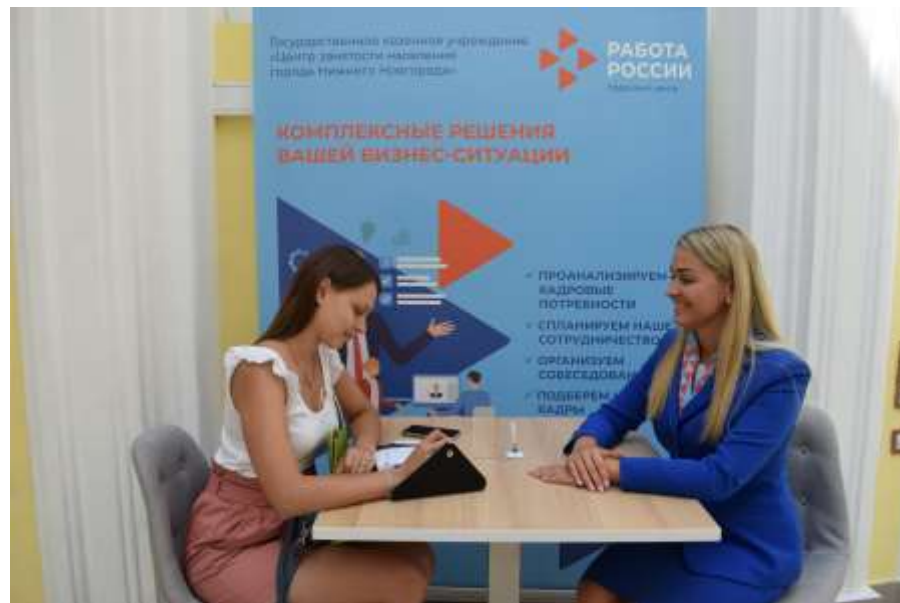




О ПИЛОТНОЙ АПРОБАЦИИ ЭЛЕМЕНТОВ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ ПО НАПРАВЛЕНИЮ «СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПУТИ КЛИЕНТА» ПРИ РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ-ИНВАЛИДАМИ В РАМКАХ СОДЕЙСТВИЯ ИМ В ПОИСКЕ ПОДХОДЯЩЕЙ РАБОТЫ

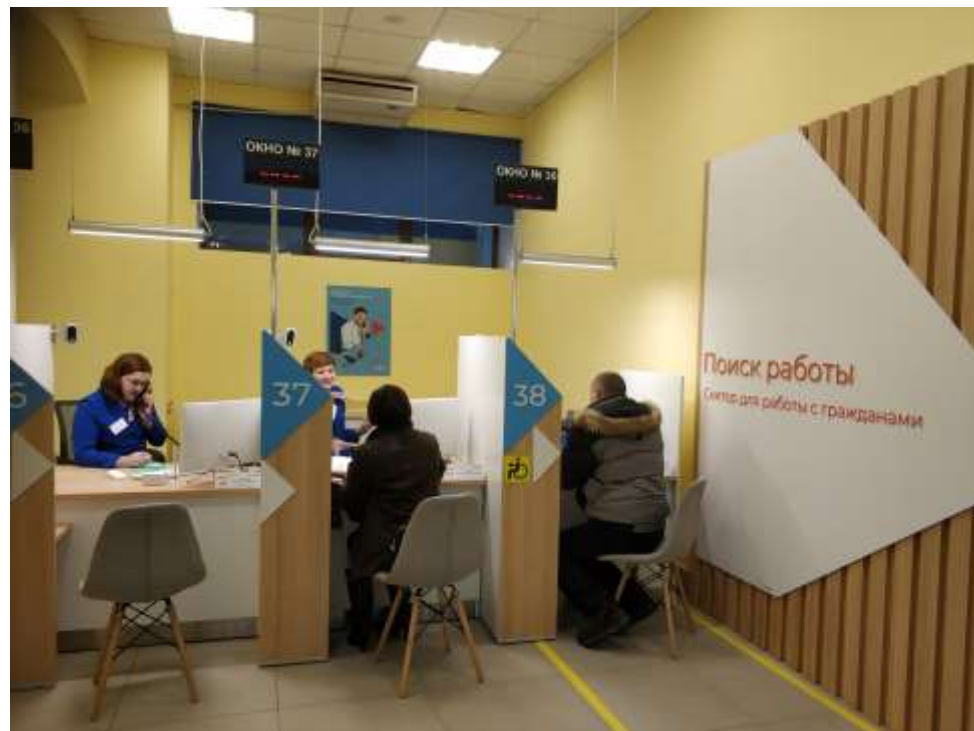


Садулина Арина Михайловна
Руководитель управления по труду и занятости
населения Нижегородской области

