

На базе экспертных центров бережливого производства в сфере занятости состоялась защита проектов команд территориальных отделов Центра занятости Владимирской области по городу Владимиру и городу Мурому



Владимирская область



Проект Муром

В ходе оптимизации выявлены разнородные группы проблем:

Проблема

Решение

Устаревшая техника и ПО

Решены путем замены устаревшей компьютерной техники, обновления ПО, установления системы электронной очереди

Нехватка методических материалов

Решены путем разработки шаблона для записи логина и пароля для регистрации клиента на портале «Госуслуги»

Низкая квалификация сотрудников

Решены путем обучения сотрудников отдела содействия занятости

Результаты улучшений

Показатель

Среднее время протекания процесса, мин.

Было

Стало

72

46

Количество структурных подразделений ЦЗН, необходимых для осуществления процесса, ед.

2

1

Оценка состояния порядка на рабочих местах по системе 5С, балл

2,5

4

Проект Владимира

В ходе оптимизации выявлено три проблемы:

Проблема

Решение

Необходимость личного посещения ЦЗН для оформления запроса на получение справки

Решена путем анкетирования граждан по выбору способа направления запроса на получения справок и выделении каналов связи для обработки запросов граждан на получение справок

Низкая взаимозаменяемость сотрудников, осуществляющих подготовку справок

Решена путем назначения ответственных за обработку запросов и подготовку справок, а также дополнительного обучения сотрудников

Отсутствие стандарта подготовки и выдачи справок

Решена путем создания формы запроса на получение справок, скриптов для взаимодействия с гражданами и методических рекомендаций по осуществлению технологических операций в ПК Катарсис

Результаты улучшений

Показатель

Сокращение времени выдачи справки, мин.

Было

Стало

 2400

 20

Уровень удовлетворенности клиентов процессом подготовки и получения справки

 60%

 90%

Количество справок, подготовленных с ошибками (в % от общего числа подготовленных за месяц справок)

 10%

 5%

Взаимозаменяемость специалистов (уровень требуемых компетенций, в процентах/число специалистов, обладающих требуемыми компетенциями (число специалистов))

 100/1

 100/3