



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9013

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА СОЦИАЛЬНОЙ КОРПОРАТИВНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Авито
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Санкт-Петербург
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1300
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.avito.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Проект стажировок для людей с ограничениями по здоровью #сервисбезграниц
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Описание (не более 3600 знаков с пробелами)

Зачастую трудоспособные люди с инвалидностью не могут найти подходящее место для работы. Найти компанию, где нет стереотипов о людях с ограничениями по здоровью, сейчас является сложной задачей. Существуют различные предрассудки и страхи, которые заставляют думать, что люди с инвалидностью не смогут полноценно работать и приносить пользу компании и ее клиентам. Поэтому сейчас высока потребность в тех работодателях, которые дают возможность людям с особенностями здоровья реализовать себя в профессиональной деятельности.

Также в России приняты законы, согласно которым работодатели должны выполнять норму по квотированию рабочих мест для инвалидов. Например, при численности более 100 человек в компании, должно быть 2-4% сотрудников с инвалидностью. Мы в Центре клиентского сервиса (ЦКС) Авито решили создать особую программу, которая позволит не просто закрыть квоты «для галочки», а принесет пользу как для нанимаемых сотрудников, так и для бизнеса. Такая программа соответствует нашим ценностям, которые заложены в корпоративную культуру Авито.

В Авито мы осознанно инклюзивны – принимаем идентичность друг друга, оценивая лишь по достигнутым результатам и стремлению развиваться. Это одна из ключевых ценностей, которая прописана в нашем Манифесте для сотрудников.

Проект Центра клиентского сервиса Авито **#сервисбезграниц** – это программа, целью которой является предоставление возможности стажировок для ребят с ограничениями по здоровью в ЦКС

Авито.

Все началось в 2021 году с идеи создать инклюзивную программу для специалистов клиентского сервиса. Ведь ЦКС постоянно развивается и расширяется, нам нужны мотивированные специалисты для работы с пользователями. Все больше пользователей покупают и продают на Авито и им нужна квалифицированная помощь, в случае возникновения вопросов.

Нам не важно из какого города ребята, ведь работа удаленная. Такой формат работы делает вакансии более привлекательными и подходит ребятам с разными группами инвалидности, ведь им не обязательно приезжать в офис.

Цель программы: помочь людям с разными особенностями здоровья получить реальный опыт работы и прикладные навыки.

Задача: привлечь и нанять релевантных инклюзивных кандидатов на стажировки в направлении поддержки пользователей и подбора персонала.

История проекта:

- Программа была запущена летом 2021 года, когда были наняты первые 2 кандидата на стажировки в HR-отдел.
- Осенью проект запущен в Департаменте поддержки пользователей, был нанят первый стажер.
- Зимой 2022 года в команду поддержки пришли еще 3 стажера.
- Летом того же года к команде HR присоединились еще 2 стажера.
- Затем осенью новый набор в поддержку пользователей и отдел управления проектами, в результате которого команду пополнили еще 3 сотрудника.

2. Заинтересованные участники (стейкхолдеры) (не более 1800 знаков с пробелами)

Программа нашла отклик среди всех сотрудников компании. Несколько руководителей отделов сами вызвались для участия в проекте, предложили открыть рабочие места для стажеров в своих отделах. Сотрудники поддержки предлагали свою помощь в адаптации стажеров. В целом, любой сотрудник мог предложить свою идею или помощь для реализации проекта.

В программе участвуют, в основном, **внутренние сотрудники:**

- Непосредственно сами стажеры, которые выполняют свою работу и готовы делиться впечатлениями о компании.
- Супервайзеры – руководители стажеров.
- Руководители вертикалей поддержки, где работают стажеры.
- Тренеры – обучают новых стажеров.
- HR – прописывают профиль вакансий, размещают вакансии, ищут кандидатов и нанимают стажеров.
- Наставники – специалисты поддержки, которые выразили желание помочь адаптировать новых стажеров.
- Также все сотрудники ЦКС могут предложить своих знакомых для участия в проекте.

Внешние участники – это благотворительные фонды и университеты, которые помогали искать кандидатов. Мы обратились за помощью в поиске кандидатов к отделам обучения инвалидов в университетах и благотворительные фонды, такие как «Перспектива» и «Действуй!», потому что прямой поиск не приносил быстрого результата. Инклюзивных кандидатов сложно найти, даже

если они хотят работать, у них все равно много страхов.

3. Коммуникации (не более 1800 знаков с пробелами)

Для решения задач проекта мы начали коммуникацию с небольшой группы сотрудников. Это были руководители отделов, вертикалей и супервайзеры, которые решили принять участие в проекте. В начале проекта проводились zoom-встречи с участниками. На них обсуждались идеи, сроки реализации, пути поисков кандидатов и методы работы с людьми с ограничениями по здоровью.

Затем были созданы профили вакансий и тексты для размещения на внешнюю аудиторию. Тексты отправлялись в университеты и размещались в социальных сетях благотворительных фондов. Так кандидаты и откликались на вакансии.

После выбора релевантных кандидатов и их найма, стажеры взаимодействовали с тренерами, наставниками и своими руководителями.

