**Карта решений по улучшению качества клиентского опыта в рамках пути клиента**

Карта решений представляет собой 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 пути** | | **Выявленные болевые точки** | **Карта решений** | **Срок реализации решения** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Поиск информации о возможности трудоустройства через ЦЗН | 1. Гражданин не получает полную и доступную для него информацию:  - не может дозвониться до ЦЗН,  - непонятные разъяснения сотрудников колл-центра.  2. Интернет - неудобный способ получения информации для людей с инвалидностью:  - нет технической возможности выхода в Интернет,  - нет навыков работы в сети Интернет.  3. Информационные пробелы:  - неосведомленность граждан о том, что информация о ЦЗН может быть в других источниках (например, в социальных сетях),  - люди с инвалидностью не знают о специально выделенных для них рабочих местах.  4. Из-за особенностей здоровья лица с инвалидностью могут не воспринимать информацию со стендов в ЦЗН (например, мелко напечатано). | 1. Обучение сотрудника общению и важным навыкам для работы с лицами с инвалидностью (составление скриптов).  2. Назначение ответственного за консультирование категории граждан (инвалидов).  3. Перенаправление поступивших в колл-центр звонков на отдельного специалиста через телефон справочной линии центра занятости.  4. Запись «автоответчика» с целью снятия у позвонившего состояния внутреннего дискомфорта.  5. Внедрение на сайте функции «заказать обратный звонок».  6. Разработка и размещение на сайте опции «Интернет- приемная».  7. Преобразование сайта www.trud-nnov.ru. Создание специальной вкладки - услуги для лиц с инвалидностью. На отдельной странице адаптировать текст, расширить его. Вкладку добавить в раздел "гражданам". Сделать вкладку заметной, яркой. Проведение тренингов для инвалидов о пользовании сайтом ЦЗН и порталом «Работа в России» в рамках профориентационной работы.  8. Размещение на сайте опросов по актуальным для посетителей сайта темам.  9. Адаптация информации сайта ЦЗН с учетом требований соцсетей к контенту. Взаимодействие со специализированными социальными сетями для людей с инвалидностью, такими как, социальная сеть «Соседи», а также с сайтом информационного ресурса «Центр инвалидов».  10. Повышение цитируемости в социальных сетях (включить теги). На сайте ЦЗН разместить ссылки на свои аккаунты в соцсетях (группа ВК, FB, Instagram). На сайте ЦЗН сделать перекрестные ссылки на организации-партнеры ЦЗН (НКО, БМСЭ и т.п.).  11. Обеспечение полноты, доступности и актуальности информации на стендах. Оформление помещения ЦЗН в соответствии с требованиями, бренд-буком, обеспечение сотрудников униформой.  12. Создание платформы для обучения сотрудников, работа с материальным и нематериальным стимулированием и мотивированием сотрудников.  13. Проведение рабочих встреч с руководителями предприятий, подлежащих квотированию, по вопросам реализации Закона Нижегородской области «О квотировании рабочих мест» и трудоустройству граждан в счет квоты.  14. Проведение для инвалидов комплекса тренингов с квалифицированным психологом по повышению самооценки (веры в себя и в свои возможности), а также для соблюдения баланса между ожиданиями и возможными вариантами поиска работы.  15. Информирование с помощью социальных сетей, сайта, единой справочной службы о наличии мест для людей с инвалидностью, которые они могут получить за счет квоты. | 30.11.2021 |
| 2 | Решение о выборе удобного способа обращения в ЦЗН | 1. Сложно самостоятельно подать заявление в ЦЗН в электронном виде.  2. Невозможно дозвониться до ЦЗН (долгое ожидание по причине небольшого количества сотрудников колл-центра.  3. Некомпетентность ряда сотрудников ЦЗН по определенным вопросам. | 1. Создание на сайте ЦЗН возможности перехода на портал «Работа в России» ([https://trudvsem.ru](https://trudvsem.ru/)) для комфортной подачи заявления в электронном виде.  2. Мотивация и обучение специалистов колл-центра.  3. Внедрение механизмов оценки телефонного разговора и консультаций оператора (сайты - «отзовики»), предлагать оценить консультацию после окончания разговора, СМС-информирование). | ноябрь – декабрь 2021 года |
| 3 | Подача заявления в ЦЗН | 1. Состояние здоровья.  2. Человеку с инвалидностью сложно добираться до ЦЗН без помощи посторонних. | 1. Оснащение ЦЗН пандусами и отдельными парковочными местами для инвалидов.  2. Обучение сотрудников способам оказания помощи людям с инвалидностью. | ноябрь – декабрь 2021 года |
