

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 №15. Показатель «Простота процедур для клиента, в том числе заполнение документов»



Показатель, который входит в группу «Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента», демонстрирует, насколько много усилий прилагают наши клиенты, соискатели и работодатели, в процессе получения услуги / сервиса в ЦЗН.

Для измерения показателя используются субъективные данные: клиентам центра занятости предлагается оценить, насколько они согласны с высказыванием «Мне было просто пройти все процедуры в ЦЗН (например, заполнить документы и пр.)»

### В пятнадцатом туре марафона:

 **21** регион принял участие

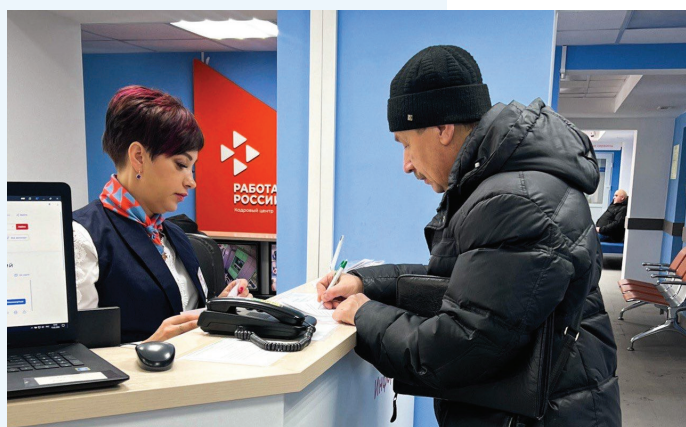
 **22** тематические практики и наработок по оказанию ВАУ-сервисов размещено

## 🏆 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 Татарстан
- Санкт-Петербург
- Самарская область
- Удмуртская Республика
- Чувашская Республика
- Ярославская область

