



# АКСЕЛЕРАТОР ПРОЕКТОВ ПО СЕРВИС-ДИЗАЙНУ

ГУБКИНСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ  
2023 год

# СОСТАВ КОМАНДЫ

## Команда № 2 управление образования



Прохоренко  
Ксения  
Алексеевна

Наставник



Щетина  
Светлана  
Николаевна

Руководитель  
команды, начальник  
управления  
образования



Альяных Ольга  
Ивановна

Член рабочей  
группы,  
заместитель  
начальника  
управления  
образования



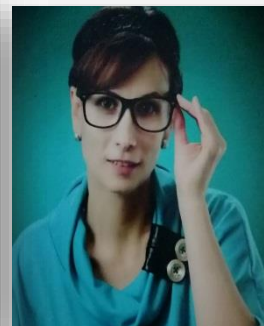
Бондарева  
Елена  
Алексеевна

Член рабочей  
группы, методист  
МБУ «Научно-  
методический  
центр»



Сикачева  
Светлана  
Алексеевна

Член рабочей  
группы, главный  
специалист  
управления  
образования



Гольцева  
Татьяна  
Алексеевна

Член рабочей  
группы, главный  
специалист  
управления  
образования



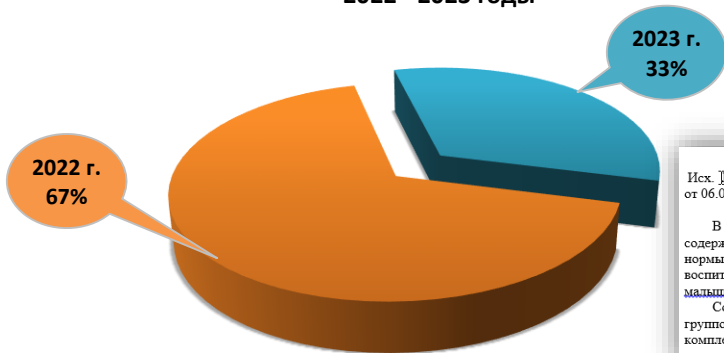
Никулов  
Андрей  
Сергеевич

Член рабочей  
группы, начальник  
управления  
массовых  
коммуникаций и  
информационных  
технологий



# ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ «ЗАЧИСЛЕНИЕ РЕБЕНКА В ДЕТСКИЙ САД»

Мониторинг обращений жителей Губкинского городского округа за  
2022 - 2023 годы



2022 год – 986 заявлений, из них 159 обращений  
2023 год - 774 заявления, из них 141 обращение



Исх.43-7-1/39-1147  
от 12.05.2023г.

Сайт управления образования

Уважаемая Ольга!

Путевки в дошкольные образовательные организации на 2023-2024 учебный год будут выдаваться с 01 июня 2023 года согласно графику, который размещен на сайте управления образования ([edu-gubkin.ru](http://edu-gubkin.ru)).

Интересующую Вас информацию можете получить по контактному телефону 8(47241)-7-57-94; 8(47241)-5-16-67.

Исх. №43-6-1/36-1739  
от 06.09.2022г.

Сайт управления образования

Уважаемая Альбина Васильевна!

В соответствии с «Санитарно-эпидемиологическим требованием к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций» нормы рассчитываются, исходя из площади игрового помещения. На каждого воспитанника должно приходиться не менее 2 кв.м от 3-х до 7 лет, не менее 2,5 кв.м для малышей не достигших 3-х летнего возраста.

Согласно техническому паспорту здания детского сада №16 «Дюймовочка» площадь групповой (игровой) комнаты составляет 61.1 кв.м. Соответственно норма комплектования данной группы составляет 30 детей, что соответствует нормативам наполняемости группы.

Исх. №43-6-1/36-1878  
от 17.09.2022 г.

Сайт управления образования

Уважаемая Гульзар Рамилевна!

