



СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПУТИ КЛИЕНТА



Министерство труда, занятости
и миграционной политики
Самарской области

2021



ЦЕЛЬ ПРОЕКТА И ОСНОВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ

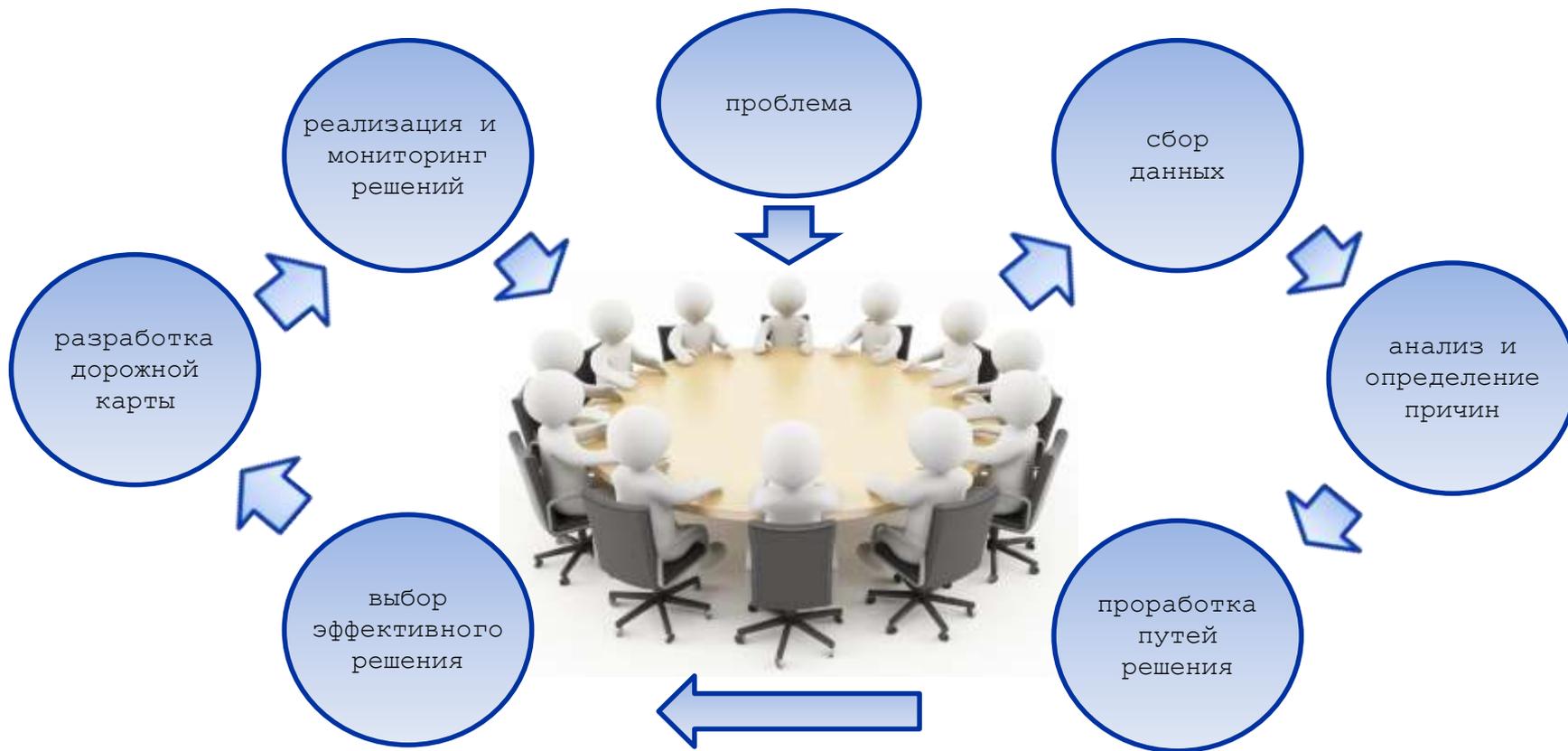
ЦЕЛЬ

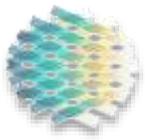
повышение
удовлетворенности
интересов и
потребностей
граждан,
обращающихся в ЦЗН,
исходя из их
интересов





