

Мы открываем новую рубрику — **#ЗВЕЗДА_КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ**. Она называется точно так же, как и индекс совершенствования качества клиентского опыта службы занятости. Индекс складывается из пяти групп показателей: **дружелюбие и партнерство, полезность обращения в ЦЗН, минимизация усилий, адресность и персонализация, комфортность и удобство**.

Еженедельно мы будем разбирать здесь один из 20 показателей и публиковать лучшие кейсы, которые направляют специалисты по клиентоцентричности в чат [«Клиентоцентричность в СЗН»](#) в рамках «ВАУ-марафона».

Неделя №1. Показатель «Полезность обращения в ЦЗН»



Для измерения показателя используются субъективные данные, то есть результаты опроса соискателей и работодателей, которые обратились ЦЗН за услугой или сервисом.

Для расчета используются ответы клиента на вопрос:

- остался ли он доволен результатами визита,
- было ли посещение ЦЗН полезным.

В первом туре марафона:



16

регионов
приняли
участие



17

тематических практик
и наработок по оказанию
ВАУ-сервиса размещено



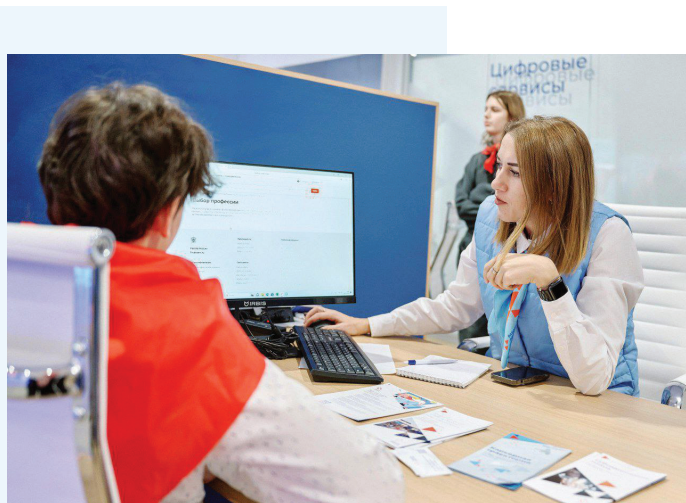
Регионы-участники:

- Архангельская область
- Камчатский край
- Красноярский край
- Курская область
- Липецкая область
- Нижегородская область
- Новгородская область
- Новосибирская область
- Омская область
- Пермский край
- Республика Татарстан
- Республика Чувашия
- Самарская область
- Санкт-Петербург
- Ульяновская область
- Ярославская область

Красноярский край

Переезд и новая работа: слагаемые перемен к лучшему

Несколько лет назад за помощью в поиске работы в Тюхтетский центр занятости обратилась местная жительница. Многодетная мать проживала в деревне и долгое время не могла трудоустроиться. Причин было несколько: отсутствие подходящей работы и проблемы с алкоголем.



Специалисты центра занятости рассказали о программе по снижению напряженности на рынке труда и предложили временную вакансию кондуктора. Правда, с переездом в Норильск, а это 2 тыс. км от дома.

Женщина долго сомневалась, но потом всё же решилась. На Крайний Север Красноярского края она отправилась вдвоем со своей землячкой.

В результате женщина решила остаться жить в Норильске. Прошла обучение на охранника и устроилась на постоянную работу. Перевезла всю свою семью, обзавелась недвижимостью. А позже нашла супруга и вышла замуж. Но до сих пор не теряет связь с сотрудниками ЦЗН и часто звонит со словами благодарности.

Новосибирская область

Домашняя работа для соискателей

Карьерное консультирование в ЦЗН Новосибирской области предоставляется как сервис для любой категории граждан, вне зависимости от того, стоят они на учете или нет. Записаться можно через сайт ЦЗН или по телефону. Встреча идет не менее одного часа, затем клиент получает задания на дом и при необходимости назначается следующий приём.



Для эффективной работы карьерных консультантов разработаны рабочие тетради «Секреты успешного поиска работы». Их специалисты используют во время консультаций, а затем отдают клиенту для дальнейшей работы. Такие занятия позволяют гражданам определиться и научиться самостоятельно выстраивать карьерную траекторию.

Благодаря такой практике одна клиентка полностью поменяла вектор поиска работы, что позволило ей реализоваться в совершенно новой для себя сфере. На данный момент она руководит проектом сопровождаемого проживания для людей с ментальными нарушениями и обучает новых сотрудников.

Самарская область

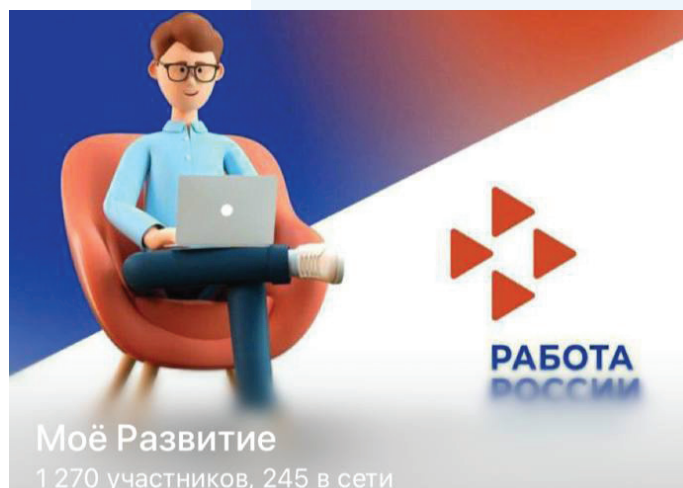
Новый сервис помог центру занятости привлечь в качестве клиентов 6 тыс. работодателей

В Самарской области год назад ЦЗН запустил сервис «Мое развитие». Это [чат в телеграме](#), где публикуется важная и полезная информация для предприятий.

Чат появился в марте 2023 года. За это время в канале состоялось 15 прямых эфиров, в которых перед представителями региональных организаций выступили эксперты кадровой политики, трудовых отношений, законодательства и эффективных HR-практик.

Проект позитивно сказался на лояльности местных организаций к службе занятости. До запуска сервиса в числе клиентов кадрового центра «Работа России» было чуть более 13 тыс. работодателей, спустя 7 месяцев их количество превысило 19 тыс.

Показатель трудоустройства приоритетных категорий соискателей увеличился в 4 раза по сравнению с аналогичным периодом 2022 года. Одновременно более чем на 1,7 тыс. выросло число предприятий и организаций, которые заявляют вакансии на платформе «Работа России». Количество работодателей, не выполняющих квоту по трудоустройству инвалидов, напротив, снизилось на 10%.



Работодатели сами принимают участие в формировании тем обучающих семинаров, после чего приходят отзывы о положительно решенных вопросах, на которые они ранее не знали ответов.