

ПРОТОКОЛ №1

заседания рабочей группы по пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом в рамках реализации проекта «Занятость МАМ».

10 сентября 2021 г.

Руководитель рабочей группы:

Мальцева М.В.- заместитель директора Департамента труда и занятости населения Владимирской области

Секретарь рабочей группы: Косачева И.А. – ведущий инспектор-психолог

Присутствовали: Мальцева Мария Владимировна - заместитель директора Департамента труда и занятости населения Владимирской области (в режиме онлайн), Яковлева Оксана Игоревна - директор ГКУ ВО «ЦЗН города Гусь-Хрустальный», Мизелёва Галина Станиславовна -руководитель проекта «Занятость МАМ» (в режиме онлайн), Слиякова Наталья Владимировна – заместитель директора-начальник отдела профессиональной ориентации и профессионального обучения, Косачева Ирина Александровна – ведущий инспектор-психолог.

Повестка дня

1. Составление портрета клиента, выбранной целевой группой. (Клиент-женщина, воспитывающая несовершеннолетних детей, в рамках реализации проекта «Занятость МАМ»).

Выступили

Мальцева Мария Владимировна о составлении портрета клиента (разработка ценностей, личностных качеств, интересов, желаний, болей и сложностей женщины, воспитывающей несовершеннолетних детей). О проведении мероприятий по определению клиентских показателей эффективности ЦЗН в отношении женщины, их суть, единицы измерения и границы показателя (опрос женщин).

Мизелёва Галина Станиславовна о страхах и сложностях, желаниях женщины, принимающей участие в проекте «Занятость МАМ».

Решение

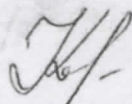
1. Разработать портрет женщины, воспитывающей несовершеннолетних детей, в рамках проекта «Занятость МАМ» до 14.09.2021 г.
2. Направить в ФЦК (старшему аналитику Мизуновой Я.Н.) до 15.09.2021.
3. Следующее заседание группы провести 20.09.2021 по составлению пути клиента в рамках получения государственной услуги.

Руководитель рабочей группы



Мальцева М.В.

Секретарь



Косачева И.А.

ПРОТОКОЛ №2

заседания рабочей группы по пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом в рамках реализации проекта «Занятость МАМ».

20 сентября 2021 г.

Руководитель рабочей группы

Мальцева М.В. – заместитель директора Департамента труда и занятости населения Владимирской области

Секретарь – Косачева И.А. – ведущий инспектор-психолог.

Присутствовали

Мальцева Мария Владимировна заместитель директора Департамента труда и занятости Владимирской области (в режиме онлайн), Яковлева Оксана Игоревна – директор ГКУ ВО «ЦЗН города Гусь-Хрустальный», Мизелёва Галина Станиславовна руководитель проекта «Занятость МАМ», (в режиме онлайн), Слиякова Наталья Владимировна – заместитель директора-начальник отдела профессиональной ориентации и профессионального обучения, Косачева Ирина Александровна – ведущий инспектор-психолог.

Повестка дня

1. Составление пути клиента в процессе получения государственной услуги содействия граждан в поиске подходящей работы. (Клиент- женщина, воспитывающая несовершеннолетних детей, в рамках реализации проекта «Занятость МАМ»).

Выступили

Мальцева Мария Владимировна о разработке пути женщины, воспитывающей несовершеннолетних детей при получении услуги (её мысли, действия, эмоции). О целях ЦЗН при предоставлении услуги, определении круг ответственных лиц на каждом этапе.

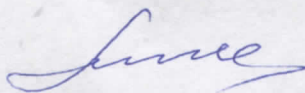
Мизелёва Галина Станиславовна порекомендовала в телефонном разговоре с женщинами, принимающими участие в проекте «Занятость МАМ», узнать о барьерах, возникающих при получении услуги.

Яковлева Оксана Игоревна предложила проработать точки касания пути женщины в виде схематического изображения.

Решение

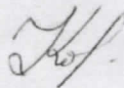
1. Разработать путь женщины, воспитывающей несовершеннолетних детей, в процессе получения государственной услуги содействия граждан в поиске подходящей работы до 23.09.2021 г.
2. Направить в ФЦК (старшему аналитику Мизуновой Я.Н.) до 24.09.2021 г.

Руководитель рабочей группы



Мальцева М.В.

Секретарь



Косачева И.А.

ПРОТОКОЛ №3

заседания рабочей группы по пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом в рамках реализации проекта «Занятость МАМ».

28 сентября 2021 г.

Руководитель рабочей группы

Мальцева М.В. – заместитель директора Департамента труда и занятости населения Владимирской области

Секретарь – Косачева И.А. – ведущий инспектор-психолог.

Присутствовали

Мальцева Мария Владимировна заместитель директора Департамента труда и занятости Владимирской области (в режиме онлайн), Яковлева Оксана Игоревна – директор ГКУ ВО «ЦЗН города Гусь-Хрустальный», Мизелёва Галина Станиславовна руководитель проекта «Занятость МАМ», (в режиме онлайн), Слиякова Наталья Владимировна – заместитель директора-начальник отдела профессиональной ориентации и профессионального обучения, Косачева Ирина Александровна – ведущий инспектор-психолог.

Повестка дня

1. Проведение замеров качества клиентского опыта в точках контакта клиента с СЗН в рамках пути клиента. (Клиент- женщина, воспитывающая несовершеннолетних детей, в рамках реализации проекта «Занятость МАМ»).

Выступили

Мальцева Мария Владимировна о проведении замеров качества клиентского опыта в точках контакта женщины, воспитывающей несовершеннолетних детей на всех этапах получения услуги. О барьерах при предоставлении услуги.

Яковлева Оксана Игоревна предложила проработать болевые точки пути женщины в виде схематического изображения.

Решение

1. Провести замеры качества клиентского опыта в точках контакта женщины, воспитывающей несовершеннолетних детей, с СЗН в рамках её пути до 01.10.2021г.
2. Направить в ФЦК (старшему аналитику Мизуновой Я.Н.) до 04.10.2021 г.

Руководитель рабочей группы

Мальцева М.В.

Секретарь

Косачева И.А.

ПРОТОКОЛ №4

заседания рабочей группы по пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом в рамках реализации проекта «Занятость МАМ»

«04» октября 2021 г.

Руководитель рабочей группы

Мальцева М.В. – заместитель директора Департамента труда и занятости населения Владимирской области

Секретарь – Яковлева О.И. директор ГКУ ВО «Центр занятости населения города Гусь – Хрустальный»

Присутствовали

Мальцева Мария Владимировна заместитель директора Департамента труда и занятости Владимирской области (в режиме онлайн), Яковлева Оксана Игоревна – директор ГКУ ВО «ЦЗН города Гусь-Хрустальный», Мизелёва Галина Станиславовна руководитель проекта «Занятость МАМ», (в режиме онлайн), Слиякова Наталья Владимировна – заместитель директора-начальник отдела профессиональной ориентации и профессионального обучения.

Повестка дня

Составление карты решений по улучшению качества клиентского опыта в рамках пути клиента (Клиент- женщина, воспитывающая несовершеннолетних детей, в рамках реализации проекта «Занятость МАМ»).

Выступили

Мальцева Мария Владимировна о составление карты решений по улучшению качества клиентского опыта. О необходимости обратить внимание на эффективные идеи, которые можно немедленно использовать в работе и которые принесут быстрые результаты.

Решение

1. Составить карту решений в срок до 08.10.2021 г.
2. Направить в ФЦК (старшему аналитику Мизуновой Я.Н.) до 08.10.2021 г.

Руководитель рабочей группы

Мальцева М.В.

Секретарь

Яковлева О.И.