



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

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).



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

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)	Сокращение в 2 раза
Уменьшение времени работы инспектора, путем исключения потерь	В пределах 34-96 мин. (62 минуты)	Сокращение в 2 раза
Ожидаемые эффекты: повышение культуры обслуживания граждан, устранение потерь в работе специалистов путем сбора и распространения лучших практик		

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. Сокращение времени заполнения бланков в 3,5 раза
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 30 выявленным проблемам
Отчеты формировались каждым АЗН в программе Word и передавались в отдел, где специалист вручную сводил 18 разнотипных таблиц в одну общую	Разработан единый отчет. Формируется в генераторе отчетов на основании сведений, внесенных в ЕАИС по состоянию на дату»



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

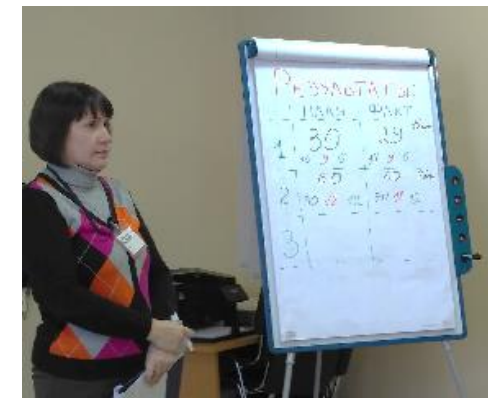
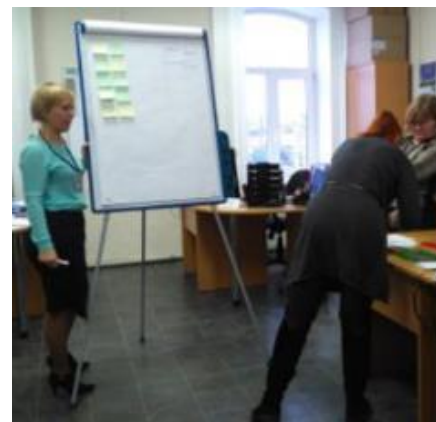
Занятия 1 раз в неделю

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

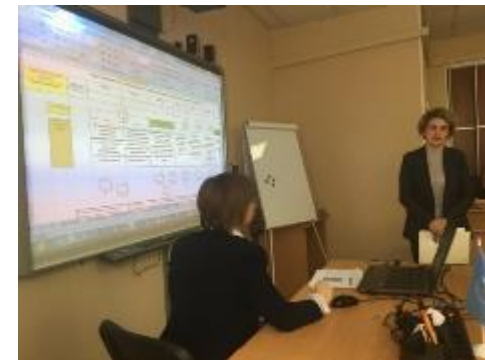
Курсы повышения квалификации «Внедрение и развитие технологий Бережливого производства в АЗН» для заместителей руководителей АЗН, начальников отделений сотрудничества с работодателями и их заместителей проведены с 05.04.2019 по 17.05.2019 в объеме 72 часов

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**



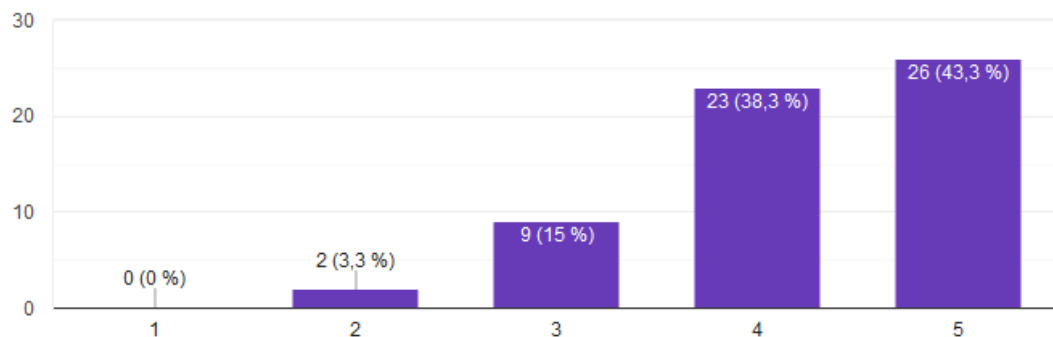
АНАЛИЗ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ОБУЧАЮЩИХСЯ



