Проект «Оптимизация процесса социального сопровождения семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации»

Цель – сокращение времени на преодоление трудной жизненной ситуации, увеличение количества семей, которым предоставляется социальное сопровождение

Заказчик проекта:
Семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации, 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»:
Курин К.А.

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

30.12.2022
г. Воронеж

Паспорт проекта: «Оптимизация процесса социального сопровождения семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации»

ЦЭПВО РОСАТОМ

ПАСПОРТ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА

«Оптимизация процесса социального сопровождения семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации»

БЕРЕЖЛИВОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО

СОГЛАСОВАНО Владелец процесса	Подпись	Шабанова Л.В. ФИО	**УТВЕРЖДАЮ** Заказчик проекта	Подпись	Сергеева О.В. ФИО

Описание проекта

Область применения: социальная защита

Периметр проекта: казенное учреждение Воронежской области «Управление социальной защиты населения Советского района г. Воронежа»

Границы проекта: от выявления семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, до снятия с социального сопровождения

Команда проекта

Руководитель проекта: Мандрыкина М.Б.

Команда проекта: Шабанова Л.В., Никулина М.Ф., Кононова Е.М., Виноградова М.В., Шабанова О.А., Каткова Н.П., Воробьева А.А.

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

Цели проекта

Наименование цели	ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
1. Сокращение времени на преодоление трудной жизненной ситуации.	дни	134	90
2. Увеличение количества семей, которым предоставляется социальное сопровождение	семей в год	49	180

Потребитель

Потребитель: семьи с детьми, находящиеся в трудной жизненной ситуации

Ценность для потребителя:
1. Информированность о социально – правовой защите семей с детьми
2. Получение помощи в трудной жизненной ситуации .
3. Социальное благополучие семьи.

Обоснование выбора

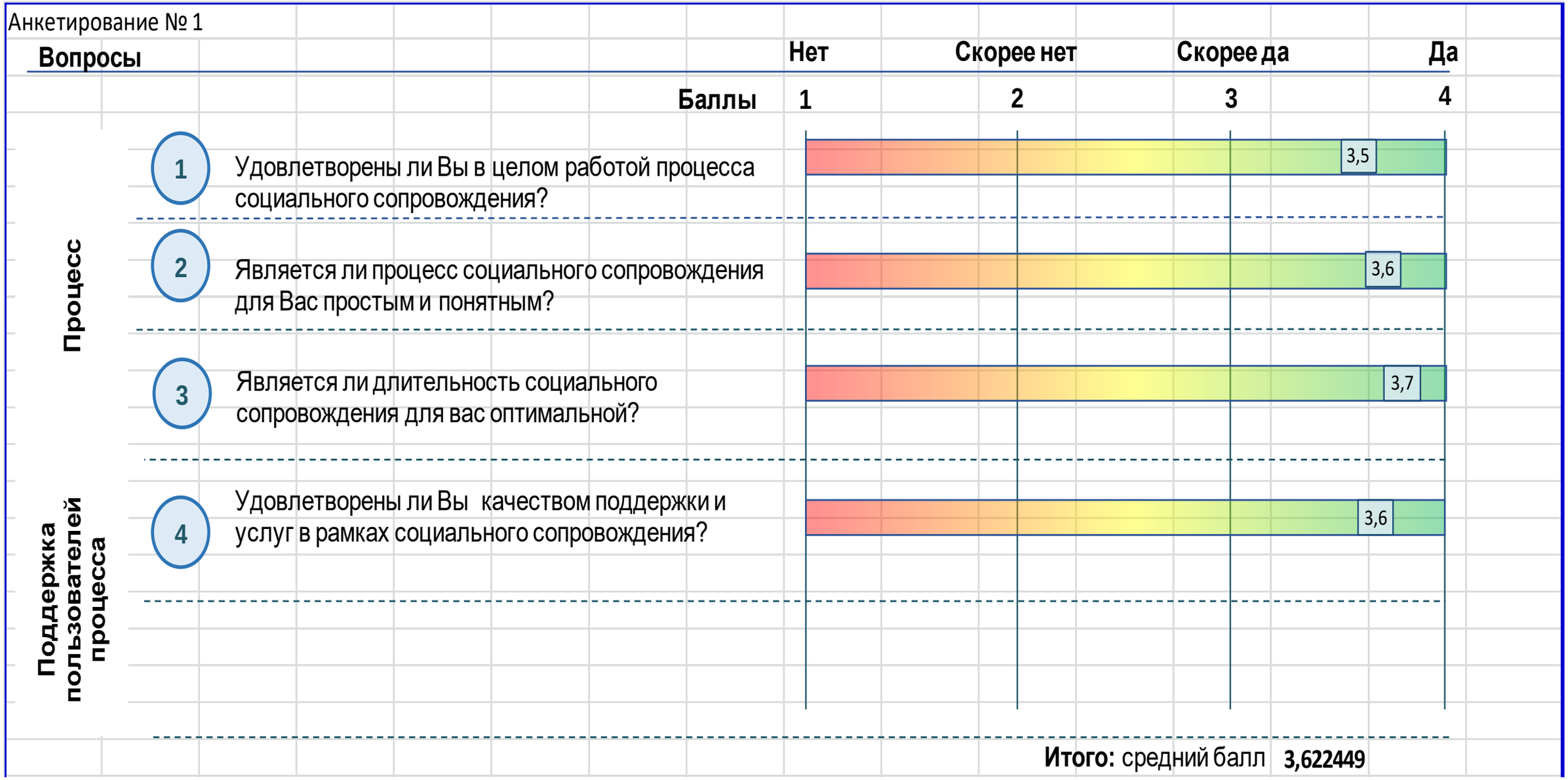
Описание проблем:
1.Неспособность семьи преодолеть трудную жизненную ситуацию;
2. Длительность получения услуг в рамках социального сопровождения.