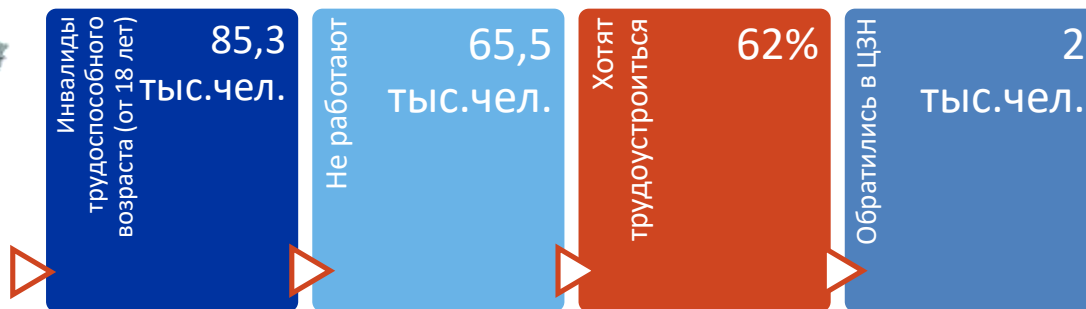
Выбор целевой аудитории

В качестве целевой аудитории, в интересах которой реализовывалась пилотная апробация, определены соискатели по категории инвалиды

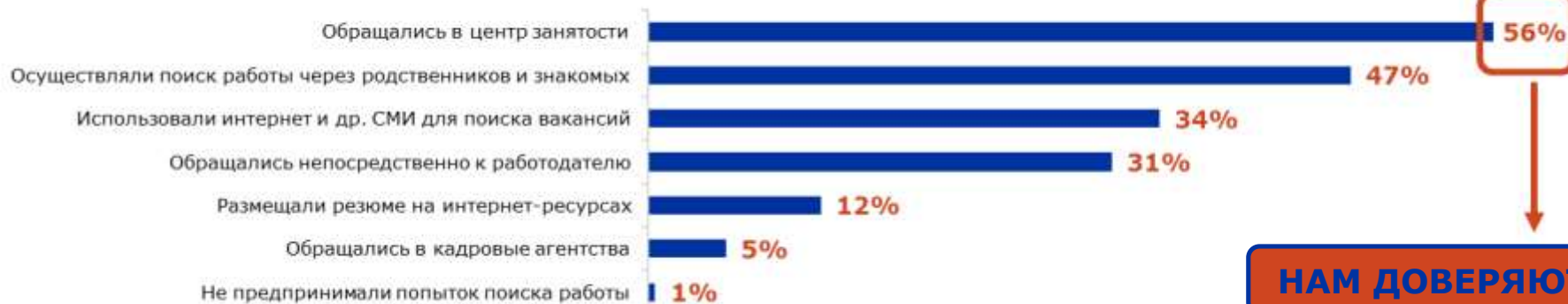
Услуга – содействие в поиске подходящей работы



Обоснование выбора



Способы поиска работы



Уровень занятости

- Населения – 61,7%
- Инвалидов – 25%

Уровень трудоустройства в 10-дневный срок

- Безработных – 41%
- Инвалидов – 29%

Признаются безработными

- Безработных – 43%
- Инвалидов – 73%

Длительность поиска работы

- Безработными – 3 мес.
- Инвалидами – 6 мес.

