

Распоряжение префектуры

От 23.04.2015 №229-рп

О реализации направления «деловое совершенство» в ГБУ «Жилищник» районов Зеленоградского АО г.Москвы

В целях выполнения пунктов 9, 13 Плана мероприятий, направленных на увеличение доходов, оптимизацию расходов и совершенствование долговой политики города Москвы на 2014 год и плановый период 2015 и 2016 годов, утвержденного заместителем Мэра Москвы в Правительстве Москвы по вопросам экономической политики и имущественно-земельных отношений Н.А.Сергуниной, реализации распоряжения префектуры от 25.06.2014г. № 341-рп «О реализации направления «деловое совершенство» в научно-промышленной сфере и подведомственных государственных бюджетных учреждениях Зеленоградского административного округа города Москвы», Карты ключевых мероприятий пилотного краудсорсингового проекта «Новые пути развития Зеленограда», утвержденной распоряжением префектуры от 23.01.2013г. № 24-рп, в 2014 году – I квартале 2015 года начата работа по внедрению методов и технологий «делового совершенства» в подведомственных государственных учреждениях жилищно-коммунального хозяйства. Проект «Использование модели "Делового совершенства" для совершенствования деятельности и повышения качества услуг ГБУ «Жилищник» районов ЗелАО г.Москвы стал победителем конкурса «Новаторы Москвы - 2014».

В 2014 году проведено анкетирование руководителей и административно-управленческого персонала ГБУ «Жилищник» районов округа и определены приоритетные направления для обучения руководителей современным методам менеджмента и методам работы по повышению удовлетворенности трудом персонала ГБУ «Жилищник». В соответствии с протоколом заседания № 2 от 30.12.2014 года Рабочей группы по разработке системы критериев и показателей эффективности деятельности учреждений и работников, стандартов качества государственных услуг (работ), оказываемых государственными учреждениями жилищно-коммунального хозяйства Зеленоградского административного округа города Москвы, разработана анкета опроса по оценке удовлетворенности жителей качеством услуг ГБУ «Жилищник», а также сопроводительный информационный листок для жителей. В рамках общественного контроля при поддержке депутатов муниципального округа Савёлки проведен пилотный опрос удовлетворенности качеством предоставляемых ГБУ «Жилищник района Савелки» услуг по многоквартирному дому по адресу: Зеленоград, корп. 348. Также проведена самооценка делового совершенства ГБУ «Жилищник района Савелки» для выявления возможностей совершенствования и выработки критериев и показателей эффективности деятельности организаций и работников учреждения.

В целях дальнейшего внедрения направления «деловое совершенство» в ГБУ «Жилищник» районов Зеленоградского АО г.Москвы, повышения качества услуг, оказываемых ГБУ «Жилищник»:

1. Одобрить ход работ по развитию направления «деловое совершенство» в ГБУ «Жилищник» районов Зеленоградского АО г.Москвы.

2. Утвердить Устав проекта «Использование модели "Делового совершенства" для совершенствования деятельности и повышения качества услуг ГБУ «Жилищник» районов ЗелАО г.Москвы» (приложение).

3. **Главам управ районов Зеленоградского АО г.Москвы (Лаврову**

Д.А., Макшанцеву А.Е., Петровой Л.И., Журбе А.Г., Морозову Д.В.) организовать опрос (сбор и обработку результатов) по районам Матушкино, Савелки, Силино, Старое Крюково, Крюково по удовлетворенности качеством услуг ГБУ «Жилищник» во II и IV квартале 2015 года в соответствии с анкетой, апробированной в результате пилотного опроса корп.348.

4. Предложить главам муниципальных округов Матушкино, Савелки, Силино, Старое Крюково, Крюково (Анисимову В.В., Юдахиной И.В., Шестаковой Г.Н., Суздальцевой И.В., Малининой В.С.) принять участие в проведении опроса жителей (пункт 3) в рамках общественного контроля.

