

Информационный вестник Совета директоров

Территория

сотрудничества

Февраль, 2019 год. Ответственный за выпуск ГКУ НО «УСЗН города Дзержинска»

«В 2019 году вся система социального обслуживания населения будет организована с применением принципов «бережливого производства»

Глеб Никитин

«Эффективный регион» — совместный проект правительства Нижегородской области и ГК «Росатом», инициированный главой региона Глебом Никитиным. Суть проекта - в повышении производительности труда за счет внедрения бережливых технологий (lean-технологий). Проект запустили с начала 2018 года. Он затронул промышленность, здравоохранение, образование, социальную защиту,

госуправление и сельское хозяйство. Суть бережливых технологий в том, что на предприятии или в учреждении сокращаются так называемые «издержки» — то есть лишние действия сотрудников, непрофильная для них работа, и в результате повышается производительность труда.



Бережливые технологии начали активно внедряться в социальную сферу

Директор ГКУ НО «УСЗН г. Дзержинска» Т.Н. Щербакова: «В соответствии с поручением министерства социальной политики Нижегородской области ГКУ НО «УСЗН г. Дзержинска» (пилотный район) с августа 2018 года включен в реализацию проектов в рамках стратегической инициативы «Бережливая губерния». В управлении была создана рабочая группа, назначены руководители проектов, проведено картирование текущего и целевого состояния процессов, составлены планы мероприятий и дорожные карты реализации проектов. На базе УСЗН г. Дзержинска проведен ряд обучающих семинаров, встреч, как для специалистов управления и учреждений социального обслуживания г. Дзержинска, так и для специалистов УСЗН, учреждений Семеновского, Сокольского, Воскресенского, Ковернинского, Краснобаковского районов, г.о.г.Чкаловск. Коллегам организаций социального обслуживания шести районов, в

ходе методических выездов, была оказана помощь в реализации проектов «Эффективный регион». В декабре 2018г. прошли защиты проектов, в рамках «Kick-off» встреч. В результате все учреждения приступили к реализации мероприятий и внедрению проектов в рабочие процессы. Сегодня мы хотим познакомить Вас, уважаемые читатели нашего вестника, с некоторыми итогами внедрения бережливых технологий в социальной сфере, представленными нашими коллегами.

г.о.г. Дзержинск: Проект «Электронный журнал в ГКУ НО «УСЗН г. Дзержинска» внедрен с целью решения проблем: дублирование функции регистрации документов, отсутствие информации о стадии назначения пособий, материальные затраты на бумажные журналы. В ходе реализации проекта: определена и разработана форма электронного журнала, настроено программное обеспечение, проведена тех.учеба со специалистами. В результате специалисты отдела приема, отделов назначения и контроля перешли на ведение единого электронного журнала, оптимизирован процесс обработки документов: как показатель - однократная регистрация

документа по всему управлению, прозрачность движения дела, идентификация ответственного за исполнение назначения пособий, упрощение ведения статистической отчетности, контроль сроков назначения пособий – 100%; экономический эффект - экономия денежных средств в сумме 43 200 руб. в год.

Краснобаковский район: Проект ГКУ НО «УСЗН Краснобаковского района» по совершенствованию работы Клиентской службы, направлен на внедрение клиентоориентированных технологий, сокращение ожидания клиентом в очереди, оптимизацию временных ресурсов для сокращения затрат времени клиента и специалиста, повышение качества и скорости обслуживания в Клиентской службе. Командой проекта

определена проблема: ожидание клиентом специалиста приема, консультирующего по телефону. Было принято решение возложить обязанности по приему телефонных звонков на

специалиста по межведомственному взаимодействию. Социальный эффект: высвобождение времени у специалистов приема до 2ч.06 мин., что позволило принимать дополнительно 5 клиентов. Внедрение проекта помогает эффективно избегать очередей в Клиентской службе, особенно в наиболее пиковые периоды принятия клиентов.

Чкаловский район: В ГКУ НО «УСЗН г.о.г.Чкаловск» реализован проект «Оптимизация приема граждан клиентской службой». В целях реализации проекта перераспределены обязанности специалистов в отделах приема и назначения мер социальной поддержки, дополнительно выделен специалист-координатор для работы по телефону справочной службы, оборудовано рабочее место. Организовано «он-лайн» консультирование клиентов с помощью скайпа. Распространены буклеты, памятки о преимуществах и возможности предварительной записи. В целях решения проблемы «трудность в дозвоне до клиентской службы» выделена отдельная телефонная линия для проведения консультаций граждан. Для решения проблемы «поиск нужного кабинета» размещен навигационный стенд с указателями кабинетов и специалистов,

