

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 №8. Показатель «Согласованность действий между подразделениями СЗН»



Показатель, который входит в группу **«Внешний комфорт и удобств»**, демонстрирует мнение клиента об уровне сотрудничества и командной работы среди сотрудников ЦЗН.

Для измерения показателя используются субъективные данные. Клиент оценивает, насколько согласен с высказыванием: **«Действия сотрудников ЦЗН между собой были согласованы и слажены»**.

В восьмом туре марафона:



16

регионов
приняли
участие



17

тематических практик
и наработок по оказанию
ВАУ-сервиса размещено



Регионы-участники:

- Алтайский край
- Владимирская область
- Камчатский край
- Липецкая область
- Нижегородская область
- Новгородская область
- Новосибирская область
- Пермский край
- Республика Башкортостан
- Республика Татарстан
- Республика Удмуртия
- Республика Чувашия
- Санкт-Петербург
- Самарская область
- Ульяновская область
- Ярославская область

Алтайский край

«Я благодарен службе занятости за хорошую и слаженную работу»



Служба занятости Алтайского края успешно решает жизненные ситуации соискателей благодаря тому, что все подразделения работают в команде.

Так, в начале 2023 года в центр занятости населения Завьяловского района обратился Валерий Б. Соискатель — кадровый военный, и около 10 лет работал врачом-терапевтом.

По личным обстоятельствам мужчина был вынужден уйти с прежнего места работы, но желание помогать людям осталось. Мечта Валерия — сохранять здоровье людей и трудиться для души.

Карьерный консультант учел пожелания соискателя. В работу включился и психолог ЦЗН. Благодаря их согласованным действиям Валерий смог отправиться на профессиональную переподготовку в медицинском центре Барнаула по специальности «врач ультразвуковой диагностики».

Кроме того, сотрудники центра занятости провели консультацию с органами социальной защиты населения о возможности заключения социального контракта на развитие бизнеса. После получения диплома Валерий подписал соцконтракт и получил финансовую поддержку на покупку необходимого оборудования и ремонта своего медицинского кабинета.



«Я от души благодарен службе занятости за хорошую и слаженную работу, которая дала возможность получить специальность врача ультразвуковой диагностики и продолжить профессиональный путь в медицине», — поделился Валерий.



В настоящее время строительство помещения для кабинета диагностики завершено, и вскоре Валерий планирует приступить к приему пациентов.

Пермский край

Коллективная работа — залог успешного трудоустройства

Специалисты подразделений Кадрового центра Пермского края регулярно, действуя сообща, подбирают квалифицированных работников для предприятий региона.

Так, недавно сотрудники службы занятости помогли закрыть вакансии ведущему производителю специальной и защитной одежды — Чусовской швейной фабрики «Перспектива».



Для эффективной командной работы отдел рекрутинга сформировал дорожную карту, а сектор информационной политики опубликовал пресс-релизы в социальных сетях Кадрового центра Пермского края о вакансиях на швейной фабрике.



В свою очередь работодателю назначили персонального кадрового консультанта, который познакомил представителей организации с возможностями портала «Работа России». Им помогли зарегистрироваться и разместить

на сайте актуальные предложения. Благодаря такому сотрудничеству потенциальные соискатели могли легко найти информацию о вакансиях и отправить свои резюме.

Также карьерные консультанты связались со специалистами из Гремячинского городского округа для отбора граждан, желающих устроиться на предприятие. Затем соискатели прошли профтестирование, а для полного погружения в специфику работы кадровый и карьерный консультанты организовали экскурсию на фабрику.



Слаженная работа карьерных, кадровых и профконсультантов, а также специалистов отдела рекрутинга помогла трудоустроить на предприятие пятерых граждан. Еще семеро пока проходят обучение на базе «Перспективы».

Кадровый центр Пермского края не останавливается на достигнутом. Специалисты продолжают проводить профтуры и ярмарки вакансий. Для работодателей это отличная возможность знакомства с предполагаемыми кандидатами на должность и закрытия кадровой потребности предприятия.

Самарская область

Команда специалистов ЦЗН сопровождает клиентов от заявки до результата

Служба занятости населения региона уделяет большое внимание координации сотрудников при работе с соискателями. Примером поэтапного взаимодействия специалистов может служить решение жизненной ситуации бухгалтера Инны Орешкиной. Она обратилась в территориальный центр занятости населения города Тольятти и микрорайона Ставропольский в ноябре 2023 года.



Для трудоустройства по специальности карьерный консультант предложил Инне переехать из Тольятти в село Подстепки Самарской области. И воспользоваться программой помощи для соискателей, которые в поиске работы переезжают в другой населенный пункт.

Однако на пути соискательницу ждало немало препятствий, которые успешно разрешили специалисты службы занятости разного профиля. Одно из них было в том, что потенциальный работодатель Инны не был зарегистрирован на платформе «Работа России». К решению проблемы подключились кадровые консультанты, которые помогли создать предприятию личный кабинет в кратчайшие сроки.



Во избежание отказа в выплате финансовой поддержки юристы связались со специалистами территориального центра, а те, в свою очередь, — с работодателем. Ошибки оперативно устранили, приказ подписали и выплатили субсидию.

Таким образом четкие, оперативные, согласованные действия между подразделениями службы занятости населения Самарской области сделали счастливой еще одну семью и, конечно, саму соискательницу.

На следующем этапе к работе приступил специалист по переселению в другую местность. Инна предоставила все необходимые документы и заключила договор на себя и семью. Здесь все прошло гладко, однако далее в процессе согласования трудового договора юрист правового отдела Управляющего центра СЗН выявил недочеты, допущенные работодателем.

