



РАБОТА
РОССИИ

Центр занятости населения

РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН
г. Набережные Челны


Оказание комплекса услуг на
основе жизненной ситуации
«Содействие занятости
гражданам I, II и III группы
инвалидности»



Работа по внедрению комплексного подхода для решения проблем граждан и работодателей была организована в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 302 от 29 апреля 2019 года


-  «Об утверждении единых требований к организации деятельности органов службы занятости»

-  «Стандарт организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации»
утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации №156 от 16.03.2023 года


-  «Методических рекомендаций по организации предоставления государственных услуг, полномочий в области содействия занятости населения, иных государственных и муниципальных услуг (или их части), негосударственных услуг и мер поддержки по принципу "одного окна" в целях содействия гражданам и работодателям в комплексном решении ситуации, связанной с занятостью»
утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации №158 от 23.03.2022 года

Основные определения

В соответствии с методическими рекомендациями:



Комплексное решение ситуации, связанной с занятостью – это предоставление гражданину комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг, включающего не только государственные услуги в сфере занятости, но и иные услуги, направленные на решение проблем, препятствующих успешному трудоустройству и развитию карьеры.



Жизненная ситуация – это обстоятельства жизни гражданина, которые необходимо учитывать или которые требуют решения для достижения успешного результата предоставления указанному гражданину государственных услуг (сервисов), полномочий, дополнительных услуг.

Основные определения

Организация предоставления государственных, дополнительных услуг по принципу «одного окна» и комплексного решения ситуации гражданина, связанной с занятостью, **основываются на анализе** проблем потенциальных и действующих клиентов центра занятости и выработке мероприятий по их решению, проводимых в рамках внедряемой системы управления клиентским опытом в органах службы занятости.

Принцип «одного окна» предполагает предоставление непосредственно в центре занятости населения государственных услуг (сервисов) в области содействия занятости населения в соответствии с подпунктом 8 пункта 1 статьи 7.1-1 Закона, полномочий в области содействия занятости, иных государственных и муниципальных услуг (или их части), негосударственных услуг (сервисов) и мер поддержки в соответствии с пунктом 9 статьи 15 Закона.

Комплекс государственных и дополнительных услуг (сервисов) формируется исходя из наличия общих проблем в рамках **определенной жизненной ситуации**, предполагающей единое решение для категории (группы) граждан, находящихся в данной жизненной ситуации.



Содержание комплекса услуг

Содержание комплекса услуг (перечень входящих услуг) рекомендуется формировать на основе анализа потребностей, особенностей (проблем) конкретной категории граждан с учетом обстоятельств их жизненной ситуации.

При формировании рекомендуемого перечня услуг, входящих в комплексы услуг по принципу жизненных ситуаций и бизнес-ситуаций, должны учитываться следующие признаки услуги:



осуществляется в интересах граждан или организаций (в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных правовыми актами обязанностей)



осуществляется на основании запроса или проактивно



завершается результатом предоставления услуги / выполнения функции, имеющим ценность для потребителя.

В качестве результатов предоставления услуги (выполнения функции) могут выступать материальное или нематериальные блага, получаемые потребителем:



Документ



Выплаты



Информация, консультация



Мера государственной (муниципальной) поддержки



Реализация права



иная материальная или нематериальная выгода

Комплекс услуг, разработанный с целью внедрения ЖС «Содействие занятости гражданам I, II, III группы инвалидности»

В 2019 году Кадровым центром была внедрена ЖС «Содействие занятости гражданам I, II и III группы инвалидности». **Основная цель** предоставления услуг - это создание комплекса услуг по принципу «одного окна», при котором гражданину достаточно обращения в одну организацию для решения проблемы.

Комплекс оказываемых услуг для каждого клиента индивидуален, при этом учитываются навыки, квалификация и пожелания гражданина.

Вопрос трудоустройства инвалидов всегда стоит очень остро и актуально. ЦЗ уделяет особое внимание людям с инвалидностью: мы разрабатывает **индивидуальный план трудоустройства**, применяем комплекс услуг по жизненной ситуации «Содействие занятости гражданам I, II и III группы инвалидности», оказываем помощь в получении ИПРА из ФРИ, направляем людей в ЦРИ Изгелек для получения психологической помощи.

Всего 49 услуг



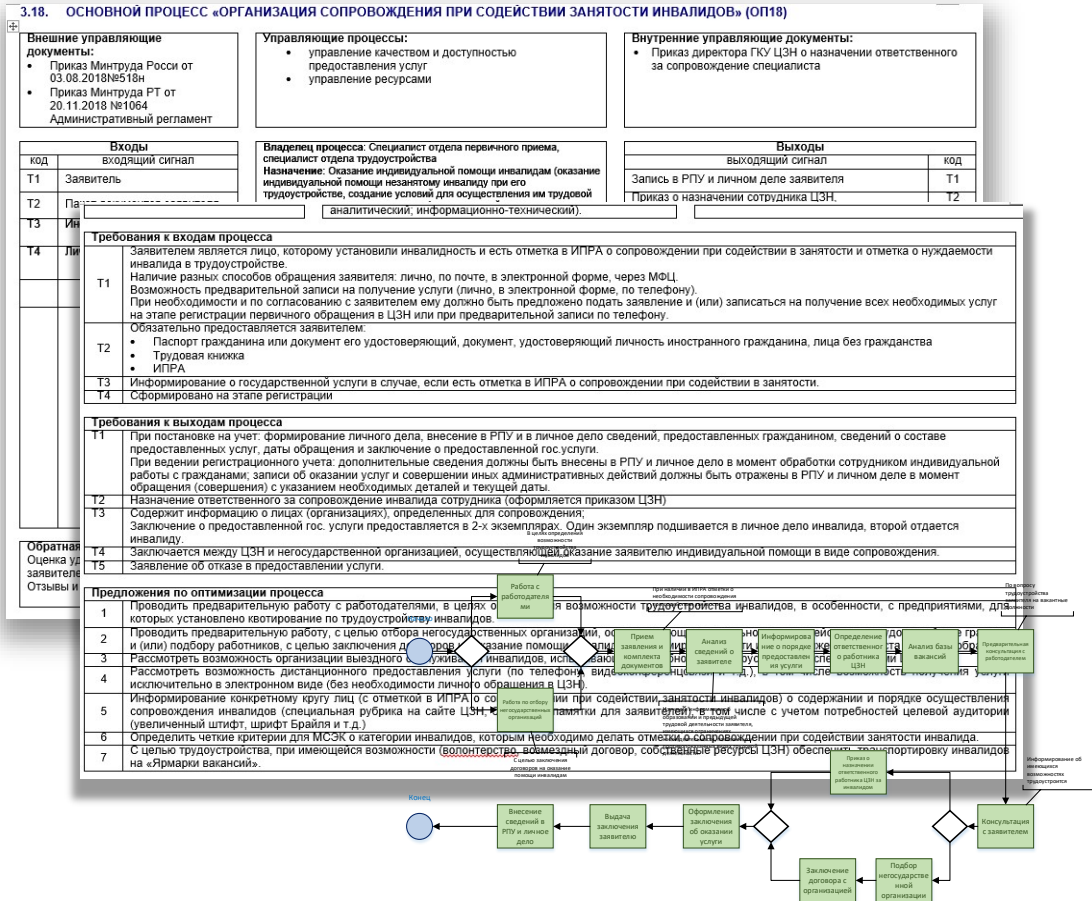
существующие
9



новые
39











иные
1



Технологическая карта оказания комплекса услуг и сервисов в соответствии с жизненной ситуацией – это стандартизированный документ, определяющий порядок оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной ситуацией гражданина.

Рекомендуемый состав технологической карты:

-  **Общие положения**
-  **Целевая аудитория**
-  **Основные проблемы получателей услуг**
-  **Траектории услуг и сервисов в рамках комплекса**
-  **Блок-схемы траекторий исполнения процессов в рамках жизненной (бизнес) ситуации**
-  **Ролевая модель оказания комплекса услуг и сервисов**
-  **Процесс предоставления комплекса государственных услуг (сервисов)**
-  **Система показателей эффективности деятельности по предоставлению комплекса государственных услуг**

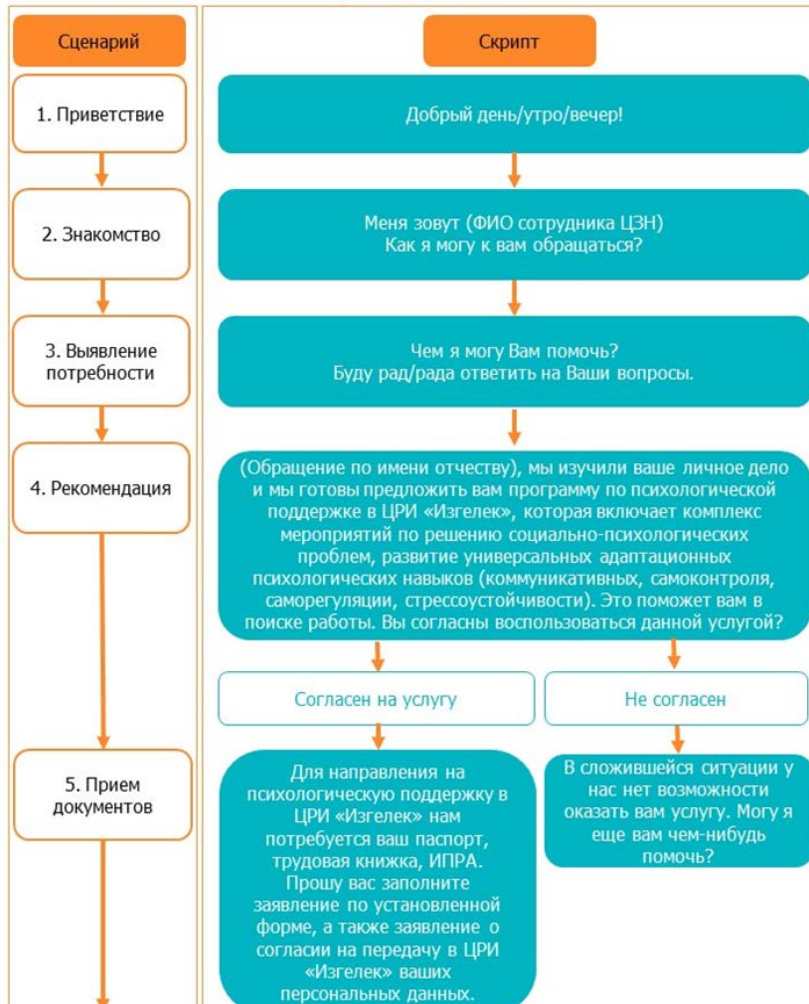
С целью внедрения ЖС:

- **разработана** по каждой услуге технологическая карта с блок-схемой, скриптами;
- **апробирован** комплекс услуг на 3 клиентах;
- **утвержден** приказом директора комплекс услуг в рамках ЖС граждан и БС работодателей

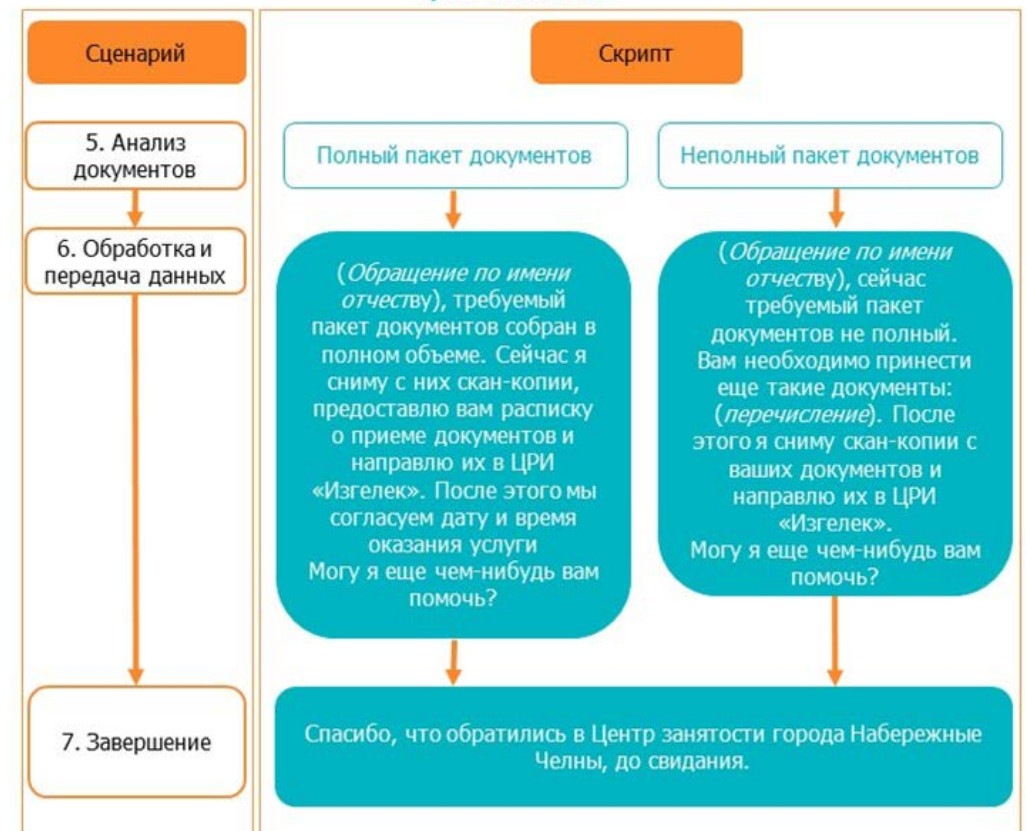
Стандартизированная документация

Для стандартизации и упрощения процесса работы с гражданами, при реализации жизненной ситуации «Содействие гражданам, имеющим инвалидность I, II и III группы инвалидности» были разработаны скрипты. Если следовать тексту скрипта, можно предугадать поведение клиента, выбрать оптимальный вариант ответа и прийти к успешному завершению разговора