Основные риски при реализации проекта:
1. Нежелание гражданина получить помощь в рамках социального сопровождения
2.Отсутствие возможности у организации оказать помощь в решении трудной жизненной ситуации.

План этапов проекта

1. Старт проекта (дата):	01.07.2022			
2. Диагностика:	с	04.07.2022	по	31.08.2022
3. Внедрение изменений:	с	01.09.2022	по	30.12.2022
4. Завершение проекта (дата):	30.12.2022			
5. Мониторинг изменений:	с	16.01.2023	по	16.02.2023

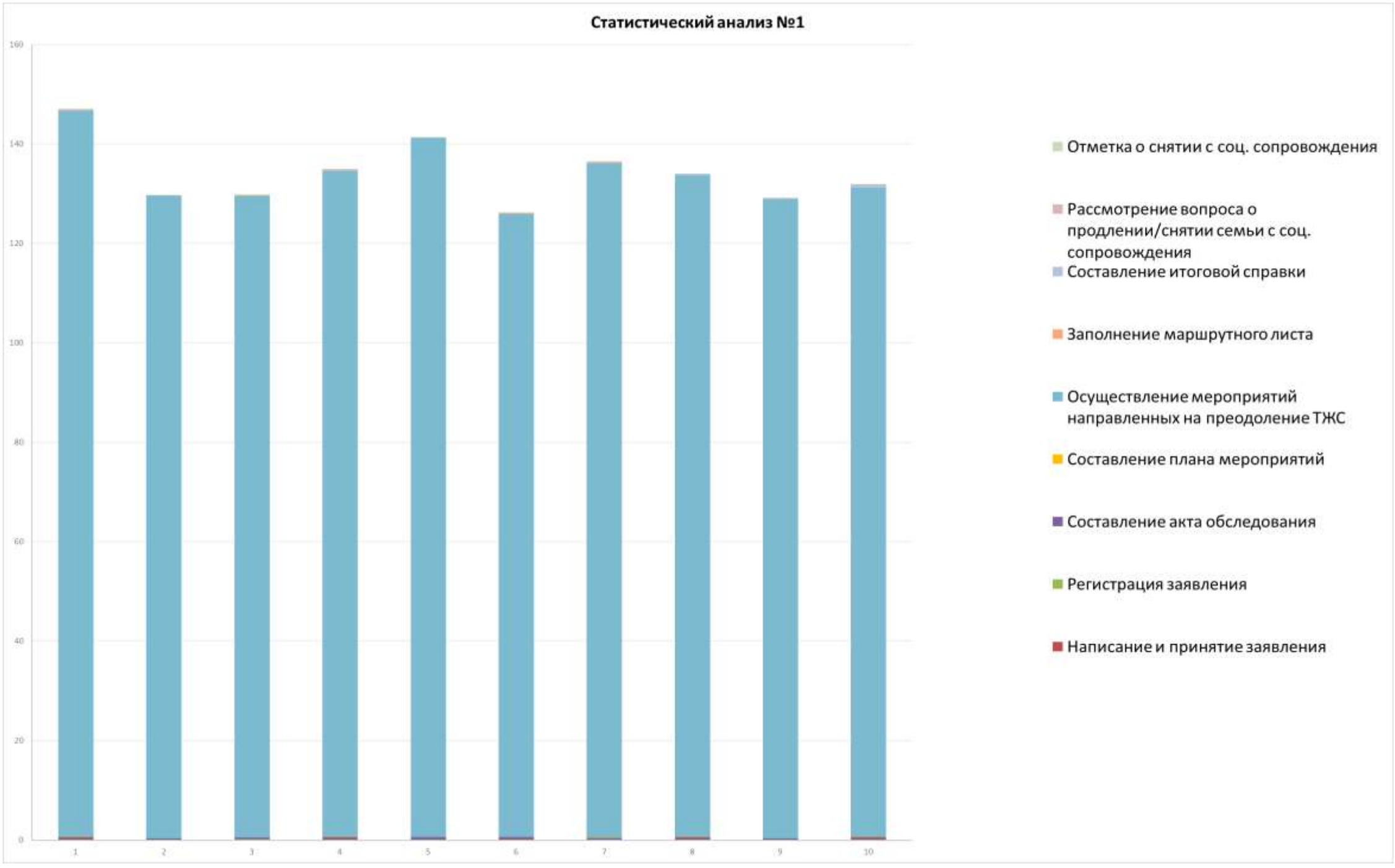
Анкетирование №1:«Оптимизация процесса социального сопровождения семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации»



