

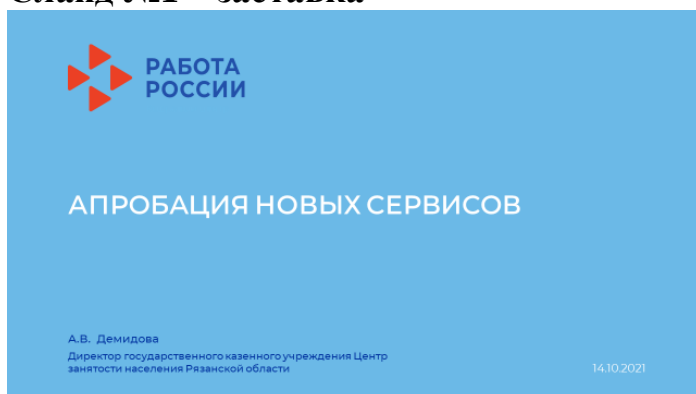
А.В.Демидова
 Директор государственного казенного учреждения
 Центр занятости населения Рязанской области

«Апробация новых сервисов»

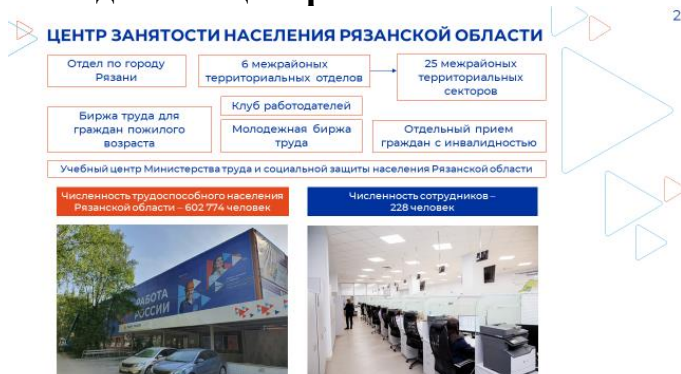
14.10.2021

Здравствуйтесь, уважаемые участники!

Слайд №1 – заставка

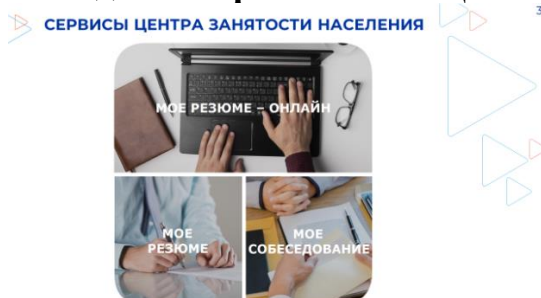


Слайд №2 – о центре



Структура Центра представлена на слайде. В Центре работают 228 чел., которые обслуживают около 600 тыс. чел. трудоспособного населения Рязанской области.

Слайд №3 – сервисы ГКУ ЦЗН РО



Рязанская область стала всероссийской экспериментальной площадкой по внедрению новых сервисов в центрах занятости населения. В 2021 году при сопровождении Федерального центра компетенций в сфере занятости ВНИИ труда проходило техническое тестирование, и на данный момент сервисы уже доступны для граждан. Они будут предоставляться не только посетителям ГКУ ЦЗН РО, но и пользователям интерактивного портала учреждения.

Слайд № 4 - что такое сервис

СЕРВИСЫ

4

Одной из форм взаимодействия с потребителями услуг являются сервисы. В целом сервисы рассматриваются как дополнительный комплекс благ, каждый из которых может быть как частью комплексной услуги, так и может стать самостоятельной услугой.

Выделение сервисов в отдельную форму взаимодействия с потребителями услуг позволит центрам занятости населения оказывать более индивидуальный, вариативный комплект услуг в зависимости от потребностей целевых групп потребителей ЦЗН.



Сервисный подход к предоставлению услуг является наиболее перспективным, клиентоориентированным и востребованным у соискателей. Апробируемые сервисы стали частью ЦМП в рамках предоставления государственной услуги «Содействие гражданам в поисках подходящей работы».

