

**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
(ДЕПСОЦРАЗВИТИЯ ЮГРЫ)**

**Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«ПЫТЬ-ЯХСКИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»**

ПРИКАЗ

26 апреля 2018 года
г. Пыть-Ях

№ 166 -О

Об организации работы по
исполнению плана
по внедрению
технологии
«Бережливое производство»

Руководствуясь распоряжением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 19 августа 2016 года 455-рп «О концепции «Бережливый регион» в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»; приказом Депсоцразвития Югры от 18 апреля 2018 года № 422-р «Об утверждении плана мероприятий по внедрению технологии «Бережливое производство» в Депсоцразвития Югры»; приказом учреждения от 23.04.2018 № 160-О «О внедрении технологии «Бережливое производство», в целях формирования культуры бережливого производства, повышения производительности труда в учреждении

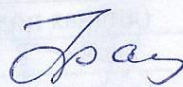
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Состав рабочей группы по внедрению в деятельность учреждения технологии «Бережливое производство» (приложение 1).
 - 1.2. «Инструкцию по ведению телефонных переговоров в общем кабинете без повышения тона разговора» (приложение 2).
 - 1.3. «Инструкцию по поддержанию чистоты рабочего стола» (приложение 3).
 - 1.4. «Инструкцию по ведению культуры здорового образа жизни, ответственному отношению к своему здоровью» (приложение 4).
 - 1.5. «Инструкцию по практике зарядки для глаз и зарядки по методу Бубновского, пятиминутной физической зарядки на рабочих местах во время технологических перерывов» (приложение 5).
 - 1.6. «Инструкцию по вводу практики предварительной подготовки к проведению совещаний» (приложение 6).
2. Заведующим отделениями (Егоровой Т.Ю., Бутусовой Т.И.,

Ахметовой А.Р., Мингалева М.В., Джумакаева З.З.), главному бухгалтеру (Янушевской Е.В.), заведующему хозяйством (Константиновой Е.А.), специалисту по социальной работе отделения психолого-педагогической помощи семье и детям (Ковальковой М.Ф.), психологу центра реабилитации несовершеннолетних наркопотребителей (Карпенко О.С.), специалисту по социальной работе отделения срочного социального обслуживания (Мовчан Е.Д.):

- 2.1. В срок до 27.04.2018 ознакомить сотрудников под подпись с вышеперечисленными инструкциями с заполнением «Листа ознакомления с инструкцией».
- 2.2. С целью повышения эффективности и качества принимаемых решений с 01.05.2018 использовать технологию «Мозговой штурм» для принятия решений.
- 2.3. С целью снижения затрат на оплату электроэнергии отключать компьютерную технику на выходные и на ночь.
3. Заведующему хозяйством (Константиновой Е.А.) в срок до 27.04.2018:
 - 3.1. Разработать «Журнал выдачи офисной бумаги».
 - 3.2. Осуществлять выдачу офисной бумаги с занесением сведений в данный журнал.
 - 3.3. В срок до 01.10.2018 провести оптимизацию использования офисной бумаги.
4. Ответственному лицу, документоведу (Гофман А. В.):
 - 4.1. с целью повышения эффективности работы специалистов с 01.05.2018 использовать общую рассылку в чате только для общих объявлений, приглашать сотрудника через личные сообщения.
 - 4.2. направлять ежемесячно в срок до 03 числа следующего за отчетным периодом «Форму ежемесячного отчета по реализации плана мероприятий Управлениями социальной защиты населения и подведомственными учреждениями Депсоцразвития Югры» в Управление социальной защиты населения по г. Пыть-Яху согласно приложению 2 к приказу Депсоцразвития Югры от 16.04.2018 422-р.
5. Документоведу (Гофман А. В.) ознакомить ответственных лиц с настоящим приказом.
6. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора (Зубкову С.В.).

