

НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ВНЕДРЕНИЯ ПРИНЦИПОВ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА В ОРГАНИЗАЦИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»



УЧАСТНИКИ КОНКУРСА

Сопина Ирина Игоревна

Директор Муниципального
казенного учреждения
Чебаркульского городского округа
«Семейный многофункциональный
центр»



Сощенко Ольга Викторовна

Начальник управления проектной
деятельности Министерства
социальных отношений
Челябинской области



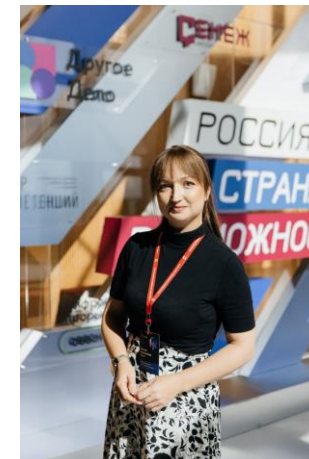
Фазулова Елена Викторовна

Заведующий отделением
«Домашний
микрореабилитационный центр»
Муниципального казенного
учреждения Чебаркульского
городского округа «Семейный
многофункциональный центр»



Лещенко Евгения Анатольевна

Начальник отдела координации
проектов Министерства
социальных отношений
Челябинской области





МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЧЕБАРКУЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
«СЕМЕЙНЫЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР»

ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ДЕТЯМ С
ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ИХ РОДИТЕЛЯМ (ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ) НА
ТЕРРИТОРИИ ЧЕБАРКУЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

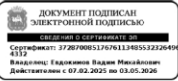


Утверждено:
Губернатор Челябинской области
А.Л. Текслер

Карточка проекта «Оптимизация процесса предоставления услуг детям с инвалидностью и их родителям (законным представителям) на территории Чебаркульского городского округа»



Заместитель Губернатора
Челябинской области
В.М. Едускинов



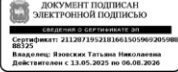
1. Вовлеченные лица и рамки проекта
Заказчик процесса: дети-инвалиды и их родители (законные представители), проживающие на территории Чебаркульского городского округа, Министерство социальных отношений Челябинской области.
Владелец процесса: Лутчева Наталья Равдиловна – Министр социальных отношений Челябинской области.
Границы процесса: с момента возникновения потребности в получении услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала детей-инвалидов, консультирования, экстренной психологической и натуральной помощи) (далее – социальные услуги) до завершения первичного приема специалистом.
Периметр проекта: Муниципальное казенное учреждение Чебаркульского городского округа «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей».
Руководитель проекта: Лутчева Наталья Равдиловна – Министр социальных отношений Челябинской области.
Команда проекта: Кольда Н.А. – заместитель Министра социальных отношений Челябинской области; Кузнецова О.А. – начальник УСЗН Чебаркульского городского округа; Фомичева Е.А. – руководитель УСЗН администрации Чебаркульского муниципального района; Сопова И.П. – директор Муниципального казенного учреждения Чебаркульского городского округа «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (далее – Центр); Физулова Е.В. – специалист по социальной работе Центра; Сошенко О.В. – начальник Управления проектной деятельности Министерства социальных отношений Челябинской области (далее – Министерство); Зареина М.Л. – начальник Управления демографической политики Министерства; Гусев А.В. – начальник отдела по делам инвалидов Министерства; Лещенко Е.А. – начальник отдела координации проектов Министерства; Трякина Г.Г. – начальник отдела организации работы с семьей и детьми, сопровождающими семей участников специальной военной операции; Решетова К. В. – консультант отдела организации социального обслуживания Министерства; Рыжкова А.М. – старший инструктор-методист Челябинского областного центра социальной защиты «Семья».

