



МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД-ГЕРОЙ НОВОРОССИЙСК



Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края
«Новоросийский колледж строительства и экономики»
(ГАПОУ КК «НКСЭ»)

**«Контроль качества оказания услуг в сфере
жилищно-коммунального хозяйства»**



МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД-ГЕРОЙ НОВОРОССИЙСК



ПРИКАЗ О СОЗДАНИИ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ

УЧАСТНИКИ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ

№ п/п	ФИО	Должность	Роль в проекте
1		Отдел по делам молодежи МО г. Новоросийск	Заказчик
2	Глуменко Олеся Викторовна	Зав. отделением ЖКК ГАПОУ КК «НКСЭ»	Руководитель проекта
3	Белеткова Елена Дмитриевна	Преподаватель ГАПОУ КК «НКСЭ»	Член рабочей группы
4	Романюк Ирина Ивановна	Преподаватель ГАПОУ КК «НКСЭ»	Член рабочей группа
5	Ершова И.И.	Студент 3-го курса ГАПОУ КК «НКСЭ»	Член рабочей группа
6	Кравченко К.В.	Студент 3-го курса ГАПОУ КК «НКСЭ»	Член рабочей группа
7	Оганесян А.А.	Студент 3-го курса ГАПОУ КК «НКСЭ»	Член рабочей группа
8	Картавцева М.В.	Студент 3-го курса ГАПОУ КК «НКСЭ»	Член рабочей группа

КОПИЯ ПРИКАЗА О СОЗДАНИИ ПРОЕКТА

НКСЭ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края
«Новоросийский колледж строительства и экономики»
(ГАПОУ КК «НКСЭ»)

06.06.2023 № 651-У

ПРИКАЗ

О реализации проектов бережливого управления
в ГАПОУ КК «НКСЭ»

В целях повышения эффективности деятельности ГАПОУ КК «НКСЭ»,
внедрения бережливых технологий в деятельность колледжа

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Определить направления для реализации проектов и создать, на время
реализации проектов, рабочие группы по внедрению принципов бережливого
производства из следующих сотрудников колледжа:

Контроль качества оказания услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства	
Руководитель проекта:	Глуменко Олеся Викторовна Заведующий отделением жилищно-коммунального комплекса
Команда проекта:	Преподаватели: Белеткова Е.Д., Романюк И.И. Студенты 3 курса, специальности 08.02.11 «Управление, эксплуатация обслуживания многоквартирного дома» Ершова И.И., Кравченко К.В., Оганесян А.А., Картавцева М.В.
Взаимодействие образовательной организации с социальными партнерами в рамках Чемпионата по профессиональному мастерству "Профессионалы"	
Руководитель проекта:	Гонская Ольга Михайловна - заведующий экономическим отделением
Команда проекта:	Студентка группы БД-31-21 Туркина М.А. Главный эксперт регионального этапа Чемпионата «Профессионалы» Шевелева Ю.А. Зам. директора ООО «На Энгельс» филиала № 2351 Банка ВТБ (ПАО) в г. Краснодар Мисогина И.А. Руководитель направления прямых продаж Краснодарского отделения № 8619 ФТ Новоросийск Черноброва О.П.
Взаимодействие преподавателей и студентов отделения с применением дистанционных технологий и заочного обучения для повышения качества образовательного процесса	

Руководитель проекта:	Безуглов Юрий Викторович - заведующий отделения с применением дистанционных технологий и заочного обучения
Команда проекта:	Методист отделения с применением дистанционных технологий и заочного обучения Забелинская Н.А. Секретарь отделения с применением дистанционных технологий и заочного обучения Хрустель Т.А.

2. Определить место совещания рабочих групп: методический кабинет ГАПОУ КК «НКСЭ».


3. Установить сроки реализации проекта «Контроль качества оказания услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства» с 01.09.2023г. по 30.11.2024г.


4. Установить сроки реализации проекта «Взаимодействие образовательной организации с социальными партнерами в рамках Чемпионата по профессиональному мастерству "Профессионалы" с 01.09.2023г. по 01.10.2027г.


5. Установить сроки реализации проекта «Взаимодействие преподавателей и студентов отделения с применением дистанционных технологий и заочного обучения для повышения качества образовательного процесса» с 01.09.2023г. по 28.06.2025г.

6. Контроль за реализацией проекта возложить на зам. директора по НМР Ребрину Э.М.

7. Общий контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор колледжа  А.Р. Павленко

Проект приказа подготовил:
зам. директора по НМР  Э.М. Ребрину

Согласовано:
Юристоконсульт  Э.В. Маргарян

Рисская: Ребрину Э.М., Гонская О.М., Глуменко О.В., Безуглов Ю.В.




МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД-ГЕРОЙ НОВОРОССИЙСК

ПАСПОРТ ПРОЕКТА «Контроль качества оказания услуг в сфере жилищно-коммунального комплекса»



ГАПОУ «К "Новоросийский колледж строительства и экономики"»
(наименование образовательной организации)

Контроль качества оказания услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства
наименование проекта

УТВЕРЖДАЮ:  Павленко А.Р. Директор ГАПОУ КК "НКСЗ"
Ф.И.О., должность заказчика или проекта

подпись, ФИО

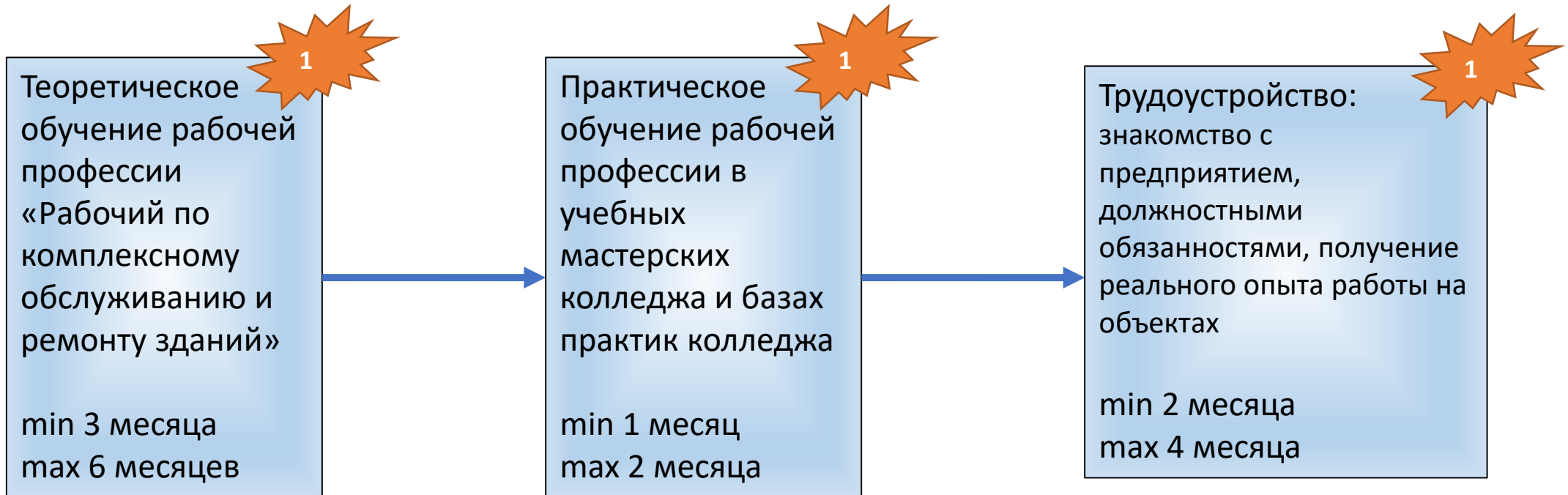
Общие данные:			Обоснование:		
Заказчик:	Отдел по делам молодежи муниципального образования г. Новоросийск		1. "Ключевой": недостаточно качественное оказание услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства		
Процесс:	создание волонтерского отряда студентов специальности 08.02.11 "Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома", для привлечения к обходам по многоквартирным домам для выявления проблемных вопросов в работе управляющих компаний и организации контроля за устранением выявленных нарушений		2. Создание волонтерского отряда из студентов специальности 08.02.11 "Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома", для контроля за работой управляющих организаций (товарищество собственников жилья) в части устранения нарушений опасных для жизни и здоровья человека.		
Границы процесса:	<p>Начало проекта: постановка задачи создания волонтерского отряда из числа студентов колледжа для взаимодействия с жильцами и представителями управляющих компаний (товариществ собственников жилья).</p> <p>Завершение проекта: организационная система взаимодействия жильцов и представителей управляющих компаний (товариществ собственников жилья), устранение выявленных нарушений.</p>		3. Необходимость закрепления теоретических и отработка практических знаний студентами данной специальности полученных при изучении профессиональных модулей. Формирование готовности выпускников данной специальности к профессиональной деятельности в сфере ЖКХ.		
Руководитель проекта:	Заведующий отделением жилищно-коммунального комплекса Глушенко О.В.				
Команда проекта:	Преподаватели: Белеткова Е.Д., Романюк И.И., студенты 3-го курса специальности 08.02.11 "Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома": Ершова И.И., Кравченко К.В., Оганесян А.А., Картавцева М.В.				
Цели и эффекты:			Сроки:		
Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель	Наименование этапа	Дата начала	Дата окончания
Создать волонтерский отряд для привлечения к обходам по многоквартирным домам для выявления проблемных вопросов в работе управляющих компаний и организации контроля за устранением выявленных нарушений операционной системы	min 6 месяцев	min 2 месяца	1. Согласование паспорта лн-проекта	01.09.2023	01.09.2023
	max 12 месяцев	max 6 месяцев	2. Картирование текущего состояния	02.09.2023	30.11.2023
	Качество образовательного процесса 64%	Качество образовательного процесса 78%	3. Анализ проблем и потерь	01.12.2023	29.12.2023
	Количество обращений граждан на горячую линию в администрацию МО г. Новоросийск - 118 обращений	Количество обращений граждан на горячую линию в администрацию МО г. Новоросийск - 56 обращений	4. Составление карты целевого состояния	12.01.2024	13.02.2024
Эффекты:	контроль качества оказания услуг жилищно-коммунального хозяйства жителям многоквартирных домов; своевременное устранение выявленных нарушений, что приведет к повышению безопасности проживания в многоквартирных домах и повышению уровня комфортности проживания;		5. Разработка плана мероприятий	14.02.2024	20.02.2024
	закрепление теоретических и отработка практических знаний студентами специальности 08.02.11 "Управление, эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома" полученных при изучении профессиональных модулей, выпускники специальности данной специальности профессионально подготовлены к работе в организациях сферы ЖКХ.		6. Защита плана мероприятий перед заказчиком	21.02.2024	21.02.2024
			7. Внедрение улучшений	22.02.2024	21.04.2024
			8. Мониторинг результатов	22.04.2024	27.04.2024
			9. Закрытие лн-проекта	06.05.2024	06.05.2024
			10. Мониторинг стабильности достигнутых результатов	06.06.2024	30.11.2024



МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД-ГЕРОЙ НОВОРОССИЙСК



КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



min 6 месяцев
max 12 месяцев



МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД-ГЕРОЙ НОВОРОССИЙСК



ВВЕДЕНИЕ В ПРЕДМЕТНУЮ ОБЛАСТЬ (ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ «КАК ЕСТЬ»)

ПОСТРОЕНИЕ ПИРАМИДЫ ПРОБЛЕМ




1. Отсутствие сетевого взаимодействия с контролирующими органами
2. Необходимость закрепления теоретических знаний и отработки практических навыков
3. Низкая адаптация выпускников к условиям производства, как следствие низкий показатель трудоустройства
4. Большое количество обращений в администрацию города, по недобросовестному выполнению обязанностей УК и ТСЖ
5. Несвоевременность устранения нарушений, что приводит к небезопасной эксплуатации общедомового имущества многоквартирного дома



МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД-ГЕРОЙ НОВОРОССИЙСК




МЕТОД «5 ПОЧЕМУ?»»

 Отсутствие сетевого взаимодействия между администрацией и УК


Почему?

Недостаточно штатных единиц в отделах

 Низкий показатель трудоустройства выпускников по специальности

Почему?

- Недостаточно опыта в условиях производства, ввиду точечного освоения практических навыков в период учебных практик
- Низкие коммуникационные навыки общения со сторонними людьми, так как обучение проходит в уже знакомом коллективе

 Большое количество обращений граждан на горячую линию администрации с жалобами на работу УК и ТСЖ

Почему?

