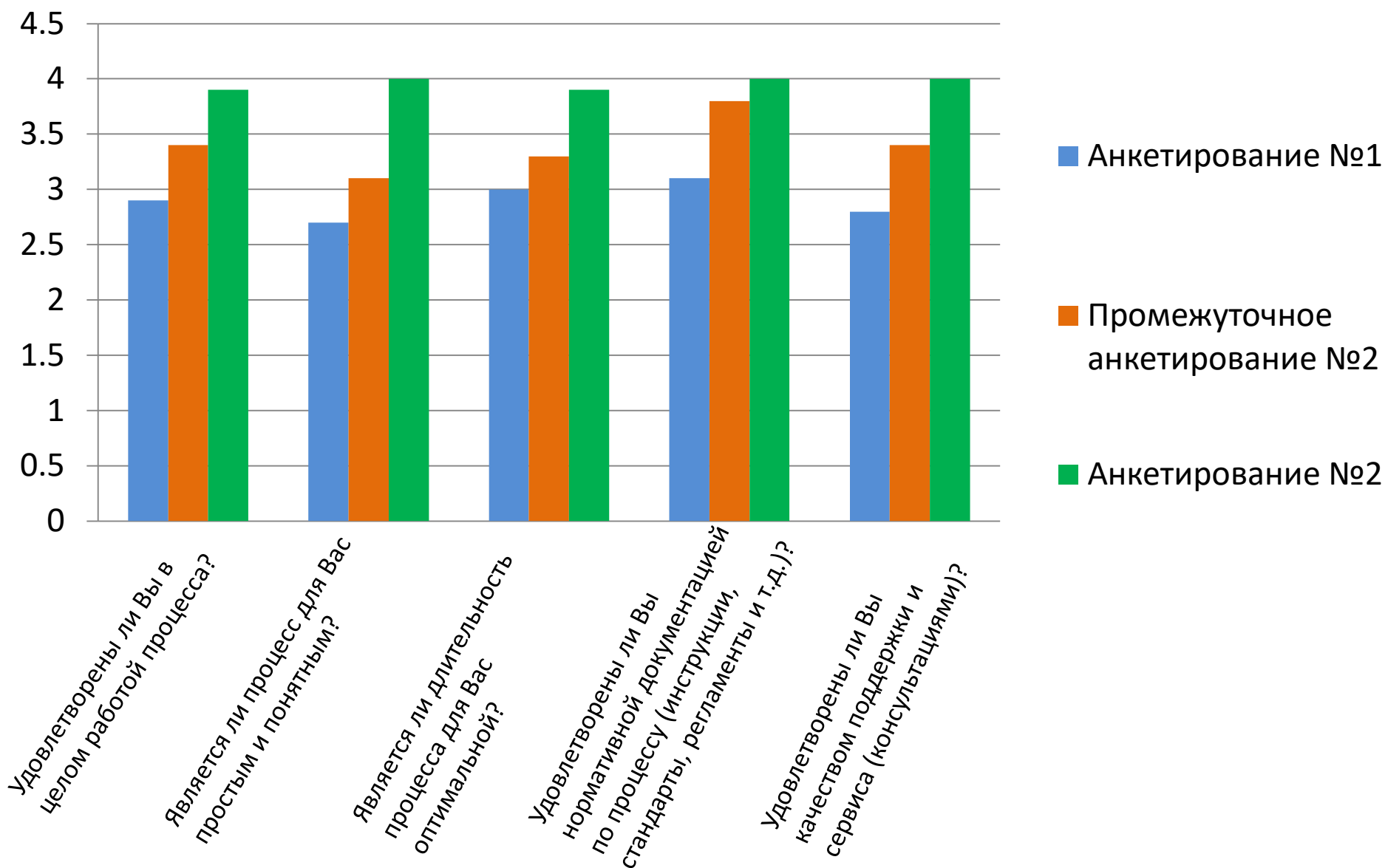
5 Удовлетворены ли Вы качеством поддержки и сервиса (консультациями)?

