



Презентация бережливого проекта «Оптимизация процесса оказания услуг пункта проката технических средств реабилитации» в муниципальном бюджетном учреждении Егорлыкского района «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Докладчик: заместитель директора МБУ РР «ЦСОГПВиИ» Симко Н. П.

ст. Егорлыкская, 2024

# Рабочая проектная группа проекта «Оптимизация процесса оказания услуг пункта проката технических средств реабилитации»



Муниципальное бюджетное учреждение Егорлыкского района  
«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

ПРИКАЗ  
ст. Егорлыкская

03.07.2024г.

№ 64

О формировании рабочей группы  
по реализации проекта «Оптимизация процесса  
оказания услуг пункта проката технических средств реабилитации»

В целях реализации проекта «Оптимизация процесса  
оказания услуг пункта проката технических средств реабилитации» в рамках  
регионального проекта «Эффективный регион» в Ростовской области

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Сформировать рабочую группу по реализации проекта «Оптимизация  
процесса оказания услуг пункта проката технических средств реабилитации»  
(далее - рабочая группа) в МБУ ЭР «ЦСОГПВИИ».

2. Утвердить:

2.1. Состав рабочей группы:

2.1.1. Руководитель рабочей группы – Симко Н. П., заместитель директора.

2.1.2. Члены рабочей группы:

- Гончарова Наталья Николаевна, заведующий отделением социального  
обслуживания на дому № 1;

- Кравцова Инна Петровна, заведующий отделением социального  
обслуживания на дому № 3;

2.2. Положение о рабочей группе по реализации проекта «Оптимизация  
процесса оказания услуг пункта проката технических средств реабилитации»,  
согласно приложению № 1.

3. Рабочей группе:

3.1. Организовать работу по внедрению проекта «Оптимизация процесса  
оказания услуг пункта проката технических средств реабилитации» в  
соответствии с карточкой проекта, приложение № 2.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



В. П. Дорошенко



Приложение № 1  
к приказу от 03.07.2024 № 64

Положение  
о рабочей группе по реализации проекта «Оптимизация процесса  
оказания услуг пункта проката технических средств реабилитации».

## 1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение регламентирует деятельность рабочей группы по  
координации и контролю проекта «Оптимизация процесса оказания услуг пункта  
проката технических средств реабилитации».

1.2. Рабочая группа является совещательным экспертно-консультативным  
органом по вопросам улучшения качества предоставления услуг.

1.3. Рабочая группа осуществляет свою деятельность в соответствии с  
Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и  
распоряжениями Президента РФ, постановлениями и распоряжениями  
Правительства РФ, постановлениями и распоряжениями Правительства  
Ростовской области, а также настоящим Положением.

1.4. Рабочая группа состоит из руководителя Рабочей группы и членов  
Рабочей группы.

## 2. Основная цель

2.1. Рабочая группа осуществляет свою деятельность в целях контроля за  
реализацией Проекта, а также разработки предложений по результатам  
внедрения, направленных на улучшение качества предоставляемых услуг и  
удовлетворенности клиентов за счет повышения операционной эффективности.

## 3. Основные функции Рабочей группы

Для достижения поставленной цели Рабочая группа осуществляет  
следующие функции:

3.1. Подготовка предложений по выполнению мероприятий, реализуемых в  
рамках реализуемого проекта.

3.2. Обобщение и анализ данных выполнения мероприятий в рамках  
проекта.

3.3. Оценка критериев качества внедрения Проекта в организации.

3.4. Соблюдение сроков подготовки документов в соответствии с  
«дорожной картой» проекта.

## 4. Организация деятельности Рабочей группы

4.1. Персональный состав Рабочей группы утверждается приказом  
директора МБУ ЭР «ЦСОГПВИИ».

4.2. Возглавляет Рабочую группу заместитель директора.

4.3. Заседания рабочей группы проводятся еженедельно.

4.4. Руководитель Рабочей группы:

- ведет заседание рабочей группы;

- определяет форму проведения заседания Рабочей группы;

- согласовывает состав приглашенных специалистов к участию в заседании  
и выносит на согласование членов Рабочей группы;

- представляет Рабочую группу во взаимодействии с третьими лицами.

4.5. Каждый член Рабочей группы может высказать особое мнение по  
рассматриваемому вопросу, которое излагается в письменном виде и  
прилагается к протоколу заседания.

