



АКСЕЛЕРАТОР ПРОЕКТОВ ПО СЕРВИС-ДИЗАЙНУ

БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
2023 год

СОСТАВ КОМАНДЫ

Команда № 1 Управление социальной защиты населения

ЖС : Социальный контракт



Волобуева
Валентина
Николаевна

Наставник



Лазухина Светлана
Юрьевна,
начальник
управления
социальной
защиты населения

Руководитель
команды



Шиповская Елена
Анатовна,
Заместитель
начальника
управления
социальной
защиты населения

Член рабочей
группы



Агеева Любовь
Николаевна,
директор
комплексного
центра
социального
обслуживания
населения

Член рабочей
группы



Масленникова
Оксана Петровна,
заместитель
директора
комплексного
центра
социального
обслуживания
населения

Член рабочей
группы



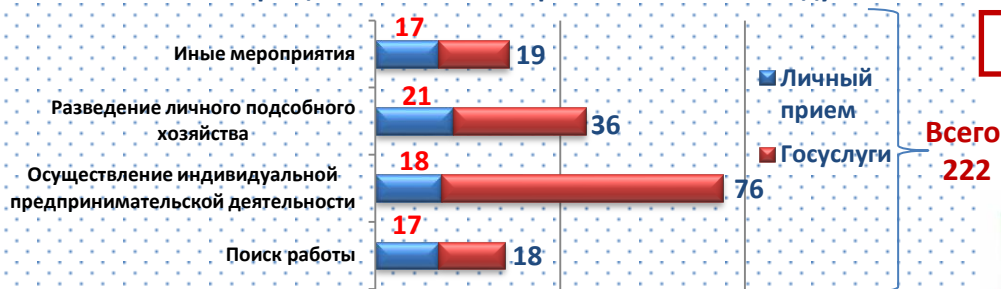
Бабанская
Анастасия
Тахировна,
специалист по
работе с семьей

Член рабочей
группы

ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ

СОЦИАЛЬНЫЙ КОНТРАКТ

Количество обращений за СК по направлениям в 2023 году



Всего
222



Проблемы, возникающие у граждан при обращении за СК, и в процессе его реализации

Первичное обращение

- Недостаточно знаний по заполнению формы электронного заявления на ГУ – 35%

- Недостаточно, или отсутствуют знания по составлению бизнес-плана, либо плана развития личного подсобного хозяйства – 19%

В процессе реализации СК

- Сложности при составлении отчетной документации по выполнению мероприятий программы социальной адаптации и расходованию денежных средств – 33%
- Сложности в использовании приложения «Мой налог» - 32%
- Сложности при регистрации на портале «Работа в России» - 31%