Директор



Н.И. Храмцова

Состав рабочей группы БУ «Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения» по внедрению в деятельность учреждения технологии «Бережливое производство»

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Зубкова Светлана Владимировна | Заместитель директора |
| 2. Константинова Елена Андреевна | Заведующий хозяйством |
| 3. Насруллаев Агалар Исамутдинович | Юрисконсульт |
| 4. Гофман Алена Валерьевна | Документовед |
| 5. Янушевская Елена Владимировна | Главный бухгалтер |
| 6. Джумакаева Зульфия Залимхановна | Председатель профсоюзной организации |

Инструкция по ведению телефонных переговоров в общем кабинете без повышения тона разговора

1. С целью рационального использования рабочего времени при проведении телефонных переговоров в общем кабинете не допускается повышение тона разговора. Для разговора специалиста учреждения с гражданами, телефонный разговор не должен превышать более 10 минут и должен исходить из следующих этапов: взаимное представление; обсуждение вопроса, интересующего заявителя; информирование (непосредственно консультирование); завершение разговора.

2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени и должности специалиста, принявшего телефонный звонок (например, Доброе утро (добрый день, добрый вечер), Пыть-Яхский комплексный центр социального обслуживания населения, меня зовут Иванова Елена. Чем могу Вам помочь?).

3. Гражданам следует предлагать назвать свою фамилию, имя, отчество (например, «Подскажите, как я могу к Вам обращаться? Если Вы не против, уточните, пожалуйста, Вашу фамилию).

4. Специалист внимательно выслушивает собеседника, обратившегося за консультацией, без повышения тона разговора.

5. Основная часть беседы - сбор информации о причине обращения, позволяющей выяснить суть проблемы обратившегося за консультацией.

Представление информации работником учреждения гражданину происходит в сжатой форме, кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер, телефонные переговоры в общем кабинете должны быть без повышения тона разговора.

6. К собеседнику необходимо обращаться исключительно на «Вы».

7. При отсутствии безотлагательной возможности ответа на поставленный в телефонном обращении вопрос специалист учреждения переадресовывает его уполномоченному специалисту (с указанием должности фамилии, имени, отчества, номера телефона специалиста (при наличии возможности, необходимо соединить с указанным специалистом) или (в зависимости от желания клиента) уточнить, когда и в какое время удобно, получить звонок от специалиста учреждения.

8. Перед тем как закончить беседу, необходимо сделать обобщение по предоставленной консультации, при необходимости уточнить, понятна ли информация, верно ли записан необходимый номер телефона, адрес учреждения. Первым трубку должен положить звонящий (например, «Вы удовлетворены ответами на все ваши вопросы?». «До свидания!»).

9. Телефонный разговор не должен прерываться отвлечением на другой телефонный звонок и другие обстоятельства (во время разговора нельзя: есть, пить, шуршать бумагой или клацать клавиатурой, курить, повышать тон разговора и т.п.). В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным, спокойным тоном дать понять, что разговор в подобной форме

недопустим, предложить успокоиться, выслушать собеседника не перебивая, определить рациональные вопросы, при этом инициатива поведения должна принадлежать специалисту учреждения.

Инструкция по поддержанию чистоты рабочего стола

Рабочий стол - одна из важных составляющих рабочего процесса.

Поддержание порядка на рабочем месте подразумевает наличие специального канцелярского органайзера, где вы сможете хранить всё необходимое для своей работы.

Правила поддержания порядка на рабочем месте:

1. Научитесь сортировать свои документы. Если есть те, которые вам наверняка не понадобятся в ближайшее время, уберите их на дальнюю полку. То, что вам точно не пригодится, сложите в мусорный пакет. На рабочем столе может скопиться куча ненужного хлама, который вы порой даже не замечаете. Придумайте особую систему хранения: документы в алфавитном порядке, по дате создания и так далее. Так вам будет проще найти необходимые бумаги. Для поддержания порядка существует одна любопытная программа под названием «Мастер стикеров для папок». Ваша задача - распечатать специальные бумажные этикетки, которые вы сможете прикрепить на торец папки или поместить в пластиковый карман папки.

2. Всегда возвращайте на место все папки с документами. Даже если вы не успели сделать это в разгар рабочего дня, уделите этому 10 минут до окончания вашего рабочего времени.