5. Заместителю начальника Контрольно-организационного управления заведующему сектором по связям с общественными организациями, движениями и информации (Юсупова Н.А.) совместно с начальником отдела информационно-технологического развития (Коробова А.Н.) обеспечить:

5.1. Информирование населения о проведение опроса (пункт 3) и о развитии направления «деловое совершенство» через средства массовой информации.

5.2. Проведение электронного опроса на сайте окружной газеты Зеленоградского административного округа города Москвы (zelaо.ru) в соответствии с анкетой, апробированной в результате пилотного опроса корп.348 во II и IV квартале 2015 года.

6. Рабочей группе по разработке системы критериев и показателей эффективности деятельности учреждений и работников, стандартов качества государственных услуг (работ), оказываемых государственными учреждениями жилищно-коммунального хозяйства Зеленоградского административного округа города Москвы (Галустов С.Ю.) (далее Рабочая группа) в срок до 01.10.2015 года разработать рекомендации по учету результатов опроса по п.п.3, 5.2 при расчете стимулирующей части фонда

оплаты труда директоров и персонала ГБУ «Жилищник» районов Зеленоградского округа по итогам 2015 года.

7. Директорам ГБУ «Жилищник района Матушкино», ГБУ «Жилищник района Савелки», ГБУ «Жилищник района Старое Крюково», ГБУ «Жилищник района Силино», ГБУ «Жилищник района Крюково» (Каблуков М.Э., Гудковская О.Д., Хорошко Е.Н., Тапешков П.В., Коваленко А.С.):

7.1. В срок до 01.05.2015 года назначить ответственных по качеству и развитию на уровне заместителей руководителей ГБУ «Жилищник» районов и направить сведения в адрес Рабочей группы (Галустов С.Ю.).

7.2. В срок до 30.05.2015 года разработать и согласовать с Рабочей группой (Галустов С.Ю.) должностные инструкции сотрудников по п.7.1.

7.3. Обеспечить расчет стимулирующей части ФОТ в 4 квартале 2015 года с учетом результатов опроса по п.п.3, 5.2 настоящего распоряжения и методических рекомендаций по п.6.

7.4. В срок до 01.06.2015 года организовать самооценку делового совершенства ГБУ «Жилищник».

7.5. В срок до 01.07.2015 года на основе результатов выполнения п.7.4, анкетирования персонала, опросов жителей разработать план мероприятий по совершенствованию деятельности ГБУ «Жилищник».

7.6. Направить отчеты по самооценке делового совершенства, планы и соответствующие ежеквартальные отчеты по п.п. 7.4, 7.5 в Рабочую группу (Галустов С.Ю.).

8. Определить район Старое Крюково в качестве пилотного для отработки автоматизированной системы контроля перемещения персонала ГБУ «Жилищник» и выработки соответствующих показателей эффективности.

9. Руководителю аппарата префектуры Анциферовой Н.А. в срок до 01.09.2015 года подготовить предложения по использованию методов делового совершенства в префектуре и управах районов Зеленоградского АО г.Москвы.

10. **Первому заместителю префекта Михальченкову А.И.** доложить о ходе выполнения настоящего распоряжения **в 1 квартале 2016 года.**

11. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на первого заместителя префекта **Михальченкова А.И.**

Префект

А.Н.Смирнов

ПОДГОТОВЛЕНО:

Начальник отдела информационно-технологического развития

_____ **А.Н. Коробова**

« ____ » _____ 2015 г.

СОГЛАСОВАНО:

Первый заместитель префекта

_____ **А.И. Михальченков**

« ____ » _____ 2015 г.

Заместитель префекта

_____ **Е.Е. Вишняков**

« ____ » _____ 2015 г.

Заместитель префекта

_____ **В.Н. Кирюхин**

« ____ » _____ 2015 г.

Начальник управления ЖКХиБ

_____ **С.Ю. Галустов**

« ____ » _____ 2015 г.

Директор ГБУ «Жилищник района Матушкино»

_____ **М.Э. Каблуков**

« ____ » _____ 2015 г.

Директор ГБУ «Жилищник района Савелки»

_____ **О.Д. Гудковская**

« ____ » _____ 2015 г.