Для того чтобы получить место в детских садах Губкинского городского округа Вам необходимо встать в электронную очередь и записать детей для предоставления места в дошкольных образовательных учреждениях через портал Госуслуг [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru).

Выдача путевок и зачисление детей в детские сады осуществляется в соответствии с датой регистрации детей в региональном информационном ресурсе, их возрастом, с учетом подтвержденных льгот, наличием свободных мест в возрастных группах.

Если у Вас остались вопросы, задайте их по телефонам «горячей линии»: 8 (47241) 5-16-67; 8 (47241) 7-57-94.

Исх. 43-6-1/36-515  
от 16.03.2022г.

Сайт управления образования

Уважаемая Оксана Сергеевна!

Заявление о постановке ребенка на учет для предоставления места в дошкольные образовательные организации может быть подано:

- через Единый портал государственных и муниципальных услуг – (<http://www.gosuslugi.ru>),

- через Региональный портал государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)),

- через Региональный информационный ресурс по учету детей на зачисление в дошкольные образовательные организации ([www.uslugi.vyborn.ru](http://www.uslugi.vyborn.ru)),

- заявителем лично в управлении образования по адресу: г.Губкин, ул.Мира, д. 16, кабинет 402 (приемный день: пятница с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00).

Если у вас остались вопросы, задайте их по телефону горячей линии:

8 (47241) 5-16-67; 8 (47241) 7-57-94.

Исх. №43-6-1/36-1264  
от 17.05.2022г.

Сайт управления образования

Уважаемая Наталья Александровна!

В связи с окончанием срока действия договора об образовании, воспитанники старшего дошкольного возраста должны быть отчислены из детского сада.

При наличии потребности в посещении ребенком (выпускником) детского сада в летние месяцы и договоренности между администрацией детского сада и родителями о наличии возможности продления получения услуги по присмотру и уходу, Вы можете написать письменное заявление на имя заведующего о продлении сроков предоставления услуги по присмотру и уходу.

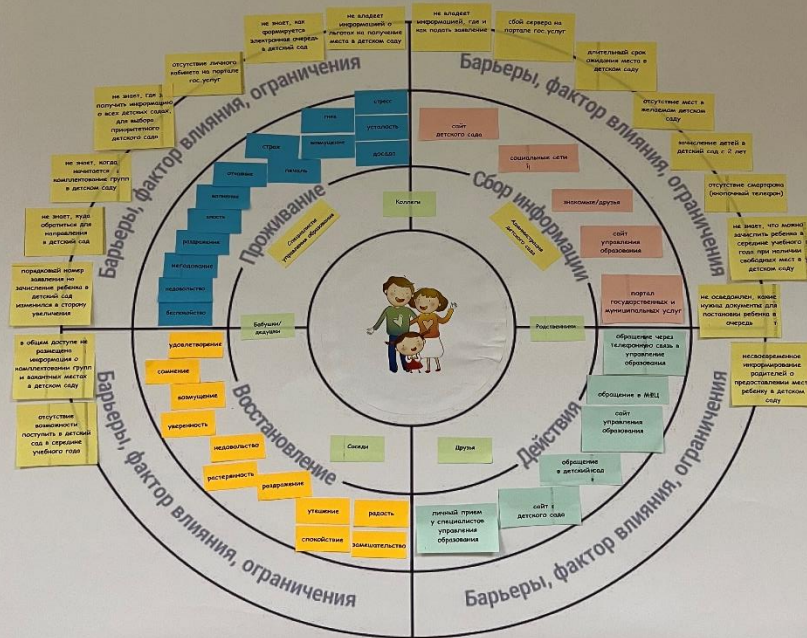
Между заведующим детского сада и родителями заключается дополнительное соглашение к договору о продлении сроков предоставления услуги по присмотру и уходу.

Если у вас остались вопросы, задайте их по телефонам горячей линии: 8 (47241) 5-16-67; 8 (47241) 7-57-94.

