



МУНИЦИПАЛЬНЫЙ АКСЕРАТОР ПРОЕКТОВ ПО СЕРВИС-ДИЗАЙНУ

ЗАЩИТА ПРОЕКТА

Краснояржский район

БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

2023 год

СОСТАВ КОМАНДЫ

- Команда №1 муниципального акселератора Краснояружского района, рабочая группа команды состоит из 17 человек и наставника.



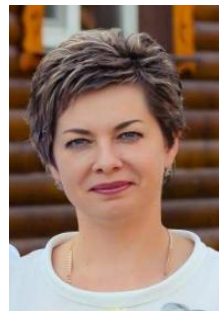
Мовчан
Виктория
Александров
на

Куратор
проекта



Егорова
Александра
Николаевна

Руководитель
проекта



Кукса Оксана
Александровна

Член рабочей
проекта



Старченко
Ирина
Анатольевна

Член рабочей
проекта



Хаустова
Светлана
Анатольевна

Член рабочей
проекта



Карпенко
Юлия
Анатольевна

наставник



Воробьева
Татьяна
Владимировна

Куратор
департамента
проектной
деятельности

ЖС: «Социальная поддержка участников СВО и членов их семей»

СОСТАВ КОМАНДЫ

- Муниципальный район «Краснояржский», рабочая группа команды состоит из 17 человек и наставника.



Шевченко
Константин
Васильевич

Член рабочей
проекта



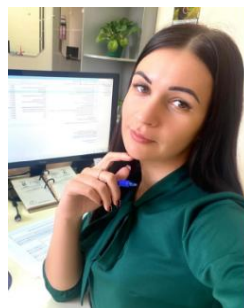
Полищук
Сергей Борисович

Член рабочей
проекта



Дидоренко Ольга
Анатольевна

Член рабочей
проекта



Бурба Надежда
Сергеевна

Член рабочей
проекта



Семикопенко
Татьяна
Викторовна

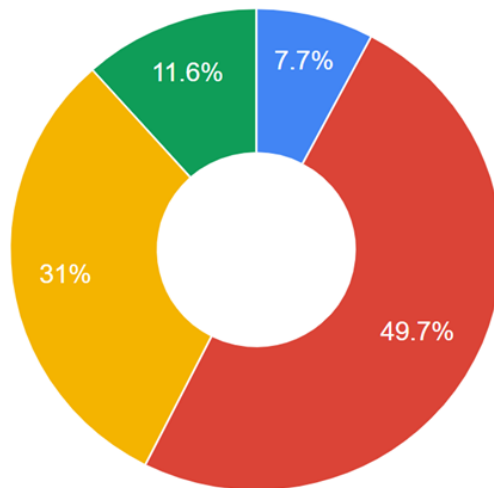
Член рабочей
проекта

Главы
сельских
поселений

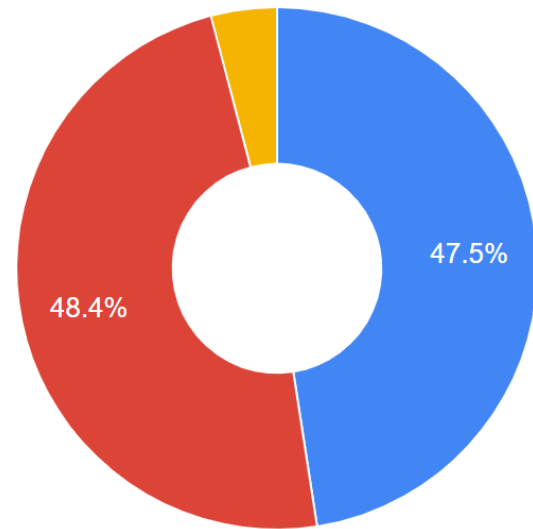
Член рабочей
проекта

ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ

Количество участников СВО – 117, из них:
Мобилизованные – 58;
Добровольцы по контракту – 59.
Проживает в семьях 109 человек, в которых всего
266 членов семьи, из них 113 детей.
Семьи погибших – 5, в них 4 детей.



