



АКСЕЛЕРАТОР ПРОЕКТОВ ПО СЕРВИС-ДИЗАЙНУ «Ровеньский район»

БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
2023 год

СОСТАВ КОМАНДЫ

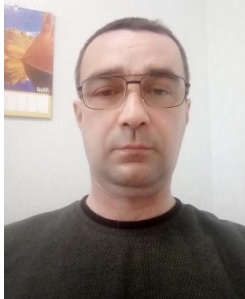
Команда №6.2: Управление социальной защиты населения администрации Ровеньского района

Консультант отдела
мониторинга реализации
национальных проектов
и координации
проектной деятельности,
наставник



Елена
Владимировна
Луханина

Главный специалист
организационно-
проектного отдела
МКУ «АХС
Ровеньского
района», наставник



Игорь
Владимирович
Гладунов

Заместитель
начальника
управления
социальной защиты
населения
администрации
Ровеньского района



Марина
Александровна
Покусаева

Заведующая отделением
реабилитации и
социально-
профилактической
работы с гражданами
пожилого возраста и
инвалидов КЦСОН
Ровеньского района



Ирина
Николаевна
Коваленко

Специалист по социальной
работе отделения
реабилитации и социально-
профилактической работы с
гражданами пожилого
возраста и инвалидов КЦСОН
Ровеньского района



Ирина
Николаевна
Тоцкая

Специалист по
охране труда
КЦСОН Ровеньского
района



Елена
Викторовна
Мягкая

Специалист по
социальной работе
отделения дневного
пребывания для граждан
пожилого возраста и
инвалидов КЦСОН
Ровеньского района



Виктория
Сергеевна
Пилипенко

ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ

Обеспечение доступа для людей с ограниченными возможностями, а также людей в возрасте 65+ для получения государственных услуг через сеть интернет



- Численность постоянно проживающего населения на территории района на 01.02.2023 г. – 23542 чел.
- Численность граждан пожилого возраста от 65 до 75 лет, имеющих группу инвалидности на 01.02.2023 г. – 649 чел.
- Доля граждан из числа пожилого возраста, имеющих инвалидность, находящихся вне зоны доступа к МФЦ – 30%

ГИПОТЕЗА ИССЛЕДОВАНИЯ

Задача системы

Предоставление государственных и муниципальных услуг населению

Какой результат хочет получить система?

Система хочет, чтобы каждый клиент, обратившийся с проблемой, был удовлетворен полученным результатом на обращение

Какую основную задачу решает система?

Вовремя определить потребности и желания клиентов, чтобы удовлетворить их с максимальной пользой, в т.ч. по доступности получения бесплатных правовых информационных, коммуникационных, образовательных интернет-ресурсов

Сложность человека или семьи в жизненной ситуации

1. Удалённость проживания от места предоставления услуг
2. Отсутствует возможность самостоятельно приехать для получения услуг
3. Не имеет достаточно ресурсов для приобретения оргтехники и подключения к сети интернет
4. Отсутствуют навыки пользования интернет-ресурсами
5. Не знает к кому обратиться с обращением

Восприятие

При нахождении в ЖС человек чувствует себя беспомощным, брошенным и несостоятельным

Какие действия ждет система от человека?

1. Снижение социальной напряженности
2. Человек повышает культурный и информационный уровень
3. Человек самостоятельно решает жизненные вопросы при получении государственных услуг

Как направляется человек?

Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

Рекомендации работников государственных и муниципальных органов власти

Формулировка гипотезы

Возможно, когда человеку необходимо получить государственные услуги в электронном виде

Он ищет к кому обратиться для получения консультации по порядку получения услуги через интернет