Директор ГБУ «Жилищник района Старое Крюково»

_____ **Е.Н. Хорошко**

« ____ » _____ 2015 г.

Директор ГБУ «Жилищник района Силино»

_____ **П.В. Тапешков**

« ____ » _____ 2015 г.

Директор ГБУ «Жилищник района Крюково» _____ **А.С. Коваленко**

« ____ » _____ 2015 г.

Продолжение листа согласования
распоряжения префектуры «О
реализации направления
«деловое совершенство»
в ГБУ «Жилищник» районов
Зеленоградского АО г.Москвы»

СОГЛАСОВАНО:

Глава управы района Матушкино
_____ **Д.А. Лавров**
« ____ » _____ 2015 г.

Глава управы района Савелки
_____ **А.Е. Макшанцев**
« ____ » _____ 2015 г.

Глава управы района Старое Крюково
_____ **Л.И. Петрова**
« ____ » _____ 2015 г.

Глава управы района Силино
_____ **А.Г. Журба**
« ____ » _____ 2015 г.

Глава управы района Крюково
_____ **Д.В. Морозов**
« ____ » _____ 2015 г.

Начальник юридического отдела
_____ **А.Ф. Годовицына**
« ____ » _____ 2015 г.

Начальник Контрольно-организационного
управления
_____ **М.Г.Кулик**
« ____ » _____ 2015 г.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Начальник отдела информационно-
технологического развития

_____ **А.Н. Коробова**

« ____ » _____ 2015 г.

(495) 957-98-50

Разослать: в дело, КОУ, прокуратуре, Михальченкову А.И., Кирюхину В.Н., Вишнякову Е.Е., Юсуповой Н.А., Коробовой А.Н., Лаврову Д.А., Макшанцеву А.Е., Журбе А.Г., Петровой Л.И., Морозову Д.В., Иркиенко А.А., Каблукову М.Э., Гудковской О.Д., Хорошко Е.Н., Тапешков П.В., Коваленко А.С., Юдахиной И.В., Анисимову В.В., Шестаковой Г.Н., Малининой В.С., Суздальцевой И.В.

Приложение

к распоряжению префектуры
№ _____от « »_____2015г.

УСТАВ ПРОЕКТА

Использование модели "Делового совершенства" для совершенствования деятельности и повышения качества услуг ГБУ «Жилищник» районов ЗелАО г.Москвы

Руководитель проекта:	Руководитель рабочей группы по разработке системы критериев и показателей эффективности деятельности учреждений и работников, стандартов качества государственных услуг (работ), оказываемых государственными учреждениями жилищно-коммунального хозяйства Зеленоградского административного округа города Москвы Галустов С.Ю., начальник управления ЖКХиБ префектуры Зеленоградского АО г.Москвы
------------------------------	--

Содержание проекта	
Обоснование инициации проекта	<ol style="list-style-type: none">1. Необходимость совершенствования деятельности созданных в 2014 году ГБУ «Жилищник» районов Зеленоградского АО г.Москвы.2. Исполнение пунктов 9, 13 Плана мероприятий, направленных на увеличение доходов, оптимизацию расходов и совершенствование долговой политики города Москвы на 2014 год и плановый период 2015 и 2016 годов, утвержденного Заместителем Мэра Москвы в Правительстве Москвы по вопросам экономической политики и имущественно-земельных отношений Н.А.Сергуниной.3. Карта ключевых мероприятий, сформированных в пилотном краудсорсинговом проекте по развитию научно-промышленных структур Зеленоградского административного округа г. Москвы, утвержденная распоряжением префектуры №24-рп от 23 января 2013 года "О результатах реализации пилотного краудсорсингового проекта по развитию научно-промышленных структур Зеленограда".
Цели проекта	Цель проекта: повышение эффективности управления

