

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 №5. Показатель «Учет личных обстоятельств»



Показатель демонстрирует, проявляют ли сотрудники центра занятости индивидуальный подход и принимают ли во внимание личные обстоятельства клиента при взаимодействии

Для измерения показателя используются субъективные данные, клиент выражает свое мнение:

- ▶ вопрос для соискателя
«Мои личные обстоятельства были учтены сотрудниками ЦЗН при оказании услуг»
- ▶ вопрос для работодателя
«Обстоятельства, важные для моей организации, были учтены сотрудниками ЦЗН при оказании услуг»

В пятом туре марафона:

20 регионов
приняли
участие

23 тематические практики
и наработки по оказанию
ВАУ-сервиса размещены



Регионы-участники:

- ▶ Алтайский край
- ▶ Владимирская область
- ▶ Иркутская область
- ▶ Камчатский край
- ▶ Красноярский край
- ▶ Липецкая область
- ▶ Нижегородская область
- ▶ Новгородская область
- ▶ Новосибирская область
- ▶ Омская область
- ▶ Пермский край
- ▶ Республика Башкортостан
- ▶ Республика Коми
- ▶ Республика Татарстан
- ▶ Санкт-Петербург
- ▶ Самарская область
- ▶ Удмуртская Республика
- ▶ Ульяновская область
- ▶ Чувашская Республика
- ▶ Ярославская область

Новосибирская область

ЦЗН — кузнец твоего счастья

При трудоустройстве людей с инвалидностью каждый случай — индивидуален. Специалисты ЦЗН, используя принцип учета личных обстоятельств, подбирают вакансии согласно физическим возможностям соискателей.

Один из примеров персональной помощи в поиске работы для мужчины со второй группой инвалидности

продемонстрировала служба занятости Новосибирской области. Роман Ф. обратился в ЦЗН города Бердска. Он получил тяжелое ранение на СВО, после которого у него возникли сложности с поиском работы.

Специалисты центра занятости учли состояние здоровья Романа и предложили открыть собственное дело. Карьерные консультанты оказали ему квалифицированную помощь в написании бизнес-плана. В итоге он успешно защитил свой проект и открыл кузнечную мастерскую.

«Кузнечное дело в традиционном смысле вымирает, остаётся только производственнаяковка. Я решил чтить традиции предков, ведь это занятие очень увлекательное и полезное. Благодаря помощи специалистов ЦЗН и субсидии мне удалось превратить свое хобби в бизнес. На выделенные средства я закупил необходимое оборудование», — рассказал Роман.

Напомним, что при содействии сотрудников центра занятости населения Бердска в 2023 году собственное дело открыл 71 гражданин.



г. Санкт-Петербург

Служба занятости — помощник в трудоустройстве людей с ОВЗ без опыта работы

Иногда несколько сложных жизненных обстоятельств сходятся в одной точке. Именно поэтому в службе занятости Санкт-Петербурга тщательно изучают биографию соискателя, стараясь составить индивидуальную карьерную траекторию.



В Агентство занятости населения (АЗН) Петроградского района Петербурга по направлению УФСИН обратилась инвалид III группы Юлия Н. У женщины среднее образование. При этом она никогда не работала, поскольку отбывала наказание в колонии.

Когда Юлия Н. освободилась условно-досрочно, оставшийся срок (ещё более двух лет) был изменен на ограничение свободы — ей на ногу надели электронный браслет. Этот факт и то, что женщине разрешено передвижение только в одном районе города, учел карьерный консультант. Он помог подать заявления на предоставление государственных услуг для поиска подходящей работы и на сопровождение

при содействии службы занятости.

После этого было организовано очное собеседование работодателя и Юлии Н. Специалисты АЗН рассказали ему об обстоятельствах соискательницы. Было принято решение об удаленном трудоустройстве. В итоге бывшая заключенная стала диспетчером колл-центра предприятия, которое торгует медицинскими изделиями. Она работает из дома.

Отметим, в службу занятости Санкт-Петербурга в 2023 году обратились 4 тыс. граждан с инвалидностью, из них 57% нашли работу, а в 2022 году этот показатель составлял 54%.



Владимирская область

Работа для матери-одиночки с учетом её пожеланий



Специалист ЦЗН также учел, что работа ей нужна в ближайшее время, но на крупные предприятия устроить не получится, так как там двухсменный график. По этой причине Марине предложили временно поучаствовать в общественных работах и помогли заказать справку об отсутствии судимости.

В итоге с февраля 2024 года Марина работает по договору общественных работ в муниципальной организации с удобным графиком и корпоративным транспортом. Тем временем карьерный консультант продолжает отбор вакансий и предлагает варианты постоянной работы.



Служба занятости Владимирской области также успешно реализует принцип учета личных обстоятельств для разных категорий граждан в зависимости от их жизненных ситуаций.

Так, в региональный ЦЗН обратилась Марина К. Поиск работы затрудняло то, что она жила далеко от маршрутов общественного транспорта.

Кроме того, трудоустроиться женщине мешали личные обстоятельства: ребенок-первоклассник, которого некому водить в школу, поскольку Марина разведена и нет поддержки от бывшего мужа.

