



**РАБОТА
РОССИИ**
Кадровый центр

**ПРОЕКТНЫЙ ОФИС
ГК «РОСАТОМ»
И ПРАВИТЕЛЬСТВА
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ В ЦЕНТРАХ ЗАНЯТОСТИ В ПЕРИОД COVID-19

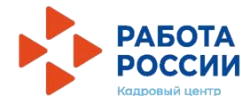
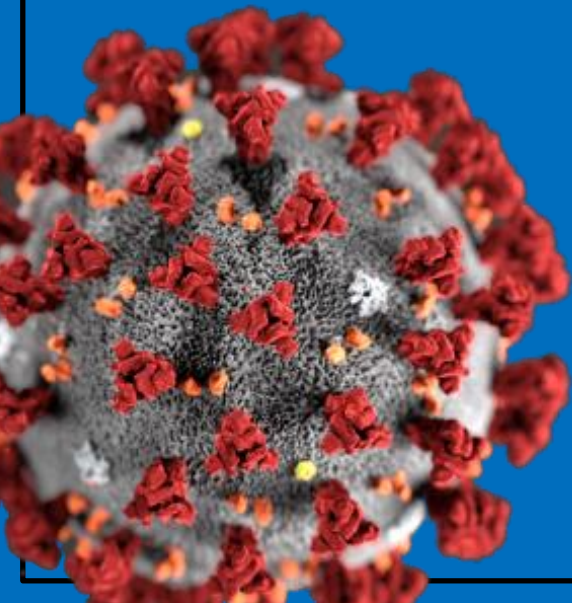
МАЙ 2020

**ЕГОРОВА ЛЮДМИЛА
ГЕРМАНОВНА –
Директор ЦЗН**

**РОМАН ПАЗИН МАМАЕВСКИЙ
РОМАН**

ОБЩАЯ ТЕНДЕНЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ в ЦЗН

В СВЯЗИ с COVID-19



01.03.2020 года

3,332 человека

официально признаны безработными
в Нижнем Новгороде

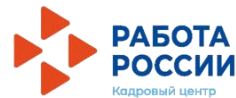
06.05.2020 года

12,158 человек

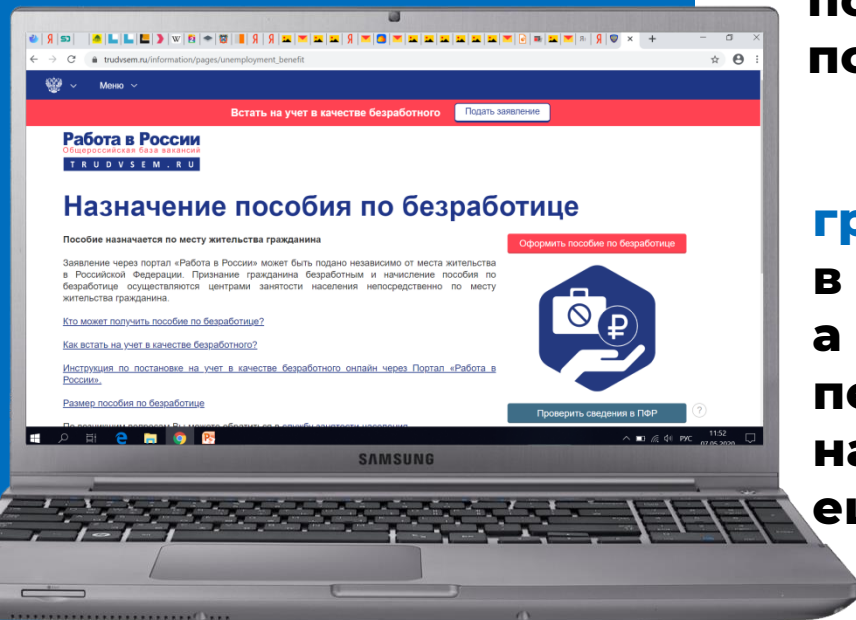
официально подали заявление на
признание их безработными
в Нижнем Новгороде