Необходимо консультирование по вопросам

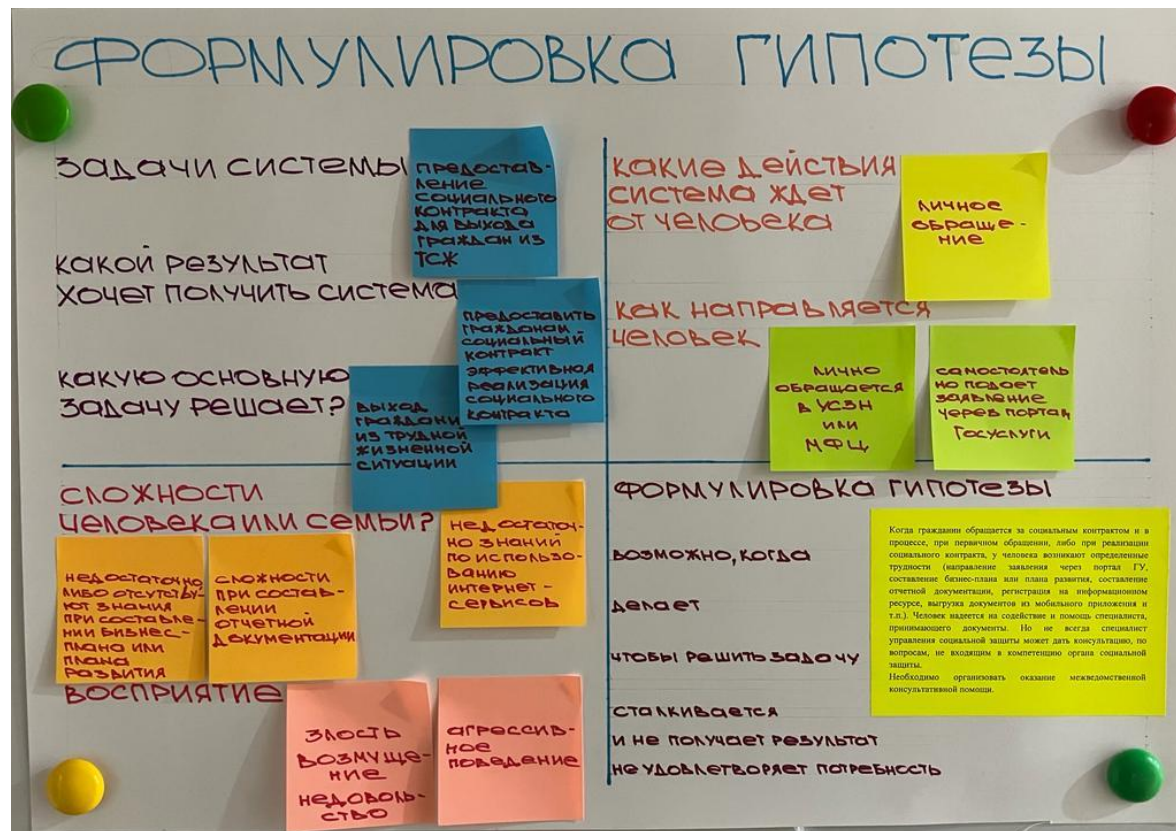
- Консультирование по использованию портала Госуслуги при подаче заявления на предоставление социального контракта
- Консультирование по составлению бизнес-плана
- Консультирование по составлению плана развития личного подсобного хозяйства
- Консультирование по составлению отчетной документации
- Содействие в установке приложения «Мой налог», и консультирование по его использованию
- Содействие в регистрации на портале «Работа в России», в поиске подходящей работы



КАРТА СИСТЕМЫ



ГИПОТЕЗА ИССЛЕДОВАНИЯ



ГЛУБИННОЕ ИНТЕРВЬЮ



Любовь, 41 год

Не могу подать заявление через портал Госуслуги.
Какой вид заявления выбрать?

- **Респонденты – граждане обратившиеся за предоставлением социального контракта**



21 респондент

- **5 открытий:**
 - ✓ Услуга востребована
 - ✓ Необходимо содействие в регистрации на портале «Работа в России»
 - ✓ Граждане обеспокоены, что не могут составить самостоятельно бизнес-план или испытывают трудности с его составлением
 - ✓ Гражданам сложно самостоятельно заполнить отчет о реализации программы социальной адаптации
 - ✓ Граждане испытывают трудности при работе с приложением «Мой налог»
 - ✓ Требуется консультация специалистов в рамках межведомственного взаимодействия

Николай, 35 лет

Не получается оплатить налог в приложении «Мой налог» и выгрузить справку о доходах?

Владимир, 57 лет

Я не смог зарегистрироваться на портале «Работа в России»
Кто мне поможет?

Александр, 32 года

Не получается самостоятельно составить бизнес-план. Кто мне поможет?
К кому обратиться? Может есть предприниматели, которые платно его составляют?
Где найти ценовые предложения?

