

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 №10. Показатель «Многоканальность и омниканальность взаимодействия»



Показатель, который входит в группу **«Минимизация усилий клиента»**, демонстрирует многообразие каналов взаимодействия центра занятости с соискателями и работодателями.

Для измерения показателя используются объективные данные: центры занятости предоставляют информацию об используемых каналах информирования и обратной связи с клиентами по чек-листу.

В девятом туре марафона:



15

регионов
приняли
участие



18

тематических практик
и наработок по оказанию
ВАУ-сервиса размещено



Регионы-участники:

- Алтайский край
- Владимирская область
- Камчатский край
- Красноярский край
- Курская область
- Липецкая область
- Новосибирская область
- Пермский край
- Республика Башкортостан
- Республика Татарстан
- Самарская область
- Санкт-Петербург
- Удмуртская Республика
- Ульяновская область
- Ярославская область

Алтайский край

Привлечь клиентов в службу занятости через телеканалы



Информационная кампания краевой СЗН достаточно обширна. Чтобы как можно больше людей узнали о возможностях трудоустройства, бесплатного обучения и других услугах службы занятости, Алтайский край успешно реализует принцип омниканальности.

Многоканальность распространения информации обеспечивается благодаря партнерству СЗН с телерадиокомпаниями региона. В первую очередь это ВГТРК «Алтай» с охватом вещания свыше 90% территории края. Там уже несколько лет по заказу УТЗН Алтайского края выходит программа «Прогноз работы»,

а также новостные сюжеты о лучших практиках комплексной модернизации и реализации нацпроекта «Демография».

Кроме того, служба занятости сотрудничает с телеканалом «Катунь-24» с охватом не менее 70% территории, и с ТВ «ТОЛК», который вещает в интернете и в кабельном формате в Барнауле.

СЗН активно взаимодействует и с интернет-каналом «Степь». Он ориентирован на всесторонний охват жителей Славгорода. Там информируют о проектах и мерах поддержки центра занятости



Республика Башкортостан

Боты и рассылки в хозяйстве службы занятости пригодятся



населения, размещают аналитическую информацию об итогах работы, анонсы мероприятий для работодателей и соискателей.

Также через ТВ «Степь» удастся получать обратную связь от граждан. В числе запросов — организация профессионального обучения, временные работы и получение государственных услуг по профориентации.

Результатом использования многоканальности стало повышение трудовой мобильности соискателей Алтайского края. Так, с 2023 года 45 человек переехали из других территорий региона и устроились на крупные предприятия.

Большинство из них нашли работу в компании «Барнаултрансмаш», «Нортэк» и на приборостроительном заводе «Ротор». Всего в этом году при содействии службы занятости на предприятия оборонно-промышленного комплекса трудоустроены 174 жителя Алтайского края.



СЗН Башкортостана проходит комплексную модернизацию. Проект подразумевает, в том числе клиентоцентричный подход к клиентам. Поэтому сотрудникам кадрового центра важно делиться актуальной информацией о мероприятиях и нововведениях, чтобы охватить большую аудиторию. Для этого специалисты применяют различные методы.





Один из них — наличие каналов обратной связи с соискателями и работодателями. Специалисты службы занятости собирают базу контактов клиентов, которая уже насчитывает 9,7 тыс. соискателей и 8,5 тыс. работодателей. Для них регулярно проводят рассылку по электронной почте.

В течение года клиенты получают новости, анонсы и приглашения на профильные мероприятия. Периодически подписчики участвуют в опросах, посвящённых качеству работы кадрового центра.

Тексты сообщений максимально краткие. Они содержат суть вопроса и контакты для обратной связи. Специалист может попросить пользователя оставить электронную почту, номер телефона, а также заполнить онлайн-таблицы или анкету.

Одним из последних общих оповещений было сообщение о формировании базы компаний, готовых предложить работу подросткам на каникулах.

Помимо почтовых рассылок, с 2021 года у кадрового центра Уфы есть чат-бот в мессенджере Telegram. Виртуальный помощник может мгновенно ответить на вопросы пользователей и рассказать им об услугах центра занятости.

Например, у него можно в пару кликов узнать актуальный размер пособия по безработице и порядок его назначения. Или, например, в каком случае работодатели должны устраивать граждан с инвалидностью по квоте. При необходимости чат-бот быстро переключит пользователя на оператора центра занятости.

С момента запуска виртуальным помощником воспользовались 1,2 тыс. человек. Обработано 2,3 тыс. запросов пользователей. Карьерные консультанты дали разъяснения 173 гражданам.

Таким образом, внедрение бота и активное применение принципа многоканальности в целом позволили существенно разгрузить специалистов контактного центра. При этом граждане всегда легко и быстро получают всю нужную информацию.