Уровень трудоустройства

- Безработных – 62%
- Инвалидов – 40%

Портрет инвалида, обратившегося в ЦЗН



Возраст	50+
Пол	мужской
Семейный статус	женат
Образование	в основном среднее профессиональное образование, на втором месте – высшее образование
Опыт работы	имеется опыт работы. Выявление заболевания и установление инвалидности сказалось на трудовой деятельности. Инвалид именно по этой причине либо не работает, либо вынужден сменить место работы. Перерыв в трудовой деятельности составляет от 1 года до 3 лет.
Причины инвалидности	общие заболевания, нарушение функций опорно-двигательного аппарата. Большинство инвалидов – клиентов ЦЗН – имеют III группу инвалидности, на втором месте – II группа.
Предпочтительные формы взаимодействия с ЦЗН	предпочитает личное посещение ЦЗН 1-2 раза в месяц дистанционному взаимодействию, поскольку не является активным пользователем сети интернет, современных интернет-сервисов и компьютерных (мобильных) устройств. Обращается в ЦЗН не единожды (многократно).
Цель	поляризована. Половина инвалидов обращается в ЦЗН за подбором подходящей работы (при обеспечении условий труда и достойной оплате!). Другую половину в приоритете интересует только получение социальных выплат (пособия по безработице).

Особенности взаимодействия с целевой группой



Инвалиды 50+ не мотивированы на трудоустройство, хотят получить пособие по безработице и сидеть дома



Неумение инвалида 50+ активно использовать современные интернет-ресурсы службы занятости



Работодатели «не горят» желанием брать на работу инвалида, думая, что ограничения по здоровью будут ограничивать работника на рабочем месте



Психологические особенности инвалида (неуверенность, главный приоритет – состояние здоровья, а не трудоустройство, желание найти «легкую» работу, соответствующую состоянию здоровья)

Клиентские ожидания целевой группы

Ценности, личные качества, интересы

- Главное – состояние здоровья
- Ценит стабильность
- Считает, что работа должна соответствовать уже имеющимся у человека знаниям, умениям и навыкам, когда-то полученным им в учебном заведении
- Вместе с тем готов 50х50 пройти профессиональное обучение (переобучение), «прокачать» свои навыки на практике
- В силу возраста, состояния здоровья и психологических особенностей выбирает «легкий», неквалифицированный труд
- Консервативен: не является активным пользователем интернета и соцсетей, предпочитает получать информацию «по-старинке» при личном общении, получение информации через интернет считает неудобным способом
- Для поиска работы предпочитает обратиться за помощью в ЦЗН нежели в кадровое агентство или использовать интернет и СМИ

Желания

- Получать государственную поддержку
- Найти работу, соответствующую состоянию здоровья: «легкую» (менеджер, экономист, водитель), в том числе неквалифицированную (вахтер, сторож, подсобный рабочий)
- Достойная (высокая) «белая» зарплата
- Хорошая должность («уважаемая»)
- Адаптированное для инвалида рабочее место
- Удобно и недолго добираться до работы
- Готов приступить к работе в течение месяца, но желательно после завершения периода выплаты пособия по безработице

Боли и сложности

- Боится, что будет сложно трудоустроиться из-за состояния здоровья
- Убежден, что наличие инвалидности является препятствием для достойной оплаты труда
- Отсутствие (недостаточное количество) вакансий для инвалидов с подходящими условиями труда
- Отсутствуют навыки пользования интернет-ресурсами, сервисами, современными компьютерными и мобильными устройствами, социальными сетями, мессенджерами
- Отсутствие желания повысить компьютерную грамотность, получить навыки пользования социальными сетями, мессенджерами



• МИССИЯ

- Качественное трудоустройство за счет быстрого подбора вакансий, профессионального развития (обучения, переобучения), реализации трудового потенциала, индивидуального сопровождения



Доступность

- Доступная материально-техническая база (здание, помещения, навигация, комфортность, цифровые сервисы, график работы, предоставление услуг по принципу «одного окна»)

•80% считающих «удобно»



Качество

- Работа персонала ЦЗН
 - 61% удовлетворенных клиентов в 2021 г.
 - 65% удовлетворенных клиентов в 2022 г.
 - и т.д.



