

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЦЕНТР ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

КАРТА РЕШЕНИЙ И «БЫСТРЫХ ПОБЕД» ДЛЯ ПРЕОДОЛЕНИЯ БАРЬЕРОВ НА ПУТИ КЛИЕНТА



Карта решений и «быстрых побед» для преодоления барьеров на пути клиента – соискатели (все клиентские группы)

Карта составлена 30.04.2023

«Болевая точка»

Посредственное заполнение соискателем на портале «Работа России» резюме: некорректная, неполная информация.

Карта решений:

1) Разработка и размещение в социальных сетях, интерактивном портале службы занятости населения, информационных киосках, в зоне цифровых сервисов информационных материалов по созданию и публикации резюме на портале «Работа России»;

2) Разработка и распространение среди граждан, ищущих работу и состоящих на регистрационном учете в центре занятости населения, памяток, буклетов, брошюр по составлению резюме;

3) Создание «банка рекомендаций» и размещение информационных материалов на облачном сервисе. Банк рекомендаций состоит из видеоконтента, инфографики, чек-листов для самопроверки, бланков и пр.

4) Проведение качественной модерации резюме с подробным описанием причин отклонения с прикреплением ссылки на информационные материалы по составлению резюме;

5) При выполнении задачи «Подбор вариантов подходящей работы» в случае отсутствия вариантов работы, проводить анализ размещенного резюме и, в случае выявления необходимости произвести его улучшение, указывать в поле «Предложения по корректировке резюме» рекомендации по улучшению резюме со ссылкой на информационные материалы «банка рекомендаций»;

6) Ежемесячное составление календаря тренингов по составлению резюме;

7) Проведение тренингов по составлению резюме на портале «Работа России» в дистанционном режиме.

«Болевая точка»

Информационный пробел: отсутствие у граждан осведомленности о сущности профилирования граждан и полезности (ценности) заполнения предлагаемой анкеты в целях определения профильной группы соискателя.

Карта решений:

1) Разработка мотивационных информационных материалов, рассказывающих о ценности профилирования. Направление информационных материалов в электронном виде на электронную почту соискателя после регистрации в целях поиска работы;

2) Разработка стандарта (скрипта) информирования граждан о системе профилирования.

3) Разработка и размещение в социальных сетях, интерактивном портале службы занятости населения, информационных киосках, в зоне цифровых сервисов информационных материалов о профилировании соискателей, обеспечение информационной открытости процесса определения профильной группы соискателей;

4) Размещение в социальных сетях историй успеха с «привязкой» на профильную группу соискателя, информирование о полезности определения профильной группы.

«Болевая точка»

Информационный пробел: отсутствие у граждан, направивших заявление о содействии в поиске подходящей работы» осведомленности о порядке взаимодействия гражданина с центром занятости населения и работодателями через портал «Работа России».

Карта решений:

1) Разработка коротких памяток о процессе оказания услуги содействия в поиске подходящей работы, визуализация процесса оказания услуги;

2) Выдача памяток гражданам, обращающимся за консультацией в зону цифровых сервисов. Направление памяток в электронном виде при регистрации граждан в целях поиска подходящей работы;

3) Разработка и внедрение в работу стандарта (скрипта) по информированию соискателей о процессе оказания услуги при личном посещении ЦЗН и по телефону;

4) Разработка и регулярная публикация в социальных сетях, информационных материалов (инфографика, видеоролики, статьи, инструкции) о процессе оказания услуги;

5) Размещение информационных материалов о процессе оказания услуги (простая и доступная визуализация) на интерактивном портале

6) Актуализация информации о процессе оказания в чат-боте (виртуальный консультант «Алёна»).

«Болевая точка»

Отсутствие обратной связи от работодателя при отклике на вакансию соискателя через портал «Работа России».

Карта решений:

1) Разработка и распространение коротких памяток о процессе оказания услуги содействия в подборе работников, визуализация процесса оказания услуги с акцентом на необходимость назначения собеседования и обработки результатов проведенного собеседования в личном кабинете на портале «Работа России»;

2) Разработка стандарта (скрипта) взаимодействия с работодателем при выдаче направления соискателю. Персональное информирование работодателя о наличии у гражданина направления на вакансию работодателя;

3) Проведение информационных мероприятий (встречи, круглые столы, вебинары и т.п.) по вопросам взаимодействия работодателей и соискателей на портале «Работа России».