## Камчатский край

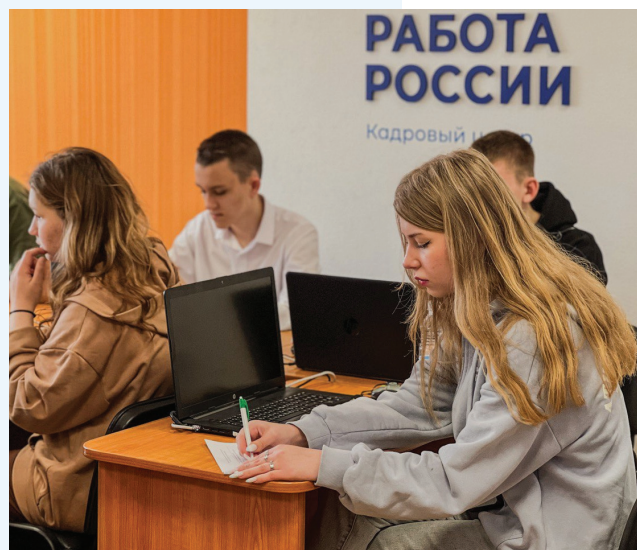
### Минимум усилий даже на краю земли



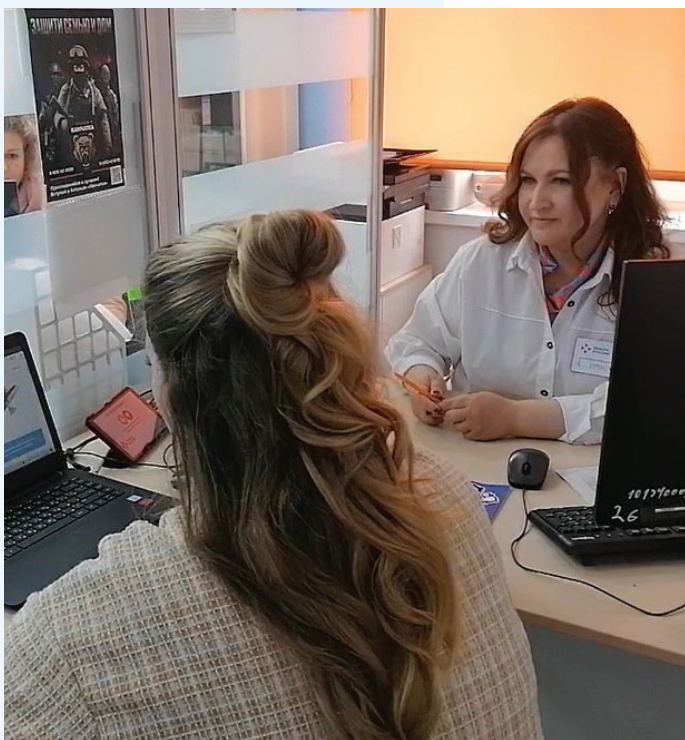
В декабре 2021 года в Петропавловске-Камчатском открылся флагманский модернизированный центр занятости. В нём появились удобные и комфортные зоны ожидания и приёма, стойка администратора и система электронной очереди. Теперь у клиентов отпала необходимость ходить по этажам в поисках своего инспектора — на первом этаже расположились девять окон индивидуальной работы с гражданами и работодателями. Здесь же расположилась обновлённая зона цифровых сервисов.

## Актуальный сервис

Стоит отметить, что аналог зоны цифровых сервисов в центре занятости Петропавловска-Камчатского существовал еще до модернизации. Это было обусловлено прежде всего отсутствием на полуострове устойчивого и широко доступного интернета. Лишь в 2017 году к берегам Камчатки по дну Охотского моря был проложен кабель оптоволоконной линии связи. До этого момента граждане просто не имели возможности подать заявление в службу занятости из дома.



Поэтому в центре действовал зал гостевых компьютеров, где консультанты ЦЗН помогали камчатцам подавать заявления. Сотрудники работали в этой части центра по графику, процесс оформления обращения у каждого был отточен до мелочей.



### Оптимальный процесс

Сейчас брендированная зона цифровых сервисов – это удобные высокие стойки на четыре компьютера, вынесенные в обособленный сектор. В нём постоянно находится цифровой консультант, который сопровождает клиентов не только в процессе подачи заявлений, но и составления резюме или самостоятельного профессионального тестирования.

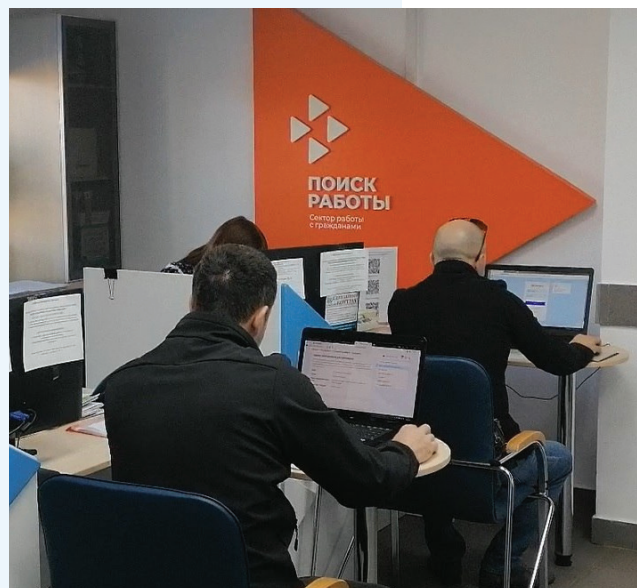
Зона цифровых сервисов действует в тесной связке с отделом оказания услуг населению. Пока гражданин заполняет заявление, сотрудники модерируют его резюме, чтобы документ можно было успешно прикрепить к заявлению.

### Компьютеров много не бывает

Желая минимизировать усилия клиентов и повысить эффективность работы, было принято решение расширить зону цифровых сервисов. В каждой точке взаимодействия соискателей или работодателей с сотрудником ЦЗН были установлены дополнительные ноутбуки для клиентов. Всего в распоряжении посетителей — 30 дополнительных устройств.