«Думаю, что в этом году, в следующем точно, желательнее в этом, по всем регионам решить эту задачу — чтобы все 100% желающих могли отдать своих детей в детские сады, детские дошкольные образовательные учреждения»

# КАРТА СИСТЕМЫ

КАРТА СИСТЕМЫ





# ГИПОТЕЗА ИССЛЕДОВАНИЯ

## ФОРМУЛИРОВКА ГИПОТЕЗЫ

Задача системы

Повышение доступности дошкольного образования, преемственности и ухода за детьми дошкольного возраста

Какой результат хочет получить система?

Устранение препятствий для рождения ребенка в связи с риском, оставить работу или учебу

Какую основную задачу решает?

Создание доступных мест в дошкольных образовательных организациях, предоставление альтернативных форм образования, услуг по присмотру и уходу за детьми дошкольного возраста

Какие действия система ждет от человека?

Подобающие условия для рождения ребенка в детский сад, взаимодействие с управлением образования

Как направляется человек?

через Региональный портал государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru))

организация, осуществляющая управление в сфере образования муниципального района (городского округа)

Посредством микроформирования - через Единый портал государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru/>)

через Региональный информационный ресурс по уходу за детьми на территории в дошкольном образовательном учреждении ([www.mshp.sverdlov.ru](http://www.mshp.sverdlov.ru))

Сложность человека или семьи в ЖС?

Нужно преждевременно выложить на работу/учебу в мест в детском саду лет. Сильные дисбалансы, рост единства в связи с уходом в декрет. Борьба для детей с ОВЗ

Детский сад не предоставляет услуги по дошкольному образованию, занятости, с логопедом, по иностранной языкам, плаванью и другим занятиям

Длительное проведение экзамена группы. В связи с отсутствием очереди распределения мест в детский сад

Отказ детского сада в приеме малышей в группы, отсутствие специальных столов, колодезья для детского питания и комнат для кормления

В детские сады на полный день принимают только малышей с трех лет

В группах кратковременного пребывания берут детей с полутора лет, они просят там не вставать, в только три-четыре часа

Отсутствие свободных мест в детском саду, территориально ближайшей район с домом работой

Восприятие



Формулировка гипотезы

Возможно, когда

родители необходимо определить своего ребенка в детский сад

Делает

они сталкиваются с дефицитом мест в дошкольных образовательных организациях

Чтобы решить задачу

и родители идут дальше в решении данной проблемы от управления образования территории, но ситуация длительное время не решается

Сталкивается с

И не получает результат

родители сталкиваются с бездействием/расслоением в их проблеме,

Не удовлетворяет потребность

в следствии чего они не удовлетворены работоспособностью работы органов власти.



# ПРОЖИВАНИЕ ОПЫТА

## Ксения

При оформлении племянника в детский сад возникла проблема с тем, что нет мест в ближайшем к дому детском саду. Было предложено место в отремонтированном детском саду, расположенное далеко от места проживания

## Татьяна

При постановке ребенка на очередь в детский сад, столкнулась с вопросом: «Если мы откажемся от места в детский сад, можно ли вернуться в очередь и с какой датой постановки?».

В управлении образования мне пояснили, что на основании заявления родителей, ребенок возвращается в очередь с той же датой постановки, вновь получает статус «очередник» и принимает участие в комплектовании на следующий учебный год

## Светлана

У меня встал вопрос - «Где размещается информация по количеству вакантных мест для детей в детских садах?»

При личном обращении, специалисты управления образования пояснили, что информация о количестве вакантных мест по каждому детскому саду представляется в региональной автоматизированной информационной системе «Муниципальные услуги. Образование» в разделе «Поиск образовательного учреждения» и на официальных сайтах образовательных учреждений раздел «Комплектование» (вакантные места)

## Ольга

При заполнении заявления на поступление ребенка в детский сад, столкнулась с вопросом: «Что значит «приоритетные» детские сады?». В ходе телефонного разговора специалисты управления образования пояснили, что приоритетные детские сады - это детские сады, определяемые родителями и желаемые для зачисления ребенка

