

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 ЦЗН, адресность и персонализация, минимизация усилий, комфортность и удобство, дружелюбие и партнерство**

Неделя №2. Показатель «Открытость руководства ЦЗН»



Показатель входит в группу **«Дружелюбие и партнёрство»** и демонстрирует доступность, открытость руководства центра занятости, заинтересованность во взаимодействии с гражданами и работодателями.

Для измерения показателя используются два вида данных:

- Субъективные данные, то есть результаты опроса соискателей и работодателей, которые обратились ЦЗН за услугой или сервисом.
- Объективные данные, то есть фактические подтверждения, предоставленные центром занятости.

В первом туре марафона:

 **21** регион принял участие

 **25** тематических практик и наработок по оказанию ВАУ-сервиса размещено



Регионы-участники:

- Алтайский край
- Архангельская область
- Владимирская область
- Иркутская область
- Камчатский край
- Красноярский край
- Курская область
- Липецкая область
- Нижегородская область
- Новгородская область
- Новосибирская область
- Пермский край
- Республика Башкортостан
- Республика Татарстан
- Чувашская Республика
- Удмуртская Республика
- Самарская область
- Санкт-Петербург
- Тамбовская область
- Ульяновская область
- Ярославская область

Владимирская область

Клиент бывшим не бывает

В этом уверены в филиале кадрового центра «Работа России» «Кольчугинский»



Специалисты гордятся тем, что им удаётся сохранить партнёрские и дружеские отношения и с работодателями, и с соискателями, которые нашли работу, на протяжении многих лет. Во многом этому способствует ежедневная успешная практика «Открытость».

Как рассказывают сотрудники филиала, в их учреждении не надо заранее записываться к руководителю. Клиент всегда в приоритете, поэтому ради решения жизненной или бизнес-ситуации всегда откладываются все дела.

Раз в квартал проводится мероприятие «Открытый диалог». В качестве спикеров приглашаются те, кто уже прошел свой путь со службой занятости. Они рассказывают участникам об эффективности обращения в ЦЗН и своих достижениях. Такие встречи проводятся в разных местах. Например, очередной площадкой стала фитнес-студия, которую местная жительница открыла при содействии карьерных консультантов.



Курская область

День душевного тепла

— так называется ВАУ-практика Глушковского филиала Центра занятости населения Курской области. В этот день в центре занятости на чаепитие собираются люди серебряного возраста.



Во время встречи руководитель филиала Елена Вдовенко отвечает на интересующие вопросы по возможностям трудоустройства или профессионального обучения. Всем участникам предоставляют памятки об услугах, которые могут получить пенсионеры.

Благодаря такому неформальному общению Сергей Кольцов, которому уже исполнилось 66 лет, смог трудоустроиться водителем, а 69-летняя Валентина Михайличенко — уборщицей.

Санкт-Петербург

Подкасты от первого лица

Год назад в группе службы занятости Санкт-Петербурга во ВКонтакте был запущен проект «Работа в Петербурге: говорим о главном». Это серия подкастов, спикерами в которых выступает и.о. директора ЦЗН Татьяна Иванова и руководители отделов.

Это очень удобный и понятный подписчикам формат, когда специалисты простыми словами рассказывают об актуальных новостях рынка труда, делятся секретами планирования карьеры, программами и мерами поддержки в сфере занятости.



Чаще всего петербуржцев интересуют такие темы, как поиск работы, регистрация на портале «Работа России», материальная поддержка, возможность приобрести первые профессиональные навыки, услуги для различных групп граждан, а также участие в образовательных программах.

С момента запуска подкасты набрали более 50 тысяч просмотров.