

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА И ИНВАЛИДОВ ГОРОДА ТАГАНРОГА»**

ПРИКАЗ

г. Таганрог

№ 46/П

04.08.2020 г.

Об утверждении «Плана
(дорожной карты) мероприятий
по внедрению проекта
«Бережливая социальная работа»

В рамках реализации план-графика (дорожной карты) исполнения министерством труда и социального развития Ростовской области задач на 2020 год по формированию «Эффективного региона», с целью развития культуры бережливого производства, повышения производительности труда в муниципальном бюджетном учреждении «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» (далее – учреждение), **приказываю:**

1. Утвердить и ввести в действие с 04.08.2020 г.:
 - 1.1. «План (дорожную карту) мероприятий по внедрению проекта «Бережливая социальная работа» в муниципальном бюджетном учреждении «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» согласно приложению №1 к настоящему приказу
2. Довести до сведения и исполнения работников учреждения настоящий приказ под подпись согласно приложению №2 к настоящему приказу.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МБУ «ЦСО г. Таганрога»

И.В. Иванченко

План (дорожная карта) мероприятий
по внедрению проекта «Бережливая социальная работа»
в муниципальном бюджетном учреждении «Центр социального обслуживания
граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога»

Проект «Бережливая социальная работа» разработан муниципальным бюджетным учреждением «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Таганрога» (далее – учреждение) и должен поддерживаться в рабочем состоянии как средство достижения и поддержания уровня качества услуг, соответствующего предъявляемым к ним требованиям.

Проект «Бережливая социальная работа» является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг, предназначен для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя социальных услуг.

I. Внешние и внутренние предпосылки старта внедрения проекта

В системе социальной защиты населения города Таганрога большое значение придается развитию стратегии долговременного ухода, современным социально-реабилитационным технологиям, обеспечивающим максимально возможное пребывание человека в привычной социальной среде и поддержку родственников, осуществляющих уход.

В 2019–2024 гг. в городе Таганроге в рамках национального проекта «Демография» реализуется региональный проект «Разработка и реализация программы системной поддержки и повышения качества жизни граждан старшего поколения», направленного на внедрение системы долговременного ухода (далее - СДУ) за гражданами пожилого возраста и инвалидами, которая должна обеспечить сбалансированное социальное обслуживание и социально-медицинскую помощь на дому, а также поддержать их семьи и научить оказывать помощь своим близким самостоятельно.

Сегодня перед учреждениями социальной защиты населения стоят важные задачи по модернизации системы социальной поддержки, внедрения новых форм социального обслуживания, по внедрению современных информационных технологий и автоматизированных систем, направленных на повышение качества предоставления социальных услуг.

Дефицит производственных ресурсов для вовлечения в систему долговременного ухода граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, требует устранить потери - действия, на которые расходуются производственные ресурсы, но которые не являются важными с точки зрения ценности для потребителей социальных услуг.

Применение Lean-технологий («Бережливое производство») для внедрения проекта «Бережливая социальная работа» позволит учреждению без значительных дополнительных вложений улучшить качество предоставляемых социальных услуг, повысить удовлетворенность населения социальной помощью, снизить расходы, сократить сроки предоставления мер социальной поддержки, улучшить условия труда работников.

Пошаговый алгоритм Lean-технологии предусматривает пять этапов:



II. Основные цели и задачи

Основными целями внедрения проекта «Бережливая социальная работа» являются:

- 1) повышение конкурентоспособности учреждения, посредством сохранения имиджа надежного и гарантированного поставщика социальных услуг;
- 2) оптимизация деятельности учреждения посредством сокращения потерь;
- 3) вовлечение персонала в деятельность по улучшению в области качества и бережливого производства.

Для достижения поставленных целей необходимо решить ряд задач:

- 1) Реализация профессиональной компетенции работников учреждения.
- 2) Повышение уровня доступности социальных услуг, оказываемых учреждением:
 - реализация мероприятий, направленных на обеспечение безбарьерного доступа для маломобильных групп населения;
 - обеспечение информационной открытости учреждения;
 - удовлетворение заявленной потребности в социальных услугах.
- 3) Развитие материально-технической базы учреждения.
- 4) Реализация мероприятий, направленных на обеспечение безопасности предоставляемых услуг.
- 5) Обеспечение обратной связи с получателями социальных услуг (оценка качества работы учреждения, мониторинг уровня удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых услуг).
- 6) Разработка и внедрение инновационных технологий социального обслуживания.
- 7) Мониторинг эффективности и результативности менеджмента качества и бережливого производства.

