



**Областное бюджетное  
учреждение  
здравоохранения "Шуйская  
центральная районная  
больница"  
Проект:  
«Оптимизация процесса  
выписки льготных рецептов -  
Организация кабинета выписки  
льготных рецептов».**



## Миссия ОБУЗ «Шуйская ЦРБ»

«Создание новой  
модели медицинской  
организации,  
оказывающей  
первичную медико –  
санитарную помощь»»

Алгоритм последовательных действий по реализации проекта  
«Оптимизация процесса выписки льготных рецептов -  
Организация кабинета выписки льготных рецептов»

Обоснование  
выбора  
проекта -  
образца

Подготовка  
нормативных  
документов:  
приказ,  
ТПР,  
карточка  
проекта

КПСЦ (текущее  
состояние)  
Картирование  
КПСЦ (целевое  
состояние)

Листы проблем  
и предложений  
Системная  
работа по сбору  
проблем и  
предложений

Определение  
корневой  
причины,  
мероприятия по  
устранению их  
и внедрению  
улучшений

Мониторинг  
внедренных  
улучшений

Стандартизация  
внедренных  
улучшений

Отчёт

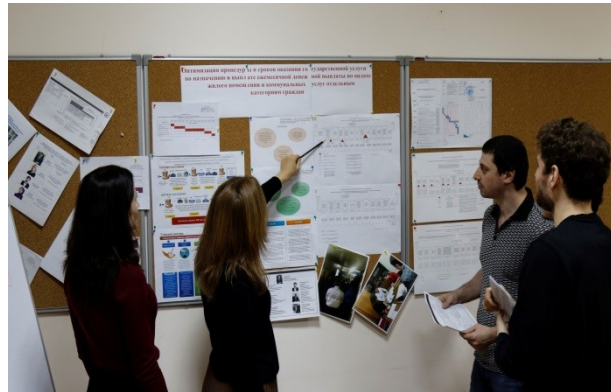
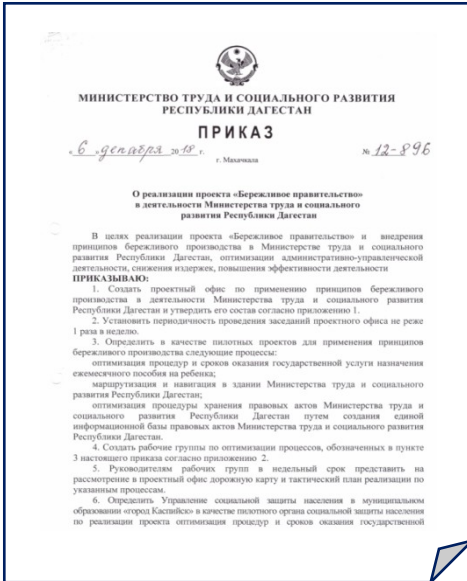




Министерством труда и социального развития Республики Дагестан проект «Оптимизация процедуры и сроков оказания государственной услуги по назначению и выплате ежемесячной денежной выплаты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан» был выбран в связи длительными очередями в управлениях социальной защиты населения в муниципальных образованиях при предоставлении государственной услуги по назначению и выплате ежемесячной денежной выплаты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан



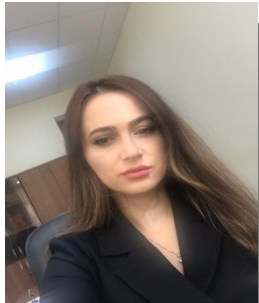
# Создание проектного



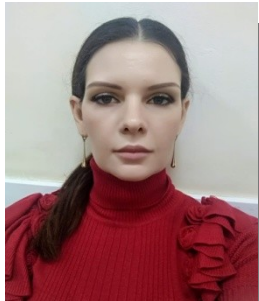
# Состав проектного офиса



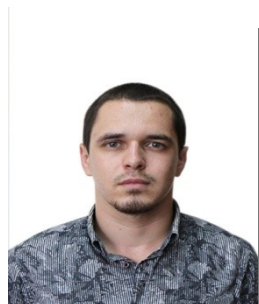
Руководитель -  
Зайналлаев  
Ибрагим Абдуллабекович  
Первый заместитель  
Министра



Администратор -  
Мурадова  
Захрахалум  
Семедуллаевна  
Начальник отдела правового  
регулирувания



