



САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ЦЕНТР ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА»

# ВНЕДРЕНИЕ БЕРЕЖЛИВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РАБОТУ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

НОМИНАЦИЯ:

«ЛУЧШАЯ КАДРОВАЯ ТЕХНОЛОГИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ РАЗВИТИИ ПЕРСОНАЛА»

## ВЫБОР ПИЛОТНОЙ ПЛОЩАДКИ И НАПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ АНАЛИЗА:

## АЗН АДМИРАЛТЕЙСКОГО РАЙОНА СОСТОИТ ИЗ ДВУХ ПЛОЩАДОК С ТРЕМЯ РАЗНЫМИ ВХОДАМИ:



Английский проспект, д.45



Выбрана площадка:  
Садовая, 55-57  
первичный прием граждан



Садовая, 55-57,  
экспресс подбор вакансий  
(первичный прием граждан)  
сотрудничество с работодателями

### Пилотное направление:

Прием граждан – один из главных процессов в работе службы занятости, требующий максимальной концентрации и внимания сотрудников при внесении данных в ЕАИС.

Самый трудоемкий процесс в оказании услуг, влияющий на сроки трудоустройства граждан.

### Основные направления по оптимизации процесса:

1. Сокращение времени протекания процесса.
2. Исключение потерь в работе инспекторов.
3. Приведение процесса первичного приема граждан к единому алгоритму (стандарту).

### Ключевые инструменты:

1. Картирование потока (КМИП).
2. Стандартизированная работа.
3. Визуальное управление ходом оказания услуг (5С).

## ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ, ЦЕЛИ, ПЛАНОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ И ОЖИДАЕМЫЕ ЭФФЕКТЫ



1. **Длительные взаимные ожидания** клиентом и инспектором оформления документов.
2. **Неудобный интерфейс** программного обеспечения.
3. **Большое количество подписей.**
4. **Сложные** для восприятия и чтения **бланки** и документы.
5. **Отсутствие ценности** в информировании о положении на рынке труда
6. **Дублирование** записей в различные журналы.
7. **Несоответствие записей** в трудовой книжке клиента классификатору профессий в ПК.
8. Неверная нумерация кабинетов. Отсутствие **информативности** о расположении кабинетов.
9. **Отсутствие единого алгоритма** ведения первичного приема граждан инспекторами
10. **Рабочие места неудобны** для приема граждан (освещение, бланки документов, порядок)

**ВРЕМЯ  
ПРОТЕКАНИЯ  
ПРОЦЕССА** 62 минуты

**Из них  
ОЖИДАНИЕ  
КЛИЕНТА** 42 минуты

ЦЕЛИ	Текущий показатель (средний)	Плановый показатель
Сокращение времени ожидания оформления документов соискателем или работодателем	В пределах 21-63 мин. (42 минуты)	<b>Сокращение в 2 раза</b>
Уменьшение времени работы инспектора, путем исключения потерь	В пределах 34-96 мин. (62 минуты)	<b>Сокращение в 2 раза</b>
<b>Ожидаемые эффекты: повышение культуры обслуживания граждан, устранение потерь в работе специалистов путем сбора и распространения лучших практик</b>		

## ВЫЯВЛЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ



ПРОБЛЕМА:	РЕШЕНИЕ:
Затруднена ориентация в помещениях	Создали стандарт размещения специалистов, изменили нумерацию кабинетов, стандартизировали информационные таблички специалистов
32 подписи гражданина и инспектора на первичном приеме	Работа по правилу: 1 день (один специалист) = 1 подпись
Неинформативные бланки	Изменена форма бланков. <b>Сокращение времени заполнения бланков в 3,5 раза</b>
Соискатели и работодатели при заполнении документов отвлекают вопросами о текущей дате	Разработали и приобрели «вечные» календари для размещения на уровне глаз клиентов
Соискатели не готовы сразу отвечать на вопросы инспектора	Разработали памятку с вопросами для подготовки к общению с инспектором
Двойная проверка документов диспетчером и специалистом первичного приема, дублирование вопросов и информации	Проверенные документы вкладываются в «фирменную» папку в том порядке, в каком данные будут вводиться в ГИС ЕАИС
Неудобный интерфейс, ошибки в работе ГИС ЕАИС	Разработчикам представлены ТЗ по <b>30 выявленным</b> проблемам
Отчеты формировались каждым АЗН в программе Word и передавались в отдел, где специалист <b>вручную сводил 18 разнотипных таблиц в одну общую</b>	Разработан единый отчет. <b>Формируется в генераторе отчетов на основании сведений, внесенных в ЕАИС по состоянию на дату»</b>



ЦЕЛИ	Текущий показатель (средний)	Целевой показатель	Фактический показатель
Сокращение времени ожидания оформления документов соискателем или работодателем	В пределах 21-63 мин. (42 минуты)	Сокращение в 2 раза	В пределах от 7 до 40 мин. (средний 28 мин.) Сокращение в 1,5 раза
Уменьшение времени работы инспектора, путем исключения потерь	В пределах 34-96 мин. (62 минуты)	Сокращение в 2 раза	В пределах 17 до 68 мин. (средний 44 мин) Сокращение в 1,4 раза



Участники курса:

**Руководящий состав СПб ГАУ ЦЗН**

**Руководители АЗН**

**Начальники профильных отделов**

Особенности курса:

Курс, как сопровождение проекта оптимизации процессов на основе внедрения бережливых технологий в структурных подразделениях СПб ГАУ ЦЗН «Фабрика процессов» на примере сборки шариковых

50% самостоятельной работы

Занятия 1 раз в неделю

Проектная групповая работа

В группе 2-3 человека

**12 реальных проектов**

Kick-off



# Курсы повышения квалификации «Внедрение и развитие технологий бережливого производства в АЗН»



Курсы повышения квалификации «Внедрение и развитие технологий Бережливого производства в АЗН» для заместителей руководителей АЗН, начальников отделений содействия трудоустройству граждан и их заместителей проведены с 01.04.2019 по 29.04.2019 в объеме 72 часов

**9 реальных проектов**

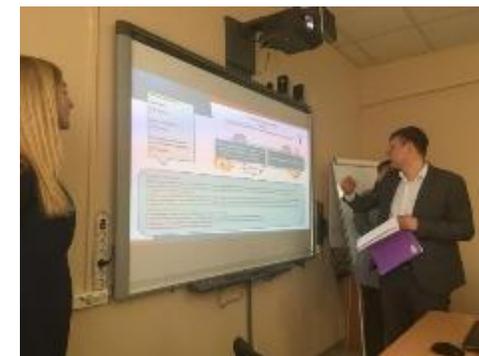
Курсы повышения квалификации «Внедрение и развитие технологий Бережливого производства в АЗН» для заместителей руководителей АЗН, начальников отделений сотрудничества с работодателями и их заместителей проведены с 05.04.2019 по 17.05.2019 в объеме 72 часов

**9 реальных проектов**

Курсы повышения квалификации «Внедрение и развитие технологий Бережливого производства в АЗН» для заместителей руководителей АЗН, начальников отделений профессионального обучения, профессиональной ориентации и психологической поддержки и их заместителей проведены с 06.05.2019 по 03.06.2019 в объеме 72 часов

**10 реальных проектов**

- Итого за **4 месяца 2019** прошли обучение «бережливым технологиям»: **130** человек (**18,4 %** от среднесписочного состава СПб ГАУ ЦЗН)
- Во время обучения было разработано **40 учебных проектов**
- Проанализировано текущее состояние **16 внутренних процессов** и **11 государственных услуг**



