

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 №4. Показатель «Наличие персонального консультанта»



Показатель, который входит в группу **«Адресность и персонализация»**, демонстрирует наличие индивидуального подхода, а также сопровождение клиента куратором на протяжении всего взаимодействия с центром занятости населения.

Для измерения показателя используются субъективные данные: знает ли соискатель или работодатель закрепленного за ним кадрового или карьерного консультанта.

### В четвертом туре марафона:



**16**

регионов  
приняли  
участие



**17**

тематических практик  
и наработок по оказанию  
ВАУ-сервиса размещено



## Регионы-участники:

- Алтайский край
- Владимирская область
- Красноярский край
- Курская область
- Липецкая область
- Нижегородская область
- Новосибирская область
- Омская область
- Пермский край
- Республика Коми
- Республика Татарстан
- Самарская область
- Санкт-Петербург
- Удмуртская Республика
- Ульяновская область
- Ярославская область

## Удмуртская Республика

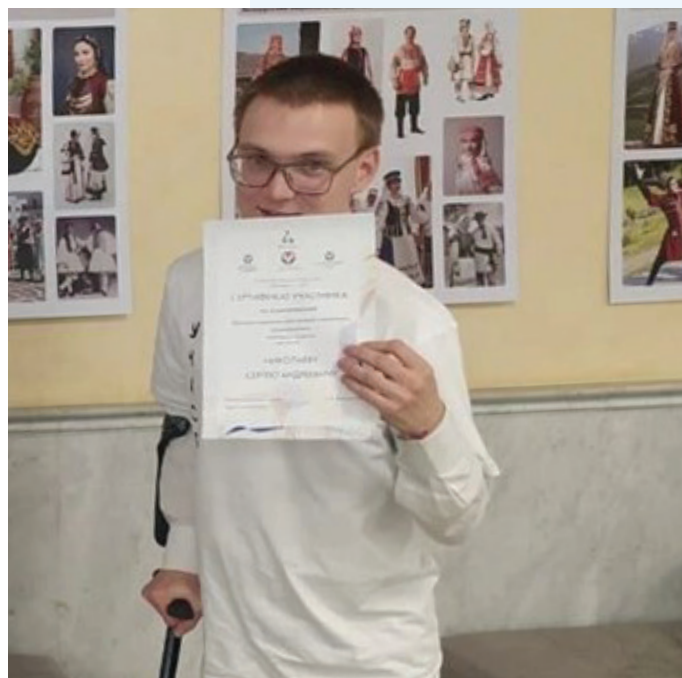
**Каждому гражданину с ОВЗ —  
персональный подход кадрового  
консультанта**



При трудоустройстве людей с инвалидностью важна мотивация клиента, заинтересованность работодателей, а также клиентоориентированные специалисты ЦЗН, которые имеют специальные навыки для индивидуального подхода к каждому соискателю и обладают эмпатией.

Один из кейсов персональной помощи при трудоустройстве мужчины с ОВЗ продемонстрировала Удмуртская

Республика. Осенью 2023 года в кадровый центр города Глазова обратился Сергей Н. У молодого человека вторая группа инвалидности. Он неоднократно участвовал в конкурсе профессионального мастерства для людей с ограниченными возможностями здоровья чемпионатах «Абилимпикс». Сумел стать архивариусом. Специалисты центра занятости отметили у него высокую мотивацию к самореализации. Но проблемы с опорно-двигательным аппаратом затрудняли поиск работы.



В ЦЗН Сергею был назначен персональный карьерный консультант, который составил индивидуальный план поиска работы. Специалист проанализировал базу вакансий, подобрал наиболее подходящую — в крупной организации технической инвентаризации. После этого направил работодателю резюме и рассказал о достижениях соискателя.

В этот же период в центр занятости обратился другой работодатель с временной вакансией менеджера, которая также была предложена Сергею. В итоге в течение двух недель после обращения он выбрал именно эту позицию и устроился менеджером.

После окончания временного договора Сергей вновь обратился за помощью в службу занятости. Его персональный консультант снова созвонился с организацией технической инвентаризации, чтобы напомнить о Сергее и рассказать о его успехах на позиции менеджера. В результате мужчина был принят на работу по желаемой специальности уже на постоянной основе.

## **Ярославская область**

### **Карьерные консультанты оказывают поддержку семьям участников СВО**



Участники СВО и их семьи — категория граждан, которая находится в зоне особого внимания сотрудников центров занятости. Карьерные консультанты центра занятости населения сотрудничают с Ярославским филиалом фонда «Защитники Отечества», персонально работают с клиентами для эффективного поиска работы, а также для преодоления психологического барьера при коммуникации таких соискателей с работодателями. Сопровождение этой категории граждан идет в режиме одного окна.

