

Бережливое производство – модель управления организацией, основанная на постоянном стремлении к устранению всех видов потерь в процессах. Модель предполагает вовлечение всех сотрудников в работу по повышению эффективности процессов, улучшению качества продуктов и услуг организации.

Основные цели:

- создание процесса непрерывного устранения потерь, то есть устранение любых действий, которые потребляют ресурсы;
- повышение эффективности работы отделения срочного социального обслуживания за счет оптимизации процессов учета данных получателей социальных услуг и устранения потерь рабочего времени специалистов.

Задачи:

- анализ текущих процессов учета и выявление «узких мест»;
- повышение эффективности работы отделения срочного социального обслуживания за счет оптимизации процессов учета данных получателей социальных услуг;
- устранение потерь рабочего времени специалистов отделения;
- оптимизация рабочего места сотрудников;
- внедрение инструментов бережливого производства (5S, визуализация, стандартизация, картирование).



Этапы реализации

Организационно-диагностический

1

Создание рабочей группы, обучение сотрудников основам бережливого производства, анализ потерь.

Проектно-внедренческий

2

Апробация системы 5S, внедрение визуализации и стандартизации, корректировка процессов.

Контрольно-оценочный

3

Мониторинг промежуточных результатов, анализ достигнутых показателей, корректировка процессов при необходимости.

Заключительный

4

Масштабирование практики на другие отделения учреждения, обучение сотрудников.



Внедрение принципов бережливого производства



Стандартизация бланков

Единая форма внесения данных для всех типов заявлений



Цифровой офис

Единая точка ввода данных в электронную систему



Систематизация рабочего места

Единая система хранения документов



Картирование потока создания ценностей

- Построена схема движения документов, выявлены потери: дублирование ввода информации, ожидание, лишнее перемещение, избыточная обработка.

Система 5S

- Организованы рабочие места специалистов: определены рациональные места хранения документов, устранены завалы бумаг.

Визуализация

- Внедрена цветовая маркировка папок по категориям получателей социальных услуг и важности документов в том числе сроков исполнения (контроля).

Стандартизация

- Разработаны и внедрены единые формы заполнения документов (стандарты заполнения, регламенты взаимодействия).



Проблематика до оптимизации

Дублирование данных

Одна и та же информация вносилась на бумагу, в системы учета — при каждом посещении учреждения получателем социальных услуг.

Срочность vs качество

Необходимость быстрой помощи (продукты, одежда, консультации) приводила к ошибкам в документации.

Потеря времени

Специалисты тратили до 25% рабочего времени на рутинный учет вместо работы с получателями социальных услуг.

Риск ошибок

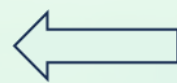
При ручном копировании данных возможны опечатки. Зависимость от физической сохранности бумажных данных. Заполнение документов (согласий, заявлений и т.д.) вручную получателями социальных услуг.

Организация рабочего пространства

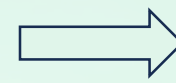
Отсутствует единый подход к хранению текущей документации (бланки, документы со сроком отработки и т.д.)