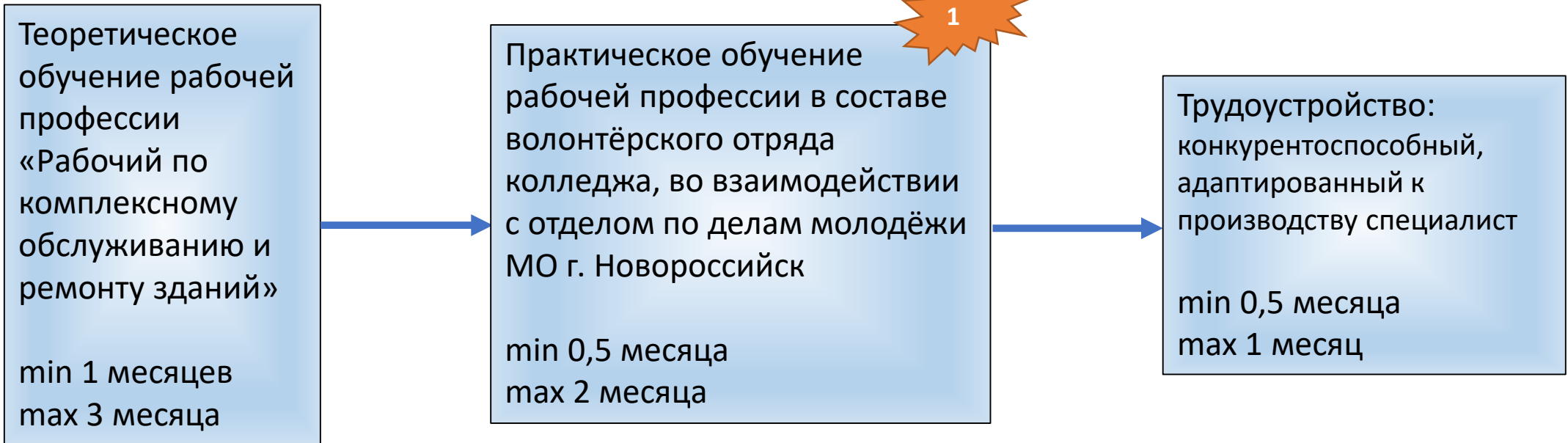
- Несвоевременное выявление возникших проблем на начальной стадии, что приводит к аварийной ситуации
- «Закрытие глаз» на незначительные нарушения и, как следствие, увеличение объёмов работ по их дальнейшему устранению



МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД-ГЕРОЙ НОВОРОССИЙСК



КАРТА ИДЕАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



min 2 месяца
max 6 месяцев



МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД-ГЕРОЙ НОВОРОССИЙСК



КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА

№ п/п	Проблема	Решение
1	Отсутствие сетевого взаимодействия с контролирующими органами	Создание волонтерского отряда из числа студентов колледжа для взаимодействия с жильцами и представителями УК
2	Необходимость закрепления теоретических знаний и отработки практических навыков	Работа волонтерского отряда в период производственной практики на реальных многоквартирных домах города
3	Низкая адаптация выпускников к условиям производства, как следствие низкий показатель трудоустройства	Освоение практических навыков в составе волонтерского отряда при обследовании многоквартирных домов, что позволит исключить момент адаптации при трудоустройстве
4	Большое количество обращений в администрацию города, по недобросовестному выполнению обязанностей УК и ТСЖ	Упорядоченный (по графику) осмотр общедомового имущества МКД с составлением акта и последующей его передачи в УК и администрацию города, для контроля исполнения
5	Несвоевременность устранения нарушений, что приводит к небезопасной эксплуатации общедомового имущества многоквартирного дома	Своевременное устранение выявленных нарушений согласно акта (без обращения граждан), что приведет к повышению безопасности проживания в многоквартирном доме и повышению уровня комфортности проживания



МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД-ГЕРОЙ НОВОРОССИЙСК



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственный сотрудник	Целевой показатель	Сроки
1	Согласование паспорта лин-проекта с отделом по делам молодёжи МО г. Новоросийск	Глуменко О.В.	согласованно	01.09.2023
2	Определение целей и задачи волонёрского отряда. Информирование студентов колледжа о создании волонёрского отряда, проведение разъяснительных бесед	Глуменко О.В.	создание волонёрского отряда из 4-х студентов специальности 08.02.11	02.09.2023-30.11.2023
3	Анализ обращения граждан на горячую линию МО г. Новоросийск с жалобами по не устранению нарушений в многоквартирных домах	Романюк И.И., Белеткова Е.Д.	выявлены адреса наиболее проблемных домов	01.12.2023-29.12.2023
4	Составление графика обхода многоквартирных жилых домов	Романюк И.И., Белеткова Е.Д.	график составлен	12.01.2024-03.02.2024
5	Согласование графика обхода многоквартирных жилых домов с отделом по делам молодёжи МО г. Новоросийск	Глуменко О.В.	согласованно	04.02.2024-13.02.2024
6	Разработка шаблона акта по обследованию общего имущества многоквартирного дома	Романюк И.И., Белеткова Е.Д.	разработано	14.02.2024-21.02.2024
7	Внедрение улучшений: непосредственная работа волонёрского отряда, совместно с представителями отдела по делам молодёжи МО г. Новоросийск	Романюк И.И., Белеткова Е.Д.	составление актов обследования многоквартирных домов.	22.02.2024-21.04.2024
8	Анализ обращения граждан на горячую линию МО г. Новоросийск с жалобами по не устранению нарушений в многоквартирных домах, по которым были составлены акты	Романюк И.И., Белеткова Е.Д.	снижение количества обращений	22.04.2024-21.05.2024
9	Анализ достигнутых результатов, путём мониторинга трудоустройства выпускников по специальности	Глуменко О.В.	повышение численности трудоустроенных	22.05.2024-06.07.2024