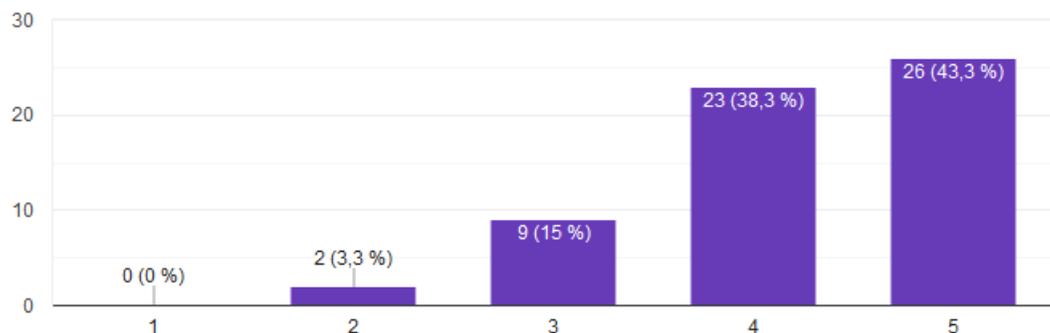
# АНАЛИЗ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ОБУЧАЮЩИХСЯ



Оцените, приобрели ли вы новые знания, навыки по результатам обучения (1-нет; 5-достаточно много)

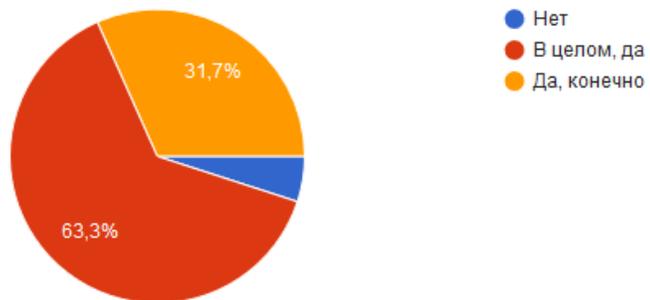


60 ответов



Сможете ли вы применить полученные навыки и знания на практике

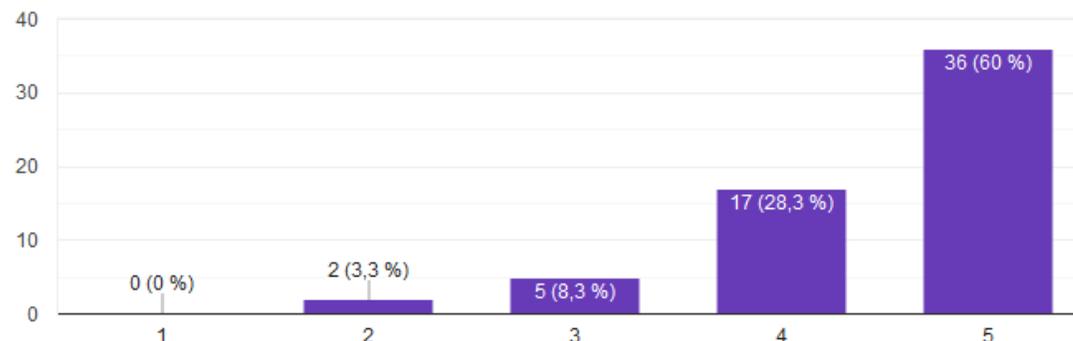
60 ответов



Оцените актуальность представленных тем (1-совсем не актуально; 5- очень актуально)

