**Описание проекта**

1. Общие сведения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.1. | Субъект Российской Федерации, в котором расположен ЦЗН - участник Конкурса | Российская Федерация, Челябинская область |
| 1.2. | Наименование проекта | Сопровождение при содействии  в трудоустройстве граждан,  освобожденных из мест лишения свободы. |
| 1.3. | Краткая аннотация проекта (не более 100 слов) | Проект направлен на подготовку осужденных и исполняющих наказание граждан к освобождению из учреждений исполнения наказаний в виде лишения свободы, содействие в социализации с последующим официальным трудоустройством, что способствует формированию трудового ресурса Челябинской области. В ходе разработки, апробации и реализации проекта выявлены барьерные точки, с которыми граждане сталкиваются в поиске работы и разработан комплекс мероприятий для эффективного содействия в трудоустройстве либо организации собственного дела гражданам, имеющим судимость. С применением принципов клиентоцентричности разработаны проактивные сервисы и выстроена система межведомственного взаимодействия с социальными партнерами службы занятости – некоммерческими организациями Челябинской области (далее – НКО), органами власти и работодателями. |
| 1.4. | Цель и задачи проекта (цель проекта – решение конкретной проблемы в долгосрочной перспективе, задачи - порядок действий, способствующих достижению поставленной цели с указанием количественных и качественных характеристик (не более 5) | Цель: трудоустройство либо иная официальная форма занятости граждан, освобожденных из мест лишения свободы путем создания эффективной модели сопровождаемого содействия.  Задачи:   1. Изучение прототипа и пути клиента, выявление барьеров в точках контакта в ходе поиска работы. 2. Разработка решений и сервисов, направленных на устранение барьеров, расширение фактических и временных границ сопровождения граждан целевой аудитории. 3. Выстраивание эффективной системы межведомственной коллаборации с социальными партнерами службы занятости. 4. Восприятие работодателями граждан с судимостью как потенциального кадрового ресурса |
| 1.5. | Целевая аудитория проекта | **Основная:** Граждане, осужденные и отбывающие наказание в виде лишения свободы (за 6 месяцев до освобождения) и освободившиеся из учреждений исполнения наказаний в виде лишения свободы, ищущие работу либо желающие открыть собственное дело.  **Дополнительная:** карьерные и кадровые консультанты ЦЗН, представители НКО, органы власти и работодатели. |
| 1.6. | Система организации ЦЗН в субъекте Российской Федерации, в котором реализован проект (централизованная, смешанная, децентрализованная) | Система организации в ОКУ ЦЗН г. Челябинска централизованная. |
| 1.6.1. | Общее количество территориальных подразделений ЦЗН субъекта Российской Федерации при централизации | 8 районных отделов ОКУ ЦЗН г. Челябинска, расположенных на территории г. Челябинска, г. Копейска и Сосновского района Челябинской области. |
| 1.6.2. | Количество ЦЗН либо территориальных подразделений ЦЗН, участвующих в реализации проекта | 8 районных отделов ОКУ ЦЗН г. Челябинска, расположенных на территории г. Челябинска, г. Копейска и Сосновского района Челябинской области. |
| 1.7. | Наименование ЦЗН (территориальных подразделений ЦЗН), участвующих в реализации проекта с указанием ЦЗН (территориальных подразделений ЦЗН) и адреса (адресов) | Областное казенное учреждение Центр занятости населения города Челябинска.  Адрес: 454071, г. Челябинск, ул. Софьи Ковалевской, д. 2. |
| 1.8. | Дата начала внедрения проекта | 28.07.2021 |
| 1.9. | Дата завершения внедрения проекта и перехода к работе в штатном режиме | 31.12.2022 |

1. Обоснование проекта и проблема, на решение которой направлен проект или улучшение, внедряемое с помощью проекта

