

Гражданин не ранее чем за 6 месяцев до освобождения из МЛС, хочет трудоустроиться после освобождения		Гражданин после освобождения из МЛС, хочет трудоустроиться или открыть свой бизнес							
размышления, мысли, как искать работу после освобождения		поиск информации	обращение в цзн	подбор вакансий, получение комплексной услуги профподдержки	получение статуса безработного	предложение новых вакансий, направление на собеседование, предложение дополн.услуг	трудоустройство / открытие бизнеса	оценка результатов работы ЦЗН	
цель граждан	понять свои перспективы на рынке труда, определиться с дальнейшей сферой деятельности	составить для себя план поиска работы после освобождения	получение полной информации на доступном языке о всех возможных способах получения официального дохода	помощь цзн в поиске работы или стать безработным и получать пособие	ходить на собеседования по вакансиям, чувствовать себя равным членом общества при общении, в случае затруднения обратиться за комплексной услугой цзн по профподдержке	получить статус безработного и назначенное пособие, пока не трудоустроен	чувствовать себя равным в общении с инспектором, понимать его и донести свои мысли, ходить на собеседования по вакансиям, при отсутствии подходящих - пройти переобучение от цзн	оформить официально свою занятость	получение дохода и самореализация путем трудоустройства или осуществления иной формы занятости
мысли граждан	кем я смогу работать? А где мне найти работу? Возьмут ли меня на официальную вакансию?	я не знаю, как искать работу в интернет-ресурсах, я не умею проходить собеседования	где найти вакансии? Как в интернете искать работу? Как быстро трудоустроиться? Может искать работу по советам друзей? Быстро получить доход можно только неофициально? Найду ли работу или иное занятие, имея ограничения по состоянию здоровья?	как подать заявление на постановку на учет в цзн? Как отслеживать комментарии в заявлениях? Как самостоятельно смотреть вакансии на портале Работа в России? Как создать резюме на портале и выслать его на вакансии?	как изменить негативное отношение к себе со стороны инспектора и работодателя? Инспектор подбирает вакансии мне не учитывая индивидуальные жизненные обстоятельства?	Как получить социальный выплаты? На какой размер и срок выплат я могу рассчитывать? Что будет после окончания выплат - со прекратат работать и искать мне работу?	Не понимаю, о чем говорит инспектор и свои перспективы в трудоустройстве. Инспектор ЦЗ не будет меня слушать и понимать. Будет негативное общение, мне будет неуютно. Если не смогу найти работу или не хватит квалификации, что делать?	как вызвать доверие работодателя к себе? как успешнее влиться в трудовой коллектив и зарекомендовать себя?	Лояльность (приверженность) и удовлетворенность качеством полученной услуги
цель ЦЗН	ориентировать гражданина в сфере профессий и на рынке труда, при необходимости оказать психологическую поддержку	дать навыки составления резюме и самостоятельного поиска вакансий, познакомить со спектром услуг центра занятости	Понятно и доступно донести информацию в пабликах социальных сетей и на официальном сайте ОКУ ЦЗН г. Челябинска - о возможности искать вакансии на портале "Работа в России", чем предотвратить уход в неформальную занятость	рассказать об обращения о механизме подачи заявления в цзн, в том числе на сайте цзн и в паблике в соцсети	точный подбор вакансий с учетом особенностей квалификации, предоставление комплексной услуги профподдержки	признать безработным и назначить пособие	Организация сопровождаемого содействия занятости граждан из МЛС для проактивного взаимодействия, установления коммуникации между гражданином и инспектором, что влечет на подбор вакансий. Точечный подбор вакансий с учетом особенностей квалификации. Для снижения предвзятого отношения и возможной дестабилизации психологического климата в трудовом коллективе работодателя - рабочие встречи, мастер-классы с представителями работодателей с привлечением психологов НКО (профильных)	Довести до факта официальной занятости	Качественное предоставление государственной услуги
точки касания	специалист по социальной работе с осужденными и психолог ГУФСИН, психолог НКО, профконсультант ЦЗН		Интернет-ресурсы, зарплатные сайты, Портал Работа в России, сайт ОКУ ЦЗН г. Челябинска, органы ФСИН, знакомые	Портал Работа в России, портал госуслуг, Центр консультаций цзн	работодатели, профориентатор и инспектор цзн	Портал Работа в России, инспектор цзн	инспектор цзн, работодатель,	работодатель, налоговые органы	ЦЗН, гражданин
