

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 №12. Показатель «Комфортность условий для получения услуг и сервисов»



Показатель, который входит в группу **«Показатели внешнего комфорта и удобства»**, демонстрирует внешний облик, территориальное расположение и внутреннее оснащение офиса центра занятости населения.

Для измерения показателя используются объективные и субъективные данные: центры занятости предоставляют информацию о соответствии помещения кадрового центра требованиям «Руководства по фирменному стилю бренда «Работа России»», а клиентам центра занятости предлагается оценить, насколько он согласен с высказыванием «Мое пребывание в ЦЗН было комфортным».

В 12-ом туре марафона

 **23** региона приняли участие

 **26** тематических практик и наработок по оказанию ВАУ-сервиса размещено



Регионы-участники:

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

Республика Башкортостан

Большой сети — большие перемены!



Республика Башкортостан одной из первых вступила в проект модернизации службы занятости населения, — еще в 2019 году. Современные кадровые центры «Работа России» открылись в Стерлитамаке,

Орджоникидзевском районе Уфы и Нефтекамске. С 2024 года регион стал участником проекта комплексной модернизации сети службы занятости, которая на сегодня включает 68 точек присутствия. В обязательном порядке решалась задача по обеспечению непрерывности и комфортности приема клиентов. Поэтому во время ремонта граждане и работодатели получали услуги и сервисы службы занятости в офисах организаций-партнёров.

Дружное и комплексное решение задач занятости

В Стерлитамаке коллектив центра был временно перемещен в здание соцзащиты, в Нефтекамске – в здание отдела образования. Как отметили сами сотрудники, несмотря на определенные временные трудности, работа в одном помещении инспекторов, ведущих разные участки, сказалась на них положительно. Это касалось и выполнения планов работы по установленным показателям. Например, стало возможным трудоустройство граждан на общественные и временные работы сразу при первичном приеме. Атмосфера, в которой можно было

ближе познакомиться с коллегами и понять специфику их работы, обеспечила взаимозаменяемость сотрудников и увеличение охвата услугами граждан и работодателей.



Расширение площадей, безвозмездное пользование, комфорт для внутреннего клиента

Центр занятости населения Нефтекамска до модернизации располагался в двухэтажном здании на площади 732 кв.м по договору аренды с администрацией города. В этом же здании были и другие арендаторы. После старта модернизации всё здание (955 кв.м) перешло центру занятости населения по договору безвозмездного пользования на 20 лет.

До модернизации в ЦЗН был один общий зал с информационными киосками и действовала кабинетная система. При планировании будущего кадрового центра учли все требования реформы. Общий зал был преобразован в сектор информирования, в котором располагаются электронно-цифровые сервисы для соискателей (5 рабочих мест), ресепшен с администратором,

электронная очередь, зона ожидания и детский уголок.

Специалисты приема оказывают услуги в единой зоне обслуживания клиентов. Рабочие места разделены стеклянными перегородками, обеспечивая приватность и необходимую для общения с соискателями акустику.

Правое крыло центра было полностью реконструировано. Снесены перегородки и создано пространство для работодателей. Оно оборудовано электронно-цифровыми сервисами (4 рабочих места), площадями для проведения открытых кадровых отборов, ярмарок вакансий и групповых занятий. Здесь же располагаются окна специалистов по взаимодействию с работодателями и кабинет специалистов по труду.

Левое крыло центра преобразовано в сектор по развитию карьеры и профессиональных навыков. Здесь ведётся групповая и индивидуальная работа с гражданами. К сектору прилегают кабинеты психолога, профориентолога и окна специалистов по профессиональному обучению.



Зоны приема граждан и работодателей размещены на первом этаже, а на втором созданы все условия для внутреннего клиента: оборудована отдельная гардеробная, комната приема пищи, гигиеническая комната, куда имеют доступ только сотрудники центра занятости населения.



Также на втором этаже расположен административно-управленческий аппарат, кабинеты специалистов по активной политике, учебный класс и конференц-зал, архив и склад. Ремонт и оснащение здания заняли 11 месяцев.

Особое внимание – удобству посетителей с ОВЗ

После проведения ремонта в здании центра занятости в Орджоникидзевском районе Уфы была пересмотрена вся система приема.

Теперь на первом этаже расположены все окна специалистов, где в том числе можно сразу получить различные справки. Была продумана и переоборудована гигиеническая комната для посетителей центра занятости, передвигающихся на кресле-коляске. Помещение оснащено поручнями и перилами, расширена входная группа, установлен пандус, звонок для вызова сотрудника ЦЗН.