Чтобы решить такую задачу клиент обращается в администрацию поселения

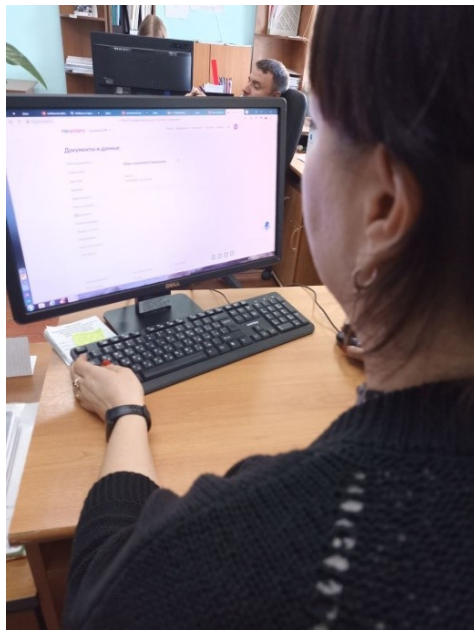
Сталкивается с ограничением: администрация поселения не предоставляет услуги по консультированию по порядку получения услуги через интернет

И не получив результат, он расстроен и разочарован

Не удовлетворяется потребность человека в получении государственных услуг

ПРОЖИВАНИЕ ОПЫТА/ ГЛУБИННОЕ ИНТЕРВЬЮ

Получение услуг через электронные сервисы



1. Не простая авторизация
2. Требуется подгружать дополнительные документы (копии, фотографии и т.п.)
3. Боязнь что-то сделать не так.
4. При редком пользовании информационным ресурсом приходится долго изучать интерфейс



Наши открытия:

1. Не все документы граждан внесены в электронные базы
2. Гос. учреждения не принимают в работу документы граждан без подачи заявки в электронном виде или МФЦ
3. Граждане пожилого возраста имеют информацию о возможности подачи заявления через интернет ресурсы, но не имеют навыков или технической возможности
4. Граждане с ОВЗ не знают перечень услуг, который может быть им предоставлен

КАРТА СИСТЕМЫ

КАРТА СИСТЕМЫ

Управление
защиты
администрации
Ровеньского района

социальной
населения

Обеспечение доступа для
людей с ограниченными
возможностями, а также
людей в возрасте 65+ для
получения государственных
услуг через сеть интернет



С кем человек
находится в жизненной
ситуации?

- Члены семьи
- Соседи
- Друзья
- Работники администрации поселения
- Поставщики коммунальных услуг
- Медицинские работники
- Социальные работники



КОМПАС ПЕРСОН

Хочу самостоятельно пользоваться электронными услугами

«РЕАЛИСТ»

1. Способен обучиться любым нововведениям
2. Не имеет технической возможности для обращения в гос. органы в электронном виде
3. Не имеет знакомых, которые могли бы оказать помощь в освоении электронных ресурсов



«СУПЕР УМНИК»

1. Умеет пользоваться электронными ресурсами для получения государственных и муниципальных услуг
2. Есть техническая возможность для пользования электронными ресурсами
3. Человек стремится самостоятельно изучить новые программные продукты
4. Оказывает помощи друзьям и знакомым в освоении электронных ресурсов

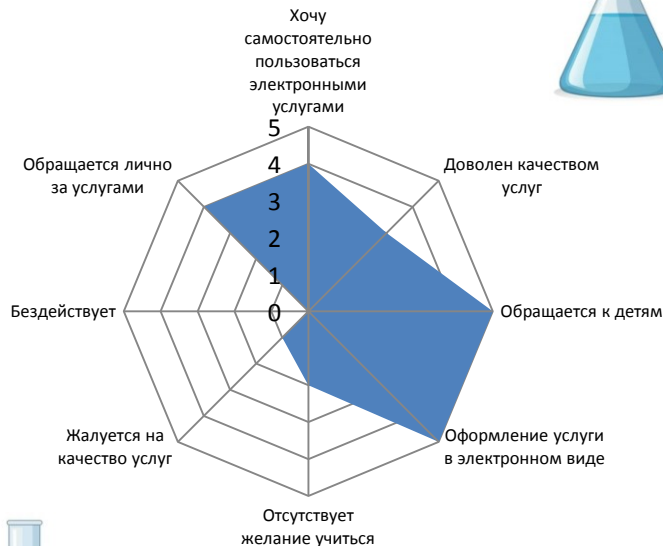
«ЗАНУДА»

1. Любител трепать нервы сотрудникам, предоставляющим услугу
2. Не хочет узнавать ничего нового
3. Досаждает всех мелкими придирками



«УЛЬТРА КОНСЕРВАТОР»

1. Не любит нововведения
2. Умеет пользоваться электронными гаджетами, но нет желания разбираться с изменениями в порядке предоставления услуг
3. Боится сделать что-то не так при оформлении документ в электронном виде



Обращается лично за услугами

Оформление услуг в электронном виде

Отсутствует желание учиться

ПЕРСОНА



1. Кто я?