4.6. Каждый член Рабочей группы извещается о планируемом заседании не  
позднее, чем за один день.

4.7. Рабочая группа не реже 1 раза в месяц докладывает директору МБУ ЭР  
«ЦСОГПВИИ» итоги проделанной работы, о ходе реализации проекта по  
улучшению.

## 5. Полномочия рабочей группы.

5.1. Рабочая группа имеет право запрашивать и получать необходимую  
информацию по вопросам, относящимся к Рабочей группе.

5.2. Наряду с членами Рабочей группы участие в ее заседаниях могут  
принимать лица, приглашенные для обсуждения отдельных вопросов повестки  
дня.

5.3. Рабочая группа имеет право привлекать специалистов для выполнения  
экспертных функций, а также иных разработок и исследований, относящихся к  
компетенции Рабочей группы.



# Карточка проекта



## 1. Вовлеченные лица и рамки проекта

### Клиенты процесса:

граждане пожилого возраста и инвалиды

### Периметр проекта:

МБУ ЕР «ЦСОГПВиИ»

### Владелец процесса:

директор МБУ ЕР «ЦСОГПВиИ» Дорошенко В. Л.

### Руководитель проекта:

заместитель директора Симко Н. П.

### Члены рабочей группы:

заведующий ОСО № 1, Гончарова Н. Н.,

заведующий ОСО № 3, Кравцова И. П.

## 2. Обоснование выбора

Процесс оказания услуги получения технического средства реабилитации в пункте проката занимает большое количество времени.

Лишнее передвижение по учреждению является негативным моментом, учитывая, что клиенты – маломобильные граждане.

## 3. Цели и плановый эффект

| Наименование цели                  | Текущий показатель | Целевой показатель |
|------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Сокращение времени оказания услуги | 215 мин            | 90 мин             |

### Эффекты:

- Повышение уровня удовлетворенности граждан пожилого возраста и инвалидов скоростью и качеством выполнения процесса, за счет сокращения времени получения технических средств реабилитации в пункте проката.**
- Уменьшение финансовых затрат граждан пожилого возраста и инвалидов за счет сокращения посещений пункта проката.**

## 4. Ключевые события проекта

| Наименование                                                                                                                                                                               | Начало     | Окончание  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| 1. Старт проекта                                                                                                                                                                           | 09.07.2024 |            |
| 2. Диагностика и целевое состояние<br>Мониторинг текущего состояния.<br>Составление текущей карты процесса<br>Составление, утверждение плана мероприятий по достижению целевого состояния. | 16.07.2024 | 16.08.2024 |
| 3. Реализация мероприятий (внедрение улучшений)                                                                                                                                            | 17.08.2024 | 21.10.2024 |
| 4. Мониторинг стабильности достигнутых результатов                                                                                                                                         | 22.10.2024 | 05.11.2024 |



## Цель проекта

**Сокращение времени оказания услуги выдачи технических средств реабилитации в пункте проката.**

Ожидаемые эффекты:

1. Повышение уровня удовлетворенности граждан пожилого возраста и инвалидов скоростью и качеством выполнения процесса, за счет сокращения времени получения технических средств реабилитации в пункте проката.
2. Уменьшение финансовых затрат граждан пожилого возраста и инвалидов за счет сокращения посещений пункта проката.

# Анкетирование граждан пожилого возраста и инвалидов (оказание услуги «Пункта проката технических средств реабилитации»)



| Вопросы                                                                                                                            | нет | скорее нет | скорее да | да |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------|-----------|----|
|                                                                                                                                    | 1   | 2          | 3         | 4  |
| 1. Удовлетворены ли Вы в целом предоставлением социальной услуги «Пункт проката технических средств реабилитации»?                 |     |            |           |    |
| 2. Удовлетворены ли Вы временем ожидания услуги?                                                                                   |     |            |           |    |
| 3. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуги? (вежливость сотрудников, полнота информации, доступность получения услуги) |     |            |           |    |
| 4. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услугой «Пункта проката технических средств реабилитации»                       |     |            |           |    |
| 5. Насколько Вы остались довольны посещением пункта проката в целом?                                                               |     |            |           |    |
| 6. В случае ответа «нет», «скорее нет» прокомментируйте, есть ли у вас предложения по совершенствованию оказания услуги?           |     |            |           |    |

