



С помощью инструментов бережливого производства сотрудники ЦЗН оптимизировали время отдельных рабочих процессов

В рамках проекта по формированию экспертных центров бережливого производства в сфере занятости в Рязанской области улучшили процесс сопровождения деятельности сотрудников ЦЗН

Ключевые риски



высокая текучесть
и сменяемость кадров



снижение качества
предоставляемых услуг

Проблемы-решения

проблема

отсутствует регламент обработки обращения

решение

разработан порядок обработки обращения

проблема

форма регистрация заявок недостаточно информативна

решение

доработана форма регистрации заявок

проблема

выбор формы взаимодействия при ответе на обращение не регламентирован

решение

разработан порядок обработки обращения

проблема

отсутствует установленная форма для оформления методических материалов

решение

утверждена форма оформления методических материалов

проблема

не определена форма плана

решение

утверждена форма плана проведения методических занятий

проблема

порядок размещения информации в Базе знаний не регламентирован

решение

локальным НПА утвержден порядок ведения Базы знаний

проблема

отсутствует установленная форма и сроки уведомления участников о проведении занятий

решение

утверждена форма и сроки уведомления участников о проведении методических занятий

Документы проекта «Оптимизация процессов сопровождения деятельности сотрудников СЗН сети ЦЗН в субъекте РФ»

«Порядок обработки обращений сотрудников ГКУ ЦЗН Рязанской области по вопросам оказания информационно-консультационных услуг в области развития цифровой грамотности»

«Порядок формирования и ведения Базы знаний в ГКУ ЦЗН Рязанской области»

Форма журнала регистрации обращений в отдел методологического сопровождения и контроля оказания государственной услуги по содействию в поиске подходящей работы

Форма план-графика проведения методических мероприятий

Эффекты



Изменена технология обработки обращений в отдел методологического сопровождения и контроля оказания государственной услуги по содействию в поиске подходящей работы



Разработана форма оформления методических материалов и плана методических занятий



Доработан журнал регистрации обращений



Утвержден порядок ведения и наполнения Базы знаний для сотрудников ЦЗН

Результаты улучшений

Наименование цели

БЫЛО

СТАЛО

Сокращение времени процессов сопровождения



~705 мин.



~531 мин.

Сокращение количества обращений за повторными консультациями в отдел методологического сопровождения и контроля оказания государственной услуги по содействию в поиске подходящей работы



2–4 ед.



0–1 ед.

Остались вопросы?

8 (4912) 72-04-94
czn.metod@ryazan.gov.ru

Мария Безрукова,
 инспектор отдела
 методологического
 сопровождения