

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 №6. Показатель «Быстрое реагирование на запрос клиента»



Показатель, который входит в группу **«Минимизация усилий клиента»**, демонстрирует скорость получения услуги или сервиса с точки зрения клиента.

Для измерения показателя используются субъективное мнение клиента, а также объективные данные — наличие в центре занятости системы анализа показателей скорости обслуживания клиентов.

В шестом туре марафона:

17 регионов
приняли
участие

20 тематических практик
и наработок по оказанию
ВАУ-сервисов размещено



Регионы-участники:

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

Чувашская Республика

В регионе сократилось время трудоустройства детей-сирот

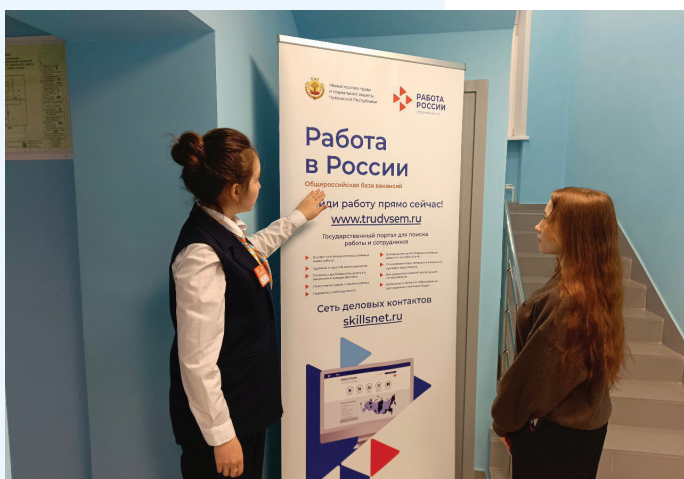
Это произошло благодаря внедрению системы анализа показателей скорости обслуживания клиента. Если в 2023 году трудоустроить оставшихся без попечения родителей удавалось за 180 дней, то в 2024 году это время сократилось до 3 недель.



Также этому способствует новый закон «О занятости населения», который, в частности, направлен на повышение мотивации детей-сирот к эффективному поиску работы. Теперь при оперативном трудоустройстве данная группа соискателей получает дополнительную материальную выплату.

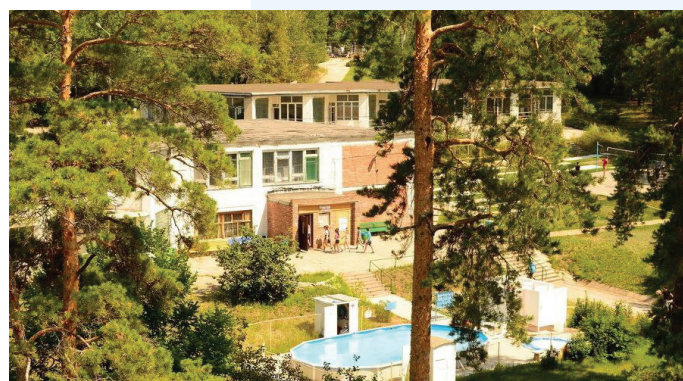
Один из примеров быстрого реагирования на запрос клиента продемонстрировали специалисты ЦЗН из города Канаша. К ним обратилась выпускница транспортно-энергетического техникума Полина Гаврилова, которая получила диплом товароведа.

«Благодаря подробным разъяснениям консультанта я поняла, что мне выгодно быстро устроиться и получать доплату, а не состоять на учете в качестве безработной», — поделилась Полина Гаврилова.



Карьерные консультанты разослали письма в колледжи и университеты и разместили информацию о вакансиях на стендах в кадровом центре.

Сотрудник кадрового центра оперативно подобрал для девушки подходящую к ее специальности вакансию кассира. Она прошла собеседование и спустя две недели после обращения в ЦЗН была принята на работу в магазин около дома с удобным графиком и хорошей заработной платой.



Самарская область

Оперативный подбор штата сотрудников по силам специалистам ЦЗН

Служба занятости Самарской области помогает не только найти работу каждому соискателю, но и быстро привлечь персонал по запросу организаций.

Так, начальник отдела кадров пансионата «Радуга» обратился в СЗН с просьбой найти для оздоровительного учреждения вожатых и медсестру.

Кроме того, предложили работодателю привезти соискателей в пансионат, чтобы провести открытое собеседование и экскурсию по учреждению. На выезде потенциальным кандидатам помогли зарегистрироваться на портале «Работа России» и рассказали о его возможностях.

В итоге за короткий период коллектив пансионата «Радуга» пополнили 15 сотрудников.

Удмуртская Республика

Молодой юрист за 10 дней нашел с помощью ЦЗН работу по специальности

Сотрудники кадрового центра Игринского района Удмуртии на деле продемонстрировали применение показателя быстрого реагирования на запрос клиента, когда к ним обратился выпускник юридического факультета Пермского государственного университета. Он вернулся в родной поселок, однако не смог самостоятельно найти работу по специальности.

На помощь пришли специалисты ЦЗН, которые разработали для него индивидуальный карьерный план, подобрали вакансии и рассказали о мерах государственной поддержки.

Всего спустя 10 дней с момента обращения соискатель не только устроился юристом, но и стал получателем финансовой помощи на основании соцконтракта.

Такого результата удалось достичь благодаря расширению числа партнеров ЦЗН на рынке труда. Молодого человека устроили к одному из них — предпринимателю, который работает в сфере лесопереработки и сельского хозяйства. Сейчас начинающий специалист набирает практический опыт в юриспруденции: разрабатывает проекты договоров в области финансово-хозяйственной деятельности, формирует отчетность в Минприроды и занимается другими вопросами. Работодатель, наняв выпускника, стал участником программы стимулирования найма и получил субсидию.