# Анкета



Работа специалиста пункта проката с клиентом

Анкетирование граждан пожилого возраста и инвалидов  
(оказание услуги «Пункт проката технических средств  
реабилитации»)

| Вопросы                                                                                                                            | нет<br>1                  | скорее<br>нет<br>2 | скорее да<br>3 | да<br>4 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------|----------------|---------|
| 1. Удовлетворены ли Вы в целом предоставлением социальной услуги «Пункт проката технических средств реабилитации»?                 |                           | ✓                  |                |         |
| 2. Удовлетворены ли Вы временем ожидания услуги?                                                                                   |                           | ✓                  |                |         |
| 3. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуги? (вежливость сотрудников, полнота информации, доступность получения услуги) |                           |                    | ✓              |         |
| 4. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услугой «Пункта проката технических средств реабилитации»                       |                           | ✓                  |                |         |
| 5. Насколько Вы остались довольны посещением пункта проката в целом?                                                               | В принципе довольна       |                    |                |         |
| 6. В случае ответа «нет», «скорее нет» прокомментируйте, есть ли у вас предложения по совершенствованию оказания услуги?           | не хватает времени выдать |                    |                |         |

# Составление карты текущего состояния процесса



# Организация проекта оказания услуг пункта проката технических средств реабилитации

(карта текущего состояния проекта)



Обращение клиента  
к первому  
специалисту

10 минут

Поиск и подбор  
ТСР, консультация,  
перечень  
документов

20 минут

Сбор, копирование  
документов у второго  
специалиста

30 минут

Обращение к  
первому специалисту.  
Регистрация в  
журнале

20 минут

Заполнение  
заявления

20 минут

Заключение  
договора

30 минут

Подпись договора у  
директора, печать

30 минут

Доставка ТСР из  
пункта проката

15 минут

Осмотр ТСР

10 минут

Консультация о правилах  
эксплуатации  
специалистом по ТО

15 минут

Помощь в спуске и  
доставке ТСР до выхода  
учреждения

15 минут

# Выявление проблем, картирование процесса



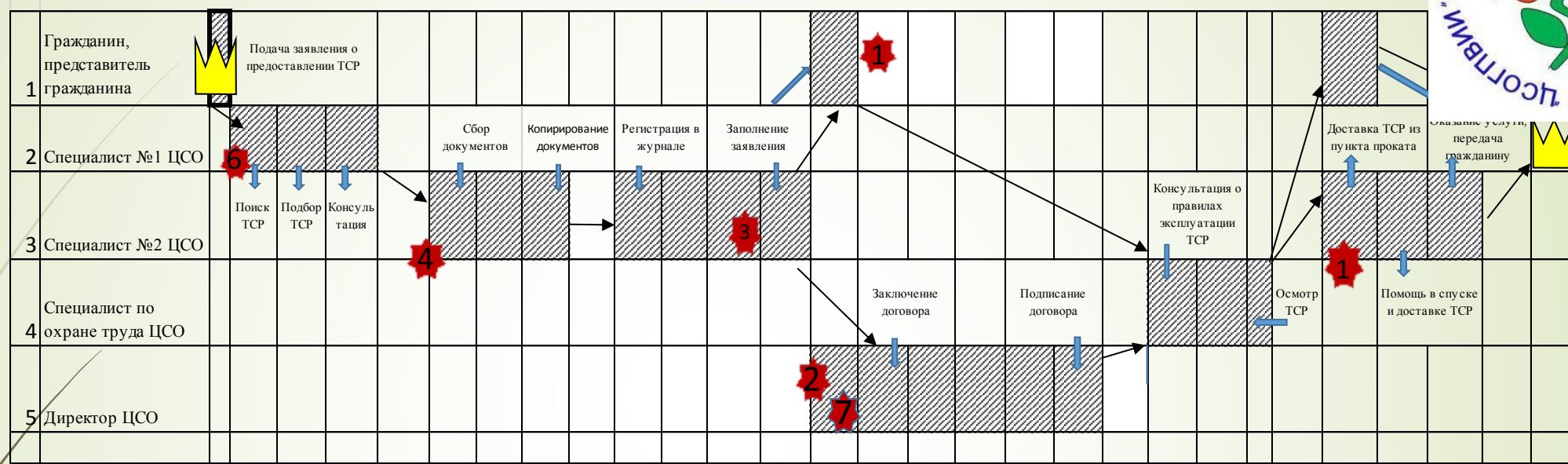
# Организация проекта оказания услуг пункта проката технических средств реабилитации