разработан буклет – навигатор. Актуализирована картотека личных дел, переведена с участкового принципа на порядковый номер, сократилось время на поиск нужного дела. В целях повышения уровня удовлетворенности клиентов обновлены видео-ролики по мерам социальной поддержки, транслируемые в фойе клиентской службы, детский уголок. В ходе анализа выполненных мероприятий было установлено, что экономия времени клиента, исключив повторные обращения, составила 87 минут, т.е. планируемая эффективность проекта была достигнута. |

Ковернинский район: Проект по совершенствованию работы клиентской службы в ГКУ НО «УСЗН Ковернинского района» также позволил оптимизировать работу службы, тем самым повысить качество предоставляемых услуг. Проблемы до проекта: неоднократное посещение социальной службы клиентом за получением справки о предоставляемых пособиях, длительное ожидание в очереди. В результате устранены временные потери клиента при обращении в клиентскую службу (время на получение справки сократилось с 90 мин. до 31 мин.). Реализация

проекта позволила избежать повторного обращения за получением справки, кроме того, сократилось время ожидания в очереди с 50 мин. до 21 мин.

Семеновский район: В ГКУ НО «УСЗН городского округа «Семеновский» внедрен проект «Совершенствование системы хранения персональных данных получателей мер социальной поддержки». Тема проекта выбрана в связи с тем что, картотека личных дел получателей мер социальной поддержки располагалась в трех кабинетах, удаленных от отдела приема адресной социальной поддержки. В архив имели доступ все сотрудники УСЗН, что не обеспечивало 100% защиты персональных данных получателей мер социальной поддержки. Картирование позволило наглядно установить проблемы: ненадлежащее обеспечение защиты персональных данных, наличие очереди, нерациональное использование площадей, расположение личных дел без учета принципов стандартизации в картотеке. В результате внедрения проекта введен в работу электронный реестр выдачи и возврата личных дел, что полностью позволило исключить потерю личного дела, и дало возможность отследить движение личного дела. Выделена новая

площадь для размещения картотеки. В целом реализация проекта привела к совершенствованию системы хранения, за счет этого сократилось время приема граждан на 10 минут в отделе приема, а персональные данные получателей мер социальной поддержки полностью защищены.

Сокольский и Воскресенский районы: Проекты по совершенствованию работы клиентской службы затронули решение проблем: низкий уровень предварительной записи на прием, ожидания клиентов в очереди, отсутствие навигации в учреждении, потеря рабочего времени на регистрацию заявлений в журналах и копирование документов, отсутствие отдельной телефонной линии для консультирования граждан, удаленность клиентской службы от архива. Так, в ГКУ НО «УСЗН Сокольского района» проведены мероприятия по популяризации предварительной записи среди населения, разработана схема поэтажного размещения кабинетов с указанием предоставляемых услуг, журнал регистрации заявлений ведется в электронной форме, установлен многофункциональное устройство в клиентской службе. В

результате повысилось число заявителей по телефонной записи на 13%, сократились потери

рабочего времени специалистов до 7 мин. Время ожидания клиента сократилось до 20 мин., на поиск кабинетов - до 5 мин. В ГКУ НО «УСЗН Воскресенского района» сократились потери рабочего времени на перемещение и поиск личных дел до 68 мин. в день, а время приема документов сократилось до 10 мин. на 1 клиента. Внедрение бережливого производства позволило оптимизировать работу УСЗН, тем самым повышая качество предоставляемых услуг.

Как мы видим, все представленные проекты помогают, прежде всего, сберечь время клиента, оптимизировать внутреннюю логистику

УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ГОРОДА ДЗЕРЖИНСКА



ПРОКОНСУЛЬТИРУЙСЯ
ПО ТЕЛЕФОНУ

Занять телефонные разговоры
в любое время КРУГЛОСУТОЧНО

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ

По телефону горячей линии 25-56-66

Через сайт МСП www.minsocium.ru

Через портал гос. услуг www.gosuslugi.ru

Через сайт УСЗН www.uszndzr.ru

Через портал гос. услуг www.gosuslugi.ru

е-mail: usznl@dzh-soc.kreml.nnov.ru

г. Дзержинск,
буль. Победы, д. 6
т. 25-56-66

ВСЕ ПОСОБИЯ НА САЙТЕ

ПРИШЛИ ДОКУМЕНТЫ
НА КОНСУЛЬТАЦИЮ

ЗАДАЙ ВОПРОС
ПО ЭЛЕКТРОННОЙ
ПОЧТЕ

УЗНАЙ О РАЗМЕРЕ
НАЗНАЧЕННЫХ ПОСОБИЙ



учреждений, осуществить переход процесса оформления документов из бумажного варианта в электронный.

Многие мероприятия требовали решения только организационных вопросов. Отметим, все улучшения внедрены при минимальных затратах, имеют социальный и экономический эффект. Процесс бережливых технологий нескончаем, завершив один процесс, мы начинаем думать о реализации другого процесса. Финальная цель проектов – сделать всю социальную сферу бережливой.