Направление на психологическую поддержку безработных инвалидов в ЦРИ «Изгелек»



Направление на психологическую поддержку безработных инвалидов в ЦРИ «Изгелек»



Перечень услуг и сервисов, входящих в ЖС «Содействие занятости гражданам I, II, III группы инвалидности»

В комплекс услуг вошли:
Государственные услуги службы занятости:



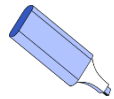
Содействие гражданам в поиске подходящей работы



Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования



Психологическая поддержка безработных граждан



Организация профессионального обучения и дополнительного профессионального образования безработных граждан, включая обучение в другой местности



Организация сопровождения при содействии занятости инвалидов



Перечень услуг и сервисов, входящих в ЖС «Содействие занятости гражданам I, II, III группы ИНВАЛИДНОСТИ»

Государственные услуги службы занятости:



Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, безработных граждан в возрасте от 18 до 25 лет, имеющих среднее профессиональное образование или высшее образование и ищущих работу в течение года с даты выдачи им документа об образовании и о квалификации



Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда



Содействие началу осуществления предпринимательской деятельности граждан



Содействие безработным гражданам и гражданам, зарегистрированным в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы, в переезде и безработным гражданам и гражданам, зарегистрированным в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы, и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости;

Перечень услуг и сервисов, входящих в ЖС «Содействие занятости гражданам I, II, III группы инвалидности»

НОВЫЕ государственные услуги службы занятости:



Создание учетной записи в ЕСИА



Предварительная запись на консультацию в ЦЗН



Консультационное и организационное содействие гражданам в оформлении заявления в электронной форме на портале «Работа в России»



Организация и проведение мероприятий по профилированию граждан



Составление резюме с акцентом на профессиональные преимущества соискателя

Перечень услуг и сервисов, входящих в ЖС «Содействие занятости гражданам I, II, III группы инвалидности»

НОВЫЕ государственные услуги службы занятости:



Индивидуальный план трудоустройства



Школа безработного



Информирование граждан о возможности заключения социального контракта



Информирование граждан о возможности оказания государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта, малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам, а также гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации



Содействие в заключении социального контракта



Выгрузка сведений о доходах безработных граждан в органы социальной защиты

Перечень услуг и сервисов, входящих в ЖС «Содействие занятости гражданам I, II, III группы инвалидности»

НОВЫЕ государственные услуги службы занятости:



СМС-оповещение



Реестр ИПРА



Помощь в получении сведения из ИПРА с ФРИ



Помощь в получении сведений о трудовой деятельности из личного кабинета гражданина



Помощь в получении сведений о состоянии индивидуального лицевого счета (страхового стажа) из личного кабинета гражданина



Консультационное и организационное содействие гражданам и работодателям при регистрации на ЕЦП «Работа в России», в сети SkillsNet, на «Онлайнинспекция.рф», поиске, вводе и проверке сведений при использовании сервисов указанных ресурсов

Перечень услуг и сервисов, входящих в ЖС «Содействие занятости гражданам I, II, III группы инвалидности»

НОВЫЕ государственные услуги службы занятости:



Организация записи на прием в Пенсионный фонд РФ



Помощь в оформлении досрочной пенсии безработным гражданам



Помощь в оформлении выхода на пенсию по старости. Создание макета ЭВД



Организация проведения оплачиваемых общественных работ



«**Клуб** ищущих работу»

Перечень услуг и сервисов, входящих в ЖС «Содействие занятости гражданам I, II, III группы инвалидности»

НОВЫЕ государственные услуги службы занятости:



Организация стажировки



Проведение обучающих мероприятий, конференций, встреч с участием граждан, работодателей, общественных организаций, организаций, осуществляющих образовательную деятельность, социальных партнеров, других заинтересованных участников рынка труда



Организация ярмарок вакансий и учебных рабочих мест

Перечень услуг и сервисов, входящих в ЖС «Содействие занятости гражданам I, II, III группы инвалидности»

НОВЫЕ государственные услуги службы занятости:



Консультирование граждан по вопросу размещения заявления на обучение в рамках национального проекта «Демография»



Сопровождение мероприятий по организации профессионального обучения и дополнительного образования в рамках федерального проекта «Содействие занятости» национального проекта «Демография»



Мониторинг выпуска из учебных заведений



Обучение участников студенческих отрядов



Тренинг «Приемы психологической саморегуляции»

Перечень услуг и сервисов, входящих в ЖС «Содействие занятости гражданам I, II, III группы инвалидности»

НОВЫЕ государственные услуги службы занятости:



Предоставление гражданам информации о порядке защиты прав работников, в том числе о порядке применения мер по устранению обстоятельств и причин выявленных нарушений законодательства о занятости населения и восстановлению нарушенных прав граждан



Прием письменных обращений, содержащих информацию о фактах нарушений трудового законодательства и передача указанных обращений в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов



Юридическая консультация граждан на татарском языке



Юридическая консультация граждан, состоящих на регистрационном учете в центре занятости населения



Организация консультации по правовым вопросам

Перечень услуг и сервисов, входящих в ЖС «Содействие занятости гражданам I, II, III группы инвалидности»

НОВЫЕ государственные услуги службы занятости:



Социальное сопровождение уязвимых групп



Подбор работы с предоставлением жилья гражданам вынужденно покинувших территорию Украины



Поддержка предпринимательской деятельности



Содействие самозанятости граждан

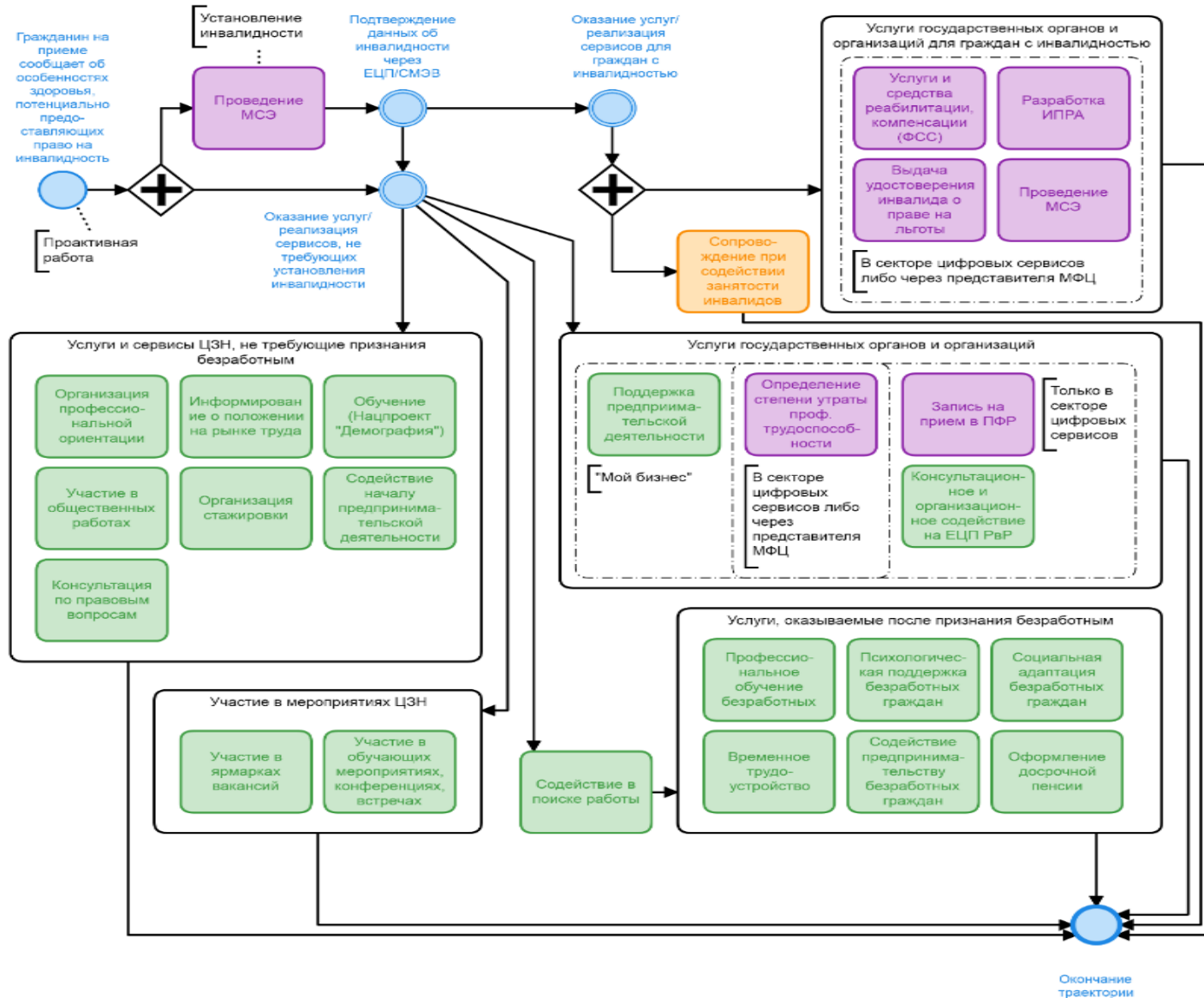
Перечень услуг и сервисов, входящих в ЖС «Содействие занятости гражданам I, II, III группы инвалидности»

ИНЫЕ Государственные услуги службы занятости:

Направление на психологическую поддержку
ГАУСО ЦРИ «Изгелек»



Блок-схема траекторий оказания услуг и сервисов в рамках жизненной ситуации



Администратор



Ключевые обязанности

- Встречает посетителей на входе;
- Помогает взять талон электронной очереди;
- Информирует, консультирует и координирует клиентов при посещении ими центра занятости.



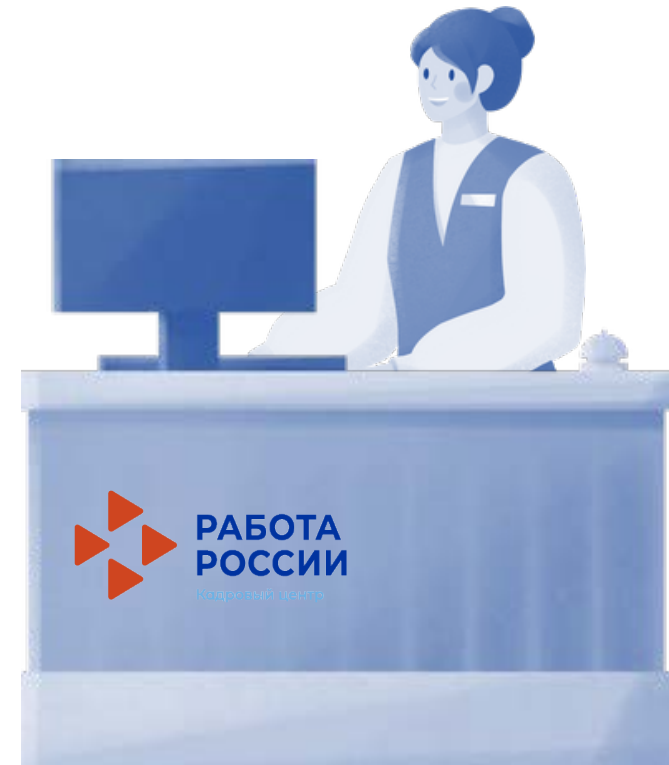
Ключевые документы

- Скрипт взаимодействия;
- Талон электронной очереди.



Рабочее место

- Входная зона, терминал электронной очереди, МФУ, ПК или планшет.



Ролевая модель оказания комплекса услуг и сервисов

Специалист первичного приема



Ключевые обязанности

- Проактивно определяет отнесение гражданина к ЖС в соответствии с его предполагаемыми особенностями здоровья (на основании сообщений гражданина);
- Предлагает заявителю, который, предположительно, относится к целевой аудитории, начать получение услуг и сервисов в рамках комплекса, в том числе получить сервис «Организация проведения медико-социальной экспертизы для установления инвалидности»;
- В случае согласия гражданина, направляет талон электронной очереди к куратору граждан.



