



АКСЕЛЕРАТОР ПРОЕКТОВ ПО СЕРВИС-ДИЗАЙНУ

БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ
2024 год

СОСТАВ КОМАНДЫ



**Яненко Марина
Николаевна**

Наставник команды,
начальник отдела по
управлению проектами



**Мельник
Дарья Владимировна**

Помощник наставника команды,
заместитель начальника РПО



**Масютенко Светлана
Анатольевна**

Куратор команды,
начальник управления
образования



**Стулова Галина
Николаевна**

Руководитель проекта,
главный специалист
отдела мониторинга
МУ «МЦОКО»



**Кублик Наталья
Владимировна**

Член рабочей группы,
начальник отдела
мониторинга МУ
«МЦОКО»



**Косова Елена
Николаевна**

Член рабочей группы,
директор МУ «МЦОКО»



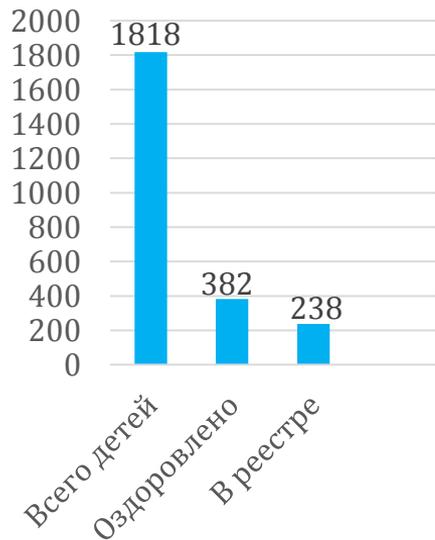
**Клименко Ксения
Геннадиевна**

Член рабочей группы,
главный специалист-
программист МУ
«МЦОКО»

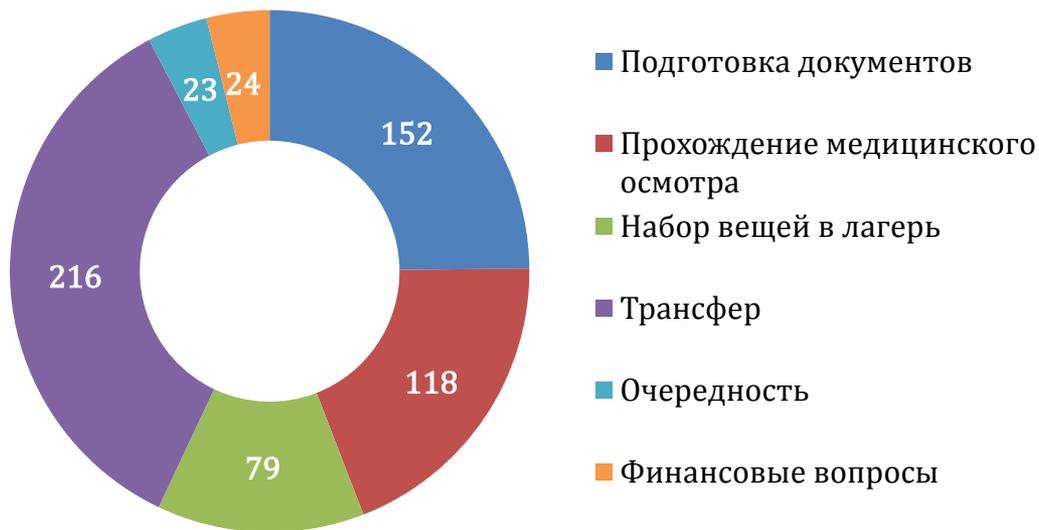
ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ

Отдых детей

2023 год



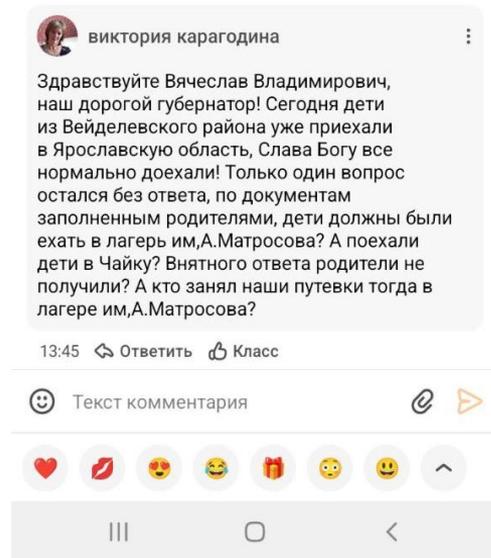
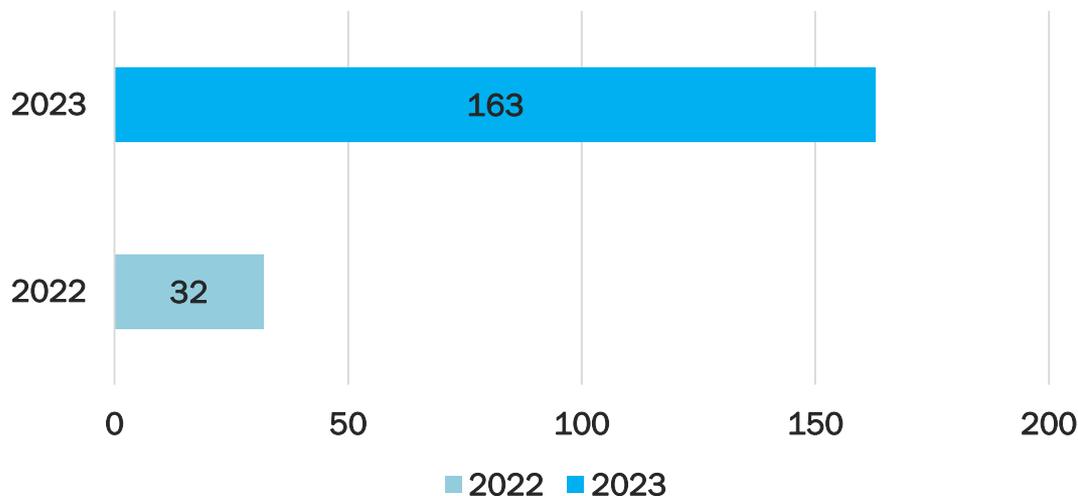
Тематика обращений



ЖИЗНЕННАЯ СИТУАЦИЯ

Отдых детей

Количество обращений родителей
(законных представителей)



КАРТА СИСТЕМЫ

Отдых детей



ГИПОТЕЗА ИССЛЕДОВАНИЯ

Отдых детей

Задача системы
Гибкая организация отдыха детей

Какой результат хочет получить система?
Получение детьми нужной информации, доступности информации родителям

Какую основную задачу решает?
Качественно и доступно отдых детей

Сложность человека или семьи в ЖС?
Отсутствие необходимой информации
Важно внимание родителей / не удовлетворен отклик
Зачем родители обращаются к системе?

Восприятие
Знать
Недоуверие
Возмущение
Вина
Потреба

Система
Если родители будут информированы, или будут организовано сотрудничество, то все равно не будет возможности

Какие действия система ждет от человека?
Своевременно получать информацию и принимать необходимые решения

Как направляется человек?
В соответствии с заинтересованными лицами

Формулировка гипотезы

Возможно, когда
Возможно, когда родители обратятся в ситуации неведения, они будут с интересом и с желанием решать задачу, тогда решение задачи будет более эффективным и удовлетворительным с недостатками и проблемами со стороны родителей и детей, как следствие родители будут более активными и заинтересованными в качестве отдыха детей

Делает
Чтобы решить задачу

Сталкивается с
И не получает результат

Не удовлетворяет потребность

ГИПОТЕЗА

Возможно, когда родитель оказывается в ситуации неведения в вопросе отдыха детей, он ждет со стороны ОМСУ /обращается, чтобы решить задачу доступного отдыха ребенка, сталкивается с недостаточным вниманием со стороны властей и пребывает в состоянии неудовлетворенности качеством услуг

ПРОЖИВАНИЕ ОПЫТА

Отдых детей



Управление образования
администрации
Вейделевского района



ОГБОУ «Вейделевская СОШ»



