Лин-проект

«Оптимизация процесса оказания социальных услуг на дому (оплата коммунальных услуг «онлайн»)

Докладчик: заместитель директора
МБУ « Анжеро – Судженский КЦСОН»
Лондаренко Елена Геннадьевна

КУЗБАСС
время быть первыми

Паспорт проекта

«Сокращение времени формирования пакета документов для организации срочного социального обслуживания»

фио, должность заказчика лин-проекта

Лондаренко Е.Г.

подпись, ФИО

Общие данные:	-	**Обоснование:**	-
Заказчик:	**Лондаренко Елена Геннадьевна, заместитель директора**	1. Длительной срок протекания процесса	
Процесс:	**Оплата коммунальных услуг (онлайн)**	2 Некорретное заполнение документации	
Границы процесса:	**От получения заказа на оплату коммунальных услуг от ПСУдо передачи чеков об оплате коммунальных услуг и фиксирования оказанной услуги в тетрадь ПСУ и в программу " Оптима"**	3.	
Руководитель проекта:	**Вараксина Светлана Сергеевна Юнусова Ирина Викторовна**	4.	
Команда проекта:		5.	
Цели и эффекты:	**сокращение временных затран на обслуживание ПСУ ; повышение качества обслуживания ПСУ**	**Сроки:**	-

Наименование цели, ед. изм.	**Текущий показатель**	**Целевой показатель**
Оптимизация рабочего процесса	3	1
Эффекты: Повышение удовлетворенности заявителя		

Наименование этапа	**Дата начала**	**Дата окончания**
1. Согласование паспорта лин-проекта	01.03.2022	31.03.2022
2. Картирование текщего состояния	01.04..2022	08.04.2022
3. Анализ проблем и потерь	11.04.2022	12.04.2022
4. Составление карты целевого состояния	13.04.2022	15.04.2022
5. Разработка плана мероприятий	18.04.2022	20.04.2022
6. Защита плана мероприятий перед заказчиком	21.04.2022	22.04.2022
7. Внедрение улучшений	25.04.2022	11.05.2022
8. Мониторинг результатов	12.05.2022	31.05.2022
9. Закрытие лин-проекта	01.06.2022	08.06.2022
10. Мониторинг стабильности достигнутых результатов	09.06.2022	22.06.2022

Паспорт лин- проекта
МБУ «Анжеро-Судженский КЦСОН»
«Оптимизация процесса социальных услуг на дому(оплата коммунальных услуг)»

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУ «Анжеро-Судженский КЦСОН»
_____Андрианова Е.С.

Общие данные: Заказчик: Лондаренко Елена Геннадьевна, заместитель директора Процесс: Оплата коммунальных услуг Границы процесса: от получения заказа на оплату коммунальных услуг от ПСУ до фиксирования в программе «Оптима». Руководитель лин-проекта: Вараксина Светлана Сергеевна, заведующая отделением социального обслуживания на дому Команда лин-проекта: Юнусова Ирина Викторовна, заведующая отделением социального обслуживания на дому	**Обоснование:** 1. Длительный срок протекания процесса 2. Некорректное заполнение документации
Цели и эффекты: Цель: Сокращение временных затрат на обслуживание ПСУ; повышение качества обслуживания ПСУ Эффекты: Повышение удовлетворенности заявителя	**Сроки:** 1. Согласование паспорта лин-проекта с 01.03.2022г. по 31.03.2022г. 2. Картирование текущего состояния с 01.04.2022г. по 08.04.2022г. 3. Анализ проблем потерь с 11.04.2022г. по 12.04.2022г. 4. Составление карты целевого состояния с 13.04.2022г. по 15.04.2022г. 5. Разработка плана мероприятий с 18.04.2022г. по 20.04.2022г 6. Защита плана мероприятий перед заказчиком с 21.04.2022г. по 22.04.2022г. 7. Внедрение улучшений с 25.04.2022г. по 11.05.2022г. 8. Мониторинг результатов с 12.05.2022г. по 31.05.2022г. 9. Закрытие лин-проекта с 01.06.2022г по 08.06.2022г. 10. Мониторинг стабильности достигнутых результатов с 09.06.2022г. по 22.06.2022г.

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Оптимизация рабочего процесса, час	3	1

Команда проекта

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА – Лондаренко Елена Геннадьевна

Юнусова Ирина Викторовна,
Заведующая отделением
социального обслуживания на дому

Вараксина Светлана Сергеевна,
Заведующая отделением социального
обслуживания на дому

Гареева Анна Сергеевна,
социальный работник

Путеева Наталья Олеговна,
социальный работник

ФОРМА АНКЕТЫ

МБУ «Анжеро- Судженский КЦСОН»

Анкета

1. Умеете ли пользоваться гаджетами?

Да

Нет

2. Активный ли Вы пользователь Интернета?