Ответственная за  
улучшение -  
Хамдулаева  
Сабина Арифовна  
Ведущий специалист 2 разряда отдела  
по профилактике коррупции и иных  
правонарушений



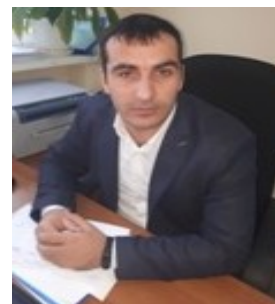
Ответственный за  
стандартизацию -  
Гаджиэменов  
Рамазан Багавдиншайхович  
Исполняющий обязанности  
консультанта отдела правового  
регулирувания



Ответственный за  
улучшение -  
Шабанов  
Марат Дмитриевич  
Заместитель начальника  
отдела правового  
регулирувания



Ответственный за  
визуализацию и  
информатизацию -  
Абдулагаев  
Азим Абдулагаевич  
Исполняющий обязанности  
начальника управления  
автоматизации и  
информационных систем



Ответственный за  
информирование -  
Магомедов  
Анвар Шамильевич  
Заместитель начальника  
отдела кадров и обучения  
персонала

# Карточка



УТВЕРЖДАЮ  
Министр труда и социального развития  
Республики Дагестан  
*И.М. Мугутдинова*  
И.М. Мугутдинова

## Карточка проекта "Оптимизация процедур и сроков оказания государственной услуги по назначению и выплате ежемесячной денежной выплаты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан"

<u>1. Вовлеченные лица и рамки проекта</u>	
Заказчики проекта:	Мугутдинова И.М., Министр труда и социального развития Республики Дагестан, Сабуров В.Ю. (куратор)
Периметр проекта:	Управление социальной защиты населения, МФЦ
Границы проекта:	Начало проекта: посещение заявителем УСЗН для получения перечня документов Конец проекта: принятие решения о предоставлении заявителю государственных услуг
Владелец процесса:	Начальник управления социальной поддержки - Акавов А.Р.
Руководитель проекта:	Акавов А.Р., начальник управления социальной поддержки
Команда проекта:	Приказ от 18.03.2019 г. № 12-134

<u>2. Обоснование выбора</u>
1. Потеря времени гражданина при сборе сведений, подтверждающих фактически произведенные расходы и сведений (документов) об отсутствии задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг. (2 дня) 2. Потеря времени при заполнении заявления на предоставление государственной услуги. (20 минут) 3. Несвоевременное получение документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в рамках межведомственного взаимодействия.

<u>3. Цели и плановый эффект</u>		
Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
1. Сокращение сроков оказания государственной услуги по назначению и выплате ежемесячной денежной выплаты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан	30 дней	7 дней
2. Сбор сведений, подтверждающих фактически произведенные расходы и сведений (документов) об отсутствии задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг.	2 дня	0
3. Изменение формы заявления (согласие на обработку персональных данных включено в форму заявления).	20 минут	5 минут
4. Организация межведомственного информационного документооборота в электронном виде по защищенному каналу связи VirNet между УСЗН и заинтересованными органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг.	28 дней	7 дней

<u>4. Ключевые события проекта</u>
1. Старт проекта - 18.03.2019 2. Диагностика и целевое состояние - 25.03.2019 - 27.05.2019 <ul style="list-style-type: none"><li>Разработка текущей карты процесса - 08.04.2019 - 22.04.2019</li><li>Производственный анализ - с 25.03.2019 далее непрерывно</li><li>Разработка целевой карты процесса - 13.05.2019 - 27.05.2019</li></ul> 3. Внедрение улучшений 23.04.2019 - 10.06.2019 <ul style="list-style-type: none"><li>Мониторинг улучшений - 28.05.2019 - 10.06.2019</li></ul> 4. Закрепление результатов и закрытие проекта - 11.06.2019 - 14.06.2019 <ul style="list-style-type: none"><li>Предъявление результатов, презентация - 14.06.2019</li></ul>

