



МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ



**ГБУСОВО «Вязниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов
«Пансионат им. Е.П. Глинки»**

**Оптимизация процесса исполнения
социально- бытовой услуги:
«ПИТАНИЕ получателей социальных услуг» в
ГБУСОВО «Вязниковский дом-интернат для престарелых и
инвалидов «Пансионат им. Е.П. Глинки»
(аутсорсинг питания)**

Карточка проекта

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчики процесса: получатели социальных услуг (ПСУ)

Периметр проекта: ГБУСОВО «Вязниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Пансионат им. Е.П. Глинки»

Границы проекта: Исполнение социально- бытовой услуги - ПИТАНИЕ получателей социальных услуг.

Владелец процесса:

Сергеева ЕА - директор ГБУСОВО «Вязниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Пансионат им. Е.П. Глинки»

Руководитель проекта: Сергеева ЕА - директор

Команда проекта: Рогова О.К.-главный бухгалтер

3. Цели и плановый эффект

Показатель	База	Цель
	2020	2021
Себестоимость услуги (ед.изм.- руб./чел.)	392/1	292/1
Кадры (ед. изм.-чел.)	14	1
Общие расходы на организацию питания ПСУ (ед.изм. - млн.руб.)	14,3	11,9
Дополнительные доходы (ед.изм. - млн.руб.)	0	1,7
Экономический эффект (ед.изм. - млн.руб.)	0	4,1

Руководитель _____

2. Обоснование выбора

Описание проблемы: значительные организационные, управленческие, финансовые, кадровые затраты.

Ключевой риск: Неблагонадежная организация. Жалобы получателя услуг.

Наименование	начало	окончание
Старт проекта		
1.Диагностика и целевое состояние		
1.1.Разработка текущей карты		
1.2.Сбор фактических данных		
1.3.Разработка целевой карты проекта		
1.4.Разработка плана мероприятий		
2.Реализация плана мероприятий по улучшению		
2.1.Совещание по защите подходов внедрения		
2.2.Внедрение мероприятий		
3.Анализ результатов и закрытие проекта		
3.1.Мониторинг достигнутых результатов		
3.2.Оформление карты достигнутого состояния процесса		
3.3.Разработка стандарта/норматива и тиражирование		
3.4.Закрытие проекта (отчет руководителя)		

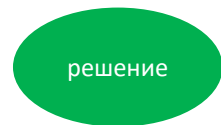
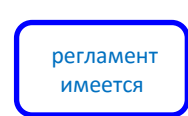
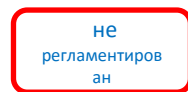
Руководитель проекта _____

Карта текущего состояния процесса



ЛЕГЕНДА:

Раздел №/ Состояние
Наименование раздела
Процесс
Наличие регламента

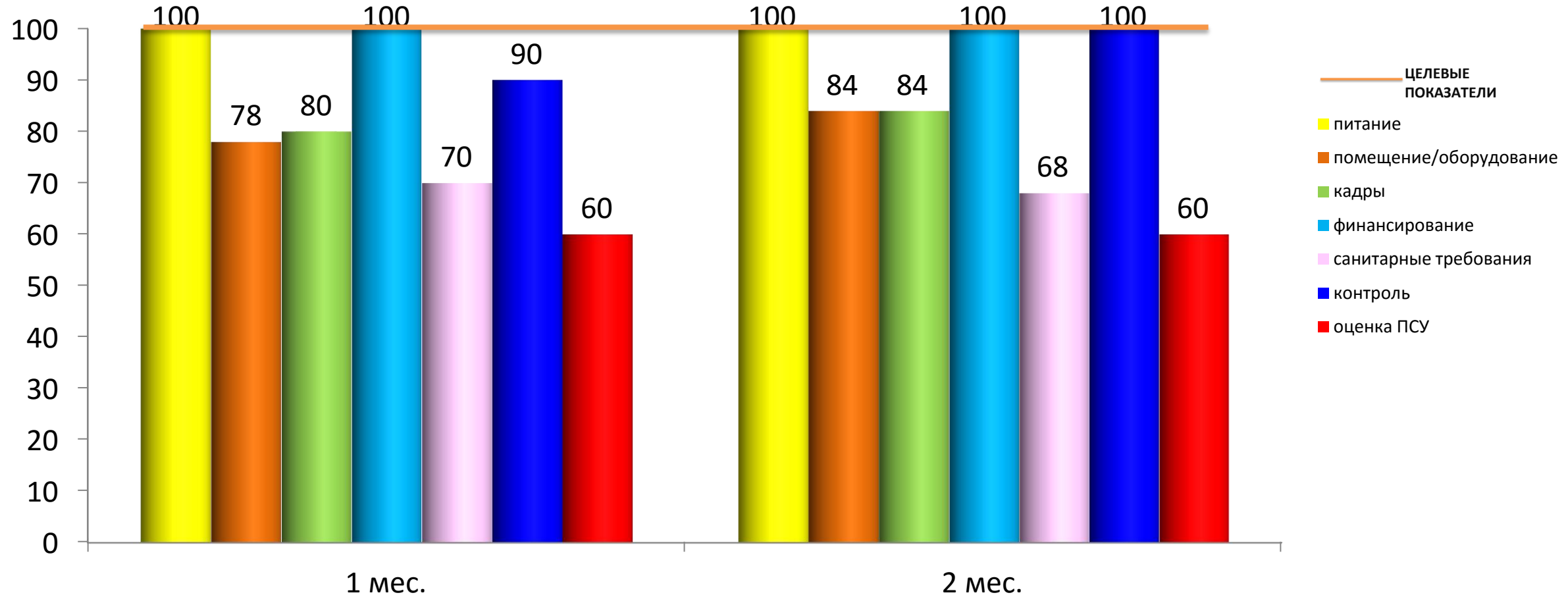


Разделы анализа процесса ПРОБЛЕМЫ:

1. Ответственная функция стационарного социального учреждения
2. Неудовлетворенность ПСУ качеством и ассортиментом питания
3. Приобретение и поддержание в рабочем состоянии дорогостоящего оборудования
4. Постоянная нехватка кадров. Профессионально низкий уровень специалистов.
5. Значительные расходы на организацию процесса питания в общей сложности
6. Допуск нарушений обязательных требований санитарных и других нормативов
7. Многоуровневая схема организации контроля
8. Сложный путь к улучшению качества услуг

СБОР ФАКТИЧЕСКИХ ДАННЫХ ПРОЦЕССА

(статистический анализ %)



АНАЛИЗ И РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ

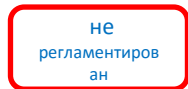
п/п	Проблема	Причина	Решение
1	Ответственная и сложная по организации функция стационарного социального учреждения	Уставные требования организации питания проживающих качественно, без нарушений и жалоб со стороны ПСУ.	Мониторинг организаций, осуществляющих организацию питания → аутсорсинг
2	Неудовлетворенность ПСУ качеством и ассортиментом питания	Однообразный ассортимент. 7-дневное меню повторяется. Качество приготовления оставляет желать лучшего.	Изучение требований и вариантов организации качественного полноценного питания в стационарных учреждениях для пожилых граждан → аутсорсинг
3	Приобретение и поддержание в рабочем состоянии дорогостоящего оборудования	Сложное оборудование требует контроля со стороны специалистов профессионалов, которые в штате не предусмотрены	Мониторинг организаций, осуществляющих профилактический контроль и ремонт производственного оборудования пищеблоков → аутсорсинг
4	Постоянная нехватка кадров. Профессионально низкий уровень специалистов.	Причина кадрового голода малых городов	Поиск специалистов через платформу hh.ru. Взаимодействие с центром занятости. аутсорсинг
5	Значительные расходы на организацию процесса питания в общей сложности	Снижение расходов и себестоимости услуг	Поиск путей снижения расходов → аутсорсинг
6	Допуск нарушений обязательных требований санитарных и других нормативов	Низкий профессионализм работников	Постоянное обучение и контроль работы персонала → аутсорсинг
7	Многоуровневая схема организации контроля	Поиск путей эффективного контроля	Строгая регламентация деятельности, взаимозаменяемость → аутсорсинг
8	Сложный путь к улучшению качества услуг	Поиск путей к снижению затрат, оптимизации самого процесса и улучшению качества услуг	Аутсорсинг питания (делегирование питания компании, специализирующейся в данной области)

