**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 – февраль2022 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 года30.11.2021 |
| 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 годаК 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 годапостоянно  |