Да

Нет

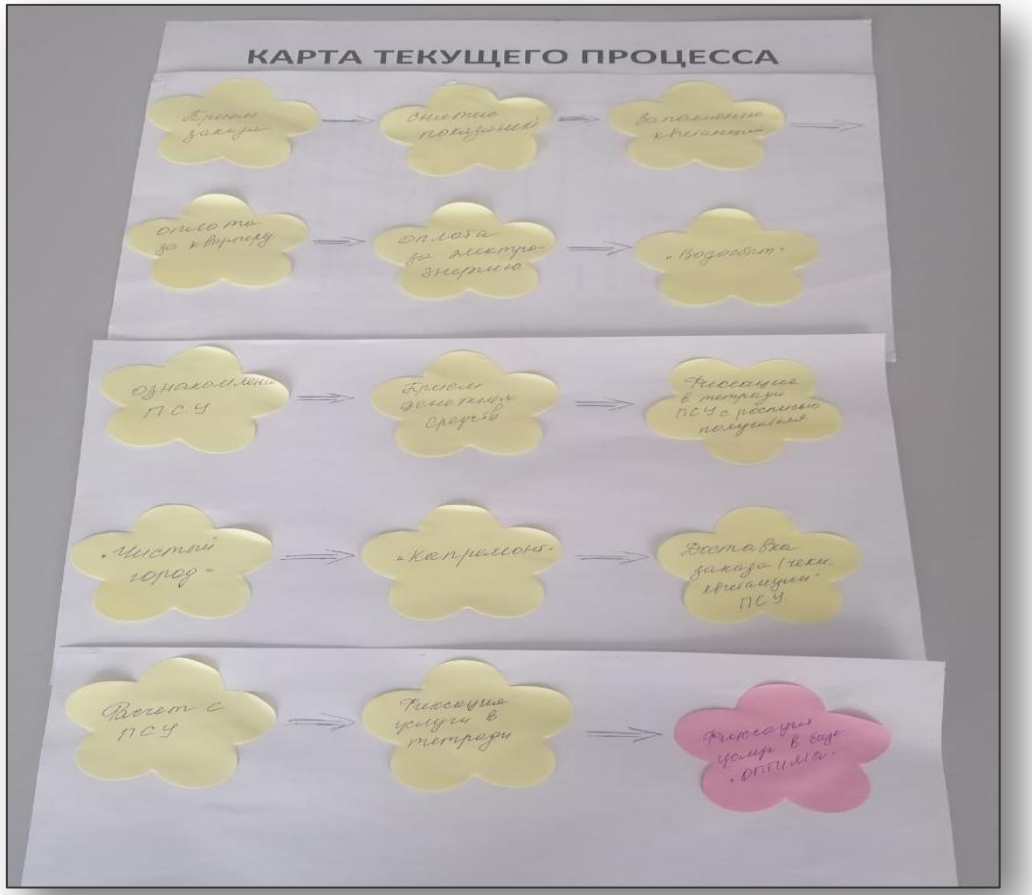
3. Хотели бы Вы пользоваться приложением в гаджете для оплаты коммунальных услуг?