Примером может служить обращение в центр занятости вдовы участника СВО Екатерины Рубченковой. При поддержке карьерного консультанта женщина уже прошла курсы портного и в середине апреля защитит бизнес-план перед комиссией. После этого она получит субсидию на открытие собственного дела.

Карьерные консультанты информируют и других подопечных о том, какие государственные услуги по социальной адаптации могут быть полезны, как получить психологическую поддержку, как воспользоваться единовременной



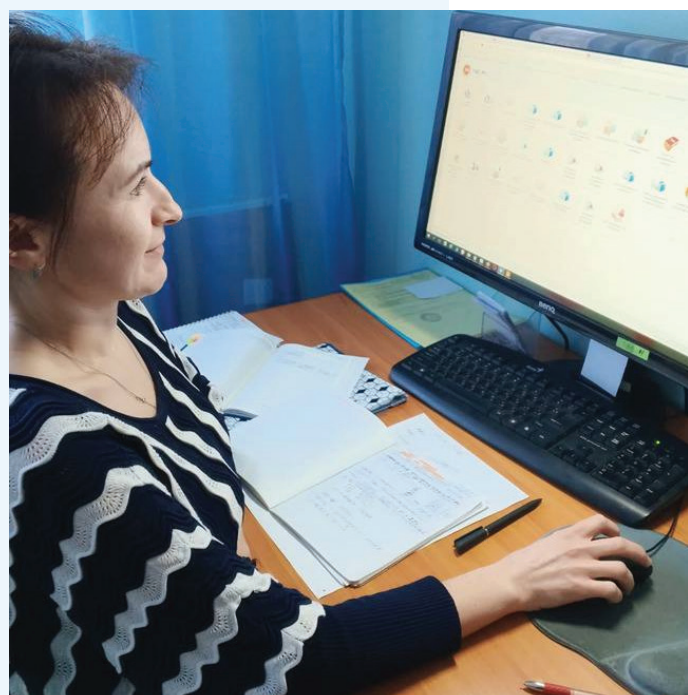
финансовой помощью на открытие собственного дела, а также о возможности бесплатно повысить квалификацию, получить новую востребованную специальность.

В регионе ведется активная работа с гражданами, сотрудники центра занятости населения постоянно на связи с клиентами и представителями отделов кадров организаций города. В настоящее время большинство обращений решены, остальные находятся в обработке.

## Республика Татарстан

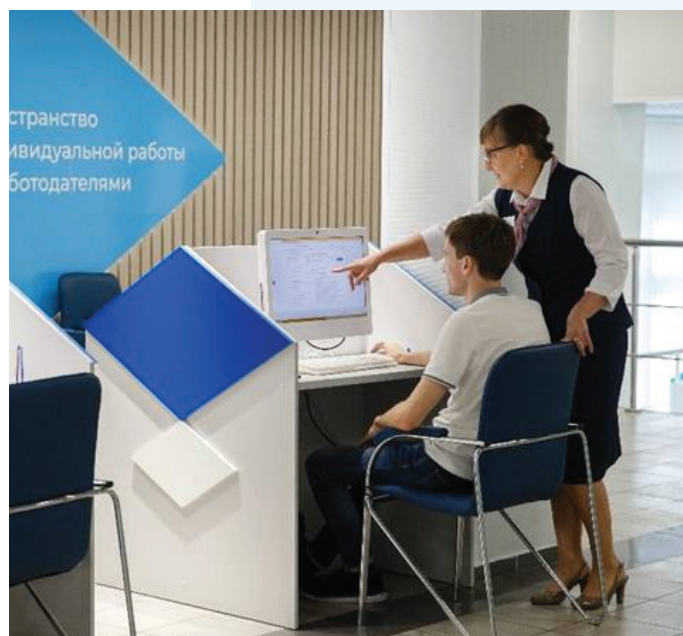
### Трудоустройство многодетной мамы по специальности — легко

Центры занятости региона успешно практикуют персональный подход к каждому соискателю. При первичном обращении за каждым клиентом закрепляется личный консультант из числа специалистов ЦЗН. Многодетная мама Альбина М. из города Набережные Челны не стала исключением.



В личной беседе с назначенным ей персональным консультантом Альбина М. рассказала, что несмотря на большой опыт работы бухгалтером, она испытывает сложности с поиском работы, так как у нее маленькие дети.

Специалист ЦЗН проинформировал соискательницу о возможности заключения социального контракта, составил индивидуальный план трудоустройства с посещением тренингов по социдаптации.



Учитывая пожелания Альбины, персональный консультант подобрал вакансию бухгалтера в детском саду. В итоге женщина вышла на новое место и получила материальную помощь от государства, выполнив условия соцконтракта.

Наличие персонального консультанта оказывает влияние на процент трудоустройства. Доля трудоустроенных в республике в 2023 году от общего числа обратившихся граждан составила 85,1%. Для сравнения, в 2019 году, до внедрения новых форм взаимодействия, процент трудоустройства составлял 55,2%.