2. Обоснование выбора
Ключевой риск: рост социальной напряженности; низкая удовлетворенность граждан (законных представителей), воспитывающих детей-инвалидов, условиями предоставления социальных услуг; создание негативного образа системы социальной защиты населения области; нерациональное использование времени клиентов.
Причины возникновения: низкая доступность получения социальных услуг детьми-инвалидами и их родителями (законными представителями) в Чебаркульском городском округе; недостаточная адаптация территории и здания Центра для осуществления приема граждан (законных представителей), воспитывающих инвалидов; низкий охват семей, воспитывающих детей-инвалидов, предоставлением социальных услуг.
Ценность для заказчика: создание системы предоставления социальных услуг для детей-инвалидов и их родителей (законных представителей); обеспечение доступности территории и здания Центра для граждан (законных представителей), воспитывающих детей-инвалидов; повышение доступности получения социальных услуг для детей-инвалидов; повышение удовлетворенности граждан (законных представителей), воспитывающих детей-инвалидов, доступностью предоставления услуг.
Проект имеет потенциал для тиражирования.

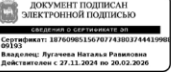
3. Плановый эффект		
Наименование показателя	Текущий показатель	Целевой показатель
Наличие системы предоставления социальных услуг для детей-инвалидов и их родителей (законных представителей)	отсутствует	внедрена
Удовлетворенность доступностью социальных услуг	*	90%
Увеличение количества получателей социальных услуг	7 чел в год	не менее 100 чел в год
Соответствие доступности Центра для получения услуг детьми-инвалидами и их родителями (законными представителями)	условно доступно	полностью доступно

* значение показателя будет уточнено в ходе картирования

Согласовано:
Заместитель руководителя Аппарата Губернатора и Правительства Челябинской области – начальник Управления государственной службы Правительства Челябинской области
Т.Н. Язовских



