

# **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**

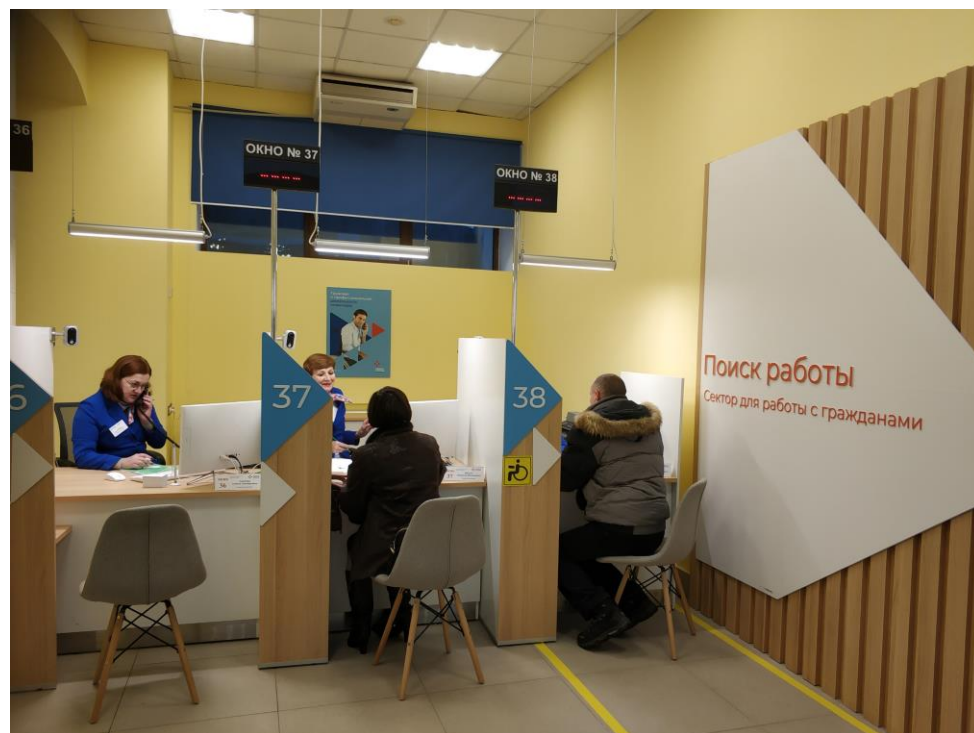


**Садулина Арина Михайловна**  
**Руководитель управления по труду и занятости**  
**населения Нижегородской области**

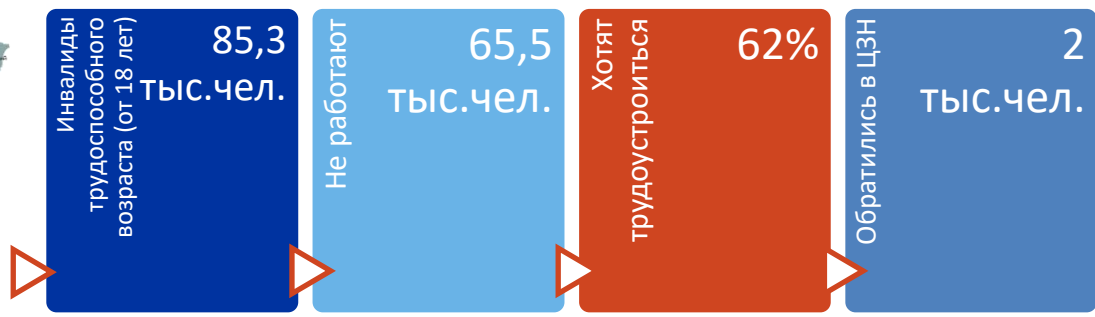
# Выбор целевой аудитории

**В качестве целевой аудитории, в интересах которой реализовывалась пилотная апробация, определены соискатели по категории инвалиды**

