

В каждом номере журнала «СЗН-ПУЛЬС» мы разбираем один из 20 показателей индекса совершенствования качества клиентского опыта службы занятости. Материалом для анализа служат кейсы, которые специалисты службы занятости рассматривают в чате [«Клиентоцентричность в СЗН»](#) в рамках **«ВАУ — марафона»**.

Всего есть пять групп показателей: **полезность обращения в СЗН и ЦЗН, адресность и персонализация, минимизация усилий клиента, внешний комфорт и удобство, дружелюбие и партнерство**

Неделя №16. Показатель «Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в офисе центра занятости населения»



Показатель, который входит в группу «Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента», демонстрирует, насколько легко клиенту найти нужную и полезную информацию в офисе центра занятости населения.

Для измерения показателя используются субъективные и объективные данные: клиентам центра занятости предлагается оценить, насколько они согласны с высказыванием «В помещении ЦЗН информация о ЦЗН, в т.ч. об услугах и сервисах, сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме», а также данные от сотрудников об информировании клиентов в офисе центра занятости.

В шестнадцатом туре марафона:



18 регионов приняли участие



20 тематических практик и наработок по оказанию ВАУ-сервисов предложены



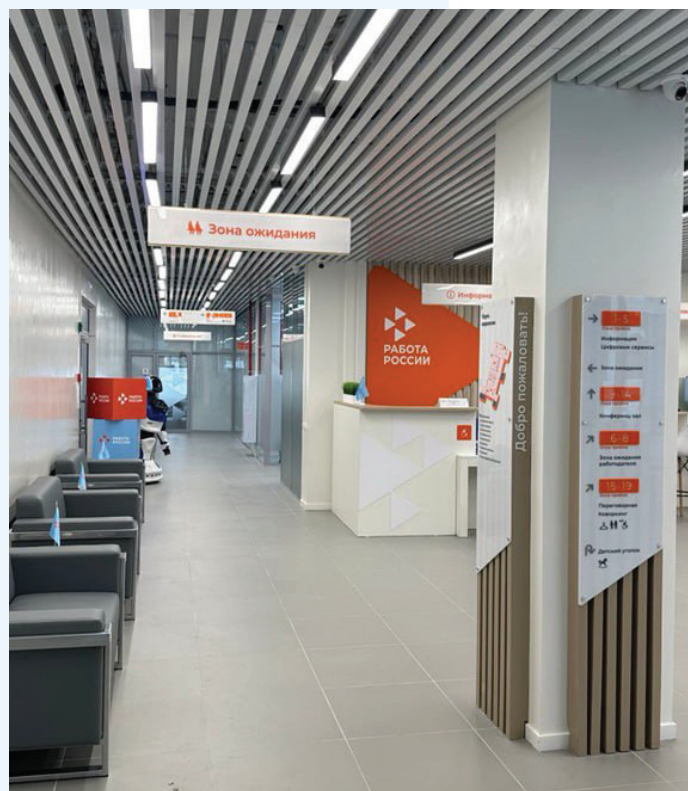
Регионы-участники:

- Алтайский край
- Архангельская область
- Брянская область
- Владимирская область
- Красноярский край
- Курская область
- Липецкая область
- Нижегородская область
- Новосибирская область
- Пермский край
- Республика Башкортостан
- Республика Татарстан
- Санкт-Петербург
- Самарская область
- Удмуртская Республика
- Ульяновская область
- Чувашская Республика
- Ярославская область

Пермский край

Единое пространство коммуникаций

Помимо стандартных стоек информирования в зоне стойки администратора, а также цифровых консультантов в секторе цифровых сервисов, клиентам кадровых центров «Работа России» Пермского края предлагаются и другие форматы получения необходимой информации.



Например, навигационные и информационные стелы с брошюрами. Они помогают посетителям сориентироваться в офисе и узнать, какие вакансии есть в базе учреждения, как можно пройти бесплатное обучение или повысить свою квалификацию. Есть на этих носителях полезный контент и для работодателей. Например, брошюры «Трудоустройство для всех», «120 идей для бизнеса» и «Трудоустройство подростков» позволяют клиентам узнать о всех возможностях, которые предоставляет кадровый центр.



Пришёл, услышал, изменил жизнь

Ярким примером эффективности работы Кадрового центра является история Ивана. После долгого периода безработицы, он обратился в кадровый центр Пермского края. Консультант встретил его с улыбкой и предложил воспользоваться услугами робота-помощника для поиска актуальных вакансий. Выслушав предложения «электронного консультанта», соискатель решил, что хочет работать сварщиком. Робот посоветовал Ивану пройти обучение для получения необходимой квалификации.

Брошюра «7 шагов к трудоустройству», расположенная на информационной стене, помогла Ивану выбрать место обучения. Он тут же связался с выбранным учебным центром.

Благодаря доступной и понятной информационной среде и эффективной работе специалистов кадрового центра, соискатель получил новую профессию, а после и работу.

