



МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ



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

Оптимизация процесса исполнения заказов получателей социальных услуг

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

повышение эффективности и качества социально- бытовой услуги (автомагазин)

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: Потребность в приобретении товаров, материалов, др. Приобретение при приобретении товаров, материалов, др.

Владелец процесса:

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

Руководитель проекта: Заведующий отделением _____

Команда проекта:

3. Цели и плановый эффект

Показатель	База		Цель	
	1 чел.	20 чел./мес.	1 чел.	20 чел./мес.
Время протекания процесса (ед.изм.- мин/услуга)	1695/1	33900 мин. (565 час.)	30/1	30-60
Количество работников сопровождения (ед. изм.-чел./услуга)	2	2	0	1
Стоимость сопровождения (ед.изм.-руб./услуга.)	500 руб.	10 000 руб.	0	250
Транспортировка ПСУ и работника (ГСМ) (ед.изм./руб./услуга)	1320 руб.	26 400 руб.	0	0
Общие расходы на услугу в месяц (ед.изм.- руб./услуга.)	1820 руб.	36 400 руб.	0	0

Руководитель _____

Руководитель проекта _____

Куратор от проектного офиса _____

2. Обоснование выбора

Описание проблемы:

Отсутствие возможности оказания социально- бытовой услуг в полном объеме согласно заявке получателя услуг, ввиду невозможности приобретения товаров в одной торговой точке

Ключевой риск: Несвоевременное оказание услуг. Исполнение заявки не в полном объеме. Снижение качества услуг. Жалобы получателя услуг.

4. Ключевые события проекта

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)		

Карта текущего состояния процесса



Время протекания процесса- 1695 минут/услуга

ПРОБЛЕМЫ:

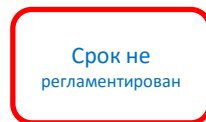
1. Желание PCSU купить в торговой сети необходимую для него вещь
2. Необходимость посетить торговые точки города
3. Отсутствие в ближайшем окружении торговых точек
4. Невозможность индивидуального посещения торговой точки ввиду здоровья, возраста
5. Необходимость привлечения специалистов и транспорта для перевозки и сопровождения
5. Дополнительные затраты по времени, ГСМ, отвлечение сотрудников от основных обязанностей
6. Неудовлетворенность PCSU

ЛЕГЕНДА:

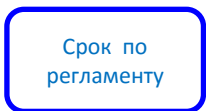
Этап/ время /состояние
Исполнитель
Процесс
регламент