Ключевые документы

- Скрипт взаимодействия.



Рабочее место

- Рабочее место размещается в зоне первичного приема, оборудуется ПК с доступом в интернет, ЕЦП «Работа в России», иным ресурсам, необходимым для оказания услуг и сервисов, МФУ.



Куратор гражданина



Ключевые обязанности

- Объясняет заявителю, какие услуги и сервисы, особенно новые, можно получить в рамках ЖС и предлагает особенно важные в ситуации клиента услуги и сервисы;
- Подтверждает отнесение к целевой аудитории при обработке результатов профилирования гражданина на ЕЦП «Работа в России»;
- Согласует индивидуальный план предоставления гражданину государственных услуг (сервисов), реализации мероприятий в области содействия занятости населения дополнительных услуг (далее – индивидуальный план) посредством ЕЦП «Работа в России» и личного взаимодействия, в том числе с помощью удаленных средств связи;
- В ходе согласования объясняет заявителю, какие услуги и сервисы, особенно новые, можно получить в рамках ЖС и предлагает особенно важные в ситуации клиента услуги и сервисы;
- Вносит данные получателя комплекса услуг и сервисов в реестр получателей комплекса услуг и сервисов в соответствии с жизненной ситуацией;
- Оказывает услуги/реализует сервисы в соответствии с разделом 6.2.4.
- Ведет реестр получателей комплексов услуг и сервисов в соответствии с жизненной ситуацией;
- Запрашивает обратную связь и фиксирует в электронном журнале обратной связи;
- Приглашает иного специалиста в случае необходимости либо направляет заявителя к иным специалистам через электронную очередь. В зависимости от технических возможностей и потребностей может осуществляться:
 - Перенаправление талона в системе электронной очереди;
 - Предварительная запись на прием.



Ключевые документы

- Скрипт взаимодействия;
- Индивидуальный план предоставления гражданину государственных услуг (сервисов), реализации мероприятий в области содействия занятости населения, дополнительных услуг;
- Реестр получателей комплекса услуг и сервисов в соответствии с жизненной ситуацией;
- Документы в соответствии со стандартами оказания услуг, рекомендациями по порядку оказания дополнительных услуг, исполнения полномочий или реализации сервисов;
- Журнал обратной связи об оказании услуг и реализации сервисов ЦЗН.



Рабочее место

- Рабочее место размещается в зоне работы с работодателями, оборудуется ПК с доступом в интернет, ЕЦП «Работа в России», иным ресурсам, необходимым для оказания услуг и сервисов, МФУ.



Оказываемые услуги и реализуемые сервисы в рамках комплекса

- Информирование граждан и работодателей о положении на рынке труда в Российской Федерации, правах и гарантиях в области занятости населения и защиты от безработицы;
- Содействие гражданам в поиске подходящей работы;
- Организация консультации по правовым вопросам;
- Организация сопровождения при содействии занятости инвалидов;
- Организация стажировки;
- Помощь в оформлении досрочной пенсии безработным гражданам.

Ролевая модель оказания комплекса услуг и сервисов

Специалист сектора по развитию карьеры



Ключевые обязанности

- Оказывает услуги по развитию карьеры



Ключевые документы

- Скрипт взаимодействия;
- Документы в соответствии со стандартами оказания услуг, рекомендациями по порядку оказания дополнительных услуг, исполнения полномочий или реализации сервисов.



Рабочее место

- Рабочее место размещается в секторе по развитию карьеры, оборудуется ПК с доступом в интернет, ЕЦП «Работа в России», иным ресурсам, необходимым для оказания услуг и сервисов, МФУ.

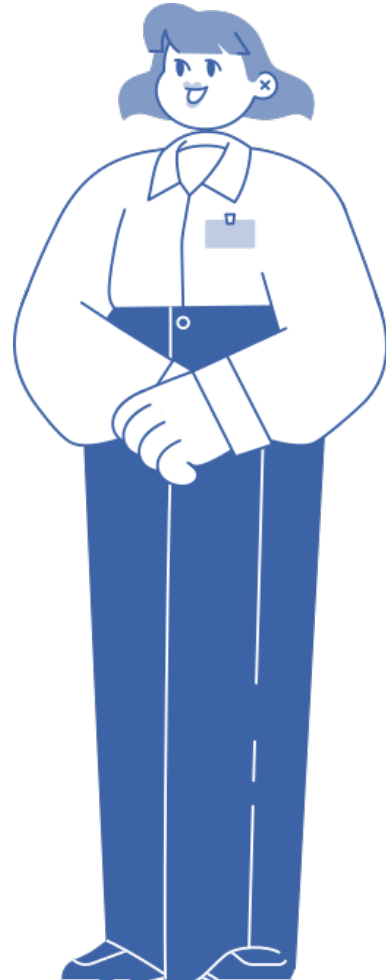


Оказываемые услуги и реализуемые сервисы в рамках комплекса

- Сопровождение мероприятий по организации профессионального обучения и дополнительного образования в рамках федерального проекта «Содействие занятости» национального проекта "Демография".
- Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования;
- Организация профессионального обучения и дополнительного профессионального образования безработных граждан, включая обучение в другой местности.



Психолог



Ключевые обязанности

- Оказывает услуги, связанные с улучшением психологического состояния граждан.



Ключевые документы

- Скрипт взаимодействия;
- Документы в соответствии со стандартами оказания услуг, рекомендациями по порядку оказания дополнительных услуг, исполнения полномочий или реализации сервисов.



Рабочее место

- Рабочее место размещается в отдельном кабинете для проведения индивидуальных консультаций, а также в зале групповых мероприятий, оба рабочих места оборудуются ПК с доступом в интернет, ЕЦП «Работа в России», иным ресурсам, необходимым для оказания услуг и сервисов, МФУ.



Оказываемые услуги и реализуемые сервисы в рамках комплекса:

- Психологическая поддержка безработных граждан;
- Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда.

Ролевая модель оказания комплекса услуг и сервисов

Специалист зоны индивидуальной работы с гражданами



Ключевые обязанности

- Оказывает иные услуги и реализует иные сервисы, требующие индивидуального взаимодействия.



Ключевые документы

- Скрипт взаимодействия;
- Документы в соответствии со стандартами оказания услуг, рекомендациями по порядку оказания дополнительных услуг, исполнения полномочий или реализации сервисов.



Рабочее место

- Рабочее место размещается в зоне индивидуальной работы с гражданами, оборудуется ПК с доступом в интернет, ЕЦП «Работа в России», иным ресурсам, необходимым для оказания услуг и сервисов, МФУ.



Оказываемые услуги и реализуемые сервисы в рамках комплекса

- Организация проведения оплачиваемых общественных работ;
- Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, безработных граждан в возрасте от 18 до 25 лет, имеющих среднее профессиональное образование или высшее образование и ищущих работу в течение года с даты выдачи им документа об образовании и о квалификации;
- Содействие началу осуществления предпринимательской деятельности граждан;
- Содействие началу осуществления предпринимательской деятельности безработных граждан, включая оказание гражданам, признанным в установленном порядке безработными, и гражданам, признанным в установленном порядке безработными и прошедшим профессиональное обучение или получившим дополнительное профессиональное образование по направлению органов службы занятости, единовременной финансовой помощи при государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, государственной регистрации создаваемого юридического лица, государственной регистрации крестьянского (фермерского) хозяйства, постановке на учет физического лица в качестве налогоплательщика налога на профессиональный доход.

Ролевая модель оказания комплекса услуг и сервисов

Специалист зоны работы с работодателями, ответственный за проведение ярмарок вакансий и учебных рабочих мест



Ключевые обязанности

- Проводит ярмарки вакансий и учебных рабочих мест



Ключевые документы

- Скрипт взаимодействия;
- Документы в соответствии со стандартами оказания услуг, рекомендациями по порядку оказания дополнительных услуг, исполнения полномочий или реализации сервисов.



Рабочее место

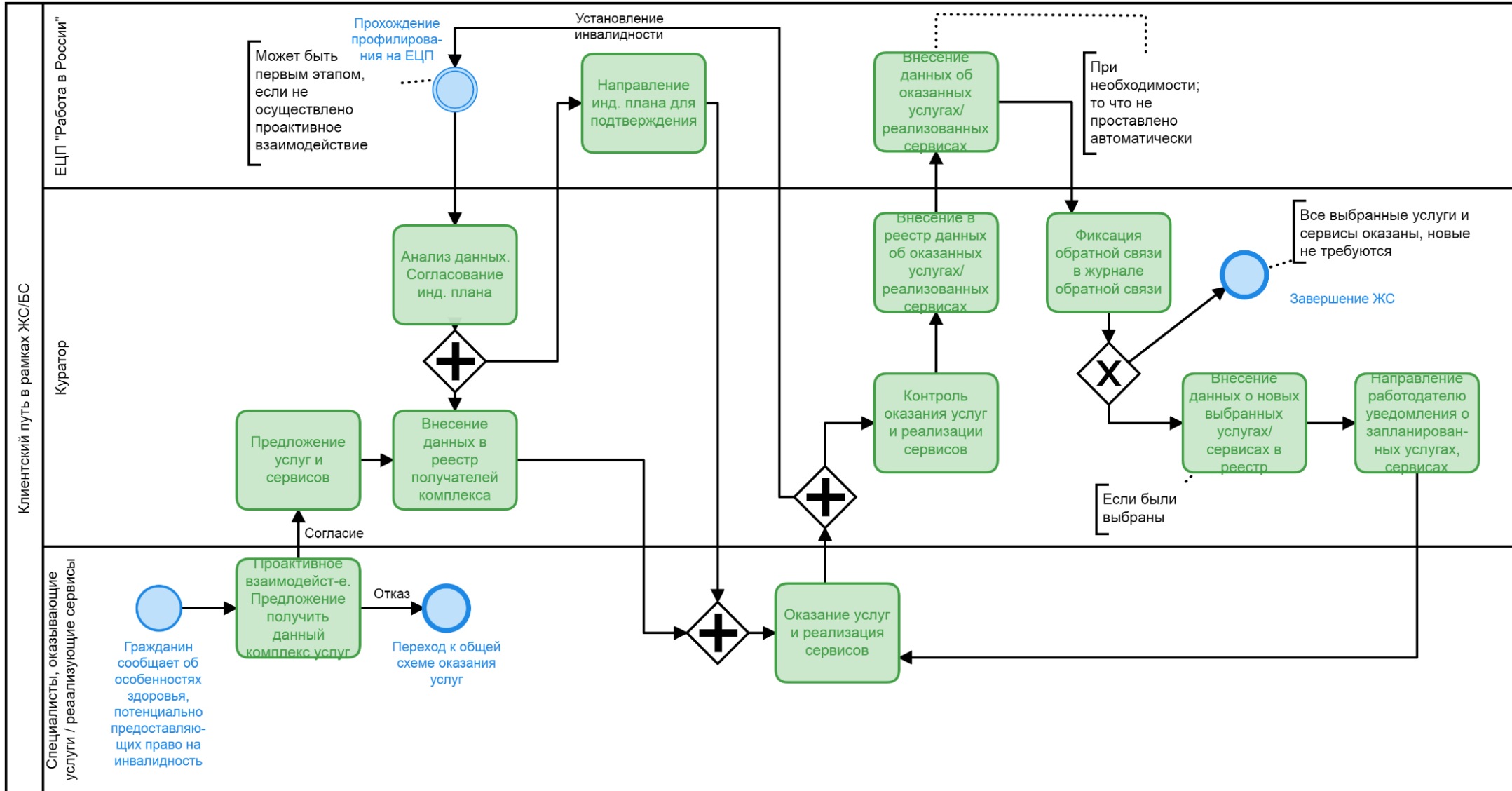
- Рабочее место размещается в зале групповых мероприятий, оборудуется ПК с доступом в интернет, ЕЦП «Работа в России», иным ресурсам, необходимым для оказания услуг и сервисов, МФУ.



Оказываемые услуги и реализуемые сервисы в рамках комплекса

- Организация ярмарок вакансий и учебных рабочих мест.