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2.1. | Государственный приоритет (цель/задача) развития, на достижение которого влияет внедрение проекта | Перед государством стоят задачи - определить пути эффективной реализации следующих социальных стратегий, на достижение которых влияет внедрение нашего проекта:  - обеспечение возможности реализации занятости граждан, в том числе имеющих судимость;  - осуществление проактивной защиты социально уязвимых категорий граждан, у которых вызывает трудности самостоятельное разрешение социальных проблем и противоречий;  - предотвращение возможных социальных, экономических и политических конфликтов, в том числе рецидивов совершения нарушений закона. |
| 2.2. | Улучшение, внедряемое с помощью проекта | Успешная ресоциализация граждан после освобождения из мест лишения свободы путем развития социально значимых качеств личности, профессионального самоопределения на рынке труда, официального получения дохода, в том числе через профессиональное обучение по направлению ЦЗН, повышение уровня лояльности к органам государственной власти в лице службы занятости населения. |
| 2.3. | Материалы, подтверждающие наличие проблемы (статистические данные, иное) | В Челябинской области наблюдается высокая кадровая потребность на предприятиях при низкой заинтересованности как самих работодателей в трудовом ресурсе граждан, освободившихся из мест лишения свободы, так и отсутствие мотивации со стороны граждан целевой аудитории (барьеры, негативный опыт трудоустройства).  Статистические данные трудоустройства, получения новой профессии по направлению ЦЗН и открытия собственного дела:  <https://disk.yandex.ru/i/zOPjQNDW56lTUA> |
| 2.4. | Описание вклада проекта ЦЗН в достижение приоритета развития | Проект реализуется в интересах, как граждан целевой аудитории, так и работодателей.  Призван повысить шансы на трудоустройство обратившихся и стать одним из инструментов предотвращения рецидивов преступлений в обществе, так как трудовая занятость граждан целевой аудитории создаст им материальную базу и расширит круг общественно полезных связей, сформирует личность. Работодатели получат эффективный трудовой ресурс.  Проект имеет важную социальную значимость. |
| 2.5. | Материалы, подтверждающие влияние внедрения проекта ЦЗН (статистические данные, результаты независимой оценки, результаты научных исследований, иное – прикладываются отдельно) | За период разработки, апробации и внедрения проекта ЦЗН наблюдается улучшение в сторону увеличения статистических данных показателей трудоустройства и открытия собственного дела гражданами целевой аудитории, обучения по направлению ЦЗН и уровня клиентской лояльности:  <https://disk.yandex.ru/i/VjOLfkFRs6mEDQ> |

1. Описание решения проблемы с помощью проекта или внедрения улучшения с помощью проекта
   1. Описание сути произведенных изменений и ключевых отличий реализованного решения от ранее существовавшего процесса/инструментов работы (внедрение IT-решений, введение новой услуги, иное).

3.1.1. Исходя из полученных в ходе изучения прототипа и пути клиента сведений, принято решение об осуществлении сопровождаемого содействия в трудоустройстве граждан целевой категории работниками ЦЗН г. Челябинска на территории исправительных учреждений, за 6 месяцев до окончания срока наказания, а не по факту обращения в службу занятости. Для этого мы разработали и апробировали на базе пилотного ЦЗН сервис «Мои возможности», - для помощи будущим соискателям составить резюме, оценить свои возможности путем профессионального самоопределения на рынке труда и снижения уровня психоэмоционального напряжения. Ранее на территории исправительных учреждений проводились только консультационные мероприятия об услугах службы занятости и порядке их получения.

Суть данного сервиса - повышение мотивации граждан целевой аудитории к официальному постоянному трудоустройству (не быстрый неофициальный заработок) либо иной формы занятости, научить их общаться с работодателями (кадровыми работниками при собеседовании), с коллективом, в том числе, со своими непосредственными руководителями. Разработана соответствующая программа, рассчитанная по итогам апробации на 2-3 рабочих дня. Кроме того, Центр занятости Челябинска (Центр консультаций, номер телефона колл-центра бесплатный), включен в чек-лист различных жизненных ситуаций, выдаваемый гражданам на руки при освобождении из мест лишения свободы, как точка контакта для указанных категорий граждан при принятии решения о трудоустройстве.

Для повышения уровня компетенции и развития эмпатии работников ЦЗН в рамках реализации данного сервиса, мы организовали проведения тренингов и семинаров с практикующими психологами НКО, занимающимися социализацией и реабилитацией граждан целевой аудитории по таким темам, как «Технология работы с осужденными», «Мотивационное интервьюирование лиц, освобожденных из МЛС, зависимых и с иными формами отклоняющегося поведения». В ходе проведения таких мероприятий с работниками обсуждаются тонкости общения с указанными гражданами, инструменты установления контакта, что способствует снижению уровня напряженности со стороны работников ЦЗН и развитию их кадрового потенциала, пониманию специалистами ЦЗН особенностей психологического состояния и общения с гражданами.

В свою очередь, представители НКО в ходе взаимодействия с работниками ЦЗН получают эффективное содействие в социализации обратившихся к ним граждан, путем трудоустройства по окончании курса их реабилитации.

Коллеги из НКО достаточно активно и с интересом откликнулись на наше предложение о взаимодействии в такого ракурсе. Вместе с ними мы проработали целевой образ нашего клиента (у них большой опыт взаимодействия) и организовали мероприятия в местах лишения свободы.

3.1.2. После освобождения из мест лишения свободы, граждане, имеющие судимость, самостоятельно ищут работу либо обращаются в ЦЗН в целях поиска подходящего варианта трудоустройства. В данном случае, понимая негативное восприятие специалистами ЦЗ статуса и особенностей общения с гражданами целевой аудитории, формальный подбор вариантов подходящей работы, для повышения клиентоцентричности во взаимодействии с гражданами внедрена практика «Индивидуального сопровождения клиента, освобожденного из мест лишения свободы».