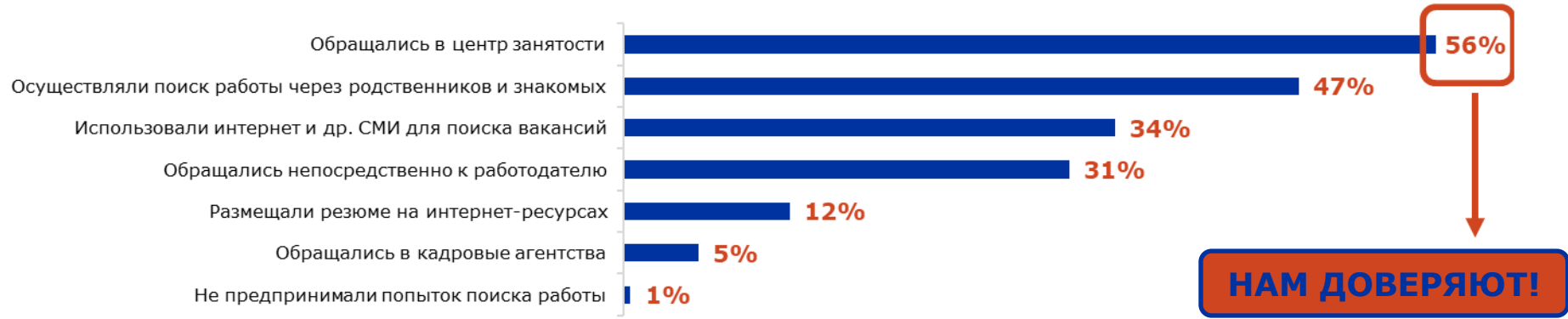
**Услуга – содействие в поиске подходящей работы**



# Обоснование выбора



## Способы поиска работы



| Уровень занятости                                                                         | Уровень трудоустройства в 10-дневный срок                                                 | Признаются безработными                                                                   | Длительность поиска работы                                                                        | Уровень трудоустройства                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Населения – 61,7%</li><li>Инвалидов – 25%</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Безработных – 41%</li><li>Инвалидов – 29%</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Безработных – 43%</li><li>Инвалидов – 73%</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Безработными – 3 мес.</li><li>Инвалидами – 6 мес.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Безработных – 62%</li><li>Инвалидов – 40%</li></ul> |

# Портрет инвалида, обратившегося в ЦЗН



|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Возраст</b>                                     | <b>50+</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Пол</b>                                         | мужской                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Семейный статус</b>                             | женат                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Образование</b>                                 | в основном среднее профессиональное образование, на втором месте – высшее образование                                                                                                                                                                                        |
| <b>Опыт работы</b>                                 | <p>имеется опыт работы.</p> <p>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.</p> |
| <b>Причины инвалидности</b>                        | общие заболевания, нарушение функций опорно-двигательного аппарата. Большинство инвалидов – клиентов ЦЗН – имеют III группу инвалидности, на втором месте – II группа.                                                                                                       |
| <b>Предпочтительные формы взаимодействия с ЦЗН</b> | 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).                |
| <b>Цель</b>                                        | <p>поляризована.</p> <p>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).</p>                      |

# 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%

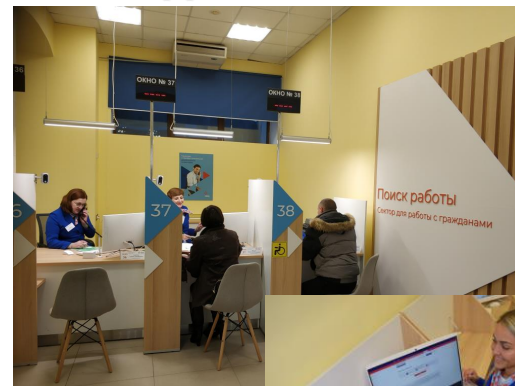
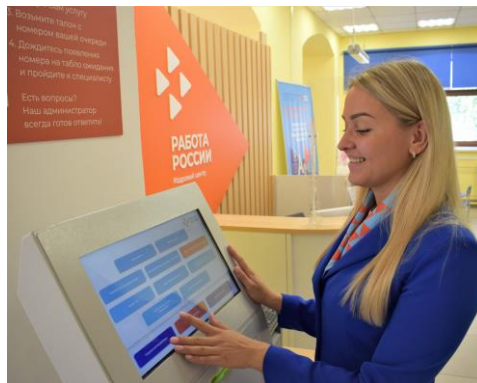
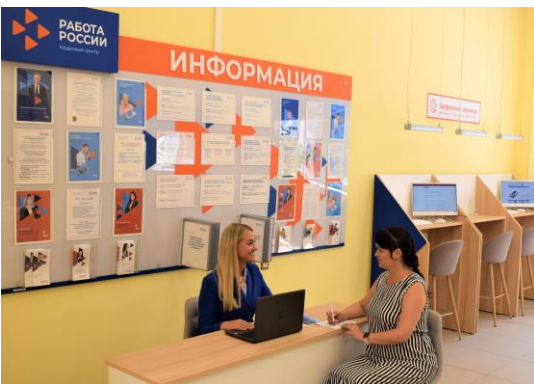
## Нам подсказали клиенты

