

Портрет клиента СЗН

Возраст: 44-60



- **Образование:** среднее, среднее профессиональное
- **Регион:** Удмуртская Республика
- **Проживает:** город
- **Ограниченные возможности здоровья:** 3 группа инвалидности
- **Обращения в ЦЗН:** повторно
- **Опыт работы:** трудовые отношения с работодателем
- **Период безработицы:** от 06 мес. до 1 года
- **Цель обращения в ЦЗН:** поиск работы, получение пособия по безработице
- **Профиль клиента:** мотивированные - неконкурентоспособные

Предпочтительные формы взаимодействия с СЗН

- Лично, в помещении центра занятости
- Удаленно (через единый портал государственных услуг, портал «Работа в России»), готовность не часто посещать ЦЗН
- Совмещенный режим (подача заявления онлайн, далее лично общаясь со специалистом)

ЦЕЛЬ: определить, какая профессия подходит, выбрать место для трудоустройства

Ценности, личные качества, интересы	Желания	Боли и сложности
<ul style="list-style-type: none">* Самореализация* Готовность к переобучению* Ценит здоровье* Необходимость в благоприятных условиях труда и микроклимате в коллективе* Полезность, нужность обществу, семье	<ul style="list-style-type: none">* Определить, по какой профессии возможно трудоустройство* Предложение вариантов трудоустройства без учета последнего места работы* Больше рабочих мест (вакансий) с учетом ОВЗ* Найти работу с учетом медицинских противопоказаний (рекомендаций)* Возможность частичной занятости* Оформление трудовых отношений с работодателем* Более высокая заработная плата (свыше МРОТ)	<ul style="list-style-type: none">* Боится, что не сможет трудоустроиться* Боится, что будет сложно трудоустроиться* Боится ухудшения состояния здоровья* Давление общества* Боится, что не сможет себя реализовать

Клиентские показатели эффективности

Качество предоставляемой информации по услугам ЦЗН	
Достоверная	Основанная на всех последних изменениях, согласно, закона РФ «О занятости населения в Российской Федерации»
Краткая	Представленная в сжатой форме, которая позволяет принимать решения быстро и легко
Доступная	Понятна и легка в обращении любому клиенту с ограниченными возможностями здоровья; Необходимость в уменьшении «бумажной» нагрузки.
Качество работы персонала (обслуживания клиента)	
Оперативность	Сокращение времени ожидания в очереди или увеличение количества сотрудников в ЦЗН; Скорость реагирования ответов на запросы клиента; Оптимальное время обслуживания клиента в ЦЗН.
Компетентность	Манера общения - доброжелательность, внимание со стороны сотрудников ЦЗН к людям с ограниченными возможностями здоровья; Готовность выслушать причину (проблему) обращения граждан в ЦЗН, заинтересованность к решению проблемы; Дружелюбность - любовь к людям; Легкость общения, общение на не бюрократическом языке.
Помощь в оказании дополнительных услуг	Регистрация граждан на сайте государственных услуг; Подтверждение их учетной записи; Подача заявлений на оформление получения пособия по безработице.
Привлекательность офиса глазами клиента	Обстановка в кабинете обслуживания людей с группой инвалидности; Внешний вид сотрудников ЦЗН.
Качество решения причины (проблемы) обращения в ЦЗН	
Своевременное решение проблемы	Адресный подход, учет индивидуальных особенностей, медицинских противопоказаний (рекомендаций); Назначение пособия по безработице; Получение новой профессии; Трудоустройство; Возможность выговориться.