4

**Итого
средний балл: 3,96**



Сравнительный анализ результатов анкетирования «Оптимизация процесса назначения мер социальной поддержки гражданам, имеющим группу инвалидности»





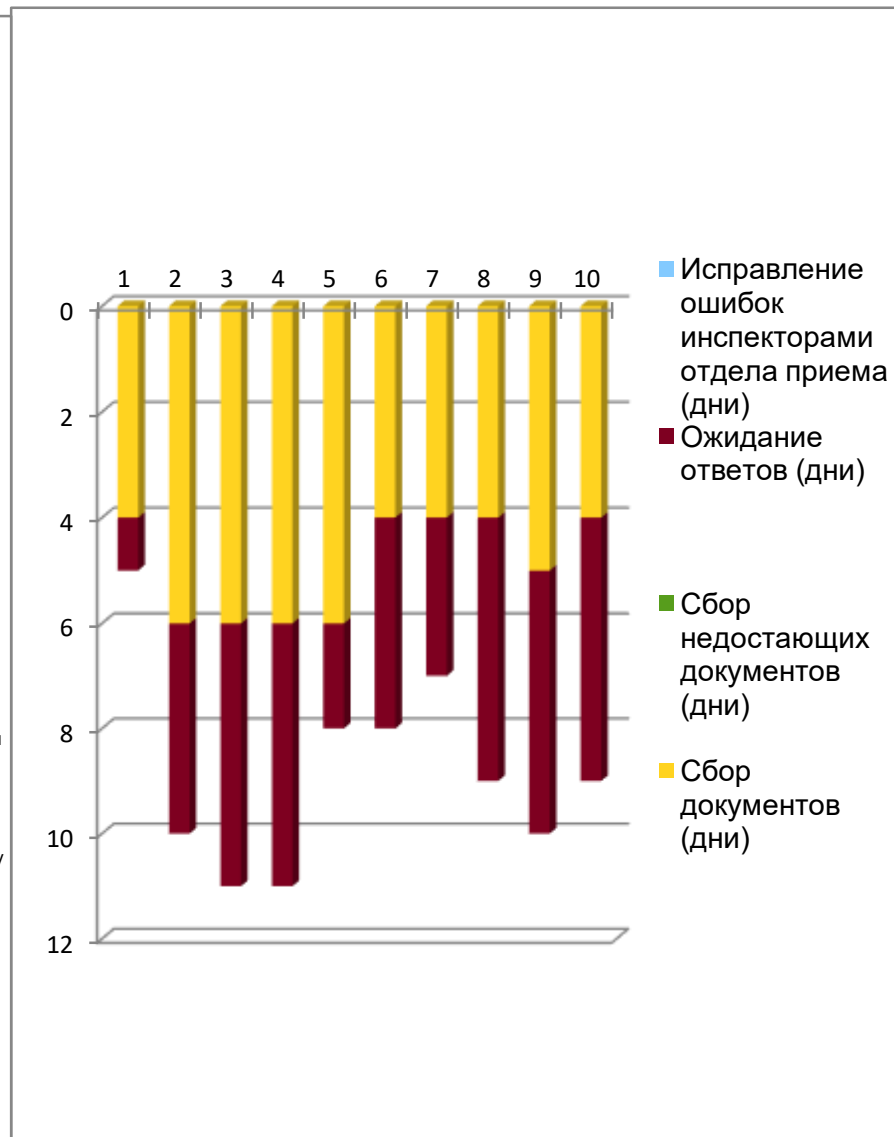
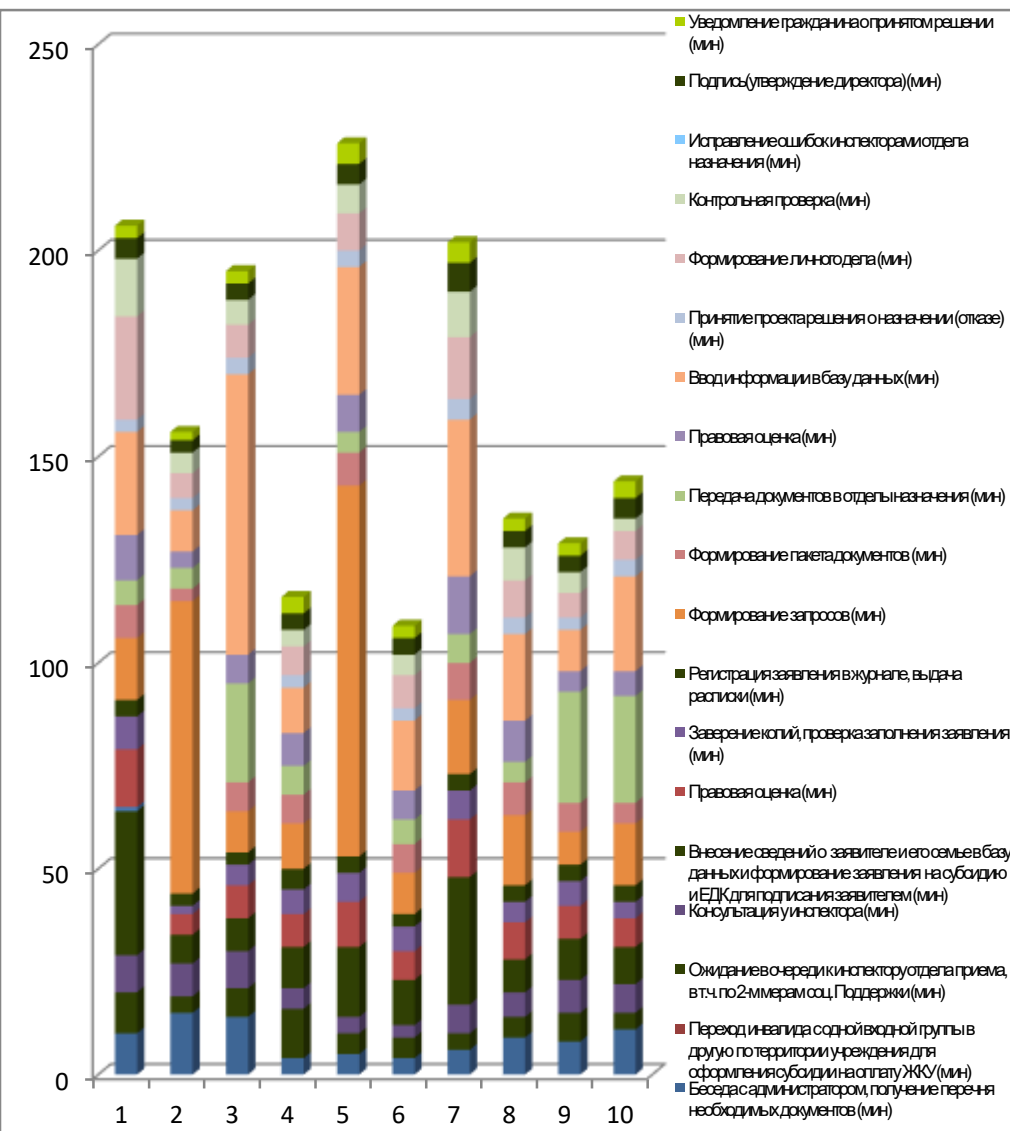
Производственный анализ №2.