3. Если вам сложно запомнить, по какому принципу вы распределили папки и документы, обязательно запишите свой способ в блокнот, тетрадь или в заметки в телефоне. Ещё один вариант – таблица excel в компьютере.

4. Одно из главных правил по наведению порядка на рабочем месте – ведение списков дел. Список рекомендуется вести по мере необходимости выполнения дел: сложные и важные и те, что могут подождать. Список лучше составлять накануне рабочего дня.

5. Если у вас есть срочные дела, обязательно записывайте их на цветных стикерах или больших бумажках и кладите их так, чтобы они всё время были у вас на виду - например, на монитор компьютера. Не забудьте подписать сроки, в которые вы должны будете выполнить то или иное дело. Так вам будет легче ориентироваться. Никаких свалок из скомканных бумажек, ручек, которые уже не пишут, чеков быть не должно.

Помимо файлов с документами, убрать можно также компьютерную клавиатуру - для этого существуют специальные выдвигающиеся полочки под столешницей. Рекомендуется еженедельно протирать клавиатуру, мышку, монитор, поверхность стола от пыли и грязи. Не забудьте очистить и другие приборы: факс, телефон и иные средства, необходимые вам для работы.

Инструкция по ведению культуры здорового образа жизни, ответственного отношения к своему здоровью

Главные причины ведения здорового образа жизни

1. Укрепить свое здоровье и повысить иммунитет.
2. Избавиться от стрессов и депрессии.
3. Прожить до глубокой старости при физическом и психологическом здравии.
4. Иметь красивое, подтянутое тело и сохранить молодость.
5. Подавать правильный пример детям и окружающим людям.
6. Правильное развитие и здоровье ваших детей.
7. Каждое утро просыпаться полным сил и энергии.
8. Радоваться каждому новому дню, и быть всегда в хорошем настроении.

Правила ЗОЖ, которые нужно соблюдать

1. Занимайтесь спортом.

Тело человека так устроено, что оно просто не может постоянно находиться в одном месте и в одном положении. Например, сидя целый день перед компьютером на работе, вы на самом деле подвергаете организм сильному стрессу.

Каждое утро обязательно делайте зарядку минимум 30 минут! Помимо общей разминки, в зарядку должно входить несколько физических упражнений, таких как отжимания от пола, приседания, упражнения для развития пресса (скручивания лежа или подъем ног в висе на турнике). Желательно посещать тренажерный зал, что позволит полностью и грамотно проработать каждую мышечную группу.

Зарядку нужно делать каждый день, а посещать тренажерный зал не менее 2х раз в неделю.

2. Откажитесь от вредных привычек.

Алкоголь и табак разрушают наш организм, это как бомба замедленного действия. К этим веществам организм не может привыкнуть, как многие часто говорят. Это как огонь и вода – противоположность. Даже в небольших дозах эти вещества оказывают пагубное действие на организм, которое проявится если не сейчас, то в следующих поколениях, постепенно разрушая ДНК человека (ДНК - это как план построения вашего тела, схемы по которым строятся белки и клетки организма), что в итоге приводит к мутациям (разрушениям внутренних органов и принципов синтеза белковых структур).

3. Правильно питайтесь.

Ваша еда - это строительный материал, из которого состоит тело.

Представьте, вы строите кирпичный дом. Есть два вида кирпичей - те, что потрескавшиеся, да и к тому же еще кривые. И хорошие, качественные и ровные. Из какого вида кирпичей вы бы построили дом? Думаю, ответ каждого человека очевиден. Так же и с вашим телом. Зачем покупать еду, которая вредна для организма?

Ответов, скорее всего, может быть два:

Первый, - иногда очень хочется съесть что-нибудь вкусного, а вкусное, которое чаще всего покупают люди (шоколадки и разные сладости, булочки и выпечка,

пицца, чипсы, сухарики и т.д.) – чаще всего не является полезным. Однако тут для вас есть замечательные, которые вы сможете сделать дома из натуральных продуктов. К слову, протеин – это белок, то из чего состоит ваше тело. Пропорции БЖУ (белки, жиры, углеводы) в рецептах являются оптимальными для здорового питания.

Второй, - людям просто не хочется тратить время на приготовление здоровой пищи, и они покупают полуфабрикаты или замороженные продукты быстрого приготовления, которые включают в себя вредные добавки для того, чтобы пища дольше хранилась, имела приятный запах, да или просто для удешевления производства. То есть проблема во втором случае – это просто лень что-то готовить.

Чтобы достигнуть успеха, вы должны побороть эти два пункта - не лениться готовить здоровую и полезную пищу, а также воздерживаться от сладостей и прочих вредных калорийных продуктов, которые продают в магазине. Дома вы можете сделать отличные коктейли из ягод и натуральных продуктов, но тут опять же нужно не лениться. Как видите, нужно соблюдать оба пункта для здорового питания.

Пропорции БЖУ в рационе питания должны быть следующими: белки 20-30%, жиры 10-20%, углеводы 50-60%.

Старайтесь питаться как можно чаще и небольшими порциями, например, завтрак обед и ужин расщепите на 2 приема пищи, в итоге у вас получится 6 приемов пищи за день. Это ускоряет обмен веществ, улучшает работу кишечника и способствует полному усвоению продуктов.

Употребляйте достаточное количество фруктов и овощей, чтобы организм получал достаточное количество витаминов.

Основным источником углеводов для вас должны быть различные крупы: рисовая, гречневая, овсяная, геркулесовая и т.п.

Старайтесь разнообразить меню различными продуктами.

Ограничьте потребление соли, сахара, а также прочих вредных подсобных продуктов – кетчупа, майонеза, различных соусов, т.к. чаще всего они содержат вредные добавки.

Употребляйте достаточное количество воды, рекомендуется не менее 2.5 литров в день.

4. Крепко и полноценно спите.

Во сне организм возобновляет запас сил и энергии, а также более интенсивно обновляет и восстанавливает клетки организма. Крепкий и здоровый сон укрепляет иммунитет и способствует долголетию. Спите не менее 8 часов. Если есть возможность, добавьте 40-50 минут дневного сна или просто полежите минут 20, это очень хорошо восстанавливает нервную систему.

5. Избегайте стрессовых ситуаций.

Стресс создает сильную нагрузку на вашу нервную систему, с помощью которой головной мозг управляет почти всеми процессами в организме. Истощенная ЦНС приводит к ослаблению иммунитета и защитных сил организма. Поэтому оставайтесь всегда на позитивных эмоциях и чаще улыбайтесь!

6. Закаляйтесь.

Закаливание помогает организму лучше справляться с простудными заболеваниями, т.к. тренирует защитные силы организма. Закаливание - это не означает погружение в ледяную прорубь. Закаляться можно просто обтираясь чуть

влажным полотенцем после душа. Начинайте с такой температуры, которая комфортна вашему телу. Не обязательно доходить до холодного душа, достаточно просто прохладной воды.

7. Следите за личной гигиеной.

Думаю, этому всех учили еще с самого детства. Соблюдение личной гигиены защитит вас от разных бактерий и микробов, которые скапливаются на коже, руках, волосах, под ногтями и во рту.

8. Принимайте сауну или баню.

Хотя бы раз в пару месяцев ходите в сауну или баню. Было доказано, что это укрепляет иммунитет и способствует выведению различных шлаков и токсинов из организма.

Ведите здоровый образ жизни. Успехов вам и удачи!

Инструкция по практике зарядки для глаз и зарядки по методу Бубновского. Пятиминутная физическая зарядка на рабочих местах во время технологических перерывов

Глазной профилактический комплекс

Расслабление. Плотно закройте глаза и постарайтесь расслабиться. Для выполнения этого упражнения стоит вспомнить какие-либо приятные моменты жизни: любовное свидание или первую улыбку сына, плеск ласкового моря или лесную прогулку. У каждого человека есть свои радостные воспоминания.

Круговые движения. Сделайте круговые движения открытыми глазами: сначала по часовой стрелке, затем - против.

Движения по прямым линиям. Интенсивно подвигайте глазами по горизонтали: направо-налево, и вертикали: вверх-вниз.

Моргание. Интенсивно сжимайте и разжимайте глаза.

Диагонали. Направьте взгляд в левый нижний угол, то есть посмотрите как бы на левое плечо и сосредоточьте взгляд на этой точке. После трех морганий повторите в правую сторону.

Зеркальная диагональ. Аналогично предыдущему упражнению скосите глаза в левый верхний угол, затем в правый.

«Темное расслабление». Положите на закрытые глаза теплые ладони, пальцы скрещены на лбу. Расслабьтесь и постарайтесь добиться глубокого черного цвета. Моргания. Не менее ста раз легко и быстро поморгайте глазами.

«Косые глаза». Сведите глаза к носу. Для выполнения этого упражнения к переносице поставьте кончик указательного пальца и посмотрите на него - тогда глаза легко «соединятся».

«Близко-далеко, или работа глаз на расстоянии». Подойдите к окну, внимательно посмотрите на близкую деталь. Ею может быть листик дерева, растущего за окном, или небольшая бумажная точка, наклеенная на стекло на уровне глаз. Затем над выбранной точкой проведите воображаемую прямую линию, уходящую вдаль, и направьте свой взгляд далеко вперед, стараясь увидеть максимально удаленные предметы.

Источник: <https://ozrenie.com/uluchshenie-zreniya/zaryadka.html>

Зарядка по методу Бубновского

Упражнения, которые можно выполнять не выходя из офиса и не вставая со своего рабочего места.

Поработав парочку часов за компьютером, сделайте упражнения, которые выполняются сидя. Эта часть комплекса направлена на улучшение кровотока, разогрева мышц и разработку связок и суставов шейно-воротниковой зоны и верхней части позвоночника.

Темп для всех упражнений - медленный, если другой темп не оговаривается в описании упражнения.

Начинайте упражнения осторожно и без особых усилий, чтобы не навредить себе. Мы часто совершаем ошибку, чрезмерно усердствуя с вращениями головой. При запрокидывании головы назад шейными позвонками пережимается артерия, которая питает головной мозг. В итоге могут появиться головокружение и головная

боль, звон в ушах, «мушки» в глазах. При таких симптомах необходимо «освободить» кровоток, наклонив голову вперед вниз. Итак, начнем.

Исходное положение - сидя на стуле, руки опущены вдоль тела. Наклоните голову, попытайтесь коснуться подбородком груди. Возврат в исходное положение. Повторять 5-8 раз.

Исходное положение - сидя на стуле, руки лежат на коленях. Плавный поворот головы максимально налево, стараясь посмотреть через плечо. Затем также плавно поворот головы направо. Повторять 4-6 раз в каждую сторону.

Исходное положение - сидя на стуле, руки лежат на затылке. На вдохе прогиб назад так, чтоб позвоночник был прижат к верхнему краю спинки стула или кресла. Затем наклон вперед - выдох. Повторять 4-6 раз.

Исходное положение - сидя на стуле, руки опущены вдоль тела. Выполняем круговые движения в плечевых суставах: сначала вперед, затем назад. Темп средний, повторяю 8-10 раз в каждую сторону.

Следующее упражнение поможет снять напряжение и облегчить боли в области головы, шеи и плеч у тех, кто вынужден подолгу сидеть за компьютером.

Исходное положение - сидя на стуле, руки опущены вдоль тела. Опускайте голову вниз, плечи поднимайте вверх и попытайтесь застыть в напряжении 3-4 секунды. Повторять 15-20 раз.

Подробнее об упражнениях, рекомендованных доктором С.М. Бубновским, читайте в его авторской книге «Остеохондроз - не приговор!». Здоровье в движении!

Пятиминутная физическая зарядка на рабочих местах во время технологических перерывов

Физиотерапевты разработали комплекс упражнений, которые помогут размять мышцы и дадут физическую нагрузку, которой не хватает офисным работникам. Каждое упражнение желательно повторить до 10 раз. При этом гимнастика займет не более 5 минут.

«Мюнхгаузен» Помните, как барон Мюнхгаузен доставал себя за волосы из болота? Попробуйте повторить трюк: сидя на стуле, возьмитесь за его края и сильно потянитесь наверх. Упражнение позволяет эффективно тренировать мышцы пояса, рук и спины.