Карта целевого состояния процесса



ЛЕГЕНДА:

Раздел №/ Состояние
Наименование раздела
Процесс
Наличие регламента



Разделы анализа процесса Предлагаемые решения:

АУТСОРСИНГ:

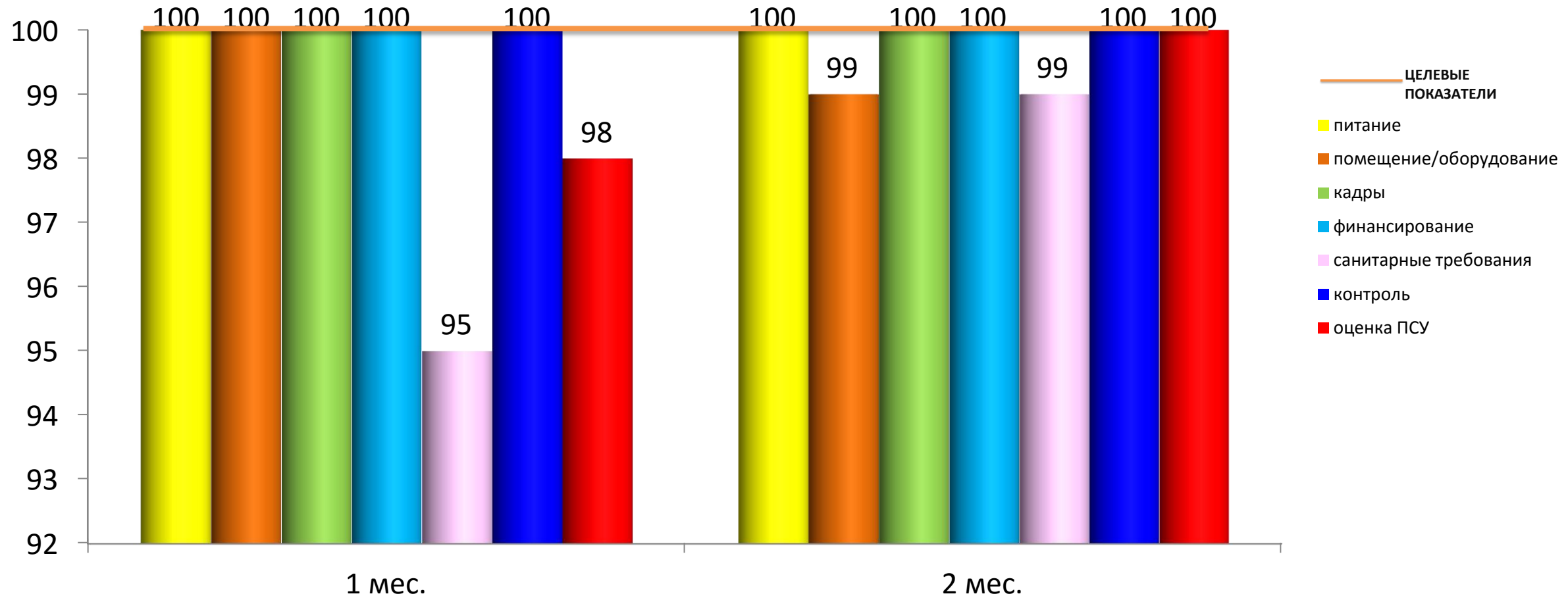
1. Делегирование питания компании, специализирующейся в данной области
2. Передача помещения и оборудования в аренду
3. Оптимизация бухгалтерских операций. Финансирование процесса питания в твердой цифре на 1 чел/день.
4. Оптимизация структуры организации питания. Сокращение затрат на организацию системы питания.
5. Оптимизация контроля для улучшения качества услуг (информирование компании)