Министр социальных отношений
Челябинской области
Н.Р. Лутчева



Карточка проекта утверждена Правительством
Челябинской области

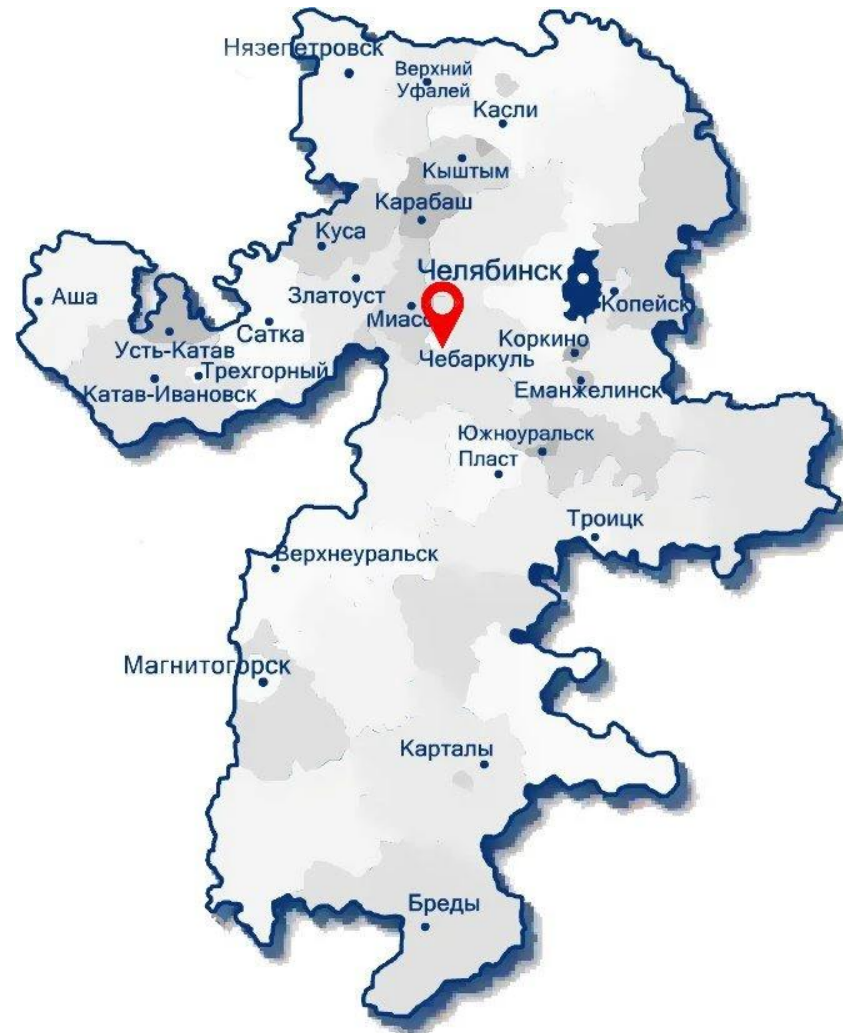
РАСПРОСТРАНЕНИЕ ПРАКТИКИ

ЧЕЛЯБИНСКАЯ ОБЛАСТЬ

Чебаркульский городской округ

Общая численность детей инвалидов составляет **182** человека, из них с:

- психическими расстройствами – **77**
- нервными заболеваниями – **33**
- заболеваниями опорно-двигательной системы – **7**
- заболеваниями слуха – **2**
- заболеваниями зрения – **2**



ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ



Главная проблема

Низкая доступность получения социальных услуг детьми-инвалидами и их родителями (законными представителями) в Чебаркульском городском округе, недостаточная адаптация территории и здания учреждения для осуществления приема граждан, имеющих ограничения по здоровью.