Карта решений и «быстрых побед» для преодоления барьеров на пути клиента – работодатели (все клиентские группы)

Карта составлена 30.04.2023

«Болевая точка»

Посредственное заполнение работодателем на портале «Работа России» резюме: усеченная, неполная, непривлекательная информация о вакансии.

Карта решений:

1) Разработка и размещение на интерактивном портале службы занятости населения информационных материалов по созданию и публикации вакансии на портале «Работа России»;

2) Создание «банка рекомендаций» и размещение информационных материалов на облачном сервисе. Банк рекомендаций состоит из видеоконтента, инфографики, чек-листов для самопроверки, бланков и пр.;

3) Персональное консультационное сопровождение работодателя при составлении (корректировке) описания вакансии;

4) Проведение качественной модерации вакансии с подробным описанием причин отклонения с прикреплением ссылки на информационные материалы по составлению описания вакансии;

5) При выполнении задачи «Анализ и корректировка перечня кандидатов» в случае отсутствия подходящих кандидатов, проводить анализ размещенной вакансии и, в случае выявления необходимости произвести улучшение описания, после заполнения полей «комментарии сотрудника СЗН/ЦЗН: уточнение критериев отбора» выступать с проактивным предложением персонального сопровождения работодателя при составлении (корректировке) описания вакансии.

6) Проведение вебинаров по составлению описания вакансии, работе с конструктором вакансий на портале «Работа России» в дистанционном режиме.

«Болевая точка»

Получение работодателем «пустого» перечня кандидатов на работу.

Карта решений:

1) Уточнение важных критериев отбора, согласование возможности подбора кандидатов из числа резюме по смежным профессиям, без опыта

работы, выпускников профессиональных организаций, соискателей из других регионов и т.п.;

2) Осуществление «ручного» подбора соискателей при отсутствии кандидатов, подобранных с помощью интеллектуального подбора, в том числе соискателей из других регионов (при согласии работодателя).

«Болевая точка»

Информационный пробел: отсутствие у работодателей, направивших заявление о содействии в подборе работников осведомленности о порядке взаимодействия работодателя с центром занятости населения и соискателями через портал «Работа России», процессе оказания услуги.

Карта решений:

1) Разработка коротких памяток о процессе оказания услуги содействия в поиске подходящей работы, визуализация процесса оказания услуги. Направление работодателю памяток в электронном виде при регистрации заявления о содействии в подборе работников;

2) Разработка и внедрение в работу стандарта (скрипта) по информированию работодателей о процессе оказания услуги при личном посещении ЦЗН и по телефону;

3) Разработка и регулярная публикация в социальных сетях, информационных материалов (инфографика, видеоролики, статьи, инструкции) о процессе оказания услуги;

4) Размещение информационных материалов о процессе оказания услуги (простая и доступная визуализация) на интерактивном портале

5) Актуализация информации о процессе оказания в чат-боте (виртуальный консультант «Алёна»).

6) Персональное сопровождение работодателей на каждом этапе оказания услуги. Проведение индивидуальных мероприятий, в том числе в онлайн-формате по информированию о порядке предоставления услуги.

7) Проведение вебинаров по работе с порталом «Работа России» и процессу оказания услуги в дистанционном режиме.

«Болевая точка»

Отсутствие обратной связи от работодателя при оказании государственной услуги, завершение оказания услуги в связи с длительным отсутствием взаимодействия, отсутствие результата (вакансия не заполнена, актуальность не подтверждена работодателем, оказание услуги завершено).

Карта решений:

1) Разработка и распространение коротких памяток о процессе оказания услуги содействия в подборе работников, визуализация процесса оказания услуги с акцентом на необходимость актуализации сведений о вакансии на портале «Работа России»;

2) Персональное информирование работодателя о необходимости произведения действий в личном кабинете на портале «Работа России» при приближении срока, по истечении которого оказание услуги будет прекращено в автоматическом режиме;

3) Проведение информационных мероприятий (встречи, круглые столы, вебинары и т.п.) по вопросам взаимодействия работодателей и центра занятости населения на портале «Работа России».