(анализ текущего состояния)





Карта текущего состояния процесса "Оказание услуг пункта проката технических средств реабилитации"  
МБУ Егорлыкский район "ЦСОГПВИИ"



Время процесса 215 минут

- |                        |  |   |                                                                                                                               |
|------------------------|--|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Начало процесса        |  | 1 | Определенные трудности для отдельных категорий граждан при посещении ЦСО                                                      |
| Переход между шагами   |  | 2 | Пункт проката и кабинет специалиста находятся далеко друг от друга, что занимает лишнее время                                 |
| Проблема               |  | 3 | Потеря времени при обращении к разным специалистам                                                                            |
| Шаг прцесса (10 минут) |  | 4 | Затраты времени на исполнение обязанностей двумя и более специалистами при формировании пакета документов и оформлении заявки |
|                        |  | 5 | Копирует документы только один специалист                                                                                     |
| Завершение процесса    |  | 6 | Нет определенного человека, который отвечает за своевременное приведение в рабочее состояние ТСР                              |
|                        |  | 7 | Длительное время на заключение договора с подписью и печатью руководителя                                                     |

# Анализ текущего состояния процесса и оценка выявленных потерь

(картирование процесса)



# Анализ проблем и их решение



| Проблема                                                   | Решение                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Пункт проката находится на втором этаже                 | Проблема переноса пункта проката на первый этаж отсутствует.                                                                                                    |
| 2. Удаленность кабинета специалистов от пункта проката     | Пункт проката и кабинет специалиста, после проведенных работ по переоборудованию в здании, удалось разместить в смежных помещениях.                             |
| 3. Потеря времени при обращении к разным специалистам      | Обязанности двух специалистов объединили к исполнению одним специалистом, что сократило время ожидания при обращении.                                           |
| 4. Отсутствие одного из специалистов                       | Возможность исполнения части обязанностей специалиста пункта проката при его отсутствии, заведующими отделений (копирование документов, сбор пакета документов) |
| 5. Длительное время на формирование пакета документов      | Пакет документов копирует и формирует специалист пункта проката                                                                                                 |
| 6. ТСР находится в неисправном состоянии или нет в наличии | Своевременное проведение работ по приведению средств реабилитации в рабочее состояние и размещение актуальной информации на сайте учреждения                    |
| 7. Потери времени при заключении договора                  | Печать и заполнение со стороны учреждения с подписью руководителя и печатью бланков договоров на выдачу в прокат ТСР                                            |

