



ЦЭПВО



РОСАТОМ

Проект «Оптимизация процесса назначения мер социальной поддержки многодетным семьям»

Цель – сокращение времени протекания процесса назначения мер социальной поддержки многодетным семьям, сокращение количества личных посещений граждан

**Заказчик проекта:
многодетная семья,
Сергеева О.В. руководитель
департамента социальной защиты
Воронежской области**

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

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

**Куратор от центра эффективности
правительства Воронежской области:
Ярцева О.А.**



Производственный анализ №2



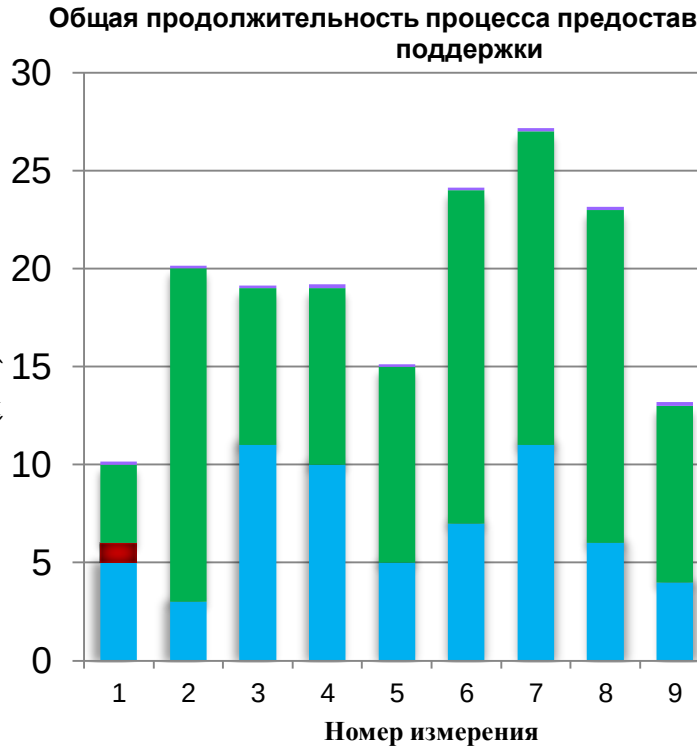
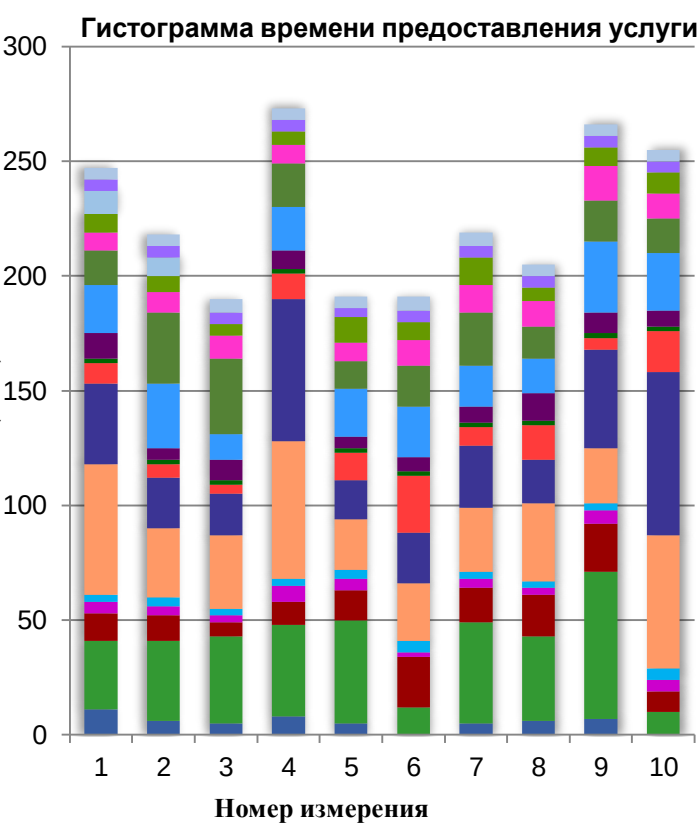
Производственный анализ № 2
Проект "Оптимизация процесса назначения мер социальной поддержки многодетным семьям"