Цель

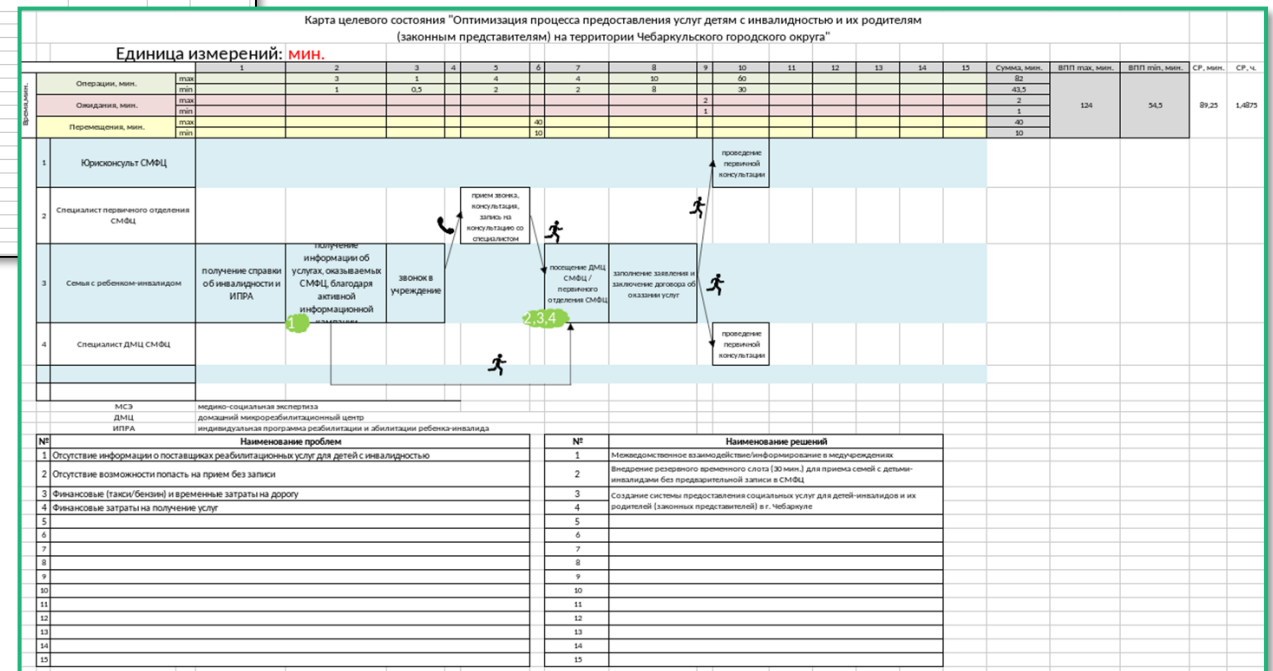
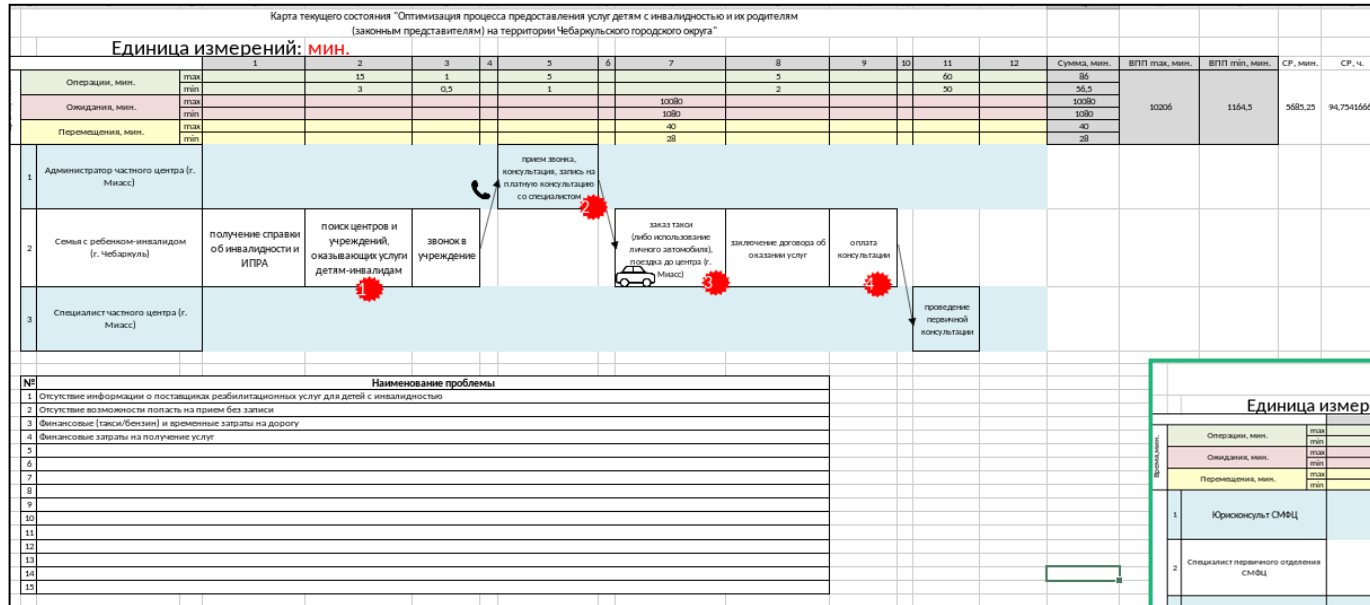
Создание системы предоставления социальных услуг для детей-инвалидов и их родителей (законных представителей).

Задачи

- Обеспечение доступности территории и здания учреждения для граждан, имеющих ограничения по здоровью;
- Повышение доступности получения социальных услуг для детей-инвалидов;
- Повышение удовлетворённости граждан, воспитывающих детей-инвалидов, доступностью предоставления услуг.

КАРТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА

КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ/ КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ



Процесс
картирования

ПРОБЛЕМЫ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В ХОДЕ КАРТИРОВАНИЯ/РЕШЕНИЯ



Анализ проблем по методу

«5 Почему»

Проблемы	Решения
Отсутствие информации о поставщиках реабилитационных услуг для детей с инвалидностью	Межведомственное взаимодействие/информирование в медучреждениях
Отсутствие возможности попасть на прием без записи	Внедрение резервного временного слота (30 мин.) для приема семей с детьми-инвалидами без предварительной записи в СМФЦ
Финансовые (такси/бензин) и временные затраты на дорогу	Создание системы предоставления социальных услуг для детей-инвалидов и их родителей (законных представителей) в г. Чебаркуле
Финансовые затраты на получение услуг	

Проблема 1: Отсутствует информация о поставщиках реабилитационных услуг для детей с инвалидностью.