# Составление карты целевого состояния процесса



# Организация проекта организация услуг пункта проката технических средств реабилитации

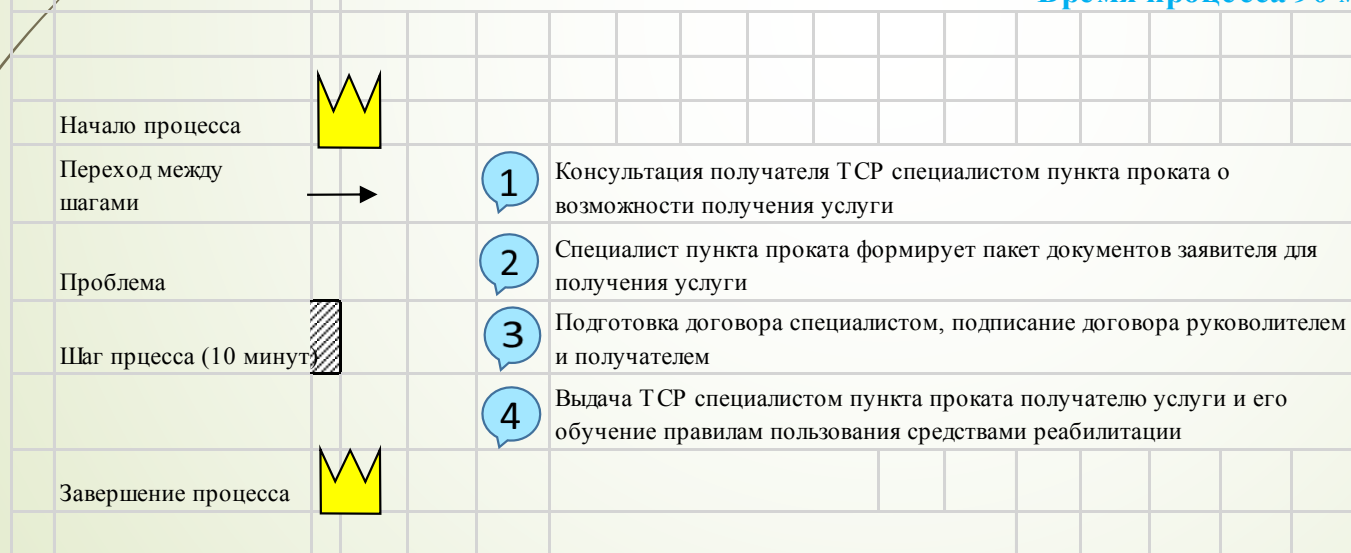
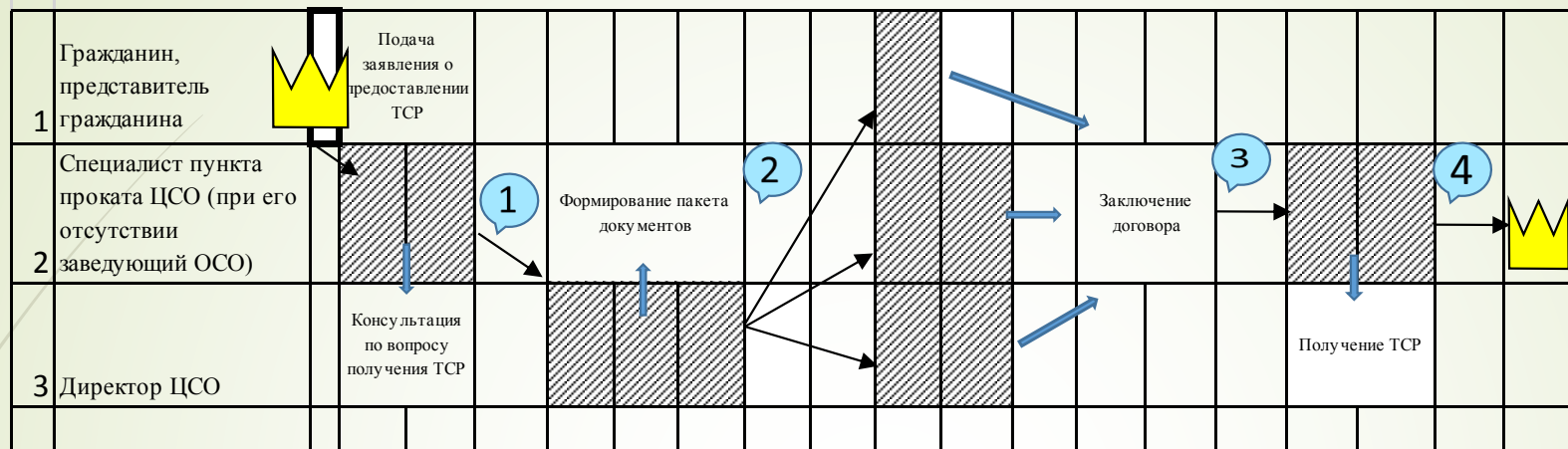


(карта целевого состояния)





Карта целевого состояния процесса "Оказание услуг пункта проката технических средств реабилитации"  
МБУ Егорлыкский район "ЦСОГПВИИ"



# План мероприятий (дорожная карта) по внедрению проекта «Оптимизация процессов оказания услуг пункта проката технических средств реабилитации»



Директор МБУ ЭР «ЦСОГПВ ИИ»

Утверждаю:

Дорошенко В. Л.

План мероприятий (дорожная карта) по достижению целевого состояния и целевых показателей проекта «Оптимизация процесса оказания услуг пункта проката технических средств реабилитации».