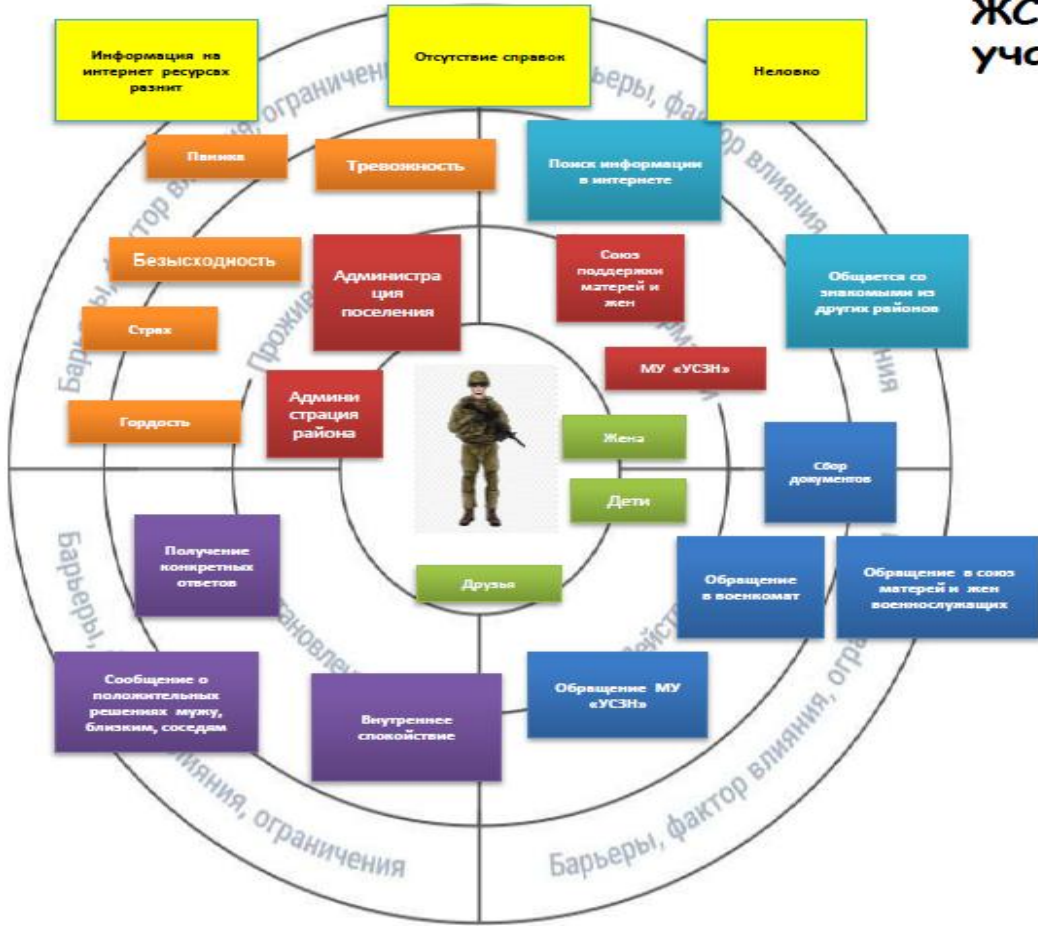
- Оздоровление детей (26 человек)
- Услуги по содержанию жилья и придомовых территорий (167 человек)
- Предоставление мер социальной поддержки (104 человек)
- Оказание юридических услуг (39 человек)



- Мобилизованные
- Добровольцы по контракту
- Семьи погибших

Обращения участников СВО и членов их семей по различным вопросам

КАРТА СИСТЕМЫ



ЖС: Социальная поддержка участников СВО и членов их семей



ГИПОТЕЗА ИССЛЕДОВАНИЯ

Задачи системы?

Какой результат хочет получить система?

Какую основную задачу решает ?

- ✓ Обеспечить доступность мер социальной поддержки
- ✓ Беспрепятственное получение мер социальной поддержки
- ✓ Помощь участникам СВО и членам их семей



Сложность человека или семьи в ЖС?

Восприятие

- ✓ не информирован о всех мерах поддержки, не знает куда обратиться
- ✓ Состояние эмоционально тяжелое и угнетенное.
- ✓ Раздражение и неудовлетворенность

Какие действия система ждет от человека?

Как направляется человек?