№ п/п	Этап процесса	Количество замеров										Оптимальный	Колесание	ФИО проводившего замер	Подразделение
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
1	Беседа с администратором, получение перечня необходимых документов (мин)	10	15	14	4	5	4	6	9	8	11	4	11	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	Отдел приема
2	Переход инвалида с одной входной группы в другую по территории учреждения для оформления субсидии на оплату ЖКУ (мин)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		---
3	Ожидание в очереди к инспектору отдела приема, в т.ч. по 2-м мерам соц. Поддержки (мин)	10	4	7	12	5	5	4	5	7	4	4	8	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	---
4	Консультация у инспектора (мин)	9	8	9	5	4	3	7	6	8	7	3	6	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	---
5	Сбор документов (дни)	4	6	6	6	6	4	4	4	5	4	4	2	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	---
6	Внесение сведений о заявителе и его семье в базу данных и формирование заявления на субсидию и ЕДК для подписания заявителем (мин)	35	7	8	10	17	11	31	8	10	9	7	28	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	---
7	Правовая оценка (мин)	14	5	8	8	11	7	14	9	8	7	5	9	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	---
8	Сбор недостающих документов (дни)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	---
9	Заверение копий, проверка заполнения заявления (мин)	8	2	5	6	7	6	7	5	6	4	3	6	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	---
10	Регистрация заявления в журнале, выдача расписки (мин)	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	3	2	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	---
11	Формирование запросов (мин)	15	71	10	11	90	10	18	17	8	15	8	82	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	---
12	Ожидание ответов (дни)	1	4	5	5	2	4	3	5	5	5	1	4	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	---
13	Формирование пакета документов (мин)	8	3	7	7	8	7	9	8	7	5	3	6	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	---
14	Передача документов в отделы назначения (мин)	6	5	24	7	5	6	7	5	27	26	5	22	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	---
15	Правовая оценка (мин)	11	4	7	8	9	7	14	10	5	6	4	10	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	Отдел по предоставл. жилищных субсидий, отдел соц. поддержки льготников, отдел соц. выплат и администр. баз данных
16	Исправление ошибок инспекторами отдела приема (дни)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		---
17	Ввод информации в базу данных (мин)	25	10	68	11	31	17	38	21	10	23	10	58	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	---
18	Принятие проекта решения о назначении (отказе) (мин)	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	2	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	---
19	Формирование личного дела (мин)	25	6	8	7	9	8	15	9	6	7	6	19	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	---
20	Контрольная проверка (мин)	14	5	6	4	7	5	11	8	5	3	3	11	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	---
21	Исправление ошибок инспекторами отдела назначения (мин)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	---
22	Подпись (утверждение директора) (мин)	5	3	4	4	5	4	7	4	4	5	3	4	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	---
23	Уведомление гражданина о принятом решении (мин)	3	2	3	4	5	3	5	3	3	4	2	3	Кирилова О.А. Бутова Н.И.	Отдел соц. выплат и администр. баз данных
	ИТОГО по процессу, фактическое время, ед. измерения (дни, часы, мин. и т.д.)	5 д 8 ч 25 м	10 д 2 ч 36 м	11 д 5 ч 17 м	11 д 1 ч 56 м	8 д 3 ч 46 м	8 д 1 ч 49 м	7 д 5 ч 22 м	9 д 2 ч 14 м	10 д 2 ч 9 м	9 д 2 ч 24 м				Всего 21 час 54 минуты