| № п/п | Название проблемы                                                        | Причины                                                                  | Мероприятие                                                                                          | Предполагаемый эффект                                                         | Ответственный  | Срок       |
|-------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|
| 1     | Определенные трудности для отдельных категорий граждан при посещении ЦСО | Пункт проката находится на втором этаже                                  | Кнопка-вызов (расположенная при входе в здание) выведена в кабинет специалистов по социальной работе | Специалист по социальной работе спускается на первый этаж для решения вопроса | Кравцова И. П. | 10.09.2024 |
| 2     | Устранение лишних движений по коридору                                   | Удаленность кабинета специалистов по социальной работе от пункта проката | Перенести пункт проката в кабинет по соседству с кабинетом специалистов по социальной работе         | Сокращение времени на передвижение                                            | Симко Н. П.    | 01.10.2024 |
| 3     | Потеря времени при обращении к разным                                    | Два специалиста по                                                       | Закрепить за одним                                                                                   | Сокращение времени на                                                         | Кравцова И. П. | 01.10.2024 |

|   |                                                                                       |                                                                       |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                       |                 |            |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|
|   | специалистам при формировании пакета документов, заявки                               | социальной работе занимались процессом оказания услуги пункта проката | специалистом пункт проката, который будет заниматься поиском, подбором ТСР, регистрацией в журнале, оформлением договора, копированием документов, консультация о правилах эксплуатации ТСР. | формирование пакета документов. Соблюдение порядка, дисциплина, систематическая уборка рабочего места |                 |            |
| 4 | Копирование документов вторым специалистом в другом кабинете                          | Отсутствие в кабинете специалистов по социальной работе ксерокса      | Установить в кабинете специалистов по социальной работе ксерокс                                                                                                                              | Организация компактной рабочей зоны.                                                                  | Гончарова Н. Н. | 01.10.2024 |
| 5 | Техническое средство реабилитации находится в неисправном состоянии или нет в наличии | Отсутствие информации об имеющихся технических средствах в наличии    | Своевременное проведение работ по ремонту и обслуживанию технического                                                                                                                        | Сокращение времени на дорогу                                                                          | Гончарова Н. Н. | 24.09.2024 |

|   |                                                                        |                                                                                                                                                                     |                                                                                 |                                           |             |            |
|---|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------|------------|
|   |                                                                        |                                                                                                                                                                     | средства реабилитации. Размещение актуальной информации на сайте учреждения     |                                           |             |            |
| 6 | Длительное время на заключение договора с подписью и печатью директора | Потеря времени на заполнение документов вручную. Возможные ошибки при заполнении документов. Договор подписывает директор, в его отсутствии – заместитель директора | Оформлены образцы заполнения документов. Составлены формы заявления и договора. | Сокращение времени на заключение договора | Симко Н. П. | 17.09.2024 |

# ПРОБЛЕМА 1

➔ БЫЛО



Пункт проката находится на  
втором этаже

СТАЛО



Кнопка-вызов специалиста



## ПРОБЛЕМА 2

БЫЛО



Удаленность кабинета специалистов по социальной работе от пункта проката ТСП

СТАЛО



Пункт проката ТСП перенесен в соседний кабинет с кабинетом специалистов по социальной работе.  
Устранены лишние движения по коридору



## ПРОБЛЕМА 3

БЫЛО



Два специалиста занимались процессом оказания услуги пункта проката ТСР

СТАЛО

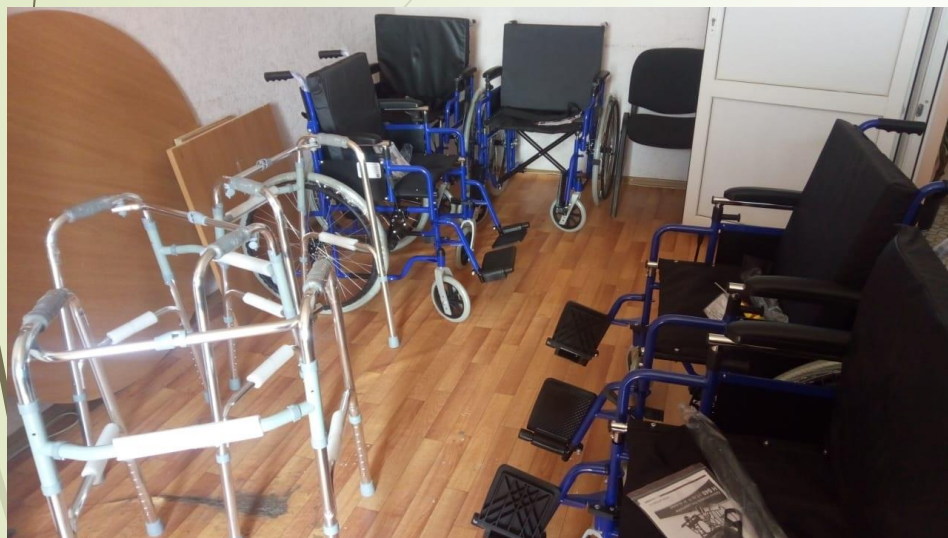


Пункт прокат ТСР закреплен за одним специалистом, установлен в кабинете ксерокс.