Время (текущее) 40 дней Время (целевое) 25 дней (из карточки проекта)

№ п/п	Этап процесса	Количество замеров										Оптимальный	Колебания	ФИО проводившего замер	Подразделение
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
1	Консультация гражданина (мин)	11	6	5	8	5	0	5	6	7	0	0	11	Кирилова О.А.	Отдел приема
2	Приём заявления и пакета документов на получение удостоверения МС, выдача памяток гражданину на оформление мер социальной поддержки (мин)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Кирилова О.А.	Отдел по работе с семьей
3	Сбор документов (дни)	5	3	11	10	5	7	11	6	4	5	3	8	Кирилова О.А.	Отдел приема
4	Обращение за МСП с заполнением заявления и предоставлением пакета документов (мин)	30	35	38	40	45	12	44	37	64	10	10	54	Кирилова О.А.	"-"
5	Правовая оценка (мин)	12	11	6	10	13	22	15	18	21	9	6	16	Кирилова О.А.	"-"
6	Сбор недостающих документов (дни)	1										1	0	Кирилова О.А.	"-"
7	Заверение копий, проверка заполнения заявления (мин)	5	4	3	7	5	2	4	3	6	5	2	5	Кирилова О.А.	"-"
8	Регистрация заявления в журнале, выдача расписки (мин)	3	4	3	3	4	5	3	3	3	5	3	2	Кирилова О.А.	"-"
9	Перенос информации о гражданине из бумажного заявления в электронный вид (мин)	57	30	32	60	22	25	28	34	24	58	22	38	Кирилова О.А.	"-"
10	Формирование запросов (мин)	35	22	18	62	17	22	27	19	43	71	17	54	Кирилова О.А.	"-"
11	Ожидание ответов (дни)	4	17	8	9	10	17	16	17	9	18	4	14	Кирилова О.А.	"-"
12	Формирование пакета документов (мин)	9	6	4	11	12	25	8	15	5	18	4	21	Кирилова О.А.	"-"
13	Передача документов в отделы назначения (мин)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	Кирилова О.А.	"-"
14	Правовая оценка (мин)	11	5	9	8	5	6	7	12	9	7	5	7	Бутова Н.И.	Отдел соц. выплат и администр. баз данных
15	Ввод информации в базу данных (мин)	21	28	11	19	21	22	18	15	31	25	11	20	Бутова Н.И.	"-"
16	Принятие проекта решения о назначении (отказе) (мин)	15	31	33	19	12	18	23	14	18	15	12	21	Бутова Н.И.	"-"
17	Формирование личного дела (мин)	8	9	10	8	8	11	12	11	15	11	8	7	Бутова Н.И.	"-"
18	Контрольная проверка (мин)	8	7	5	6	11	8	12	6	8	9	5	7	Бутова Н.И.	"-"
19	Исправление ошибок инспекторами отдела назначения	10	8									8	2	Бутова Н.И.	"-"
20	Подпись(утверждение директора) (мин)	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	Бутова Н.И.	
21	Уведомление гражданина о принятом решении (мин)	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	1	Бутова Н.И.	Отдел соц. выплат и администр. баз данных
22	Предоставление услуги (дни)	0,2	0,2	0,1	0,2	0,1	0,1	0,2	0,1	0,2	0,2				
ИТОГО по процессу, фактическое время, ед. измерения (дни, часы, мин. и т.д.)		10 дн 4 час 7 мин	20 дн 3 час 38 мин	14 дн 3 час 10 мин	19 дн 4 час 33 мин	15 дн 3 час 11 мин	21 дн 3 час 11 мин	39 дн 3 час 39 мин	23 дн 3 час 25 мин	9 дн 4 час 26 мин	18 дн 4 час 15 мин				

Время предоставления мер социальной поддержки

Время предоставления мер социальной поддержки





Анкетирование



Анкетирование №2 заказчиков процесса «Предоставление МСП многодетным семьям» по состоянию на 15.08.2021г.