Почему?

Потому что в открытых источниках (сайты администрации, УСЗН, поликлиник, информационные стенды) нет структурированного, понятного и актуального перечня организаций, куда можно обратиться родителям после получения ИПРА.

Почему?

Потому что ни одно ведомство или учреждение на территории Чебаркуля не взяло на себя функцию сбора, систематизации, регулярного обновления и публикации информации обо всех поставщиках услуг (муниципальных, государственных, некоммерческих), работающих с детьми-инвалидами.

Почему?

Потому что в должностные регламенты и положения об отделах УСЗН, КЦСОН, ЦПД и других потенциально ответственных структурах не включена обязанность по информационному сопровождению и маршрутизации семей с детьми-инвалидами. Это считается «ничей» зоной ответственности.

Почему?

Потому что на муниципальном уровне не разработана и не утверждена единая система (порядок, регламент, дорожная карта) межведомственного взаимодействия по сопровождению семей с детьми-инвалидами, где были бы четко распределены роли: кто выявляет, кто информирует, кто предоставляет услуги, кто координирует.

Почему?

Отсутствует назначенный координатор (конкретный орган или рабочая группа) с полномочиями инициировать разработку, согласование и внедрение межведомственного порядка маршрутизации семей с детьми-инвалидами. Вопрос долгое время не поднимался как требующий системного решения, так как считалось, что проблему «закрывает» возможность платного получения услуг в соседнем городе.

Коренная причина

Отсутствие единой системы информирования и межведомственного взаимодействия при сопровождении семей с детьми-инвалидами из-за того, что не назначен координатор и не распределены зоны ответственности между ведомствами.

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРАКТИКИ

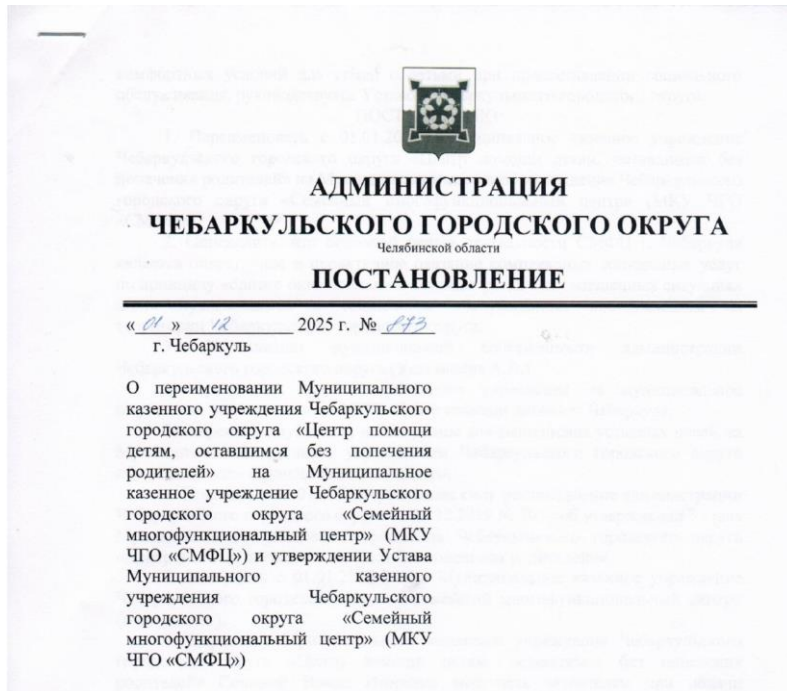
1. Перепрофилирование МКУ «Центр помощи детям» г. Чебаркуля в МКУ ЧГО «Семейный многофункциональный центр», создание отделения «Домашний микрореабилитационный центр» для детей ОВЗ и инвалидов

2. Проведение ремонтных работ для повышения доступности здания и территории:

- текущие ремонтные работы во всех помещениях, задействованных в обслуживании граждан с инвалидностью;
- благоустроены кабинеты специалистов;
- созданы комфортные и безопасные условия для детей с разными видами ограничений;
- обеспечено соответствие помещений санитарно-гигиеническим и противопожарным нормам.

