



LEAN diegimo SODROJE patirtis

Mindaugas Sinkevičius

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktorius

2017-09-15

SODRA KAIP ORGANIZACIJA

- ❑ dirba 3399 darbuotojai;
- ❑ 10 teritorinių skyrių ir 2 kitos įstaigos;
- ❑ 60 klientų aptarnavimo skyrių.

PROJEKTO PRADŽIA: KODĖL REIKĖJO LEAN?

Sodroje LEAN metodologija taikoma nuo 2014 m.

- Galimybė tobulėti ir spręsti įsisenėjusias problemas;
- Galimybė atrasti kažką naujo;
- Darbuotojai gali pasiūlyti naujus ir įvairesnius problemų sprendimo būdus.

PASIEKIMAI IR PASIKEITIMAI
NUO PROJEKTO „LIEKNA VYRIAUSYBĖ“
PRADŽIOS IKI ŠIOS DIENOS

KAIZEN IDĖJŲ TEIKIMO POKYČIAI FONDO VALDYBOJE 2014 m. vasario mėn. – 2017 m.

2014 m.
Pateikti
Kaizen idėja

*Iš viso pateikta
356 idėjos*

*Iš viso atmesta
Kaizen idėjų –
112*

2015 m.
Privaloma
pateikti po 2
Kaizen idėjas

*Iš viso pateikta
234 idėjos*

*Iš viso atmesta
Kaizen idėjų – 45*

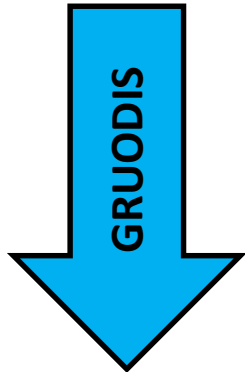
2016 m.
Savanoriškas
Kaizen idėjų
teikimas

*Iš viso pateikta
47 idėjos
Iš viso atmesta
Kaizen idėjų – 12*

2017 m.
Savanoriškas
Kaizen idėjų
teikimas

*Iš viso pateikta
25 idėjos
Iš viso atmesta
Kaizen idėjų – 5*

Klientų aptarnavimo skyrių darbo efektyvumo pokyčiai



2016.01.11									
Teritorinio skyriaus pavadinimas	Šiuo metu patvirtintas klientų aptarnavimo etatų skaičius	Tą dieną aptarnavusių specialistų skaičius	Kiek vidutiniškai laiko klientas laukė eilėje						
			Pensijų klausimais	Kiek maks. laiko klientas laukė eilėje pensijų klausimais	Pašalpų klausimais	Kiek maks. laiko klientas laukė eilėje pašalpų klausimais	Imokų klausimais	Kiek maks. laiko klientas laukė eilėje imokų klausimais	
Marijampolė	6	5	00:11:24	00:36:39	00:12:29	00:36:55	00:13:33	00:30:27	
Vilkaviškis	3	3	00:06:48	00:25:12	00:08:24	00:33:21	00:04:10	00:12:16	
Kaunas, Viljampolės posk.	5	3	00:05:32	00:15:18	00:10:30	00:32:38	00:04:04	00:06:48	
Kaunas, Senamiesčio posk.	8	7	00:19:14	00:31:30	00:21:12	00:33:58	00:21:52	00:35:32	
Kaunas Mickevičiaus g. 42	10	9	00:13:04	00:49:48	00:12:08	00:33:53	00:12:31	00:39:56	
Jonava	3	3	00:08:05	00:29:43	00:12:16	00:28:33	00:19:25	00:39:11	
Kėdainiai	3	3	00:07:20	00:22:43	00:05:26	00:15:47	00:11:21	00:46:26	
Kaišiadorys	2	2	00:02:50	00:13:44	00:02:42	00:08:18	00:04:20	00:12:18	
Vilnius (Laisvės pr.)	22	22	00:16:06	00:40:12	00:14:40	00:40:30	00:13:40	00:43:31	
Vilnius, Šiaurės m.	9	8	00:24:03	00:50:03	00:24:03	00:57:46	00:26:56	00:44:06	
Alytus	7								
Šiauliai	9	7	00:07:54	00:31:56	00:05:25	00:23:48	00:03:32	00:18:02	
Šilalė	2	2	00:09:23	00:32:23	00:10:19	00:22:37	00:12:18	00:35:09	
Klaipėda I-as aukštas	10	10	00:23:07	00:47:36	00:13:07	00:29:16	00:18:17	00:38:26	
Panėvėžys	7	6	00:17:38	00:40:27	00:19:57	00:37:53	00:08:16	00:23:47	
Mažeikiai	4	4	00:09:40	00:31:00	00:03:36	00:11:31	00:03:11	00:09:28	
Telšiai	3	4	00:04:17	00:22:14	00:09:20	00:34:21	00:08:01	00:22:26	
Plungė	3	4	00:08:24	00:25:03	00:09:15	00:24:47	00:00:00	00:00:00	
Utena	3	2	00:19:54	00:29:23	00:14:20	00:28:19	00:19:10	00:28:27	
Utenos posk. Anykščiai		2	00:01:14	00:08:34	00:01:46	00:07:40	00:00:49	00:04:25	
Utenos posk. Ukmergė			00:05:39	00:22:26	00:04:03	00:22:26	00:05:44	00:15:57	
Utenos posk. Visaginas			00:10:57	00:28:29	00:10:47	00:29:08	00:19:13	00:25:34	
Total			00:14:40	00:16:51	00:11:46	00:12:25	00:10:43		