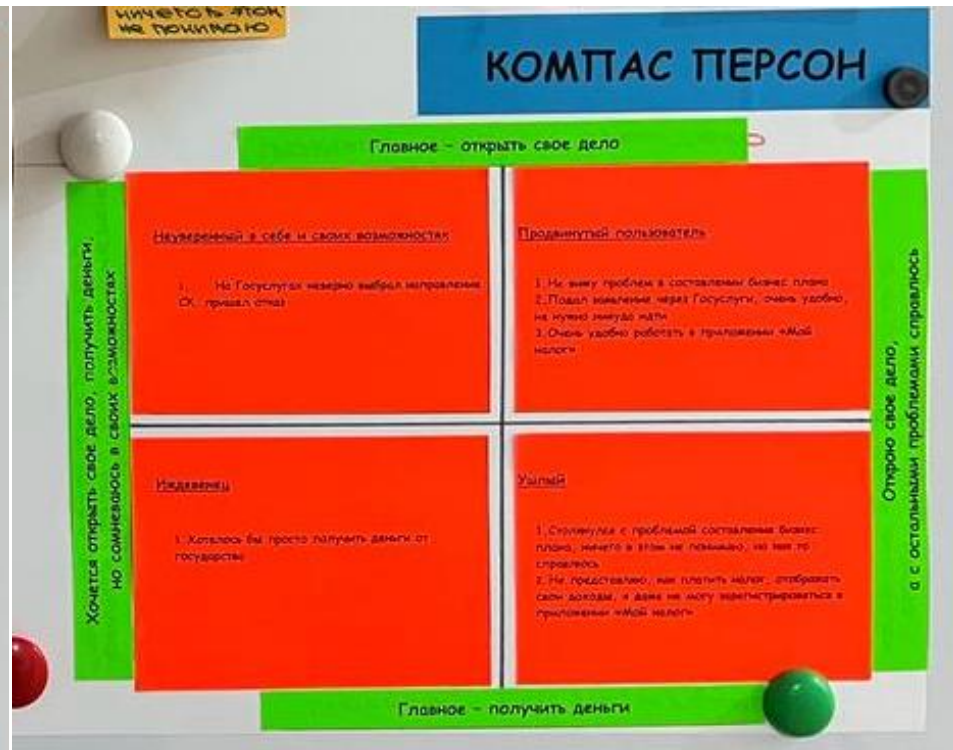
Мария, 38 лет

Нужна помощь при составлении отчета. Непонятно, какие нужны подтверждающие документы?

Андрей, 22 года

Не получается зарегистрироваться самозанятым

КОМПАС ПЕРСОН



ПЕРСОНА

1. Кто я?

Алексей, 21 год, житель Корочанского района

2. Мой девиз?

Доверяй, но проверяй

3. Обо мне

Не женат. Отслужил в армии. Есть среднее специальное образование. Увлекаюсь изготовлением изделий из дерева.

4. Со мной произошло

В социальных сетях увидел информацию о возможности получения социального контракта, заинтересовался

5. Теперь я должен сделать

Найти больше информации, что такое социальный контракт (условия предоставления), обратиться за предоставлением контракта

7. Меня огорчает и бесит

Я не знаю, как составить бизнес план.
Не знаю как зарегистрироваться самозанятым или ИП, как отражать доходы и платить налоги.
Боюсь, что не справлюсь с отчетностью.

6. И я не понимаю

Как открыть свое дело? Какие действия мне необходимо предпринять?

8. При этом я хочу

Получить поддержку от государства и заняться любимым делом.

9. А обычно я поступаю так

Подвергаю все сомнению, выявляю подводные камни

10. Моя мечта

Открыть, развивать и заниматься делом, которое мне по душе



КАРТА ПУТИ КЛИЕНТА

Маршрут человека (путь клиента)

номер шага	1	2	3	4	5	6	7
рисунок шага							
значим	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
значимость шага 1-5	1	3	2	5	5	5	5
точка боли		пережи- ваю, что не полу- чится		пережи- ваю, что не полу- чится	не могу составить бизнес план		
задачи	получить СК	обратить- ся за предостав- лением услуг	узнать условия подать заявле- ние	получить согласие на комп- т	составить бизнес план	найти кого со- ставит бизнес- план	составить бизнес- план
вопросы	как это сделать		как заре- гистриро- вать со- общество, заявить, как со- считать бизнес- план	как со- считать бизнес- план, за- регистри- роваться как со- считать бизнес- план	как это составить бизнес- план, кто может помочь		
ограничения		отсутству- ет значи- мый опыт		нет знаний и опыта	отсутству- ет зна- ния		
потребности		открыть свое дело		несколько попыток открыть дело	обратить за помощью к опытным людям		найти решение



ЭМОЦИИ КЛИЕНТА

1	2	3	4	5	6	7
увидел пост в соцсетях о СК	увлекаюсь изготовлением изделий из дерева, у меня мечта открыть свое, и по моему, это вариант реализовать свои планы	решил узнать подробнее, и обратился в УСЗН	после полученной консультации и возникло много вопросов	мне необходимо предоставить пакет документов и составить бизнес план, специалист дал образец для его составления	думаю, кто мне его составит, либо поможет, я в этом ничего не понимаю	начал поиски информации в интернете, у знакомых
						
						
						
						

ПРОТОТИП



ТЕСТИРОВАНИЕ ПРОТОТИПА

14 респондентов

Что изменили?