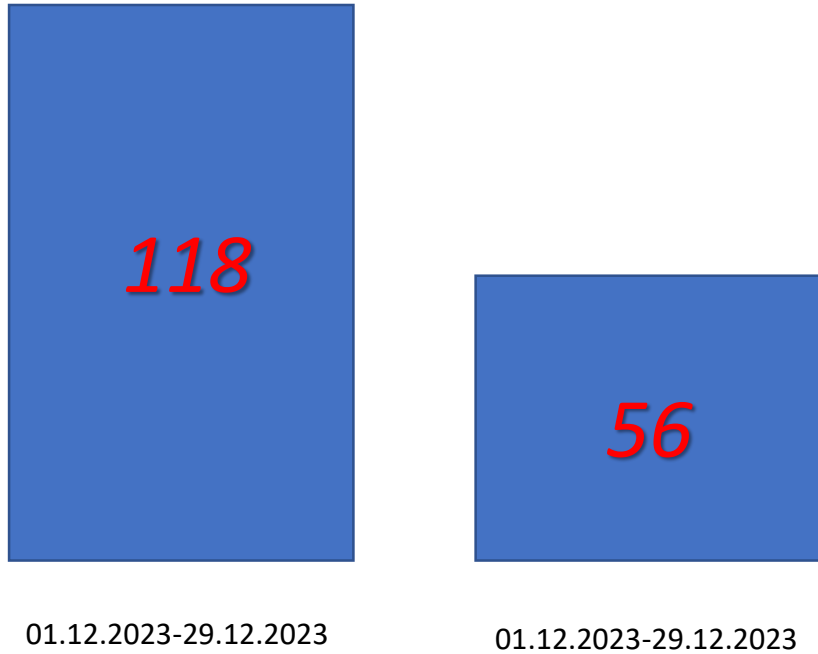


МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД-ГЕРОЙ НОВОРОССИЙСК

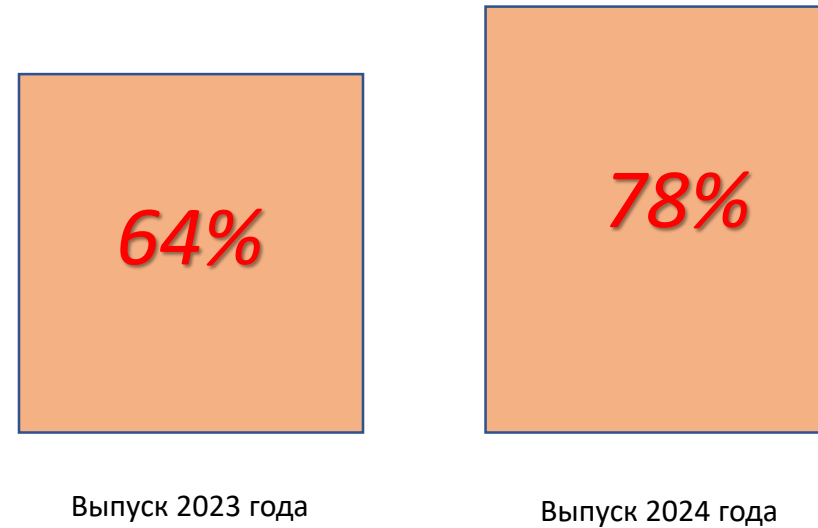


«УГОЛОК РЕШЕННЫХ ПРОБЛЕМ»

Обращение граждан на горячую линию



Трудоустройство выпускников колледжа





МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД-ГЕРОЙ НОВОРОССИЙСК



РЕЗУЛЬТАТЫ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ ПРОЕКТА

«Контроль качества оказания услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства»

п/п	Цели	Текущий показатель	Целевой показатель	Фактический показатель	Эффективность, %
1	Создание волонтерского отряда для привлечения к обходам по многоквартирным домам	отсутствие	наличие	наличие	100
2	Сокращение времени подготовки конкурентоспособного специалиста	6-12 месяцев	2-6 месяцев	2-6 месяцев	50-66
3	Снижение количества обращений граждан на горячую линию	118	56	56	50
4	Повышение количества трудоустроенных выпускников, %	64	78	78	14



МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД-ГЕРОЙ НОВОРОССИЙСК



Контактные данные:

Руководитель проекта и ответственный за заполнение презентации:

Глуменко Олеся Викторовна

Тел: 8-918- 3447102

E-mail: olesya-viktorovna@mail.ru