Блок-схема, отражающая ход предоставления комплекса



Индивидуальный план трудоустройства

Жизненные ситуации

Содействие занятости гражданам I, II, III группы инвалидности ;

Иванов Василий Семенович 14.04.1965 (58)
№ 0610120/2331 от 02.03.2023 (02.03.2023)

Синицина Т.Н. БЕЗР (55) Поиск подходящей работы ПОР, ПР

Жизненные ситуации Содействие занятости гражданам I, II, III группы инвалидности ;

Создание плана

Добавить Куратор Рева Н.С. (31-3340, ЦЗН г.Набережные Челны)

	Актуальный перечень действий	Примечание	ЖС	Профилитрование	Потребность определена	В срок до	Потребн...
✓	Содействие гражданам в поиске подхо...		✓	✓	23.05.2023	23.05.2023	Необход
✓	Организация и проведение специальны...		✓	✓	23.05.2023	23.05.2023	Необход
✓	Профессиональная ориентация граждан		✓	✓	23.05.2023	23.05.2023	Необход
✓	Содействие самозанятости безработны...		✓	✓	23.05.2023	23.05.2023	Необход
✓	Психологическая поддержка беработн...		✓	✓	23.05.2023	23.05.2023	Необход
✓	Профессиональное обучение и дополн...		✓	✓	23.05.2023	23.05.2023	Необход
✓	Социальная адаптация		✓	✓	23.05.2023	23.05.2023	Необход
✓	Организация временного трудоустройс...		✓	✓	23.05.2023	23.05.2023	Необход
✓	Организация временного трудоустройс...		✓	✓	23.05.2023	23.05.2023	Необход
✓	Организация проведения оплачиваемы...		✓	✓	23.05.2023	23.05.2023	Необход
✓	Содействие занятости инвалидов		✓	✓	23.05.2023	23.05.2023	Необход
✓	Ярмарки вакансий		✓	✓	23.05.2023	23.05.2023	Необход
✓	Проведение ярмарки вакантных рабоч...		✓	✓	23.05.2023	23.05.2023	Необход
✓	Помощь в оформлении досрочной пенс...		✓	✓	23.05.2023	23.05.2023	Необход

Сохранить Отменить



В целях **реализации индивидуального подхода** в работе с клиентами внедрено новое мероприятие – разработка индивидуального плана трудоустройства

При **первичном обращении** гражданина в ЦЗ специалист беседует с ним и определяет жизненную ситуацию клиента. **Совместно** разрабатывается индивидуальный план трудоустройства для гражданина, имеющего инвалидность, учитывая рекомендации и противопоказания к труду прописанных в ИПРА, а так же профессиональную востребованность и мотивацию к труду. Это **позволяет минимизировать** время для поиска работы и определить основные направления работы с гражданином

№ 0610120/2331 от 02.03.2023 (02.03.2023) Синицина Т.Н. Поиск подходящей работы
БЕЗР (55) ПОР, ПР

Экран приема

Удостоверение личности	Паспорт РФ, Отделением в Автозаводском районе Отдела УФМС России по РТ в г.
Адрес регистрации	423800, г Набережные Челны, наб им Габдуллы Тукая, д.
Телефоны	Мобильный (960)
Лица на содержании	
Отношение к занятости	Незанятый гражданин
Основание незанятости	Уволенный из организации
Образование	Среднее профессиональное (в т.ч. начальное профессиональное)
Последнее место работы (учебы, службы)	15.04.2022, 77.3 Расторжение трудового договора по инициативе работника (собственному желанию), МУП "Парк культуры и отдыха", Разнорабочий
Стаж за 12 месяцев	6/3
Особые категории	Лицо с ограничением трудоспособности по медицинским п. Разведена (разведен); Повторно обратившийся;
Региональные особо учитываемые категории	
Комплект документов с	02.03.2023
Признан безработным с	02.03.2023, приказом от 09.03.2023

Результаты прошлых посещений

- 12. Назначенные посещения
- 14. Рекомендации профконсультанта

Типовые операции

- 21. Изменение основных сведений
- 22. Изменение информации о занятости и трудовой деятельности
- 23. Изменение особых категорий и ограничений трудоспособности
- 24. Изменение пожеланий к профобучению и размещению данных
- 25. Изменение реквизитов для перечислений
- 26. Прием документов
- 27. Изменение данных личного кабинета гражданина
- 28. Работа с резюме
- 29. Индивидуальный план содействия трудоустройству**

Трудоустройство

- 31. Подбор подходящей работы
- 35. Результаты подбора подходящей работы
- 36. Направления на работу
- 38. Трудоустройство
- 40. Передача документов

Профобуч

- 53. Подбор вариантов профобучения
- 54. Предложения вариантов профобучения
- 55. Направления на профобучение
- 56. Отметка о начале профобучения
- 57. Профобучение

Услуги

- 66. Профилирование
- 68. Оказанные услуги

Личное дело Закреть

Индивидуальный план фиксируется в ПК Катарсисе. Для этого была разработана **дополнительная функция** и вкладка №29

29. Индивидуальный план содействия трудоустройству



Индивидуальный план содействия трудоустройству

План от 25.11.2022

- Содействие гражданам в поиске подходящей работы**
Срок исполнения: 31.12.2022
- Организация и проведение специальных мероприятий по профилированию безработных граждан**
Срок исполнения: 31.12.2022
- Профессиональная ориентация граждан**
Срок исполнения: 31.12.2022
- Содействие самозанятости безработных граждан**
Срок исполнения: 31.12.2022
- Психологическая поддержка безработных граждан**
Срок исполнения: 31.12.2022
- Профессиональное обучение и дополнительное профессиональное образование безработных граждан**
Срок исполнения: 31.12.2022
- Социальная адаптация**
Срок исполнения: 31.12.2022
- Организация временного трудоустройства безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы**
Срок исполнения: 31.12.2022
- Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет**
Срок исполнения: 31.12.2022
- Организация проведения оплачиваемых общественных работ**
Срок исполнения: 31.12.2022
- Ярмарки вакансий**
Срок исполнения: 31.12.2022
- Проведение ярмарки вакантных рабочих мест для лиц с ограниченными возможностями здоровья**
Срок исполнения: 25.11.2022
- Помощь в оформлении досрочной пенсии безработным гражданам**
Срок исполнения: 25.11.2022
- Помощь в оформлении выхода на пенсию по возрасту**
Срок исполнения: 25.11.2022
- Информирование граждан о возможности оказания государственной социальной помощи**
Срок исполнения: 25.11.2022
- Профобучение женщин в отпуске по уходу за ребенком, незанятых граждан, которым назначена страховая пенсия по старости**
Срок исполнения: 25.11.2022
- Прием письменных обращений, содержащих информацию о фактах нарушения трудового законодательства**
Срок исполнения: 25.11.2022
- Направление на психологическую адаптацию инвалидов в центр реабилитации инвалидов "Изаелек"**
Срок исполнения: 31.12.2022
- Юридическая консультация граждан**
Срок исполнения: 31.12.2022
- Предоставление гражданам информации о порядке защиты прав работников**
Срок исполнения: 25.11.2022

В плане указывается **перечень мероприятий и услуг** по содействию в трудоустройстве с указанием сроков исполнения и результатов, в том числе мероприятия мотивирующего характера:



социальная адаптация,



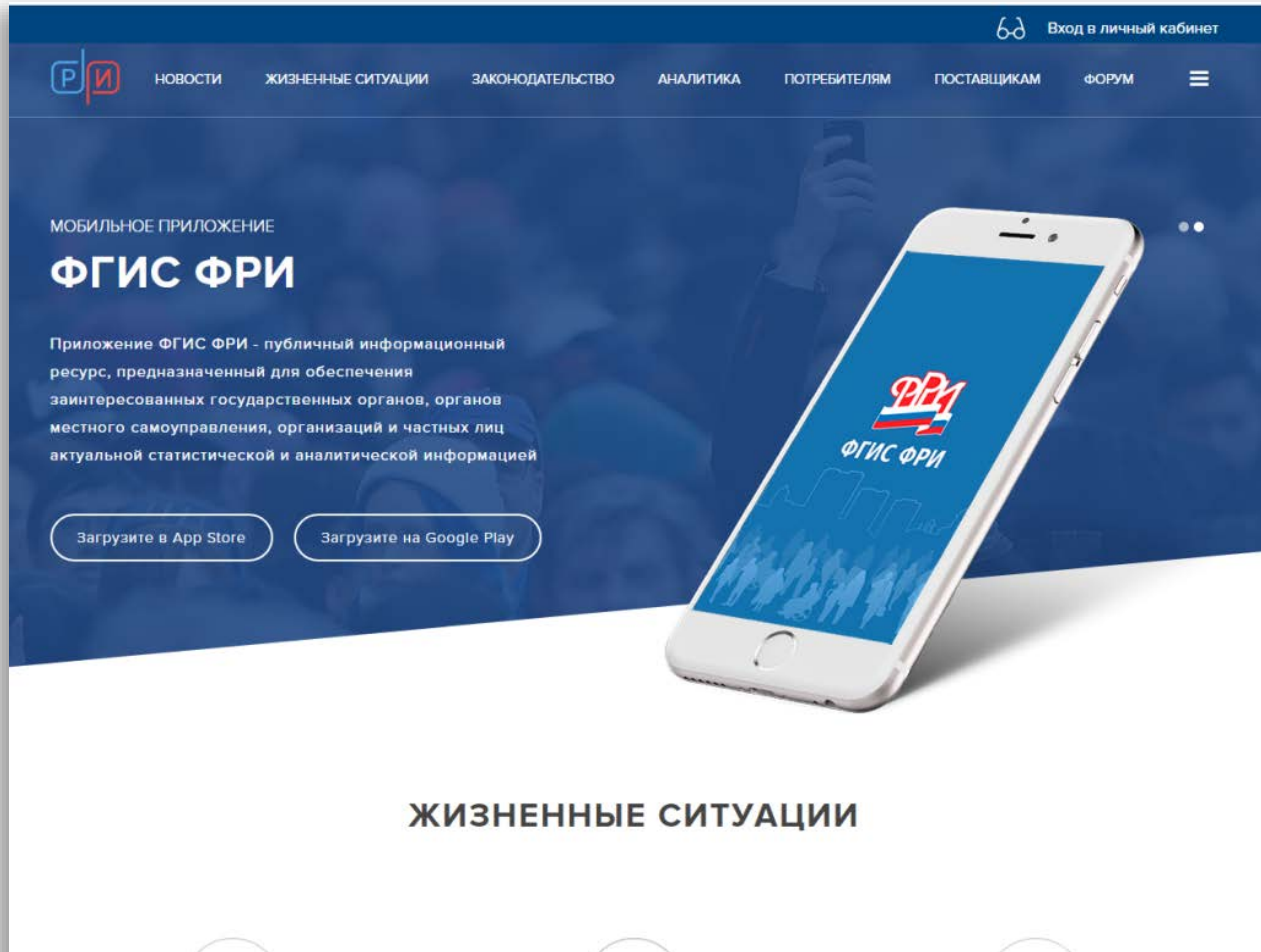
составление резюме с акцентом на профессиональные преимущества соискателя,



психологическая поддержка

Индивидуальный план трудоустройства составляется в **двух экземплярах**: один выдается гражданину на руки, второй прикладывается в личном деле

Новый сервис: «Помощь в получении сведения из ИПРА с ФРИ»



С 01.01.2020 года Бюро МСЭ **не выдавали** ИПРА **на бумажном** носителе, а направляли ее по электронной почте гражданину. Не у всех инвалидов есть возможность распечатать ИПРА.



При посещении работодателя необходимо всегда иметь ИПРА, ведь именно в ней указаны рекомендации и противопоказания к труду.



Поэтому мы разработали **новый сервис «Помощь в получении сведения из ИПРА с ФРИ».**

Федеральная государственная информационная система «Федеральный Реестр Инвалидов» - это **единая база** данных для граждан, признанных в установленном порядке инвалидами, и для органов власти, которые оказывают услуги или меры социальной поддержки инвалидам.

ФЕДЕРАЛЬНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ РЕЕСТР ИНВАЛИДОВ

Профиль

Дата рождения: 18.10.19

СНИЛС:

Место жительства: Адрес места жительства: 423822, Татарстан Респ, Набережные Челны

Инвалидность установлена: Впервые

Дата установления инвалидности: 14.07.2021

Группа инвалидности: Третья группа

Причина инвалидности: Общее заболевание

Инвалидность установлена на срок до: 01.08.2022

Дата проведения очередного переосвидетельствования: 01.07.2022

Номер и дата акта освидетельствования гражданина ФГУ МСЭ: Номер: 1401.32.16/2021
Дата: 14.07.2021

Серия и номер справки, подтверждающей факт установления инвалидности (выписки из акта освидетельствования гражданина, признанного инвалидом): Серия: МСЭ-2019
Номер: 1240964