Во время обслуживания каждый обратившийся быстро и просто через личный кабинет на портале «Работа России» сразу же, не отходя от специалиста, совершает необходимые действия: расставляет приоритеты в вакансиях, подает заявление на профориентацию или социальную адаптацию, подтверждает участие в специальных программах, редактирует своё резюме, формирует отчетность и т.д.

В 2024 году в процесс комплексной модернизации вступили все отделения Центра занятости населения Камчатского края. Планируется, что практика расширения зоны цифровых сервисов будет использоваться в каждом из них.



## Самарская область

### Сервис «Переезд под ключ»: быстро, просто, перспективно

В рамках программы привлечения в Самарскую область молодёжи из других субъектов Российской Федерации региональная служба занятости организует рекрутинговые выезды и продвигает предложения самарских работодателей с помощью цифровой платформы.

Программа стартовала в сентябре 2023 года. За это время состоялось 12 выездов специалистов ЦЗН в Республику Ингушетию и Республику Тыва, Брянскую, Оренбургскую, Саратовскую и Ульяновскую области. В ходе встреч специалисты кадровых центров «Работа России» предлагают рассмотреть вакансии ведущих предприятий и знакомят с мерами господдержки в случае переезда.



### Сайт как точка входа

Для того, чтобы оптимизировать процесс переезда и трудоустройства кадровым центром Самарской области был разработан сервис-платформа [«Переезд под ключ»](#). Он стал удобным и эффективным инструментом администрирования процесса.

Минимизация усилий клиента достигается за счёт простоты и интуитивности интерфейса сайта. Понятные инструкции и подсказки, а также чёткая структура платформы помогают клиентам быстро найти нужную информацию и принять решение о переезде в Самарскую область.

На сайте есть разделы об аренде и покупке жилья, инфраструктуре региона, записи в детские сады и школы, развлечениях, природе, предприятиях, вакансиях и уровне заработной платы.



## Интернет не знает границ

В короткие сроки сервис стал настолько популярен, что через него стали поступать заявки от жителей в том числе тех регионов, где еще не было рекрутинговых выездов службы занятости.

С начала 2024 года с помощью сервиса «Переезд под ключ» 61 житель России получил услугу по сопровождению и материальную выплату в объеме 4,8 млн рублей. Всего с момента старта программы 104 молодых специалиста получили субсидию на общую сумму более 15 млн рублей. Это позволило привлечь квалифицированные кадры из разных регионов страны. В Самарскую область переехали специалисты из Оренбургской, Ульяновской, Саратовской областей, а также из Ингушетии, Марий Эл, Татарстана и Удмуртии.

## Как это работает

При поступлении заявки через сайт специалист службы занятости в этот же день связывается с обратившимся и направляет ему на электронную почту Самарский сертификат. Он дает право на полное адресное сопровождение в процессе переезда и трудоустройства.

Если же кандидат отвечает требованиям региональной программы, то он вправе претендовать ещё и на выплату в 200 тысяч рублей. Получить такую финансовую помощь могут жители других регионов страны в возрасте до 35 лет, не имевшие ранее трудового опыта на территории Самарской области и трудоустроившиеся на местное предприятие в течение 6 месяцев после переезда.

В среднем процедура переезда с даты подачи заявки через сайт до момента трудоустройства на новом месте составляет 3 недели. За это время человек получает сопровождение от специалистов службы занятости, переезжает и трудоустраивается.