Для комфорта слабослышащих клиентов приобретены и установлены звукоусиливающие аппараты. Для посетителей с инвалидностью по зрению изготовлены информационные стены и вывески с использованием шрифта Брайля: график и режим работы, план эвакуации. Закуплены и установлены в зоне цифровых сервисов компьютеры со специальным программным обеспечением и клавиатурой для слабовидящих посетителей.

Появились детские уголки, удобная и понятная навигация, кулеры с водой для посетителей.



Новые возможности для работы с молодежью

Новые современные кадровые центры стали местом притяжения для молодежи. В 2023 году открылись молодежные клубы при центрах занятости населения по городу Sterlitamak и городу Neftekamsk. Ребята с охотой принимают участие в профориентационных играх, мастер-классах, конкурсах. И сами становятся амбассадорами услуг службы занятости среди сверстников.

Ульяновская область

От бюро по трудоустройству — до эффективного кадрового центра

21 год назад отделу занятости в Засвияжском районе города было выделено двухэтажное помещение, в котором ранее размещался комбинат бытовых услуг. За 30 лет здесь несколько раз проводился косметический ремонт, но только в 2023 году в рамках комплексной модернизации службы занятости учреждение изменили коренным образом и создали современный кадровый центр «Работа России».

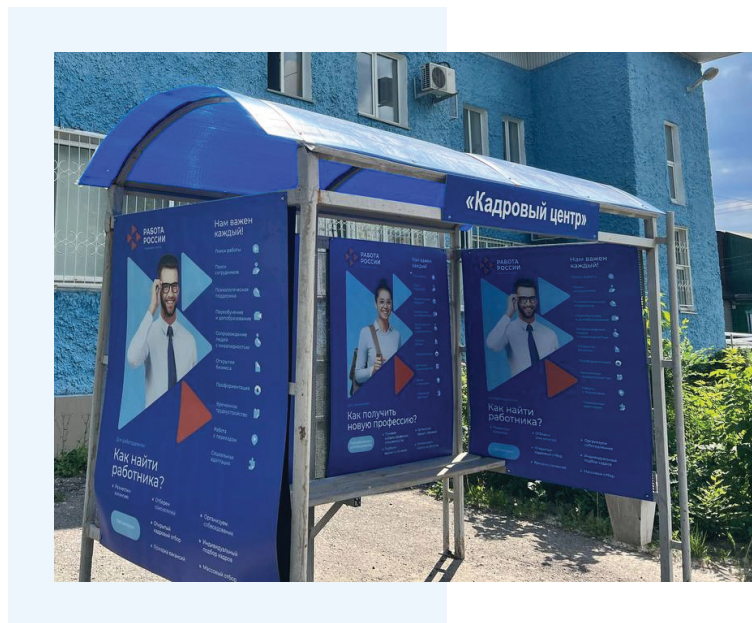


Грянувший масштабный ремонт не остановил работу. Несмотря на частые переезды из кабинета в кабинет, сотрудники продолжали взаимодействовать с клиентами.

Параллельно все 25 специалистов филиала повышали свою квалификацию, чтобы соответствовать высоким требованиям службы занятости нового типа.

Новая точка городского и профессионального маршрута

Добраться до кадрового центра легко, поскольку при поддержке администрации города Ульяновска была открыта новая остановка общественного транспорта с



одноимённым названием. Поверхности павильона остановки используются как рекламный стенд сервисов и услуг модернизированной службы занятости.

Здание центра имеет автомобильную парковку. Входная группа оборудована пандусом для маломобильных граждан.

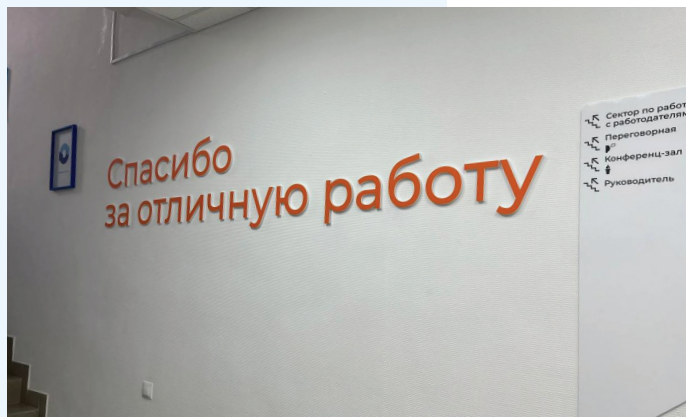
Пространство эффективности и развития

На первом уровне расположены все ключевые клиентские зоны — ресепшен, цифровые сервисы, детский уголок, зоны приёма соискателей. Здесь же размещаются пространства для групповых занятий. В них проходят мероприятия: тренинги, встречи участников молодежного и женского клубов, а также собеседования соискателей и работодателей.

