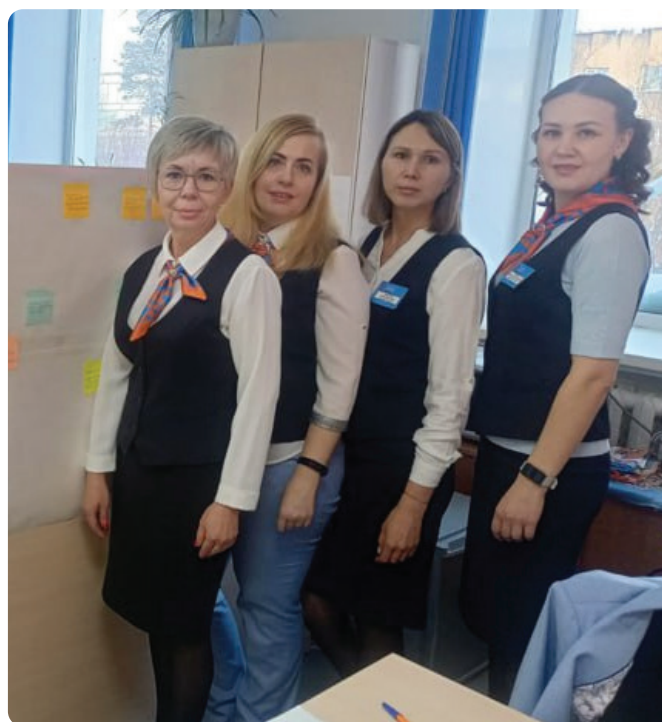




На площадке экспертных центров бережливого производства ЦЗН Якутии успешно защитил проект по повышению удовлетворенности клиентов

При Госкомитете республики в рамках программы «Эффективный регион» создан отраслевой центр компетенций. В нем реализуются 20 проектов по оптимизации процессов оказания услуг службы занятости, усилению межведомственного взаимодействия.

Один из них – «Оптимизация процесса организации профессионального обучения, дополнительного профессионального образования безработных граждан в рамках национального проекта «Демография» – был успешно защищен 20 июня на площадке экспертных центров бережливого производства.



Цель проекта

увеличение количества участников нацпроекта «Демография»,
повышение удовлетворенности клиентами оказанием услуг



Разработан паспорт проекта



Проведен анализ удовлетворенности граждан



Произведено картирование



Составлена пирамида проблем



Выявлены коренные причины проблем методом «5 Почему?»



Составлены карты целевого и идеального состояний



Составлены планы мероприятий по реализации проекта

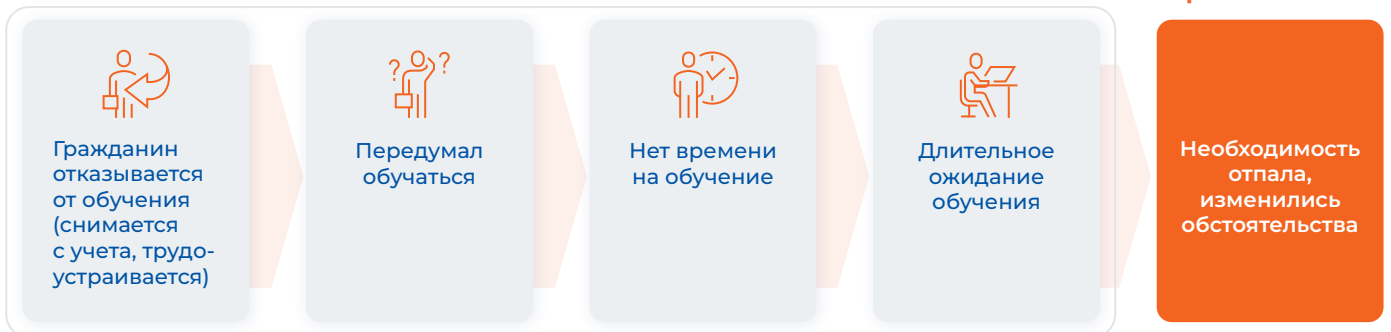
Пирамида проблем



Примеры использования «5 Почему?»

Проблема

Конечная причина



Результаты улучшений

Показатель

Увеличение количества участников нацпроекта «Демография»

БЫЛО

↑ 27

СТАНЕТ

↑ 35

Доля удовлетворенных услугой граждан

👍 43%

👍 60%

Остались вопросы?

+7 (924) 464-25-57

Елена Ермолаева,
заместитель руководителя
филиала ЦЗН Нерюнгринского
района