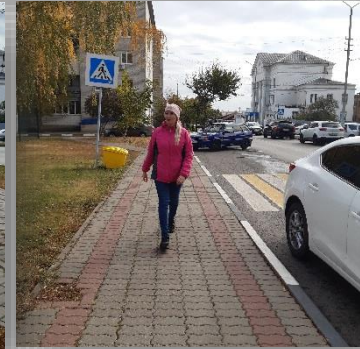
## Елена

При переводе внука из одного детского сада в другой, в связи с изменением места жительства, не смогли подать заявление на перевод через портал «Госуслуг». Обратились лично в управление образования.

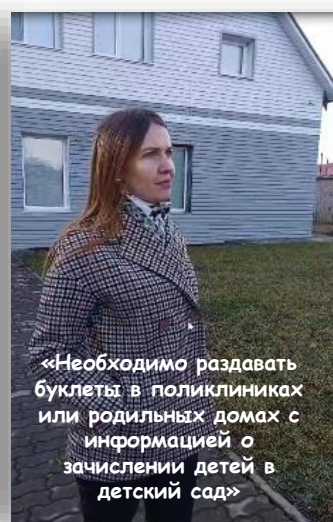
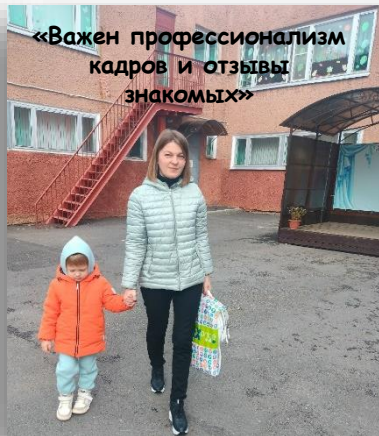
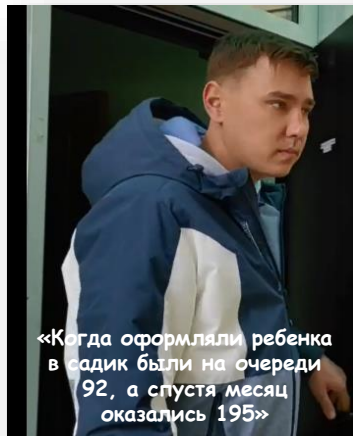
Специалисты помогли зарегистрировать заявление и осуществить перевод в желаемый детский сад



# НАБЛЮДЕНИЕ И СОБСТВЕННЫЙ ОПЫТ



# ГЛУБИННОЕ ИНТЕРВЬЮ



- Опрошено более **35 человек**
- Задействовано **7 локаций** при проведении интервью:  
ул. Раевского, ул. Лазарева, ул. Космонавтов, на территории детских садов №29 по ул. Дзержинского и №33 по ул. 2-ая Академическая



# КОМПАС ПЕРСОН



## «Мыселка»

- с постановкой ребенка на очередь в детский сад проблем не возникает;
- подойдет очередь позвонят специалисты управления образования и все объяснят

3



## «Дотоша»

- необходимо более детально подходить к выбору д/с;
- нет мест в желаемый детский сад

4



## «Задавалка»

- не осведомлен с перечнем документов;
- не достаточно информации размещено в соц. учреждениях

2



## «Бубнилка»

- зачисление ребенка в детский сад происходит с 3-х лет;
- поменялся порядковый номер в очереди на зачисление ребенка в д/с в сторону увеличения

# ПЕРСОНА



## «ЗАДАВАЛКА»

**Кто я?** «Анна 28 лет. Мама двоих детей, домохозяйка»

**Обо мне:** «По образованию психолог, веду личный блог в социальных сетях о материнстве»

**Теперь я должен сделать** «Определиться с пакетом документов, необходимых при зачислении ребенка в детский сад и куда необходимо обратиться»