метрики измерения клиентского опыта	опрос/анкетирование, беседы, изучение отзывов и комментариев с пабликах социальных сетей (официальные страницы ОКУ ЦЗН г. Челябинска в VK, Instagram)		мониторинг отзывов в 2ГИС о услугах цзн, платформа подачи обращений ПОС Госуслуг на сайте, в пабликах социальных сетей (официальные страницы ОКУ ЦЗН г. Челябинска в VK, Instagram), на Портале РВР и рабочих сайтах	обращения граждан на ГЛ с проблемами подачи заявления, на трудности в пабликах социальных сетей (официальные страницы ОКУ ЦЗН г. Челябинска в VK, Instagram)	опрос на выходе после получения услуги, анкетирование на приеме	опрос с целью выявления причины отсутствия трудоустройства	Обратная связь от работодателей - причины отказа в трудоустройстве: настойчивое требование сомскаателей об "отметке в направлении об отказе работодателя" (фактическое нежелание работать) либо отсутствие необходимой работодателю компетенции; переживания за психологическое состояние коллектива	итоговый опрос по результатам оказания услуг	опрос, анкетирование граждан целевой аудитории методом экзит-полл, в общественных организациях, в том числе НКО, взаимодействующих с гражданами целевой аудитории
барьеры	отсутствие возможности пользования интернет-ресурсами, ТВ, радио, субъективная, ограниченная информация о сфере занятости и об актуальных тенденциях в обществе		отсутствие понятных точек входа и алгоритмов поиска вакансий, дезориентация на рынке труда, предложения неформальной занятости с низкой, быстрой оплатой, негативная работодателей из-за судимости	нет доступа в интернет для подачи заявления, нет навыков работы на порталах	формальный подбор вакансий, негативное отношение инспектора (убежден в формальном подходе к нему, Взаимный страх, когда гражданин ассоциирует все госорганы с органами наказания, а инспектор видит угрозу своей безопасности), отсутствие откликов работодателей			отказ работодателей в трудоустройстве из-за судимости, отсутствие информации о способах регистрации своего бизнеса	недостижение показателей клиентоцентричности по причине отсутствия мотивации со стороны работников ЦЗ и граждан целевой аудитории, непонимания процессов в рамках клиентоцентричного взаимодействия
ответственные лица	ФСИН, НКО, ЦЗН		СМИ, специалисты и администратор сайта ЦЗН	специалисты центра консультаций цзн, техподдержка порталов	закрепленный ответственный инспектор цзн, профконсультант, кадровая служба работодателя	инспектор цзн	инспектор цзн, кадровая служба работодателя	работодатель, налоговый орган	Работники ЦЗ (всех уровней)
инструменты повышения качества клиентского опыта	Проведение комплекса мероприятий «Мои возможности» по психологической поддержке, социальной адаптации (тренинги, составление резюме), профессиональной ориентации (самоопределению) на рынке труда и разяснению порядка оформления иной формы занятости - в местах лишения свободы, в течение 6 месяцев до освобождения.		Размещение на сайте и официальных пабликах в социальных сетях ОКУ ЦЗН г. Челябинска пошаговой инструкции по поиску вакансий; подготовка и размещение в точках касания (ГУФСИН, ЦЗ, НКО) памяток, буклетов с понятным и подробным алгоритмом поиска работы. Аналогичное размещение информации о возможности осуществления иной формы занятости - регистрация в качестве ИП, "самозанятого".	Размещение на сайте и официальных пабликах в социальных сетях ОКУ ЦЗН г. Челябинска пошаговой инструкции по поиску вакансий; подготовка и размещение в точках касания (ГУФСИН, ЦЗ, НКО) памяток, буклетов с понятным алгоритмом оформления заявления в электронном виде о содействии в поиске подходящей работы - на Портале РВР и Госуслуг	Внедрение кейсов «Найди себя на рынке труда» и "Моя карьера" с методиками адаптации на современном рынке труда, повышения конкурентоспособности кейса с профориентационными методиками, помогающими выбрать профессию, спланировать карьеру. Результат - подготовка соискателей к собеседованию, составление грамотного резюме. Инструмент федерального уровня (изменение в законодательство о занятости населения в РФ).	Внедрение практики "Индивидуального сопровождения клиента" - создание комфортных условий в помещениях ЦЗ, развитие кадрового потенциала сотрудников ЦЗ для проактивной и эффективной работы с ЦА. Для увеличения количества вакансий - введение в практику партнерской программы "Шаг навстречу" (рабочие встречи с кадровиками и представителями коллективов, с привлечением ресурсов НКО (психологов, психотерапевтов) для снятия психологических барьеров в общении и восприятии гражданами их МЛС.	Внедрение в практику кейса «Свой бизнес» в целях раскрытия предпринимательского потенциала у ЦА, консультирование по вопросам оформления, порядка осуществления своего бизнеса и мерам ответственности.	обратная связь от граждан целевой аудитории, от общественных организаций, в том числе НКО, взаимодействующих с гражданами целевой аудитории	

гражданин осознал необходимость трудоустроиться или найти иную форму занятости для получения дохода после освобождения из МЛС

остается на учете в цзн если не трудоустроился
продолжать искать подходящую вакансию
какие еще способы найти работу? Может стоит изменить подход к поиску работу? И продолжать поиск работы?
продолжать содействие в поиске работы до положительного результата
инспектор цзн
глубинная беседа профконсультанта с целью выявления причины отсутствия трудоустройства
снижение мотивации к трудоустройству, убежденность что никому не нужен
инспектор, профконсультант цзн
По результатам глубинной беседы и применения иных инструментов выявляются трудности и корректируются методики кейсов «Найди себя на рынке труда» и «Карьерное консультирование»