

Паспорт проекта
«Оптимизация процесса социальной реабилитации в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Рудничного района г. Кемерово»



Общие данные:

Общие данные:

Заказчик: Сидорова Елена Валентиновна, начальник управления социальной защиты населения города Кемерово.

Процесс: Организация приема получателей социальных услуг в социально-реабилитационном отделении.

Границы процесса: от момента входа получателей социальных услуг в социально-реабилитационное отделение до заключения с получателем социальных услуг договора о предоставлении социальных услуг.

Руководитель лин-проекта: Лобов Виктор Анатольевич, директор МБУ «КЦСОН Рудничного района г. Кемерово».

Команда лин-проекта: Ошлакова Наталья Сергеевна – заместитель директора; Яшина Лариса Петровна – зав. социально-реабилитационного отделения; Игнатова Александра Николаевна – специалист по социальной работе, Илюкова Александра Геннадьевна – специалист по социальной работе, Киреев Александр Евгеньевич – специалист по комплексной реабилитации.

Цели:

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени приема получателей социальных услуг	Мин.-35 мин. Макс.-40 мин.	Мин.10 мин. Макс.-15 мин.
Сокращение времени ожидания в очереди	Мин.-15 мин. Макс.-20 мин.	Мин.-3 мин. Макс.-5 мин.

Эффекты

- 1.Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставления социально-реабилитационных услуг.
- 2.Оптимизация рабочего времени.

Обоснование:

1.Неудовлетворенность получателей социальных услуг качеством оказания социальных услуг:

- длительное время ожидания в очереди;
- количество заполняемых документов вручную;
- необходимость повторных посещений при отсутствии необходимых документов.

2.Информация, полученная по телефону или официального сайта учреждения, сократит временные затраты сотрудников на заполнение пакета документов, для предоставления социально-реабилитационных услуг.

Сроки:

- 1.Согласование паспорта лин-проекта – «01» февраля 2021г.
- 2.Картирование текущего состояния («16» февраля 2021г. по «26» февраля 2021г.)
- 3.Анализ проблем и потерь («01» марта 2021г. по «15» марта 2021г.)
- 4.Составление карты целевого состояния («15» марта 2021г. по «31» марта 2021г.)
- 5.Разработка плана мероприятий («01» апреля 2021г. по «09» апреля 2021г.)
- 6.Внедрение улучшений («11» апреля 2021г. по «25» сентября 2021г.)
- 7.Мониторинг результатов («24» сентября 2021г. по «29» сентября 2021г.)
- 8.Закрытие лин-проекта («30» сентября 2021г.)
- 9.Мониторинг стабильности достигнутых результатов («31» декабря 2021г.)