Да

Нет

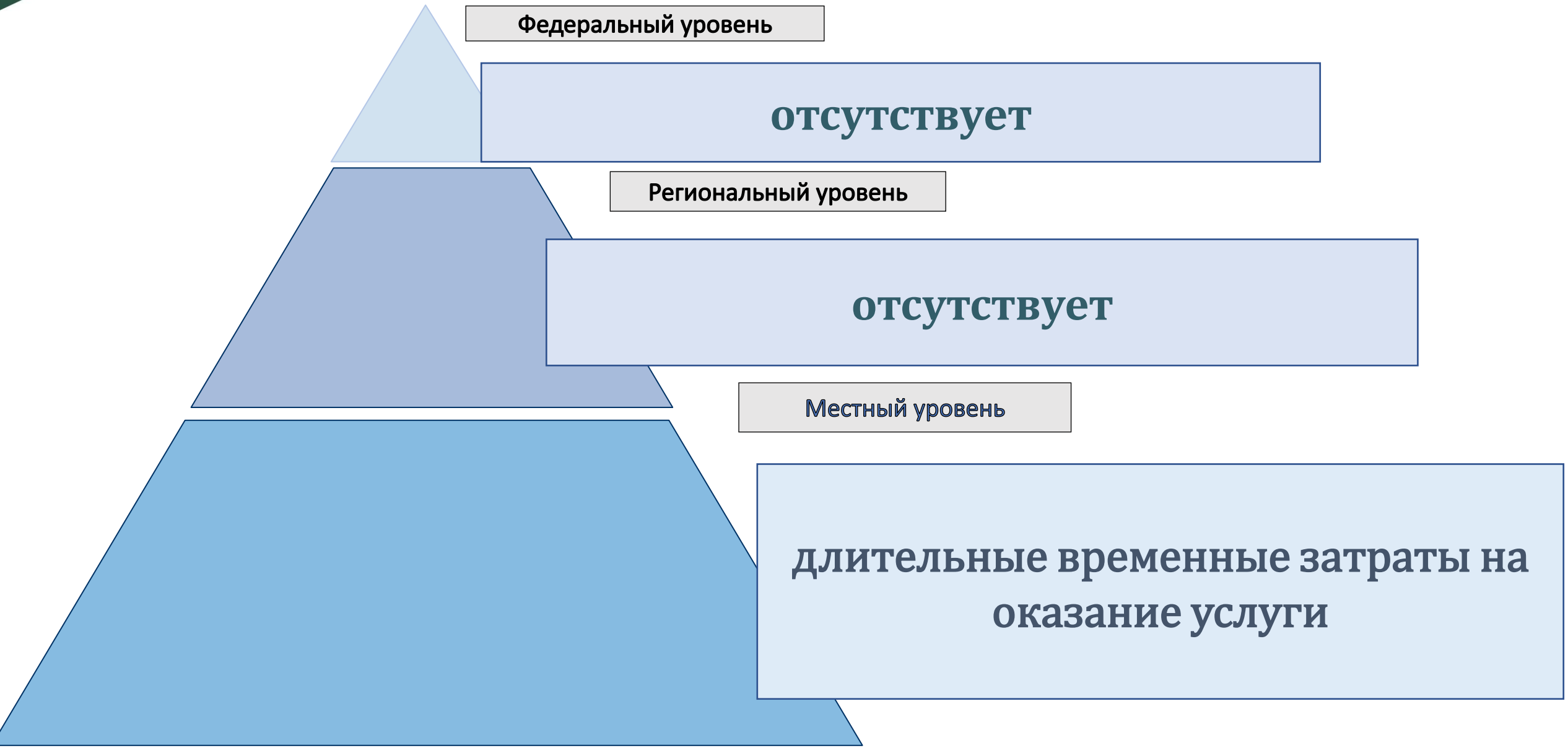
4.Ваши пожелания для улучшения качества предоставления услуг «Оплата за счет получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи»

Карта текущего состояния процесса

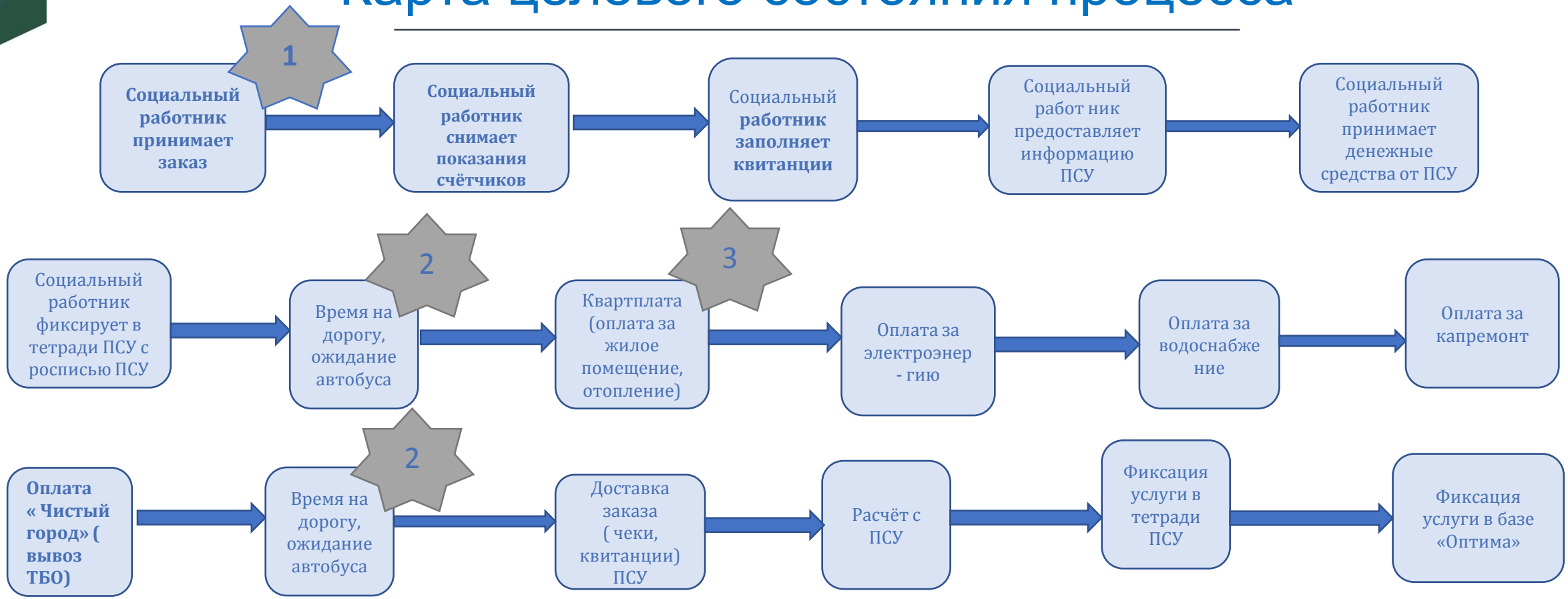


Члены команды провели хронометраж времени выполнения социальной услуги (оплата коммунальных услуг) и составили карту процесса