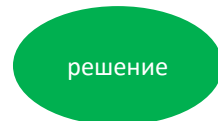
проблема



Срок не регламентирован



Срок по регламенту



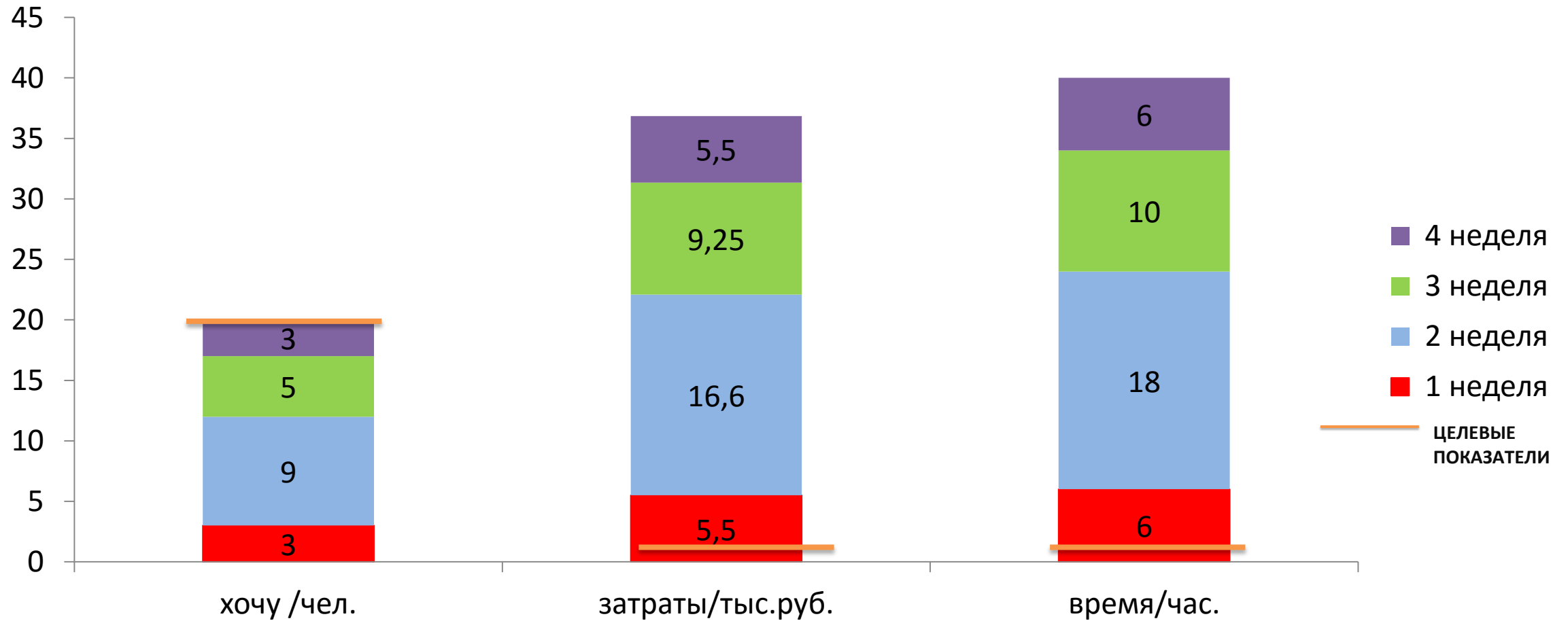
решение



Возврат к предыдущему состоянию

СБОР ФАКТИЧЕСКИХ ДАННЫХ ПРОЦЕССА

(наблюдение)



АНАЛИЗ И РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ

п/п	Проблема	Причина	Решение
1	Ожидание исполнения заявки получателем услуг.	Необходимость сбора заявок ПСУ, планирование кратности и направленности выезда.	Мониторинг магазинов осуществляющих продажу и доставку товаров на дом.
2	Невозможность приобретения товаров согласно заявки в одной торговой точке.	Необходимость приобретения продовольственных и непродовольственных товаров.	Заключение соглашения с торговым представителем на: - поставку товаров, кратность в неделю (автолавка). - сбор непосредственных заявок ПСУ работником магазина с последующей доставкой.
3	Материальные и временные затраты на поездку в торговые точки города.	Необходимость выезда специалиста для закупки товаров.	
4	Непосредственное участие в покупке.	Неудовлетворенность ПСУ неточностью выбора. Огорчение, плохое эмоциональное состояние, ухудшение здоровья	Создание обстановки близкой к «домашней»

Карта целевого состояния процесса

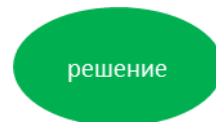
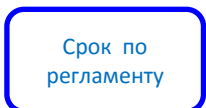
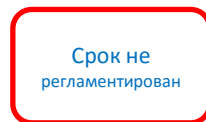


Время протекания процесса - 15 минут/услуга
ПРЕДЛАГАЕМЫЕ РЕШЕНИЯ:

- 1.Соглашение с торговой точкой на осуществление выездной торговли 1 раз в неделю на территории Пансионата.
2. Приобретение товаров ПСУ по своему желанию.
- 3.Исключение необходимости выезда и привлечения специалистов, транспорта для перевозки и сопровождения. В т.ч. исключение затрат по времени, ГСМ, кадровым затратам.

ЛЕГЕНДА:

Этап/ время /состояние
Исполнитель
Процесс
время

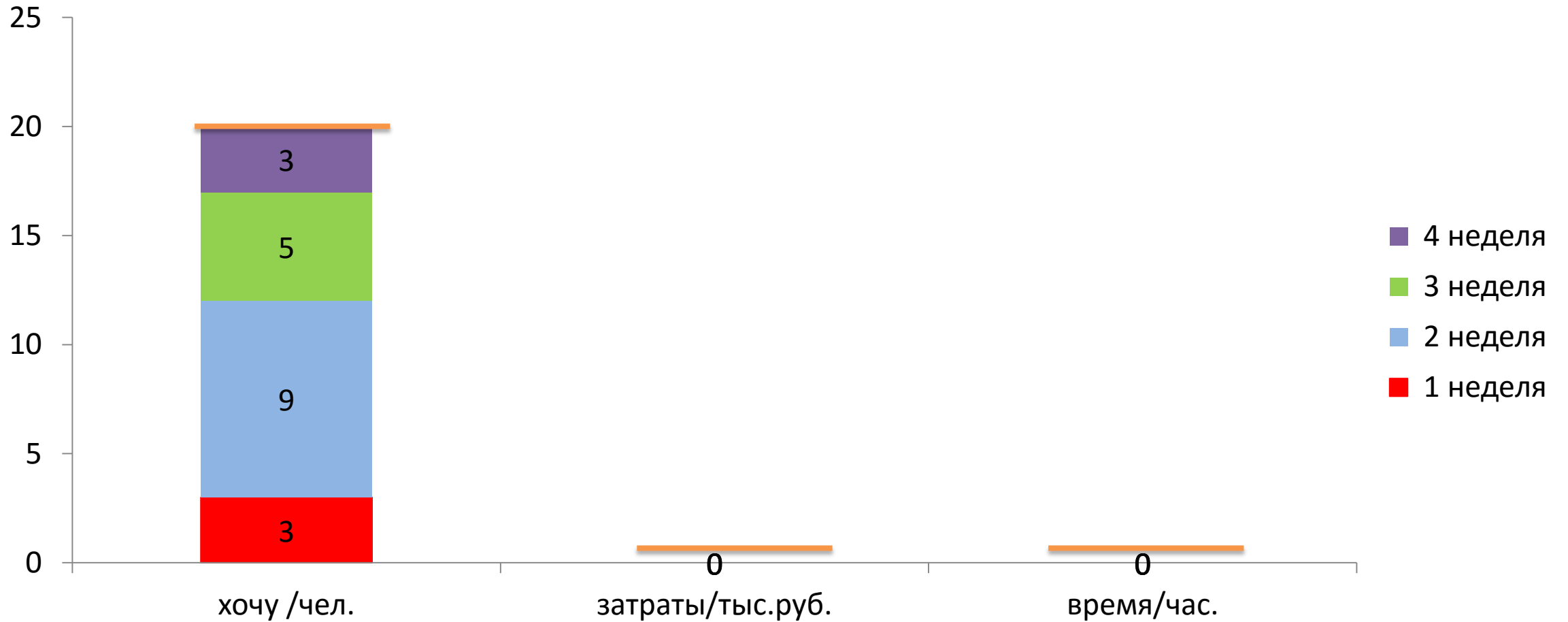


ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

п/п	Задача/ответственный	план	факт	примечания	статус
1	Мониторинг магазинов осуществляющих продажу и доставку товаров на дом. (заведующая СРО)				✓
2	Заключение соглашения с торговым представителем на: - поставку товаров, кратность в неделю (автолавка). - сбор непосредственных заявок ПСУ работником магазина с последующей доставкой. (директор)				✓ ✓
3	Сопровождение маломобильных ПСУ к месту продажи на территории Пансионата (заведующая отделения интенсивного ухода)			Создание обстановки близкой к «домашней»	✓

МОНИТОРИНГ ДОСТИГНУТЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

(наблюдение)



Карта достигнутого состояния процесса



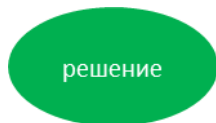
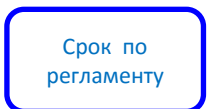
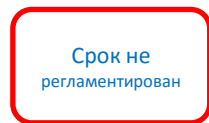
Время протекания процесса - 15 минут/услуга

РЕШЕНИЯ:

- 1.Соглашение с торговой точкой на осуществление выездной торговли 1 раз в неделю на территории Пансионата.
2. Приобретение товаров ПСУ по своему желанию.
- 3.Исключение необходимости выезда и привлечения специалистов, транспорта для перевозки и сопровождения. В т.ч. исключение затрат по времени, ГСМ, кадровым затратам.
4. Создана обстановки близкая к «домашней»

ЛЕГЕНДА:

Этап/ время /состояние
Исполнитель
Процесс
время



РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Показатель	База		Цель		комментарии
	1 чел.	20 чел./мес.	1 чел.	20 чел./мес.	
Время протекания процесса (ед.изм.- мин/услуга)	1695/1	33900 мин. (565 час.)	30/1	30-60	Плановый результат соответствует фактическому
Количество работников дополнительного сопровождения (ед. изм.-чел./услуга)	2	2	0	0	Плановый результат соответствует фактическому
Стоимость сопровождения (ед.изм.-руб./услуга.)	500 руб.	10 000 руб.	0	0	Плановый результат соответствует фактическому
Транспортировка ПСУ и работника (ГСМ) (ед.изм./руб./услуга)	1320 руб.	26 400 руб.	0	0	Плановый результат соответствует фактическому
Общие расходы на услугу в месяц (ед.изм.- руб./услуга.)	1820 руб.	36 400 руб.	0	0	Плановый результат соответствует фактическому