- 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

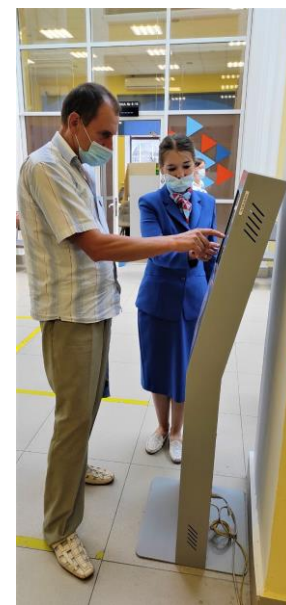
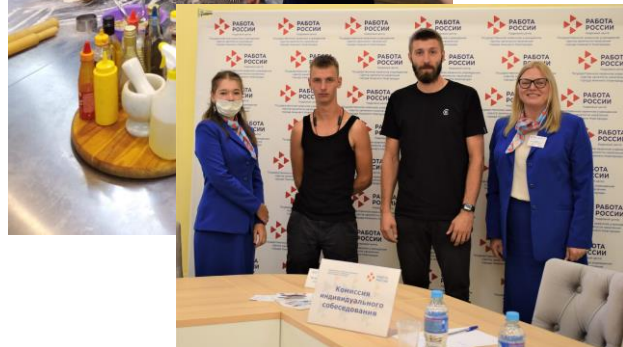
**1. ПОИСК ИНФОРМАЦИИ** → **2. РЕШЕНИЕ О ВЫБОРЕ** → **3. ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЯ**



**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            |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>2.</b> Решение о выборе удобного способа обращения в ЦЗН | <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» (<a href="https://trudvsem.ru">https://trudvsem.ru</a>) 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> | ноябрь – декабрь 2021 года |

# 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](http://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

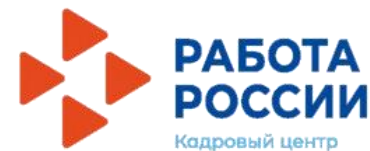
- Проведение рабочих встреч с руководителями предприятий, подлежащих квотированию, по вопросам реализации Закона Нижегородской области «О квотировании рабочих мест» и трудоустройству граждан в счет квоты

## «Быстрые» решения

Срок: ноябрь – декабрь 2021 года



# Мониторинг реализации инструментов по повышению качества клиентского опыта



Комплекс тренингов для  
клиентов-инвалидов с  
квалифицированным психологом

Заседание  
Клуба работодателей «Партнер»



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



Проводим деловые встречи с  
руководителями предприятий,  
подлежащих квотированию, по  
вопросам реализации Закона  
Нижегородской области «О  
квотировании рабочих мест» и  
трудоустройства инвалидов в счет  
квоты

# Карта решений. Планируется в 2022 году

## Этап пути клиента – 5

- Взаимодействие с работодателем

## Болевая точка

- Нежелание работодателей трудоустраивать 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-карте, 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)

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Образование</b>                                                                  | Среднее профессиональное - электрогазосварщик                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Опыт работы</b>                                                                  | <p>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.</p> <p>Обратился в ЦЗН в июле 2021 года за помощью в поиске работы.</p> |
|    | «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».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |