

Направление пилотной апробации в Челябинской области - «Совершенствование пути клиента».

Содействие занятости для граждан, освобожденных из мест лишения свободы.

Портрет клиента



Цель клиента - получение государственной поддержки (пособия по безработице), подбор подходящей работы, понимание подходящей профессии (ориентация на рынке труда – «мои возможности и мои потребности»), формирование навыков поиска работы, составления резюме, прохождения собеседования у работодателя, при желании получить более высокий доход - профессиональное обучение после освобождения из учреждений, исполняющих наказание в виде лишения свободы.

1. **Регион:** г. Челябинск (Челябинская область)
2. **Возраст:** 18-60 лет
3. **Пол:** могут быть представители мужского и женского пола
4. **Семейный статус:** не женат (не замужем), разведен (а), у женщин возможно наличие несовершеннолетнего ребенка (детей).
5. **Образование:** чаще среднее профессиональное, но могут быть лица без образования или с высшим образованием (возможно профессиональное образование получено в период нахождения в учреждении исполнения наказания)
6. **Опыт работы:** опыт работы по профессии в учреждениях, исполняющих наказание в виде лишения свободы
7. **Предпочтительные формы взаимодействия с ЦЗН:** Одна часть обратившихся предпочитает личное посещение ЦЗН, поскольку не является активным пользователем сети интернет, другая - взаимодействие через социальные сети, сайт, мессенджеры.
8. **Ценности, личные качества, интересы:**
 - Главное на этом этапе – быстрый и неофициальный заработок, необходимый для удовлетворения своих потребностей и получения удовольствия. Мало кто стремится к официальному трудоустройству. Иногда важно получение стабильного заработка для содержания себя и ребенка, получение социальных выплат.
 - Готовность к обучению низкая, высокий уровень тревожности и самосаботажа к профессиональному развитию. Но некоторые готовы и имеют желание обучаться чему-то новому, применять новые знания и восстанавливать свои навыки.

- Присутствует страх трудностей, наличие внутренней установки, что ничего не получится

- Важно осознание принятия в семье, социуме

- Отношение к здоровью с низкой ответственностью: регулярно принимают алкоголь, табачные изделия, не занимаются физическими нагрузками, низкий или средний уровень посещения медицинских учреждений и заботы о себе, у женщин чаще наблюдается соблюдение гигиенических правил, забота о себе и ребенке.

- Является активным пользователем социальных сетей и мессенджеров (VK,instagram, Facebook и др.)

- Для поиска работы предпочитает обратиться к друзьям, знакомым.

9. **Желания:**

- Получать государственную поддержку

- Удобно и недолго добираться до работы

- Достойная (высокая) заработная плата

- Найти быстрый неофициальный заработок, который чаще является не постоянным, без понимания как это желание реализовать

- Быть принятым, признанным в коллективе (группе)

- Найти место работы для создания экономической стабильности в жизни.

10. **Боли и сложности:**

- Сложности с осознанием себя в социуме

- Боится, что будет сложно трудоустроится из-за отказов работодателей

- Убежден, что наличие судимости является препятствием для трудоустройства по желаемой профессии и достойным уровнем оплаты труда

- Отсутствие желания повысить компьютерную грамотность, получить навыки пользования социальными сетями

- Самоощущение и убежденность в том, что он никому не нужен и никому не интересен, что он в этой жизни всем чужой, что в нём ни у кого нет надобности

- Давление общества, не принятие в социуме (ожидание в отношении себя от других людей страха и презрения)

- Наличие заболеваний и медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов работ

- Ожидание разочарования от официального трудоустройства (уровень заработной платы, отношения других, оказаться виноватым, изолированным от коллектива)

Клиентский показатель эффективности:

В целях выявления клиентских показателей эффективности в рамках настоящего проекта Центром занятости г. Челябинска, являющимся пилотным центром занятости, проведены социологические опросы в виде обзвона 53-х граждан, освободившихся из учреждений, исполняющих наказание в виде лишения свободы, и обратившихся в ЦЗ.

Кроме того, при формировании портрета клиента и клиентских показателей эффективности, изучено мнение работников ЦЗ, непосредственно принимающих участие в предоставлении государственных услуг гражданам, а так же обращения (жалобы) граждан целевой аудитории, поступившие в ЦЗ в течение последних трех лет (для понимания проблем и болевых точек в точках контакта, которые препятствуют эффективному содействию в поиске работы). Так же, для наиболее полного понимания и формирования портрета клиента, в силу его специфики, проведены рабочие встречи с двумя НКО (протоколы были направлены ранее), основной целью деятельности которых является реабилитация и социальная адаптация граждан после освобождения из МЛС. Указанные социальные партнеры значительное время активно взаимодействуют с гражданами целевой аудитории, имеют значительный опыт коммуникации и исследования элементов их поведенческой психологии.

1. Индивидуальный подход, направленный на решение проблемы:

- Подстройка под индивидуальные возможности и нужды, адресность. Понимание работниками ЦЗ проблемы и исключение формального подхода к подбору работы.
- Персональный подход к предоставлению услуг/сервисов с учетом индивидуальных нужд, потребностей и возможностей (социального положения клиента, его негативного опыта нахождения в МЛС).

2. Легкость решения проблемы/задачи:

- Простота и понятность процесса оформления услуги. Доступность информации на сайте ОКУ ЦЗН г. Челябинска, сайтах других ведомств (Администрации, ГУФСИН и т.д.), в социальных сетях (ВКонтакте, Инстаграмм), в помещениях ЦЗ.
- Понятность и доступность информации об услугах/сервисах и механизмах их получения.
- Обеспечение широкого выбора каналов взаимодействия (Интернет-пространство, территория ГУФСИН, социальные партнеры, ЦЗ).

3. Приятное взаимодействие при решении проблемы/задачи:

- Вовлеченность сотрудников в решение задачи гражданина. Проактивное поведение работников ЦЗ.
- Комфортное помещение, инфраструктура здания и его расположения, повышения качества очного обслуживания (обеспечение местами для отдыха, зарядки гаджетов и т.д.).
- Общение на языке гражданина (понятность, доступность общения) (с учетом индивидуальных особенностей).

4. Показатель клиентской лояльности:

- Рекомендация другому человеку в похожей ситуации обратиться в ЦЗН – расширение каналов обратной связи.