Решение: **Закреть проект.**

Комментарии к решению:

- ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЯ - КОМАНДА ПРОЕКТА

ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА	РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА
Екатерина Евгеньевна Самойлова директор ГБУСОВО «Вязниковский дом интернат «Пансионат им. Е.П.Глинки»	
КОМАНДА ПРОЕКТА	

ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ МЕРОПРИЯТИЙ

п/п	Наименование мероприятия	Эффект от мероприятия
1	<p>Заключение соглашения с торговым представителем на:</p> <ul style="list-style-type: none">- поставку товаров, кратность в неделю (автолавка).- сбор непосредственных заявок ПСУ работником магазина с последующей доставкой.	<p>Значительное сокращение времени на исполнения социально- бытовой услуги ПСУ на приобретение товаров</p> <p>Работники не отвлекаются на дополнительное обслуживание.</p>
2	<p>Создание обстановки близкой к «домашней»</p>	<p>Повысился уровень эмоционально- психологического климата.</p> <p>Улучшились внутренние взаимоотношения между жителями.</p>
3	<p>Материальные кадровые и временные затраты на поездку в торговые точки города.</p>	<p>Значительно сократились расходы на привлечение транспортных средств для перевозки людей, в т.ч. На ГСМ, амортизацию транспортных средств, и занятость водителей.</p>

ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ 1 / 5

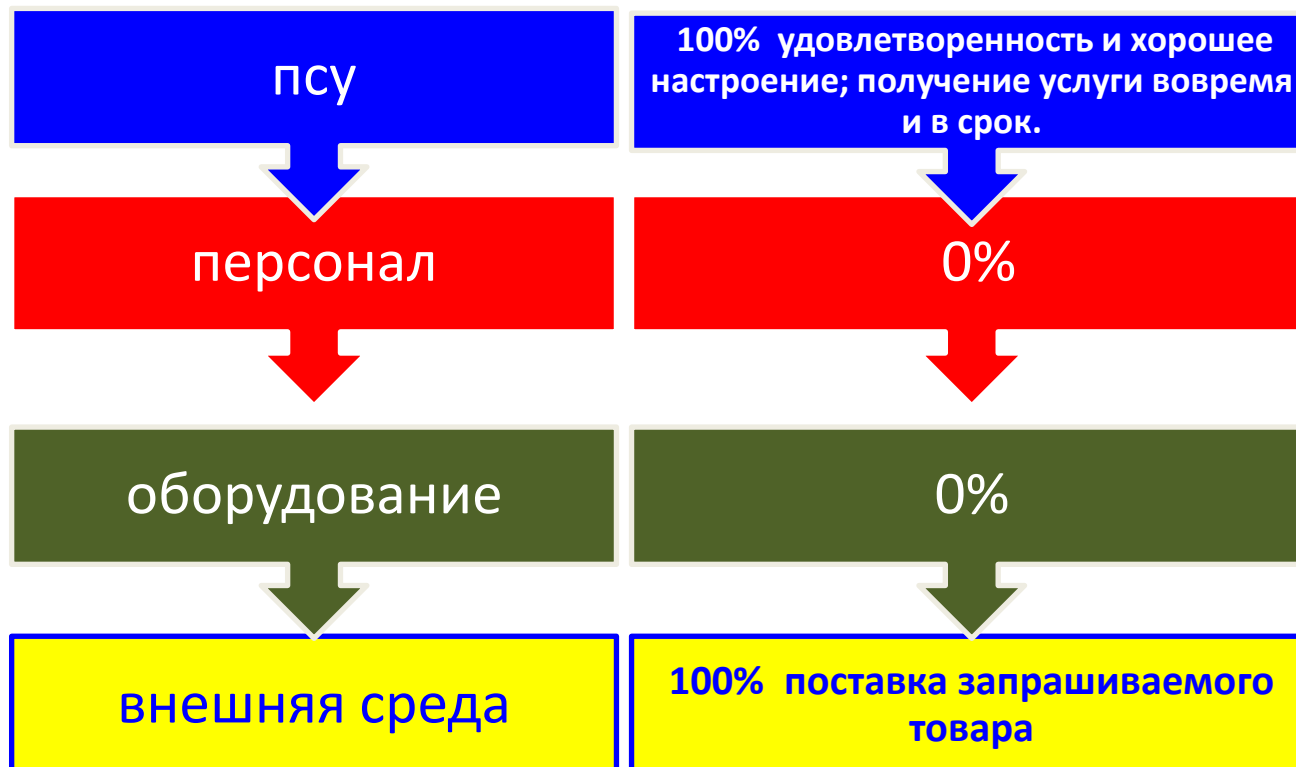
Наименование мероприятия:	Заключение соглашения на «АВТОЛАВКУ»			
Эффект от мероприятия	Сокращение временных и материальных затрат на приобретение товаров согласно заявки			
ПРОБЛЕМА:				
Необходимость ПСУ купить товар по своему вкусу и желанию	Необходим транспорт сопровождение	Значительные транспортные и кадровые затраты	Огорчение, плохое эмоциональное состояние, ухудшение здоровья	



