**ФОТО**

**Директор центра занятости населения города Нижнего Новгорода Егорова Людмила Германовна**

Работу любого центра занятости можно разделить на 3 вида:

- работа с гражданами

- работа с работодателями

- внутренние процессы (отчетность, мониторинг, бухгалтерия, АХО).

Исходя из этих трех областей деятельности в 2019 году в центре занятости населения города Н.Новгорода реализованы 3 проекта:

- оптимизация процесса первичного приема граждан

- оптимизация процесса организации обучения работников предприятий - участников национального проекта «Производительность труда и поддержка занятости»

- оптимизация процесса приема ежемесячной отчетности от работодателя о выполнении квоты.

В основу новой производственной системы центра занятости теперь положены: применение электронной очереди, зонирование пространства по сегментам клиентов, организация комфортных мест ожидания и детского уголка, сокращение времени проведения операций, универсализация операционных окон, обслуживание клиентов с ограниченными возможностями, зоны самообслуживания.

Всё это помогает и способствует внедрению улучшений на принципах «бережливого производства»

Мы ставим во главу угла наших клиентов и наших работников.

Каждый сотрудник вовлечен в инструментарий 5S: сортируй (удали с рабочего места ненужные предметы); содержи в порядке (рационально расположи предметы, чтобы их легко использовать, легко находить, легко возвращать на место); соблюдай в чистоте (рабочее место содержи в чистоте); стандартизируй (пропиши стандарты работы); совершенствуй (продолжай развиваться).

Чем не девиз современного офисного работника?!

**Лучшие практики, применяемые в «пилотном» ЦЗН г.Н.Новгорода**

Качественные и количественные результаты проектов

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Проект | Наименование результата | Было | Стало |
| 1. | Оптимизация процесса первичного приема граждан | Сокращение времени протекания процесса | 98 мин | 55 мин. |
| Повышение эффективности первичного приема | 15% | 25% |
| Повышение удовлетворённости клиентов предоставленной услугой | 54% | 62% |
| 2. | Оптимизация процесса приема ежемесячной отчетности от работодателя о выполнении квоты | Снижение времени на прием отчетности | 55 мин. | 38 мин |
| Увеличение % сдачи отчета в электронном виде | 20% | 1 этап - 50% 2 этап - 70% |
| Снижение числа возвратов документов на доработку | 30% | 1 этап - 10% 2 этап - 0% |
| 3. | Оптимизация процесса организации обучения работников предприятий - участников национального проекта «Производительность труда и поддержка занятости» | Сокращение времени протекания процесса | 10 мес. | 3 мес. 21 день |
| Повышение удовлетворенности работодателей услугами службы занятости населения | 54% | 61% |

**ФОТО Начальник отдела анализа рынка труда управления по труду и занятости населения Нижегородской области Напалкова Ирина Викторовна**

*Об организационном сопровождении внедрения принципов «бережливого производства»*

Взаимодействие службы занятости и Объединенного проектного офиса было организовано в соответствии с «Дорожной картой» по внедрению принципов «бережливого производства» в сфере занятости населения Нижегородской области

Мероприятия «дорожной карты» по внедрению принципов «бережливого производства» реализуются в центре занятости с июля 2019 года.

|  |  |
| --- | --- |
| Их можно «разбить» на 4 блока: |  |
| Блок мероприятий | Результаты |
|  |  |
| Методическое сопровождение внедрения принципов «бережливого производства» | 1. Обучены технологиям «бережливого производства» 12 чел. Знают и используют в своей работе инструменты «бережливого производства».  2. Изучен опыт ГК «Росатом». |
|  |
| Организационное обеспечение внедрения принципов «бережливого производства» | 1. Создана рабочая группа по вопросам внедрения принципов «бережливого производства».  2. Составлен план мероприятий. |
|  |  |
| Внедрение принципов «бережливого производства» в «пилотных» ЦЗН г.Н.Новгорода и г.Павлово | 1. Разработаны и открыты 3 проекта:  - Оптимизация процесса первичного приема граждан  - Оптимизация процесса приема ежемесячной отчетности от работодателя о выполнении квоты  - Оптимизация процесса организации обучения работников предприятий - участников национального проекта «Производительность труда и поддержка занятости» |
|  |  |
| Создание обучающего центра («фабрики процессов») для всех ЦЗН области (в «пилотном» ЦЗН г.Н.Н.) | 1. Определен штат из 5 чел. сотрудников ЦЗН, управления по труду и занятости населения Нижегородской области и объединенного проектного офиса ГК «Росатом» и Правительства Нижегородской области.  2. Определено помещение в ЦЗН.  3. Апробирован 1 сценарий обучения. |