Результат

- Уровень трудоустройства (% , установлен Минтруда России)
- Период поиска работы (4 мес.)
- Охват профилированием (100%)



Удовлетворенность

- Рекомендации родственникам или знакомым

80% рекомендовавших



Мы обратили внимание

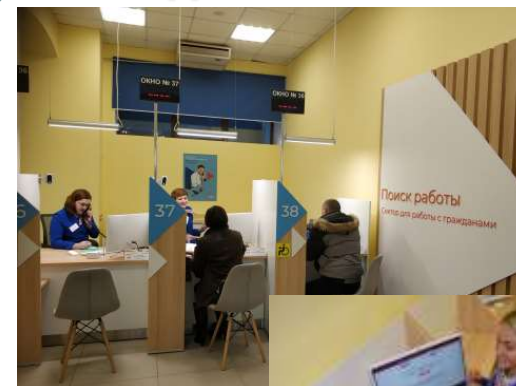
- Как много имеется барьеров на пути клиента в точках его касания с ЦЗН
- Многие имеющиеся проблемы (барьеры на пути клиента) решаются небольшими усилиями и в короткие сроки
- Работник ЦЗН не увлечен своей работой, поэтому некачественно предоставляет услугу
- Информационные возможности (ресурсы) ЦЗН используются не на 100%

Нам подсказали клиенты

- Социальные сети – современный источник получения информации для клиентов
- Какими личностными и деловыми качествами должен обладать работник ЦЗН
- Где в ЦЗН требуется дооборудование «доступной» среды
- Проводить комиссии индивидуального собеседования для граждан с инвалидностью

ПУТЬ КЛИЕНТА

1. ПОИСК ИНФОРМАЦИИ → **2. РЕШЕНИЕ О ВЫБОРЕ** → **3. ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЯ**



4. ТЕСТИРОВАНИЕ И ТРЕНИНГ → **5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С РАБОТОДАТЕЛЕМ** → **6. ПОЛУЧЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА**



7. ОЦЕНКА РАБОТЫ



Карта решений по улучшению качества клиентского опыта

Карта решений – перечень мероприятий, направленных на устранение болевых точек, выявленных в результате проведенных замеров клиентского опыта во всех точках контакта клиента инвалида на всем его пути поиска подходящей работы через ЦЗН



Этап клиентского пути	Выявленные болевые точки	Решения	Срок реализации
2. Решение о выборе удобного способа обращения в ЦЗН	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сложно самостоятельно подать заявление в ЦЗН в электронном виде. 2. Невозможно дозвониться до ЦЗН (долгое ожидание по причине небольшого количества сотрудников колл-центра). 3. Некомпетентность ряда сотрудников ЦЗН по определенным вопросам. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Создание на сайте ЦЗН возможности перехода на портал «Работа в России» (https://trudvsem.ru) для комфортной подачи заявления в электронном виде. 2. Мотивация и обучение специалистов колл-центра. 3. Внедрение механизмов оценки телефонного разговора и консультаций оператора (сайты - «отзовики»), предлагать оценить консультацию после окончания разговора, СМС-информирование. 	ноябрь – декабрь 2021 года

Реализация инструментов по повышению качества клиентского опыта

Этап пути клиента

- Поиск информации о возможности трудоустройства через ЦЗН

Болевая точка

- Интернет – неудобный способ получения информации для инвалида 50+

Решение

- Преобразование сайта ЦЗН www.trud-nnov.ru. Создание специальной вкладки - услуги для лиц с инвалидностью

Болевая точка

- Неосведомленность граждан о том, что информация о ЦЗН может быть в других источниках

Решение

- Повышение цитируемости в социальных сетях (включить теги). На сайте ЦЗН разместить ссылки на свои аккаунты в соцсетях, сделать перекрестные ссылки на организации-партнеры (НКО, БМСЭ)

Болевая точка

- Люди с инвалидностью не знают о специально выделенных для них рабочих местах

Решение

- Проведение рабочих встреч с руководителями предприятий, подлежащих квотированию, по вопросам реализации Закона Нижегородской области «О квотировании рабочих мест» и трудоустройству граждан в счет квоты

«Быстрые» решения

Срок: ноябрь – декабрь 2021 года

Мониторинг реализации инструментов по повышению качества клиентского опыта

Комплекс тренингов для
клиентов-инвалидов с
квалифицированным психологом

Заседание
Клуба работодателей «Партнер»



В том числе учим
пользоваться
официальным
сайтом, порталом
«Работа в России»,
социальными сетями