**Меня огорчает и бесит** «Приходится собирать все документы, что есть дома»

**А обычно я поступаю так** «Необходимую информацию узнаю у своих подписчиков, знакомых и друзей»

**Мой девиз:** «Развить у детей способности, талант, умения и при этом проявить все свое терпение»

**Со мной произошло** «Дочери исполнилось 2 года, и встал вопрос о зачислении ребенка в детский сад»

**И я не понимаю** «В общем доступе недостаточно необходимой информации об алгоритме зачисления ребенка в детский сад»

**При этом я хочу** «Детский сад, в который будет ходить мой ребенок, был оснащен бассейном и квалифицированным логопедом»

**Моя мечта** «Постановка ребенка на очередь в детский сад происходила автоматически при его регистрации при рождении»



## «БУБНИЛКА»

**Кто я?** «Михаил» 34 года. Отец ребенка дошкольного возраста

**Обо мне:** «Работает на Лебединском ГОКе, сварщиком»

**Теперь я должен сделать** «Обратиться в управление образование, за разъяснениями по изменению позиции ребенка в очереди»

**И я не понимаю** «С чем связано то, что порядковый номер в очередь на зачисление ребенка в детский сад меняется в сторону увеличения»

**При этом я хочу** «Детский сад, в который будет ходить мой ребенок, был рядом с домом»

**Моя мечта** «Моему ребенку своевременно предоставили место в детском саду»

**Мой девиз:** «Не требуй от ребенка платы за всё, что ты для него сделал»

**Со мной произошло** «После рождения ребенка встали на очередь в детский сад через портал Госуслуг. С момента постановки ребенка в очередь, постоянно отслеживаем свою очередность, но очередь постоянно увеличивается»

**Меня огорчает и бесит** «Ребенок может не попасть в детский сад, к тому времени, когда моей жене выходить на работу»

**А обычно я поступаю так** «Необходимую информацию узнаю в соц.сетях, на сайте управления образования, у знакомых и друзей»

# КАРТА ПУТИ КЛИЕНТА

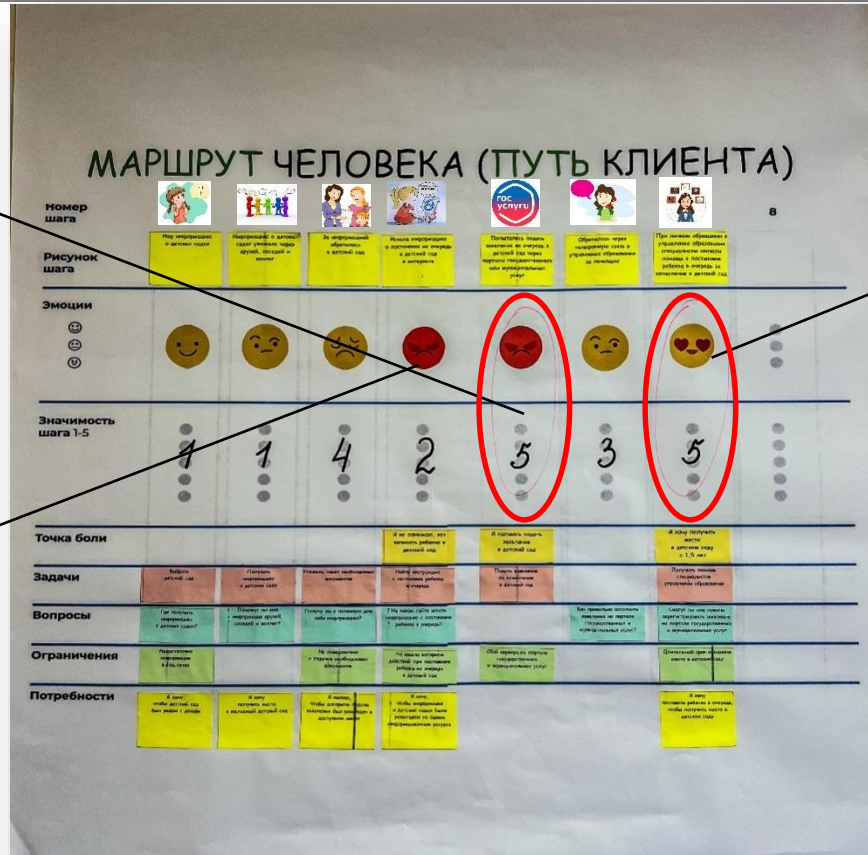
**Наиболее значимый шаг, влияющий на результат!**

