

# 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 10мин. 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 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.**

УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
ГОРОДА ДЗЕРЖИНСКА

ПРОКОНСУЛЬТИРУЙСЯ  
ПО ТЕЛЕФОНУ

Звонки  
телефонной  
справочной  
службы

ВСЕ ПОСОБИЯ НА САЙТЕ

Горячая линия  
горячей линии  
25-56-66

По телефону  
горячей линии  
25-56-66

Через сайт МСП  
www.mnsocum.ru

Через портал  
гос.услуг  
www.gosuslugi.ru

ЗАДАЙ ВОПРОС  
ПО ЭЛЕКТРОННОЙ  
ПОЧТЕ

Через сайт  
УСЗН  
www.uszndz.ru

Через портал  
гос.услуг  
www.gosuslugi.ru

УЗНАЙ О РАЗМЕРЕ  
НАЗНАЧЕННЫХ ПОСОБИЙ

e-mail:  
uszndz@dzr.soc.kreml.mnov.ru

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

ПРИШЛИ ДОКУМЕНТЫ  
НА КОНСУЛЬТАЦИЮ

гос  
услугу