ОГБУЗ «Вейделевская ЦРБ»

НАБЛЮДЕНИЕ И СОБСТВЕННЫЙ ОПЫТ

Отдых детей



МКУ «Центр бухгалтерского обслуживания учреждений сферы образования района»



МУ ДО «Вейделевский районный Дом детского творчества»

ГЛУБИННОЕ ИНТЕРВЬЮ

Отдых детей

Женщина 35-40 лет
получатель услуги «Отдых
детей»

Злость

Недовольство

Возмущение

Тревога

Вспыльчивость

5 открытий

- 1. Специалисты управления образования контролируют оздоровление детей, включенных в реестр, проверяют пакеты документов.
- 2. Специалисты управления образования организывают трансфер детей до места отдыха и обратно.
- 3. Специалисты районной больницы проводят медицинский осмотр и оказывают помощь в оформлении медицинских документов.
- 4. Специалисты образовательных организаций формируют реестр желающих оздоровиться и следят за первостепенным оздоровлением детей льготных категорий, помогают в оформлении документов, помогают с выбором лагеря.
- 5. Специалисты учреждений дополнительного образования информируют о программах лагерей, экскурсиях и об организации досуга детей.

Мужчина 42-45 лет
получатель услуги «Отдых
детей»

Условия отбора
детей в
оздоровительн
ый лагерь?

Как выбрать
лагерь и
оформить
документы?

Как
осуществляется
трансфер детей
до места
отдыха и
обратно?

Особенности
прохождения
медицинского
осмотра

Финансовые
расходы в
лагере.

Перечень
необходимых
вещей.

Как
организован
досуг детей
в лагере?

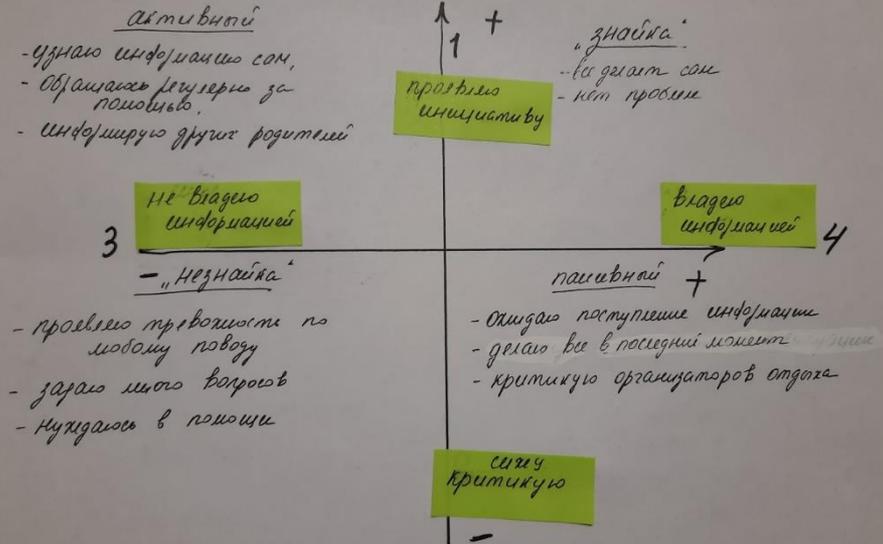
КОМПАС ПЕРСОН

Отдых детей

МЕТАПРОГРАММА



КОМПАС



ПЕРСОНА

Отдых детей

«Незнайка»

1. Кто я?

Ирина, 35 лет.

2. Мой девиз

Не знаю, как, но хочу...

3. Обо мне

Замужем, имею двоих детей.
Временно не работаю

4. Со мной произошло

Классный руководитель
предложил отдых в лагере

5. Теперь я должна сделать

Принять решение об отправке
дочери на отдых

6. И я не понимаю

С чего мне начать сборы? Где
найти информацию?

