

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 №14. Показатель «Транспортная доступность»




Показатель, который входит в группу **«Показатели внешнего комфорта и удобства»**, демонстрирует удобство расположения территориальных центров занятости для соискателей и работодателей.

Для измерения показателя используются объективные и субъективные данные: центры занятости предоставляют информацию о соответствии требованиям по чек-листу, а клиентам центра занятости предлагается оценить, насколько они согласны с высказыванием **«Мне было легко добраться до ЦЗН»**.

В 14-м туре марафона

 **21** регион принял участие

 **23** тематические практики и наработки по оказанию ВАУ-сервисов предложены



Регионы-участники:

- Алтайский край
- Архангельская 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
- Чувашская Республика
- Ярославская область

Липецкая область



Мультимегаклиентоцентричные возможности

Уникальной особенностью кадрового центра «Работа России» Липецкой области является совместное размещение точек его присутствия с офисами «Мои документы» и представительствами социальной защиты региона.

17 из 20 офисов кадровых центров «Работа России» находятся в одном здании с офисами «Мои документы».

Основным принципом такого размещения является удобство и повышение доступности для клиентов услуг и сервисов в сфере занятости, внедрение новых технологий, комплексное решение жизненных и бизнес-ситуаций.

Кобрендинг центров занятости региона с офисами «Мои документы» позволил жителям получать более 400 услуг в одном месте.

Сплошные плюсы

До совместного расположения двух организаций в одном здании центры занятости региона располагались далеко от остановок, на окраинах города или поселка. Теперь они находятся в центре города и имеют высокую транспортную доступность.

В результате локализации организаций удалось увеличить количество жителей области, знакомых с услугами и сервисами ЦЗН, на 56%. Кроме того, на 53% вырос поток клиентов непосредственно в кадровых центрах. Из них 20% — это рост обращений со стороны работодателей.

Как это работает?

Офисы «Мои документы» и кадровые центры «Работа России» Липецкой

области являются подведомственными учреждениями Управления социальной политики региона. Это большая команда, которая в формате межведомственного взаимодействия реализует единую миссию — решать максимально широкий спектр запросов жителей области в максимально короткие сроки. И обязательно с улыбкой!

Красноярский край

Мобильный центр занятости населения

— так называется межведомственный инфраструктурный проект краевой службы занятости. При этом участие в выездах мобильных бригад принимают не только сотрудники центров занятости населения, но и партнеров. Жители удалённых населённых пунктов могут получить комплексные консультации представителей социальной защиты населения, администраций территорий, мобильной приемной губернатора Красноярского края, образовательных организаций, ГУФСИН, МВД, общества инвалидов и молодежных центров.

Едем по графику!

В 2024 году мобильные центры уже провели 518 выездов в 314 населенных пунктов Красноярского края, где было оказано 5,1 тыс. услуг. Для удобства посетителей информация о выездах размещается в специально созданном разделе «Мобильный центр занятости», где размещается информация о выездах. Также здесь можно заказать выезд на дом для инвалидов I и II группы.



Где люди, там и мобильный ЦЗН

Мобильные центры занятости принимают участие во всех культурно-массовых мероприятиях края. К примеру, в Красноярске День города прошел при участии краевой службы занятости. Специалисты развернули интерактивную площадку, которую посетили свыше 350 человек. Гостям были доступны возможности мобильного центра занятости, консультации по профориентации и карьерному продвижению. Самые активные посетители получили призы и сувениры от кадрового центра «Работа России» и его партнеров.

В гости к соискателю

В рамках проекта с 2023 г. организуются также мобильные ярмарки трудоустройства. Этот формат предполагает совместный выезд специалистов центров занятости и кадровых служб предприятий-партнёров в удалённые населённые пункты для прямого поиска потенциальных сотрудников и проведения экспресс-собеседований.

Например, в январе сотрудники золотодобывающей компании отправились за 340 километров от города Красноярска для поиска бетонщиков, водителей погрузчика, дробильщиков, слесарей, стропальщиков, токарей и специалистов других профессий. «Карьерный экспресс» посетил 7 сел и поселков Красноярского края. В общей сложности специалисты проехали 800 километров за 4 дня. Участие в мероприятиях приняли 274 человека, что составляет 5% от трудоспособного населения территорий.

Ярославская область

Одним из важных критериев оценки клиентоцентричности и эффективности службы занятости является транспортная доступность. Поэтому кадровые центры «Работа России» в Ярославской области находятся в непосредственной близости к остановкам общественного транспорта. В большинстве случаев — в центральной части населённых пунктов.

Для жителей отдалённых локаций с ограниченными возможностями по интернет-подключению, в 8 районах области работают мобильные кадровые центры – специально оборудованные микроавтобусы с оборудованными в них рабочими местами для сотрудников службы занятости.

Например, в Тутаеве из-за отсутствия моста к жителям Левобережного района в период закрытия паромной переправы специалисты выезжают дважды в месяц. В Рыбинском районе мобильный центр еженедельно оказывает услуги в поселке Тихменево, в Некоузском районе, за один день объезжая сразу несколько сел.



«Доступность, адресность, оперативность, высокое качество услуг – это отличительные черты мобильного центра занятости населения. За счет данного формата мы увеличиваем охват соискателей и работодателей нашими возможностями, обеспечиваем равенство жителей и работодателей даже небольших населённых пунктов в получении услуг и сервисов службы занятости», — говорит директор Центра занятости населения Ярославской области Виктория Падерина.

Транспортная доступность услуг помогает клиентам существенно экономить своё время и средства, меняет привычки и ломает устаревшие стереотипы о центрах занятости населения. В конечном итоге меняется качество жизни ярославцев и бизнес-атмосфера региона.