СОЗДАНИЕ ПРОЕКТНОЙ КОМАНДЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОСНОВНЫХ ПОДХОДОВ К РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА





ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ. СОСТАВЛЕНИЕ ПРОФАЙЛА (ПОРТРЕТА) КЛИЕНТА

возраст 19-23 года
семейное положение чаще холост / не замужем

возраст
семейное положение
образование
статус

образование среднее профессиональное
статус выпускник, получивший образование по востребованной профессии

боли и сложности

боится, что будет сложно трудоустроиться, что работа будет неинтересной и непрестижной



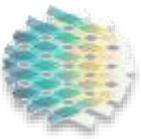
ценности, личные качества, интересы

ценит личное время
является активным пользователем соцсетей и мессенджеров
важен уровень зарплаты

место работы – точка для карьерного роста

желания

повышение материального благосостояния



СОСТАВЛЕНИЕ ПУТИ КЛИЕНТА

Какую выбрать меру поддержки?



Как долго будет длиться прием?



Найдут ли мне работу в ЦЗН?



Какие нужны документы?



Внимателен ли будет специалист ЦЗН?



СОСТАВЛЕНИЕ ПУТИ КЛИЕНТА





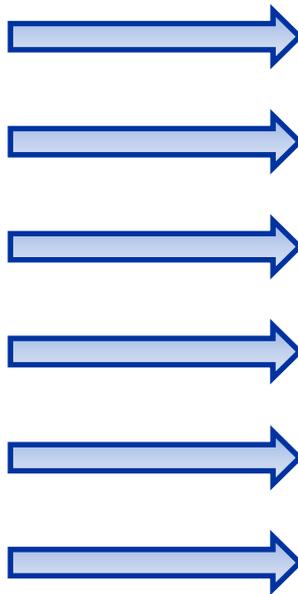
ПРОВЕДЕНИЕ ЗАМЕРОВ КАЧЕСТВА



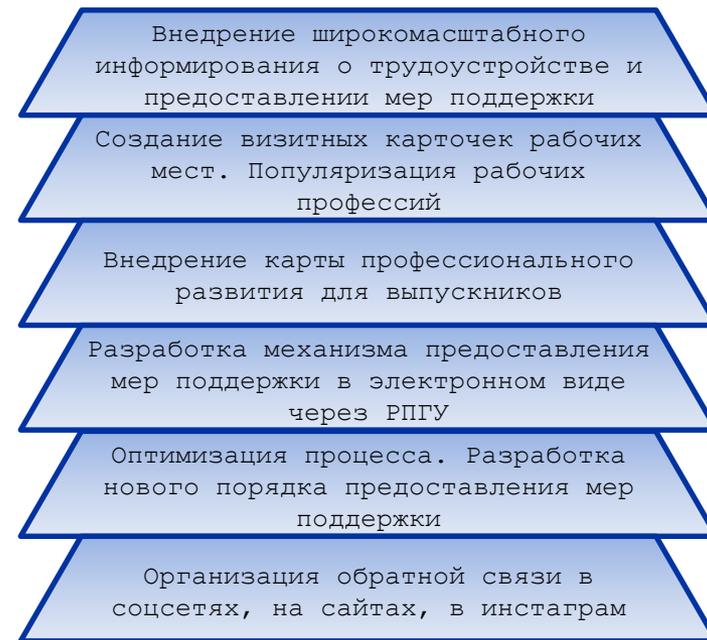


СОСТАВЛЕНИЕ КАРТЫ РЕШЕНИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