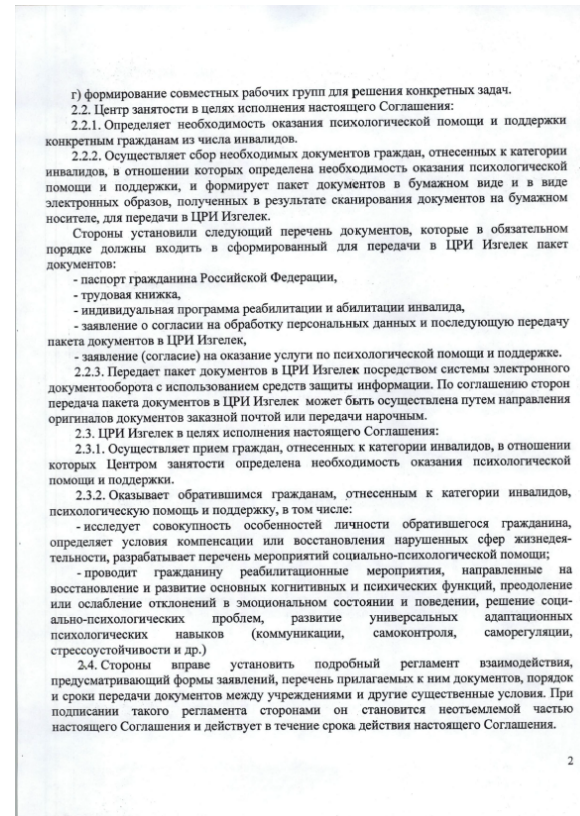
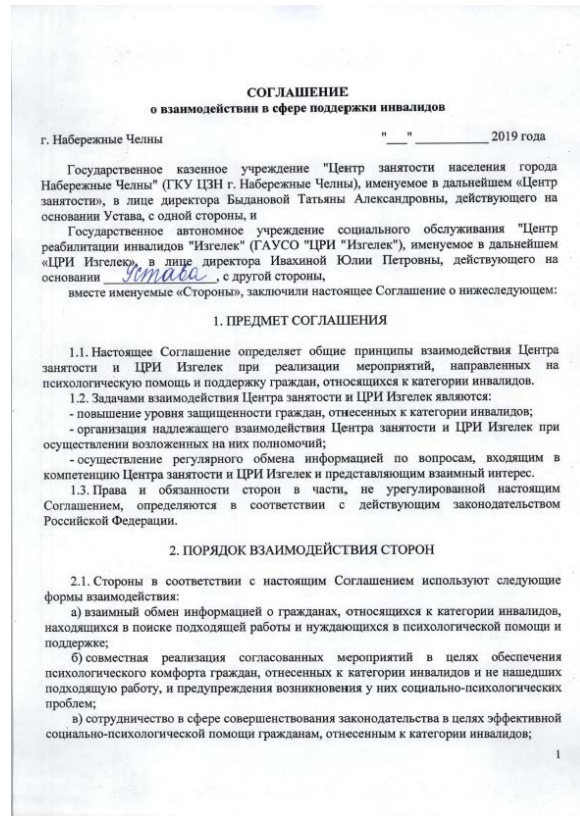
Дата выдачи справки, подтверждающей факт установления инвалидности (выписки из акта освидетельствования гражданина, признанного инвалидом): 14.07.2021

Дата выдачи дубликата выписки из акта освидетельствования Нет данных

С помощью данного сервиса гражданин **имеет возможность ознакомиться** не только с рекомендациями о показанных и противопоказанных видах трудовой деятельности с учетом нарушений функций организма человека, но и с мероприятиями по медицинской и социальной реабилитации и абилитации, с рекомендациями по производственной адаптации.

Специалист ГКУ ЦЗН проводит консультацию инвалиду о возможности получения технических средств реабилитации, которые предоставляются инвалиду за счет средств федерального бюджета, и о возможности получения санаторно-курортного лечения

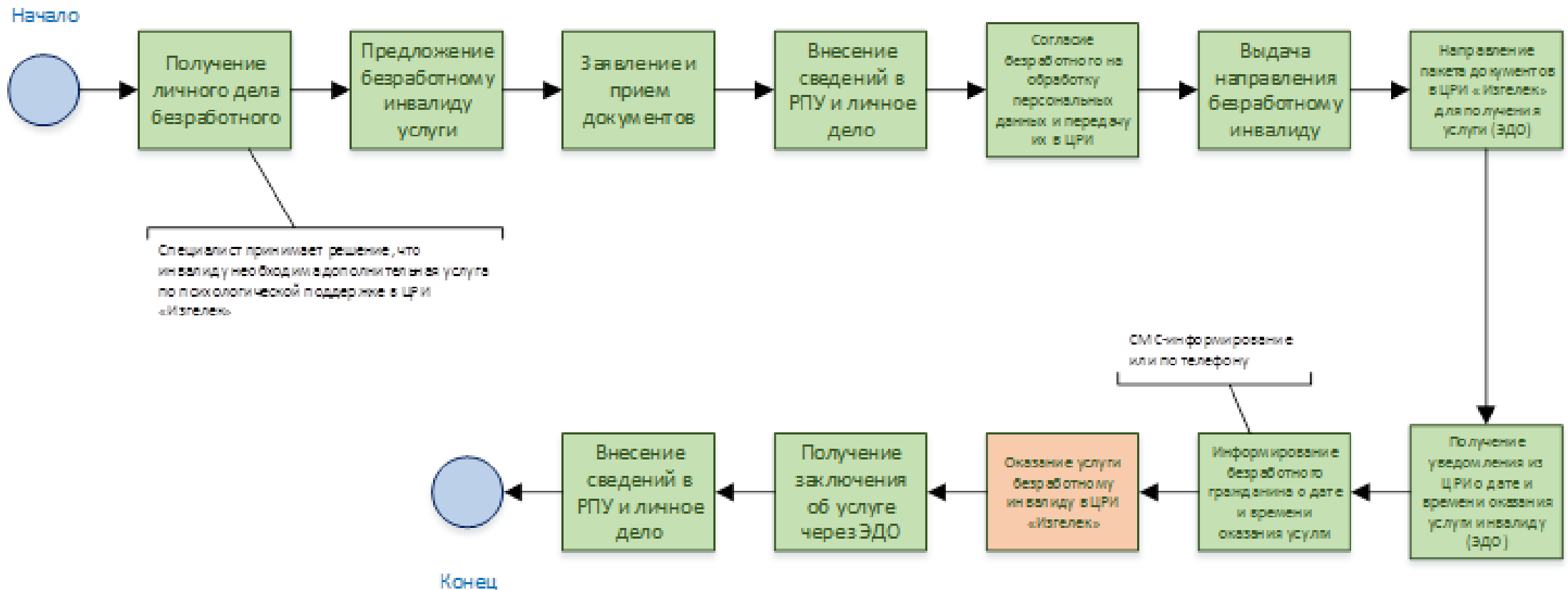
Соглашение с ЦРИ «Изгелек» по оказанию услуги «Направление на психологическую поддержку инвалидов»



В рамках разработки и реализации жизненной ситуации «Содействие занятости гражданам I, II и III группы инвалидности» 16.10.2019 года было заключено Соглашение о взаимодействии в сфере поддержке инвалидов между Государственным казенным учреждением «Центр занятости населения города Набережные Челны» и Государственным автономным учреждением социального обслуживания «Центр реабилитации инвалидов Изгелек». Для данной категории граждан была разработана новая услуга, которую предоставляет ГАУСО ЦРИ «Изгелек»

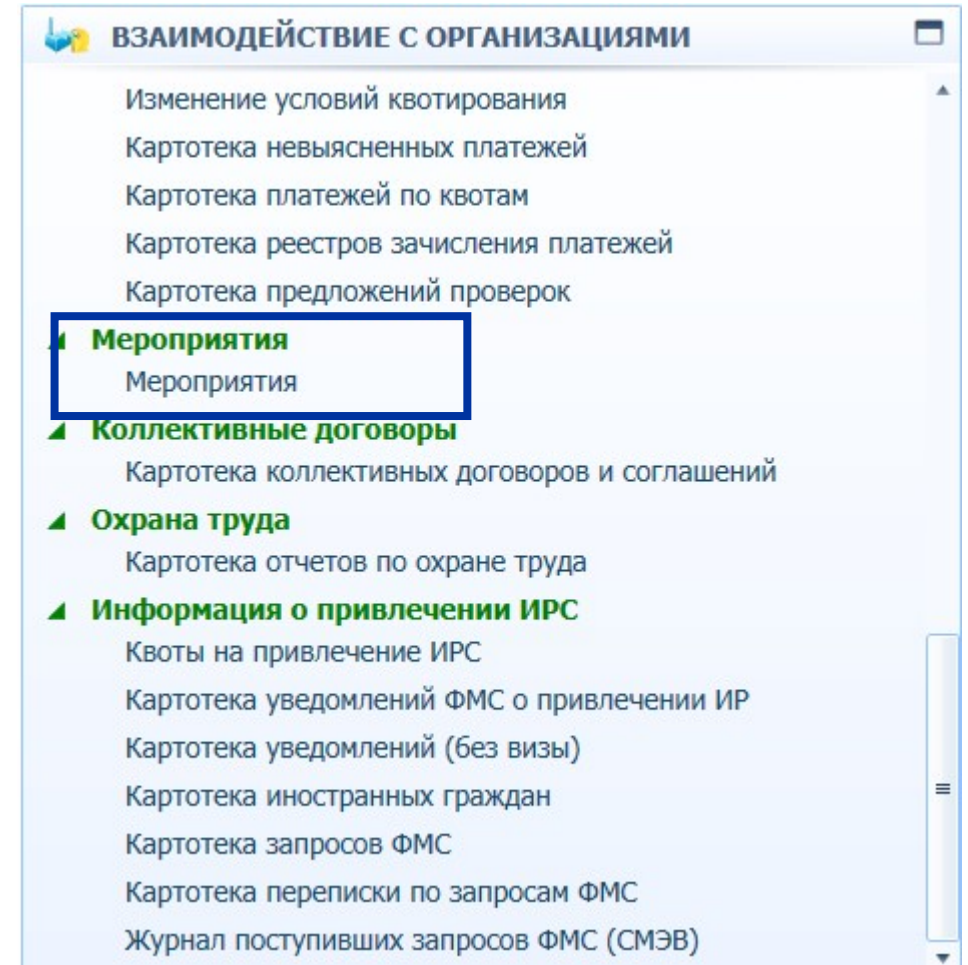
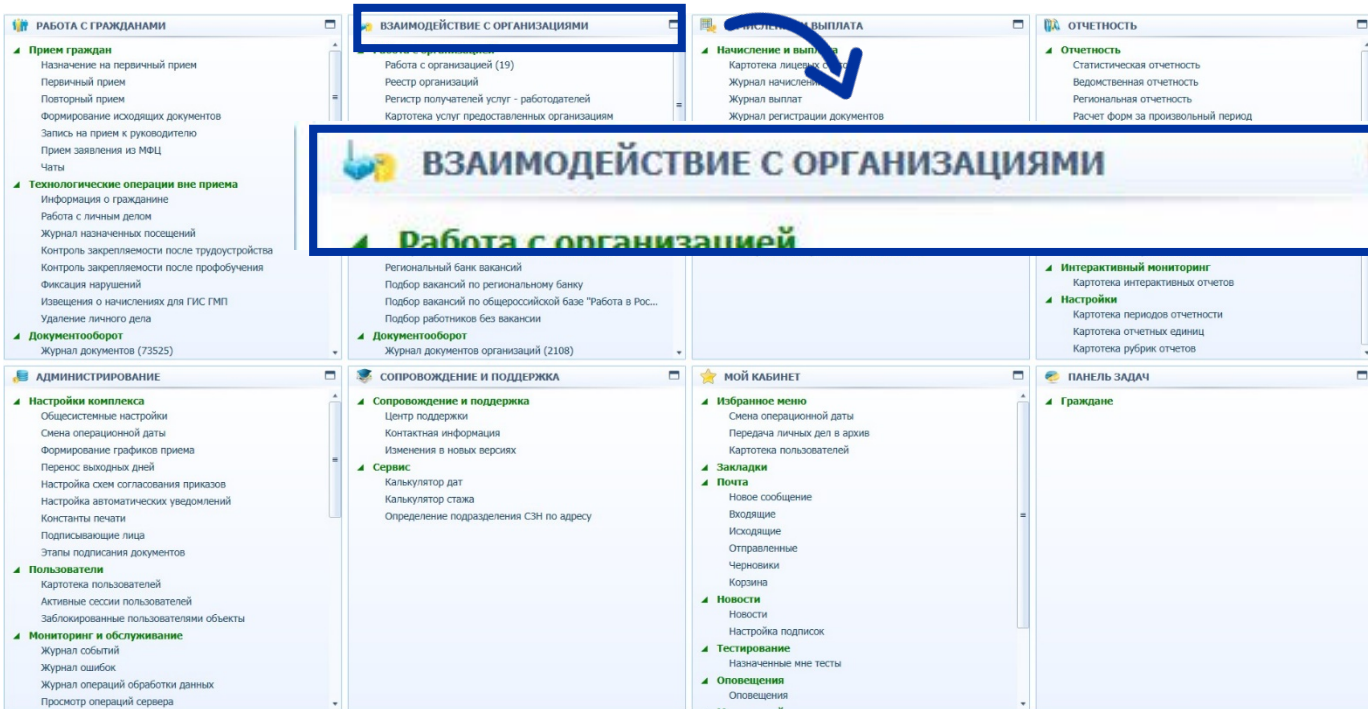
Технология работы

Схема взаимодействия следующая: при обращении гражданина в Центр занятости населения специалист беседует и определяет необходимость оказания психологической поддержки и помощи инвалиду. Специалист осуществляет сбор необходимых документов гражданина, которые относятся к категории инвалидов, и формирует пакет документов в бумажном виде для передачи в ЦРИ «Изгелек».



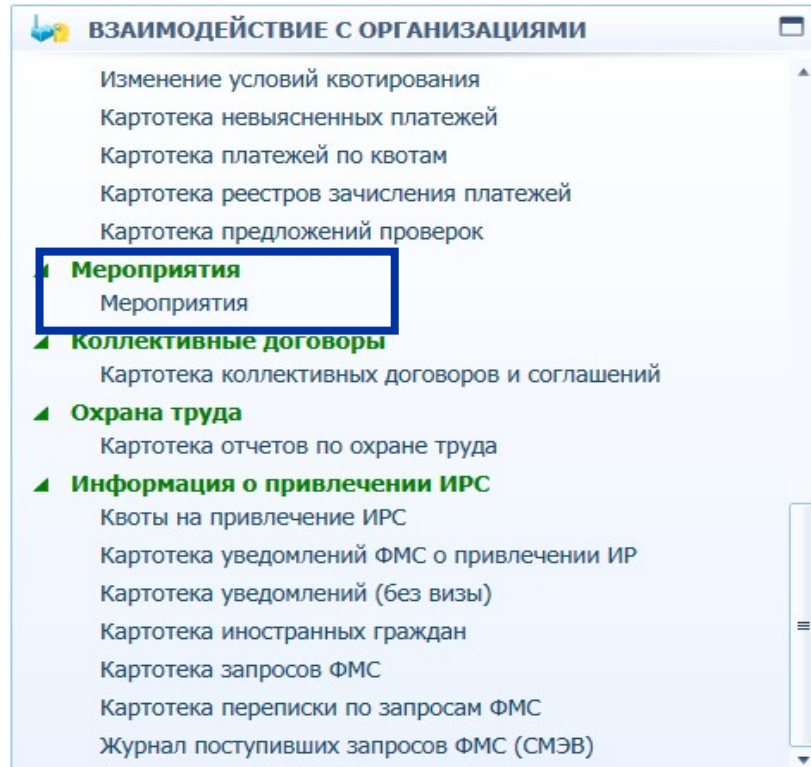
Направление на психологическую поддержку в ГАУСО ЦРИ «Изгелек»

В ПК Катарсис в разделе мероприятия фиксируются все граждане, которые были направлены и получили услугу психологической помощи в ГАУСО «Изгелек»



Направление на психологическую поддержку в ГАУСО ЦРИ «Изгелек»

Специальный учет направленных граждан осуществляется в
«Журнале направленных граждан на психологическую помощь в ГАУСО ЦРИ «Изгелек»



Мероприятие **ГАУСО ЦРИ Изгелек**
Учётный номер **02600001/2331**
Период проведения **01.01.2023 0:00 - 31.12.2023 0:00** Сотрудник: Рева Н.С.

1. Основные сведения 2. Граждане 3. Организации 4. Уведомления

Описание мероприятия

Тип * **Встреча**

Специализация **Психологическая поддержка**

Наименование **ГАУСО ЦРИ Изгелек**

Место проведения **ГАУСО ЦРИ Изгелек**

Проведение online

Код по ОКАТО

Период проведения

Начало * **01.01.2023** 0:00

Окончание * **31.12.2023** 0:00

Организаторы

Добавить Открыть Исклучить

Номер	Дата	Вид	Начало	Окончание	Мест	Сумма	Остаток	Статус
-------	------	-----	--------	-----------	------	-------	---------	--------

Групповой учет незарегистрированных в СЭН участников

Добавить Изменить Удалить

Количество	Способ взаимодействия	Описание
------------	-----------------------	----------

Результаты мероприятия

Сохранить Отменить

Направление на психологическую поддержку в ГАУСО ЦРИ «Изгелек»

Перечень документов:



паспорт



трудовая книжка



ИПРА



предложение (согласие) на оказание
услуги по психологической поддержке

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА, ЗАНЯТОСТИ И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЦЕНТР ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА НАБЕРЕЖНЫЕ ЧЕЛНЫ»

Предложение о предоставлении государственной услуги
по психологической помощи и поддержке граждан, имеющих инвалидность

ГКУ Центр занятости населения г. Набережные Челны
предлагает гражданину:

Торбенковой Веронике
(фамилия, имя, отчество)

получить государственную услугу по психологической помощи и поддержке
граждан, имеющих инвалидность в ГАУСО Центре реабилитации
инвалидов «Изгелек», который находится по адресу: г. Набережные Челны,
ул. Комарова, 5, корпус (ЗЯБ 18/2Б).

Предложение выдал специалист ГКУ Центр занятости населения:

Вед. инспектор (должность) В.В. (подпись) Ива Нс (Ф.И.О.)

“ ” 20__ г. МП

С предложением ознакомлен, согласен / не согласен (нужно подчеркнуть)

“ ” 20__ г. _____
(подпись гражданина)

Направление на психологическую поддержку в ГАУСО ЦРИ «Изгелек»

Пакет документов в ГАУСО ЦРИ «Изгелек» гражданин предоставляет **самостоятельно**.

Психолог ЦРИ «Изгелек» в целях исполнения данного Соглашения **осуществляет**:



прием граждан



разрабатывает перечень мероприятий социально-психологической помощи



проводит гражданину реабилитационные мероприятия, которые направлены на восстановление и развитие основных когнитивных и психических функций, развитие универсальных адаптационных психологических навыков (коммуникаций, самоконтроля, саморегуляции, стрессоустойчивости и т.д.).

После предоставления услуги сотрудник ГАУСО ЦРИ «Изгелек» выдает заключение об оказании психологической помощи и поддержке инвалиду

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА, ЗАНЯТОСТИ И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЦЕНТР ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА НАБЕРЕЖНЫЕ ЧЕЛНЫ»

Заключение о предоставлении государственной услуги
по психологической помощи и поддержке граждан, имеющих
инвалидность.

На основании Соглашения о взаимодействии в сфере поддержке
инвалидов между ГКЦ Центр занятости населения г. Набережные Челны и
ГАУСО Центр реабилитации инвалидов «Изгелек» гражданину:
Гордишова Вероника Викторовна
(Фамилия, имя, отчество гражданина)

была предоставлена государственная услуга по психологической помощи и
поддержке граждан, имеющих инвалидность.

Рекомендовано: профессии типа «человек-знаковые
системы» - работа с цифрами, формулами - экономика,
также профессии типа «человек-художественный
образ» - создание, проектирование, художественное
выполнение, рекомендовано занятия в сфере
общественных связей для телесности.
Работник Центра Реабилитации инвалидов «Изгелек»

психолог (должность) Тол (подпись) Толемова У.А. (Ф.И.О.)

29 04 2021 г.

С заключением ознакомлен:

29 04 2021 г. Тол (подпись гражданина)



Новая услуга: Реестр ИПРА

РАБОТА С ГРАЖДАНАМИ

- Прием граждан**
 - Назначение на первичный прием
 - Первичный прием
 - Повторный прием
 - Формирование исходящих документов
 - Прием заявления из МФЦ
- Технологические операции вне приема**
 - Информация о гражданах
 - Работа с личным делом
 - Журнал назначенных посещений
 - Контроль закрепляемости после трудоустройства
 - Контроль закрепляемости после профобучения
 - Фиксация нарушений
 - Извещения о начислениях для ГИС ГМП
- Документооборот**
 - Журнал документов (73375)
 - Картотека запросов на получение исходящих документов
 - Журнал электронных документов
 - Электронные документы для подписания
 - Реестр сертификатов
- Приказооборот**
 - Рекомендуемые решения
 - Согласование приказов
 - Доведение приказов
 - Журнал приказов
- Групповые технологические операции**
 - Формирование напоминаний
 - Регистр граждан для объединения
 - Взаимодействие с Социальным фондом
 - Фиксация перерегистраций и расчетных дат
 - Групповое формирование исходящих документов
 - Передача личных дел в архив
- Участники специальных программ**
 - Ввод информации о трудоустройстве
 - Личные дела по вакансии
 - Личные дела по договору
 - Картотека периодов работ по специальным программам
- Сведения о гражданах**
 - Регистр получателей услуг
 - Реестр личных дел
 - Архив личных дел
 - Заявления граждан с портала Работа в России
 - Картотека резюме
- Учет граждан по категориям**
 - Учет граждан по категориям
 - Учет получателей реабилитационных услуг
- Сведения об услугах**
 - Картотека услуг предоставленных гражданам
 - Отказы в предоставлении услуг гражданам
 - Результаты тестирования граждан
- Реабилитация инвалидов**
 - Реестр инвалидов
 - Реестр ИПРА
 - Реестр отчетов ИПРА
- МФЦ**
 - Назначение заявлений
 - Журнал заявлений

06.10.200
ИПРА инвалида №177.37.16/2023 от 01.03.2023

Гр Инв Пер Витрина МСЭ

1. Основные сведения 2. Ограничения жизнедеятельности 3. Направления реабилитации 4. Прогнозируемый результат 5. Перечень мероприятий СЗН 6. Отчеты о выполнении рекомендаций

Перечень мероприятий

Автор: Кузнецова Р.М.

Номер:

Дата формирования * 01.03.2023

Дата ознакомления 01.03.2023

Способ ознакомления По телефону

Сотрудник ознакомил Кузнецова Р.М.

Добавить Изменить Удалить Заполнить на основе рекомендуемых мероприятий

Дата начала	Дата окончания	Мероприятие	Исполнитель
01.03.2023	07.10.2023	Профессиональная ориентация	ГКУ ЦЗН г.Набережные Чел...
01.03.2023	07.10.2023	Содействие в трудоустройстве	ГКУ ЦЗН г.Набережные Чел...

Из Бюро Медико-социальной экспертизы в ПК Катарсис в раздел **«Реестр ИПРА»** поступают **новые ИПРА** инвалидов трудоспособного возраста, которые **содержат заключение** о рекомендуемом характере, условиях и противопоказаниях к труду, при подборе подходящей работы.

Новая услуга: Реестр ИПРА

**ПЕРЕЧЕНЬ МЕРОПРИЯТИЙ,
необходимых для исполнения службой занятости населения,
возложенных на нее индивидуальной программой реабилитации
или абилитации инвалида (далее - Перечень мероприятий)**

Бюро №33

(наименование федерального государственного учреждения медико-социальной экспертизы, выдавшего индивидуальную программу реабилитации или абилитации инвалида (далее - ИПРА, инвалида))

Государственное казенное учреждение "Центр занятости населения города Набережные Челны"

(наименование исполнителя Перечня мероприятий - государственного учреждения службы занятости населения, в адрес которого направляется для исполнения Перечень мероприятий (далее - ЦЗН))

до 01.12.2022 г.

(срок, в течение которого ЦЗН должен быть выполнен Перечень мероприятий)

1. Общие данные о гражданине

ИПРА инвалида №1533.33.16/2021 к протоколу проведения медико-социальной экспертизы
гражданина №2285.33.16/2021 от 02.12.2021 г.

1.	Фамилия	
2.	Имя	
3.	Отчество	
4.	Дата рождения	16.10.19;
5.	Возраст	
6.	Группа инвалидности	2
7.	Адрес места жительства	
8.	Лицо без определенного места жительства	
9.	Лицо без постоянной регистрации	
10.	Контактная информация	
10.1.	Контактные телефоны	896(
10.2.	Адрес электронной почты	
11.	Страховой номер (СНИЛС)	

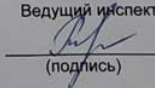
2. Мероприятия, возложенные ИПРА инвалида на службу занятости населения

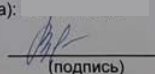
2.1 Содействие в трудоустройстве

№	Наименование мероприятия	Дата исполнения	Исполнитель
1.	Содействие в трудоустройстве	13.12.2021 - 01.12.2022	ГКУ Центр занятости населен

2.2 Организация профессиональной ориентации

№	Наименование мероприятия	Дата исполнения	Исполнитель
1.	Профессиональная ориентация	13.12.2021 - 01.12.2022	ГКУ Центр занятости населен

Дата формирования: "13" 12 2021 г. Исполнитель: Ведущий инспектор Рева Н.С.

 (подпись)

Дата ознакомления: "13" 12 2021 г. Ознакомлен(а):

 (подпись)



Специалист ЦЗН на каждую ИПРА **разрабатывается индивидуальный перечень мероприятий**, в котором прописываются все услуги ГКУ ЦЗН



ИПРА в электронном виде поступают в ПК Катарсис с 14.09.2017 года. На сегодняшний день в базе данных Реестра содержится **20519 ИПРА** граждан проживающих в г. Набережные Челны



Все поступающие ИПРА фиксируются в «**Журнале учета разработки перечня мероприятий по ИПРА**». Журнал ведется на бумажном носителе в соответствии с установленным образцом

Формы обратной связи



Обратная связь от клиентов – это **сверхэффективный инструмент** улучшения предоставления услуг. Для оценки качества оказания услуг специалисты Сектора контроля качества проводят опросы, сбор данных через: ящик сбора предложений, жалоб, анкетирование, опрос клиентов на планшетах и посредством телефонной связи, онлайн-опрос на платформе Яндекс.



Ежеквартально специалистами сектора проводится не менее двух опросов, где оценивается работа всего центра и по каждому отделу в частности, 1 раз в год проводится оценка удовлетворенности инвалидов услугами службы занятости.