При подачи заявление через портал «Госуслуги»/ «Муниципальные услуги» клиент испытывает злость и раздражение из-за сбоя на сервере

**Наименее значимый шаг, но вызвавший у большего количества опрошиваемых самые негативные эмоции!**

Вопросы: «На каком сайте искать информацию о постановке ребенка в очередь»

Ограничения: Нет единого алгоритма постановки ребенка на очередь в детский сад



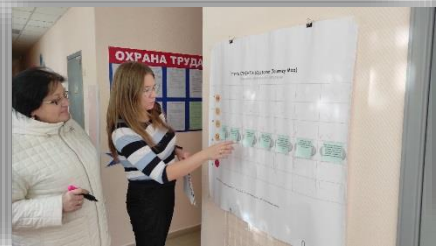
При выполнении данного шага, клиенты счастливы, испытывают облегчение, что с помощью специалистов управления образования получилось поставить ребенка на очередь в детский сад!





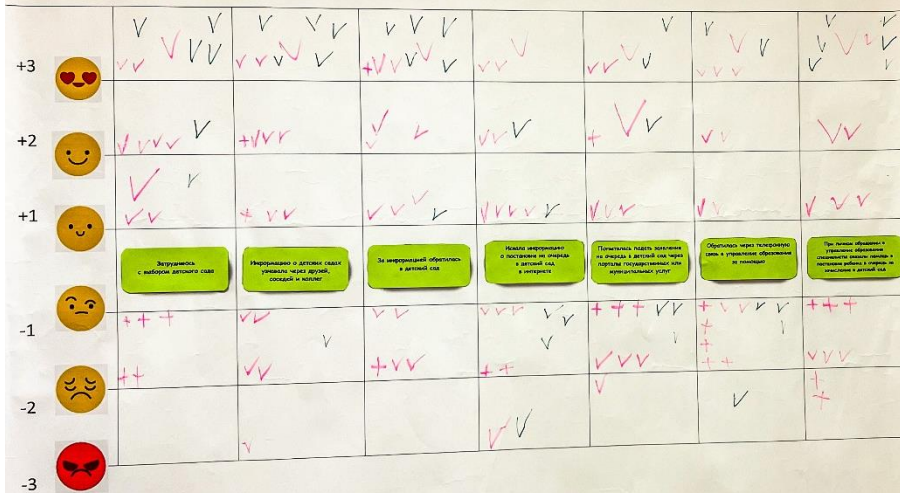
# ЭМОЦИИ КЛИЕНТА

Сбор эмоций проходил в 3 местах:  
МАДОУ «Детский сад комбинированного вида  
№ 29 «Золушка», СП «Детский сад» МБОУ  
«ОК «СтартУМ», управление образования  
администрации Губкинского городского округа  
Всего в сборе эмоций приняло участие более  
25 человек.



# ЭМОЦИИ КЛИЕНТА

ПУТЬ КЛИЕНТА (Customer Journey Map)  
 Название жизненной ситуации



\*Оцените каждый этап процесса по шкале от +3 до -3, где +3 - это наилучшая оценка, а -3 - это наихудшая оценка.