*Официальная информация
центра занятости населения Нижнего Новгорода

ДО МАЯ 2020 ГОДА ПЛАТФОРМА «РАБОТА В РОССИИ» РАБОТАЛА НЕ КОРРЕКТНО



после заполнения формы на сайте **появлялась ошибка**, гражданину приходилось вводить данные повторно, либо обращаться по другим каналам связи



гражданин заполнял форму на сайте в течении 60-80 минут, а специалист центра занятости переносил данные на другую платформу еще 25 минут

РЕЗКИЙ РОСТ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ЗА ГОСУСЛУГОЙ

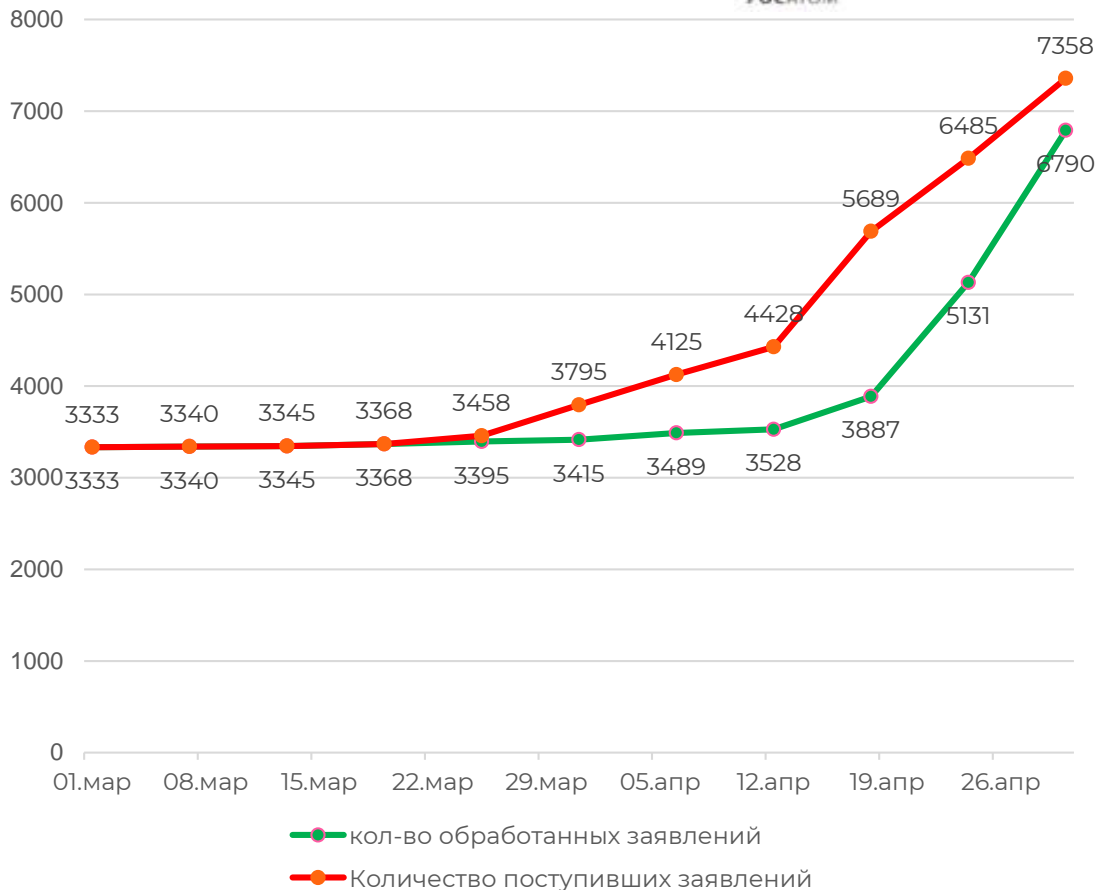
ЛИЧНО

ПОРТАЛ РАБОТА В
РОССИИ

РЕГИОНАЛЬНЫЙ
ПОРТАЛ ИАП

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА

График изменения ситуации по
безработным в г. Н.Новгороде



ЦЕЛЬ:

**ПОСТАВИТЬ НА УЧЁТ
ВСЕХ НУЖДАЮЩИХСЯ
ГРАЖДАН В
ПРЕДУСМОТРЕННЫЙ
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ
СРОК (1 этап);**

**ПОСТАВИТЬ НА УЧЁТ В
ДЕНЬ ОБРАЩЕНИЯ
(2 ЭТАП)**



СКОЛЬКО ЗАЯВЛЕНИЙ ОБРАБАТЫВАЕМ В ДЕНЬ?