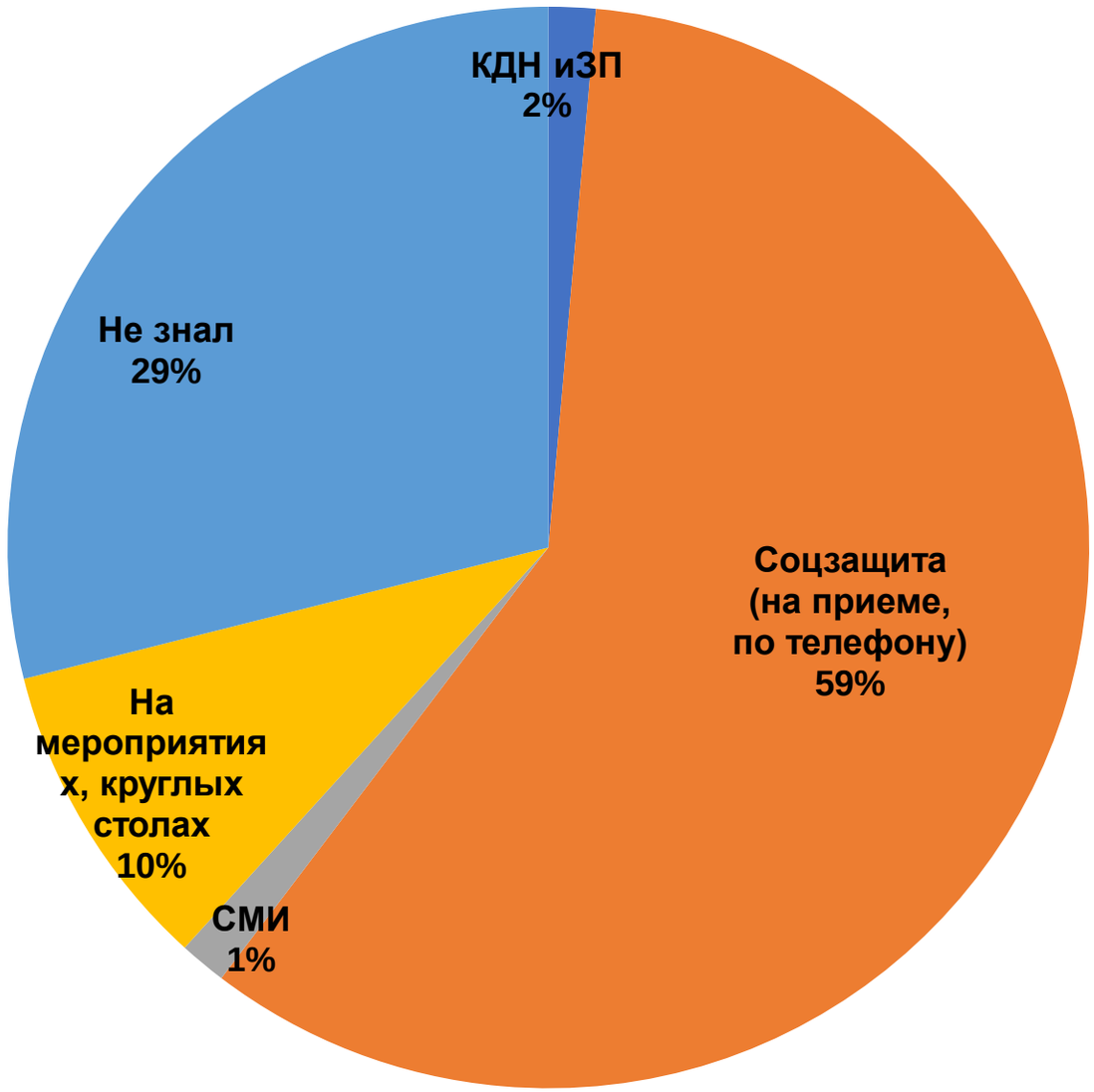
Статистический анализ № 1 « Оптимизация процесса социального сопровождения семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации»

№	Этап процесса	Номер замера										Среднее значение
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Консультация граждан	0,052	0,032	0,045	0,052	0,032	0,051	0,032	0,052	0,032	0,052	**0,0432**
2	Написание и принятие заявления	0,032	0,021	0,025	0,032	0,021	0,025	0,021	0,032	0,021	0,032	**0,0262**
3	Регистрация заявления	0,021	0,011	0,011	0,021	0,011	0,011	0,015	0,021	0,011	0,021	**0,0154**
4	Составление акта обследования	0,5	0,25	0,4	0,5	0,5	0,5	0,35	0,5	0,25	0,5	**0,425**
5	Составление плана мероприятий	0,063	0,032	0,052	0,063	0,062	0,042	0,052	0,063	0,032	0,045	**0,0506**
6	Осуществление мероприятий, направленных на преодоление ТЖС	145,95	129,2	128,95	133,85	140,55	125,2	135,6	132,95	128,55	130,5	**133,13**
7	Заполнение маршрутного листа	0,083	0,038	0,042	0,083	0,038	0,083	0,075	0,083	0,038	0,078	**0,0641**
8	Составление итоговой справки	0,208	0,042	0,152	0,208	0,042	0,155	0,195	0,208	0,042	0,55	**0,1802**
9	Рассмотрение вопроса о продлении/снятии семьи с соц. сопровождения	0,073	0,021	0,052	0,073	0,021	0,069	0,045	0,073	0,065	0,065	**0,0557**
10	Отметка о снятии с соц. сопровождения	0,021	0,011	0,011	0,021	0,011	0,015	0,018	0,021	0,011	0,013	**0,0153**
ИТОГО по процессу, фактическое время, ед. измерения (дни)		147,003	129,658	129,74	134,903	141,288	126,151	136,403	134,003	129,052	131,856	**134,0057**