	<p>качеством услуг ГБУ «Жилищник» ЗелАО г.Москвы</p> <p>Основные задачи проекта:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка и оценка показателей качества услуг, оказываемых ГБУ «Жилищник» исходя из удовлетворенности потребителей. 2. Обеспечение связи стимулирующей части ФОТ АУП и показателей по п.1. 3. Выявление зон возможных улучшений в результате комплексного обследования ГБУ по модели «Делового совершенства». Разработка стандарта качества ключевого процесса - обработка жалоб. <p>Дополнительные задачи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Проведение консультирования АУП ГБУ «Жилищник» по современным методам управления. 5. Информирование населения о проводимой работе по повышению качества ГБУ «Жилищник» 6. Автоматизация по пп.1-3.
<p>Продукт проекта</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анкета и методика опроса потребителей по удовлетворенности услугами, оказываемыми ГБУ «Жилищник», апробированные на практике. 2. Показатели удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГБУ «Жилищник» по результатам анкетирования репрезентативной выборки (не менее 5% собственников / нанимателей квартир каждого района) во 2-м и 4-м квартале 2015 года. 3. Рейтинг ГБУ «Жилищник» районов ЗелАО по показателям удовлетворенности качеством услуг, по группам ГБУ (созданные на базе ДЕЗ и новые ГБУ). 4. Методика обеспечения связи стимулирующей части ФОТ и показателей удовлетворенности качеством услуг. 5. Автоматизация расчетов по п.1 на базе облачной системы обеспечения финансовой деятельности ГБУ «Жилищник» 6. Зоны возможных улучшений в результате комплексного обследования ГБУ по модели делового совершенства (ДС). 7. Показатели удовлетворенности АУП ГБУ «Жилищник» во 2-м и 4 квартале 2015 года. 8. Методика обеспечения связи стимулирующей части ФОТ директора и показателей удовлетворенности качеством услуг и удовлетворенности работников. Ее автоматизация на базе облачной системы обеспечения финансовой деятельности ГБУ «Жилищник» 9. Стандарты качества ключевого процесса – отработка

	<p>жалоб с учетом корректирующих воздействий.</p> <p>10. Проведение консультирования 5 директоров ГБУ «Жилищник» по модели идеального предприятия (ДС).</p> <p>11. Публикация не менее 20 статей в СМИ.</p>
<p>Участники и заинтересованные стороны</p>	<p>Рабочая группа по разработке системы критериев и показателей эффективности деятельности учреждений и работников, стандартов качества государственных услуг (работ), оказываемых государственными учреждениями жилищно-коммунального хозяйства Зеленоградского административного округа города Москвы (утверждена распоряжением префектуры от 25.06.2014 № 341-рп):</p> <p>Председатель: Галустов С.Ю. – начальник управления ЖКХиБ</p> <p>Заместитель председателя: Истратова Е.Н. – начальник управления экономики и перспективного развития Коробова А.Н. – начальник отдела информационно-технологического развития</p> <p>Члены рабочей группы: Каблуков М.Э. - директор ГБУ «Жилищник района Матушкино» Гудковская О.Д. - директор ГБУ «Жилищник района Савелки» Хорошко Е.Н. - директор ГБУ «Жилищник района Старое Крюково» Тапешков П.В. - директор ГБУ «Жилищник района Силино» Коваленко А.С. - директор ГБУ «Жилищник района Крюково»</p> <p>Привлеченные эксперты и консультанты (по согласованию)</p> <p>Экспертная группа проекта: Богданов И.М. – ведущий эксперт Премии Правительства РФ в области качества; Коробова А.Н. – начальник отдела информационно-технологического развития, эксперт Премии Правительства РФ в области качества Кошелева Ю.П. - к.п.н., эксперт премии Правительства РФ в области качества Князев С.В. – первый заместитель управы района Савелки Привалов А.Л. – руководитель проекта ЗАО «НТЦ «ИРМ» Тимонин М.А. - руководитель проектов Управления</p>