3. Повышение квалификации специалистов

4. Увеличение численности специалистов и оказываемых услуг.

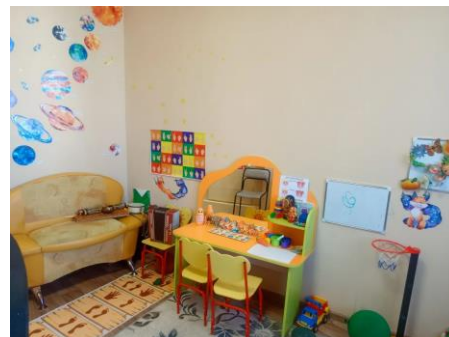


РЕАЛИЗАЦИЯ ПРАКТИКИ

Новые меры



- навигационные таблички по всему маршруту передвижения граждан;
- расположение специалистов, работающих с детьми-инвалидами, в одном помещении на первом этаже здания;
- зона ожидания для родителей детей с инвалидностью с информационным сопровождением (брошюры, буклеты, доступ к консультациям);
- расширенные дверные проёмы для свободного проезда инвалидных колясок;
- администратор на первом этаже - возможность заключить договор об оказании услуг непосредственно на месте, без дополнительных визитов в другие отделы;
- внедрение резервного временного слота (30 мин.) для приема семей с детьми-инвалидами без предварительной записи в СМФЦ;
- организация межведомственного взаимодействия, активная информационная кампания.