# СОЗДАНИЕ ПРОТОТИПА

## ЖС: «ЗАЧИСЛЕНИЕ РЕБЕНКА В ДЕТСКИЙ САД»

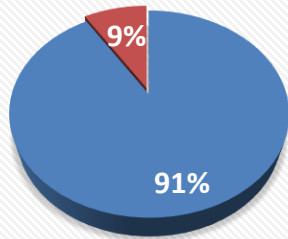




# ТЕСТИРОВАНИЕ ПРОТОТИПА

## ЖС: «ЗАЧИСЛЕНИЕ РЕБЕНКА В ДЕТСКИЙ САД»

### ОТЗЫВЫ ЖИТЕЛЕЙ ПО ТЕСТИРОВАНИЮ ПРОТОТИПА



■ положительные отзывы ■ отрицательные отзывы

**34 РЕСПОНДЕНТА**

**4 локации: Детский сад,  
детская больница, ЗАГС, сквер**



# ТЕСТИРОВАНИЕ ПРОТОТИПА

## ЖС: «ЗАЧИСЛЕНИЕ РЕБЕНКА В ДЕТСКИЙ САД»

### Отзывы респондентов:

«Как круто, что интересуетесь и учитываете мнение населения!»

«Макет очень яркий и информативный, наглядно можно увидеть все шаги записи в детский сад»

«Зачем мне QR – код, если у меня кнопочный телефон»

«Понравилась идея создания электронного навигатора по детским садам»

«Мне Ваша информация не интересна, я приду сразу в администрацию за путевкой в детский сад»



«Хорошо, что информация о постановке в очередь в детский сад будет размещена еще и в Женской консультации!»

«Применение QR - кодов для получения информации – это очень здорово и современно»

«Зачем мне выбирать три детских сада, я все равно пойду туда куда Я ХОЧУ!»

«Молодцы, что продумали размещение информации о постановке ребенка в детский сад в детской поликлинике и ЗАГСе»

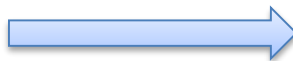
«Отлично, что вы подумали о маломобильных родителях и способах их информирования»

# ТЕСТИРОВАНИЕ ПРОТОТИПА

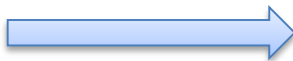
## ЖС: «ЗАЧИСЛЕНИЕ РЕБЕНКА В ДЕТСКИЙ САД»

- Что нужно поменять?

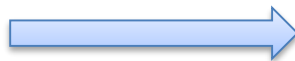
- Создать виртуальную экскурсию по детским садам!



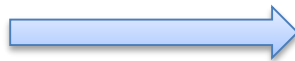
- Организовать Дни открытых дверей в детских садах!



- Приглашать специалистов управления образования на Дни открытых дверей в детских садах



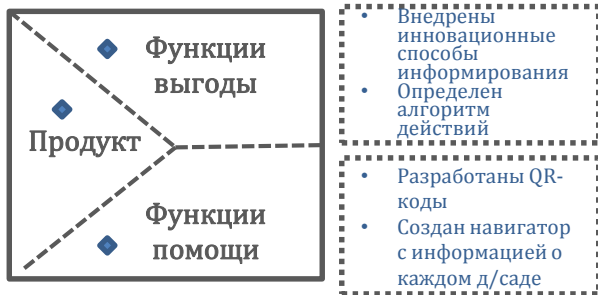
- Выпускать ежегодный календарь с QR-кодом детских садов



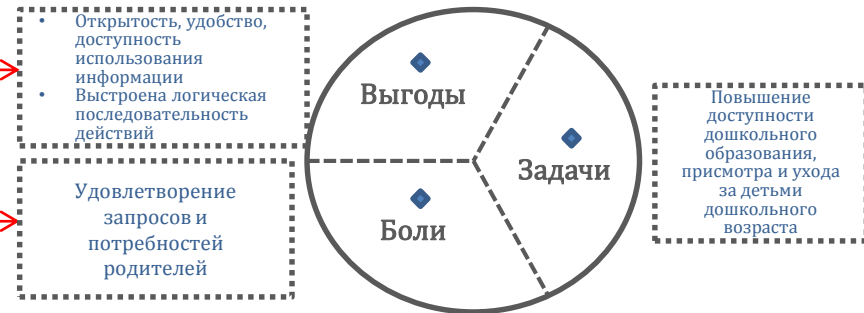


# ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

## КАРТА ЦЕННОСТИ



## ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА



Наше решение Гайд по информированию о постановке ребенка в очередь **помогает** родителям, имеющим детей дошкольного возраста, не посещающих детский сад

