

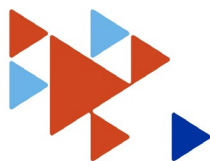




**РАБОТА
РОССИИ**



Кадровый центр

**Маршрут клиента для трудоустройства после получения
государственной услуги по профессиональному обучению
безработных граждан, в том числе по обучению граждан в рамках
федерального проекта «Содействие занятости» национального
проекта «Демография»**

ГКУ «Центр занятости населения города Казани»



Стадии/Этапы	Стадия1			Стадия2	
	Этап1	Этап2	Этап3	Этап4	Этап5
Цель гражданина	Получение полной информации в доступном формате о порядке получения услуги, необходимых документах и предварительной записи на получение услуги	Посещение ЦЗН с минимальными затратами времени и усилий в максимально комфортном для себя режиме	На приеме В ЦЗН получить направление на подходящую работу	Посещение работодателя. Успешное прохождение собеседования	Использовать полученные знания в процессе обучения на практике. Трудоустройство в короткие сроки на подходящую вакансию
Мысли гражданина 	Как лучше получить интересующую меня информацию? Посмотреть в Интернете? Позвонить в ЦЗН? Спросить у того кто уже получал такую услугу?	Удобно ли добираться до ЦЗН на общественном транспорте? Есть ли парковка для автомобилей?	Понять свои перспективы на рынке труда, окончательно определиться с дальнейшей сферой деятельности	Подскажут ли мне в ЦЗН, куда идти на собеседование?	Как я войду в коллектив?
	Где в Интернете можно получить достоверные сведения?	Удобно ли подойти к ЦЗН, зайти внутрь, если есть трудности с передвижением?	Смогу ли я после обучения претендовать на должность без опыта работы?	Общаться придется непосредственно с работодателем?	Какой испытательный срок мне будет назначен?
	Как правильно сформулировать поисковый запрос?	Можно ли будет самому разобраться к какому специалисту идти или меня встретит администратор?	Где мне найти работу?	Кто будет проводить собеседование?	Будет ли у меня наставник?
	При звонке по телефону в ЦЗН можно ли сразу переключиться на оператора, не выбирая многочисленные варианты ответа в автоматизированной системе?	Смогу ли я сразу попасть на прием или придется ждать?	Я не знаю как искать работу на интернет ресурсах и не умею проходить собеседование	Что будут спрашивать?	Будет ли соцпакет?
		Как долго будет длиться посещение?	Найду ли я работу имея ограничение по состоянию здоровья?	Сколько времени займет собеседование?	Будет ли зарплата соответствовать ожиданиям?
		Сотрудник ЦЗН сможет дать пояснения на мои вопросы?		Есть ли возможность пообщаться с несколькими работодателями сразу?	
				Смогу ли я ознакомится с потенциальным рабочим местом?	
Цель ЦЗН 	Обеспечение актуальности, полноты, доступности информации о ЦЗН , размещаемой в открытых источниках.	Обеспечение комфорта и удобства внутреннего помещения ЦЗН, пребывания граждан, обеспечение информирования граждан о способах получения услуг и сервисах ЦЗН	Соориентировать гражданина в сфере профессий на рынке труда	Создать все условия для эффективного взаимодействия работодателя и соискателя	Информировать гражданина об условиях трудоустройства у конкретного работодателя, о наличии социальных гарантий. Обеспечить сбор, обработку и анализ обратной связи
	Обеспечение работы сайта ЦЗН		Дать навыки составления резюме и самостоятельного поиска вакансий на портале "Работа России"		
	Обеспечение работы телефонной линии и при наличии колл-центра		Подобрать вакансию, наиболее удовлетворяющую потребности гражданина		
Точки касания	Портал ЦЗН г.Казани, страницы в социальных сетях, контактные телефоны	Здание ЦЗН, помещение ЦЗН, общественный транспорт, парковка, сотрудники ЦЗН	Сотрудники ЦЗН: карьерные консультанты, психологи, профконсультанты	Работодатели, сотрудники ЦЗН, офис ЦЗН	Работодатели, карьерный консультант
Измерение качества клиентского опыта	Анализ статистики сайта и социальных сетей	Анализ обращений и жалоб граждан	Беседы с гражданами, анализ обращений граждан	Анализ обращений граждан	Статистика трудоустройства после прохождения обучения
	Опрос по окончании телефонной беседы	Опрос на выходе	Анализ опросов, анкетирований	Анкетирование, опрос на выходе	Количество положительных отзывов, историй успеха, рекомендаций
	Проведение операции "Тайный клиент"		Мониторинг отзывов на интернет-ресурсах	Беседа с работодателями по итогам собеседования граждан	