Пирамида проблем



Карта целевого состояния процесса



1 *Длительный процесс , сопровождающий социальную услугу (заполнение документации)*

2 *удаленность расчётно - кассовых учреждений от места проживания ПСУ, большие временные затраты на дорогу*

3 *оплата различных коммунальных услуг (капремонт, вода, электроэнергия, «чистый город») производится в различных расчётных учреждениях , которые расположены в разных частях города*

План мероприятий по устранению проблем

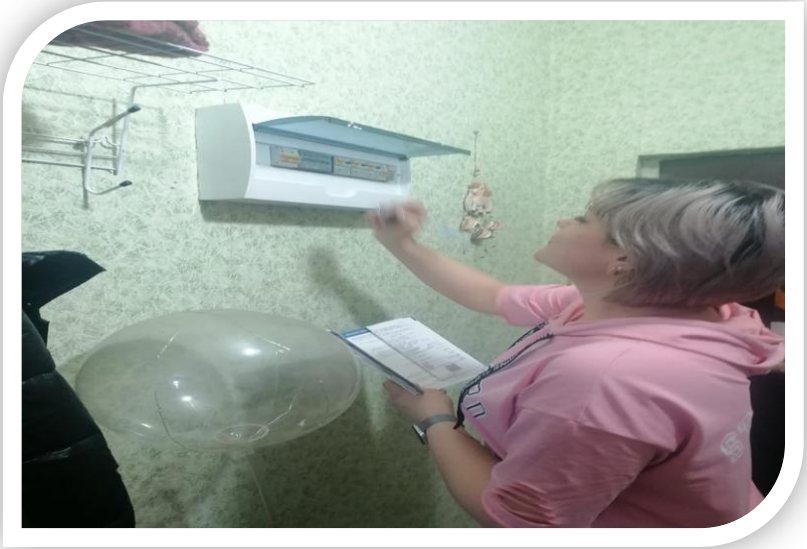
1. *Организация процесса работы*
2. *Установка приложений на гаджетах и обучение ПСУ работе с ними*
3. *Внедрение (помощь и контроль со стороны социального работника выполнения оплаты (онлайн) коммунальных платежей получателем социальных услуг)*

План мероприятий по устранению проблем

ПРОБЛЕМА	РЕШЕНИЕ	ПРОБЛЕМА	РЕШЕНИЕ	ПРОБЛЕМА	РЕШЕНИЕ
Длительный процесс, сопровождающий социальную услугу (заполнение документации)	*Организация рабочего процесса*	*Удаленность расчётно - кассовых учреждений от места проживания ПСУ, большие временные затраты на дорогу*	*Оплата коммунальных услуг с помощь гаджетов Установка приложений на гаджеты ПСУ и обучение ПСУ работе с ними*	*Оплата различных коммунальных услуг (капремонт, вода, электроэнергия, «чистый город») производится в различных расчётных учреждениях , которые расположены в разных частях города*	*Оплата коммунальных услуг с помощь гаджетов Установка приложений на гаджеты ПСУ и обучение ПСУ работе с ними*

Визуализация (фотографии «Было» – «Стало»)

«Было»