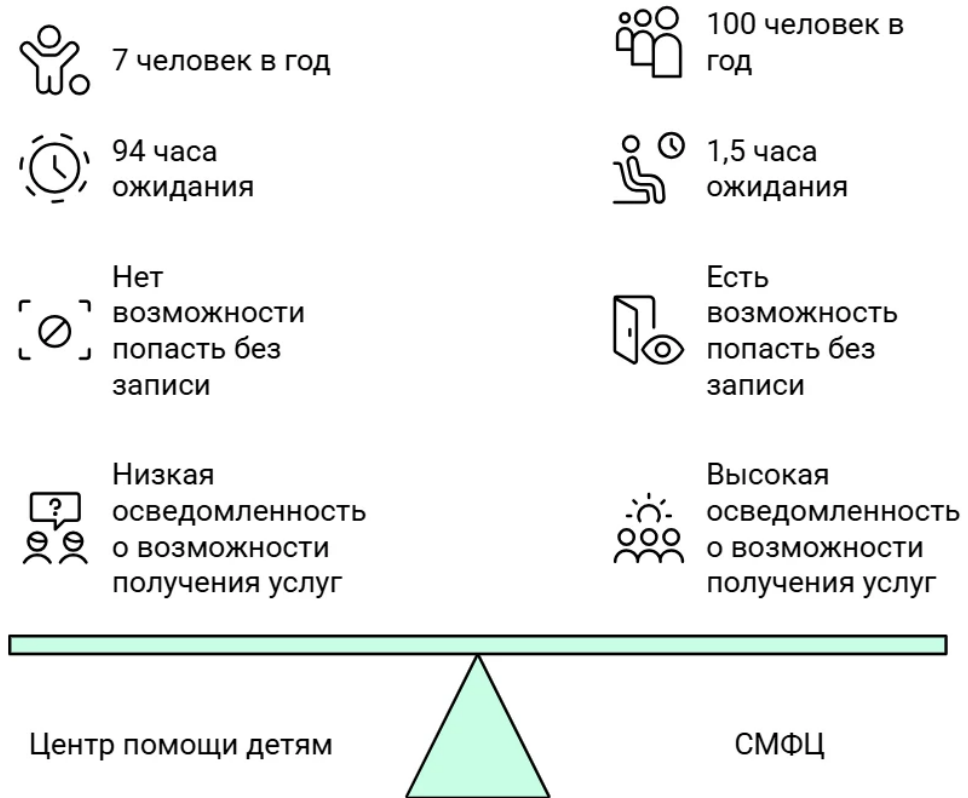


ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ РЕСУРСЫ

- Субвенция на содержание учреждения
- Участие в муниципальной программе «Доступная среда»
- Привлечение благотворительных средств
- Активное участие депутатов Собрания депутатов Чебаркульского городского округа и общественных деятелей



БЫЛО/СТАЛО



ВЛИЯНИЕ ВНЕДРЕНИЯ ПРАКТИКИ НА ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ ЖИЗНИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Повышение уровня жизни получателей социальных услуг, имеющих детей с инвалидностью

- беспрепятственный доступ в учреждение;
- сокращение времени оформления услуг;
- концентрация специалистов и администратора на первом этаже и избавила семьи от лишних перемещений;
- комфортная среда — зона ожидания для родителей, игровая зона с развивающими пособиями, продуманный дизайн помещений — сделала визиты менее стрессовыми и более продуктивными.

Выросла удовлетворённость родителей, снизились барьеры в получении помощи, а дети с инвалидностью получили больше возможностей для развития и социализации — всё это в комплексе заметно улучшило качество жизни семей с детьми с инвалидностью.



ИТОГИ И ПЕРСПЕКТИВЫ

ОТЗЫВЫ

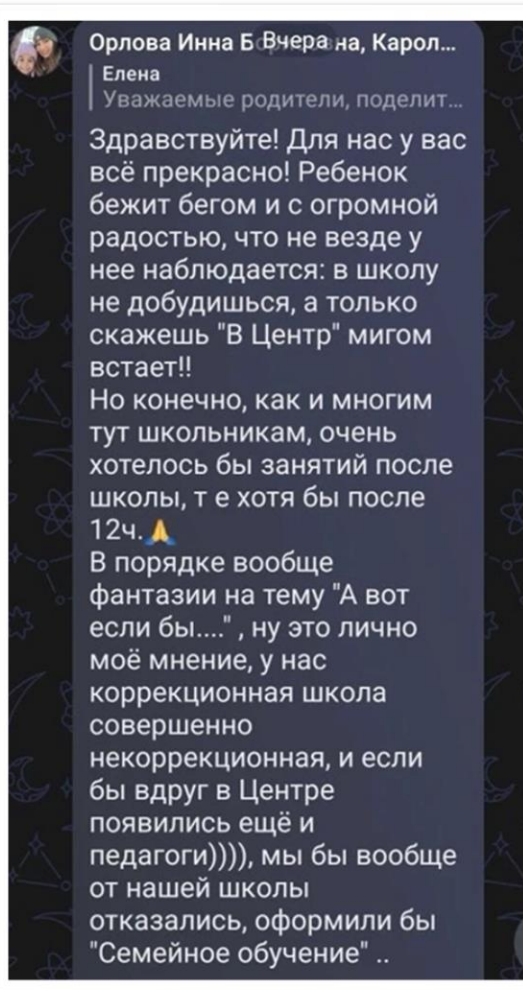


Итоги

- создана доступная среда для детей с ОВЗ и их семей;
- оптимизированы процессы получения услуг;
- повышено качество помощи за счёт обучения специалистов;
- обеспечен комплексный подход к решению проблем.

Перспективы

- дальнейшее развитие инфраструктуры;
- расширение спектра услуг для граждан с ментальными нарушениями 18 лет и старше;
- внедрение новых методик работы;
- практика соответствует требованиям законодательства о доступной среде и может быть масштабирована в других муниципалитетах и регионах с минимальными корректировками под местные условия.



КОМАНДНАЯ РАБОТА