# ТПР

<p>Согласованная форма реализации проекта "Безопасная грамотность" в Республике Дагестан</p>		<p>Инициатор инициатора проекта Алиева А.Р.</p>	<p>Поддерживающие Мирская В.М.</p>	<p>Документы Письменное поручение И.О. ответственного Трудовой книжки И.О. ответственного Письменное поручение И.О. ответственного Письменное поручение И.О. ответственного</p>	<p>Подпись Алиева А.Р. Мирская В.М. Александрова М.А. Рахимова Г.А. Алиева М.А. Мухомедовичева В.Р. Алиева А.Р.</p>	<p>Дата завершения 28.02.2019</p>
<p>Дата начала проекта 18.02.2019</p>	<p>Цели: «Осуществление проекта в рамках оказания государственной поддержки реализации совместных проектов с участием молодежи и волонтерских групп»</p>	<p>Рег. № 7 от 28.02.2019</p>			<p>Печать государственного учреждения «Центр социально-педагогической помощи и реабилитации детей-инвалидов Республики Дагестан»</p>	<p>Ответственный за ТПР Мирская В.М. Александрова М.А.</p>
	<p>Организатор: Министерство труда и социального развития РФ</p>					
<p>Дата завершения проекта 14.06.2019</p>	<p>Руководитель проекта: Азамат Рашидовичев</p>				<p>Руководитель проекта Печать: Министерство социального развития Республики Дагестан Алиева А.Р.</p>	<p>Проект реализован при участии молодежи АО ТПР Сабураев В.Ю.</p>

Сроки реализации проекта	№ п/п	Содержание работ	Ответственный	Плановый календарный график												Начало	Завершение	Оценки	Примечания
				Порядковый номер недели															
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Подготовка к началу проекта	1	Подписание договора оказания услуг (ТПР)	Алиева А.Р.																
	2	Создать рабочую группу по организации проекта	Мирская В.М.																
	3	Обучить рабочую группу по организации проекта	Мирская В.М.																
	4	Сформировать состав проекта, подобрать специалистов (ведущий, эксперты, волонтеры и т.д.)	Александрова М.А.																
Картрирование и регистрация	5	Обучить рабочую группу по содержанию проекта, провести регистрацию	Мирская В.М.																
	6	Составить карту точек оказания помощи (ИТСС) (текущее состояние)	Мирская В.М.																
	7	Провести регистрацию клиентов	Александрова М.А. Мухомедовичева В.Р. Рахимова Г.А.																
	8	Выполнение работ по проекту	Алиева М.А.																
Внедрение изменений	9	на основании выделенных ресурсов составить план работ по улучшению ситуации	Алиева А.Р. Мирская В.М. Александрова М.А.																
	10	Определить выделенные планы работ по улучшению проекта	Алиева А.Р. Рахимова Г.А. Александрова М.А.																
	11	Разработать ИТСС для точек оказания помощи	Александрова М.А. Мухомедовичева В.Р. Рахимова Г.А.																
Мониторинг изменений	12	Создавать мониторинг эффективности внедрения изменений проекта	Мирская В.М. Рахимова Г.А.																
	13	Принять решение о готовности внедрения изменений улучшить	Мирская В.М. Рахимова Г.А.																
Подготовка документации по проекту	14	Осуществлять работу по внедрению изменений проекта	Рахимова Г.А.																
	15	Подготовка проекта изменений и соответствующей документации (проектный отчет)	Мирская В.М.																
	16	Подготовка отчетов о проведенной работе	Мирская В.М.																
	17	Провести заседание рабочей группы по результатам проекта	Алиева А.Р.																
	18	Провести заседание по актуализации данных проекта (проектные и методические материалы)	Заб-Алиева И.А.																

- завершение выполнения мероприятий ТПР
- незавершенное выполнение мероприятий ТПР
- проведение заседаний для планирования следующих действий
- наличие отклонений по проекту (ошибки в проектных документах ТПР)

Степень реализации проекта

1 2 3 4

Работа проекта

○ исполнено

○ не исполнено

Закончено

Руководитель проекта:

28  
27  
26  
25  
24  
23  
22

Работа над проектом  
в соответствии  
с утвержденным  
планом и ТПР  
методикой



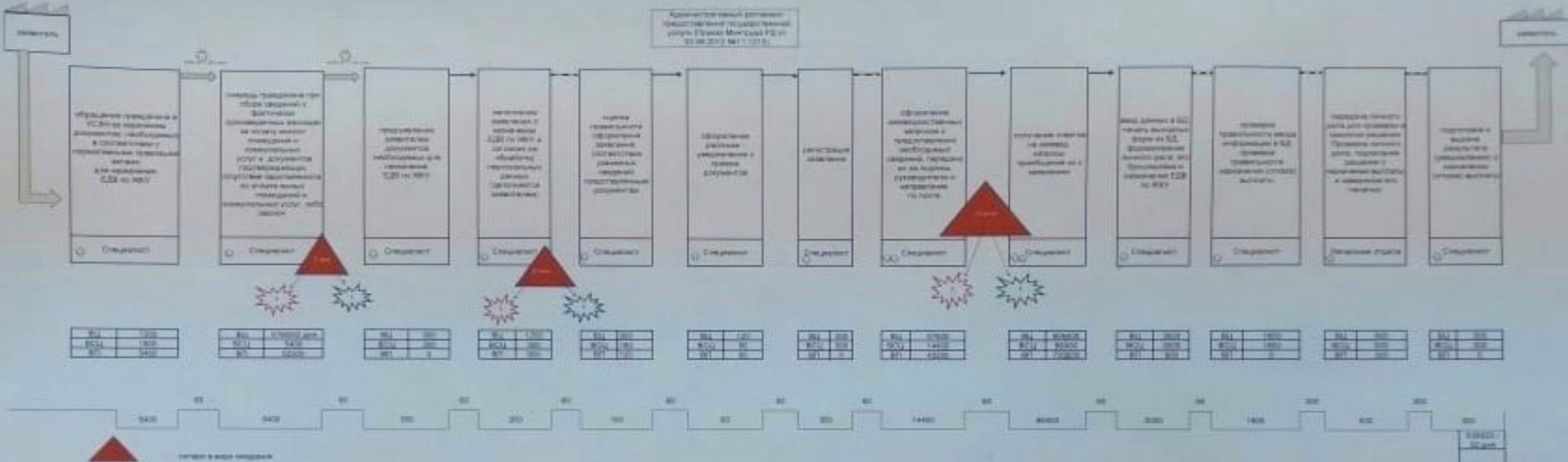


# КПСЦ (текущее)

Оптимизация процедур и сроков оказания государственных услуг Минтруда РД

Текущее состояние по процессу приема документов и назначения ежемесячной денежной выплаты, по оплате жилого помещения и услуг (ЕДВ по ЖКУ) для многодетных семей

эксплуатация



$$Кэф = \frac{ВСЦ}{(ВСЦ + ВП)} * 100 = 15,3\%$$

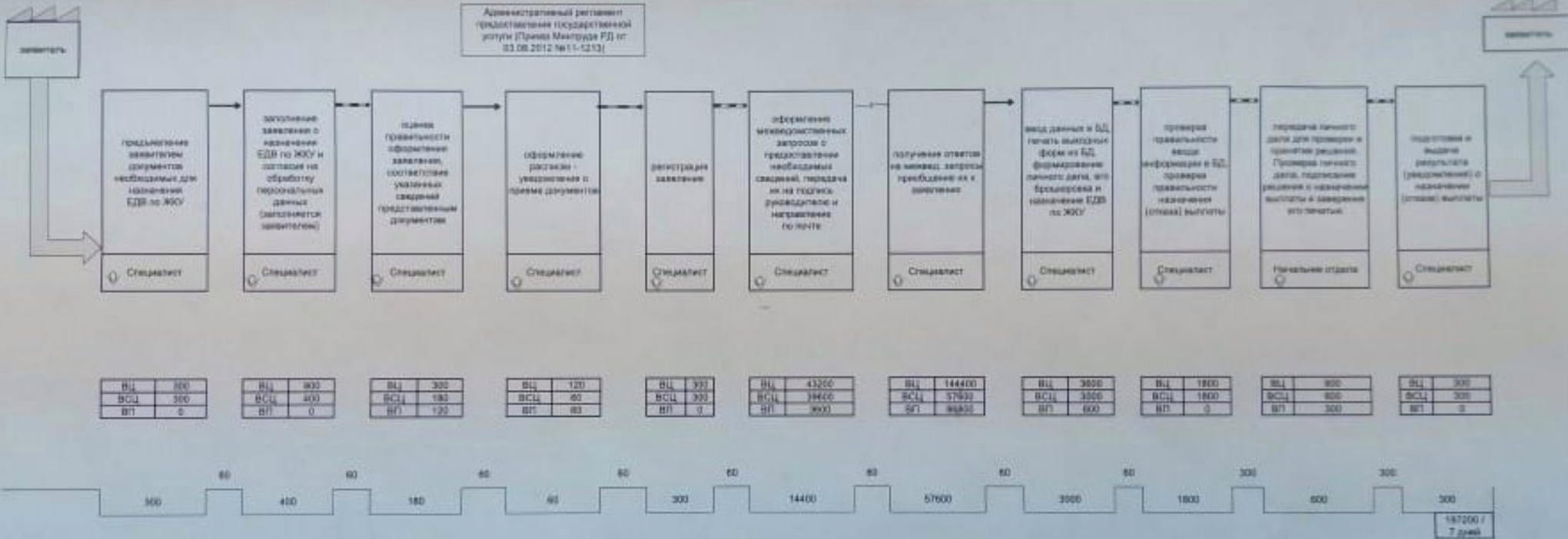
1. Потери документов при приеме документов, предоставлении документов, предоставлении документов и предоставлении документов (отсутствие задолженности по оплате жилого помещения и услуг)
2. Потери документов при приеме документов на предоставление государственной услуги
3. Потери документов при приеме документов на предоставление государственной услуги (оформление документов)
4. Потери документов в процессе оформления на оформление ежемесячных выплат и получение выплат на них
5. Потери на информационный информационный обмен (обмен информацией) в процессе приема документов и предоставления государственных услуг

# КПСЦ (целевое)

Оптимизация процедур и сроков оказания государственных услуг Минтруда РД

Целевое состояние по процессу приема документов и назначения ежемесячной денежной выплаты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг (ЕДВ по ЖКУ) для многодетных семей

Административный регламент предоставления государственной услуги (Правительство РД от 03.08.2012 №11-52/13)



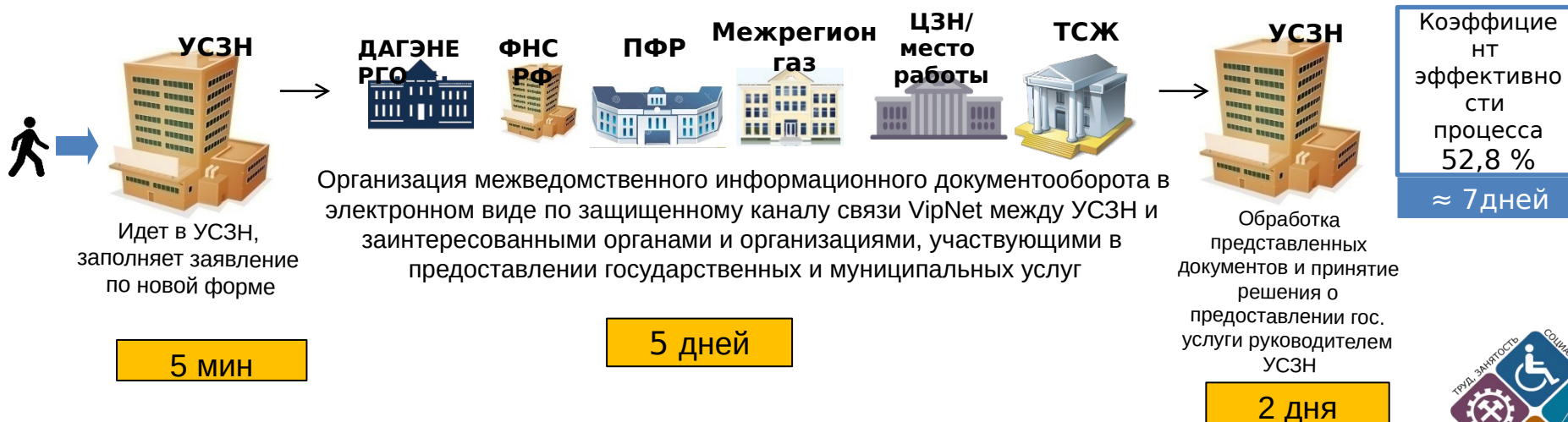
- Стрелка вправо: Страна поставки. Ввод, вывод, сотрудник посетителя, документы
- Стрелка вправо с квадратиком: Страна вычисления. Передача материальных ресурсов
- Стрелка вправо с квадратиком: Страна информационного потока. Передача документов, файлы

$$K_{\text{эф}} = \frac{VSC}{(VSC + VP)} * 100 = 34,6\%$$

## ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ



## ЦЕЛЕВОЕ СОСТОЯНИЕ



# Проблемы



1. Много времени у гражданина (заявитель, получатель государственной услуги) уходит при сборе сведений, подтверждающих фактически произведенные расходы и сведений (документов) об отсутствии задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг.  
(2 дня)

2. На заполнение заявления на предоставление государственной услуги уходит до 20 минут.

3. Длительное ожидание оформления межведомственных запросов и получение ответов на них.  
(28 дней)

# Предложения по



1. Заключение с поставщиками коммунальных услуг соглашений о предоставлении необходимой информации для осуществления ежемесячной денежной выплаты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг

2. Сокращение количества заполняемых документов при подаче заявления на предоставление государственной услуги (изменение формы заявления)

3. Переход на межведомственный информационный документооборот в электронном виде по защищенному каналу связи VipNet между Минтрудом РД и заинтересованными органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

## Проблемы

## Что сделано

## Что делается

<p>Заполнение множества документов заявителем при предоставлении государственной услуги ежемесячной денежной выплаты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг</p>	<p>Исключение длительного ожидания в очереди получателя государственной услуги ежемесячной денежной выплаты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг в УСЗН при ежегодном предоставлении сведений и документов об отсутствии задолженности по уплате коммунальных услуг</p>	
<p>Временные затраты на получение ответов на межведомственные запросы в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги ежемесячной денежной выплаты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг (направление запросов почтовыми сообщениями - 30 дней)</p>	<p>Исключение временных и финансовых затрат (200-300 руб.) заявителя и получателя путем обеспечения межведомственного информационного документооборота в электронном виде по защищенному каналу связи (Vip Net) между УСЗН и поставщиками коммунальных услуг (заключение соглашений с поставщиками коммунальных услуг)</p>	
<p>Временные затраты на получение ответов на межведомственные запросы в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги ежемесячной денежной выплаты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг (направление запросов почтовыми сообщениями - 30 дней)</p>	<p>Обеспечение межведомственного информационного документооборота в электронном виде по защищенному каналу связи (Vip Net) между УСЗН и заинтересованными органами, организациями (ПФР, ЦЗН, ФНС место работы), участвующими в предоставлении государственной услуги ( до 5 дней)</p>	
		<p>Министерством труда и социального развития Республики Дагестан разработан проект постановления Правительства Республики Дагестан «О внесении изменений в Порядок осуществления ежемесячной денежной выплаты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан в Республике Дагестан» и внесен в установленном законодательством порядке в Правительство Республики Дагестан. Также Министерством труда и социального развития Республики Дагестан планируется после принятия вышеуказанного постановления Правительство Республики Дагестан внести соответствующие изменения в приказ Министерства труда и социального развития Республики Дагестан от 14 августа 2012 года № 11-1213 «Об утверждении Административного регламента Министерства труда и социального развития Республики Дагестан»</p>



# Потери

- Из 7 видов потерь выявлены 3:

1

Перепроизводство



Заполнение множества документов заявителем при предоставлении государственной услуги ежемесячной денежной выплаты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг

**РЕШЕНИЕ**

Сокращение количества заполняемых документов при подаче заявления о предоставлении государственной услуги (согласие на обработку персональных данных включено отдельным пунктом в заявление о предоставлении государственной услуги т. е. исключена потеря времени при оформлении двух отдельных документов)

2

Ненужная транспортировка



Потеря времени заявителя и лишняя транспортировка при сборе сведений об отсутствии задолженности по уплате коммунальных услуг

**РЕШЕНИЕ**

Исключение временных затрат заявителя путем обеспечения межведомственного информационного документооборота в электронном виде по защищенному каналу связи (Vip Net) между УСЗН и поставщиками коммунальных услуг (заключение соглашений с поставщиками коммунальных услуг)

3

Ожидание

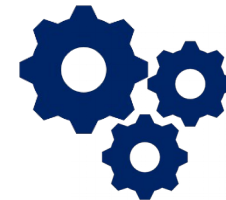


Временные затраты на получение ответов на межведомственные запросы в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги ежемесячной денежной выплаты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг (направление запросов почтовыми сообщениями - 30 дней)  
Длительное ожидание в очереди в организациях (поставщики коммунальных услуг) при получении сведений об отсутствии задолженности по уплате коммунальных услуг

**РЕШЕНИЕ**

Обеспечение межведомственного информационного документооборота в электронном виде по защищенному каналу связи (Vip Net) между УСЗН и заинтересованными органами, организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги ( до 5 дней).  
Исключение длительного ожидания в очереди в организациях (поставщики коммунальных услуг) при получении сведений об отсутствии задолженности по уплате коммунальных услуг ( специалист УСЗН сам направляет соответствующие запросы, а не заявитель)

# Стандартизац



Проект

## ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН ПОСТАНОВЛЕНИЕ г. МАХАЧКАЛА

О внесении изменений в Порядок осуществления ежемесячной денежной выплаты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан в Республике Дагестан

Правительство Республики Дагестан **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в Порядок осуществления ежемесячной денежной выплаты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан в Республике Дагестан, утвержденный постановлением Правительства Республики Дагестан от 28 января 2011 г. № 20 «Об утверждении порядка осуществления ежемесячной денежной выплаты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан в Республике Дагестан» (Собрание законодательства Республики Дагестан, 2011, № 2, ст. 32; № 23, ст. 1142; 2012, № 5, ст. 144; № 10, ст. 433; № 22, ст. 980; 2013, № 22, ст. 1516; 2014, № 12, ст. 707; 2015, № 4, ст. 149; интернет-портал правовой информации Республики Дагестан ([www.pravo.e-dag.ru](http://www.pravo.e-dag.ru)) 2016, 28 апреля, № 05002000228; Официальный интернет-портал правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)), 2016, 19 апреля, № 0500201604190001; 20 июня, № 0500201606200003, 7 декабря, № 0500201612070010; 2017, 14 апреля, № 0500201704140006; 20 октября, № 0500201710200010), следующие изменения:

а) абзац второй пункта 2 дополнить абзацами следующего содержания:

«При наличии уважительных причин возникновения задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг (невыплата заработной платы в срок, тяжелое материальное положение заявителя (получателя) и дееспособных членов его семьи в связи с утратой ими работы и невозможностью трудоустройства, несмотря на предпринимаемые ими меры; болезнь, нахождение на стационарном лечении заявителя (получателя) и (или) членов его семьи; наличие в составе семьи инвалидов, несовершеннолетних детей) в предоставлении мер социальной поддержки не может быть отказано.

Документами, подтверждающими наличие уважительной причины, являются справка с места работы о несвоевременном получении заработной платы, справка из центра занятости о статусе безработного гражданина, справка о нахождении на стационарном лечении заявителя (получателя), справка об инвалидности членов семьи, свидетельства о рождении детей»;



Приложение N 2  
к Порядку осуществления ежемесячной денежной выплаты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан в Республике Дагестан



\_\_\_\_\_ (наименование органа социальной защиты населения)

Форма заявления  
о назначении ежемесячной денежной выплаты  
по оплате жилого помещения и коммунальных услуг

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

1. Адрес места жительства или пребывания:

\_\_\_\_\_ (указывается место жительства или пребывания, почтовый индекс, телефон, адрес электронной почты (при наличии))

2. Данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина:

Номер	
Кем выдан	
Дата выдачи	
Дата рождения	
Место рождения	
Место жительства	

3. Справочный номер индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования (СНИЛС)

\_\_\_\_\_

4. Сведения о законном представителе недееспособного лица:

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_ (указывается место жительства или пребывания, почтовый индекс, телефон, адрес электронной почты (при наличии))

Данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность законного представителя:

Номер \_\_\_\_\_

Кем выдан	
Дата выдачи	
Дата рождения	
Место рождения	
Место жительства	

Наименование документа, подтверждающего полномочия законного представителя	
Номер документа	
Кем выдан	
Дата выдачи	

5. Прошу назначить мне ежемесячную денежную выплату в соответствии с

\_\_\_\_\_ (наименование нормативного правового акта, согласно которому гражданам имеет право на меры социальной поддержки по оплате жилья и коммунальных услуг)

по следующим жилищно-коммунальным услугам

(нужное отметить знаком "V"):

- 5.1. оплата жилого помещения
- 5.2. электроэнергия
- 5.3. электроэнергия на отопление жилого помещения
- 5.4. электроэнергия на освещение жилого помещения
- 5.5. центральное отопление
- 5.6. горячая вода
- 5.7. холодная вода
- 5.8. сетевой газ на отопление жилого помещения
- 5.9. сетевой газ на приготовление пищи
- 5.10. сетевой газ на подогрев воды при наличии газового нагревателя





## Ожидаемые результаты

Разработанные и внедренные улучшения затронут 406 тыс. человек (34 категории граждан) получателей государственной услуги по назначению и выплате ежемесячной денежной выплаты по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан.

