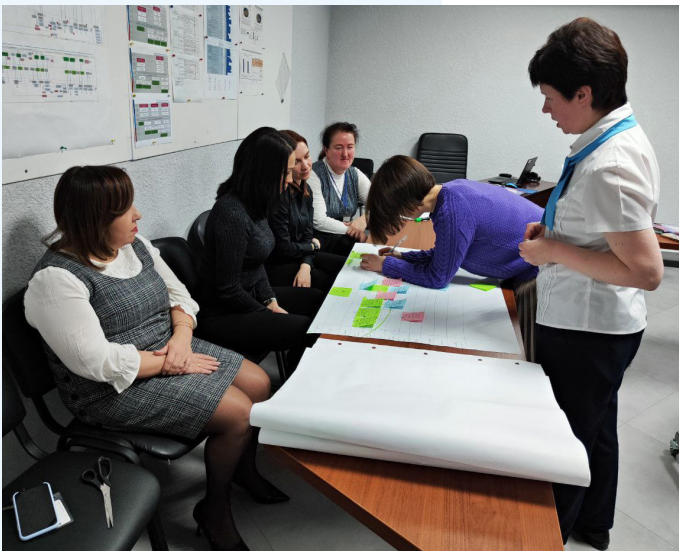


Сертифицируй это

Калининградская
область

В Калининградской области оптимизировали организацию профессионального обучения с использованием образовательного сертификата. О том, как это помогло снизить нагрузку на специалистов и увеличить процент трудоустроенных, рассказывает начальник отдела дизайна клиентского опыта, контроля качества и проектной деятельности областного Кадрового центра **Татьяна Кондратьева**



трудоустройства: в среднем после обучения с сертификатом люди находят работу в 1,5 раза чаще.

Но, как и любая индивидуализированная система, она требует персонализированного подхода. Как следствие и больше времени, чем стандартные процедуры. Если представить, что мы полностью перейдём на обучение по сертификатам, нагрузка на наших специалистов вырастет в несколько раз. Мы решили, что можем с этим справиться, если попробуем оптимизировать процесс.



Предпосылки проекта

Образовательный сертификат — это документ, который подтверждает право на профессиональное обучение. Именно на его основе определённые категории граждан — в нашей области это безработные, женщины, пенсионеры — могут проходить бесплатные программы по направлению службы занятости. От обучения на контрактной основе такая система отличается индивидуальным подходом к выбору обучающей организации, сроками обучения и разнообразием курсов. В этом её основные плюсы, которые дают более высокий уровень



Выявленные проблемы и их решения



Проблема №1

В соответствии с положениями регионального нормативно-правового акта для получения образовательного сертификата гражданин был обязан предоставить определенный пакет документов (паспорт, СНИЛС, документы об образовании и другие), а сотрудник сделать копии этих документов и вложить в личное дело. При этом такие данные уже имеются на единой цифровой платформе «Работа России».

Такое дублирование увеличивало время обслуживания клиента и нагрузку на сотрудника.

Мы направили предложения, чтобы те документы, которые есть на ЕЦП, приносить было не нужно. Постановлением правительства Калининградской области старые требования изменены, и благодаря этому время обслуживания одного клиента удалось сократить на 15 минут.



Проблема №2

Мы обнаружили, что в ряде случаев функционал единой цифровой платформы «Работа России» ограничен. Например, в поступающем гражданину уведомлении нет информации о возможности отметить отсутствие подходящей профессии и назначить повторный подбор профессий. Ещё один пример: в поступающем уведомлении не указаны правовые последствия для гражданина, если он вовремя не направит в Кадровый центр данные о том, какую программу и учебное заведение он выбрал.

Эти и другие недоработки существенно влияют на лояльность граждан к Кадровому центру и могут даже привести к конфликту. Мы выступили с предложением доработать функционал платформы и исключить недоработки, которые влекут за собой несоблюдение федерального стандарта оказания услуги.