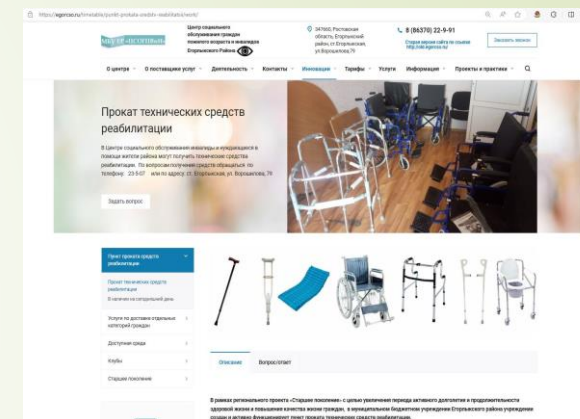
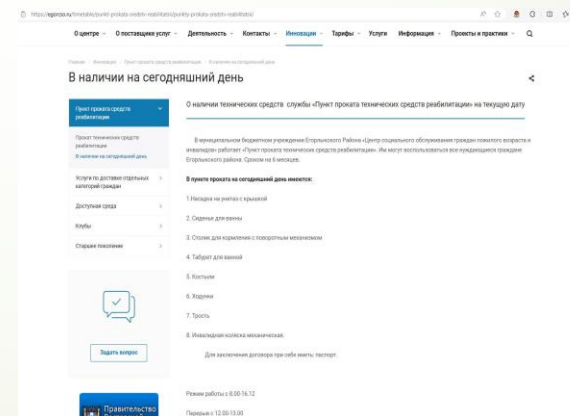
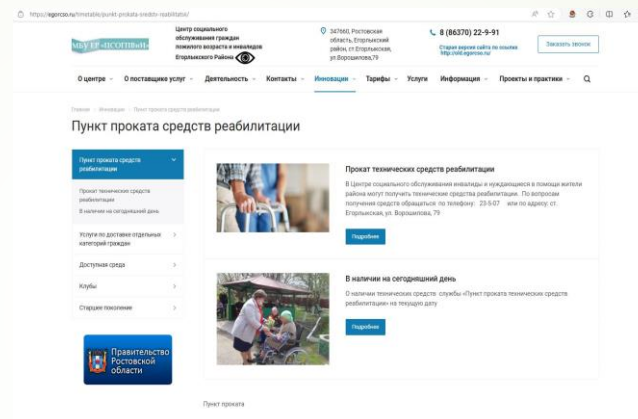
# ПРОБЛЕМА 4

БЫЛО



ТСР нет в наличии

СТАЛО



Размещена актуальная информация о наличии ТСР в пункте проката на сайте МБУ ЕР «ЦСОГПВиИ»



# Оценка результатов по проекту «Оптимизация процесса оказания услуг пункта проката ТСР»



| Улучшаемые показатели                                                                                                                                                                           | Текущее<br>06.08.2024 | Цель                                           | Факт<br>29.10.2024 | Комментарии                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------|
| Пункт проката находится на втором этаже Удаленность кабинета специалистов от пункта проката (лишние движения по коридору)                                                                       | 80 мин                | 20 мин                                         | 20 мин             | Фактический результат соответствует целевому |
| Обращение к разным специалистам. Выполнение обязанностей двумя специалистами при формировании пакета документов и оформлении заявки. Копирует документы только один специалист (потеря времени) |                       |                                                |                    | Фактический результат соответствует целевому |
| Осмотр ТСР, консультация, отсутствие ТСР в наличии                                                                                                                                              | 55 мин                | 20 мин                                         | 20 мин             | Фактический результат соответствует целевому |
| Длительное время на заключение договора с подписью и печатью                                                                                                                                    | 80 мин                | 50 мин                                         | 50 мин             | Фактический результат соответствует целевому |
| <b>Решение по проекту (закрыть/продолжить):</b>                                                                                                                                                 |                       |                                                |                    |                                              |
| Проект закрыть                                                                                                                                                                                  |                       | Ключевые запланированные показатели достигнуты |                    |                                              |