Социологические
опросы граждан и
работодателей



Экзитпол
Телефонный опрос



Онлайн-опросы на
Яндекс платформе



Глубинные
интервью,
анкетирования



Ящик сбора
предложений и
жалоб

2022г.

№ п/п	Период проведения	Наименование анкетирования/опроса	Количество респондентов, чел.
1	Февраль	Онлайн опрос потребителей социальных услуг по показателям внедрения целевой модели НСИ «Карьера трудоустроенного через центр занятости»	100
2	Март	Оценка качества оказания услуг службы занятости	40
3	Апрель	Самочувствие и тревожность сотрудников	85
4	Апрель	Онлайн опрос потребителей социальных услуг по показателям внедрения целевой модели НСИ «Карьера трудоустроенного через центр занятости»	144
5	Май	Оценка качества оказания услуг службы занятости	40
6	Май	Опрос граждан, прошедших профессиональное обучение в 2022г.	42
7	Май	Онлайн опрос потребителей социальных услуг по показателям внедрения целевой модели НСИ «Карьера трудоустроенного через центр занятости»	101
8	Июнь	«Анкета оценки потребности в необходимой помощи, адаптационных мероприятиях»	123
9	Июль	Оценка качества оказания услуг службы занятости	40
10	Август	Онлайн опрос потребителей социальных услуг по показателям внедрения целевой модели НСИ «Карьера трудоустроенного через центр занятости»	116
11	Август	Опрос граждан «Впечатление от взаимодействия с ЦЗН», проведенный в рамках расчета показателей «Клиентоцентричности»	203
12	Август	Опрос работодателей «Впечатление от взаимодействия с ЦЗН», проведенный в рамках расчета показателей «Клиентоцентричности»	67
13	Сентябрь	Опрос граждан ищущих работу с категорией увольнения с последнего места работы – ликвидация организации, сокращение численности или штата работников организации	38
14	Сентябрь	Опрос граждан относящихся к категориям, указанным в Постановлении № 376 (работников организаций, находящихся под риском увольнения)	41
15	Ноябрь	Онлайн опрос потребителей социальных услуг по показателям внедрения целевой модели НСИ "Карьера трудоустроенного через центр занятости"	106
16	Ноябрь	"Социологическое исследование по оценке удовлетворенности населения качеством услуг в социальной сфере" по форме организации ООО «Эмпирика»	15
17	Декабрь	Анкетирование коллег из Узбекистана с целью проведения независимой оценки качества оказания услуг Кадровым центром «Работа России» города Набережные Челны"	9
18	Декабрь	Социологический опрос удовлетворенности граждан (Минтруд)	46
19	Декабрь	Социологический опрос удовлетворенности работодателей (Минтруд)	16
20	Декабрь	Оценка качества оказания услуг службы занятости	40
21	Декабрь	Опрос специалистов Кадрового центра «Работа России» города Набережные Челны на знание информации по предупреждению нарушений законодательства о государственной гражданской службе и противодействию коррупции	89
Всего:		Количество респондентов за 2022г., чел.:	1501

Количество
опрошенных
за 2022-2023гг.
2,2 тыс. респондентов

Уровень
удовлетворенности

78,3%  82,6%



Изучение потребностей граждан и работодателей через обратную связь помогает выявлять потенциальные барьеры при получении услуг и сервисов. Пожелания клиентов, имеющиеся недостатки службы исправляются.

Портрет инвалида, зарегистрированного в Центре занятости населения

С целью улучшения предоставления качества услуг мы проводим опрос среди граждан имеющих инвалидность. Выясняем пожелания и сложности в поиске работы

Причины инвалидности



общие заболевания, нарушение функций опорно-двигательного аппарата.

Большинство инвалидов – клиентов ЦЗН – имеют III группу инвалидности (на втором месте по численности – люди с инвалидностью II группы).

Формы взаимодействия



инвалид предпочитает личное посещение ЦЗН 1 – 2 раза в месяц дистанционному взаимодействию, поскольку не является активным пользователем сети интернет и компьютерных (мобильных) устройств. Обращается в ЦЗН многократно.



Мужчина



40-55 лет



Средне-профессиональное образование



Женат

Цель

инвалиды обращаются в ЦЗН за подбором подходящей работы (обеспечении условий труда и достойной оплате), а так же их интересует получение социальных выплат (пособия по безработице).



Выявление заболевания и установление инвалидности сказалось на трудовой деятельности. Инвалид именно по этой причине либо не работает, либо вынужден сменить место работы.


← Перерыв в трудовой деятельности составляет от 2,5 года. →


Портрет инвалида, зарегистрированного в Центре занятости населения


Ценности, личные качества и интересы

 Главное – состояние здоровья

 Ценит стабильность

 Считает, что работа должна соответствовать уже имеющимся у человека знаниям, умениям и навыкам, когда-то полученным им в учебном заведении

 В силу возраста, состояния здоровья и психологических особенностей выбирает «легкий», неквалифицированный труд

 Консервативен: не является активным пользователем Интернета и соцсетей, предпочитает получать информацию «по старинке» при личном общении, получение информации через Интернет считает неудобным способом



Мужчина



40-55 лет



Средне-профессиональное образование



Женат

Портрет инвалида, зарегистрированного в Центре занятости населения

Пожелания

- Найти работу, соответствующую состоянию здоровья: «легкую» менеджер, экономист, водитель), в том числе неквалифицированную (вахтер, сторож, подсобный рабочий)
 - Достойная (высокая) «белая» зарплата
 - Хорошая должность («уважаемая»)
 - Адаптированное для инвалида рабочее место
 - Удобно и недолго добираться до работы
- Готов приступить к работе в течение месяца, но желательно после завершения периода выплаты пособия по безработице



Сложности

- Боится, что будет сложно трудоустроиться из-за состояния здоровья
- Убежден, что наличие инвалидности является препятствием для достойной оплаты труда
- Отсутствие (недостаточное количество) вакансий для инвалидов с подходящими условиями труда
- Отсутствуют навыки пользования современными компьютерными и мобильными устройствами, социальными сетями, мессенджерами



Пример маршрута клиента, для граждан имеющих инвалидность

Инвалиды – это клиенты, которые требуют особой защищенности со стороны общества и тщательного подбора мероприятий по содействию в трудоустройстве со стороны ЦЗ. Мы разработали маршрута клиента, который позволяет предусмотреть все барьеры и инструменты повышения качества клиентского опыта.

Поиск информации. Человек с инвалидностью решает вопрос поиска подходящей работы

<i>Мысли гражданина</i>	<i>Можно ли позвонить в ЦЗН? По какому номеру телефона? Где и как его узнать? Как правильно спросить (сформулировать запрос)? Как долго дозваниваться, если не отвечают?</i>	<i>Какой сайт выбрать, чтобы получить полную информацию? Как найти правильный сайт? Насколько понятна навигация по сайту? Есть ли отдельный раздел для лиц с инвалидностью? Есть ли информация в социальных сетях?</i>	<i>Есть ли вся необходимая информация в социальных сетях? Легко ли можно найти, на каком именно ресурсе выложена информация? Всегда ли обновляется информация в социальных сетях?</i>
<i>Цель ЦЗН</i>	<i>Обеспечение работы колл-центра ЦЗН с учетом особенностей восприятия информации лицами с инвалидностью</i>	<i>Обеспечение работы регионального сайта ЦЗН с учетом особенностей восприятия информации лицами с инвалидностью. Обеспечить единообразие предоставляемой партнерами ЦЗН информации об услугах и сервисах центра занятости населения</i>	<i>Обеспечение актуальности, полноты, доступности информации, размещаемой в социальных сетях</i>
<i>Точки касания</i>	<i>Колл-центр, интерактивный портал и страницы в социальных сетях ЦЗН г. Н.Челны, портал «Работа России»</i>	<i>Интерактивный портал ЦЗН и страницы в социальных сетях, социальные партнеры ЦЗН, портал «Работа России»</i>	<i>Интерактивный портал и страницы в социальных сетях ЦЗН, социальные сети партнеров ЦЗН</i>
<i>Метрики измерения клиентского опыта</i>	<i>Опрос в конце разговора с оператором.</i>	<i>Анализ статистики сайта и социальных сетей. Опрос среди пользователей сайта.</i>	<i>Опрос на выходе. Тайный посетитель.</i>
<i>Барьеры</i>	<i>Непонятные разъяснения сотрудников колл-центра.</i>	<i>Интернет – неудобный способ получения информации для людей с инвалидностью. Нет технической возможности выхода в Интернет.</i>	<i>Неосведомленность граждан о том, что информация о ЦЗН может быть в других источниках (например, в социальных сетях). Нет технической возможности выхода в Интернет.</i>
<i>Ответственные лица со стороны ЦЗН</i>	<i>Отдел программного обеспечения, отдел программ занятости и анализа рынка труда.</i>	<i>Отдел программного обеспечения.</i>	<i>Руководство, отдел программ занятости и анализа рынка труда.</i>
<i>Инструменты повышения качества клиентского опыта</i>	<i>Обучение сотрудника важным навыкам для работы с лицами с инвалидностью (составить скрипты). Назначить ответственного за консультирование этой категории граждан. Перенаправлять на отдельного специалиста через телефон справочной линии центра занятости. Телефон колл-центра (8552) 52-47-10</i>	<i>Создание специальной вкладки на сайте - услуги для лиц с инвалидностью. На отдельной странице адаптировать текст, расширить его. Вкладку добавить в раздел «гражданам». Сделать вкладку заметной, яркой. Активно взаимодействовать с социальными партнерами, обществом инвалидов, БМСЭ.</i>	<i>Повысить цитируемость в социальных сетях (включить теги). На сайте ЦЗН сделать перекрестные ссылки на организации-партнеры ЦЗН</i>

Пример маршрута клиента, для граждан имеющих инвалидность

Поиск информации. Получение полной, доступной информации о трудоустройстве через ЦЗН

<p><i>Мысли гражданина</i></p>	<p><i>Есть ли в центре информационные стенды, на которых можно самостоятельно все посмотреть? Адаптированы ли стенды для людей с инвалидностью? Есть ли администратор в зале, которому можно задать вопросы? Надо ли сдавать одежду в гардероб?</i></p>	<p><i>Как можно узнать: существуют ли специально выделенные рабочие места для людей с инвалидностью? Что делать, если нет мотивации к трудоустройству?</i></p>
<p><i>Цель ЦЗН</i></p>	<p><i>Обеспечение доступности, понятности, актуальности информации, размещаемой на стендах в помещениях ЦЗН с учетом особенностей восприятия информации лицами с инвалидностью. Обеспечение комфортности и удобства помещения ЦЗН для лиц с инвалидностью (доступная безбарьерная среда). Обеспечение профессионализма сотрудников ЦЗН при работе с лицами с инвалидностью</i></p>	<p><i>Обеспечить информирование граждан с инвалидностью о возможных квотируемых рабочих местах. Обеспечить взаимодействие с работодателями. Обеспечить индивидуальный подход к работе с гражданами с инвалидностью</i></p>
<p><i>Точки касания</i></p>	<p><i>Здание ЦЗН, сотрудники ЦЗН</i></p>	<p><i>Интерактивный портал и страницы в социальных сетях ЦЗН, здание ЦЗН, работодатели, общественно значимые места, общественный транспорт</i></p>
<p><i>Метрики измерения клиентского опыта</i></p>	<p><i>Анкетирование. Статистика посещений.</i></p>	<p><i>Анализ обращений граждан. Статистика и тематика посещений</i></p>
<p><i>Барьеры</i></p>	<p><i>Из-за особенностей здоровья лица с инвалидностью могут не воспринимать информацию со стендов (например, мелко напечатано).</i></p>	<p><i>Люди с инвалидностью не информированы о специально выделенных для них рабочих местах.</i></p>
<p><i>Ответственные лица со стороны ЦЗН</i></p>	<p><i>Руководство, отдел программ занятости и анализа рынка труда</i></p>	<p><i>Отдел программ занятости и анализа рынка труда, руководство.</i></p>
<p><i>Инструменты повышения качества клиентского опыта</i></p>	<p><i>Размещение и обновление актуальной, понятной информации на стендах в помещениях ЦЗН. Оформление помещения ЦЗН в соответствии с требованиями, брендбуком с учетом особенностей лиц с инвалидностью. Оформление понятной навигации. Создание платформы для обучения сотрудников общению с лицами с инвалидностью.</i></p>	<p><i>Размещать информацию о возможных квотируемых рабочих местах для лиц с инвалидностью в различных каналах ЦЗН взаимодействия с гражданами, в том числе в общественных местах, транспорте. Проводить рабочие встречи с руководителями предприятий, подлежащих квотированию, по вопросам реализации Закона Нижегородской области «О квотировании рабочих мест» и трудоустройству граждан в счет квоты. Направление гражданина с инвалидностью на прохождение комплекса тренингов с квалифицированным психологом по повышению самооценки (веры в себя и свои возможности), а также для соблюдения баланса между ожиданиями и возможными вариантами поиска работы. Обучение сотрудников ЦЗН грамотной работе с гражданами на предмет их мотивации к трудоустройству.</i></p>