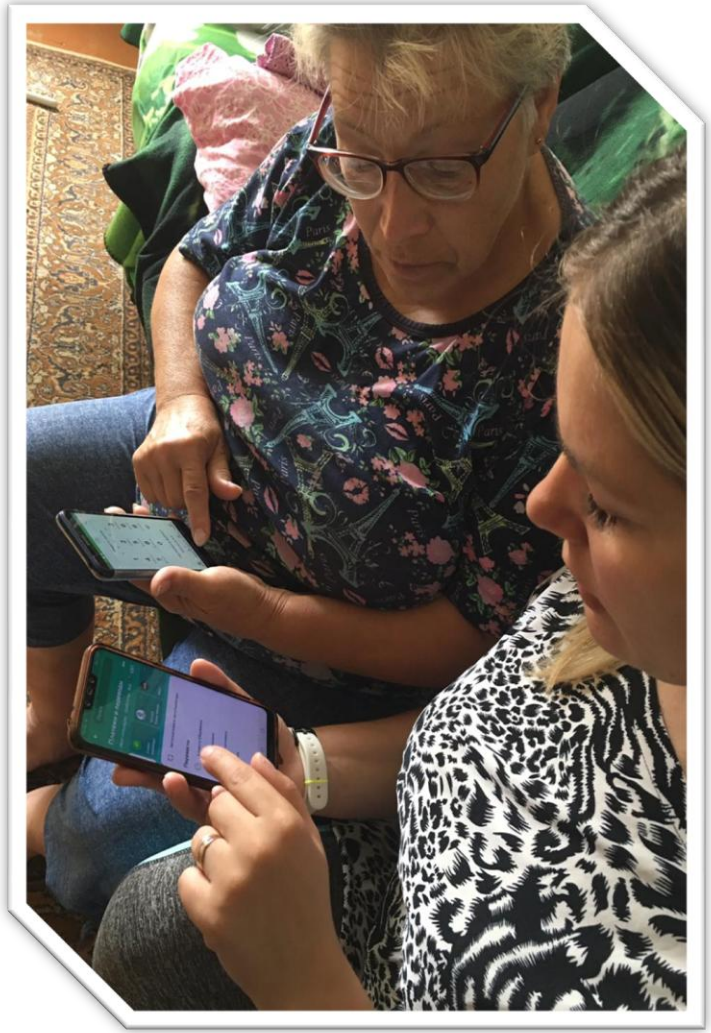


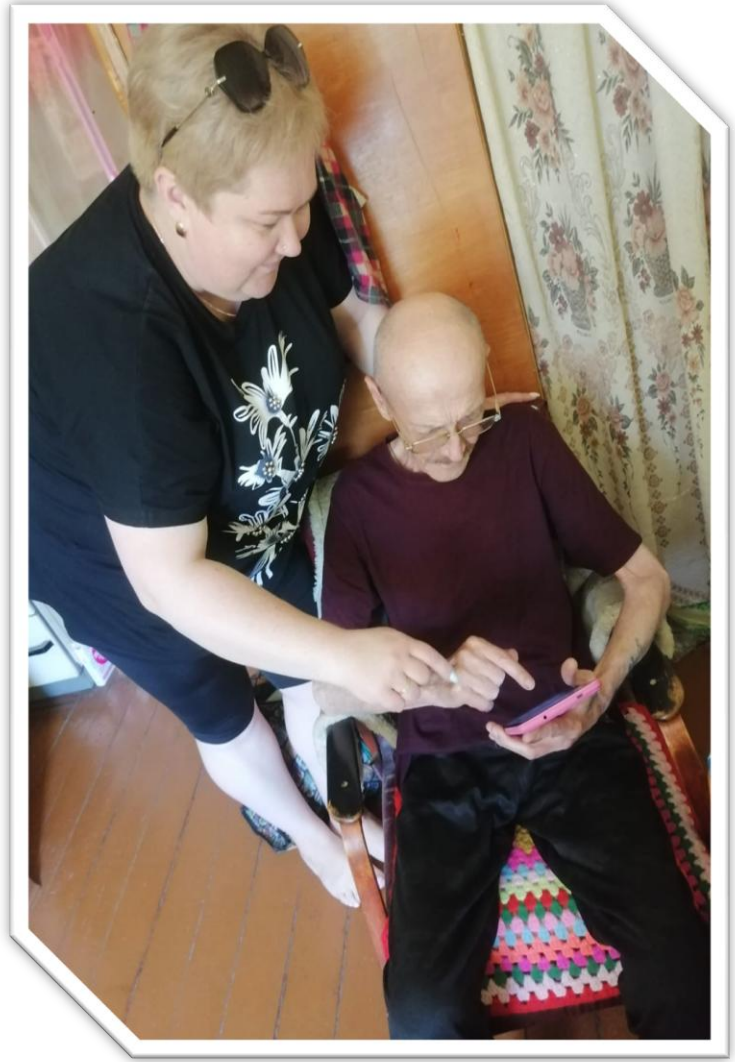
Визуализация (фотографии «Было» – «Стало»)