II. План мероприятий

№ п/п	Наименование мероприятия	Ожидаемые результаты	Сроки	Ответственный исполнитель
I. Изучение технологий «Бережливое производство» для внедрения проекта «Бережливая социальная работа»				
1.1	Изучение передового опыта работы по применению технологии «Бережливое производство»	Создание информационного банка идей по внедрению проекта «Бережливая социальная работа»	До 01.09.2021, далее- постоянно	Главный бухгалтер, заместители директора, специалист по кадрам
1.2	Создание рабочей группы по внедрению в деятельность учреждения проекта «Бережливая социальная работа»	Оптимизация использования трудовых, материальных и финансовых ресурсов, задействованных при осуществлении контроля за реализацией в учреждении проекта «Бережливая социальная работа»	До 01.09.2021	Юрисконсульт
1.3	Информирование о задачах, ходе работ и результатах внедрения проекта «Бережливая социальная работа»	Реализация плана внедрения проекта «Бережливая социальная работа»	С 01.09.2021 ежеквартально	Заместитель директора (курирующий социальное направление), заведующие отделениями
1.4	Проведение учебных занятий в учреждении по применению Lean-технологий «Бережливое производство»	100% обучение работников учреждения от планового показателя	С 01.09.2021 ежеквартально	Специалист по кадрам, заведующие отделениями
1.5	Создание раздела «Бережливое производство» на официальном сайте учреждения. Размещение информации по вопросам внедрения проекта «Бережливая социальная работа»	Информирование о результатах внедрения проекта «Бережливая социальная работа»	До 01.09.2021, далее- постоянно	Специалист по социальной работе
1.6	Ежеквартальное проведение производственных совещаний	Осуществление контроля и анализа о внедрении проекта «Бережливая социальная работа»	С 01.09.2021 ежеквартально	Директор

II. Снижение затрат на осуществление деятельности учреждения				
	Снижение затрат на приобретение материальных запасов путем проведение конкурентных способов	Снижение финансовых затрат	В течение финансового года	Заместитель директора (курирующий административно-хозяйственное направление)
2.1	Снижение затрат на приобретение материальных запасов путем проведения конкурентных способов	Установление норматива расходования материальных запасов (моющих средств, канцелярских товаров и др.)	До 01.09.2021	Главный бухгалтер
2.2	Проведение оптимизации расходования материальных запасов	Минимизация расходования бумаги, времени специалистов, затрат на почтовую связь	С 01.09.2021, далее - постоянно	Секретарь-машинистка
2.3	Использование возможностей электронного документооборота для взаимодействия с внешними адресатами	Минимизация расходования бумаги, времени специалистов	С 01.09.2021, далее - постоянно	Заведующие отделениями, специалисты по социальной работе
2.4	Исключение излишнего документооборота, архивирования документов	Переход на использование «бросовых» и природных материалов, экономия бюджетных средств на закупку канцелярских товаров	До 31.12.2021	Специалист по социальной работе
2.5	Применение в работе «Университета третьего возраста» «бросовых» и природных материалов (газетоплетение, лепка из глины, пэчворк и др.)	Установка не менее 90% светодиодных светильников	До 31.12.2021	Заместитель директора (курирующий административно-хозяйственное направление)
2.6	Замена светильников на светодиодные, как энергосберегающая программа	Уменьшение энергозатрат на 0,3 %	С 01.09.2021, далее - постоянно	Работники учреждения
2.7	Отключение света в помещении при временном отсутствии на рабочем месте (более 15 минут) на выходные и на ночь в тех помещениях, где это необходимо	Повышение энергоэффективности, снижение затрат на оплату услуг электроэнергии	С 01.09.2021, далее - постоянно	Работники учреждения
2.8	Отключение компьютерной техники на ночь в выходные и праздничные дни из режима пассивного энергопотребления, где это необходимо			