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

п/п	план	факт	примечания	статус
1	Делегирование организации питания проживающих в Пансионате граждан компании, специализирующейся в данной области			✓
2	Передача помещения и оборудования в аренду			✓
3	Оптимизация бухгалтерских операций. Финансирование процесса питания в твердой цифре на 1 чел/день.			✓
4	Оптимизация структуры контроля питания. Сокращение затрат на организацию системы питания.			✓
5	Оптимизация контроля для улучшению качества услуг (информирование компании)			✓

МОНИТОРИНГ ДОСТИГНУТЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

(статистический анализ %)

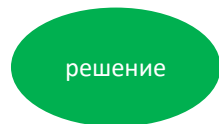
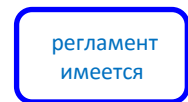
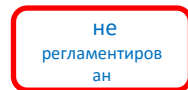


Карта достигнутого состояния процесса



ЛЕГЕНДА:

Раздел №/ Состояние
Наименование раздела
Процесс
Наличие регламента



Разделы анализа процесса РЕШЕНИЯ: АУТСОРСИНГ:

1. Делегирование питания компании, специализирующейся в данной области
2. Передача помещения и оборудования в аренду
3. Оптимизация бухгалтерских операций и расходов на организацию системы питания
4. Оптимизация структуры контроля питания
5. Взаимодействие с компанией по улучшению качества услуг (опросы ПСУ)

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Показатель	База	Цель	комментарии
	2020	2021	
Делегирование питания компании, специализирующейся в данной области (ед.изм.- да/нет)	нет	Да аутсорсинг	Плановый результат соответствует фактическому
Сокращение расходов			
Передача помещения и оборудования в аренду (ед. изм.- да/нет)	-	1 731 тыс. руб.	Плановый результат соответствует фактическому
Оптимизация бухгалтерских операций и расходов (себестоимость питания на 1 чел. (ед.изм.- руб./день.)	392 руб./1	292руб./1	Плановый результат соответствует фактическому
4.Оптимизация структуры контроля питания (штатные единицы) (ед.изм. - количество чел.)	14	1	Плановый результат соответствует фактическому
Общие расходы на услуги в месяц/год (ед.изм.- руб./услуга.)	14 340 тыс. руб.	11 993 тыс. руб.	Плановый результат соответствует фактическому
Улучшение качества			
Опросы ПСУ) (ед.изм. - % удовлетворенности)	86	95	Плановый результат соответствует фактическому
Общий экономический эффект		2 347 тыс. руб. (16%) + 1731 тыс. руб. (аренда)	Итого 4078 тыс. руб.

Решение: **Закрывать проект.**

Комментарии к решению:

- ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЯ - КОМАНДА ПРОЕКТА

ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА	РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА
Екатерина Александровна Сергеева директор ГБУСОВО «Вязниковский дом интернат «Пансионат им. Е.П. Глинки»	Екатерина Александровна Сергеева директор ГБУСОВО «Вязниковский дом интернат «Пансионат им. Е.П.Глинки»
КОМАНДА ПРОЕКТА	
Ольга Константиновна Рогова, главный бухгалтер	

ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ МЕРОПРИЯТИЙ

п/п	Наименование мероприятия	Эффект от мероприятия
1	Делегирование организации питания проживающих в Пансионате граждан компании, специализирующейся в данной области	Значительное упрощение структуры организации питания проживающих в пансионате граждан
2	Передача помещения и оборудования в аренду	Значительное сокращение кадровых и организационных затрат на поддержание в рабочем состоянии оборудования и помещения. Дополнительный доход от аренды.
3	Оптимизация бухгалтерских операций. Финансирование процесса питания в твердой цифре на 1 чел/день.	Значительное снижение затрат на содержание штатной единицы бухгалтера; освобождение работников бухгалтерии от работы на торговой площадке; учета продуктов питания и др.
4	Оптимизация структуры контроля питания. Сокращение затрат на организацию системы питания.	Значительное сокращение себестоимости питания.
5	Оптимизация контроля для улучшению качества услуг (информирование компании)	Значительное упрощение управленческих действий

ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ 1 / 5

БЫЛО



Постоянная нехватка кадров

Обслуживание помещения и оборудования

Соблюдение нормативных требований

Значительные затраты

Сложный контроль

Жалобы ПСУ. Низкое качество услуг

СТАЛО

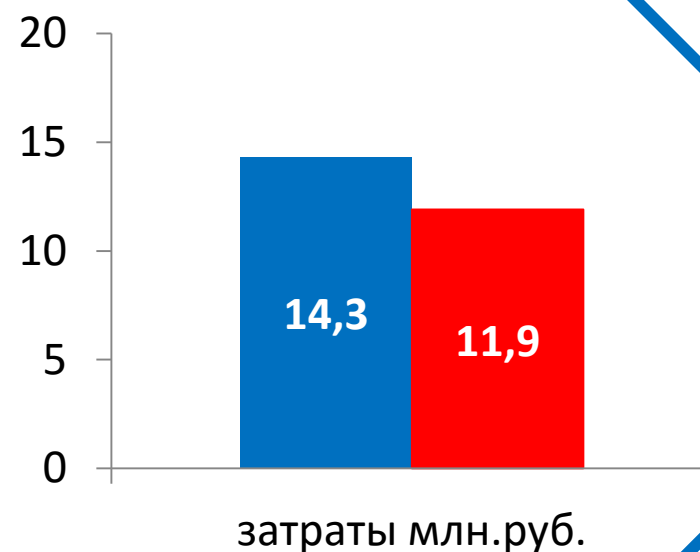
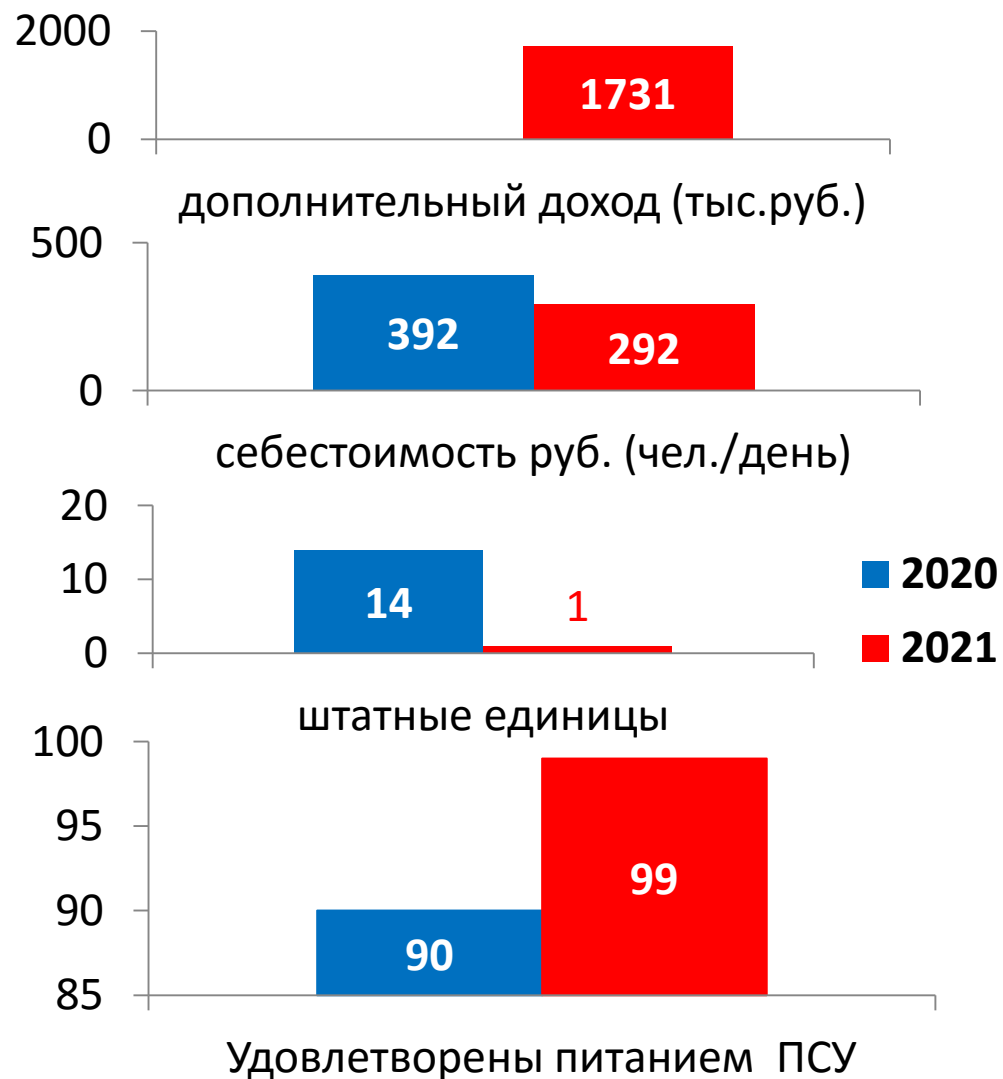