- ✓ Запрос от клиента
- ✓ Обращается в администрацию района, в органы социальной защиты населения

Формулировка гипотезы:

- ✓ Если участники СВО и члены их семей будут информированы о возможных мерах поддержки, и организовано адресное (индивидуальное) сопровождение при решении сложных вопросов, то социальная напряжённость будет снижена и повысится удовлетворенность качеством предоставляемых услуг



ПРОЖИВАНИЕ ОПЫТА/ГЛУБИННОЕ ИНТЕРВЬЮ

25 наблюдений

Участники
СВО



Управление
социальной
защиты
населения

Отдел
ЗАГС

Сбербанк

Администрация
Краснояружского
района

Родители и
жены
участников
СВО



филиал Фонда
поддержки
участников СВО
«Защитники
Отечества» по
Белгородской
области

Администрация городского и
сельских поселений



ПРОЖИВАНИЕ ОПЫТА/ГЛУБИННОЕ ИНТЕРВЬЮ

25 интервью

Женщина
жена участника
СВО 18-45 лет

Женщина
мать участника
СВО 42-66 лет

рассудительно

волнительно

нерешительно

беспокойно

тревожно

растерянно

эмоционально

равнодушно

спокойно

открыто

волонтеры передают адресную помощь участникам СВО от родных

Сложно получить информацию родным о местонахождении участника СВО и жив ли он

как бы не было трудно за психологической помощью обращаются не многие

в свободном доступе большое количество информации о мерах социальной поддержки, но она размещена на разных ресурсах

несогласованность действий различных органов власти.

несовершенство онлайн ресурсов, много ошибок и сбоев

Нам нужна помощь в ремонте жилья и благоустройстве территории

Желательно чтобы меры соц. поддержки предоставлялись в одном месте

Главное что живой с остальным справимся

Гордимся своими мужчинами-защитниками!

С благодарностью принимаем поддержку и внимание от органов власти

Хотим иметь доступ к социальному навигатору с актуальной информацией по выплатам и видам помощи военнослужащим и их семьям

КОМПАС ПЕРСОН



ПЕРСОНА

1. Кто я?

Светлана, жена, участника СВО,
36 года



Осталась одна, не знаю что делать

3. Обо мне

Воспитаваю двоих несовершеннолетних дочерей,
работаю воспитателем

4. Со мной произошло

Муж заключил контракт, осталась одна с двумя детьми

5. Теперь я должен сделать

Решать все возникающие проблемы сама,
оформить документы на выплаты, передать посылку муж



6. И я не понимаю

Какие выплаты мне положены, какие
документы и куда сдавать.
В разных источниках разная информация.



7. Меня огорчает и бесит

Не понимаю что делать, куда идти, какие документы куда
сдавать. Что делать?

8. При этом я хочу

Получить полную информацию, по выплатам в одном
месте, желательно в Интернет ресурсе.

9. А обычно я поступаю так

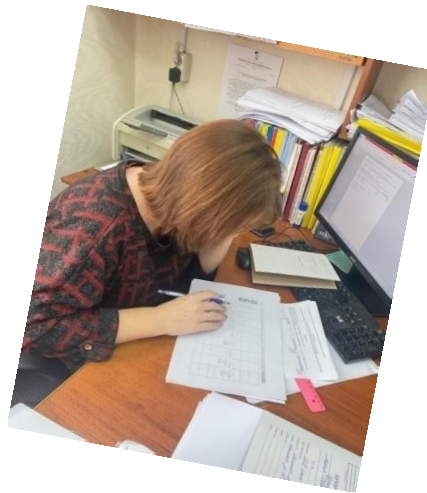
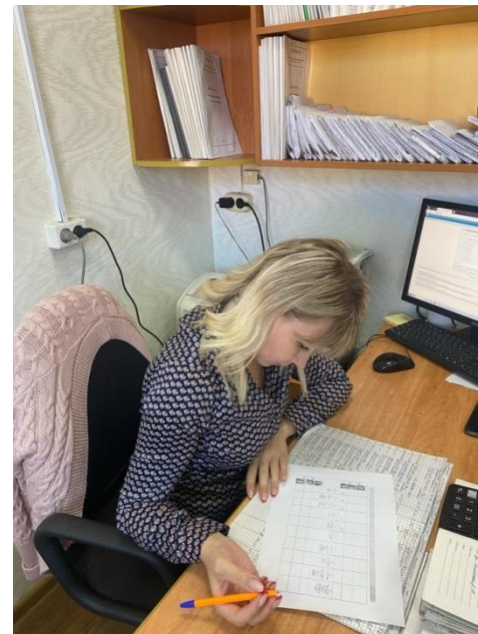
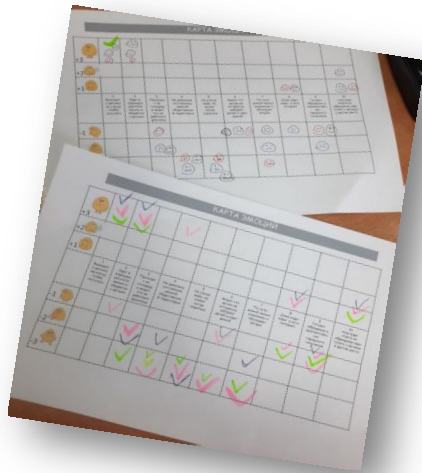
Все проблемы решал муж,
теперь мне нужно что бы кто-то помог.