Мужчина,
Владимир
Дмитриевич,
пенсионер, 65 лет.
Проживаю в
п.Ровеньки

2. Мой девиз

Решаю все
вопросы
дипломатическим
способом

3. Обо мне

Пенсионер,
проживаю с
супругой, веду
активный образ
жизни

4. Со мной произошло

Оплату
коммунальных
услуг осуществляю
в отделении Почта
России

5. Теперь я должен сделать

Уточнять
график
работы
почтового
отделения

6. И я не понимаю

Почему в
районном
центре не
отлажена
работа
почтового
отделения

7. Меня огорчает и бесит

Большие
очереди ,
потеря
времени

8. При этом я хочу

Своевременно
оплачивать
коммунальные
платежи, чтобы
не возникала
задолженность

9. Обычно я поступаю так

Обращаюсь за
помощью к
родственникам
для онлайн
оплаты

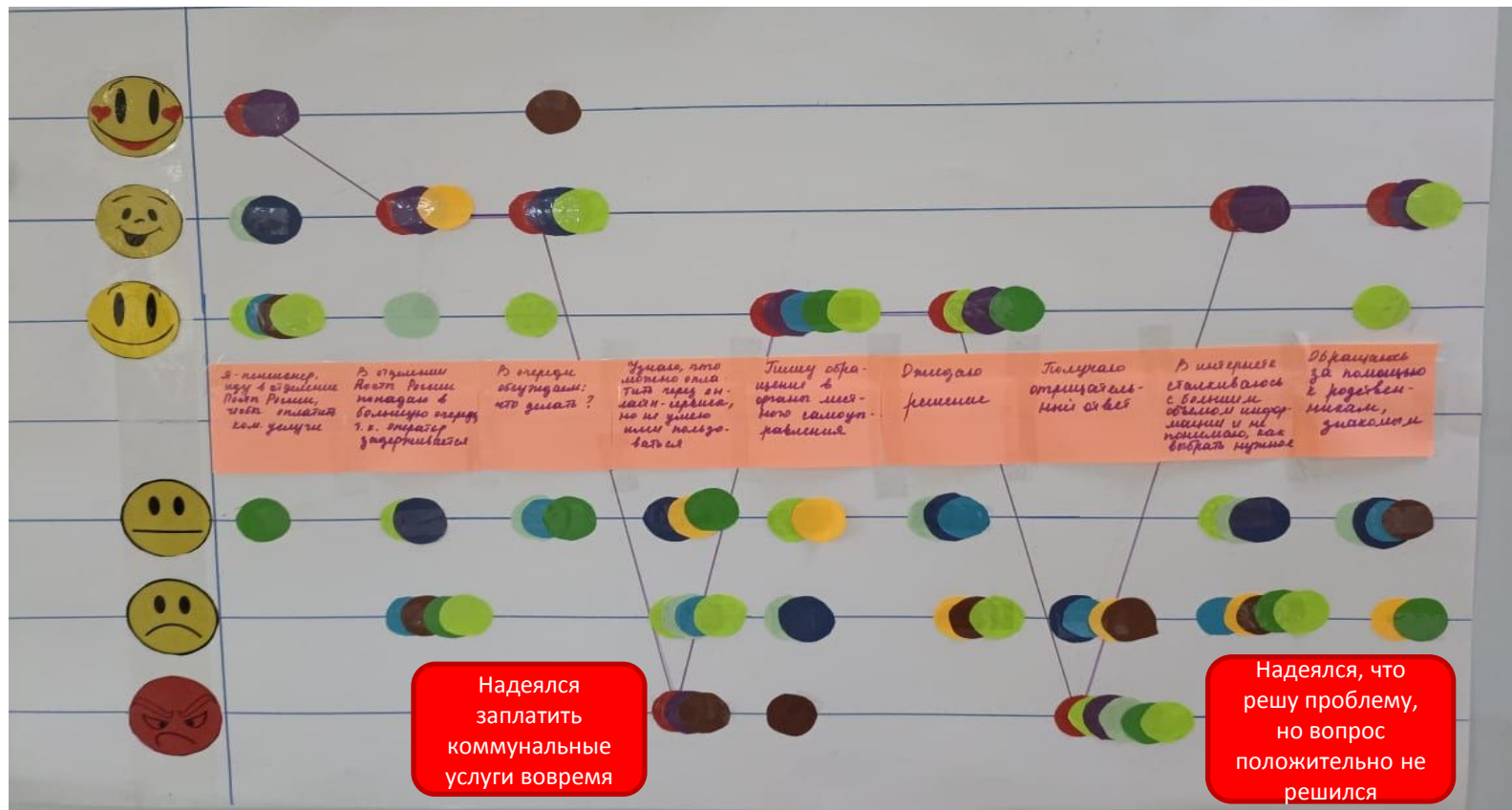
10. Моя мечта

Научиться
самостоятельно
пользоваться
электронными
услугами

КАРТА ПУТИ КЛИЕНТА



ЭМОЦИИ КЛИЕНТА



ПРОТОТИП

ОТБОР

ИДЕЙ

Идеи, которые берём в работу

Привлечь спонсора для решения проблемы

Организация «Точки доступа» с необходимым оборудованием для пользования услугами через сеть интернет

На базе библиотеки открыть кабинет с компьютером и помощником

В каждом сельском поселении закрепить волонтера, который будет оказывать помощь в пользовании услугами

