

В ЦЗН Рязанской области усовершенствовали процесс обучения граждан в рамках нацпроекта «Демография»



Рязанская область



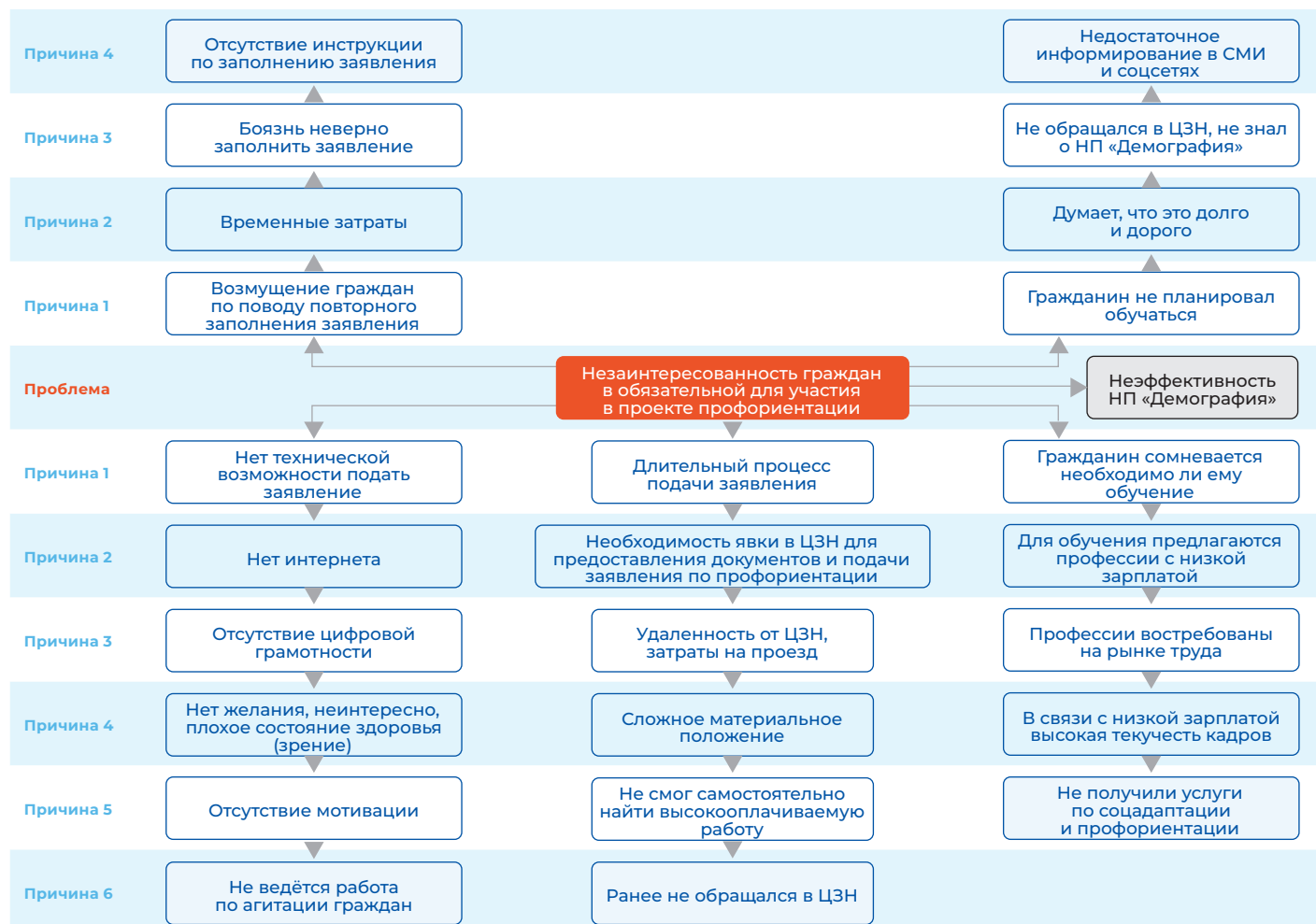
О проекте оптимизации читателям журнала сегодня рассказывает начальник отдела профессионального обучения ЦЗН Рязанской области **Юлия Микулина**



Проблематика:

1. Низкая востребованность услуги по обучению в рамках нацпроекта
2. Недостаточное количество поданных заявлений на профориентацию

Используя инструмент «5 Почему» специалисты выявили основные барьеры к выполнению планового показателя по данным направления работы.





Решения

5 решений, позволивших **в 1,5 раза** увеличить количество заявлений на обучение и уменьшить число отозванных заявок

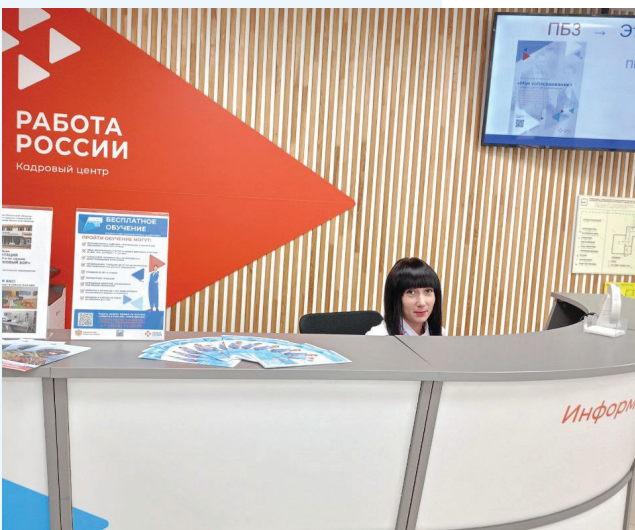
Решение 1

Пригласить в зону цифровых сервисов консультантов для помощи клиентам в подаче заявления на обучение



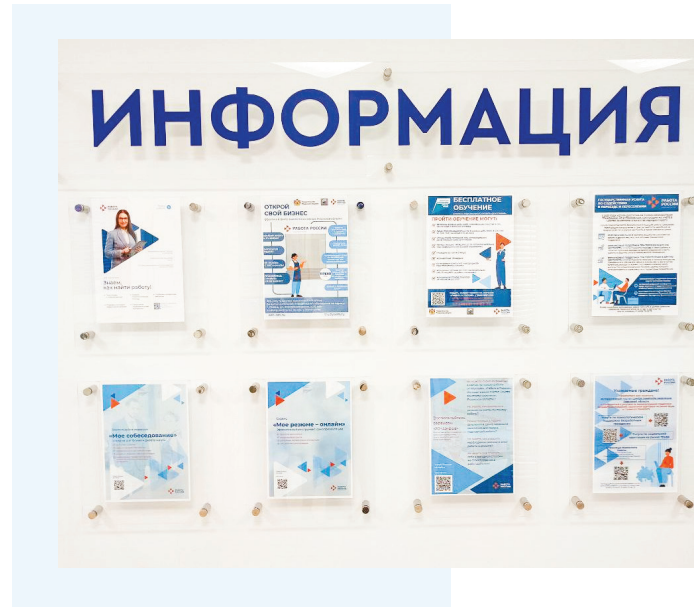
Решение 2

Разместить на стенде и стойках администратора информацию о возможностях и преимуществах обучения в рамках нацпроекта



Решение 3

Переработать содержание буклетов для клиентов ЦЗН и жителей удалённых населённых пунктов, которым оказываются услуги в ходе выездного обслуживания



Решение 4

Создать и разместить на сайте и в социальных сетях презентацию с инструкцией по заполнению заявления на обучение в рамках нацпроекта

Решение 5

Разработать шаблон писем-анонсов с программами обучения для электронной рассылки по базе клиентов ЦЗН



Результаты улучшений:

Количество, граждан обратившихся за переобучением в рамках нацпроекта «Демография» **увеличилось с 1 тыс. до 1,5 тыс. человек.**

Доля одобренных заявок, поданных в зоне цифровых сервисов, увеличилась **с 50 до 95%.**