Klientų aptarnavimo skyriaus/poskyrio pavadinimas	47 SAV.					48 SAV.					49 SAV.												
	21	22	23	24	25	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7								
	Viso virš 30 min. klientų	Sranta	%	12	13	28	29	30	1	2	Viso virš 30 min. klientų	Sranta	%	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Marijampolė	0	0	0	0	0	0	557	0,0%			0	505	0,0%			0	574	0,0%					
Vilkaviškis	0	0	0	0	0	0	326	0,0%			0	317	0,0%			0	273	0,0%					
Kaunas, Viljampolės posk.	0	0	0	0	0	0	558	0,0%			0	421	0,0%			0	434	0,0%					
Kaunas, Senamiesčio posk.	0	0	0	0	0	0	851	0,0%			0	712	0,0%			0	838	0,0%					
Kaunas Mickevičiaus g. 42	0	0	0	0	0	0	1313	0,0%			0	1273	0,0%			0	1309	0,0%					
Jonava	0	0	0	0	0	0	343	0,0%			0	433	0,0%			0	469	0,0%					
Kėdainiai	0	0	0	0	0	0	493	0,0%			0	480	0,0%			0	448	0,0%					
Kaišiadorys	0	0	0	0	0	0	284	0,0%			0	239	0,0%			0	249	0,0%					
Vilnius (Laisvės pr.)	0	0	4,6%	0	0	24	2819	0,9%			0	2359	0,0%			0	2444	0,0%					
Vilnius, Šiaurės m.	5%	0	0	0	0	10	895	1,1%			0	737	0,0%			0	826	0,0%					
Alytus	0	0	0	0	0	0	803	0,0%			0	722	0,0%			0	770	0,0%					
Šiauliai	0	0	0	0	0	0	1111	0,0%			0	1087	0,0%			0	1121	0,0%					
Šilalė	0	0	3,2%	0	0	1	171	0,6%			0	179	0,0%			0	158	0,0%					
Klaipėda I-as aukštas	0	0	0	0	0	0	1435	0,0%			0	1422	0,0%			0	1353	0,0%					
Panėvėžys	0	0	0	0	0,0%	0	1163	0,0%			0	1098	0,0%			0	1131	0,0%					
Mažeikiai	0	0	0	0	0	0	501	0,0%			0	481	0,0%			0	468	0,0%					
Telšiai	0	0	0	0	0	0	379	0,0%			0	374	0,3%		1	0	407	0,0%					
Plungė	0	0	0	0	0	0	331	0,0%			0	358	0,0%			0	391	0,0%					
Utena	0	0	0	0	0	0	398	0,0%			0	381	0,0%			0	442	0,0%					
Utenos posk. Anykščiai	0	0	0	0	4,5%	2	200	1,0%			0	184	0,0%			0	176	0,0%					
Utenos posk. Ukmergė	0	0	0	0	0	0	351	0,0%			0	293	0,0%			0	325	0,0%					
Utenos posk. Visaginas	0	0	0	0	0	0	323	0,0%			0	322	0,0%			0	333	0,0%					
Total	0,3%	0%	0,9%	0%	0,1%	37	15605	0,2%			0%	1	14377	0,0%			0%	0	14939	0,0%			
	47 vs 46					48 vs 47					49 vs 48												
	52,1% 97,86%					2,7% 92,13%					0,0% 103,91%												
	-34					-36					-1												

SKAMBUČIŲ INFORMACIJOS CENTRO (SIC) STEBĖSENA

	2016-01-11	2016-03-14	2016-04-11	2016-12-12	2017-06-01
Gauta skambučių	4176	3723	2950	3253	2887
Atsakyta skambučių	3593	3589	2848	3160	2790
Praleista skambučių	583	134	102	93	97
Praleistų skambučių procentas nuo visų gautų skambučių	13%	4%	4%	2,9%	3,4%

VEIKLOS PROCESŲ IR PROBLEMŲ VALDYMAS

Įdiegta **Asaichi** – susirinkimų pagalba veikianti sistema, kuri padeda valdyti veiklą:

- *Nuolatos stebimi pagrindiniai veiklos rezultatai (kokybė, efektyvumas, nuostoliai ir kt.);*
- *Aktualūs rodikliai pateikiami hierarchijos principu;*
- *Operatyviai ir efektyviai sprendžiamos iškilusios problemos;*
- *Tobulinami procesai ir įtraukiami darbuotojai.*

VEIKLOS STEBĖSENOS OPERATYVŪS RODIKLIAI

- Finansiniai rodikliai** (pvz. neįvykdyti praėjusios dienos periodiniai mokėjimai);
- Veiklos rodikliai** (pvz. įmokų surinkimo lygis, išmokų permokų skaičius);
- Klientų aptarnavimo stebėsenos rodikliai** (pvz. klientų pasitenkinimo paslaugų teikimu lygis, klientų laukimo laikas priimamajame);
- Informacinių sistemų rodikliai** (pvz. kritinių IT sistemų incidentų skaičius).

VEIKLOS STEBĖSENOS OPERATYVIŲ RODIKLIŲ VIZUALIZACIJA



VIZIJA: Patikimiausia, efektyviausia, moderniausia viešojo sektoriaus institucija, tarnaujanti žmogui.

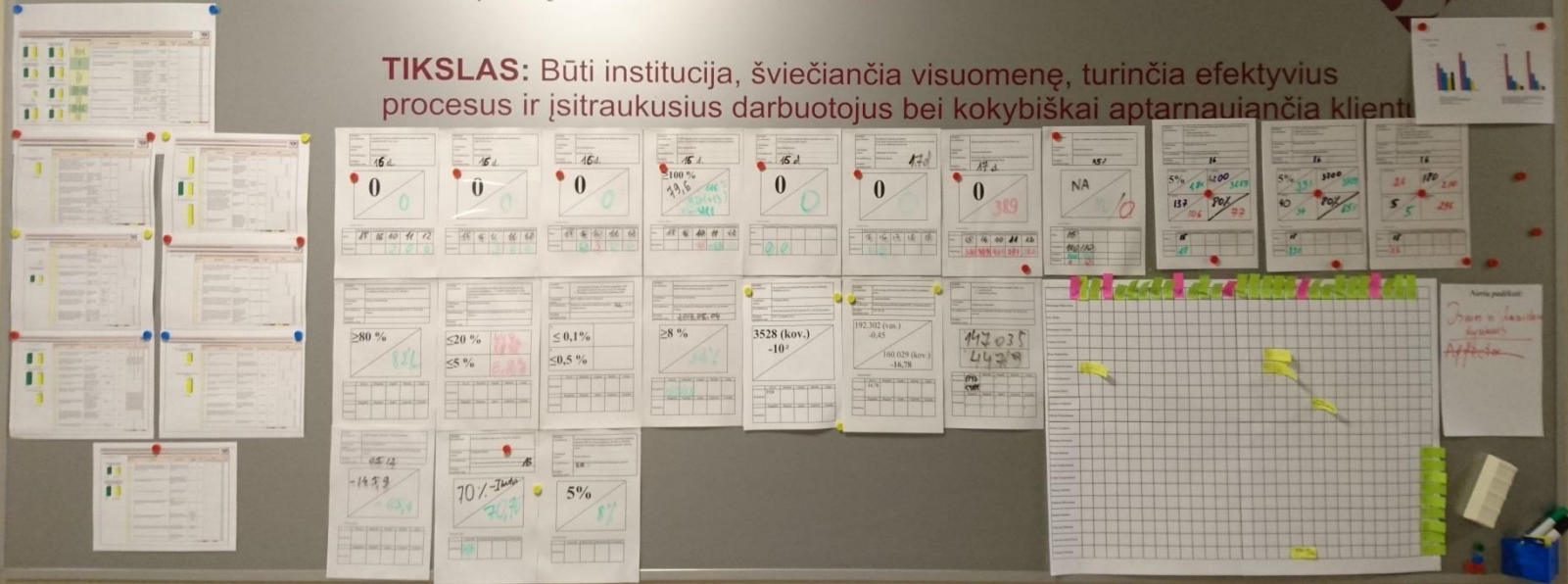
MISIJA: Valstybinio socialinio draudimo paslaugomis kurti saugią visuomenės socialinę aplinką.

VERTYBĖS:

- Pasitikėjimas (skaidrumas/atvirumas)
- Demokratiškumas
- Atsakingumas



TIKSLAS: Būti institucija, šviečiančia visuomenę, turinčia efektyvius procesus ir įsitraukusius darbuotojus bei kokybiškai aptarnaujančia klientus.



Ačiū už dėmesį !