Сокращение затрат

Упрощение системы контроля

Жалобы ПСУ. Работа с поставщиком услуг

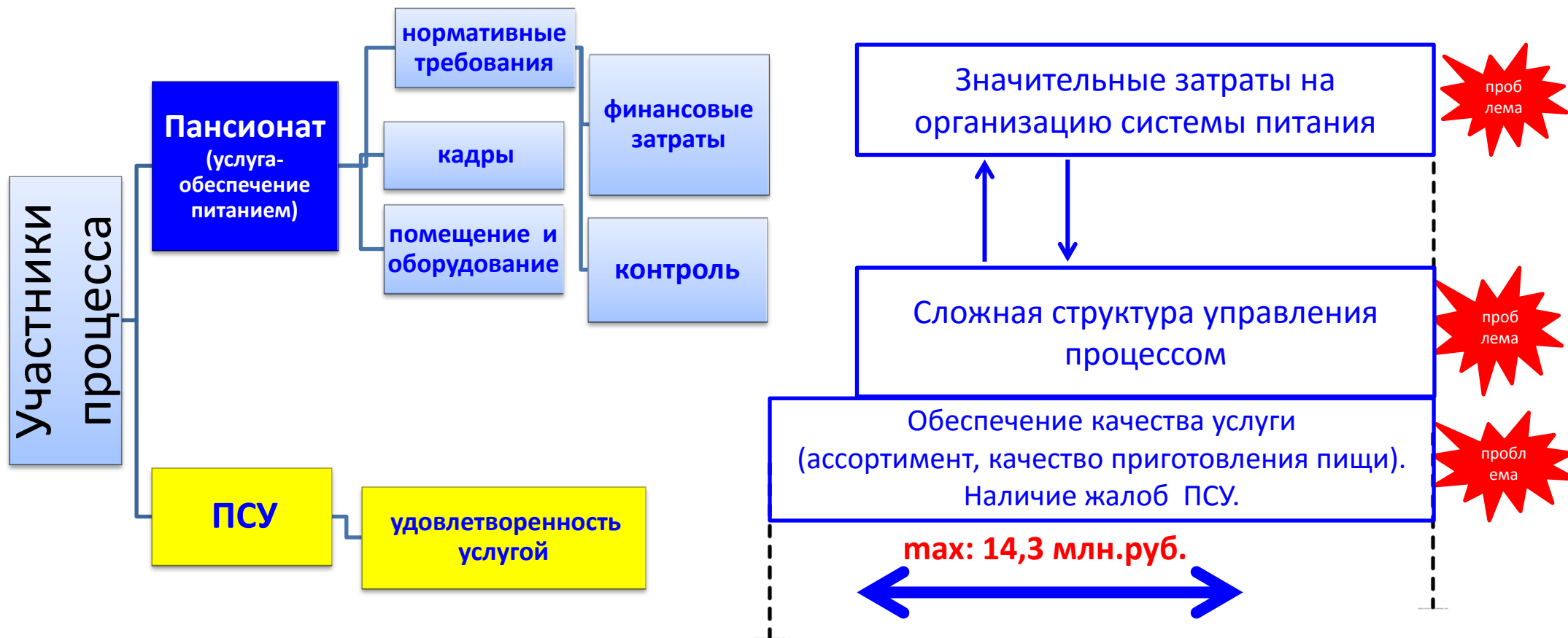
ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ 2 / 5