Слайд №5 - приказ

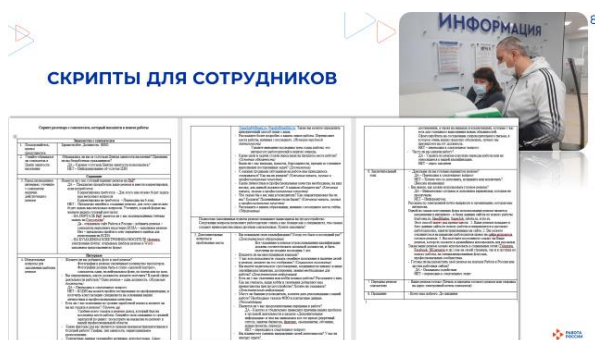
СЕРВИСЫ ДЛЯ АПРОБАЦИИ

5

С6 «Мое резюме»	С7 «Мое резюме-онлайн»	С10 «Мое собеседование»
<p>Сервис предлагает тем, кто находится в поисках работы или планирует ее поменять.</p> <p>Сотрудники Центра занятости дают рекомендации по составлению и корректировке резюме, что повышает шансы соискателя получить работу и делает его более конкурентоспособным на рынке труда</p>	<p>Сервис предлагает тем, кто находится в поисках работы или планирует ее поменять.</p> <p>Есть возможность составить резюме с нуля самостоятельно по шаблону, самопроверить резюме.</p> <p>Сотрудники Центра занятости дают рекомендации по составлению и корректировке резюме.</p>	<p>Сервис направлен на подготовку соискателя предоставить работодателю свою кандидатуру, подсказывает, как отвечать на самые сложные вопросы и получать достойную работу.</p> <p>Целевой рекрутинг.</p>

Для апробации были выбраны три новых сервиса: «С6: Мое резюме», «С7: Мое резюме-онлайн» и «С10: Мое собеседование».

Приказом № 63 от 25.06.2021 года была инициирована группа, в которую вошли заместители директора Центра, представители профильных отделов, юридического отдела и отдела информационных технологий.



Для практического применения сервисов были составлены скрипты-опросники для сотрудников, благодаря которым сотрудники прошли экспресс-обучение и начали апробацию сервисов на гражданах.

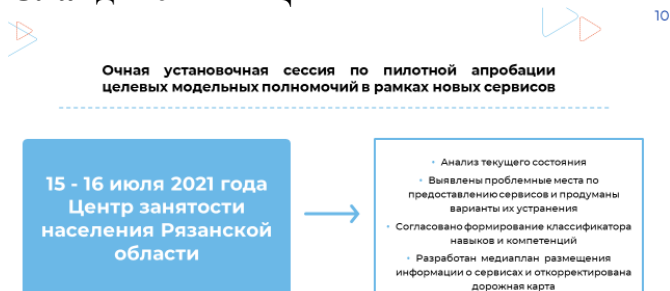
Слайд 9 –чек-лист

ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ АПРОБАЦИИ. ЧЕК-ЛИСТ

Этап оказания услуги СБ. Код услуги	Преимущества (выгоды)/недостатки		Комментарий (оценка)	
	Центр	Качество		
	Получили к этапу	Этап окончен	Общая оценка	
Знакомство с соискателем	11:04	11:06	2 мин.	Клиент выслушен и позитивно настроен. На учете в качестве безработного состоит с октября 2021 года.
	11:06	11:10	4 мин.	
Общие вопросы для подготовки к собеседованию	11:10	11:17	7 мин.	Основные вопросы при собеседовании были рассмотрены, соискатель обладает необходимыми знаниями и умеет заимствовать опыт работодателя.
	11:17	11:22	5 мин.	
Заключительный этап	11:22	11:25	3 мин.	Соискатель оценил уровень своей подготовки к собеседованию, собеседованию на 3 балла из 10. Оценка: 11:22-11:25. Клиент позитивно настроен и готов отработать на испытание. Выдана направление с 11:27-11:34 (5 минут).
	11:25	11:27	2 мин.	
Оценка предоставленного сервиса	11:34	11:35	1 мин.	
Итого время работы: 33 минут				

Для фиксации результатов апробации в ГКУ ЦЗН РО переработали форму чек-листа, предложенную ФЦК. Адаптированные чек-листы преимуществ и недостатков предоставления сервисов заполнялись ежедневно по каждому клиенту, что позволило отслеживать временные затраты, обратную связь от соискателя, выявлять разрывы между описанием предоставления сервисов в ЦМП и фактическим предоставлением сервисов получателям в ЦЗН и стали основой для подведения итогов апробации.

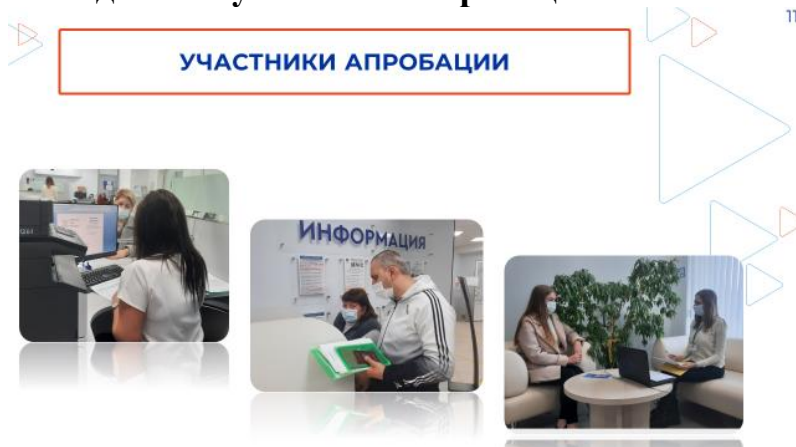
Слайд 10 - ФЦК



15 и 16 июля в ГКУ ЦЗН РО представители ФЦК подвели промежуточные итоги апробации. В ходе рабочей встречи были выявлены проблемные места по предоставлению сервисов и разработаны варианты их устранения. Было согласовано формирование классификатора навыков и компетенций по 10 профессиям. Определен пул работодателей, куда вошли

организации: АО «Рязанский радиозавод-РУСАудио», МБУ «Дирекция благоустройства города», ООО «Завод точного литья».