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

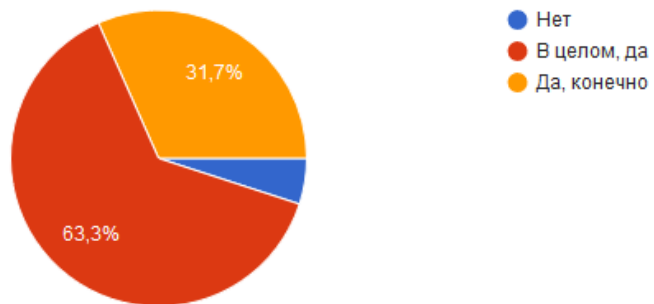


60 ответов



Сможете ли вы применить полученные навыки и знания на практике

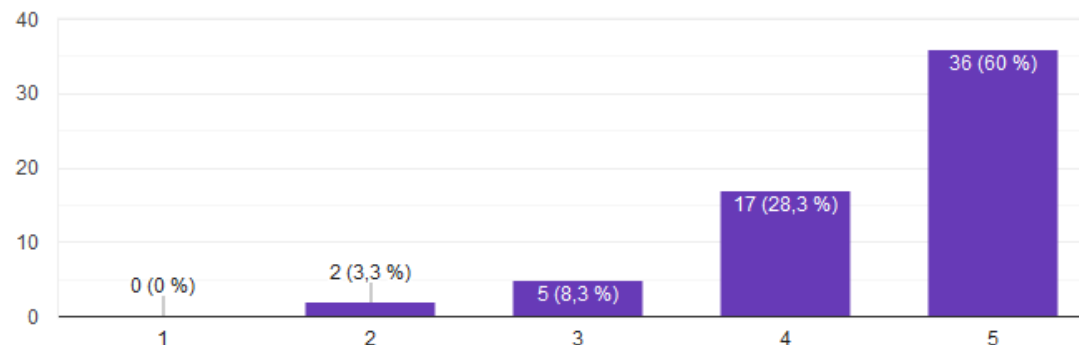
60 ответов



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

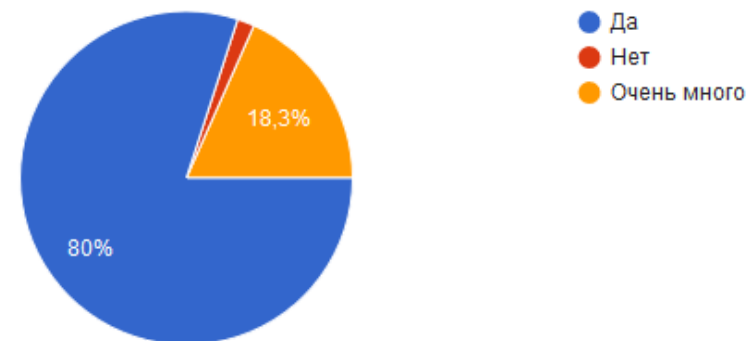


60 ответов



Узнали ли вы что-нибудь новое для себя

60 ответов

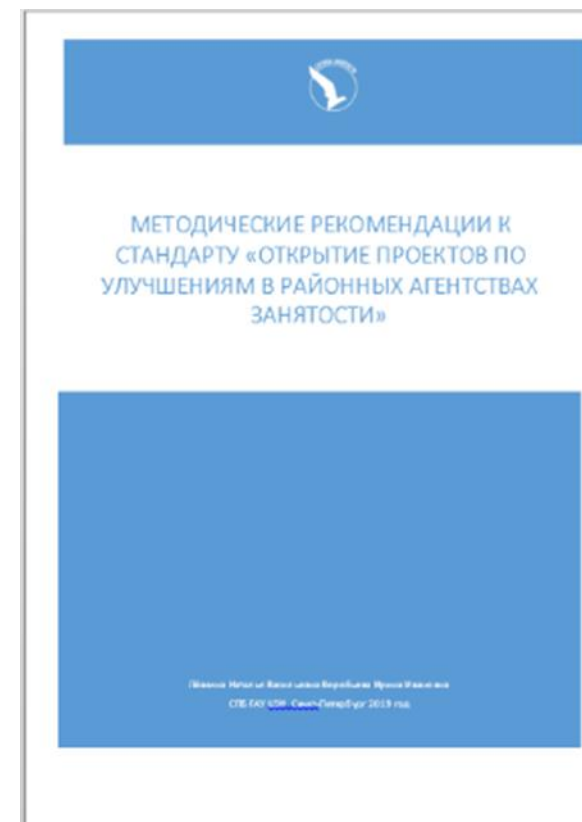


На основе опыта практического применения технологий бережливого производства в пилотном проекте в АЗН Адмиралтейского района разработан **Стандарт**



<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



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



Спасибо за внимание!