название решения краткое описание клиента

который хочет владеть информацией о способах постановки ребенка в очередь

ключевая потребность/задача

тем, что обеспечит открытость, удобство, доступность для использования **благодаря** внедрению инновационных способах информирования

получить выгоду или избежать «боль» функция решения

удовлетворит запросы и потребности **благодаря** разработанным QR-кодам, созданному навигатору с информацией о каждом д/с

получить выгоду или избежать «боль» функция решения

стабилизирует комфортное психологическое состояние родителей **благодаря** алгоритму действий постановки ребенка в очередь

получить выгоду или избежать «боль» функция решения



# МЕТРИКИ ПРОЕКТА

№	Наименование метрики	Описание	Показатель на входе	Показатель на выходе
1.	Количество поданных родителями заявлений через портал государственных/муниципальных услуг	Проводился мониторинг	62%	80%
2.	Количество обращений граждан по вопросам постановки ребенка в очередь	Проводился мониторинг	33%	15%
3.	Доля информированности жителей городского округа об алгоритме действий при постановке ребенка в очередь на зачисление в детский сад	Проводился мониторинг	-	80%



# ПРОЕКТНЫЙ ПЛАН

**ЦЕЛЬ ПРОЕКТА:** К 25 декабря 2023 г. осуществить информационное сопровождение по постановке и зачислению ребенка в детский сад не менее 8000 жителей Губкинского городского округа.

- Размещена информация о вакантных местах во всех возрастных группах детских садов, сводная информация размещена на сайте управления образования и на сайтах детских садов.
- Проведено информирование будущих и молодых родителей о всех способах постановки ребенка в очередь и о необходимых документах для получения услуги «Запись в детский сад».

январь - март 2024

- Размещены памятки, буклеты, листовки о постановке ребенка в очередь в женской консультации, роддоме, детской поликлинике
- Распространены памятки и буклеты с информацией о формах подачи заявления на зачисление в детский сад.

апрель-июнь 2024

- Организованы Дни открытых дверей в детских садах для будущих воспитанников и их родителей с приглашением специалистов управления образования.
- Проведено информирование родителей-инвалидов и маломобильных граждан о дистанционных способах подачи заявления на зачисления ребенка в очередь

июль-сентябрь 2024

- Разработан навигатор с информацией по каждому детскому саду.
- Создана виртуальная экскурсия по детским садам
- Разработаны QR-коды для каждого детского сада
- Изготовлен ежегодный календарь с QR-кодом детских садов

октябрь-декабрь 2024





# РЕСУРСЫ ПРОЕКТА

## ОКАЗАНИЕ СОДЕЙСТВИЯ СТОРОННИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

- Губкинский родильный дом
- ОГБУЗ «Губкинская городская детская больница»
- Отдел ЗАГС Губкинского городского округа
- МФЦ

## РЕСУРСЫ:

Ресурсные мероприятия	Количество	Итого
Изготовление памяток, буклетов, листовок о постановке ребенка в очередь	15 000 шт.	85 000 рублей
Изготовление ежегодного календаря	27	15 000 рублей
Изготовление QR-кодов	7	1 000 рублей
<b>ВСЕГО:</b>		<b>101 000 рублей</b>



# МЫ ГОВОРИМ СПАСИБО!

- *Благодарим команду за большую проделанную совместную работу, творчество и креативный подход к решению поставленной задачи*
- *Благодарим кураторов за идейные рекомендации, поддержку во всех направлениях и активную методическую помощь*
- *Благодарим жителей за интересные идеи, которые помогли дополнить будущий проект конкретными пожеланиями для дальнейшей реализации. Мы научились не бояться новых идей в их будущей реализации*