The diagram consists of two large triangles pointing to the right. The top triangle is blue and contains the word 'СТАЛО' (Became). The bottom triangle is red and contains the word 'БЫЛО' (Was). The triangles are connected at their top and bottom edges, with the top triangle's right side overlapping the top side of the bottom triangle, indicating a transition from the state 'БЫЛО' to 'СТАЛО'.

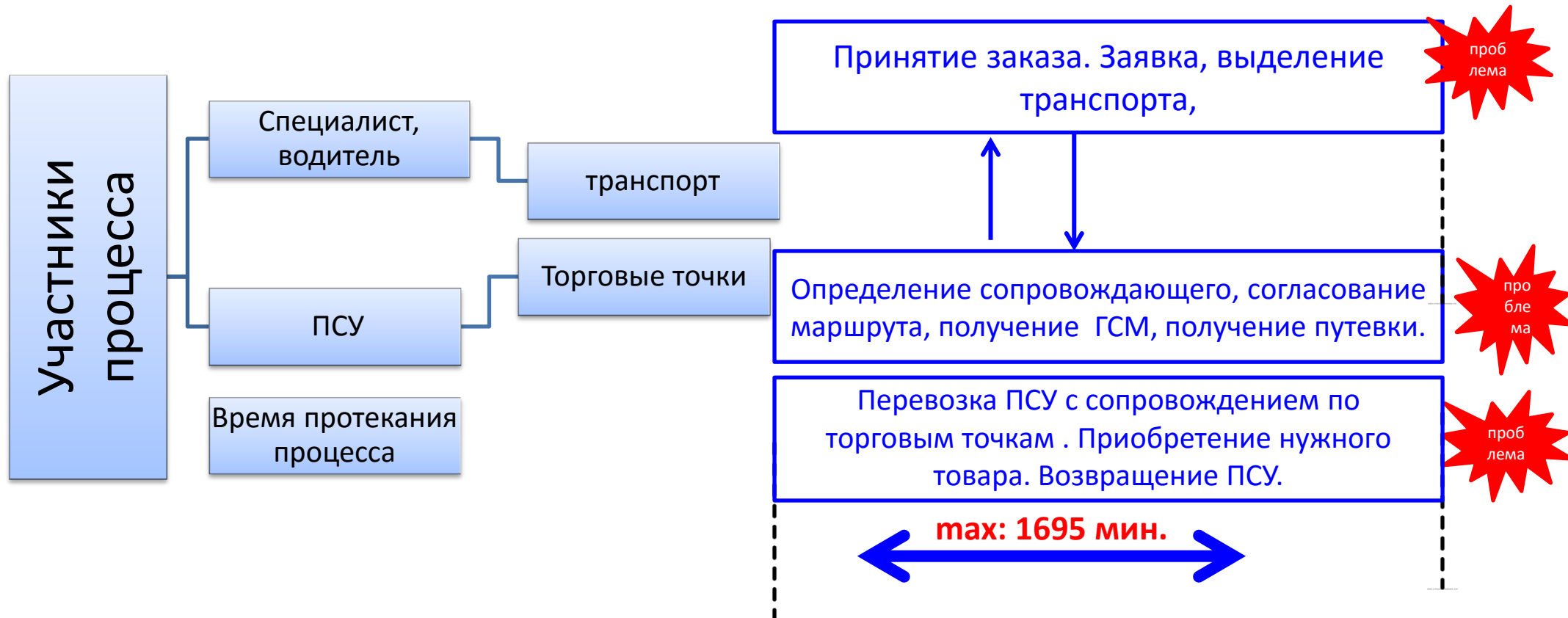
ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ 2 / 5