Проведение уроков компьютерной и финансовой грамотности для пожилых людей

Научиться пользоваться интернет ресурсами

Научиться производить платежи через сеть интернет

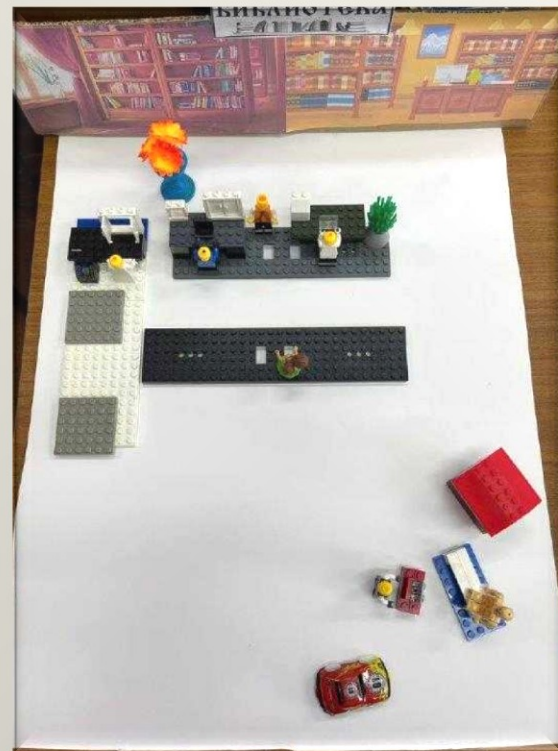


ТЕСТИРОВАНИЕ ПРОТОТИПА

Было

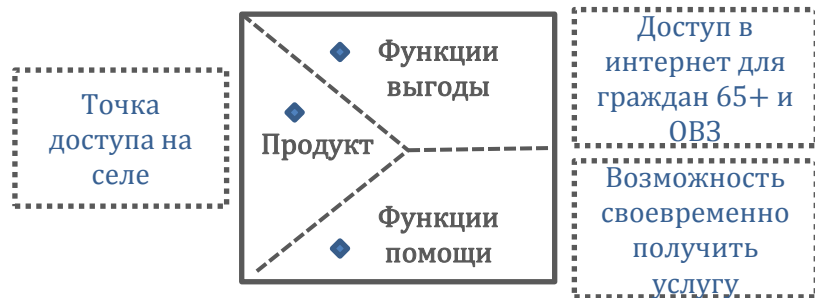


Стало

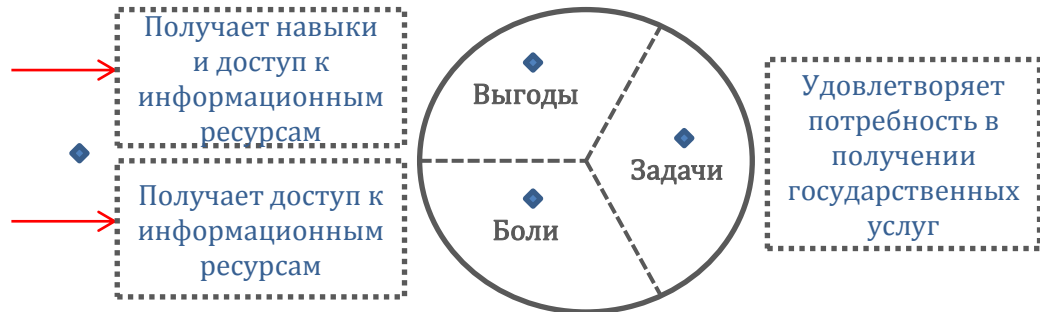


ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

КАРТА ЦЕННОСТИ



ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА



Наше решение

Точка доступа на селе

название решения

которые хотят

получить государственные услуги

тем, что

получить услугу по месту жительства

получить выгоду или избежать «боль»

получат навыки работы в сети интернет

получить выгоду или избежать «боль»

получат бесплатный доступ к информационным, правовым интернет ресурсам

получить выгоду или избежать «боль»

поможет

гражданам 65+ и лицам с ОВЗ

ключевая потребность/задача

благодаря

организации рабочего места в сети интернет

функция решения

помощи волонтеров

функция решения

взаимодействию различных структурных подразделений администрации района

функция решения

МЕТРИКИ ПРОЕКТА

| № | Наименование метрики | Описание | Показатель на входе | Показатель на выходе |
|----|-------------------------------------------------------|------------------------|---------------------|----------------------|
| 1. | Уровень обеспеченности доступа | Проведение мониторинга | 10% | 100% |