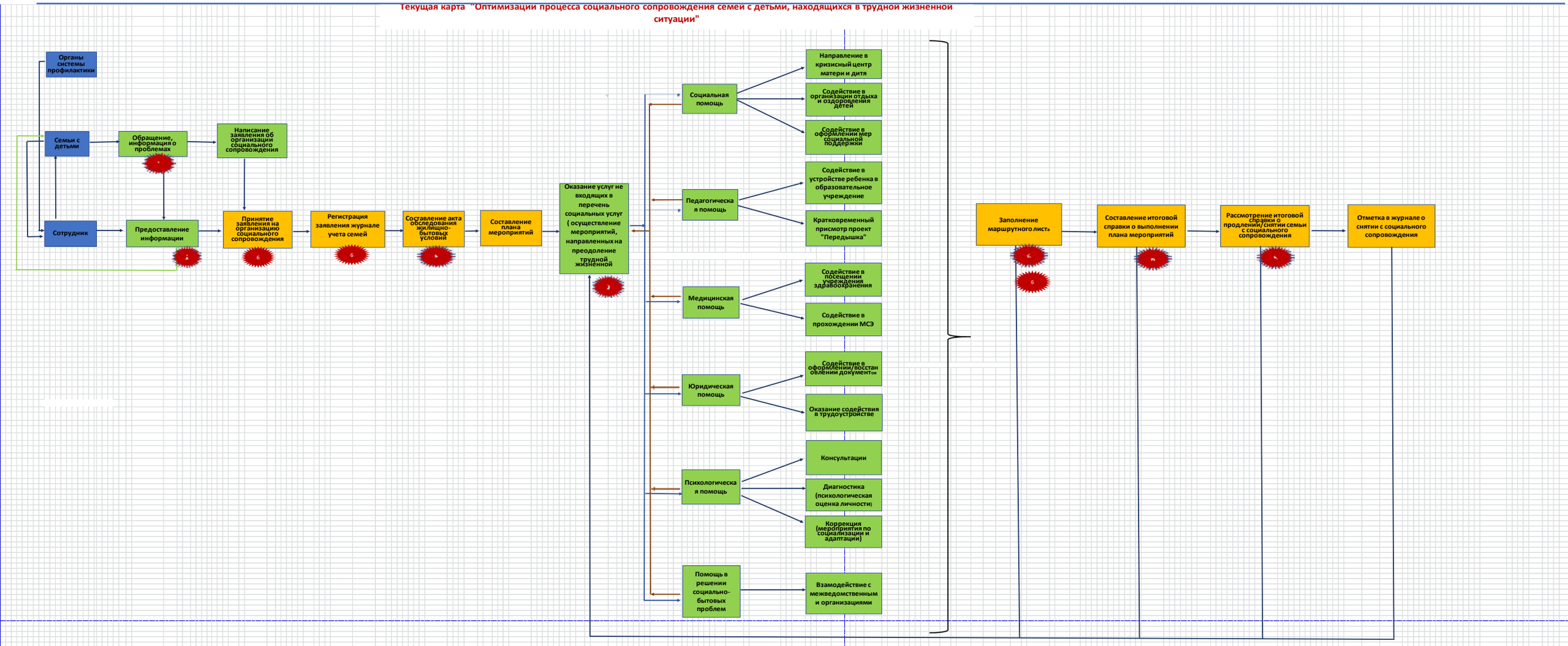
Статистический анализ № 1 « Оптимизация процесса социального сопровождения семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации»



Информированность граждан о видах помощи, предоставляемых в процессе социального сопровождения



Карта текущего процесса социального сопровождения семей с детьми, находящихся в ТЖС



Номер процесса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Итого:
Время MAX (дни)	0,052	0,032	0,021	0,5	0,063	145,95	0,083	0,208	0,073	0,021	147
Время MIN (дни)	0,051	0,025	0,011	0,50	0,042	125,20	0,083	0,155	0,069	0,015	126,2

Проблемы

1. Отсутствие информации о социальном сопровождении
2. Неполное предоставление информации специалистом на приеме
3. Пассивность со стороны заявителя
4. Неполное и несвоевременное внесение информации об осуществлении социального сопровождения в маршрутный лист
5. отсутствие процедуры о досрочном снятии с социального сопровождения
6. неполное и несвоевременное внесение информации об осуществлении социального сопровождения в личное дело

Не добавляет ценности

Добавляет ценно

Выявленные проблемы в процессе социального сопровождения

Проблемы	Решения
1 Отсутствие информации о социальном сопровождении	1.Размещение информации на сайте КУВО "УСЗН Советского района г. Воронежа" о социальном сопровождении. 2. Разработка буклета.
2 Неполное предоставление информации специалистом на приеме	1.Разработка памяток. 2.Организация выдачи памяток о видах помощи, предоставляемых в процессе социального сопровождения.
3 Пассивность со стороны заявителя	Организация цикла мотивационных бесед на тему выхода из трудной жизненной ситуации посредством социального сопровождения
4 Неполное и несвоевременное внесение информации об осуществлении социального сопровождения в маршрутный лист	Еженедельные выборочные проверки.
5 Отсутствие процедуры о досрочном снятии с социального сопровождения после выполнения плана мероприятий	1. Внесение изменений в Положение о социальном сопровождении семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении в части социального сопровождения семей (организация процедуры алгоритма действий сотрудников). 2.Составление «Итоговой справки» по социальному сопровождению по мере выполнения плана мероприятий.
6 Неполное и несвоевременное внесение информации по социальному сопровождению в личное дело.	Разработка стандарта работы сотрудника по организации социального сопровождения.