4,1
млн.
руб

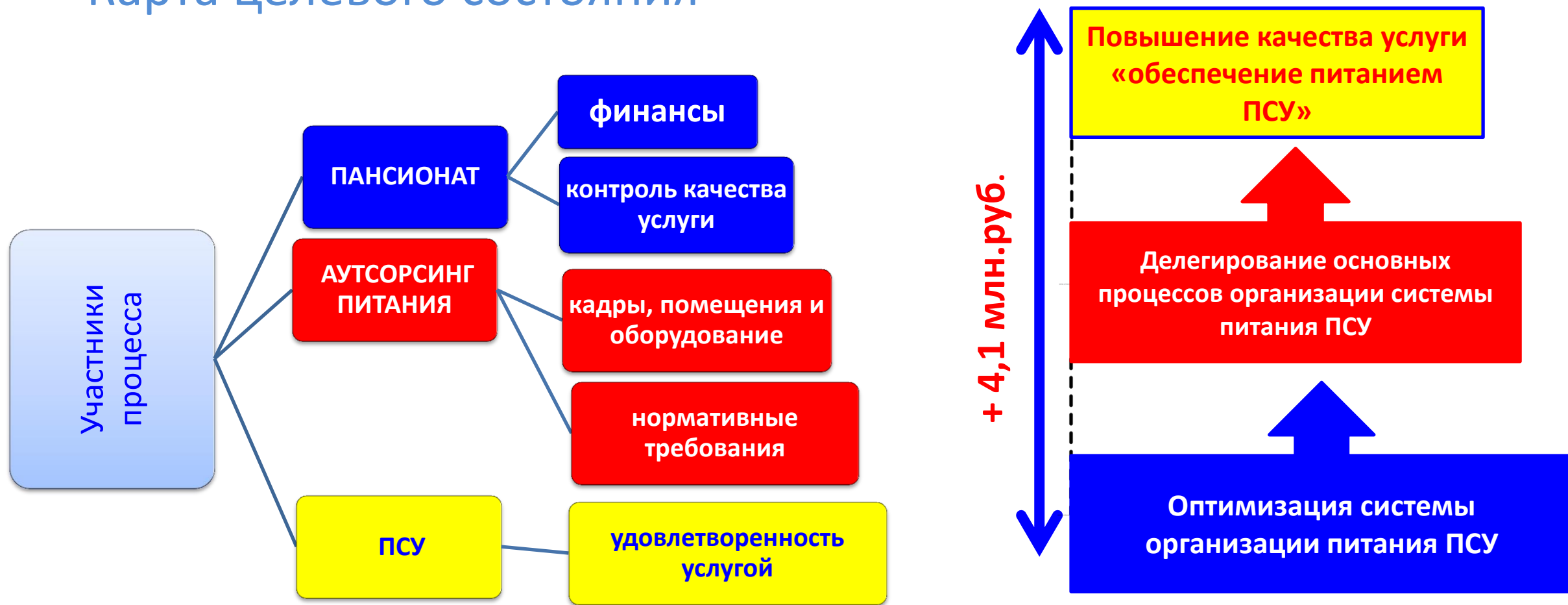
ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ 3 / 5

- Карта текущего состояния



ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ 4 / 5

- Карта целевого состояния



ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ 5 / 5

Договор оказания услуг аутсорсинга в ГБУСОВО «Вязниковский дом- интернат «Пансионат им. Е.П.Глинки»

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