10. Моя мечта

Что бы все это закончилось,
муж вернулся домой живым и здоровым.



ЭМОЦИИ КЛИЕНТА



ПРОТОТИП



Выплаты от Министерства обороны РФ за особые заслуги
За участие в активных наступательных действиях
 Сумма выплаты – 8 000 Р в сутки
 На каком основании?
 Решение Министра обороны РФ от 07.04.2022

За уничтожение вооружения или военной техники противника

50 000 Р	200 000 Р
100 000 Р	300 000 Р

На каком основании?
 Решение Министра обороны РФ от 04.04.2022



ТЕЛЕФОНЫ ЭКСТРЕННЫХ И АВАРИЙНЫХ СЛУЖБ КРАСНОЯРУЖСКОГО РАЙОНА

101 ПОЖАРНАЯ СЛУЖБА	45-1-89 ВОДОКАНАЛ
102 ПОЛИЦИЯ	46-1-24 УПР. ОРГАНИЗАЦИЯ КНАШ ДОМ
103 СКОРАЯ ПОМОЩЬ	46-8-95 ТЕПЛОВЫЕ СЕТИ
104 ГАЗОВАЯ СЛУЖБА	1350 РЭС

ЕДИНАЯ СЛУЖБА СПАСЕНИЯ
112

Начальник
 МУ «Управление социальной защиты населения администрации Красноярского района»
Егорова Александра Павловна
 Телефон: 8 (47363) 4-62-29

МУ «Управление социальной защиты населения администрации Красноярского района»

Региональные меры социальной поддержки для семей военнослужащих граждан и участников СВО



Будьте в курсе информации! Мы поможем получить и реализовать социальные льготы населения администрации Красноярского района по адресу: п. Красная Дружба, ул. Первомайская, 13а и на сайте ЯРСОБЕС.РФ

Красная Ярута – 2023

Управление социальной защиты населения Красноярского района

Есть предложение по улучшению социальной сферы, поддержке военнослужащих семей вместе с детьми вернется!

Меры социальной поддержки для участников СВО

Объявляется конкурс для НКО!