Индивидуальное сопровождаемое содействие трудоустройству граждан целевой аудитории разработано для более качественного (с учетом имеющихся законодательных ограничений) подхода к предоставлению услуг гражданам, имеющим судимость, в рамках подбора подходящей работы, подбора работы с учетом предрасположенности к определенной сфере деятельности, пожеланиям соискателей и благорасположения клиентов к полноценному, плодотворному взаимодействию. Предложения вариантов работы осуществляются с учетом гибкого, и проактивного взаимодействия в пределах закона. Этому способствует создание на сайте ОКУ ЦЗН и в помещениях ОКУ ЦЗН отдельного раздела для информирования лиц, освобожденных из мест лишения свободы, о возможности поиска работы через ЦЗ с учетом предусмотренных законодательством ограничений и запретов – устраняется непонимание граждан оснований в отказе в трудоустройстве в случаях, предусмотренных законодательством.

3.1.3. В целях повышения мотивации к трудоустройству и снижения (устранения) причин возможной дестабилизации психологического климата в коллективах в связи с трудоустройством граждан целевой аудитории - организовано взаимодействие с работодателями в рамках Партнерской программы «Шаг навстречу». Мероприятия проводятся в формате «круглых столов», открытых конференций, с представителями психологов НКО, занимающихся непосредственно реабилитацией граждан, освобожденных из мест лишения свободы, для передачи своего опыта и навыков общения с указанными гражданами. Данный сервис направлен на удовлетворение потребности работодателей в кадрах, в том числе при трудоустройстве освобожденных из мест лишения свободы граждан, и повышение мотивации для создания и адаптации на рабочих местах, в коллективе граждан целевой аудитории (путем организации наставничества на рабочем месте).

3.1.4. Результатом профориентационной работы с гражданами является раскрытие предпринимательского потенциала, в связи, с чем возникает необходимость содействия в оформлении гражданами целевой аудитории иной формы занятости – регистрации в качестве «самозанятого» - плательщика налога на профессиональный доход, либо регистрации в качестве ИП или учредителя (участника) юридического лица. В этом случае, гражданам предлагается воспользоваться сервисом «Свой бизнес» для содействия в вопросах оформления, порядка осуществления своего бизнеса и мер ответственности. Обращается внимание граждан на возможность организации иной формы занятости, кроме трудоустройства – регистрация в качестве ИП и «самозанятого». Данный вид занятости доступен, в том числе особенно рекомендован гражданам, имеющим определенные заболевания и ограничения по состоянию здоровья или трудности в общении с коллективом. Организовать рабочее место в таком случае можно вполне изолированно от коллектива, в том числе у себя дома.

В ходе реализации сервиса организовано взаимодействие ЦЗН с социальными партнерами - представителями НКО, органами социальной защиты, налоговыми органами, МФЦ, АНО «Территория бизнеса» - Фондом развития предпринимательства Челябинской области «Территория бизнеса», имеющим определенные цифровые сервисы по организации «своего дела».

* 1. «Дорожная карта» внедрения проекта

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Мероприятие | Срок | Ответственный (должность, структурное подразделение) | Результат |
| 1. | Включение в исполнительную практику ФСИН мероприятий психологической поддержке, социальной адаптации (тренинги, составление резюме) и профессиональной ориентации (самоопределению) на рынке труда на территории исполняющих наказание в виде лишения свободы, для граждан не ранее, чем за 6 месяц до освобождения. | 17.09.2021-30.12.2022 | 1.Заместитель директора  2.Ведущие профконсультанты отделов по Калининскому, Курчатовскому, Ленинскому,  Металлургическому,  Советскому, Сосновскому, Тракторозаводскому и Центральному районам. | 1. Проведена деловая встреча с начальником отдела воспитательной работы ГУФСИН России по Челябинской области С.Н. Третьяковым.  2.Заключены соглашения о сотрудничестве с профильными НКО. 3. На территории ФКУ Исправительной колонии № 8 г. Челябинска, Исправительной колонии №4 и №5 ГУФСИН Челябинской области проведены занятия с осужденными по профориентации и социальной адаптации. |
| 2. | Внедрение практики «Индивидуального сопровождения клиента, освобожденного из учреждений, исполняющих наказание в виде лишения свободы. | 01.09.2021-30.12.2022 | 1.Заместитель директора  2.Начальники районных отделов  3.Начальник общего отдела  4.Начальник отдела выставочной деятельности взаимодействия со СМИ. | 1. Приказом ОКУ ЦЗН г. Челябинска от 22.11.2021 №193/1 определены специалисты центра занятости, ответственные за индивидуальное сопровождаемое содействие трудоустройству граждан целевой аудитории.  2. В сентябре 2021 года, в мае и июне 2022 года проведены тренинги и семинары с практикующими психологами АНО ЦСА «Спарта 74».  3. С 06.10.2021 на главной странице официального сайта ОКУ ЦЗН г. Челябинска размещен баннер «Освобожденным из МЛС» При переходе по указанному баннеру гражданам доступна информация правового характера с необходимыми активными ссылками. <http://chel.szn74.ru/htmlpages/Show/OsvobozhdennymizMLS> |
| 3. | Организация взаимодействия с работодателями с целью повышения мотивации к трудоустройству и снижения (устранения) причин возможной дестабилизации психологического климата в коллективах в связи с трудоустройством граждан, имеющих судимость | 01.09.2021-31.12.2022 | 1.Заместитель директора  2.Начальник отдела статистики, анализа и прогнозирования  3.Начальник отдела выставочной деятельности взаимодействия со СМИ  4.Начальник отдела правоотношений в сфере труда и занятости | В декабре 2021 года, в марте, июне 2022 года проведено 9 открытых конференций «Клуб кадровиков» с участием ОКУ ЦЗН г. Челябинска и 248 работодателей г. Челябинска, Копейска и Сосновского района.  В ноябре 2021 заключено соглашение о сотрудничестве с одним из ведущих предприятий машиностроительной отрасли – ПАО «Челябинский кузнечно-прессовый завод». В 2022 году заключены так же ряд аналогичных соглашений в рамках масштабирования сервиса.. |
|  | Разработка технологии содействия гражданам целевой аудитории в составлении бизнес-плана и оформлении гражданами целевой аудитории занятости в форме организации собственного дела (плательщика налога на профессиональный доход, либо регистрации в качестве ИП или учредителя (участника) юридического лица) | 01.09.2021-31.12.2022 | 1.Заместитель директора  2.Начальник отдела статистики, анализа и прогнозирования  3.Начальник отдела выставочной деятельности взаимодействия со СМИ | В ноябре 2021 года заключено соглашение с АНО «Территория бизнеса» - Фондом развития предпринимательства Челябинской области «Территория бизнеса». Направлено 8 граждан, желающих составить бизнес-план и открыть собственное дело. |