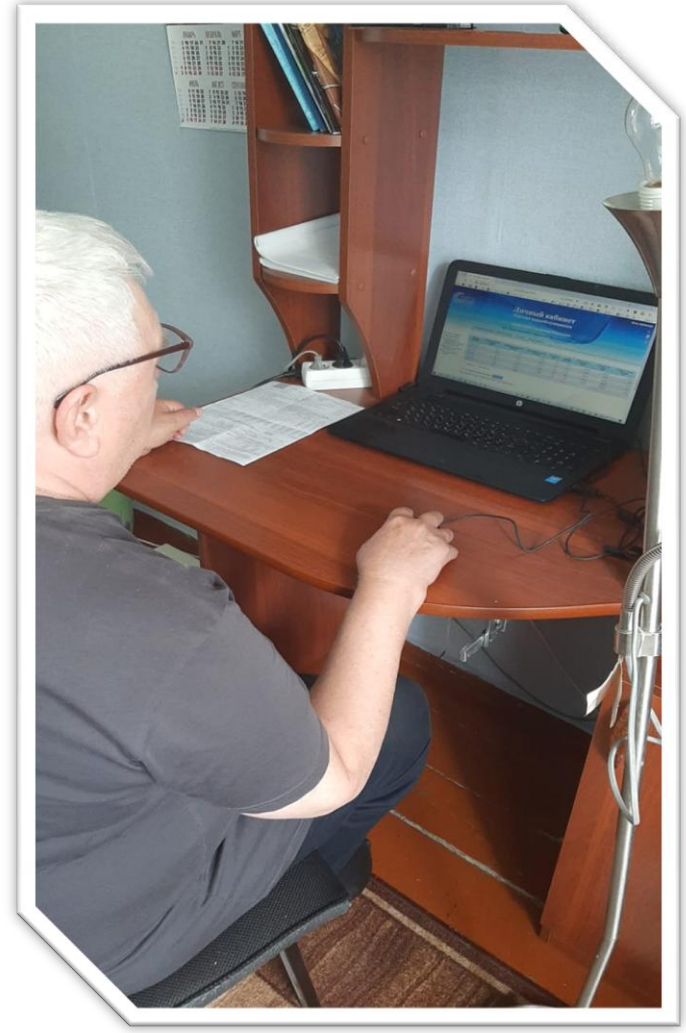
«Стало»

Визуализация (фотографии «Было» – «Стало»)

«Стало»

