

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 №13. Показатель «Уровень коммуникативных компетенций сотрудников»



Показатель, который входит в группу **«Дружелюбие и партнерство»**, демонстрирует проявление эмпатии, внимания, чуткости, доброжелательности со стороны сотрудников службы занятости, а также их коммуникативные способности и навыки.

Для измерения показателя используются субъективные данные, клиенту центра занятости предлагается оценить, насколько он согласен с высказыванием «Сотрудники ЦЗН обладают хорошими коммуникативными навыками».

## В 13-м туре марафона



**15** регионов приняли участие



**17** тематических практик и наработок по оказанию ВАУ-сервисов предложены



## Регионы-участники:

- Алтайский край
- Архангельская 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
- Ярославская область

## г. Санкт-Петербург

### Карьерные консультанты СЗН Санкт-Петербурга нашли работу переселенцам из Берлина

В успешном трудоустройстве как семьи из Германии, так и других соискателей, сотрудникам центра занятости населения Санкт-Петербурга помогают развитые коммуникативные компетенции.

В 2021 году Гернот и Ольга переехали в Петербург в рамках госпрограммы по переселению соотечественников из-за рубежа. Они сразу начали искать работу, однако к результату это не приводило.



Ситуация изменилась, когда в октябре 2023 года они пришли в Агентство занятости населения Курортного района. Карьерные консультанты, решая жизненную ситуацию клиентов, проявили инициативу и обратились в ряд государственных инстанций, чтобы ускорить трудоустройство семейной пары. Руководствуясь принципом одного окна и применив мастерство коммуникации, они в итоге достигли своей цели.

Гернот — инженер с большим опытом обслуживания и ремонта медицинской техники. Но препятствием при поиске работы стал невысокий уровень владения русским языком. Карьерным консультантам необходимо было подобрать для кандидата такую позицию, где этот фактор имел бы минимальное значение.

В результате мужчина устроился в Российский научный центр радиологии и хирургических технологий А.М. Гранова на должность техника по ремонту медицинского оборудования. Его коллеги свободно говорят на английском и немецком языках, что стало большим плюсом и обеспечило комфортную рабочую среду для Гернота.

Его супруга Ольга по образованию учитель английского языка. В Германии она работала воспитателем, репетитором, преподавателем



английского и немецкого языков для русскоговорящих. Специалисты службы занятости помогли ей подготовиться к собеседованиям с местными образовательными учреждениями. В итоге женщину приняли на позицию преподавателя немецкого языка в Сестрорецкий технологический колледж имени С.И. Мосина.

Таким образом, развитые коммуникативные навыки и клиентоцентричный подход специалистов службы занятости помог решить вопрос профессиональной реализации и по уже имевшимся у супругов специальностям.

Этому способствовал и тот факт, что петербургский центр занятости активно вкладывается в обучение собственного персонала. Для сотрудников регулярно организуют тренинги, направленные на улучшение навыков общения.

## Новосибирская область

### Со всеми договориться и трудоустройства добиться

Высокий уровень коммуникативных компетенций помогает карьерным консультантам Новосибирской службы занятости успешно разрешать жизненные ситуации соискателей с особенностями здоровья.

Один из успешных примеров — история Елены Стрижовой, которая является инвалидом I группы по зрению. В начале года она обратилась в центр занятости населения Новосибирска в надежде найти работу.

Еще на первом этапе соискательница столкнулась со сложностями: для реализации карьерных планов ей был необходим электронный видеувеличитель. Карьерный консультант решила помочь женщине и направила в Социальный фонд просьбу об оформлении для Елены электронного сертификата на покупку прибора.



На этом препятствия не закончились — в специализированных магазинах Новосибирска нужный товар отсутствовал. Тогда сотрудница центра занятости позвонила в интернет-магазин Екатеринбурга, оформила доставку покупки, получила заказ, а затем провела для Елены инструктаж по эксплуатации увеличителя.

Кроме того, карьерный консультант научила женщину грамотно составлять резюме и проходить собеседование. В итоге соискательницу пригласили на презентацию инклюзивного проекта «Планета надежд», разработанного центром занятости, где Елена получила приглашение на работу.



работы. Была составлена дорожная карта, в которой для каждого специалиста был прописан алгоритм действий.

Благодаря слаженной работе во время общения с руководством образовательной организации был решен вопрос о предоставлении помещения с компьютерами для работы со школьниками.

«Хочу сказать спасибо специалисту ЦЗН за внимательность, доброту и чуткость. Мне помогли купить необходимый для работы аппарат и устроили на хорошее место, несмотря на все сложности со здоровьем», — поделилась Елена.



Теперь женщина отвечает за клининг в одной из Новосибирских компаний.

## Алтайский край

### Обеспечить работой, несмотря на преграды

Навыки общения и стрессоустойчивости помогают сотрудникам службы занятости Алтайского края не только при плановом трудоустройстве граждан, но и в моменты возникновения проблем.

Недавно специалисты центра занятости населения Славгорода были вынуждены приостановить временное трудоустройство большой группы старшеклассников из-за внезапного отключения электроэнергии в учреждении.

Для решения форс-мажорной ситуации карьерные консультанты выехали в школу к клиентам. Там сотрудникам пригодился навык выстраивания деловых коммуникаций и командной

В результате все подростки успешно смогли оформить услугу по временной занятости на единой цифровой платформе «Работа России» и были трудоустроены. Для команды центра занятости счастливые улыбки ребят – это показатель эффективной работы.