1. Нормативное, правовое и методическое обеспечение реализации проекта ЦЗН (перечень нормативных правовых актов, локальных актов, иных документов, которые были разработаны или изменены для того, чтобы проект был реализован).

4.1. Принятые документы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование документа (документы прикладываются отдельно) | Описание ключевых положений (норм) по реализации проекта | Результат принятия документа (в аспекте реализации проекта) |
| 1. | Приказ Главного управления по труду и занятости населения Челябинской области от 28.07.2021 №110/1 «О проведении пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом по направлению «Совершенствование пути клиента» | Утверждение состава рабочей группы, назначение ответственных, разработка программы пилотной апробации. | Сформирована и утверждена рабочая группа для эффективной реализации проекта |
| 2. | Приказ ОКУ ЦЗН г. Челябинска от 26.08.2021 №139 «Об утверждении состава участников пилотной апробации «Совершенствование пути клиента» - Содействие занятости для граждан, освобожденных из мест лишения свободы» | Создание кросс-функциональной комиссии, утверждение состава участников по проведению пилотной апробации | Определен состав участников для организации и проведения мероприятий в рамках реализации проекта |
| 3. | Приказ ОКУ ЦЗН г. Челябинска от 15.09.2021 №159 «Об определении ответственных лиц по индивидуальному сопровождению граждан в рамках пилотной апробации «Совершенствование пути клиента» - Содействие занятости для граждан, освобожденных из мест лишения свободы» | Назначение ответственного работника по индивидуальному сопровождению обратившихся или признанных безработными граждан, освобожденных из мест лишения свободы. Обеспечение участия ответственного работника в мероприятиях по обучению и стажировке. Организация мероприятий по обучению и стажировке ответственных работников за индивидуальное сопровождение обратившихся или признанных безработными граждан, освобожденных из мест лишения свободы. | Назначены ответственные работники по индивидуальному сопровождению целевой аудитории в районных отделах ОКУ ЦЗН г. Челябинска. Организовано и проведено обучение организаторов и работников, ответственных за индивидуальное сопровождение (Протокол №6 от 03.09.2021) |
| 4. | Приказ ОКУ ЦЗН г. Челябинска от 17.02.2022 №46 «Об определении ответственных лиц за индивидуальное сопровождение граждан, освобожденных из мест лишения свободы» | Назначение ответственных работников по индивидуальному сопровождению обратившихся или признанных безработными граждан, освобожденных из мест лишения свободы. Принятие участия ответственных работников в мероприятиях по обучению и стажировке. Организация мероприятий по обучению и стажировке ответственных работников за индивидуальное сопровождение обратившихся или признанных безработными граждан, освобожденных из мест лишения свободы. | Расширен состав ответственных лиц за индивидуальное сопровождение граждан, освобожденных из мест лишения свободы. Проведено обучение новых специалистов. (Протокол №2 от 19.05.2022) |
| 5. | Приказ от 17.05.2022 №105 «О проведении обучающего семинара для участников пилотной апробации «Совершенствование пути клиента» - Содействие занятости для граждан, освобожденных из мест лишения свободы» | Организация обучающего семинара совместно с представителями АНО Центр социальной адаптации «Спарта74» по теме «Построение эффективного общения и взаимодействия с гражданами» с участием профконсультантов, ответственных работников по индивидуальному сопровождению обратившихся или признанных безработными граждан, освобожденных из мест лишения свободы. Начальникам районных отделов обеспечить явку профконсультантов, ответственных работников на обучающий семинар. | С целью масштабирования проекта проведено обучение новых специалистов центра занятости Челябинской области (г. Аша, г. Троицк, Еткульский МО, Еманжилинский МО, г. Южноуральск, г. Златоуст) |
| 6. | Приказ ОКУ ЦЗН г. Челябинска от 31.08.2021г. №142/1 «Об утверждении программы по организации работы по профессиональной ориентации, социальной адаптации и психологической поддержки граждан» | Программа ежеквартального посещения ФСИН с программой, реализация которой рассчитана на срок до 5 рабочих дней. | Определен план проведения работы по профессиональной ориентации, социальной адаптации и психологической поддержки граждан при посещении исправительных учреждений ФСИН. |

4.2. Измененные документы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование документа (документы прикладываются отдельно) | Изменения, внесенные в документы | Результат внесения изменений |
|  | Изменения в ранее принятые документы не вносились |  |  |

1. Ресурсы, кадровое и финансовое обеспечение проекта ЦЗН

5.1. Ресурсы, необходимые для реализации проекта ЦЗН (площади, физические объекты, расходные материалы, информационные системы, информационная поддержка и т.п.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование ресурса | Описание и роль ресурса в реализации проекта |
| 1. | Кадровый ресурс Центра занятости населения г. Челябинска: Профконсультант  Ведущий инспектор по трудоустройству  Ведущий инспектор отдела выставочной деятельности и взаимодействия со СМИ | Оказывает консультационную помощь гражданам в профессиональном самоопределении, формировании и развитии профессиональной карьеры, принятии обоснованного решения о выборе или перемене профессии, направления профессионального обучения с учетом их психологических особенностей, потребностей, возможностей, возраста, состояния здоровья, перспектив развития профессиональных способностей, а также с учетом социально- экономической ситуации, сложившейся на рынке труда, проводит социальную адаптацию и психологическую поддержку граждан.  Подбирает вакансию, подходящую конкретному человеку. Учитывает образование соискателя, опыт работы и полезные навыки. Если трудоустройство по специальности невозможно, инспектор подбирает другой вариант или предлагает пройти обучение по более востребованному направлению. Согласовывает кандидатуру с работодателем, уточняет информацию об успехах прохождения собеседования.  Подготовка буклетной продукции, освещение реализации проекта в СМИ и социальных сетях |
| 2. | Материальный ресурс:  Буклетная продукция «Начать жить правильно»  Программный профориентационный комплекс «Выбор» и  «Диагностика профессиональных предпочтений»  Информационные системы: Городской банк вакансий СОИ СЗН, портал «Работа России»  Информационное пространство в интернете и социальных сетях | Советы гражданам, освободившимся из мест лишения свободы.  Программный комплекс компьютерного тестирования по профессиональной ориентации, социальной адаптации и психологической поддержке. После прохождения тестирования формируется заключение и профориентационные рекомендации для гражданина.  Необходим для индивидуального подбора подходящей вакансии, согласованию кандидатуры с работодателем и отслеживанием результатов собеседования, а так же анализа и внесения корректировок в карьерную траекторию гражданина.  Организация информационных кампаний в СМИ по освещению результатов проведения комплекса мероприятий «Мои возможности» с целью привлечения внимания работодателей (телевидение, официальный сайт ОКУ ЦЗН г. Челябинска, Благотворительного фонда «Прикосновение к жизни», АНО ЦСА «Спарта74», ГУФСИН России по Челябинской области и в социальных сетях).  Информирование граждан о ходе проведения проекта, получение обратной связи от них, размещение важной информации и ссылок для целевой аудитории на сайте центра занятости населения и социальных партнеров. |
| 3. | Кадровый ресурс НКО: Психолог АНО ЦСА «Спарта74» | Проведение обучающих мероприятий и передача навыков и рекомендаций по теме «Технологии работы с осужденными», «Мотивационное интервьюирование лиц, освобожденных из МЛС, зависимых и с иными формами отклоняющегося поведения», развитие социально-значимых качеств, выявление когнитивных ловушек восприятия при работе с осужденными, находящимися в местах лишения свободы, получение рекомендаций при организации работы на территории исправительного учреждения. |
| 4. | Территория исправительного учреждения | Граждане целевой аудитории находятся в учреждениях, исполнения наказания в виде лишения свободы. |
| 5. | Территория Центра занятости населения г. Челябинска | Граждане целевой аудитории, освободившиеся из учреждений, исполнения наказания в виде лишения свободы. |