Наименование мероприятия:			
Эффект от мероприятия	Создание условий для сокращения сроков исполнения качества заявок ПСУ	Каждый ПСУ имеет возможность приобрести товар по желанию.	Создание обстановки близкой к «домашней»



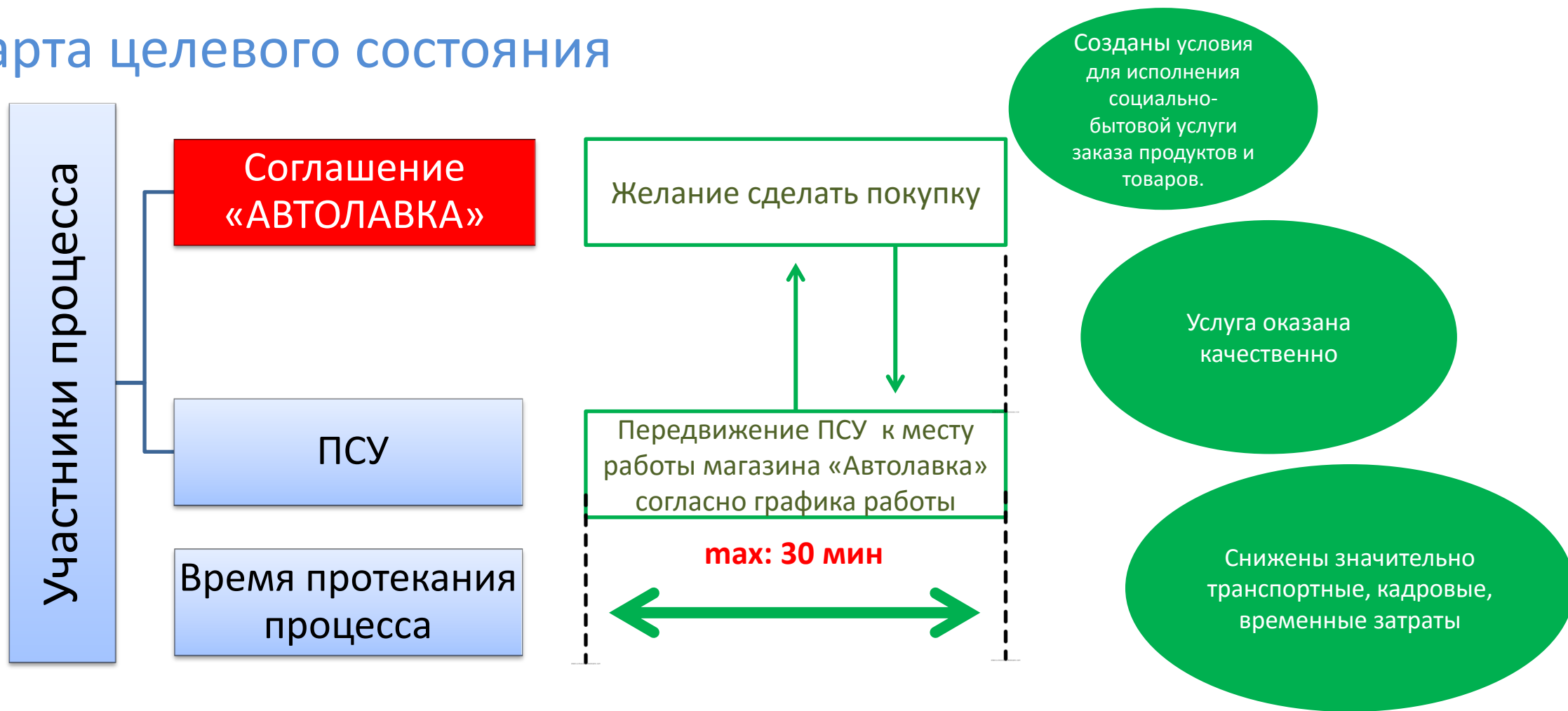
ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ 3 / 5

- Карта текущего состояния



ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ 4 / 5

- Карта целевого состояния



ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ 5 / 5

Соглашение о работе магазина «АВТОЛАВКА» на территории ГБУСОВО «Вязниковский дом- интернат
«Пансионат им.Е.П.Глинки»

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