План мероприятий процесса социального сопровождения семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА
«Оптимизация процесса социального сопровождения семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации»

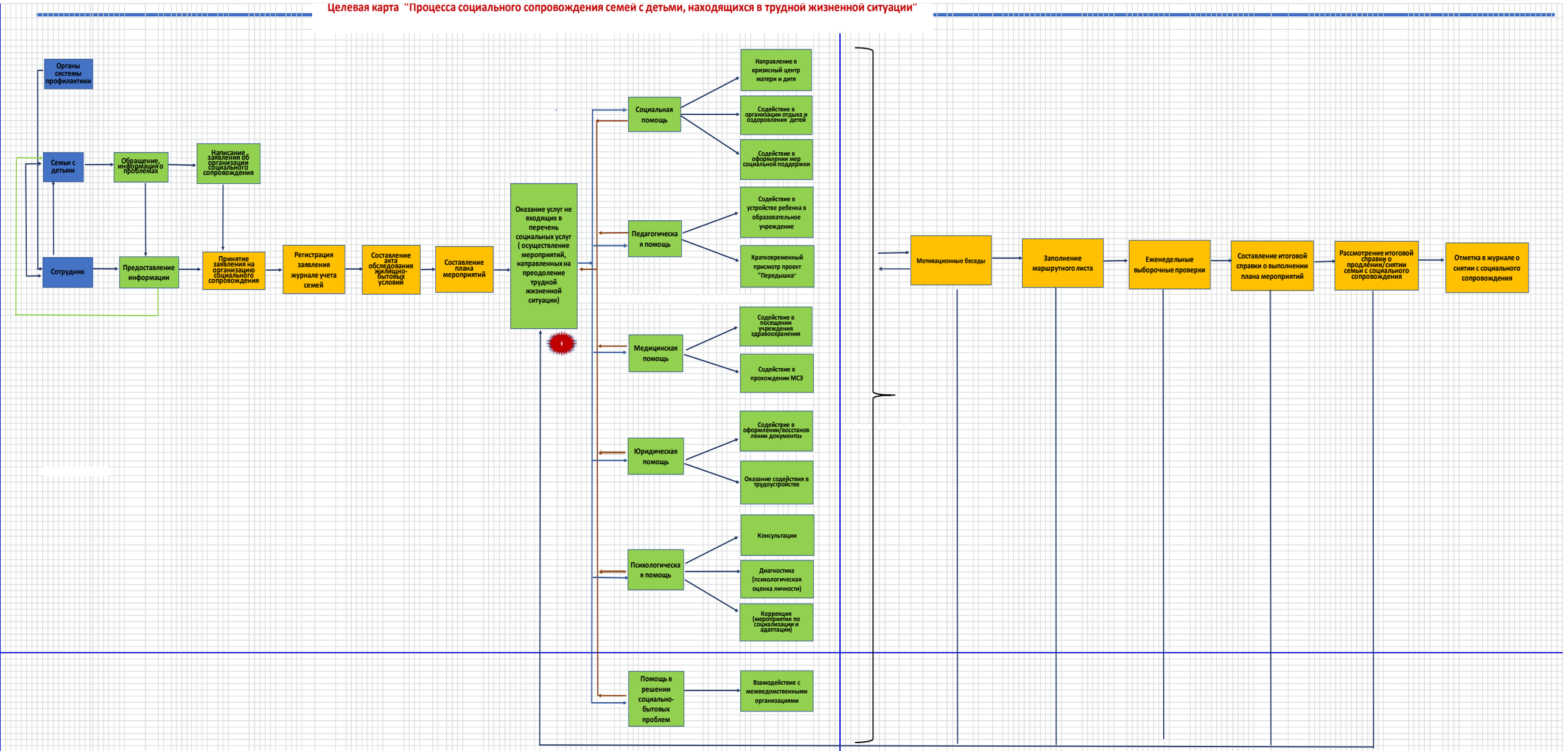
БЕРЕЖЛИВОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО

СОГЛАСОВАНО Владелец процесса — Подпись — Шабанова Л.В.

УТВЕРЖДАЮ Заказчик проекта — Подпись — Сергеева О.В. (ФИО)

№	Проблема	Решение	Ответственный	Сроки
1.	Отсутствие информации о социальном сопровождении	1.Размещение информации на сайте КУВО "УСЗН Советского района г. Воронежа" о социальном сопровождении. 2. Разработка буклета.	Виноградова М.В.	01.07.2022/31.07.2022
2.	Неполное предоставление информации специалистом на приеме	1.Разработка памяток.	Виноградова М.В.	01.07.2022/31.07.2022
		2.Организация выдачи памяток о видах помощи, предоставляемых в процессе социального сопровождения.	Виноградова М.В.	01.07.2022/01.12.2022
3.	Пассивность со стороны заявителя	Организация цикла мотивационных бесед на тему выхода из трудной жизненной ситуации посредством социального сопровождения.	Виноградова М.В. Шабанова О.А. Воробьева А.А.	01.07.2022/01.12.2022
4.	Неполное и несвоевременное внесение информации об осуществлении социального сопровождения в маршрутный лист	Еженедельные выборочные проверки.	Виноградова М.В. Шабанова О.А.	01.07.2022/01.12.2022
5.	Отсутствие процедуры о досрочном снятии с социального сопровождения после выполнения плана мероприятий	1. Внесение изменений в Положение о социальном сопровождении семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении в части социального сопровождения семей (организация процедуры алгоритма действий сотрудников). 2.Составление «Итоговой справки» по социальному сопровождению по мере выполнения плана мероприятий.	Виноградова М.В.	01.07.2022/01.12.2022
6.	Неполное и несвоевременное внесение информации по социальному сопровождению в личное дело.	Разработка стандарта работы сотрудника по организации социального сопровождения.	Виноградова М.В.	01.07.2022/01.12.2022

Карта целевого процесса социального сопровождения семей с детьми, находящихся в ТЖС



Номер процесса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Итого:
Время MAX (дни)	0,033	0,021	0,011	0,25	0,034	91,10	0,044	0,040	0,034	0,044	0,02	0,014	91,65
Время MIN (дни)	0,032	0,021	0,011	0,220	0,031	87,200	0,042	0,020	0,032	0,042	0,021	0,011	87,68

Проблемы:

1 Пассивность со стороны заявителя

Добавляет ценности

Не добавляет ценности

План мероприятий по улучшению

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

Предложение по улучшению № 9 от «03»октября 2022 года

Ф.И.О. автора		Должность
Виноградова М.В.		Заместитель директора - начальник отдела по работе с семьей
Название	Увеличение количества семей, которым будет предоставлено социальное сопровождение	
Проблема	Предлагаемое решение	Предполагаемый результат
Нерациональное использование времени сотрудников при заполнении документов.	Внести изменения в Положение о социальном сопровождении семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении в части документального сопровождения.	Сокращение времени заполнения документов по социальному сопровождению позволит увеличить количество семей, которым будет предоставлено социальное сопровождение.

СТАТУС ППУ(отметить v) Заполняется Координатором

Категория ППУ (отметить v)	☐ улучшение условий труда ☑организационно-техническое улучшение производственной деятельности ☐ рационализаторское предложение	
☑принять		☐ отклонить
Срок реализации	Ответственный (Ф.И.О)	*Указать причину*
01 ноября 2022	Виноградова М.В.	

Координатор _____ _____
Подпись Ефимова Г.А.

Изменение в положении о социальном сопровождении семей с детьми, находящихся в ТЖС

Казенное Учреждение Воронежской Области
«Управление социальной защиты населения Советского района г. Воронежа»
(КУВО «УСЗН Советского района г. Воронежа»)

УТВЕРЖДАЮ:
Директор КУВО «УСЗН
Советского района г. Воронежа»
Л.В. Шабанова
«01» ноября 2022г.

П О Л О Ж Е Н И Е

о социальном сопровождении семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации или социально опасном положении

г. Воронеж

Изменение в актах работы по социальному сопровождению

Было

Утверждаю:
Директор КУВО «УСЗН
Советского района г. Воронежа»
_____Л.В. Шабанова
«____»_____ 20 г.

ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
СОЦИАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ СЕМЬИ
от «___»_____ 20 г.

ФИО: _____
Адрес: _____
Тел.: _____

Состав семьи:

Категория семьи: _____
Тип семьи: _____
Вид социального сопровождения: _____
Срок социального сопровождения: _____
Результат социального сопровождения _____

1

Утверждаю:
Директор КУВО «УСЗН
Советского района г. Воронежа»
_____Л.В. Шабанова
«____»_____ 20 г.

План мероприятий
по социальному сопровождению семьи
_____

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель	Отметка об исполнении
	I. Информационно-консультативная помощь			
1.1	Организовывать выход в семью для проведения мероприятий, необходимых для социального сопровождения: - заполнение документов, - проведение профилактических бесед, - раздаточные и подача памяток и буклетов.			
1.2	Приглашать в учреждение для проведения необходимых мероприятий.			
1.3	Проводить мониторинг по теме (телефонные звонки.)			
1.4	Направлено информации			
	II. Психологическая помощь			
2.1	Предложить услуги психолога: - консультации (семейные и индивидуальные); - психодиагностика; - коррекция.			
	III. Педагогическая помощь			
3.1	Проводить беседы с несовершеннолетними, родителями.			
3.2	Содействовать в организации занятости несовершеннолетнего (секции, кружки, лекции, экскурсии, походы, праздники).			
3.3	Организовать посещение проекта «Передалаю», проекта «Бабушка на час»			
3.4	Содействовать в устройстве несовершеннолетних в детское дошкольное, образовательное, профессиональное учебное заведение.			
3.5	Содействие во временном трудоустройстве несовершеннолетнего в период каникул.			
3.6	Ходатайства, запросы.			
	IV. Медицинская помощь			

Стало

Утверждаю:
Директор КУВО «УСЗН
Советского района г. Воронежа»
_____Л.В. Шабанова
«____»_____ 20 г.

Индивидуальный план мероприятий
по социальному сопровождению семьи

_____
(Ф.И.О., дата рождения заявителя)

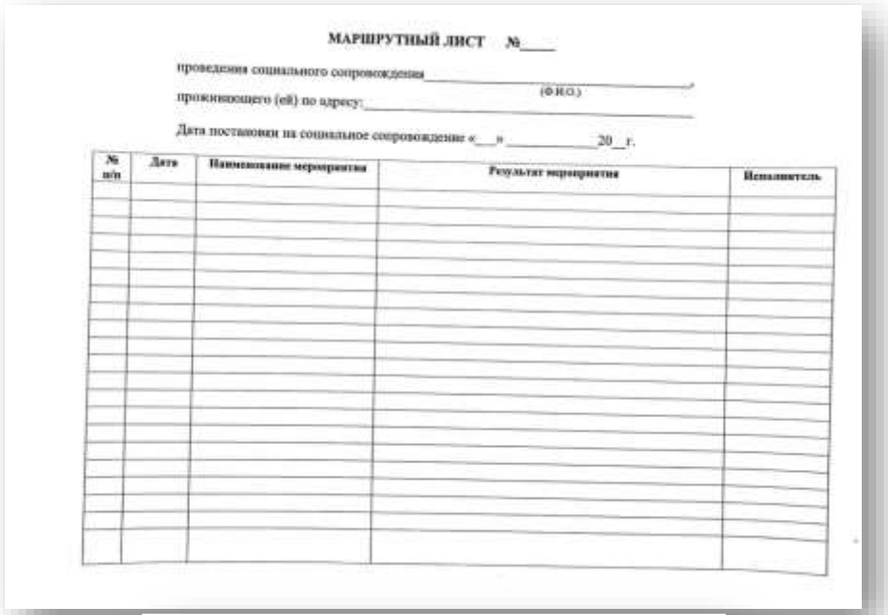
Состав семьи:

Срок социального сопровождения: с «___»_____20___г по «___»_____20___г
Вид социального сопровождения: _____
Категория, тип семьи: _____
Результат социального сопровождения _____

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки	Отметка об исполнении
	I. Информационно-консультативная помощь		
1.1	Организовать выходы в семью (при необходимости).		
1.2	Проводить мониторинг по теме (телефонные звонки)		
1.3	Выдавать памятки, буклеты.		
1.4	Проводить консультации, разъяснения по различным вопросам.		
1.5	Направлять ходатайства, запросы, информации.		
1.6	Содействовать в подготовке и формированию пакетов документов.		
1.7	Иное.		
	II. Психологическая помощь		
2.1	Предлагать услуги психолога: - консультации (семейные и индивидуальные); - психодиагностика;		

Изменение в актах работы по социальному сопровождению

Было



МАРШРУТНЫЙ ЛИСТ №____

проведения социального сопровождения_____,
(Ф.И.О.)

проживающего (ей) по адресу:_____

Дата постановки на социальное сопровождение «___» _____20__г.

№ п/п	Дата	Наименование мероприятия	Результат мероприятия	Исполнитель

ИТОГОВАЯ СПРАВКА
по социальному сопровождению семьи

Ф.И.О._____

Адрес проживания_____

Категория семьи_____

Исполнитель_____

1.	Дата постановки на учет	
2.	Дата снятия с учета	
3.	Причина снятия с учета	
4.	Количество услуг	
	Из них:	

Зам. начальника отдела _____

Инспектор /специалист _____

Стало

МАРШРУТНЫЙ ЛИСТ №____

Семья:_____,
(Ф.И.О.)

Исполнитель:_____
(Ф.И.О.)

№ п/п	Дата	Наименование мероприятия	Результат мероприятия

ИТОГОВАЯ СПРАВКА
по социальному сопровождению семьи

Ф.И.О._____

1.	Дата постановки на учет	
2.	Дата снятия с учета	
3.	Количество дней на социальном сопровождении	
4.	Причина снятия с учета	
5.	Количество услуг	
	Из них:	
	1. информационно-консультативных	
	2. психологических	
	3. педагогических	
	4. медицинских	
	5. юридических	
	6. социальных	

Зам. начальника отдела _____

Инспектор /специалист _____

Анкетирование № 2:«Оптимизация процесса социального сопровождения семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации»