Для удобства посетителей предусмотрена навигация. В зоне ожидания клиенты могут скоротать время за просмотром роликов и телепередач на установленном здесь мониторе и зарядить свои гаджеты.

На втором этаже расположен сектор по работе с работодателями, конференц-зал, переговорная, лаундж-зона для сотрудников.

Благодаря тому, что все сервисы центра переведены в электронный формат, работа сотрудников существенно упростилась, а граждане стали охотнее пользоваться услугами учреждения.



«В марте 2024 года я посетил этот кадровый центр и был очень удивлён масштабом перемен. После консультации специалиста я выбрал самый подходящий мне вариант из всех предложенных. Уже прохожу переобучение в рамках нацпроекта «Демография». Отметил для себя большой профессионализм и уважительное отношение сотрудников», — отметил соискатель Альберт Гисметуллин.

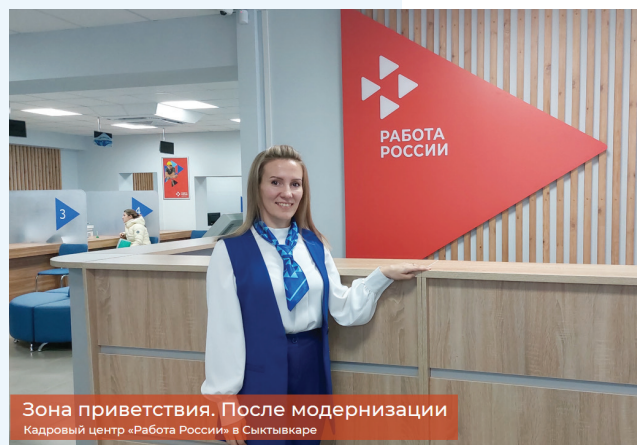
В Ульяновской области модернизированы все 24 филиала областного центра занятости населения. Создание комфортной для клиентов среды и оптимизация бизнес-процессов позволила повысить эффективность службы занятости региона. Число соискателей увеличилось на 22%. При этом среднее время поиска подходящей работы сократилось на 30%. Из 3,8 тыс. жителей области, обратившихся за услугами в кадровый центр, 2 тыс. были успешно трудоустроены.

Республика Коми

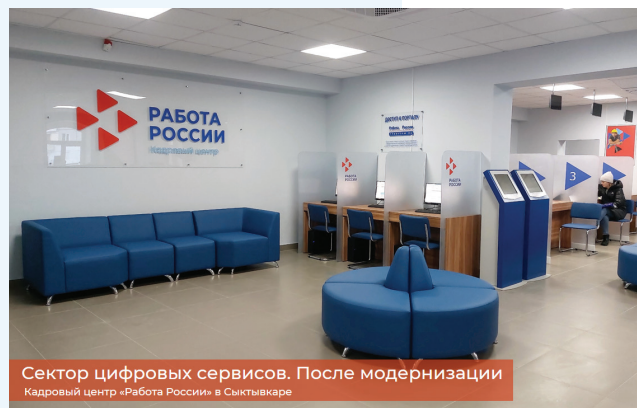
Сыктывкарский флагман

Модернизация службы занятости в Республике Коми началась с Сыктывкара, столицы региона. Для удобства посетителей и повышения качества оказания услуг в 2022 году произошел ребрендинг Центра занятости населения города Сыктывкара. После его открытия в новом формате — посетители стали отмечать лаконичность, красоту и удобство обновленных помещений. Возросло доверие, уважение и востребованность услуг и сервисов, повысилось качество взаимодействия с клиентами и эффективность службы занятости в целом.

Все точки присутствия, которые действуют как кадровые центры «Работа России», имеют свою историю модернизации.