5.2. Фактические затраты на реализацию проекта ЦЗН (ключевые затраты, осуществленные из бюджетных и внебюджетных источников, на мероприятия, необходимые для реализации проекта)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Описание мероприятия, на реализацию которого было направлено финансирование | Объем расходов – всего, млн рублей, в том числе | | Указать внебюджетных источник финансирования |
| бюджетных | внебюджетных |
|  | Реализация проекта не требует дополнительных финансовых затрат |  |  |  |

1. Ожидаемые и достигнутые результаты (основные индикаторы оценки и показатели эффективности (результативности) внедряемого проекта ЦЗН, результаты мероприятий проекта ЦЗН с указанием количественных и качественных характеристик):

* Разработка комплекса мероприятий по социальной и трудовой реабилитации лиц ЦА с привлечением внешних и внутрикорпоративных ресурсов;
* Расширение точек первичного контакта с гражданами ЦА, информационное и консультационное сопровождение на всем пути взаимодействия;
* Осознание гражданами ЦА своих возможностей и навыков в профессиях, повышение правовой грамотности в сфере занятости и развитие мотивации к ресоциализации в обществе, информирование заключённых о социально-экономических изменениях в регионе;
* Повышение уровня удовлетворенности получаемыми услугами и лояльности клиентов службы занятости;
* Эффективное сотрудничество с социальными партнерами - НКО, работодателями, органами власти, в том числе учреждениями ГУФСИН
* Изменение отношения работодателей к гражданам с судимостью, и как следствие, решение вопроса с кадровым ресурсом для работодателей;
* Получение профконсультантами службы занятости нового опыта общения, совершенствование компетенций, развитие внутрикорпоративного сообщества.

6.1. Качественные результаты (в том числе эффекты, которые сложно измерить).

В рамках реализации мероприятий пилотной апробации и внедрения сервиса «Мои возможности» и практики индивидуального сопровождения граждан ЦА, проводились опросы и анкетированиея граждан, путем телефонных опросов и опросов на выходе после получения услуг, анализа обращений граждан на платформу обратной связи на официальном сайте ЦЗН, в сообщениях в официальном паблике в соцсети, и поданных лично в учреждение.

В выборке приняли участие 101 респондент. В течение недели (5 рабочих дней) была проанализирована обратная связь от граждан целевой аудитории, по итогам которой рассчитаны текущие показатели, указанные ниже, и спрогнозированы целевые показатели реализации проекта.

**Показатель клиентских усилий CES (**Customer Effort Score)

Задавались вопросы: Много ли документов Вам пришлось предоставить либо заполнить у инспектора для получения услуги? Объяснял ли Вам инспектор подробно и пошагово все действия во время приема?

**CES**

Базовое значение - 67,0%

Текущее значение - 83,1%

Целевое значение - 86,4%

**Индекс удовлетворенности услугами CSI (**Customer Satisfaction Index)

Задавались вопросы: Удалось ли получить те услуги, за которыми обращались? Было ли ожидание в очереди приема инспектора? Долго ли с Вами работал инспектор? Как вы думаете, с Вами работал грамотный специалист при предоставлении услуги? Удобен ли для посещения график работы Центра занятости? Доступна и понятна ли информация на стендах? Удобны ли для Вас условия мест общего пользования (помещение, имеющееся оборудование, мебель, кулер, температура в помещении, туалет, наличие санитайзеров)? Вам здесь комфортно? Считаете ли Вы, что работники службы занятости вежливы и доброжелательны?

**CSI**

Базовое значение - 3,22

Текущее значение - 3,38

Целевое значение - 4,00

**Показатель клиентской лояльности NPS (**Net Promoter Score)

Задавался вопрос: Порекомендуете ли Вы другому человеку, оказавшемуся в сходной с вашей ситуации, обратиться в ЦЗН?

**NPS**

Базовое значение - 79,0%

Текущее значение - 80,2%

Целевое значение - 89,3%

**Повышение квалификации специалистов Центра занятости населения г. Челябинска**

Проведение обучающих мероприятий, семинаров, мастер-классов, семинаров-практикумов, деловых игр в мини-группах. Получены сертификаты участников семинара от АНО ЦСА «Спарта74».

Мероприятие посетили 24 человека.

6.2. Количественные результаты

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения показателя | Значение показателя до начала внедрения проекта  (2021 год) | Фактическое значение показателя  (2022 год) |
| 1. | Доля трудоустроенных от числа обратившихся граждан | % (процент) | 21,8 | 39,1 |
| 2. | Доля граждан целевой аудитории, получивших новую профессию по направлению центра занятости населения | % (процент) | 3,9 | 13 |
| 3. | Доля граждан целевой аудитории, оформивших самозанятость или иной вид деятельности | % (процент) | 1 | 4,3 |