Еще одна многодетная жительница нашего района социальный контракт

Видео

Искание, услуги Крым, заболеваний и после

соду детей

все без полениния жадных и

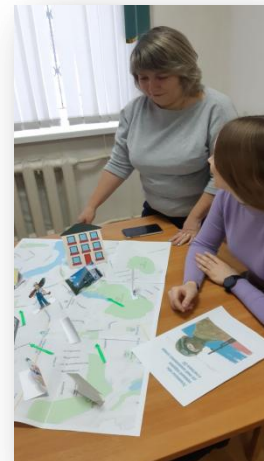
ГОСИЛИП
 ПАРТНЕР
 НАШЕ ВЗАИМСТВО

#МЫВМЕСТЕ

СМОТРИТЕ

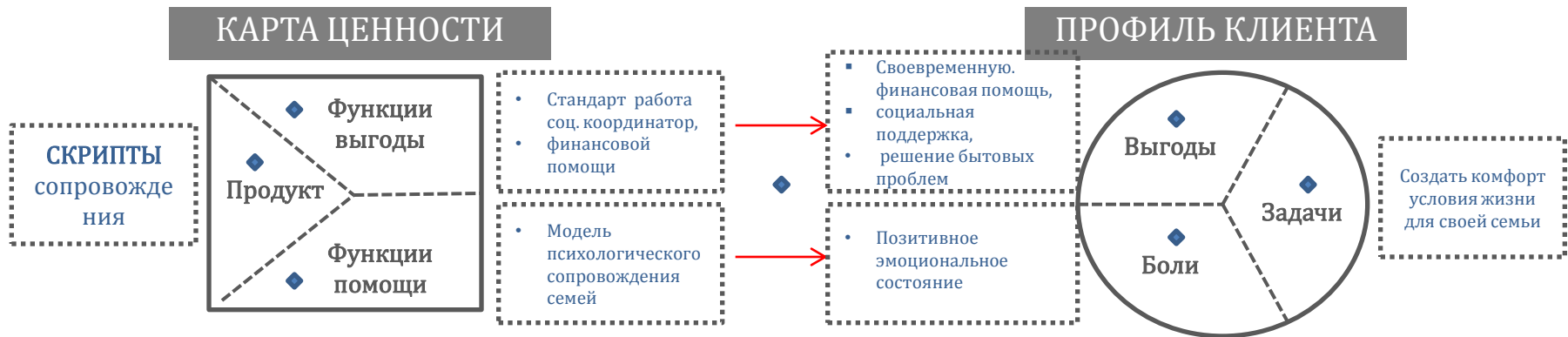
НКО

ТЕСТИРОВАНИЕ ПРОТОТИПА



Опрошено 18 респондентов

• ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ



Наше решение Модель сопровождения членов семей участников СВО **помогает** женщине с детьми, муж которой является участником СВО

название решения краткое описание клиента

который хочет Создать комфортные условия жизни для семьи

ключевая потребность/задача

тем, что Получить своевременную финансовую помощь **благодаря** Стандарту оказания финансовой помощи

получить выгоду или избежать «боль» функция решения

Получить решение бытовых проблем **благодаря** Стандарту оказания бытовой помощи

получить выгоду или избежать «боль» функция решения

Получить комфортное психологическое состояние семьи **благодаря** Разработанной модели психологического сопровождения

получить выгоду или избежать «боль» функция решения





МЕТРИКИ ПРОЕКТА

№	Наименование метрики	Описание	Показатель на входе	Показатель на выходе
1.	Доля семей мобилизованных удовлетворенных оказываемыми мерами поддержки	Проводился анализ	65 %	98 %
2.	Уровень информированности о предоставляемых мерах поддержки членами семей участников СВО	Проведение опроса	65	98



ПРОЕКТНЫЙ ПЛАН

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА: К декабрю 2024 г. Повысить уровень удовлетворенности семей участников СВО предоставляемыми мерами поддержки с 65 % по 98 %



- Разработан информационного ресурса
- Закреплены ответственные лица за наполнение и корректировку разделов информационного ресурса

февраль - март 2024

Наполнены разделы ресурса
Разработан стандарт финансовой помощи
Разработан стандарт бытовой помощи
Разработан стандарт психологического сопровождения

апрель - май 2024

Проведена работа с семьями участников СВО

июнь - ноябрь 2024

Проведен мониторинг удовлетворенности решением проблем семей участников СВО

октябрь-декабрь 2024

РЕСУРСЫ ПРОЕКТА

Оказание содействия сторонних организаций



Фонд поддержки участников СВО «Защитники Отечества»



ОГБУЗ
«Краснояржская
ЦРБ»



Комплексный
центр
социального
обслуживания
населения

Оказание содействия сторонних организаций

- МУ «Управление образования Краснояружского района»;
- Комплексный центр социального обслуживания населения
- Фонд поддержки участников СВО «Защитники Отечества»
- ОГБУЗ «Краснояржская ЦРБ»

Ресурсы

Человеческий ресурс

- Члены семей участников СВО;
- Участники СВО.

Материальный ресурс

- Информационный СЕРВИС
- Памятки.

МЫ ГОВОРИМ СПАСИБО!

- Благодарность **нашей команде**. Спасибо за совместную работу, усердный труд и выручку в нужный час, спасибо за теплую и дружную атмосферу в коллективе, за отличное настроение и оптимистичный настрой.

Благодарность нашему уважаемому **наставнику Юлии Карпенко** и **куратору Татьяне Воробьевой** Спасибо за то, что передавали знания и помогали нам развиваться. Спасибо за ваше терпение, такт, за помощь и поддержку. Под вашим руководством мы прошли через все трудности, преодолели их и получили отличный результат.

- Благодарность **команде областного проектного офиса, в лице Кириловой Ирины Юрьевны**. Спасибо за то, что научили нас применять инструменты сервис-дизайна и находить оптимальные пути решения проблем, основываясь на желаниях и потребностях наших жителей .