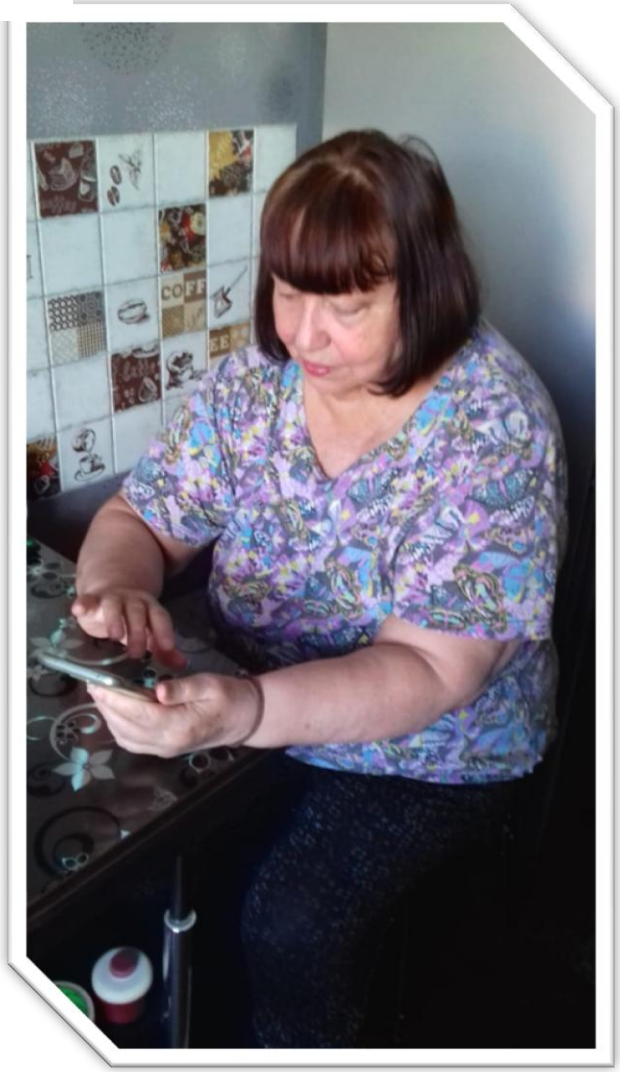


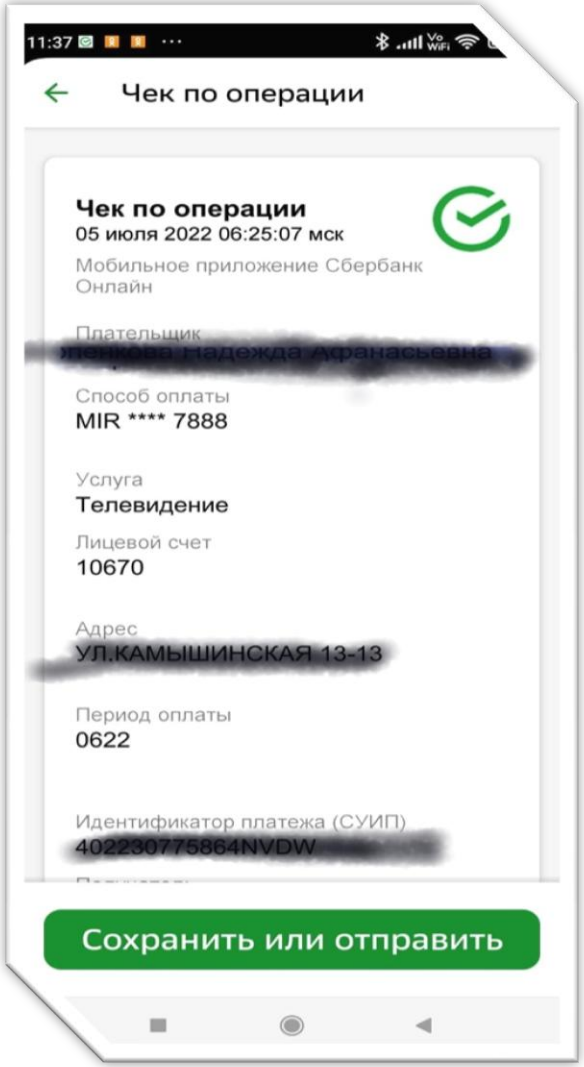


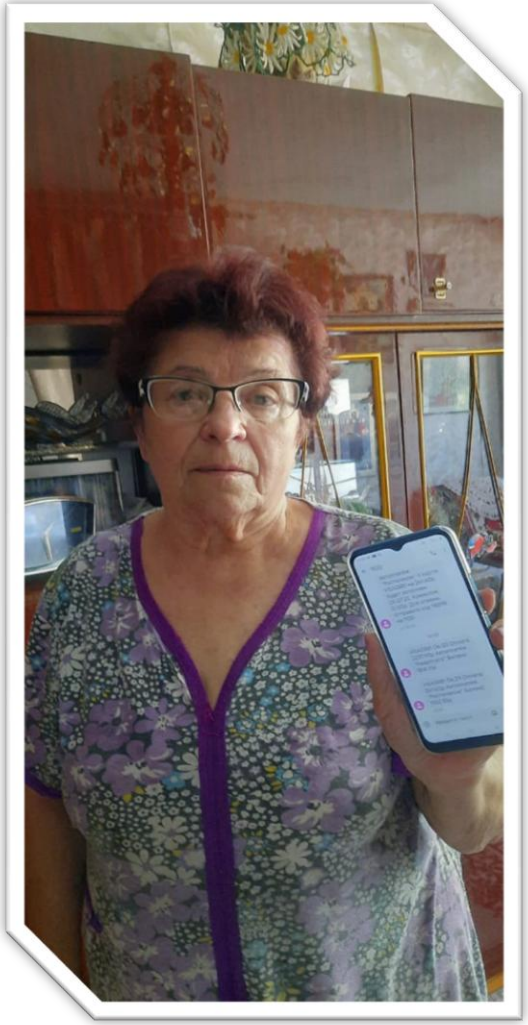


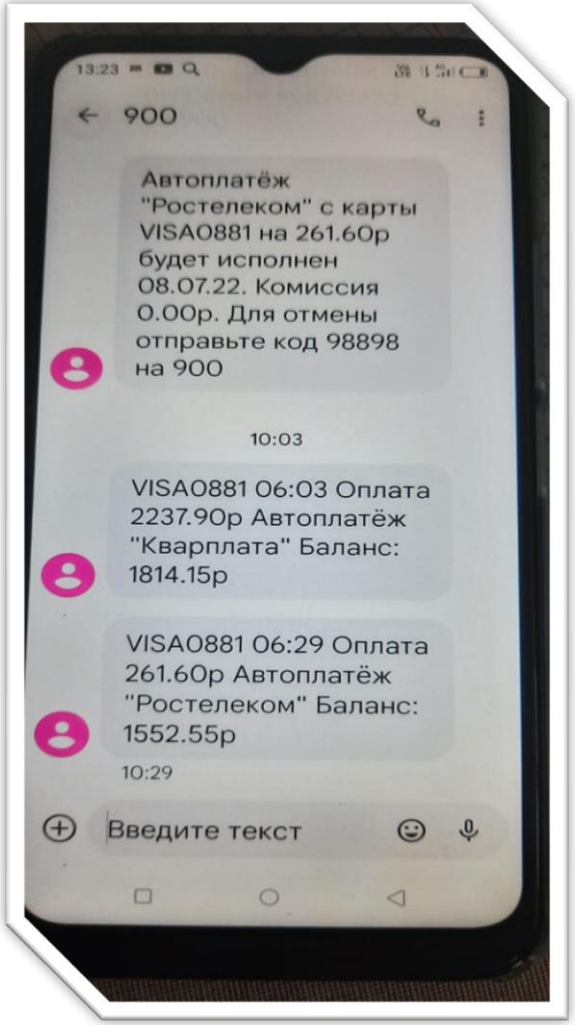
Визуализация (фотографии «Было» – «Стало»)

«Стало»