7. Меня огорчает и бесит

Что я ничего не знаю по этому вопросу и
не могу быстро реагировать на ситуацию

8. При этом я хочу

Понять особенности организации отдыха детей,
вовремя успеть все сделать

9. А обычно я поступаю так

Если ничего не понимаю в
вопросе, то ничего и не делаю

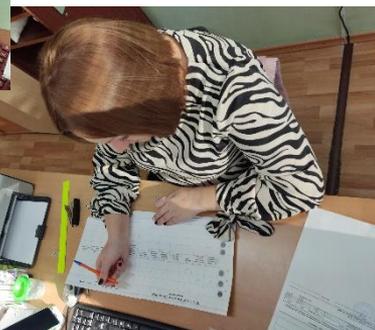
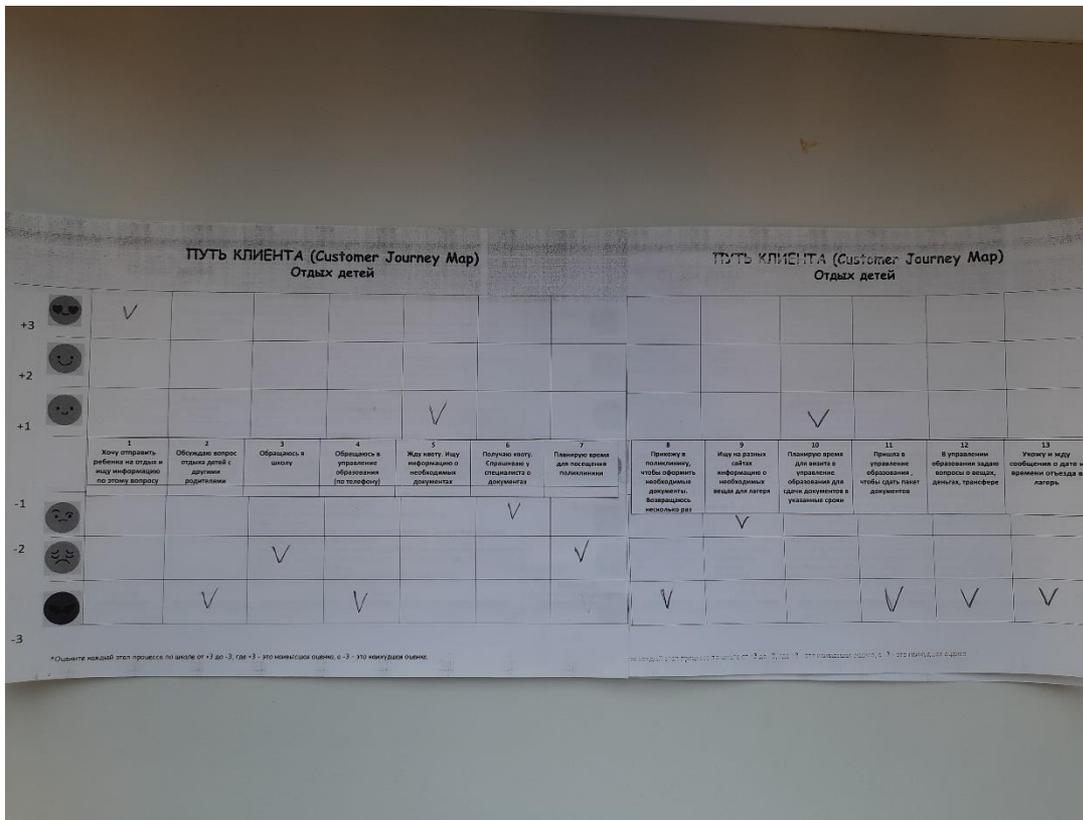
10. Моя мечта

Обеспечивать своих детей качественным
полноценным отдыхом каждое лето



ЭМОЦИИ КЛИЕНТА

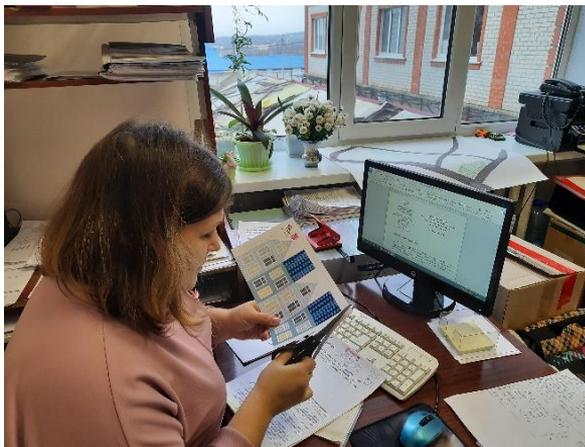
Отдых детей



«Сбор эмоций» проводился через личные встречи

ПРОТОТИПИРОВАНИЕ

Отдых детей



Видеосюжет
«Настольная
игра»