60

А СКОЛЬКО НУЖНО ОБРАБАТЫВАТЬ ЗАЯВЛЕНИЙ В ДЕНЬ?

?

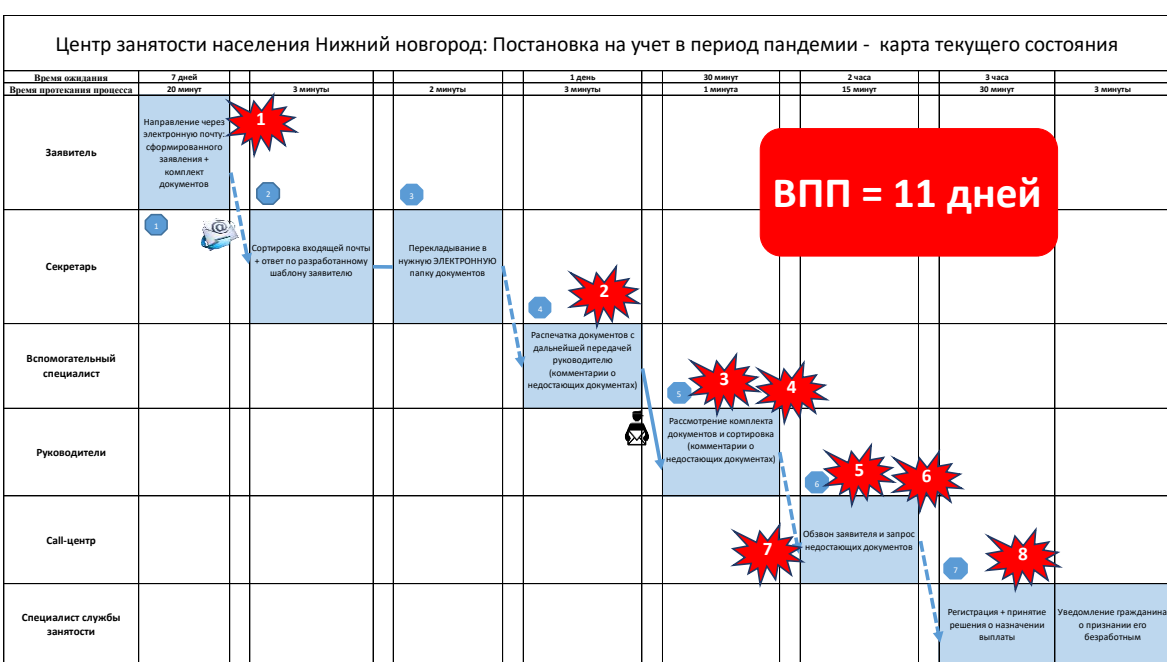
$$K = \frac{\text{ИАП+работа в России+эл.почта}}{\text{Кол-во дней}} = \frac{653+547+930}{6} = 355 \text{ шт./день}$$

А СКОЛЬКО НУЖНО ВРЕМЕНИ ЗАТРАТИТЬ НА 1 ЗАЯВЛЕНИЕ?

