

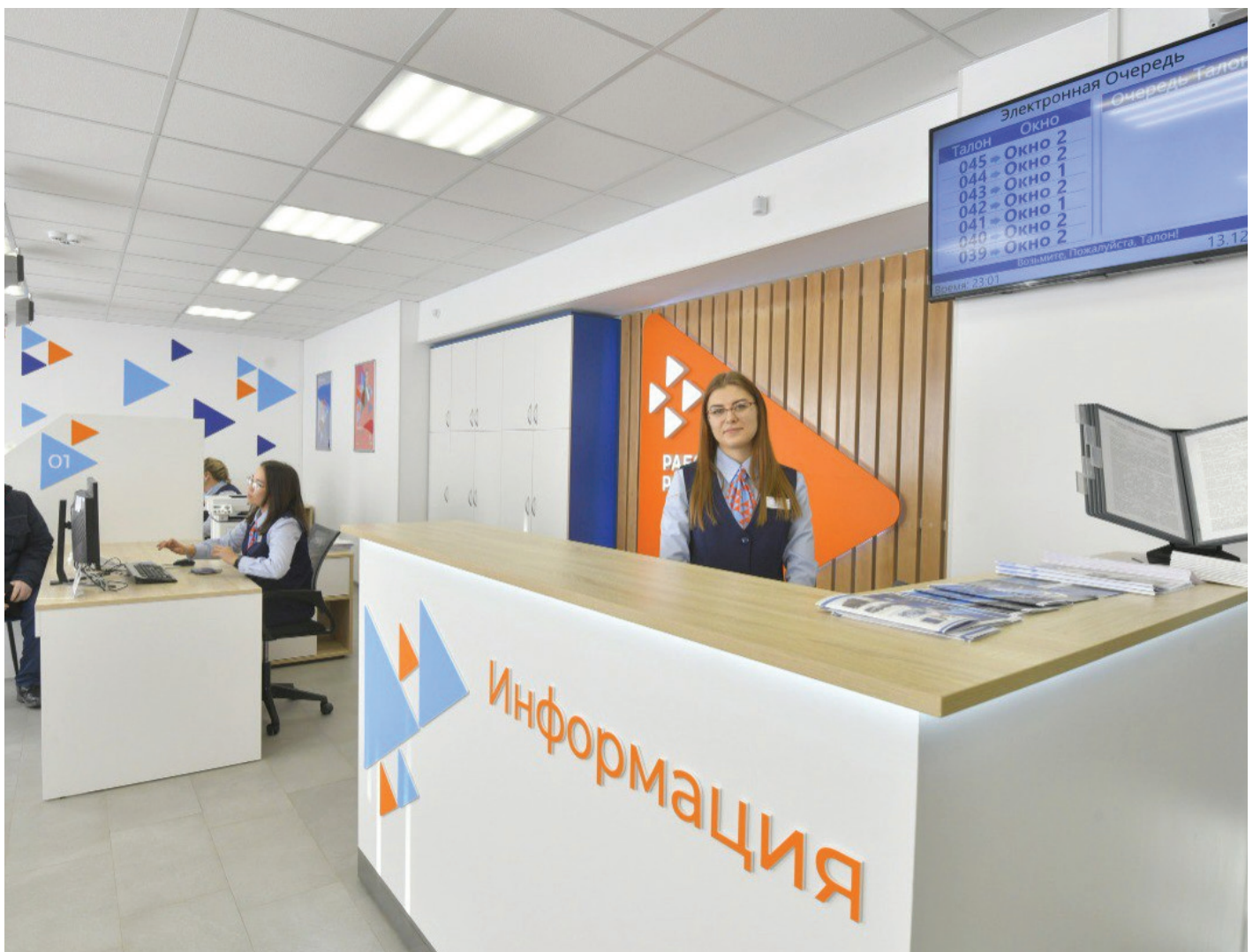
Практика Калининграда по оперативному трудоустройству соискателей



Калининградская область

Уровень трудоустройства калининградцев до получения ими статуса безработного увеличился в 3,5 раза

Это результат внедрения в работу службы занятости принципов бережливого производства. В кадровом центре оптимизировали процесс сопровождения гражданина от подачи заявления на услугу по содействию в поиске работы на ЕЦП до получения статуса безработный



Зачем был нужен проект?

- для сокращения количества обоснованных жалоб от граждан
- для увеличения доли трудоустройства до признания безработным
- для сокращения времени выполнения операции «Признание безработным»

Новации, внедрённые по результатам картирования и работы с проблемами

В работу с персоналом:

- Разработан тренинг для сотрудников «Деловое общение. Техника проведения телефонных переговоров»
- Разработаны скрипты для обзвона контакт-центром тех, кто подал заявление на услугу «Содействие в поиске подходящей работы» на ЕЦП
- Организована поддержка психолога для сотрудников ЦЗН

Организационные мероприятия:

- Организован региональный конкурс «Выходных много не бывает» для повышения уровня трудоустройства граждан
- Разработан и прошел пилотную апробацию сервис «Как пройти

собеседование». Информация о возможности использовать сервис включена в скрипт первичного звонка контакт-центра

- Проведен аудит исполнения стандарта, по его итогам разработан обучающий курс и чек-лист исполнения стандарта
- Проведено обучение по реагированию на потенциально возможные конфликтные ситуации
- Разработаны и внедрены:
 - ✓ профессиональные тесты для сотрудников кадрового центра
 - ✓ стандарт личного дела безработного (еженедельный выборочный контроль по чек-листу)
 - ✓ набор пошаговых инструкций по модерации вакансий и резюме
 - ✓ алгоритм действий сотрудника при личной явке гражданина

Результаты

Показатель



На **71%** снизилось количество жалоб на отказ в признании безработным за 5 месяцев, а число обоснованных жалоб сократилось до нуля



В **3,5** раза увеличилась доля трудоустройства граждан до признания их безработными



С **40–70** до **28–40** минут сократилось время обслуживания

Руководитель проекта

Кондратьева Татьяна Владимировна

начальник отдела контроля качества и проектной деятельности

+7 (963) 296 98 27
t.kondrateva@gov39.ru