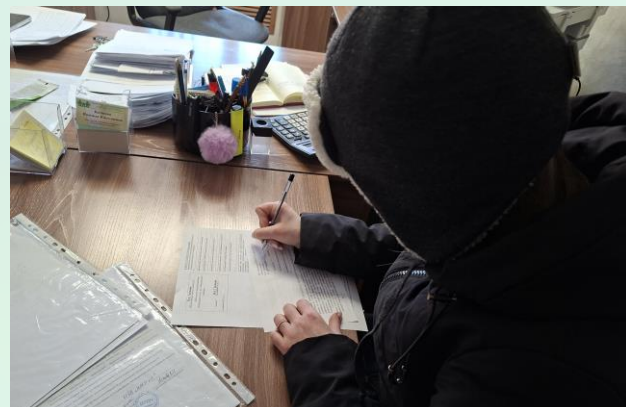
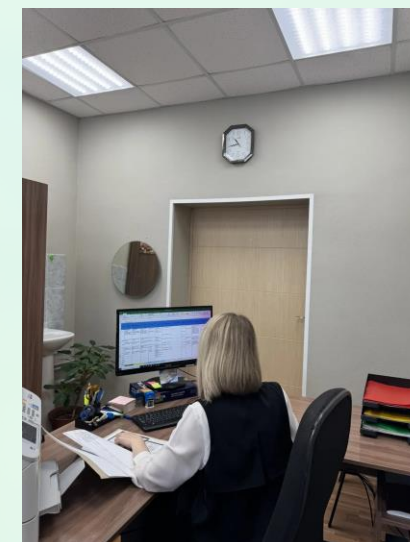
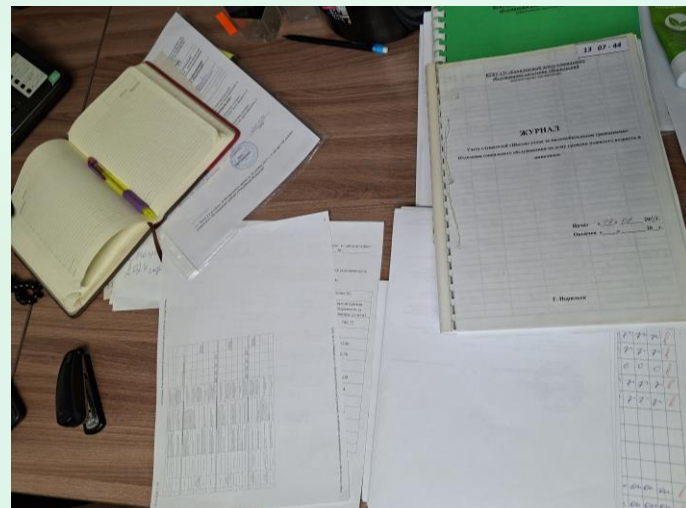
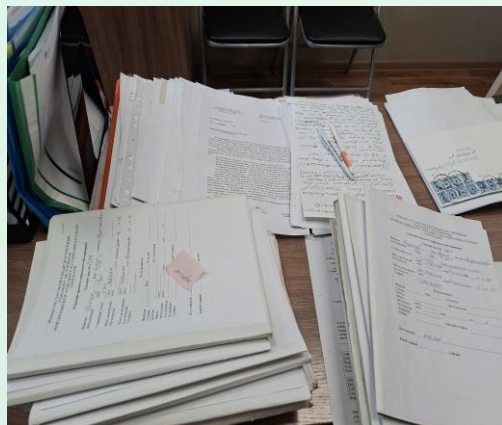
Было



Визуализация изменений



Стало



№	№ учета	Дата	Возраст	Пол	Фамилия	Имя	Отчество	Ф.И.О.	Город	Улица	Дом	Квартал	Статус (статьи 1, 2, 3 гр. и п. Т.С., БОМЖ)	Дата рождения	Примечание (часть у/д находится в архиве)
5416													ЛОЖЬ		
5417													ЛОЖЬ		
5418													ЛОЖЬ		
5419													ЛОЖЬ		
5420													ЛОЖЬ		
5421													ЛОЖЬ		
5422													ЛОЖЬ		
5423													ЛОЖЬ		
5424													ЛОЖЬ		
5425													ЛОЖЬ		
5426													ЛОЖЬ		
5427													ЛОЖЬ		
5428													ЛОЖЬ		
5429													ЛОЖЬ		
5430													ЛОЖЬ		
5431													ЛОЖЬ		
5432													ЛОЖЬ		
5433													ЛОЖЬ		
5434													ЛОЖЬ		
5435													ЛОЖЬ		
5436													ЛОЖЬ		
5437													ЛОЖЬ		
5438													ЛОЖЬ		
5439													ЛОЖЬ		
5440													ЛОЖЬ		

№ инв.	Ф.И.О.	Прочие адреса	От кого	Кратко	Город	Адрес регистрации	Адрес проживания	Дата рождения	Пол/фуг.и.п.	Выдан	СНИЛС	св.объект
1112												
1113	Иванов Иван Иванович	Иванов Иван Иванович	Иванов Иван Иванович		Норильск	Федоровского 91-91	Космонавтов 91-91	25.05.2025	40 400 000	ГУ МВД по г. Норильску	60666999	
1114												
1115												
1116												
1117												
1118												
1119												
1120												
1121												
1122												
1123												
1124												
1125												
1126												
1127												
1128												
1129												
1130												
1131												



Качественные улучшения

Сокращение времени ожидания

Время обработки заявки сократилось в среднем с 45 до 30 минут на 1 человека. Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг за счет сокращения времени ожидания.



Повышение качества данных

Ошибки в учете сократились на 75%. Единая точка ввода исключила дублирование.



Больше времени

Специалисты перенаправили 28% времени с рутины на консультирование и помощь. Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг за счет сокращения времени ожидания.



Электронный документооборот

Отказ от бумажных копий. Все данные в одной системе, мгновенный доступ и поиск. Повышение прозрачности процессов учета. Снижена бумажная нагрузка на сотрудников.



Повышение культуры бережливого производства

Сотрудники отделения освоили базовые инструменты бережливого производства.



Результаты работы подразделений Центра по итогам 12 месяцев 2023 г. и сравнительный анализ по отношению к 12 месяцам 2022 г.

Наименование отделения	Кол-во мест	Численность обслуженных				Количество услуг			
		период – 12 мес.		2023г. к 2022г. (ст.4 к ст.3)		период – 12 мес.		2023г. к 2022г. (ст.8 к ст.7)	
		2022г.	2023г.	%	+,-	2022г.	2023г.	%	+,-
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ФОРМЕ ПОЛУСТАЦИОНАРНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (план 2022 г. - 2530 чел., план 2023 года -									
Отделение срочного социального обслуживания	-	1183	1325	12%	142	2046	2103	2,8%	57
Итого:	0	1183	1325						

Результаты работы подразделений Центра по итогам 12 месяцев 2024г. и сравнительный анализ по отношению к 12 месяцам 2023 г.

Наименование отделения	Кол-во мест	Численность обслуженных				Количество услуг			
		период – 12 мес.		2024г. к 2023г. (ст.4 к ст.3)		период – 12 мес.		2024г. к 2023г. (ст.8 к ст.7)	
		2023г.	2024г.	%	+,-	2023г.	2024г.	%	+,-
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ФОРМЕ ПОЛУСТАЦИОНАРНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ									
Отделение срочного социального обслуживания	-	1325	1409	6%	84	2103	2198	4,5%	95
Итого:	0	1325	1409						

Результаты работы подразделений Центра по итогам 12 месяцев 2025г. и сравнительный анализ по отношению к 12 месяцам 2024 г.

Наименование отделения	Кол-во мест	Численность обслуженных				Количество услуг			
		период – 12 мес.		2025г. к 2024г. (ст.4 к ст.3)		период – 12 мес.		2025г. к 2024г. (ст.8 к ст.7)	
		2024г.	2025г.	%	+,-	2024г.	2025г.	%	+,-
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ФОРМЕ ПОЛУСТАЦИОНАРНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ									
Отделение срочного социального обслуживания	966	1409	1512	7%	103	2198	2321	5,6%	123
Итого:	966	1409	1512						



Измеримые результаты

28%

**Снижение
времени**
на ввод и обработку
данных

75%

**Сокращение
ошибок**
в документации и учете

25%

Больше времени
на индивидуальную
работу с клиентами

100%

**Электронный
учет**
все данные в
цифровом виде

Масштабирование

Опыт работы отделения срочного социального обслуживания тиражирован во все структурные подразделения КГБУ СО «КЦСОН «Норильский»

- Отделение социального обслуживания на дому № 1, 2;
- Отделение временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов;
- Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому;
- Социально реабилитационное отделение для граждан пожилого возраста, инвалидов и детей с ограниченными возможностями;
- Административно-управленческий персонал (ведущие экономисты - внедрена электронная система учета данных «Реестр контрактов»).



Инновационность практики

Практика демонстрирует успешное применение инструментов бережливого производства, традиционно используемых в производственной сфере, в деятельности государственного бюджетного учреждения социального обслуживания. Особенностью является адаптация инструментов бережливого производства к специфике срочного социального обслуживания, в том числе и структурных подразделений учреждения, где ключевыми критериями выступают оперативность, точность учета и доступность помощи. Принципы бережливого производства позволяют сокращать потери времени и ресурсов, повышать качество обслуживания и направлять внимание на оказание своевременной помощи и услуг каждому получателю социальных услуг.

Внедрение практики не требует привлечения дополнительного финансирования, осуществляется за счет внутренних ресурсов учреждения.

Повторяемый опыт

- Методология применима в других отделениях учреждения

Масштабируемый подход

- Принципы бережливого производства адаптируются под специфику любого социального учреждения





**Краевое государственное бюджетное учреждение
социального обслуживания
«Комплексный центр социального обслуживания
населения «Норильский»**

**663330, г. Норильск,
ул. Маслова, д. 4,
ул. Богдана-Хмельницкого, д. 20.**

Приемная (3919) 373315

E-mail kpson.norilsk@mail.ru

Электронная почта: <http://www.kpson-norilsk.ru>