1. Информация о проекте ЦЗН в открытом доступе

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 7.1. | Публичные мероприятия по презентации проекта (совещания, семинары, круглые столы и т.д., указать даты и наименование проведения мероприятий) | **17.08.2021** Деловая встреча ГУТИЗН по Челябинской области, ГУФСИН России по Челябинской области и ОКУ ЦЗН г. Челябинска для обсуждения пилотной апробации «Совершенствование пути клиента» - содействие занятости для граждан, освобожденных из месть лишения свободы» «Формирование системы управления клиентским опытом в службе занятости населения».  **19.08.2021** Рабочая встреча ОКУ ЦЗН г. Челябинска и АНО ЦСА «СПАРТА 74» для обсуждения пилотной апробации «Совершенствование пути клиента» - содействие занятости для граждан, освобожденных из месть лишения свободы» «Формирование системы управления клиентским опытом в службе занятости населения».  **19.08.2021** Деловая встреча ОКУ ЦЗН г. Челябинска и АНО ЦСА «Феникс» для обсуждения пилотной апробации «Совершенствование пути клиента» - содействие занятости для граждан, освобожденных из месть лишения свободы» «Формирование системы управления клиентским опытом в службе занятости населения».  **20.08.2021** Деловая встреча ОКУ ЦЗН г. Челябинска и Благотворительный Фонд «Прикосновение к жизни» для обсуждения пилотной апробации «Совершенствование пути клиента» - содействие занятости для граждан, освобожденных из мест лишения свободы» «Формирование системы управления клиентским опытом в службе занятости населения».  **23.08.2021** Круглый стол по теме: «Формирование системы управления клиентским опытом в службе занятости населения»  **03.09.2021** Обучающий семинар-практикум для профконсультантов ОКУ ЦЗН г. Челябинска по теме: «Оказание государственных услуг профконсультантом в службе занятости населения, в том числе отдельных категорий граждан, испытывающих трудности в поиске работы».  **09.09.2021** Обучающий «Мастер-класс по социальной адаптации» для профконсультантов ОКУ ЦЗН г Челябинска  **16.09.2021**  Обучающий семинар АНО ЦСА «Спарта 74» по подготовке специалистов ОКУ ЦЗН г. Челябинска «Технологии работы с осужденными».  **22.02.2022** Деловая встреча ОКУ ЦЗН г. Челябинска и Благотворительного Фонда «Прикосновение к жизни» для обсуждения возможности продолжения взаимодействия по реализации мероприятий программы пилотной апробации «Совершенствование пути клиента» - содействие занятости для граждан, освобожденных из месть лишения свободы» «Формирование системы управления клиентским опытом в службе занятости населения».  **19.05.2022** Обучающий семинар АНО ЦСА «Спарта 74» по подготовке специалистов ОКУ ЦЗН г. Челябинска по теме: «Построение эффективного общения и взаимодействия с гражданами», «Мотивационное интервью». |
| 7.2. | Ссылки на информацию о проекте в открытом доступе | **Рубрика на сайте ГУТиЗН Челябинской области**  Гражданам, освобожденным из мест лишения свободы, ищущим работу  <https://szn.gov74.ru/szn/view/article.htm?id=10519555>  **Рубрика на сайте ОКУ ЦЗН г. Челябинска**  Гражданам, освобожденным из мест лишения свободы, ищущим работу  [**http://chel.szn74.ru/htmlpages/Show/OsvobozhdennymizMLS**](http://chel.szn74.ru/htmlpages/Show/OsvobozhdennymizMLS)  **Публикации**  https://[szn.gov74.ru/szn/view/news.htm?id=10654706](http://szn.gov74.ru/szn/view/news.htm?id=10654706)  <https://szn.gov74.ru/szn/view/news.htm?id=10560142>  <https://74.fsin.gov.ru/news/detail.php?ELEMENT_ID=593295>  <https://szn.gov74.ru/szn/view/news.htm?id=10577753>  <https://pravmin.gov74.ru/prav/news/view.htm?id=10577755>  <https://www.chel.kp.ru/daily/28353/4500498/>  <https://www.chel.kp.ru/daily/28356.5/4502794/>  <https://chel.aif.ru/society/vosstanovlenie_rynka_truda_meropriyatiya_sluzhby_zanyatosti_naseleniya>  <https://clck.ru/kHCLd>  <http://chel.szn74.ru/Publications/News/Show?id=939>  <http://chel.szn74.ru/Publications/Actions/Show?id=865>  <https://szn.gov74.ru/szn/view/news.htm?id=10560142@egNews>  **Социальные сети, посты**  <https://vk.com/szn74?w=wall-168385654_740>  <https://ok.ru/szn74/topic/153604061765785>  <https://vk.com/feed?q=%23%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80%D0%B7%D0%B0%D0%BD%D1%8F%D1%82%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%B0%D0%A7%D0%B5%D0%BB%D1%8F%D0%B1%D0%B8%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%B0&section=search&w=wall-168385654_642>  <https://vk.com/kpchel?w=wall-27707497_117495>  <https://ok.ru/kpchel/topic/154249786837908>  <https://vk.com/kpchel?w=wall-27707497_118417>  <https://ok.ru/kpchel/topic/154302891445140>  **Видео**  <https://szn.gov74.ru/szn/other/contacts/videomaterialy/view.htm?id=55@cmsVideo>  <https://vk.com/video/@szn74?z=video-168385654_456239034%2Fclub168385654%2Fpl_-168385654_-2>  <https://vk.com/video/@id495020803?z=video-23478272_456245765%2Fpl_495020803_-2>  **Социальные сети, посты ОКУ ЦЗН г. Челябинска**  [https://t.me/szn74\_chelobl/103](https://vk.com/away.php?to=https%3A%2F%2Ft.me%2Fszn74_chelobl%2F103&cc_key=)  [https://t.me/szn74\_chelobl/16](https://vk.com/away.php?to=https%3A%2F%2Ft.me%2Fszn74_chelobl%2F16&cc_key=)  [https://vk.com/wall-168385654\_692](https://vk.com/wall-168385654_692https://vk.com/wall-168385654_642)  [https://vk.com/wall-168385654\_642](https://vk.com/wall-168385654_692https://vk.com/wall-168385654_642)  <https://vk.com/wall-174553086_1937>  <https://vk.com/wall-174553086_1843>  <https://vk.com/chel.szn74?w=wall-174553086_2099>  <https://www.instagram.com/p/CVPGpSxom9s/?utm_medium=copy_link>  <https://www.youtube.com/watch?v=hTTIMqXUu_o>  https://prikosnovenie.info/page27043591.html |