ТЕСТИРОВАНИЕ ПРОТОТИПА

Отдых детей



ТЕСТИРОВАНИЕ ПРОТОТИПА

Отдых детей



Что понравилось?

+ Учтены все локации

+ Замечательно, что будет возможность получить ответы по разным вопросам в одном месте

+ Хорошо, что будет координатор по отдыху детей



Что нужно поменять?

! Отобразить путь клиента стрелками (одним цветом основной, а возвращение - другим цветом)

! Нужно добавить нумерацию этапов пути клиента

! Нужно организовать специальное место приема документов с оргтехникой

ТЕСТИРОВАНИЕ ПРОТОТИПА

Отдых детей

ПОСЛЕ тестирования

ДО тестирования



ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

КАРТА ЦЕННОСТИ



- Определена работа кл/рук
- Определены действия адм.школы
- Определены действия специалиста УО и работников мед.учреждения
- Разработана система организационного и информационного сопровождения

- Реестр желающих отдохнуть
 - Медицинское сопровождение и питание в пути
- Единое информационное поле

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА



Организовать качественный и доступный отдых ребенка

СТАНДАРТ сопровождения на отдых

Наше решение СТАНДАРТ сопровождения на отдых **помогает** родителю, отправляющему ребенка на отдых
название решения краткое описание клиента

который хочет организовать качественный и доступный отдых ребенка
ключевая потребность/задача

тем, что

обеспечить ребенка путевкой в лагерь **благодаря** базе знаний для учителя/ классного руководителя
получить выгоду или избежать «боль» функция решения

получить медицинское сопровождение и питание в пути **благодаря** Базе знаний для сопровождающих педагогов и мед.работников / муниципальным мерам по организации питания
получить выгоду или избежать «боль» функция решения

создать единое информационное поле **благодаря** разработанной системе организационного сопровождения
получить выгоду или избежать «боль» функция решения



МЕТРИКИ ПРОЕКТА

№	Наименование метрики	Описание	Показатель на входе	Показатель на выходе
1.	Количество школ, использующих Стандарт	Проводился мониторинг	0	14
2.	Уровень информированности родителей	Проводился мониторинг	65%	95%
3.	Уровень удовлетворенности (для родителей)	Проводилось тестирование	75 %	95%



ПРОЕКТНЫЙ ПЛАН

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА: к ноябрю 2024 года внедрить в 14 общеобразовательных организациях Вейделевского района систему организационного и информационного сопровождения родителей, отправляющих ребенка на отдых

1. Стандарт сопровождения родителей при отправке детей на отдых используется во всех общеобразовательных организациях района

1. База знаний в электронном виде запущена во всех общеобразовательных организациях Вейделевского района
2. Осуществлен запуск и апробация нового раздела «Отдых и оздоровление» на сайте управления образования
3. Установлены средства маршрутизации в здании управления образования

1. Разработана база знаний для работников школ, специалистов УО и мед.учреждения
2. Подготовлен макет нового раздела «Отдых и оздоровление» на сайте управления образования
3. Разработаны макеты визуальных средств информации

февраль-март 2024

апрель-май 2024

июнь-ноябрь 2024



РЕСУРСЫ ПРОЕКТА

Ресурсные мероприятия	Количество	Стоимость	Итого
Организация питания детей в пути следования более 4 часов	60 приемов пищи	500 рублей (приобретение продуктов питания)	300 000 рублей
			300 000 рублей



НЕОБХОДИМО ДЛЯ ВНЕДРЕНИЯ

Оказание содействия сторонних организаций



Центральная районная больница

Спасибо за внимание