Гистограмма. Производственный анализ №2.





Результаты проекта «Оптимизация процесса назначения мер социальной поддержки гражданам, имеющим группу инвалидности»



Наименование цели, (единицы измерения)	Текущий показатель	Целевой показатель	Фактический показатель
Сокращение количества личный посещений гражданина (ед.)	4	2	2
Сокращение времени первого приема граждан (мин.)	60	30	22
Сокращение времени назначения мер социальной поддержки для 1 гражданина (календ. дней)	12	8	7,7



Видео «Сурдоперевод»





Видео (отдел приема Пеше-стрелецкая, 143)





Карточка проекта: «Оптимизация процесса предоставления услуг по обучению, уходу и выдаче средств реабилитации»



Карточка проекта: «Оптимизация процесса предоставления услуг по обучению уходу и выдаче средств реабилитации»



Заказчик процесса: граждане с ограниченными возможностями к самообслуживанию.

Периметр/граница проекта: КУВО «УСЗН Советского района г. Воронежа», БУЗ ВО «ВГКП №7», БУЗ ВО «ВГБ №20» от выявленного ограничения жизнедеятельности до предоставления услуг по обучению уходу и (или) выдачи средств реабилитации.

Владелец проекта: Шабанова Л.В. – директор КУВО «УСЗН Советского района г. Воронежа»

Руководитель проекта: Мандрыкина М.Б. – первый заместитель руководителя департамента социальной защиты Воронежской области

Команда проекта: казенное учреждение Воронежской области «Управление социальной защиты населения Советского района г. Воронежа»: Шабанова Л.В., Никулина М.Ф., Кононова Е.М., Якубович С.В., Вострикова О.В., Черкашенко Т.А., Разгоняев С.В., Ивлева Е.Л.