- добавили маршрут приёма в МФЦ

МАТРИЦА ТЕСТИРОВАНИЯ

Что понравилось пользователю, показалось ему значимым

Что было не понятно, неудобно или понятно

Неудобно одновременно посещать несколько организаций, хочется прийти в одно учреждение и подать документы.

Как восстановить доступ к личному кабинету на портале «Госуслуги»

Какие вопросы возникли у клиента/команды во время тестирования

Какие идеи возникли у клиента/команды во время тестирования



ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

КАРТА ЦЕННОСТИ



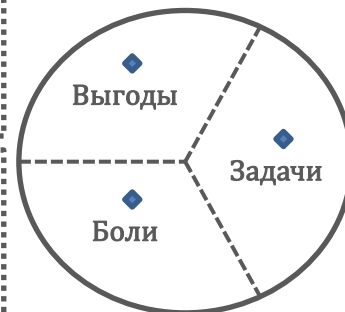
Профессиональное
межведомственное
консультирование

- Определены действия гражданина, при возникновении трудностей
- Разработана карта пути клиента
- Разработаны пошаговые инструкции

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА

Гражданин самостоятельно обращается за услугой, не требуется сторонняя помощь

Комфортное психологическое состояние гражданина после упрощения процедуры получения СК и сокращения времени пути клиента



Получить
социальный
контракт и
выйти из ТЖС

Наше решение

Консультирование в рамках
межведомственного взаимодействия
название решения

помогает

гражданам, обратившимся за социальным
контрактом
краткое описание клиента

который хочет

получить социальный контракт

ключевая потребность/задача

тем, что

обеспечить самостоятельное использование интернет
ресурсов
получить выгоду или избежать «боль»

благодаря

Пошаговым инструкциям

функция решения

Самостоятельно обратиться за социальным контрактом,
без помощи специалиста
получить выгоду или избежать «боль»

благодаря

Карте пути клиента
функция решения

МЕТРИКИ ПРОЕКТА

№	Наименование метрики	Описание	Показатель на входе	Показатель на выходе
1.	Уровень удовлетворенности граждан, при получении государственной социальной помощи, в рамках межведомственного взаимодействия	Проводился опрос (интервью)	35 %	80 %



ПРОЕКТНЫЙ ПЛАН

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА

К концу июня 2024 года повысить удовлетворенность получателей государственной социальной помощи не менее 80% от обратившихся граждан в Корчанском районе.

- Разработать маршрут гражданина в рамках межведомственного взаимодействия при предоставлении государственной социальной помощи
- Размещение маршрута гражданина на сайтах, в социальных сетях, информационных стендах учреждений

- Разработать пошаговые инструкции по использованию интернет-ресурсов.
- Направить пошаговые инструкции участникам межведомственного взаимодействия
- Сформировать каталог с инструкциями
- Направить каталог участникам межведомственного взаимодействия

- Провести тестирование маршрута гражданина в рамках межведомственного взаимодействия