?

$$T_T = \frac{\text{ЧФРВ в день}}{\text{Кол.заявлений в день}} = \frac{8*60*60=28800}{355} = 81 \text{ сек.}$$

АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ



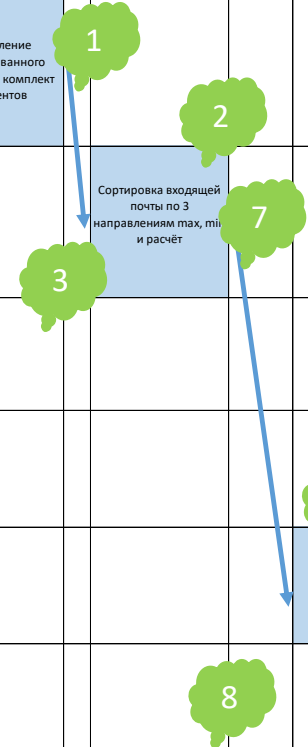
1. Отсутствие актуального перечня документов для подачи заявл.
2. Разобранные документы не регулярно передаются по потоку
3. Лишний этап обработки
4. Длительное время сборки недостающих документов
5. Лишний звонок для подтверждения присланного письма
6. Оператор не может дозвониться до заявителя
7. Лишние действия по расчёту з/п заявителям уволившимся после 1 марта 2020 года
8. Затраты времени на расчёт и даты выплаты пособия

СОСТАВЛЕНИЕ КАРТЫ ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ

Карта целевого состояния

Время ожидания Время протекания процесса	20-60 минут	1 день 90 сек	1 час 6 минут	1 час 18 минут
Заявитель	Направление сформированного заявления + комплект документов			
Секретарь		Сортировка входящей почты по 3 направлениям max, min и расчёт		
Вспомогательный специалист				
Руководители				
Call-центр			Обзвон заявителя и запрос недостающих документов	
Специалист службы занятости				Регистрация + принятие решения о назначении выплаты

ВПП = 2 дня



КАРТА ИДЕАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ



Карта идеального состояния

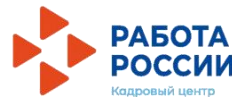
Время ожидания			4 часа
Время протекания процесса	60 минут		15 минут
Заявитель	Направление заявления через портал работа в России		
Специалист службы занятости			Регистрация + принятие решения о назначении выплаты

ПРОБЛЕМА 1

На сайте отсутствие актуального перечня документов для подачи заявления

РЕШЕНИЕ

Доработана памятка на сайте цзн о необходимых документах при подаче заявления



1. Заполните свое заявление о предоставлении государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы на Интерактивном портале Нижегородской области zap.nnov.ru (**инструкция**) или по электронной почте центра занятости населения

Адреса электронной почты центра занятости населения:

Для жителей Автозаводского и Ленинского районов avt-czn@mail.ru

Для жителей Нижегородского, Приокского, Советского районов nizh-czn@mail.ru

Для жителей Канавинского, Московского, Сормовского районов sorm-czn@mail.ru

2. Приложите скан-копии (или фото):

- » паспорта (Идентификационная карта)
- » трудовой книжки (листы, имеющие записи)
- » лицевого счета, реквизиты банка (желательно карта МИР) для перечисления пособия по безработице
- » документа об образовании (без вкладыша)
- » справки о заработной плате за последние 3 месяца с последнего места работы (ссылка на бланк справки)
- » СНИЛС, ИНН
- » для граждан, уволенных с 01.03.2020 и имеющих несовершеннолетних детей – свидетельство о рождении (справка о заработной плате не требуется)

% поданных заявлений с полным пакетом документов

БЫЛО

1%

СТАЛО

30%

ПРОБЛЕМА 2

Разобранные документы не регулярно передаются по потоку (простой специалистов)

РЕШЕНИЕ

Разработан стандарт передачи документов по потоку. Выделено место хранения документов. Разработать маршрут курьера.

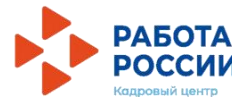
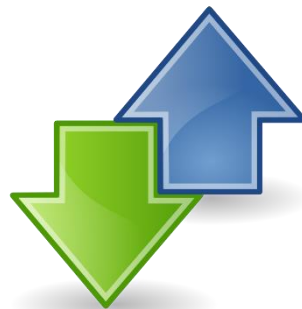


ПРОБЛЕМА 3

Лишний этап обработки документов (лишнее время на перемещения)

РЕШЕНИЕ

Перераспределены операции между персоналом, передана функция сортировки оператору №1