<div><div>Барьеры</div></div>	Недостаточное количество номеров МИНИ-АТС	Отсутствие функционала предварительной записи.	Отсутствие опыта работы по новой профессии	Работодатели неохотно берут сотрудников без опыта работы	Нежелание граждан давать обратную связь		
	Отсутствие выделенных специалистов Коол-центра	При большом количестве пришедших граждан администратору на ресепшине тяжело дать полноценную консультацию всем желающим	Отсутствие подходящей вакансии	Отсутствие технической возможности проводить он-лайн собеседования	Отсутствие возможности сопровождения выпускника на новом месте работы		
	Отсутствие у граждан технической возможности выхода в интернет	Удаленность части ЦЗН от остановок общественного транспорта	Отсутствие у гражданина навыка пользоваться интернет-ресурсами				
	Неудобный интерфейс сайта						
<div><div>Ответственные лица со стороны организации</div></div>	Директор ЦЗН, начальники Управлений, отдел информационных технологий и автоматизации работ и обеспечения информационной безопасности ЦЗН г.Казани	Начальники Управлений ЦЗН	Начальники Управлений, специалисты ЦЗН	Начальники Управлений, карьерные консультанты, профконсультанты, специалисты ЦЗН по социальной и психологической поддержке	Начальники Управлений, специалисты ЦЗН		
		Отдел информационных технологий и автоматизации работ и обеспечения информационной безопасности ЦЗН г.Казани	Фронт-офис по взаимодействию с работодателями ЦЗН г.Казани	Фронт-офис по взаимодействию с работодателями ЦЗН г.Казани	Фронт-офис по взаимодействию с работодателями ЦЗН г.Казани		
<div><div>Меры улучшения качества клиентского опыта</div></div>	Создание Коол-центра с выделенной телефонной линией для обращения граждан	Внедрение функционала предварительной записи на сайте ЦЗН, обеспечение удобного интерфейса предзаписи на сайте.	Организация специализированных Ярмарок-вакансий для граждан, прошедших обучение и не имеющих опыта работы	Проведение комплекса мероприятий по психологической поддержке, социальной адаптации, обучение граждан навыку самопрезентации, составления резюме	Популяризация института наставничества среди работодателей		
	Размещение и обновление актуальной и понятной информации на стендах в помещении ЦЗН	Информирование граждан о возможности получения части услуг в электронном виде без посещения ЦЗН	Направление граждан на обучение под конкретные нужды предприятий с договоренностью о последующим трудоустройстве	Внедрение массовых он-лайн собеседований	Информирование граждан о нормах трудового законодательства в понятной и лаконичной форме путем размещения сведений на интернет-ресурсах и на информационных стендах ЦЗН		
	Обеспечение работы гостевых компьютеров	Внедрение понятной навигации в помещении ЦЗН	Размещение на интернет-ресурсах и печатных материалах подробной пошаговой информации о возможности самостоятельного поиска работы на портале "Работа России"	Внедрение создания видео- резюме с учетом потребностей работодателя	Активное взаимодействие с работодателями, сбор информации о результатах взаимодействия работодателя с гражданином		
	Подготовка и публикация информационных материалов о способах обращения в ЦЗН	Обучение сотрудников ЦЗН первичному консультированию	Информирование граждан о возможности иной формы занятости, с учетом полученных знаний: регистрация ИП, самазанятость	Проведение предварительных профориентационных видео экскурсий на предприятия	Обеспечение возможности гражданину оставить моментальную обратную связь в помещении ЦЗН и разработка и размещение простого интерфейса обратной связи на сайте ЦЗН		
	Обеспечение быстрого нахождения сайта ЦЗН через поисковики.	Обучение сотрудников ЦЗН консультированию граждан использующим гостевые компьютеры	Расширение и своевременная актуализация базы вакансий		Создание механизма сбора отзывов, проведения анкетирования граждан по истечении 3-х месячного периода после трудоустройства		
	Создание интуитивного интерфейса сайта, его регулярная актуализация и обновление, размещение достоверной информации баннеров/лэндингов	Обеспечение полноты, доступности и актуальности информации о способах добраться до ЦЗН на сайте и в социальных сетях ЦЗН	Индивидуальный клиентоцентричный подход каждому гражданину				
	Внедрение на сайте функции "Заказать обратный звонок"						
	Активная популяризация аккаунтов в популярных социальных сетях и мессенджерах.						