Вопросы		Нет	Скорее нет	Скорее да	Да
Процесс	1 Удовлетворены ли Вы в целом работой процесса?	1	2	3	4
	2 Является ли процесс для Вас простым и понятным?				
	3 Является ли длительность процесса для Вас оптимальной?				
Поддержка пользователей	4 Удовлетворены ли Вы нормативной документацией по процессу (инструкции, стандарты, регламенты и т.д.)?				
	5 Удовлетворены ли Вы качеством поддержки и сервиса (консультациями)?				

Итого
средний бал: 3,92

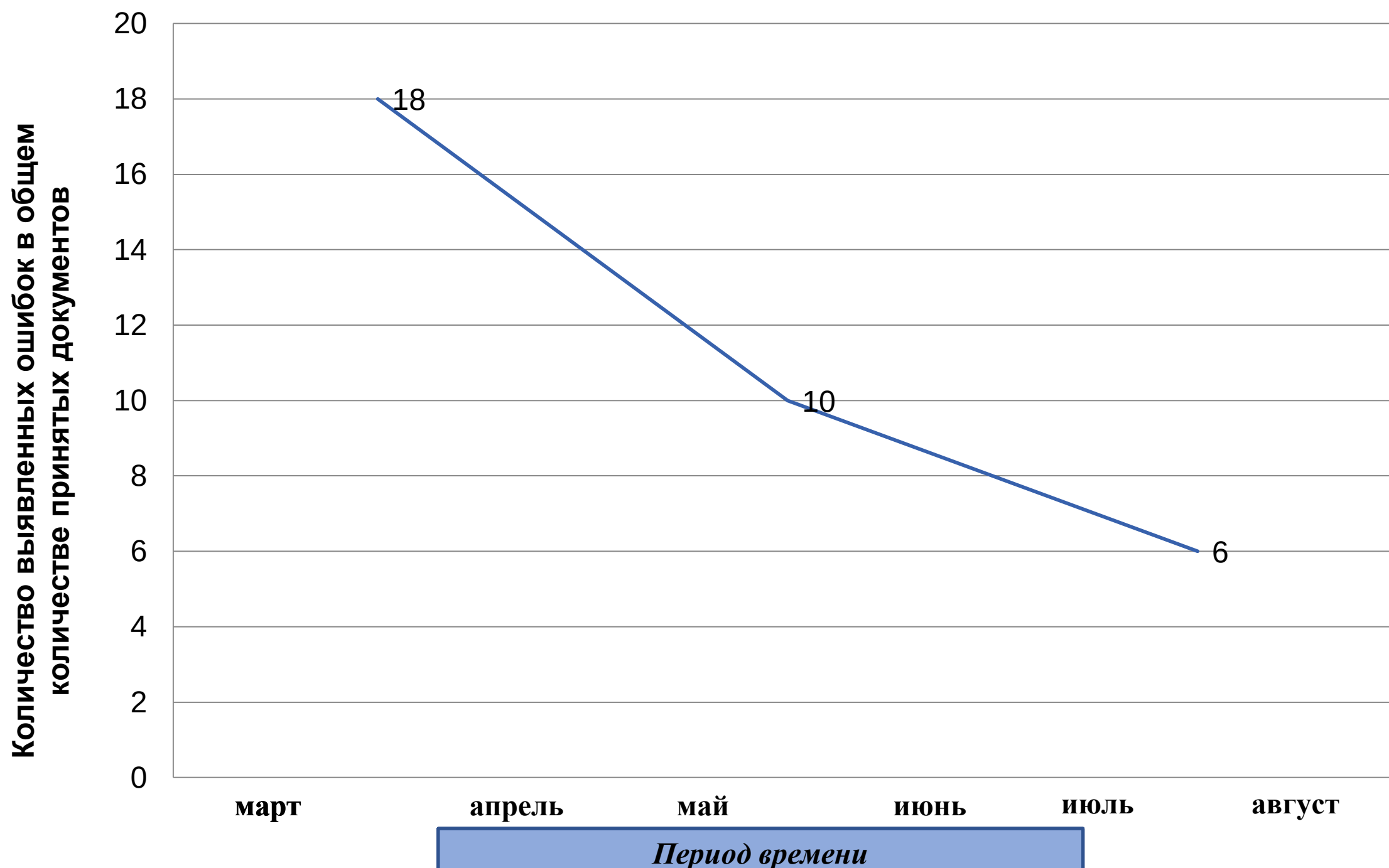


Созданы условия для комфортного пребывания родителя с ребенком в учреждении





Динамика уменьшения ошибок





Чат «Многодетные семьи советского района»



18:08

4G

16:45

4G

15 B/s

69

17:38

4G

Многодетные семьи Сов...

Многодетные семьи...

Многодетные семьи Сов...

+7 [redacted] ~Олеся

Добрый день запишите пожалуйста на сентябрь проезд и питание школьников, и до 16 лет. Трифонова О.С.

15:30

+7 [redacted] ~Евгения [redacted]

Добрый день. Запишите пожалуйста меня на подачу документов на компенсацию проезда, питания и школьной формы. [redacted]

15:37

Спасибо за оперативность

15:41

+7 [redacted] ~Олеся

Спасибо большое 🌻

15:42

+7 [redacted] ~Ирина [redacted]

+7 [redacted]

Здравствуйте! Запишите меня, пожалуйста на сентябрь на проезд, питание, ежемесячное ...

Огромное спасибо!

17:36

+7 [redacted] ~Ольга

Здравствуйте, а вот если я оформлял пособия с 3 до 7 на номинальные счёт пробле не каких не должно быть с переводом? [redacted] И одобрение было 12 августа когда ждать выплату?

08:11

+7 [redacted] ~Виктория

Здравствуйте, запишите, пожалуйста, на конец сентября на получение пособий: до 16, проезд, питание, форма и соцстипендия. [redacted] на 9 утра, пожалуйста

09:26

+7 [redacted] ~Марина

Здравствуйте запишите пожалуйста 5а после 15 сентября. до 16, проезд и питание. [redacted]

09:35

+7 [redacted] ~Социальный коо...

Пересланное сообщение

Уважаемые многодетные родители!

В целях соблюдения Вашей безопасности и в исполнение ФЗ «О персональных данных» № 152 от 27.07.2006 убедительно просим Вас не присылать в «Чат многодетных семей» свои персональные данные (Ф.И.О., адрес и т.д.).

Задайте свой вопрос без персональных данных и мы Вам ответим! В случае необходимости, перезвоним лично.

С уважением, социальный координатор.

17:27

12 августа 2021 г.

+7 [redacted] ~Инна

Добрый день! Запишите меня пожалуйста на подачу пособие до 16, при рождении, кормление грудью. Если можно на конец августа [redacted]

12:04

13 августа 2021 г.

+7 [redacted] ~Татьяна

Здравствуйте. Подскажите пожалуйста номер телефона чтобы воспользоваться рег. капиталом

14:21

+7 [redacted] ~Марина

Добрый день. Запишите пожалуйста проезд и питание. [redacted] (после 15 сентября)

14:23

+7 [redacted] ~Алекс



Администратор с планшетом





Обмен положительной практикой, полученной в ходе реализации проекта «Назначение мер социальной поддержки многодетным семьям»





Карточка проекта: «Оптимизация процесса назначения мер социальной поддержки инвалидам»



Карточка проекта: «Оптимизация процесса назначения мер социальной поддержки инвалидам»

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

Граница 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»: Никулина М.Ф., Кононова Е.М., Костогладова С.Е., Абрашина О.В., Субботина Ю.В., Бобровский О.В., Исакова А. А.

Цели и плановый эффект

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

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.

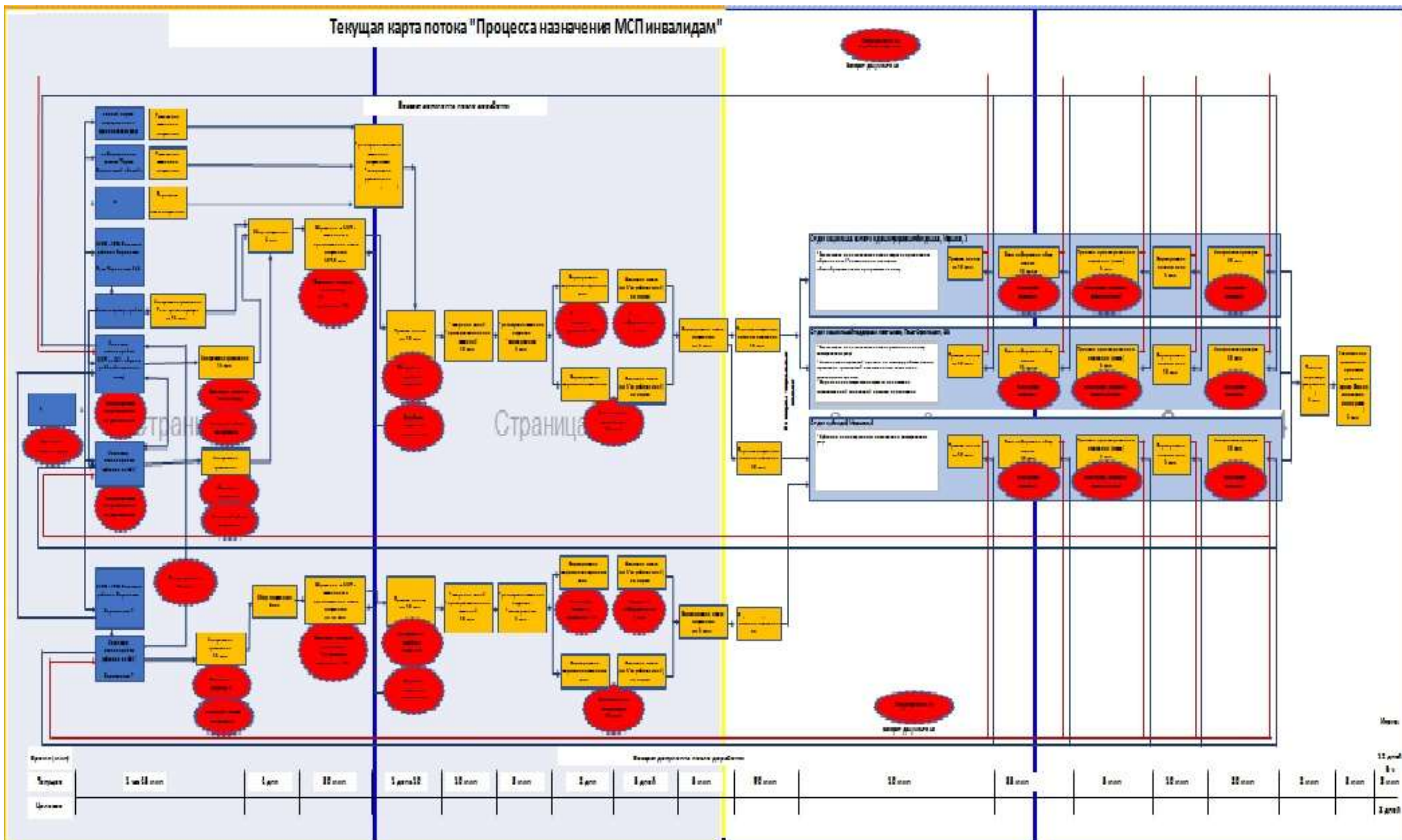
1. Старт проекта: 16.08.2021
2. Диагностика и целевое состояние: 17.08.2021 – 15.10.2021
Разработка текущей карты процесса: 18.08.2021 – 07.09.2021
Производственный анализ № 1: 08.09.2021 – 30.09.2021
Разработка целевой карты процесса: 01.10.2021 – 15.10.2021
3. Внедрение улучшений: 18.10.2021 – 24.12.2021
Совещание по защите подходов внедрения: 26.10.2021
4. Закрепление результатов и закрытие: 27.12.2021 – 25.03.2022
Производственный анализ № 2: 12.01.2022 – 23.03.2022
Завершающее совещание: 25.03.2022
5. Постпроектный мониторинг: 26.07.2022 – 28.09.2022
Производственный анализ № 3: 26.07.2022 – 20.09.2022

Заказчик проекта: О.В. Сергеева

подпись



Текущая карта потока «Процесс назначения мер социальной поддержки инвалидам»



Спасибо за внимание!