Зона приветствия. После модернизации
Кадровый центр «Работа России» в Сыктывкаре



Сектор цифровых сервисов. После модернизации
Кадровый центр «Работа России» в Сыктывкаре

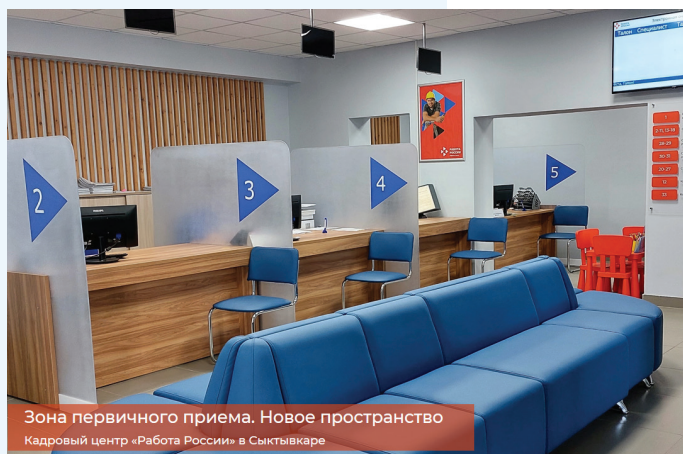
Три истории, связанные с ремонтом

На страже покоя клиента – соседа

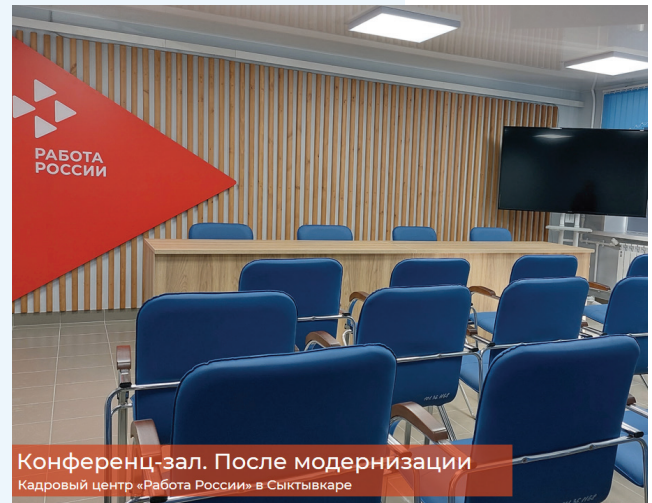
Кадровый центр «Работа России» Сыктывкара находится на первом этаже жилого дома. Это важное обстоятельство было учтено при проведении ремонта. Чтобы сделать помещения удобными и комфортными для посетителей, необходимо было провести капитальный ремонт со сносом старых перегородок и заменой системы отопления. Строители работали в разрешенное время, строго оберегая покой жителей дома. В итоге за весь период ремонта, а он длился более пяти месяцев, от соседей не поступило ни одной жалобы.

Не было бы счастья, да несчастье помогло

На ремонт и переоборудование клиентских зон кадрового центра средств, выделенных в рамках национального проекта «Демография», хватило. А вот благоустройство административного блока – кабинета директора и обеспечивающих специалистов – было решено перенести на более поздние времена. Но жизнь внесла свои коррективы. Во время ремонта теперь уже в квартире, расположенной прямо над кабинетом директора центра, прорвало



Зона первичного приема. Новое пространство
Кадровый центр «Работа России» в Сыктывкаре



Конференц-зал. После модернизации
Кадровый центр «Работа России» в Сыктывкаре

трубу отопления. Потoki горячей воды хлынули через перекрытие, залив все пространство. Сотрудники успели вынести документы и часть мебели, но стены, потолок и пол были безвозвратно испорчены. Косметический ремонт пришлось делать виновнику аварии — владельцу квартиры. Так неожиданно модернизация прошла и в кабинете руководителя.

Раздвигая границы перемен

Свои планы на городское пространство смогли реализовать и муниципальные власти. Перед центром занятости много лет был заброшенный пустырь с тропинкой, протоптанной горожанами, которые желали сократить свой путь к автобусной остановке. Он был лакомым кусочком для предпринимателей – то на нем хотели построить торговый центр, то дом, но администрация города приняла другое решение. Тем же летом, когда началась модернизация центра занятости, местные власти приступили к реконструкции пустыря.

Вместо него появилась современная зона отдыха с качелями, скамейками, клумбами и велопарковкой. Так прилегающая территория кадрового центра «Работа России» стала новым местом отдыха жителей республики.