	<p>реализации проектов Дивизиона «Комплексные системы безопасности» ОАО «РТИ»</p> <p>Созутова М.А. – руководитель проекта «Эрмасофтменеджмент»</p> <p>Хотимский Ю.А. – руководитель проекта ЗАО «Мик-Информ»</p> <p>Юрченко А.А. – Первый заместитель генерального директора «Научно-внедренческой фирмы «Электронный округ»</p>
Основные потребности (ожидания) участников	Достижение цели и задач проекта.
Дата запуска проекта	01.01.2015 г.
Дата завершения проекта	31.12.2015 г.
Укрупненный план проекта	<p>2 кв.</p> <p>5. Мониторинг удовлетворенности качеством услуг</p> <p>6. Корректировка должностных инструкций.</p> <p>7. Проект стандарта качества на процесс обработки жалоб</p> <p>8. Предложения по оплате персонала с учетом КРІ.</p> <p>9. Самооценка по критериям делового совершенства</p> <p>3 кв.</p> <p>9. Мониторинг показателей качества процесса обработки жалоб.</p> <p>10. Предложения по сокращению потерь времени процесса обработки жалоб.</p> <p>11. Разработка системы оплаты персонала с учетом КРІ</p> <p>12. Разработка предложений по автоматизации пп.10, 11</p> <p>4 кв.</p> <p>13. Мониторинг удовлетворенности качеством услуг</p> <p>14. Сравнение результатов мониторинга (2 и 4 кв.)</p> <p>15. Апробирование новой системы оплаты персонала</p>

№ п/п	Результаты	Единицы измерения	Значение
1	Анкетирование репрезентативной выборки потребителей услуг ГБУ «Жилищник» во II и IV кв. 2015 года	Тыс. респондентов	Не менее 1,5
2	Снижение уровня повторных обращений	%	15

3	Повышение уровня удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых ГБУ «Жилищник»	%	10
4	Консультирование директоров по модели ДС	Человек	5
5	Информационная кампания в зеленоградских СМИ о проводимой работе	Публикации	20
6	Повышение уровня информированности населения о компетенции ГБУ «Жилищник»	%	50

План реализации проекта

№	Мероприятие	Период выполнения
1.	Анализ процесса реагирования на обращения и жалобы потребителей и разработка предложений по совершенствованию.	2 квартал 2015 года
2.	Опытное опробование предложений по совершенствованию процесса реагирования на обращения и жалобы потребителей.	
3.	Включение в должностные инструкции и положения о подразделениях обязанностей совершенствования деятельности.	
4.	Разработка проектов стандартов качества на оказание типовых услуг (2 – 3 стандарта)	
5.	Мониторинг удовлетворенности потребителей услуг.	
6.	Проработка возможностей реализации Автоматической системы контроля перемещений и затрат времени на выполнение работ сантехниками, электриками, дворниками.	
7.	Мониторинг показателей качества процессов и услуг (2 – 3 процесса) в соответствии с проектами стандартов качества. Предложения по сокращению потерь времени процесса обработки жалоб.	
8.	Разработка предложений по оплате персонала с учетом показателей качества деятельности и услуг.	
9.	Обследование ГБУ «Жилищник» районов Матушкино, Старое Крюково, Крюково, Силено с оценкой по критериям делового совершенства идеального предприятия, применяемым при оценке предприятий, участвующих в конкурсе на Премию Правительства РФ в области качества, для: <ul style="list-style-type: none"> • Выявления возможных областей 	2 квартал 2015 года

	<p>совершенствования деятельности,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Выявления менеджеров – лидеров совершенствования деятельности, • Проведения первичного консультирования менеджеров современным методам и инструментам управления. • Проведение анализа процессов оказания услуг, выявление потерь в процессах и на рабочих местах. 	
10.	Разработка предложений по расчету стимулирующих выплат на основе показателей качества.	3 квартал 2015 года
11.	Согласование и утверждение системы оплаты персонала с учетом показателей удовлетворенности персонала и потребителей, показателей качества деятельности и услуг.	4 квартал 2015 года
12.	Автоматизация расчета стимулирующих выплат на основе показателей качества.	
13.	Мониторинг удовлетворенности потребителей услуг. Сравнение показателей 2-го и 4-го кварталов.	
14.	Проведение расчетов вознаграждений АУП ГБУ «Жилищник» на основании данных мониторинга для расчета стимулирующих выплат.	