| 4 | Прохождение тестирования (профилирования) и тренинга (профориентации) | 1. Отсутствие современного оборудования и программного обеспечения для проведения тестирования.  2. Отсутствие мотивации у гражданина обучаться (неготовность).  3. Нет возможности пройти индивидуальное обучение (только групповое). | 1. Обеспечение ЦЗН современным оборудованием для проведения тестирования, обеспечение канцелярскими принадлежностями.  2. Своевременно консультировать граждан о возможности прохождения обучения. Обеспечение полноты, доступности и актуальности информации о способах добраться до ЦЗН на сайте и в социальных сетях ЦЗН, а также у специалистов колл-центра и администраторов.  3. Организация индивидуального обучения для людей с инвалидностью. | январь – февраль  2022 года |
| 5 | Взаимодействие с работодателем | 1. Мало работодателей, желающих трудоустраивать к себе граждан с инвалидностью.  2. Низкий уровень заработной платы по вакансиям для инвалидов.  3. Рекомендации БМСЭ, которые должны соблюдать работодатели, остаются шаблонными, в них не учитываются индивидуальные особенности, они пишутся только на основании диагноза.  4. Непонимание работодателем нужд и проблем соискателя с инвалидностью.  5. Опасение работодателя в части проверок, контролирующих органов по трудоустройству инвалидов. | 1. Работа с предприятиями и организациями о выделении (создании) в счет квоты оптимальных рабочих мест по востребованным среди людей с инвалидностью профессиям. Совместное с работодателем формирование "профиля вакансий".  2. Приглашение граждан с инвалидностью на индивидуальные собеседования со специалистами ЦЗН с целью индивидуального подбора работы.  3. Проведение комиссий индивидуальных собеседований с участием общественных организаций (НКО).  4. Внедрение практики сопровождения инвалида до места нахождения работодателя.  5. Отработка технологии создания видеорезюме с точки зрения потребности работодателя. Размещение и последующая трансляция видеоурока для лиц с инвалидностью. Проведение профориентационных экскурсий, видео-экскурсий на предприятия (он-лайн и офф-лайн). Проведение экспертизы вакансий в счет квоты, поступающих от работодателей, на предмет качества и конкурентоспособности среди людей, имеющих инвалидность. Совместно с работодателем разрабатывать функциональную адаптацию трудовых обязанностей под имеющиеся у работодателей вакансии.  6. Проведение регулярной индивидуальной разъяснительной работы с предприятиями о выделении в счет квоты оптимальных рабочих мест для людей с инвалидностью.  7. Привлечение к сотрудничеству НКО. Составление списка НКО по видам инвалидности (слабослышащие, слабовидящие, с нарушением работы опорно-двигательного аппарата).  8. Консультация работодателей о проблемах здоровья конкретного соискателя. Совместно с работодателями разработка адаптации имеющихся у работодателей вакансий для инвалидов.  9. Подбор удаленных вакансий для лиц с ограниченными возможностями. | В течение всего года  30.11.2021 |
| 6 | Получение результата (трудоустройство) | 1. Несвоевременное оповещение гражданином и работодателем центра занятости о результатах собеседования (трудоустроен/не трудоустроен).  2. Ряд сотрудников ЦЗН не обучены работе и общению с клиентами, поэтому индивидуально не сопровождают гражданина до конца на пути его трудоустройства.  3. Недостаточное количество сотрудников колл-центра (клиент не может дозвониться в ЦЗН, чтобы сообщить о своем трудоустройстве/не трудоустройстве). | 1. Закрепление за инвалидом индивидуального куратора.  2. Анализ кадрового состава и потенциала, обеспечение нормальных условий для организации работы сотрудников.  3. Создание базы, платформы для обучения сотрудников, работа с материальным и нематериальным стимулированием и мотивированием сотрудников. | В течение всего года  К концу января 2022 года |
| 7 | Оценка работы ЦЗН | 1. Отсутствие форм для обратной связи.  2. Отсутствие аналитической работы в ЦЗН с отзывами. | 1. Создание механизмов для сбора отзывов в социальных сетях, колл-центре.  2. Создание формы для сбора отзывов на флип-чарте, размещенном в информационном зале ЦЗН, проведения анкетирования.  3. Работа с отзывами – реагирование на полученные отзывы (активная работа в социальных сетях и мессенджерах, ответ руководителя в книге отзывов и предложений, e-mail-рассылка). | январь 2022 года  постоянно |