1. Дальнейшее развитие проекта ЦЗН (планы по развитию проекта ЦЗН, использование полученных результатов в дальнейшей работе):

* текущие показатели достигнуты на муниципальном уровне, на базе пилотного Центра занятости г.Челябинска (включает три муниципалитета: город Челябинск, город Копейск и Сосновский район);
* целевые показатели планируется достигнуть масштабированием проекта на региональном уровне во всех Центрах занятости Челябинской области;
* предусмотрено распространение практики и методик проекта для взаимодействия с другими категориями граждан, испытывающих сложности в поиске работы.

Примерный план по дальнейшему развитию проекта ЦЗН

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Мероприятие | Результат |
| 1. | Масштабирование разработанных сервисов в работу всех центров занятости региона | **Для лиц целевой аудитории:**  - повышение конкурентоспособности на рынке труда (повышение мотивации к трудоустройству, приобретение профессиональных навыков через обучение и навыков создания резюме, развитие  профессиональной ориентированности через тестирование);  - увеличение шансов трудоустройства (оформления иной формы занятости);  - получение постоянного официального дохода и улучшение качества жизни путем трудовой занятости;  - формирование круга общественно полезных социальных связей, развитию резервов формирования личности.  **Для работодателей**:  - Создание эффективного кадрового ресурса;  - Увеличение доверия работодателей к трудовому потенциалу граждан целевой аудитории.  - Развитие заинтересованность в трудоустройстве лиц, испытывающих трудности в поиске работы.  **Для центра занятости населения:**  - увеличение удовлетворенностью и лояльность граждан к службе занятости как к государственной структуре. |
| 2. | Реализация дополнительных мер по субсидированию работодателей и формирование регионального банка вакансий работодателей, готовых трудоустраивать граждан целевой аудитории | Увеличение количества трудоустроенных граждан, испытывающих трудности в поиске работы в регионе. Содействие в организации собственного дела указанным категориям граждан. |
| 3. | Использование разработанных подходов для решения иных жизненных ситуаций, в том числе содействия в трудоустройстве иным испытывающим трудности в трудоустройстве категориям граждан. | Распространение опыта и улучшение результатов текущих показателей в регионе, повышение уровня доверия и лояльности со стороны граждан и работодателей. Увеличение доли трудоустроенных от числа обратившихся граждан или оформивших иной вид деятельности. |

1. Контактные данные лиц, ответственных за реализацию проекта ЦЗН

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Ответственный (ФИО, должность, структурное подразделение) | Телефон | Электронная почта |
|  | Шегуров Александр Александрович, первый заместитель начальника Главного управления по труду и занятости населения Челябинской области | 8(351) 261-51-40 | Shegurov\_AA@szn74.ru |
|  | Каныгина Олеся Александровна, заместитель начальника отдела программ и мероприятий в сфере занятости населения Главного управления по труду и занятости населения Челябинской области | 8(351) 261-51-44 | Lebedeva\_OA@szn74.ru |
|  | Никонова Мария Юрьевна, директор ОКУ Центр занятости населения города Челябинска | 8(351) 774-56-90 | Nikonova@chelzan.ru |
|  | Ишмухаметова Наталья Александровна, заместитель директора ОКУ Центр занятости населения города Челябинска | 8(351) 773-44-55 | Ishmuhametova@chelzan.ru |
|  | Земская Анна Николаевна, начальник отдела статистики, анализа и прогнозирования ОКУ Центр занятости населения города Челябинска | 8(351) 774-56-98 | Zemskaya@chelzan.ru |

Директор

ОКУ Центр занятости населения

г. Челябинска \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Никонова Мария Юрьевна

(Подпись)