Инновационный подход

Также в кадровом центре теперь трудится говорящий робот-помощник. Этот инновационный инструмент позволяет клиентам получить дополнительную информацию о предлагаемых услугах и сервисах, узнать о текущих вакансиях и задать вопросы, связанные с трудоустройством и обучением. Робот-помощник обладает обширной базой знаний и способен ответить на широкий спектр вопросов.

Важно отметить, что Кадровый центр Пермского края стремится сделать информацию доступной и понятной для всех клиентов. Это позволяет им быстро находить необходимую информацию и принимать осознанные решения относительно будущего трудоустройства и подбора персонала.



Архангельская область

Простота в каждой точке контакта

Для того, чтобы сделать информацию об услугах и сервисах кадрового центра «Работа России» доступной и понятной, в учреждении разработаны буклеты и флаеры, оформленные в простой и понятной форме. Эти материалы размещаются не только в помещениях кадровых центров, но и на территории социальных партнёров, а также активно распространяются через карточки и посты в социальных сетях.



Карьерные консультанты центра проводят разъяснительную работу в ходе бесед, семинаров и круглых столов, делая информацию максимально доступной для всех категорий клиентов.

Доступно всем без ограничений

Так, например, за помощью в поиске подходящей работы в кадровый центр по Плесецкому округу и городу Мирному обратилась Татьяна Андреева, с III группой инвалидности. Благодаря простоте и полноте полученной информации, соискательница смогла быстро понять все шаги, необходимые для успешного трудоустройства.

Позже Татьяне предложили принять участие в региональном чемпионате по профессиональному мастерству среди инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья «Абилимпикс» в компетенции «портной». Специалисты кадрового центра помогли подать заявку, и в апреле 2023 года бывшая клиентка кадрового центра одержала победу на региональном этапе, а затем представила область на всероссийском уровне.

Новый виток карьеры

Участие в чемпионате вдохновило её на создание собственного дела по пошиву и ремонту одежды. Прошлым летом Татьяна Андреева вновь обратилась в кадровый центр «Работа России», где с помощью карьерного консультанта составила и защитила бизнес-план. Это позволило ей получить субсидию от службы занятости в размере 184 тыс. рублей, на которые она закупила швейное оборудование. Как отмечает сама женщина, начать



бизнес несложно, ведь специалисты предлагают простой алгоритм действий, сопровождая на каждом этапе. Сегодня она успешно развивает свое дело, оказывая широкий спектр услуг: от ремонта одежды до пошива по индивидуальным меркам.

История Татьяны – это пример того, как доступная и понятная информация, а также поддержка специалистов могут помочь человеку с ограниченными возможностями реализовать свои мечты и добиться успеха.



г. Набережные Челны, Республика Татарстан

Все форматы хороши

В здании Кадрового центра города Набережные Челны информирование граждан начинается с входной группы и сопровождает клиента по всему пути получения государственных услуг и сервисов. Информация представлена на стендах, плакатах, ролл апах, а также в буклетах, листовках и объявлениях. К услугам посетителей — таблички, знаки, демосистемы, бегущая строка на фасаде здания (в режиме 24/7), видеоролики на мониторах, куар-коды.



Для людей с ограниченными возможностями здоровья установлен информационный терминал с сенсорным экраном, встроенной системой для передачи звука на слуховые аппараты и специальным программным обеспечением для клиентов с проблемами зрения. Центр оснащён тактильной плиткой для комфортного передвижения в помещении, табличками с использованием шрифта Брайля, спецзнаком «доступно для инвалидов».



Быстрее, компактнее, эффективнее

Время не стоит на месте. Виды информирования совершенствуются. В 2021 году в рамках реализации клиентоцентричных подходов к оказанию услуг был разработан и внедрен сервис «Видеопрезентация вакансий». Это неотъемлемая часть информирования граждан о предприятиях, условиях труда и социальных гарантиях. А для работодателей — это возможность привлечь хороших специалистов.



Хорошее сообщение читателя найдёт

Эффективность системы информирования подтверждается интересным клиентским опытом. Например, девушка Елена, которая приехала из Ханты-Мансийска, находилась в поиске работы и договорилась о собеседовании на одном из предприятий города. Перепутав остановки, она пошла пешком, так как времени до собеседования было достаточно. По пути она увидела вывеску центра занятости и решила зайти. В ожидании приема Елена заинтересовалась информацией на стенде, где была в том числе размещена вакансия специалиста центра занятости. Пройдя собеседование в этот же день, она устроилась на работу.

Героиня истории не только до сих пор успешно работает в центре занятости, но и продвигается по карьерной лестнице.



Сегодня в Кадровом центре налажено всестороннее информирование. Даже в маленьком инфобуклете изложены решения жизненных или бизнес-ситуаций, а также даны ответы на наиболее распространённые вопросы соискателей и работодателей.