

# Владимирская область

Пилотная апробация системы  
управления клиентским опытом



**Проект «Занятость Мам»**

**Снижен уровень  
профессиональных  
компетенций**



**Стереотипы  
работодателей**

**Отсутствие вакансий с  
гибкими формами труда,  
неполным рабочим днем,  
дистанционной работой**



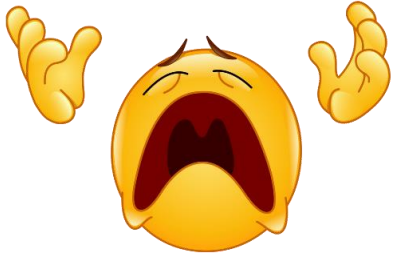
**Целевая группа –  
женщина,  
воспитывающая  
несовершеннолетних детей**

## «ПУТЬ КЛИЕНТА»



- 1. Составление портрета клиента**
- 2. Составление пути клиента**
- 3. Проведение замеров качества**
- 4. Составление карты решений по улучшению качества клиентского опыта**
- 5. Реализация инструментов**

# «Болевые точки»



**Неудобный  
интерфейс  
интерактивного  
портала службы  
занятости  
населения  
Владимирской  
области**

**Некорректная,  
неполная  
информация по  
заполнению  
резюме  
женщиной**

**Недостаточная  
проактивность  
ЦЗН**

**Отсутствие  
желания у  
женщины  
поделиться  
своей историей**

**Отсутствие в  
ЦЗН игровой  
зоны для  
детей**

**Отсутствие  
механизма  
сбора обратной  
связи, ее  
анализа**

**Несоответствие  
уровня знаний и  
навыков женщины  
современному  
рынку труда,  
низкая самооценка**





**ОБУЧЕНИЕ ЖЕНЩИН,  
НАХОДЯЩИХСЯ В  
ОТПУСКЕ ПО УХОДУ ЗА  
РЕБЕНКОМ  
ДО 3Х ЛЕТ**



**УЧИТЬСЯ СЕГОДНЯ –  
ЛИДИРОВАТЬ ЗАВТРА!**

**ОБУЧЕНИЕ ЖЕНЩИН, НАХОДЯЩИХСЯ В ОТПУСКЕ ПО УХОДУ ЗА РЕБЕНКОМ ДО 3Х ЛЕТ**

**1 НАПРАВЛЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ** → 9 классов 11 классов Среднее профессиональное и высшее

**2 С ЧЕГО НАЧАТЬ?**

**ШАГ 1**

ПОДАТЬ ЗАЯВЛЕНИЕ НА ПОРТАЛЕ «РАБОТА В РОССИИ»

**ШАГ 2**

ОБРАТИТЬСЯ В ЦЗН В ОТДЕЛ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА ИЛИ ПРЕБЫВАНИЯ

**ИСТОРИИ УСПЕХА НАШИХ КЛИЕНТОВ**

**КОНТАКТЫ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ПРОФОБУЧЕНИЮ**



**ТОП-20 ПРОФЕССИЙ  
ВЛАДИМИРСКОЙ  
ОБЛАСТИ**

**ТОП-20 ВОСТРЕБОВАННЫХ ПРОФЕССИЙ  
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**



**ШВЕЯ**



**КАМЕНЩИК**



**ПЕКАРЬ**



**ВРАЧ**



**ИНЖЕНЕР**



**ПОВАР**



**ТОКАРЬ**



**ТРАКТОРИСТ**



**МЕДИЦИНСКАЯ  
СЕСТРА**



**МЕНЕДЖЕР**



**ЭЛЕКТРОМОНТЕР**



**ПОЛИЦЕЙСКИЙ**



**ВОДИТЕЛЬ  
ПОГРУЗЧИКА**



**ПЕДАГОГ**



**МЕХАНИК**



**ЭЛЕКТРОСВАРЩИК**



**НАЛАДЧИК  
СТАНКОВ**



**ВОДИТЕЛЬ**



**МОНТАЖНИК**



**КРАНОВЩИК**

**Интерактивный портал службы занятости населения Владимирской области vladzan.ru существенно доработан, внесены изменения по визуализации и содержанию, благодаря которым, необходимую информацию можно получить гораздо быстрее и в более полном объеме!**