январь 2024

февраль 2024

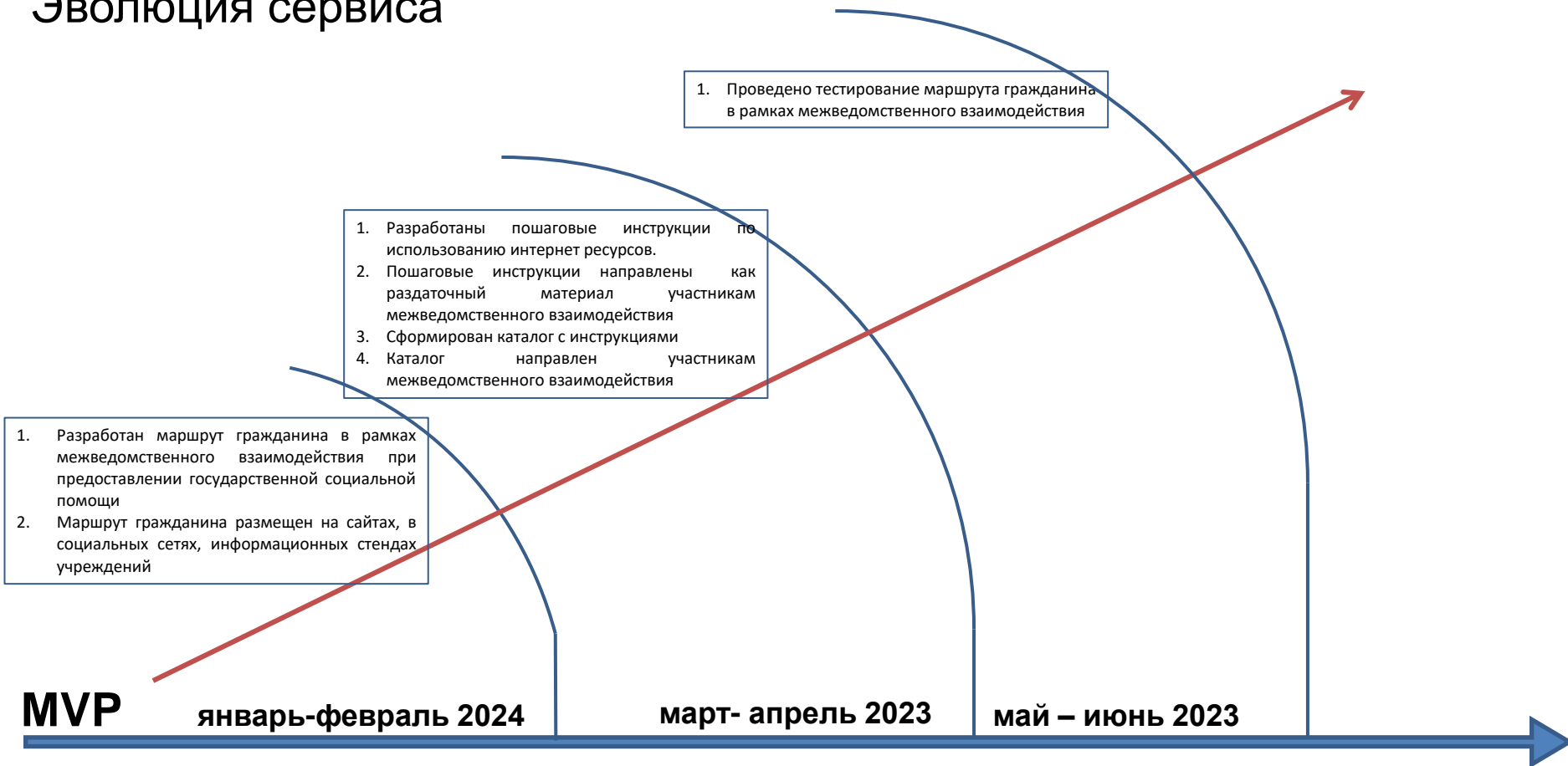
март 2024

апрель 2024

май 2024

июнь 2024

Эволюция сервиса



РЕСУРСЫ ПРОЕКТА

Оказание содействия
сторонних
организаций

Комитет экономического развития
Кадровый центр
Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг

Ресурсы

Ресурсные мероприятия	Стоимость	Итого
Печать раздаточного материала, приобретение канцелярских регистраторов, разделителей.	6 000 рублей	6 000 рублей
		6 000 рублей



МЫ ГОВОРИМ СПАСИБО!

- **Команде № 1** за плодотворную работу, терпение, творческое решение ЖС и настойчивость при движении к цели, за понимание проблемы. За то, что нашли время и силы вникнуть в проблему и найти решение.
- **Нашему куратору Чурсиной А.О. и наставнику Волобуевой В.Н.** за помощь при прохождении всех этапов акселератора, за рекомендации в решении проблем ЖС.
- **Команде регионального проектного офиса** - благодаря акселератору, мы познакомились с новыми инструментами проектной деятельности, заставили нас мыслить по новому, и взглянуть на привычные вещи с другой стороны.