Также мы регулярно рассказываем о проекте всем сотрудникам ЦКС. Основной канал коммуникации – рассылки по электронной почте. В них мы говорим о самом проекте и его идее. После каждого нового набора отправляем рассылку-знакомство со стажерами, где ребята пишут небольшие тексты о себе. И рассказываем об участниках проекта, которые помогают стажерам в адаптации.

Мы ведем лендинговую страницу о проекте на нашем внутреннем сайте с корпоративными новостями, где участники рассказали о своей работе в Авито. Также мы записали видео о проекте, его истории и участниках. [Ссылка](#) на страницу.

4. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Всего в проекте #сервисбезграниц за все время приняло участие 11 стажеров. Из них:

6 стажеров в Департаменте поддержки пользователей. Они обрабатывают обращения пользователей в письменном канале и чатах.

4 стажера в Департаменте развития персонала. Три стажера работают в отделе подбора персонала, где делают скрининг резюме кандидатов и проводят первичные собеседования. Один стажер в отделе внутренних коммуникаций, где занимается организацией мероприятий для сотрудников ЦКС и поддержкой корпоративной культуры компании.

1 стажер в Отделе управления проектами. Он составляет функциональные требования и технические задания, анализирует проектные данные.

В отборе на вакантные должности приняли участие 52 кандидата.

Результаты программы для сотрудников.

Сотрудники поддержки пользователей показывают высокие результаты работы. Мы рассмотрели показатели их работы за 6 месяцев: с апреля по сентябрь 2022 года. Показатели ребят улучшаются с каждым месяцем, и они уже практически не допускают критических ошибок. Данные можно посмотреть по графикам в сопроводительном файле. Сотрудники работают на таком же уровне, как и другие специалисты поддержки пользователей.

В итоге, по результатам работы на данный момент мы предложили трем стажерам Департамента поддержки пользователей продолжить сотрудничество. Они получили должности «Специалиста поддержки пользователей». Самый первый стажер, у которого уже опыт работы больше года,

теперь обрабатывает сообщения не только в письменном, но и в голосовом канале.

Еще 2 сотрудника поддержки только начали свой профессиональный путь в Авито в ноябре 2022 года.

В команде HR в отделе подбора персонала один из сотрудников получил предложение работы на аутсорсе. Двое других выполняют свои показатели на 103-112% ежемесячно.

В отделе внутренних коммуникаций стажер успешно выполняет свои задачи. Например, за полгода организовал 7 онлайн-мероприятий для сотрудников из разных городов и 4 офлайн тимбилдинга, где сотрудники смогли пообщаться и отдохнуть после работы.

В отделе управления проектами стажер только приступил к своим обязанностям, и мы будем ждать дальнейший результат.

В ходе проведенного опроса среди всех сотрудников Центра клиентского сервиса мы выяснили показатели по D&I (разнообразие и инклюзивность компании). Показатель D&I составил 9.3 из 10. Вклад компании в среду – 8.9 из 10. А показатель отсутствия дискриминации на рабочем месте – 9.5 из 10. Результаты говорят о том, что мы в компании строим инклюзивную среду, и сотрудники это видят и ощущают.

Результаты программы для клиентов.

Клиенты Авито получают своевременную поддержку по электронной почте.

Результаты программы для общества.

Мы социально ответственная компания. И поэтому создали программу, которая помогает людям с ограничениями по здоровью получить опыт работы и социализироваться, общаться с коллегами и делать вклад в развитие большой компании, которая широко известна в стране.

Результаты программы для бизнеса.

Мы развиваем инклюзию и разнообразие в бизнесе, тем самым показывая другим компаниям пример того, как можно работать с людьми с ограниченными возможностями. Проект положительно сказывается на имидже Авито как работодателя, который оценивает сотрудников по результатам их работы, а не по другим характеристикам.

Мы считаем проект успешным и готовы развивать его дальше. Продолжим рассказывать о проекте нашим сотрудникам и внешней аудитории. Мы уже рассказали о результатах проекта и о нашем опыте на конференции для работодателей по вопросам инклюзии и разнообразия. Это наш вклад в борьбу со стереотипами о найме людей с инвалидностью на работу.

5. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Проект #сервисбезграниц помогает людям с ограничениями по здоровью развиваться в профессиональной сфере. Проект важен не только для ребят, но и для самой компании. Он дал нам огромный опыт в найме и работе с людьми с ограниченными возможностями. Во время реализации программы мы выяснили, что люди с ограниченными возможностями боятся, что их не возьмут на работу по состоянию здоровья. Поэтому искать кандидатов приходилось точно, через партнерство с благотворительными фондами. А такие фонды получили надежного партнера и работодателя.

Мы помогаем сотрудникам с инвалидностью социализироваться и раскрыть свои таланты. Даем возможность кандидатам находить место для реализации своих возможностей, быть причастными к большой компании и работать в дружной команде.

Мы сделали компанию еще более инклюзивной и разнообразной. В разнообразии мы видим преимущество нашей команды, где создается дружная атмосфера, где каждый может предложить свои идеи по улучшению бизнеса. И мы все вместе достигаем результатов и бизнес-целей.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Пузанкова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ольга Вячеславовна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель группы по подбору персонала