Разработан чек лист, в котором вычеркиваются те документы, которые предоставил заявитель

Организована сортировка документов по min и max выплатам для исключения времени подсчёта специалистами

Количество этапов прохождения документов

БЫЛО

СТАЛО

6 этапов

4 этапа

ПРОБЛЕМА 4, 5, 6

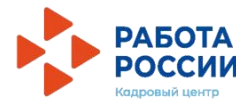
Длительное время сборки недостающих документов от граждан

лишний звонок для подтверждения присланного письма

Оператор не может дозвониться до заявителя

РЕШЕНИЕ

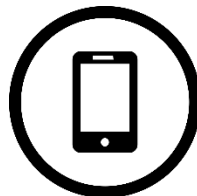
Разработан стандарт работы call - центра



Разработан шаблон речи для обзвона заявителей



Разработан шаблон ответа в случае если не взяли трубку



Использование служебного мобильного телефона с целью оперативного обзвона и получения информации

Время затраченное на формирование 1 пакета документов

БЫЛО

20 минут

СТАЛО

6 минут

ПРОБЛЕМА 7, 8

Лишние действия по расчёту з/п заявителям уволившихся после 1 марта 2020 года

Затраты времени на расчёт и даты выплаты пособия

РЕШЕНИЕ

Исключена ненужная работа специалистов



Специалистам приходит полностью готовый пакет документов, исключая дополнительную работу с расчётом выплаты



Специалистами call-центра производится выделение необходимого текста на ксерокопиях документа (значительно снижает время на поиск нужной информации)



Запущен лист производственного анализа, позволяющий отслеживать ежедневное выполнение задания. Решение возникающих проблем.

Время затраченное на оформление 1 пакета документов

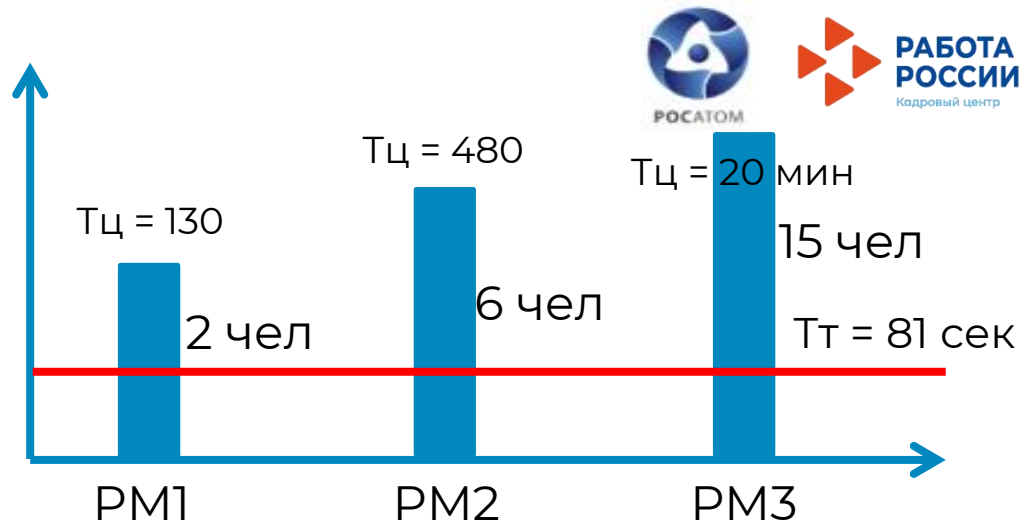
БЫЛО

32 минут

СТАЛО

20 минут

РАСЧЁТ НЕОБХОДИМОЙ ЧИСЛЕННОСТИ



$$K1 = \frac{T_{ц}}{T_{т}} = \frac{130}{81} = 2 \text{ чел.}$$

$$K2 = \frac{T_{ц}}{T_{т}} = \frac{480}{81} = 6 \text{ чел.}$$

$$K3 = \frac{T_{ц}}{T_{т}} = \frac{1200}{81} = 15 \text{ чел.}$$

Количество признанных безработных в день

БЫЛО

50

СТАЛО

350