## Самарский сертификат Что он гарантирует?

- 🔗 **Индивидуальное сопровождение** при переселении;
- 🔗 **Оказание финансовой помощи:**
- 🔗 **200 тыс. рублей** - подъемные при трудоустройстве на предприятии региона;
- 🔗 **Выплаты** при трудоустройстве по полученной рабочей специальности в рамках Закона Самарской области "О молодом специалисте";
- 🔗 **Индивидуальное сопровождение** при трудоустройстве - помощь в составлении резюме, подбор работодателей и организация собеседований;
- 🔗 **Финансовая помощь предоставляется в случае соответствия критериям.**

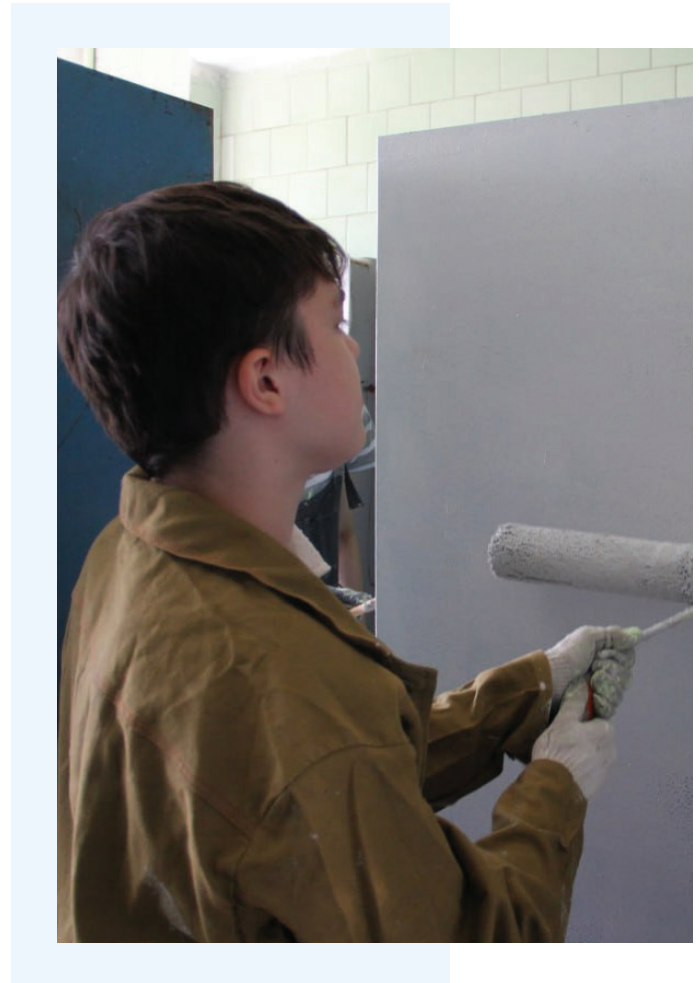
## Чувашская республика

### Цифровизация подсветила ошибки

Карьерные консультанты чувашских кадровых центров обратили внимание, что более половины заявлений на поиск временной работы после загрузки на единую цифровую платформу «Работа России» отклоняются. Это увеличивало срок подбора работы и заключения договора с работодателем для самой активной летней категории соискателей – молодёжи от 14 до 18 лет.

Проанализировав, как подростки подают первичные заявления на поиск работы, специалисты выявили 7 типичных ошибок юных соискателей:

1. нет учетной записи на госуслугах;
2. учетная запись на госуслугах не подтверждена;
3. в резюме не указана желаемая профессия;
4. в резюме есть основания для отклонения;
5. подано не то заявление или не по месту регистрации;
6. к заявлению не прикреплено резюме;
7. соискатель пришел на личный прием без паспорта.



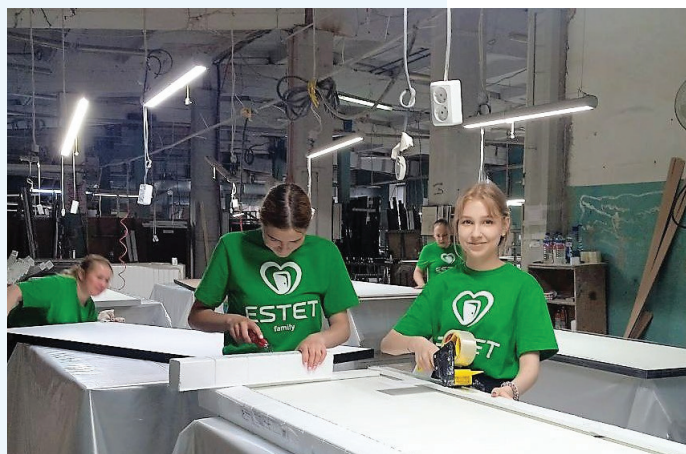
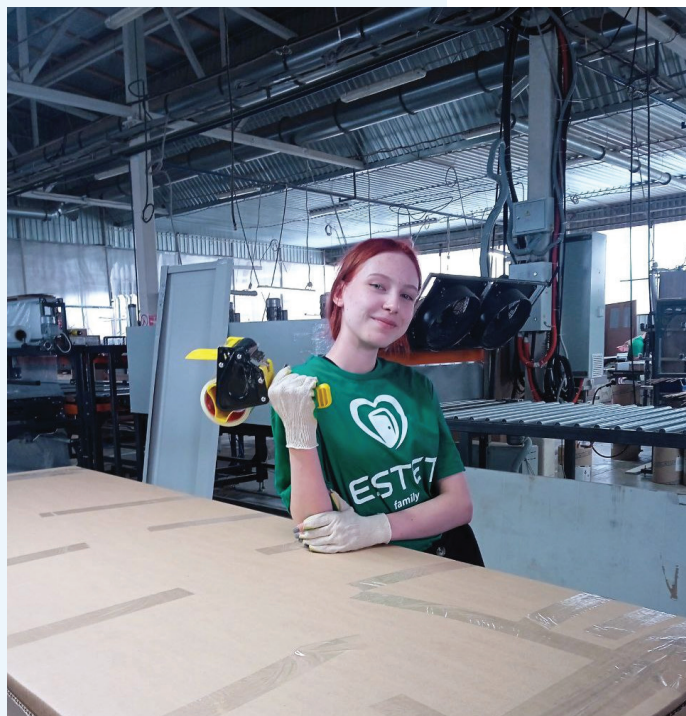
### Шаг за шагом

После этого в службе занятости Чувашии разработали алгоритм, которому подросток должен следовать перед тем, как заполнить электронное заявление и отправить его. Чек-лист с пошаговой инструкцией распространили в учебных заведениях и раздали на всероссийской ярмарке вакансий для подростков, которая прошла 23 мая во всех кадровых центрах республики.

Поработали кадровые консультанты из «Работа России» и с работодателями, готовыми принимать несовершеннолетних. Чтобы свести к нулю ошибки при загрузке на ЕЦП вакансий для подростков, была разработана специальная подробная инструкция.

В эксперименте по оптимизации этих процессов сейчас участвуют все центры «Работа России» республики.

«Диагностика, оценка рисков, разработка целевой карты, апробация, анализ показателей проекта пройдет в июле. Плановое внедрение улучшений и закрепление результатов предполагается до конца августа. Сентябрь — время подведения итогов. Сейчас в помощь подросткам и их родителям распространяется специальная памятка по подаче заявления на портале «Работа России», и мы видим, что результаты есть», – рассказывает директор Центра занятости населения Чувашии Виктор Ковалёв.



К примеру, по направлению Алатырского центра только на завод «Электроприбор» в первый рабочий день июня было трудоустроено 30 подростков. Более 40 несовершеннолетних трудоустроены в июне на фабрику дверей «Эстет» с заработной платой от 30 до 40 тысяч рублей, и еще столько же подростков получат здесь работу в июле.

Всего в республике временную работу в свободное от учебы время с поддержкой центра занятости получили порядка 9 тысяч подростков.

### Что в планах

Ожидаемый эффект от внедрения практики – сокращение времени подачи заявления в 2 – 2,5 раза: от 30-40 минут до 15. Количество заявлений подростков, отклоненных из-за ошибок, должно снизиться до 10 %. Среднее время от процесса подачи заявления соискателем до заключения трудового договора уже сократилось с 3 рабочих дней до одного.