ТОП основных проблем

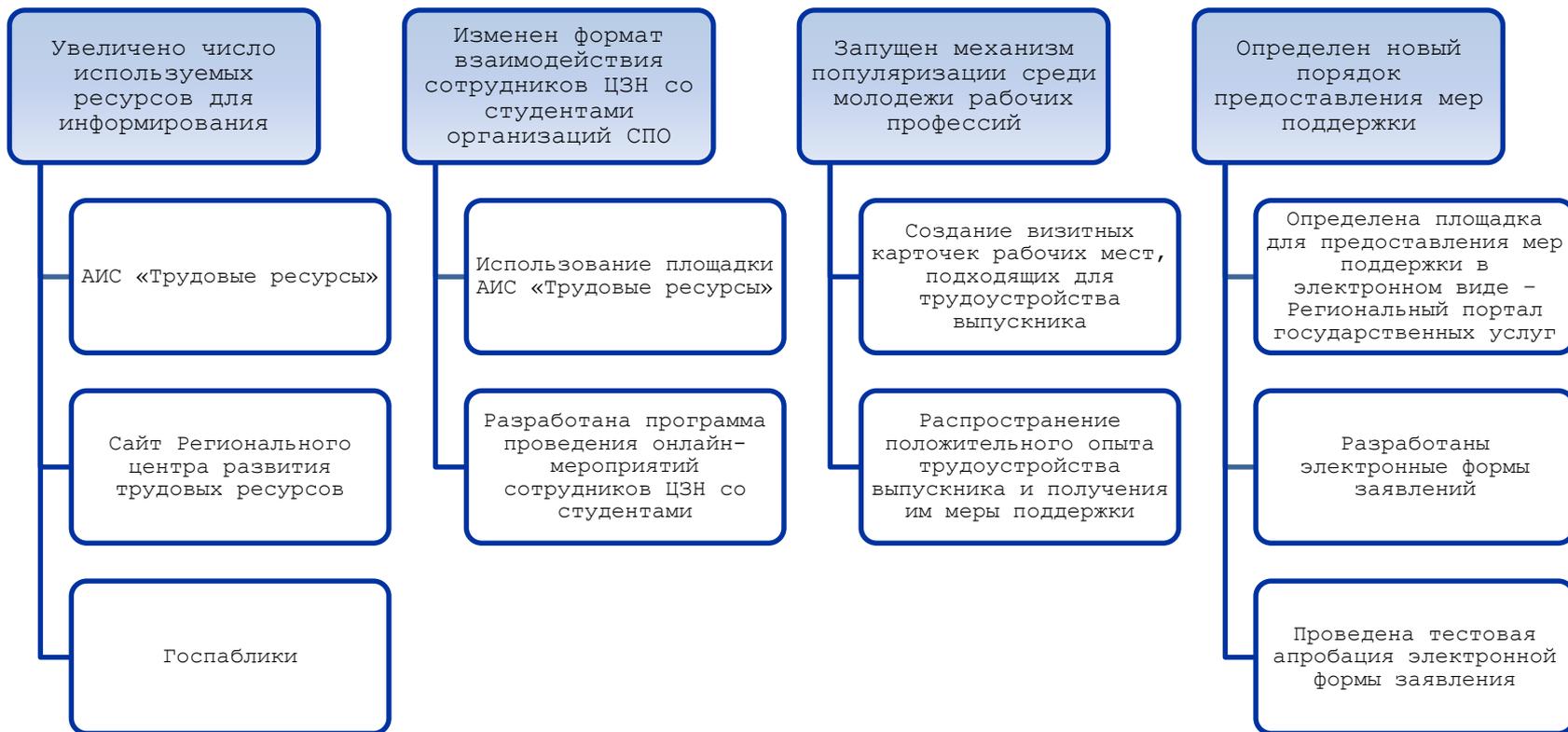


Решения





ДОСТИГНУТЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ





ВОЗНИКШИЕ ТРУДНОСТИ И РАБОТА С НИМИ

Недостаточность используемых ЦЗН интернет-площадок с целевой аудиторией – выпускники для оперативного и масштабного распространения информации

Достигнута договоренность по использованию АИС «Трудовые ресурсы» (зарегистрировано 10 870 школьников, 12 890 студентов, 10 235 молодых специалистов, 558 работодателей, 262 образовательных организации)

Достигнута договоренность с Центром управления регионом (ЦУР) о проведении таргетинговой кампании в соцсетях по информированию о предоставлении мер поддержки молодым специалистам

Невозможность использования интерактивного портала службы занятости населения (разработчиком планируется модернизация портала)

Достигнута договоренность по использованию регионального портала государственных услуг

Невозможность использования СМЭВ для запроса документов МС, представивших заявление в ЦЗН на предоставление мер поддержки (получен отказ ПФР)

В Агентство стратегических инициатив направлена заявка на получение поддержки в рамках конкурса «Осенний акселератор»

Повторное направление заявки в ПФР после принятия нового Порядка



ПЛАНЫ НА БУДУЩЕЕ