Слайд 11 - участники апробации



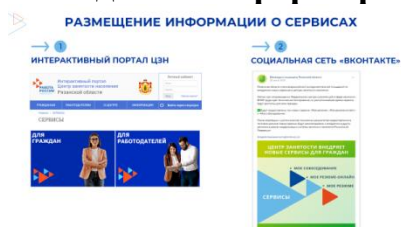
Апробация проводилась в режиме текущей работы с реальными гражданами, изъявившими желание принять участие в тестировании новых сервисов.

Слайд 12 - результаты апробации



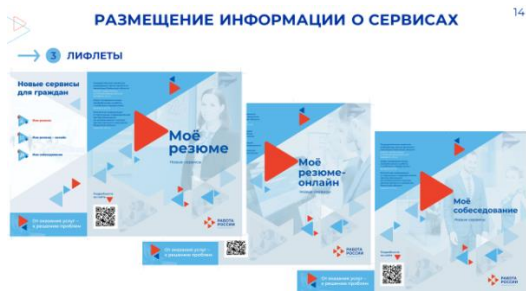
За период с 5 июля по 30 августа сервисами воспользовались 28 человек. Наиболее востребованным оказался сервис «С6: Мое резюме», за которым обратились 14 чел. (50%), «С7: Мое резюме-онлайн» - 10 человек (35%).

Слайд 13 - информирование о сервисах



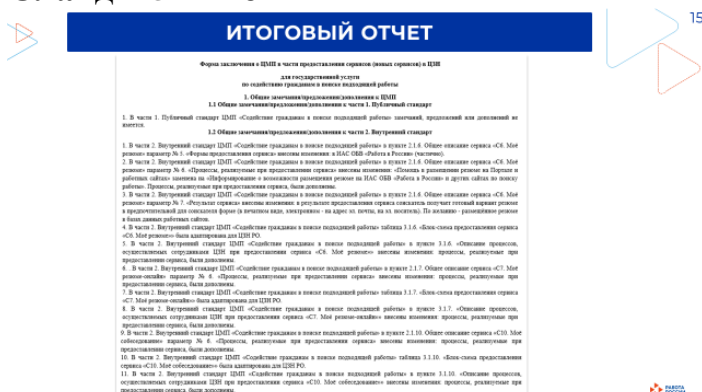
В ходе информационного освещения апробации новых сервисов для граждан на ИАП создан специальный раздел: «Сервисы для граждан», содержащий краткое описание и шаги по их получению. Кроме того был создан видеокурс по подготовке к собеседованию и резюме.

Слайд 14- информирование о сервисах



При поддержке ФЦК разработаны и напечатаны 3 вида лифлетов, представляющие каждый сервис, которые распространялись в территориальных структурных подразделениях ГКУ ЦЗН РО; МФЦ и в учреждениях – партнерах.

Слайд 15- итоги



В заключении был сформирован отчёт о проделанной работе с замечаниями, предложениями и дополнениями к отдельным параметрам сервисов в соответствии с ЦМП. Подробный отчет с итогами апробации направлен в ФЦК.

Для отслеживания результата апробации сервисов предлагается внести изменения в «Показатели эффективности»:

1. Доля трудоустроенных граждан, которые обратились за сервисом, от общего количества граждан, которые обратились за сервисом, не может быть достигнуть 100%, так как у гражданина имеется возможность трудоустройства через иные каналы поиска работы (самостоятельно, работные сайты, организация самозанятости и т.п.). Сведениями о данных фактах самостоятельного трудоустройства ГКУ ЦЗН РО не располагает.

2. Уровень удовлетворенности сервисами не может быть 100% на начальном этапе. Предлагаем на первых этапах апробации сервиса и его использования в работе, уровень удовлетворённости сервисом разбить на этапы (30%, 50%, 80%) исходя из повышения качества оказания сервиса в связи с его практическим применением и усовершенствованием.

Сервис С10 «Моё собеседование» получил неоднозначные результаты в ходе апробации. Высокая трудозатратность и низкий уровень результативности ставит под вопрос актуальность данного сервиса.

Слайд 15 - заключительный

