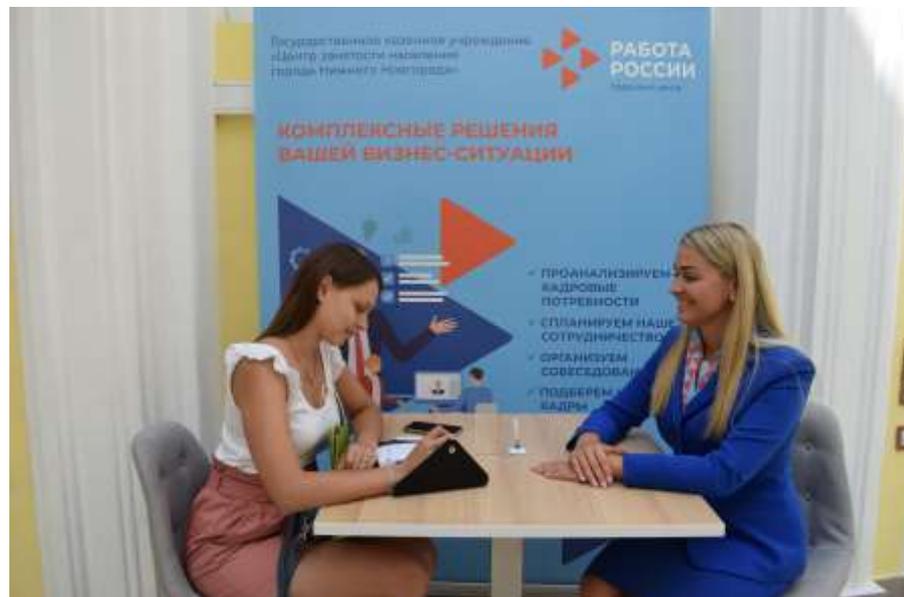




О ПИЛОТНОЙ АПРОБАЦИИ ЭЛЕМЕНТОВ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ ПО НАПРАВЛЕНИЮ «СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПУТИ КЛИЕНТА» ПРИ РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ-ИНВАЛИДАМИ В РАМКАХ СОДЕЙСТВИЯ ИМ В ПОИСКЕ ПОДХОДЯЩЕЙ РАБОТЫ



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

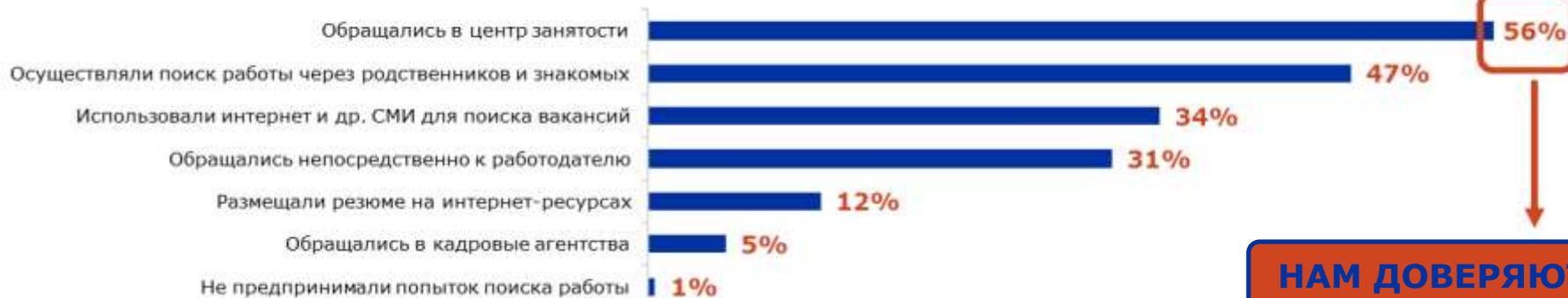
Услуга – содействие в поиске подходящей работы



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

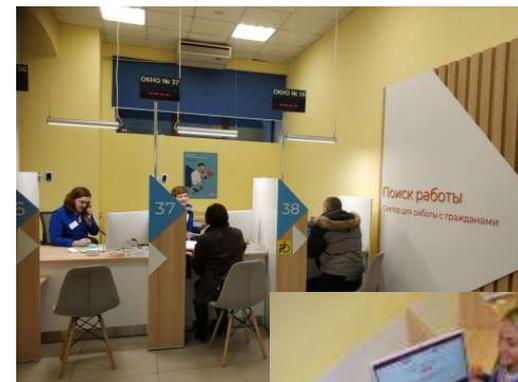
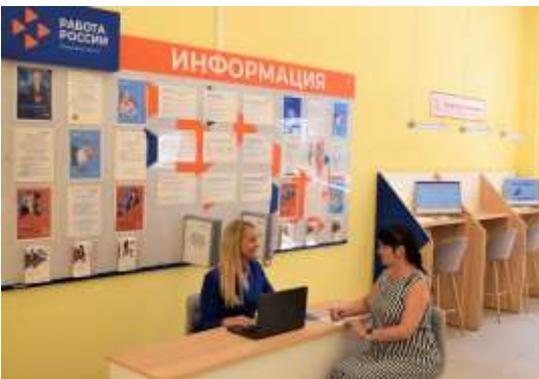
- Как много имеется барьеров на пути клиента в точках его касания с ЦЗН
- Многие имеющиеся проблемы (барьеры на пути клиента) решаются небольшими усилиями и в короткие сроки
- Работник ЦЗН не увлечен своей работой, поэтому некачественно предоставляет услугу
- Информационные возможности (ресурсы) ЦЗН 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
<p>2. Решение о выборе удобного способа обращения в ЦЗН</p>	<p>1. Сложно самостоятельно подать заявление в ЦЗН в электронном виде.</p> <p>2. Невозможно дозвониться до ЦЗН (долгое ожидание по причине небольшого количества сотрудников колл-центра).</p> <p>3. Некомпетентность ряда сотрудников ЦЗН по определенным вопросам.</p>	<p>1. Создание на сайте ЦЗН возможности перехода на портал «Работа в России» (https://trudvsem.ru) для комфортной подачи заявления в электронном виде.</p> <p>2. Мотивация и обучение специалистов колл-центра.</p> <p>3. Внедрение механизмов оценки телефонного разговора и консультаций оператора (сайты - «отзовики»), предлагать оценить консультацию после окончания разговора, СМС-информирование.</p>	<p>ноябрь – декабрь 2021 года</p>

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



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

Заседание
Клуба работодателей «Партнер»



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 совместно 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

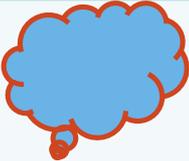
Решение

- 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	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. Обратился в ЦЗН в июле 2021 года за помощью в поиске работы.
	«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».
	В августе 2021 года Сергей трудоустроился и сейчас продолжает работать в ООО «ПолиПром» охранником (осуществляет видеонаблюдение, охрану объектов и материальных ценностей).
	«Работой доволен, благодарю сотрудников ЦЗН за помощь в трудоустройстве».