Решение о выборе. Подача заявления в ЦЗН

Цель гражданина	Выбор удобного способа обращения в ЦЗН		Посещение ЦЗН с минимальными затратами времени и усилий и максимальным комфортом
Мысли гражданина	Можно ли подать заявление в ЦЗН через Интернет? Долго ли придется стоять в очереди при посещении ЦЗН вживую? Легко ли найти и заполнить форму записи на прием на сайте? Примут ли обратившегося с первого раза или придется еще раз приходить?	Можно ли по телефону получить услугу? Бесплатный ли звонок для абонента? Сразу ли оператор ответит на звонок, или придется подождать? Вежливо ли ведет себя оператор, выражает ли готовность помочь? Есть ли предварительная запись на определенный день и время?	Легко ли добраться до ЦЗН своим ходом? Помогут ли мне войти в здание, если нужна будет помощь? Есть ли парковка для инвалидов? Пусть ли обратившегося в ЦЗН с сопровождающим?
Цель ЦЗН	Обеспечить доступность, актуальность информации о способе подачи заявления в электронном виде	Обеспечить работу колл-центра ЦЗН, в том числе обеспечить возможность предварительной записи	Обеспечить доступную среду для лиц с инвалидностью в здании и помещении ЦЗН
Точки касания	Портал «Работа в России», офис ЦЗН	Сотрудники ЦЗН, колл-центр ЦЗН. Телефон колл-центра (8552) 52-47-10	Здание ЦЗН, территория ЦЗН, общественный транспорт, офис ЦЗН, сотрудники ЦЗН, портал «Работа в России»
Метрики измерения клиентского опыта	Опрос на выходе. Опрос на сайте ЦЗН.	Опрос в конце разговора с оператором. Статистика обращений в коллцентр.	Опрос в социальных сетях, на сайте ЦЗН. Анкетирование.
Барьеры	Сложность процедуры самостоятельной подачи заявления в электронном виде.	Небольшое количество сотрудников колл-центра (долгое ожидание). Некомпетентность сотрудников	Проблема состояния здоровья. Человеку с инвалидностью сложно добраться без помощи посторонних.
Ответственные лица со стороны ЦЗН	Руководство, отдел программного обеспечения, отдел трудоустройства.	Руководство, районные отделы центров занятости, отдел трудоустройства.	Руководство, районные отделы центров занятости, отдел трудоустройства.
Инструменты повышения качества клиентского опыта	Информировать граждан о возможностях подачи заявления в электронном виде в различных каналах взаимодействия граждан с ЦЗН. Создать на сайте ЦЗН возможность перехода на портал «Работа в России» (https://trudvsem.ru) для комфортной подачи заявления в электронном виде.	Мотивация и обучение специалистов колл-центра. Внедрение механизмов оценки телефонного разговора и консультаций оператора (сайты – «отзовики»), предлагать оценить консультацию после окончания разговора, СМС – информирование. Обеспечить наличие функционала предварительной записи через колл-центр. Обучение специалистов колл-центра предварительной записи.	Обеспечить доступный вход для инвалидов, оснастить ЦЗН пандусами, специальной навигацией, парковочными местами для инвалидов. Обучение сотрудников помощи людям с инвалидностью.

Пример маршрута клиента, для граждан имеющих инвалидность

Подача заявления в ЦЗН. Прохождение тестирования и тренинга

Цель гражданина	Посещение ЦЗН с минимальными затратами времени и усилий и максимальным комфортом		Профорентация и профилирование для определения стратегии трудоустройства
Мысли гражданина	<p>Есть ли в ЦЗН специалисты, к которым можно обратиться за помощью?</p> <p>Сможет ли доходчиво и терпеливо специалист ЦЗН ответить на вопросы обратившегося?</p>	<p>Есть ли отдельное окно для людей с инвалидностью?</p> <p>Сможет ли сотрудник ЦЗН предоставить индивидуальный подход к человеку с инвалидностью?</p>	<p>Поможет ли данное тестирование в дальнейшем трудоустройстве?</p> <p>Как долго будет длиться тестирование?</p> <p>Когда и где будет проходить?</p> <p>Сотрудник ЦЗН объяснит, как проходить тестирование?</p> <p>Можно ли будет в процессе тестирования задавать вопросы?</p> <p>С какой целью проводится тренинг: ради интереса? для целенаправленного поиска работы?</p> <p>Есть ли возможность обучаться индивидуально?</p>
Цель ЦЗН	Обеспечить комфортное взаимодействие лиц с инвалидностью с сотрудниками ЦЗН	Обеспечить индивидуальный подход в работе с людьми с инвалидностью	Обеспечить возможность прохождения тестирования для лиц с инвалидностью Обеспечение информирования граждан о процессе тестирования
Точки касания	Офис ЦЗН, сотрудники ЦЗН, портал «Работа в России»		Страницы в социальных сетях ЦЗН г. Набережные Челны, офис ЦЗН, сотрудники ЦЗН, колл-центр ЦЗН. Телефон колл-центра (8552) 52-47-10
Метрики измерения клиентского опыта	Опрос в социальных сетях, на сайте ЦЗН. Анкетирование.		Опрос на выходе. Анализ обращений граждан. Метрики измерения клиентского опыт
Барьеры	Проблема состояния здоровья. Человеку с инвалидностью сложно добираться без помощи посторонних.		Отсутствие оборудования для проведения тестирования. Неготовность обучаться. Отсутствие индивидуального обучения.
Ответственные лица со стороны ЦЗН	Руководство, районные отделы центров занятости, отдел трудоустройства.		Отдел профобучения и профорientации, отдел трудоустройства, районные отделы центров занятости, отдел финансов, бухгалтерского учета и отчетности.
Инструменты повышения качества клиентского опыта	<p>Мотивация и обучение специалистов работе с гражданами.</p> <p>Обеспечение нормальных условий для организации работы сотрудников.</p>	<p>Организовать работу отдельного окна для приема лиц с инвалидностью (чтобы данные граждане не стояли в очереди).</p>	<p>Обеспечение ЦЗН современным оборудованием для проведения тестирования, обеспечение канцелярскими принадлежностями. 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. Создание профессиональных курсов (переобучения) для людей с инвалидностью.</p>

Пример маршрута клиента, для граждан имеющих инвалидность

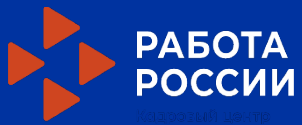
Взаимодействие с работодателем

<i>Цель гражданина</i>	<i>Посещение работодателя по направлениям, выданным в ЦЗН на подходящую работу. Прохождение собеседования</i>	
<i>Мысли гражданина</i>	<i>Где находится работодатель? Удобно ли до него добраться? Есть ли парковка? Подскажут ли мне в ЦЗН, куда идти на собеседование? Общаться придется непосредственно с работодателем? Кто будет проводить собеседование? Что будут спрашивать? Сколько времени займет собеседование? Есть ли возможность пообщаться с несколькими работодателями сразу?</i>	<i>Проводится ли какая-нибудь работа ЦЗН с работодателем по поводу специализированных рабочих мест – квотируемых рабочих мест? Смогу ли я ознакомиться с потенциальным рабочим местом? Знает ли работодатель, что я инвалид? Возьмет ли он меня на работу? Поставит ли мне отметку на направлении «не подходит»? Не позвонит ли он в ЦЗН и не расскажет ли, что я не хочу работать?</i>
<i>Цель ЦЗН</i>	<i>Создать все условия для эффективного взаимодействия работодателя и соискателя с инвалидностью</i>	
<i>Точки касания</i>	<i>Работодатели (место работы), офис ЦЗН, сотрудники ЦЗН, коллцентр, страницы в социальных сетях ЦЗН г. Набережные Челны, социальные партнеры ЦЗН</i>	<i>Работодатели, сотрудники ЦЗН, офис ЦЗН</i>
<i>Метрики измерения клиентского опыта</i>	<i>Опрос в социальных сетях, на сайте ЦЗН. Анкетирование. Анализ обращений граждан. Опрос на выходе. Беседа с работодателем по итогам собеседования с гражданином.</i>	
<i>Барьеры</i>	<i>Минимальное количество работодателей, предоставивших вакансию для лиц с инвалидностью. Низкий уровень заработной платы для инвалидов. Неконкурентоспособные вакансии для инвалидов. Рекомендации БМСЭ, которые должны соблюдать работодатели, остаются шаблонными, в них не учитываются индивидуальные особенности, они пишутся только на основании диагноза.</i>	<i>Непонимание работодателем нужд и проблем соискателя с инвалидностью. Опасение работодателя в части проверок контролирующих органов по трудоустройству инвалидов.</i>
<i>Ответственные лица со стороны ЦЗН</i>	<i>Руководство, районные отделы занятости населения, отдел трудоустройства, отдел профобучения и профориентации, отдел программ занятости и анализа рынка труда.</i>	
<i>Инструменты повышения качества клиентского опыта</i>	<i>Организация специализированной ярмарки вакансий для людей с инвалидностью. 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». Приглашать граждан с инвалидностью на индивидуальные собеседования со специалистами ЦЗН с целью индивидуального подбора работы. Проводить комиссии индивидуальных собеседований. Использовать ресурсы общественных организаций (НКО). Сопровождение инвалида до места нахождения работодателя. Отработка технологии создания видеорезюме с точки зрения потребности работодателя. Размещение и последующая трансляция видеурока для лиц с инвалидностью. Проведение профориентационных экскурсий, видео-экскурсий на предприятия (онлайн и офлайн).</i>	<i>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. Проводить регулярную индивидуальную разъяснительную работу с предприятиями о выделении в счет квоты оптимальных рабочих мест для людей с инвалидностью. Привлечение к сотрудничеству НКО.</i>

Пример маршрута клиента, для граждан имеющих инвалидность

Получение результата. Оценка работы ЦЗН

<i>Цель гражданина</i>	<i>Качественное трудоустройство за счет быстрого подбора вакансий и индивидуального сопровождения</i>	<i>Оставить мнение о работе ЦЗН</i>
<i>Мысли гражданина</i>	<i>Как со мной свяжутся, когда будет готов результат? Можно ли самому узнать о готовности результата? Как узнать? Надо ли будет ждать своей очереди, сколько времени займет получение результатов? Если меня взяли на работу, нужно ли сообщить об этом в ЦЗН: лично прийти или позвонить?</i>	<i>Как я могу оценить работу ЦЗН? Где можно оставить отзыв? Есть ли возможность оставить отзыв на сайте? Увидят ли мой отзыв? Сделают ли в ЦЗН соответствующие выводы на основе моего отзыва и устранят ли ошибки?</i>
<i>Цель ЦЗН</i>	<i>Отслеживание результатов собеседования гражданина с работодателем. Сопровождать гражданина до и после трудоустройства</i>	<i>Обеспечить индивидуальный подход в работе с людьми с инвалидностью</i>
<i>Точки касания</i>	<i>Работодатели, сотрудники ЦЗН, колл-центр</i>	<i>Страницы в социальных сетях ЦЗН г. Набережные Челны, коллцентр ЦЗН, офис ЦЗН, СМИ</i>
<i>Метрики измерения клиентского опыта</i>	<i>Анализ обращений граждан. Статистика и тематика посещений.</i>	<i>Анализ отзывов, количественных оценок, полученных через колл-центр.</i>
<i>Барьеры</i>	<i>Несвоевременное оповещение о результате. Некорректная информация для оповещения о результате. Отсутствие обучения по работе и общению с заявителями. Небольшое количество сотрудников колл-центра.</i>	<i>Отсутствие форм для обратной связи. Отсутствие аналитической работы с отзывами.</i>
<i>Ответственные лица со стороны ЦЗН</i>	<i>Руководство, отдел трудоустройства, отдел профобучения и профориентации, отдел программ занятости и анализа рынка труда</i>	<i>Руководство, районные отделы занятости населения, отдел трудоустройства, отдел программ занятости и анализа рынка труда.</i>
<i>Инструменты повышения качества клиентского опыта</i>	<i>Активное взаимодействие с работодателем, сбор информации о результатах взаимодействия работодателя с гражданином. Регулировать своевременное оповещение о результатах граждан. Следить за корректностью вводимых данных. Анализ кадрового состава и потенциала, обеспечение нормальных условий для организации работы сотрудников. Создание базы, платформы для обучения сотрудников, работа с материальным и нематериальным стимулированием и мотивированием сотрудников</i>	<i>Создание механизмов для сбора отзывов в социальных сетях, колл-центре. Создание формы для сбора отзывов на флип-чарте, размещенном в информационном зале ЦЗН, проведение анкетирования. Работа с отзывами – реагирование на полученные отзывы (активная работа в социальных сетях и мессенджерах, ответ руководителя в книге отзывов и предложений, e-mail-рассылка).</i>



РЕСПУБЛИКА ТАТАРСТАН
г. Набережные Челны

Спасибо за внимание!