Анкетирование № 2

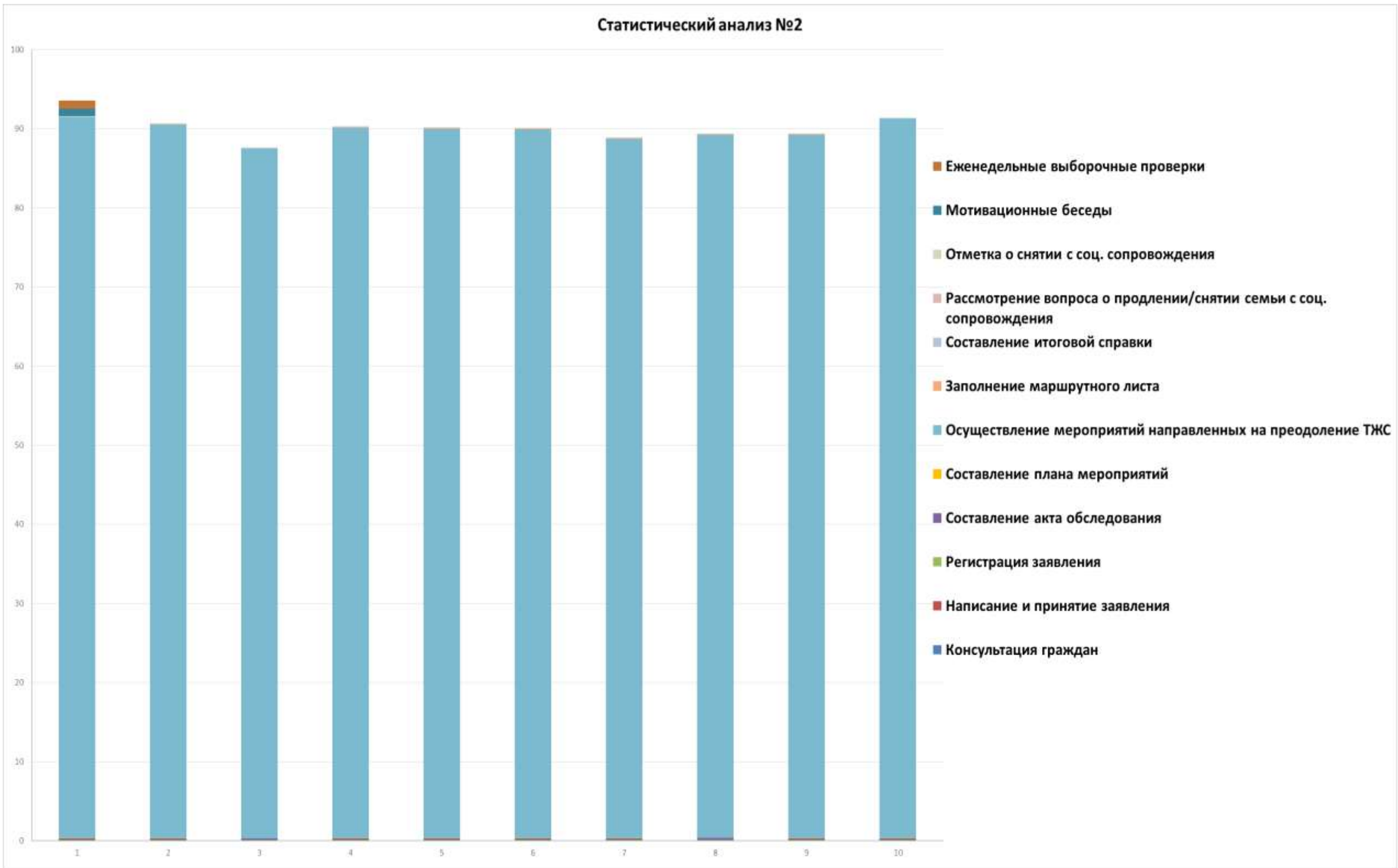
Вопросы	Нет	Скорее нет	Скорее да	Да
Баллы	1	2	3	4
Процесс				
1 Удовлетворены ли Вы в целом работой процесса социального сопровождения?				3,8
2 Является ли процесс социального сопровождения для Вас простым и понятным?				3,6
3 Является ли длительность социального сопровождения для вас оптимальной?				3,7
Поддержка пользователей процесса				
4 Удовлетворены ли Вы качеством поддержки и услуг в рамках социального сопровождения?				3,8

Итого: средний балл **3,729592**

Статистический анализ № 2 « Оптимизация процесса социального сопровождения семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации»

№	Этап процесса	Номер замера										Среднее значение
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Консультация граждан	0,033	0,031	0,032	0,031	0,033	0,032	0,033	0,033	0,033	0,031	**0,032**
2	Написание и принятие заявления	0,021	0,021	0,021	0,021	0,02	0,022	0,022	0,021	0,021	0,021	**0,021**
3	Регистрация заявления	0,011	0,011	0,011	0,011	0,011	0,011	0,011	0,011	0,011	0,011	**0,011**
4	Составление акта обследования	0,25	0,24	0,22	0,25	0,23	0,25	0,24	0,26	0,24	0,25	**0,243**
5	Составление плана мероприятий	0,034	0,032	0,031	0,034	0,033	0,031	0,033	0,033	0,032	0,034	**0,033**
6	Осуществление мероприятий, направленных на преодоление ТЖС	91,1	90,2	87,2	89,8	89,7	89,6	88,4	88,9	88,9	90,9	**89,470**
7	Мотивационные беседы	0,044	0,045	0,042	0,044	0,043	0,045	0,044	0,42	0,045	0,044	**0,082**
8	Заполнение маршрутного листа	0,04	0,03	0,02	0,04	0,02	0,03	0,02	0,04	0,04	0,04	**0,032**
9	Еженедельные выборочные проверки	0,034	0,033	0,032	0,033	0,034	0,033	0,032	0,033	0,033	0,034	**0,033**
10	Составление итоговой справки	0,044	0,044	0,042	0,043	0,044	0,043	0,042	0,043	0,044	0,044	**0,043**
11	Рассмотрение вопроса о продлении/снятии семьи с соц. сопровождения	0,024	0,023	0,021	0,022	0,023	0,021	0,024	0,023	0,024	0,022	**0,023**
12	Отметка о снятии с соц. сопровождения	0,014	0,012	0,011	0,013	0,014	0,013	0,012	0,011	0,011	0,012	**0,012**
ИТОГО по процессу, фактическое время, ед. измерения (дни)		91,649	90,722	87,683	90,342	90,205	90,131	88,913	89,828	89,434	91,443	**90,04**

Статистический анализ № 2 « Оптимизация процесса социального сопровождения семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации»



Спасибо за внимание!