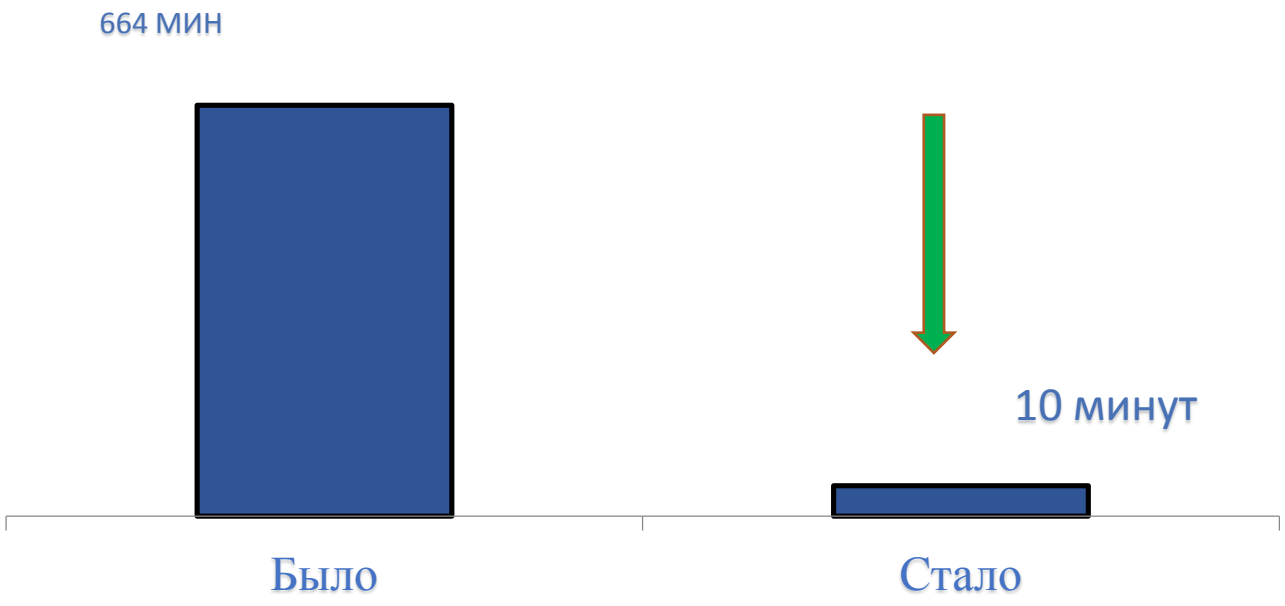








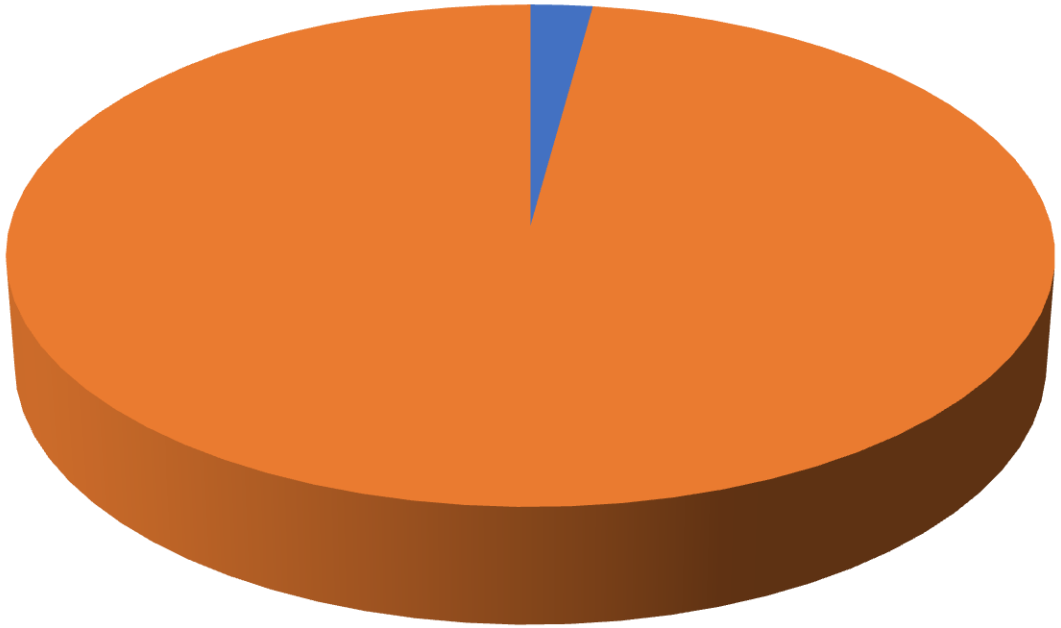
Достигнутые результаты



Длительные временные затраты на оказание услуги

Высвобождение времени на выполнение социальными работниками дополнительных услуг за счет использования приложений на гаджетах.

ПЛАТЕЖИ



- кол. ПСУ оплачивают коммунальные платежи самостоятельно, посредством интернет - ресурсов " Онлайн"
- кол.во ПСУ (оплата коммунальных услуг родственниками, социальными работниками)

Спасибо за внимание!

КУЗБАСС
время быть первыми