Проводим деловые встречи с
руководителями предприятий,
подлежащих квотированию, по
вопросам реализации Закона
Нижегородской области «О
квотировании рабочих мест» и
трудоустройства инвалидов в счет
квоты



Умение
работать с
эмоциями
придает
уверенности
при поиске
работы



Карта решений. Планируется в 2022 году

Этап пути
клиента – 5

- Взаимодействие с работодателем

Болевая точка

- Нежелание работодателей трудоустроить к себе инвалидов
- Шаблонные рекомендации БМСЭ, в них не учитываются индивидуальные особенности
- непонимание работодателем нужд и проблем соискателя-инвалида

Решение

- Внедрение сервиса «Профайл вакансии» по формированию совместного с работодателем профиля вакансии для инвалида
- Проведение комиссий индивидуальных собеседований с участием НКО

Этап пути
клиента – 6

- Получение результата (трудоустройство)

Болевая точка

- Несвоевременное оповещение центра занятости о результатах собеседования
- Сотрудники ЦЗН не обучены работе с инвалидами, поэтому индивидуально не сопровождают его до конца на пути его трудоустройства

Решение

- Закрепление за инвалидом индивидуального куратора
- Создание платформы для обучения сотрудников ЦЗН, работа над мотивацией и стимулированием сотрудников

Этап пути
клиента – 7

- Оценка работы ЦЗН

Болевая точка

- Отсутствие форм для обратной связи
- Отсутствие в ЦЗН аналитической работы с отзывами


Решение

- Создание форм сбора отзывов на флип-чарте, проведения анкетирования
- Создание механизма для сбора отзывов в соц.сетях
- Организация работы с отзывами, реагирование на полученные отзывы

Денис, 25 лет



Инвалид с ментальными нарушениями



Образование	Основное среднее (9 классов), имеет профессиональную квалификацию штукатура и облицовщика-плиточника.
Опыт работы	Работал штукатуром. В 2019 году уволился (некомфортно было работать из-за шума и в большой ремонтной бригаде). Обратился в ЦЗН в марте 2021 года за помощью в поиске работы.
	«Я узнал об услугах центра занятости для таких людей как я из социальных сетей, так как активно ими пользуюсь. А также по совету своего знакомого, который уже был клиентом ЦЗН и быстро нашел работу с помощью партнеров ЦЗН – Фонда «Новые возможности» и учебно-курсового комбината «Возрождение». Прошел комиссию индивидуального собеседования в ЦЗН с работодателем без ущерба здоровью и какого-либо дискомфорта, заранее увидел свое рабочее место, немного попрактиковался и трудоустроился».
	Сейчас Денис работает в государственном предприятии Нижегородской области «Губернское кафе» мойщиком посуды. Особенно доволен корректным и дружелюбным отношением коллег. По вечерам помогает повару – лепит пельмени 😊
	«Мне нравится, когда вечером весь персонал кафе уходит домой, я остаюсь один с поваром и в тишине леплю пельмени»





Сергей, 46 лет

III группа инвалидности (нарушение функций нижних конечностей, нарушение интеллекта после перенесенного инсульта)

Образование	Среднее профессиональное - электрогазосварщик
Опыт работы	<p>Работал электрогазосварщиком, слесарем-ремонтником, контролером контрольно-пропускного пункта, сторожем, подсобным рабочим. Уволился в 2005 году по состоянию здоровья из ООО «Теплосервис», где работал слесарем-ремонтником на постоянном месте работы. С тех пор работал только на временных работах или неофициально.</p> <p>Обратился в ЦЗН в июле 2021 года за помощью в поиске работы.</p>
	<p>«Об услугах ЦЗН знаю не понаслышке, так как не в первый раз обращаюсь в центр занятости. Предыдущее обращение было в 2019 году, в результате которого я был трудоустроен на временное рабочее место подсобным рабочим. В этот раз также надеялся на то, что специалисты ЦЗН смогут помочь в поиске работы».</p>
	<p>В августе 2021 года Сергей трудоустроился и сейчас продолжает работать в ООО «ПолиПром» охранником (осуществляет видеонаблюдение, охрану объектов и материальных ценностей).</p>
	<p>«Работой доволен, благодарю сотрудников ЦЗН за помощь в трудоустройстве».</p>