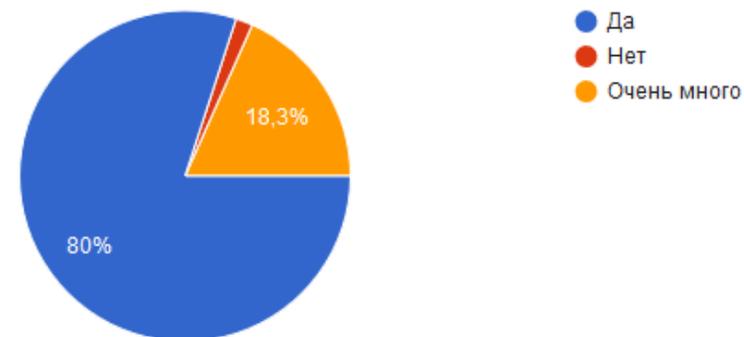


60 ответов



Узнали ли вы что-нибудь новое для себя

60 ответов

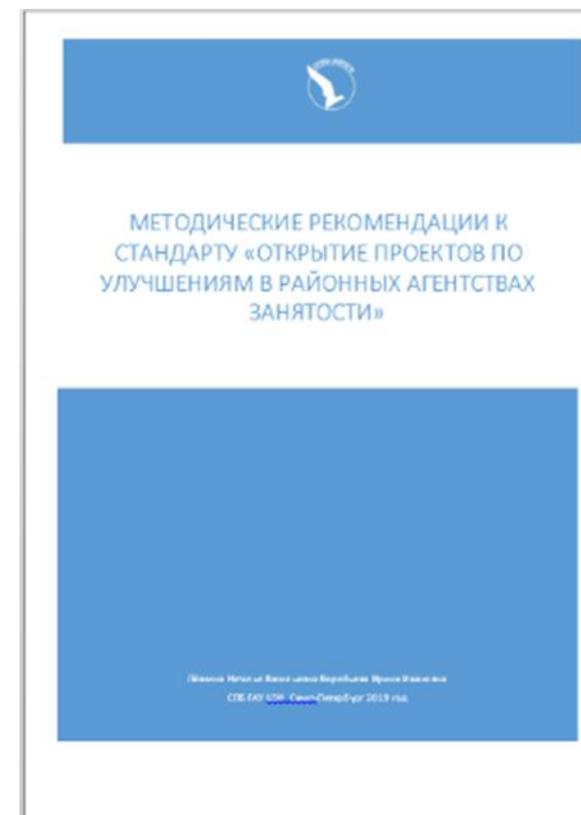


На основе опыта практического применения технологий бережливого производства в пилотном проекте в АЗН Адмиралтейского района разработан **Стандарт**



<p>Комитет по труду и занятости населения Санкт-Петербурга</p> <p>Применение методов бережливого производства в органах службы занятости.</p> <p>Открытие проектов по улучшениям в районных Агентствах занятости населения</p> <p>Стандарт</p> <p>2019</p> <p>1</p>	<p>СОДЕРЖАНИЕ</p> <p>1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....4</p> <p>2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....4</p> <p>3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....5</p> <p>4. ОТКРЫТИЕ ПРОЕКТА ПО УЛУЧШЕНИЮ В АЗН.....7</p> <p>5. ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ БЕРЕЖЛИВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РАБОТУ АЗН.....9</p> <p>2</p>
---	--

Приложением к стандарту являются **Методические рекомендации: пошаговая последовательность действий с примерами и бланками.**



## **7+1 АЗН = 8 ПРОЕКТОВ**



<b>АЗН Адмиралтейского района</b>	<b>Отработка технологии подбора кандидатов для работодателя. Работа с резюме и порталом r21</b>
<b>АЗН Красносельского района</b>	<b>Оптимизация подготовки отчета по профессиональному обучению безработных граждан</b>
<b>АЗН Кировского района</b>	<b>Новые подходы к предоставлению ГУ по общественным работам</b>
<b>АЗН Курортного района</b>	<b>Оптимизация предоставления ГУ по информированию о положении на рынке труда</b>
<b>АЗН Калининского района</b>	<b>Организация карьерного консультирования</b>
<b>АЗН Выборгского района</b>	<b>Организация профилирования граждан</b>
<b>АЗН Пушкинского района</b>	<b>Организация временного трудоустройства несовершеннолетних</b>
<b>АЗН Центрального района</b>	<b>Имидж Службы занятости. Стандартизация и визуализация информации</b>



Спасибо за внимание!