**Создание инфоповодов  
(открытие нового предприятия,  
создание новых рабочих мест и т.д.)**

**Проведение конкурсов с  
пользовательским контентом (конкурс  
рисунков «Мир профессий глазами  
детей», «Моя мама – профи!»,  
«Профессии нашей семьи»)**

**Создание полезного контента с  
возможностями репоста для  
подписчиков и социальных партнеров  
(по внесению изменений в Закон о  
занятости, группам по  
профессиональному обучению  
для женщин, имиджевым  
мероприятиям ЦЗН)**

**Создание игровой зоны для  
детей с сопровождением  
сотрудника ЦЗН**

**Разработка и размещение в  
социальных сетях, на  
интерактивном портале службы  
занятости населения,  
мультимедийных установках  
ЦЗН обучающего фильма по  
заполнению резюме**



# Обратная связь

## Размещение ящика сбора предложений в ЦЗН



С 01.12.2021г. с целью учёта мнения граждан о качестве оказания государственных услуг и для более оперативного принятия решений по устранению недостатков в организации работы, у клиентов появилась возможность оставить нам свой отзыв в письменном виде

или с помощью записи на веб камеру



Увеличение количества отзывов и предложений клиентов Центра занятости населения, в том числе поступило предложение о размещении расписания занятий проекта «Занятость Мам»





### **Запись и трансляция на мультимедийных установках в ЦЗН историй успеха женщин**

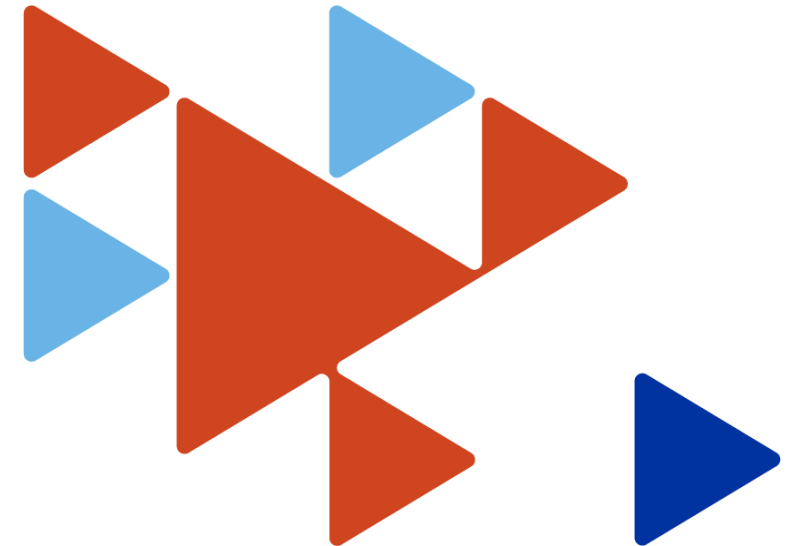
Записаны (видео) истории успеха женщин, принявших участие в проекте «Занятость Мам» и трудоустроенных на предприятиях города Гусь – Хрустального. Истории успеха транслируются на мультимедийных установках в центре занятости населения, в социальных сетях.





# ИТОГИ ПРОЕКТА

- Реализация проекта 01.02.2021г. - 31.05.2022г.
- Количество участников – 91 женщина
- Проведены курсы (20 занятий):
  - школа психотерапевтической поддержки «Пазлы жизни»
  - школа финансовой грамотности «Планирование и ведение семейного бюджета»
  - интерактивная профдиагностика
- Организована 21 ярмарка вакансий
- Направлены на профессиональное обучение, получение дополнительного профессионального образования – 22 женщины
- Снижение продолжительности безработицы женщин с 5 до 3 месяцев
- Увеличение уровня трудоустройства с 35% до 63%



# Владимирская область – другим регионам!

- 1) **Размещение ящика сбора предложений в ЦЗН «Помогите нам стать лучше!»**
- 2) **Реализация возможности для клиентов записать свой отзыв на веб камеру**
- 3) **Организация обратной связи при снятии с учёта женщин (разработка анкеты и внесение в регламент сотрудника заполнение клиентом анкеты)**
- 4) **Организация работы с отзывами граждан в социальных сетях**

**Наши контакты:**

**Филиал ГКУ ВО «Центр занятости населения Владимирской области» – «Гусь-Хрустальный»**

**тел. 8(49241)28429**

**E-mail: [czn-gs@avo.ru](mailto:czn-gs@avo.ru)**