«Цапля» Сидя за столом, поочередно поднимайте ногу на высоту и держите ее на весу, пока мышцы не устанут. Упражнение тренирует мышцы бедер и живота.

«Бюрократ» Тренирует мышцы рук и груди. Положите руки на столешницу. Одну руку сожмите в кулак и с усилием упирайтесь им в открытую ладонь другой руки. Расслабьтесь. Смените руку.

«Пружинка» Для мышц ног. Сидя за столом, поставьте стопы на линию плеч, руками обопритесь на край стола. Напрягая ноги, приподнимитесь на несколько сантиметров над стулом.

«Ноги в руки» Разведите колени на ширину плеч, напрягите мышцы на ногах.

Руками постарайтесь свести колени вместе. При выполнении этого упражнения тренируются мышцы рук, ног, груди, живота.

«Весы» Поочередно с силой прижимайте руками крышку стола сверху и снизу. Такая зарядка эффективна для мышц рук и груди.

Инструкция по вводу практики предварительной подготовки к проведению совещаний

Деловое совещание является одной из форм делового общения, цель которого - коллективное обсуждение, осмысление проблем и вопросов и принятие соответствующего решения.

Шаг 1. Определение цели совещания и повестки дня. Деловое совещание - это не просто собрание сотрудников. Его цель должна выглядеть как цель-результат, то есть принятие конкретного решения. Поэтому этот результат нужно сформулировать заранее. Чем конкретнее формулировка решения, тем эффективнее пройдет совещание и результат будет достигнут. В процессе определения цели организатору необходимо ответить на вопрос: Может ли данный вопрос быть решен конкретным сотрудником в текущем рабочем порядке? Можно ли заменить совещание другой формой решения вопроса?

Шаг 2. Определение времени проведения и количества участников. Традиционно деловые совещания (за исключением экстренных) проводятся в определенный день недели во второй половине дня. Определить круг участников нужно таким образом, чтобы обойтись минимальным числом сотрудников. Оптимальный вариант 6-7 человек. Конструктивное решение вопросов и проблем зависит присутствия только заинтересованных лиц. Проведение совещания лучше поручать тем сотрудникам, которые наиболее компетентны в данной теме.

Шаг 3. Организация места проведения. Организаторы должны предугадать, насколько это возможно, совместимость участников совещания. Это позволит таким образом расставить стулья и рассадить людей, чтобы повысить эффективность общения. Информация воспринимается лучше и быстрее, если хорошо видно лицо, глаза, жесты говорящего.

Шаг 4. Проведение совещания: продолжительность и регламент. Деловое совещание имеет некоторые компоненты, которые напрямую влияют на эффективность принятия решения. Продолжительность оптимально не должна превышать 40-45 минут. Психологически коллективный разум не сможет продуктивно работать свыше этого времени. Если необходимо продолжить обсуждение, то рекомендуется сделать перерыв не менее чем на 30 минут, что повышает самочувствие, внимательность. Деловое совещание должно иметь регламент выступлений. Следить за соблюдением регламента – ответственность председателя. Однако уважение к регламенту всех участников совещания показывает компетентность сотрудников.

Шаг 5. Протокол совещания. Составление официального документа, фиксирующего основные этапы совещания, фамилии выступающих, предложения и принятые решения, необходимый компонент делового совещания. На основании протокола, руководитель вправе требовать исполнения принятых решений.

Шаг 6. Анализ подготовки и проведения совещания. Деловое совещание считается успешным, если можно положительно ответить на вопросы: Насколько правильно определен круг участников совещания? Способствовало ли расположение участников эффективности общения? Насколько участники совещания были заинтересованы в вопросах обсуждения? Что послужило спонтанным стратегиям

решения? Какие противоречия между личными и коллективными целями проявились? Что послужило поводом возникших конфликтов (если они имели место)? Эффективно ли было потрачено время совещания?

Читайте подробнее на FB.ru: <http://fb.ru/article/2773/delovoe-soveshanie---etapyi-podgotovki-i-provedeniya>