Проблема №3

Когда человек выбирал себе обучение, он обращался за консультацией к нашему специалисту. Тот рассказывал ему, какие курсы по нужному направлению есть, из чего они складываются, где их можно пройти. Такая консультация могла затягиваться до часа. Перенаправить человека к другим источникам для самостоятельного изучения этой информации мы не могли: её попросту нигде не было. Поэтому мы разработали маркетплейс учебных курсов и образовательных организаций. Теперь он доступен в зоне цифровых сервисов Кадрового центра. А ещё его можно скачать на телефон или другое личное устройство.

Для того, чтобы своевременно вносить изменения в маркетплейс, мы разработали шаблон коммерческого предложения для учебных организаций. Это позволяет получать от них информацию в едином формате и оперативно обновлять при необходимости.



Проблема №4

Специалисту приходилось очень часто звонить, напоминая о необходимых действиях (прийти, зайти на портал, принести документы и так далее). Звонили с вопросами и граждане: в среднем каждому специалисту приходилось принимать до 30 — 50 входящих звонков.

Эти проблемы мы сняли несколькими решениями:

- 📌 Разработали для сотрудников чек-лист по запуску Телеграм-каналов и научили их создавать отдельные каналы для каждой группы учащихся. В них можно разместить любую срочную информацию, напомнить о необходимости посетить Кадровый центр или предоставить документы.
- 📌 Изучили вопросы, которые возникают у клиентов чаще всего, и разработали подробные скрипты для единого контакт-центра.
- 📌 Для тех, кто приступает к обучению, начали проводить установочную сессию. За семь дней до старта программы знакомим группу со всеми вводными, пошагово учим всех проходить все этапы на портале «Работа России». На встречи приглашаем и представителей образовательных учреждений.

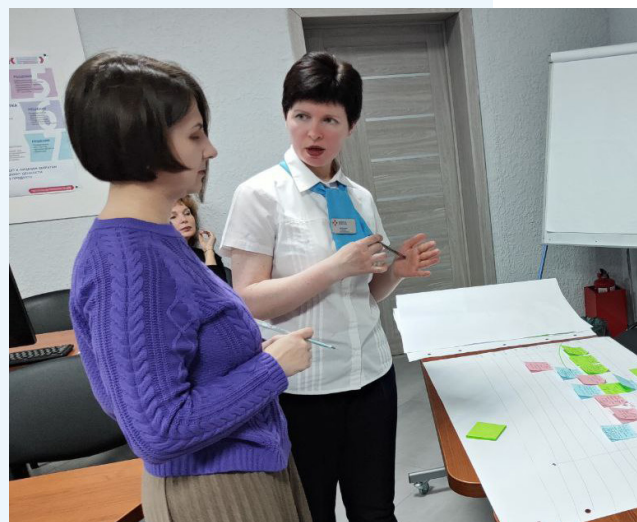




Проблема №5

На изготовление и подписание образовательного сертификата уходило до 24 часов. Кроме того, время терялось на предупредительных звонках — требовалось сообщить клиенту, что он может забрать свой документ, а он ещё должен был запланировать свой визит в Кадровый центр.

Поэтому мы перевели сертификат в цифровой вид и направляем его по электронной почте и гражданину, и в образовательное учреждение одновременно. Подписать его теперь можно электронно-цифровой подписью. В нашей системе «Дело-WEB» этот документ теперь тоже согласуется и подписывается только в электронной форме.



Проблема №6

Чтобы увеличить число трудоустроившихся, мы стали проводить собрания для закончивших обучение при участии заинтересованных работодателей. Они предлагают свои профильные вакансии, проводят собеседования и выдают направления на работу.



Итоги проекта:

- ▶ Срок сопровождения государственной услуги сотрудником Кадрового центра — от момента обращения гражданина за консультацией до трудоустройства — сократился **с 36 до 24 часов**. Причём сутки — это максимальное время, мы стали успевать и за меньший срок.
- ▶ Уровень трудоустройства граждан после обучения вырос **с 33,7 до 55%**.
- ▶ Время, которое уходило у наших специалистов на входящие звонки, тоже сократилось — **с 240 до 30 минут в день**.
- ▶ Мы выравнивали нагрузку на специалистов, занимающихся обучением.