| 2. | Уровень навыков пользования информационными ресурсами | Проведение опроса | 10% | 75% |
| 3. | Уровень создания условий | Проведение мониторинга | 10% | 75% |

ПРОЕКТНЫЙ ПЛАН

Цель проекта: К 15 сентября 2024 года организовать работу точек доступа к сети интернет в 11 сельских поселениях Ровеньского района

1. Приобретение оборудования для организации работы точек доступа на селе

1. Установка оборудования в помещениях сельских библиотек
2. Подключение точек доступа к сети интернет

1. Обучение волонтеров по оказанию помощи граждан 65+ и ОВЗ пользованию интернет ресурсами

1. Организация работы точки доступа на селе

январь - февраль 2024

март - апрель 2024

март - апрель 2024

май - сентябрь 2024

РЕСУРСЫ ПРОЕКТА

Административный ресурс

- Управление социальной защиты населения
- Администрации поселений
- КЦСОН Ровеньского района
- Управление культуры
- НКО «Совет ветеранов»



Человеческий ресурс

- Волонтеры



Материальный ресурс

- Комплект мебели для 11 точек доступа
- Комплект оргтехники для 11 точек доступа



МЫ ГОВОРИМ СПАСИБО!

- Благодарим команду за проявленный энтузиазм, креативность и профессионализм, за позитивное отношение к трудностям
- Благодарим сотрудников проектного офиса
- Благодарим Елену Владимировну Луханину за то, что постоянно находится с нами на связи, за важные и нужные советы
- Благодарим Ирину Юрьевну Кирилову, что дали возможность изучить новые инструменты, позволяющие более качественно организовать работу с населением