Описание проблемы:

- Недостаточная информированность граждан о «Школе неформального (родственного) ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами»
- Отсутствие навыков ухода за пожилыми гражданами и инвалидами, нуждающимися в уходе.
- Недостаточная осведомленность граждан о прокате технических средств реабилитации и ухода

Основные риски:

1. Снижение качества жизни в период ограничения к самообслуживанию.
2. Неквалифицированный уход за гражданами, нуждающимися в посторонней помощи, без использования средств реабилитации.
3. Невозможность удовлетворения бытовых потребностей в повседневной жизни.

Цели и плановый эффект

Мероприятие	Текущее	Целевое
Увеличение численности граждан, обученных в «Школе неформального (родственного) ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами» (чел. в квартал)	9	30
Увеличение доли технических средств реабилитации и ухода, находящихся в пользовании у граждан, от количества имеющихся в пункте проката (%)	48	80

1. Старт проекта: 17.02.2022
2. Диагностика и целевое состояние: 18.02.2022 – 29.04.2022
Разработка текущей карты процесса: 21.02.2022 – 15.03.2022
Производственный анализ №1: 16.03.2022 – 12.04.2022.
Разработка целевой карты процесса: 13.04.2022 – 28.04.2022
3. Внедрение улучшений: 10.05.2022 – 15.08.2022
Совещание по защите подходов внедрения: 16.05.2022
4. Закрепление результатов и закрытие: 19.08.2022 – 28.10.2022
Производственный анализ №2: 19.08.2022 – 30.09.2022
Анкетирование №2 (диагностика исходного состояния процесса): 03.10.2022 – 17.10.2022
Завершающее совещание: 20.10.2022
5. Постпроектный мониторинг: 03.04.2023 – 05.06.2023



Результаты проекта «Оптимизация процесса предоставления мер социальной поддержки многодетным семьям»



Наименование цели, (единицы измерения)	Текущий показатель	Целевой показатель	Фактический показатель
Количество личных посещений граждан (ед.)	5	3	2
Сокращение ВПП назначения (отказа) МСП многодетным семьям (р/д)	40	25	14



Анкетирование №2 заказчиков процесса



Вопросы

Нет

Скорее нет

Скорее да

Да

1

2

3

4

Процесс

1 Удовлетворены ли Вы в целом работой процесса?

4

2 Является ли процесс для вас простым и понятным?

4

3 Является ли длительность процесса для вас оптимальной?

4

Поддержка пользователей

4 Удовлетворены ли Вы нормативной документацией по процессу (инструкции, стандарты, регламенты и т.д.)?

3,9

5 Удовлетворены ли Вы качеством поддержки и сервиса (консультациями)?

4

**Итого
средний балл: 3,98**



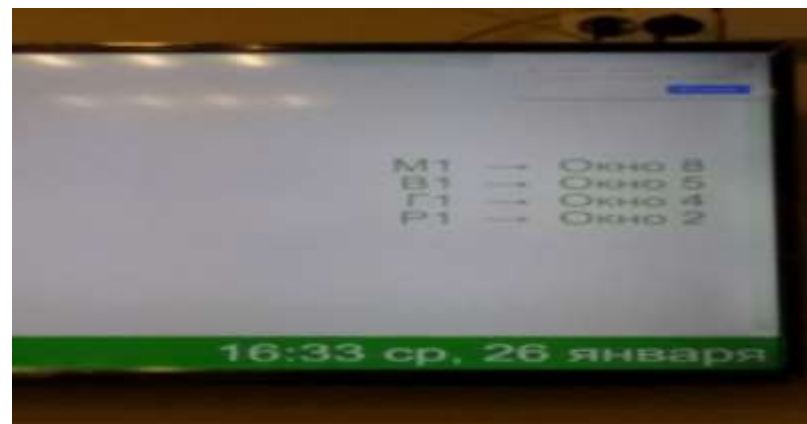
Было - стало





Было - стало

Хаотичность действий, нервоз посетителей во время ожидания приёма к администратору, отсутствует система электронной очереди





Заседание Бережливой команды с кураторами КУ ВО
«Центр эффективности Правительства Воронежской области»,
Госкорпорации «Росатом», представителями Департамента социальной
защиты Воронежской области и Департамента здравоохранения.





Обучение бережливому производству на базе госкорпорации «Росатом» в г. Нововоронеже.





Обучение бережливому производству на фабрике бережливых процессов Центра эффективности.



Спасибо за внимание!