2.9	Экономия расходов воды в учреждении	Снижение и минимизация расходов воды, затрат	С 01.09.2021, далее - постоянно	Заместитель директора (курирующий административно-хозяйственное направление)
2.10	Анализ обслуживания инженерных сетей	Ежедневный осмотр сетей, выявления дефектов, своевременный ремонт и обслуживание	С 01.09.2021, далее - постоянно	Заместитель директора (курирующий административно-хозяйственное направление)
2.11	Выбор оптимального тарифного плана на услуги связи в учреждении	Оптимизация расходов на услуги связи	В течение года	Заместитель директора (курирующий административно-хозяйственное направление)
2.12	Соблюдение маршрута движения автотранспортных средств учреждения	Эффективное использование автотранспортных средств учреждения	В течение года	Водители автомобиля
III. Самоорганизация и оптимизация деятельности работников учреждения				
3.1	Приведение рабочих мест в соответствие с требованиями системы 5S, состоящих из пяти последовательных шагов: 1 шаг «Сортировка» - избавление от ненужных вещей с рабочего места, очищение рабочего места; 2 шаг «Соблюдение порядка» - с раскладыванием предметов там, где они будут постоянно находиться; 3 шаг «Соблюдение чистоты» - очищение и недопущение загрязнения рабочего места; 4 шаг «Стандартизация» - пошаговое описание действий и методов работы; 5 шаг «Совершенствование» - самодисциплина, поддержание результатов, достигнутых ранее	Совершенствование системы организации рабочего места с наименьшими затратами, сокращение потерь рабочего времени, связанных с плохой организацией рабочего места	С 01.09.2021, далее - постоянно	Заведующие отделением

3.2	Проведение внутреннего аудита по систематизации документов и информации: - бумажный документооборот; - системность использования локальной сети	Создание системного информационного пространства для эффективного документооборота	Не реже одного раза в полугодие	Главный бухгалтер, заместители директора, секретарь-машинистка
3.3	В рамках самоорганизации: - культура здорового образа жизни - ответственного отношения к своему здоровью - введение «физкультурминитки» здоровья; - использование технологического перерыва;	Снижение временных затрат связанных с больничными (листами временной нетрудоспособности), повышение эффективности работы, привлечение работников к системным занятиям спортом. Уменьшение количества дней на больничном на 10%	Постоянно в течение месяца	Медицинская сестра
3.4	Проведение мероприятий по профилактике профессионального выгорания	Уменьшение профвыгорания группы с «высоким» показателем на 30%. Уменьшение количества уволившихся работников по сравнению с аналогичным периодом прошлого года	В течение года	Специалист по кадрам, заведующие отделениями
3.5	В рамках самоорганизации: использование общей рассылки в чате для общих объявлений	Повышение качества работы и эффективности работников	Постоянно в течение месяца	Специалист по кадрам
3.6	Приглашение и информирование работников через личные сообщения. Использование системы оповещения для оперативного информирования работников и получателей социальных услуг	Повышение качества работы и эффективности работников	Постоянно в течение месяца	Заведующие отделениями
3.7	В рамках самоорганизации: ведение телефонных переговоров в общем кабинете без повышения тона разговора	Повышение качества работы и эффективности работников	С 01.09.2021, далее - постоянно	Работники учреждения

3.8	Создание культуры непрерывного совершенствования процессов	Разъяснение принципов культуры непрерывного совершенствования процессов учреждения	С 01.09.2021, далее - постоянно	Заместители директора, заведующие отделениями
3.9	Пересмотр содержания работ, должностных обязанностей персонала на соответствие принципам эффективного (бережливого) производства. Анализ и равномерное распределение рабочей нагрузки	Равномерное распределение рабочей нагрузки. Принятие правильных управленческих решений для оптимизации процесса	С 01.09.2021, далее - постоянно	Заведующие отделениями
IV. Повышения качества предоставления социальных услуг				
4.1	Работа с благотворителями и волонтерами	Снижения нагрузки на муниципальный сектор при оказании социальных услуг	Постоянно	Заместитель директора (курирующий социальное направление)
4.2	Проведение внутреннего контроля качества оказания социальных услуг	Соблюдение стандартов оказания социальных услуг	Постоянно, согласно плану	Заведующие отделениями
4.3	Проведение мероприятий по повышению компетентности специалистов по социальной работе, социальных работников, медицинских сестер - проведение занятий в рамках системы долговременного ухода	Формирование компетентности специалистов по социальной работе, социальных работников, медицинских сестер	В течение года	Заместитель директора (курирующий социальное направление), заведующие отделениями, медицинская сестра
4.4	Выявление неэффективных затрат времени на предоставление услуги	Сокращение времени на предоставление социальных услуг	В течение года	Заведующие отделениями
4.5	Автоматизация процессов учета оказания социальных услуг	Усиление контроля за предоставлением социальных услуг, оптимизация процесса предоставления социальных услуг	В течение года	Заведующие отделениями