

Целевое модельное полномочие как инструмент модернизации службы занятости населения

Октябрь
2021



Часть 1

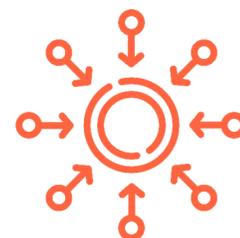
**Целевое модельное
полномочие**

Новая технология работы ЦЗН, основанная на новых динамических стандартах – целевых модельных полномочиях

Единая процессная модель основных технологических процессов услуг и сервисов

Унифицированные параметры и требования к:

- организационной структуре
- кадровому обеспечению
- финансовому обеспечению
- материальному обеспечению
- ИТ-инфраструктуре
- информационной политике
- мониторингу и управлению клиентским опытом



Показатели исполнения процессов

Показатели качества деятельности

Показатели внедрения модели

Единая информационная система управления, описывающая и регулирующая управление ресурсами и показатели эффективности в рамках единой процессной модели

Структура

Целевое
модельное
полномочие

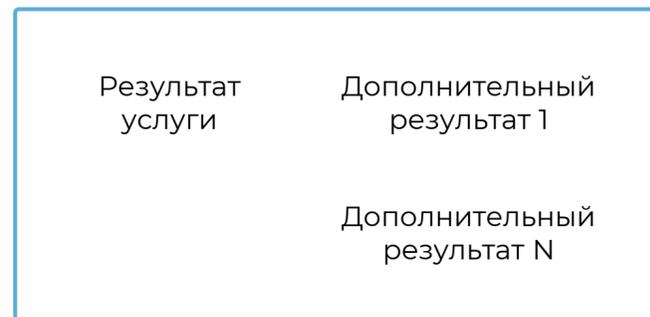


ЦМП закрепляет сервисную модель.

Этапы развития сервисной модели в сфере занятости населения



- В услуге выделяются все **самостоятельные результаты для клиента**, услуга рассматривается как **единая бизнес-схема**, но состоит уже **из нескольких результатов (комплекс)**



- Получение каждого результата представляет собой **отдельный сервис** (услуга разделена на части), **каждому сервису – своя бизнес-схема** и условия получения (открытия в меню гражданину/ направления предложения ЦЗН)



- Система и специалист подбирают **сервисы под индивидуальную ситуацию клиента**, в системе действуют только сервисы, **каждому сервису – своя бизнес-схема** и условия получения (открытия в меню гражданину, направления предложения ЦЗН)



ЦМП закрепляет сервисную модель.

Развитие сервисной модели в сфере занятости населения

№	Параметр	«Услуга как комплексный сервис»	«Комплекс сервисов»	«Индивидуальные сервисы для решения жизненной ситуации»
		Январь 2022	Декабрь 2022	Декабрь 2023
1	Кол-во госуслуг, переведенных в электронный вид на ЕЦП	10 (12*)	10 (12*)	10 (12*)
2	Кол-во комплексов сервисов ЦЗН	11 (13*)	11 (13*)	11 (13*)
3	Кол-во сервисов ЦЗН всего	22	70	70
4	в т.ч. сервисов, реализованных как «результат и процесс в ЕЦП»	9	39	60
5	в т.ч. сервисов, реализованных как «результат в ЕЦП, процесс – за рамками ЕЦП»	13	31	10

* Включая общественные работы (до принятия новой редакции Закона о занятости было государственной услугой) и разделение услуги по поиску работы и подбору работников на две самостоятельные государственные услуги.

ЦМП закрепляет сервисную модель.

Развитие сервисной модели в сфере занятости населения

№ Параметр	«Услуга как комплексный сервис» Январь 2022	«Комплекс сервисов» Декабрь 2022	«Индивидуальные сервисы для решения жизненной ситуации» Декабрь 2023
6 Подход к выбору сервисов клиентом	Установление флажка при подаче заявления на госуслугу	Установление флажка на сервис при подаче единого заявления на услуги + Выбор сервиса по мере предоставления услуги (предложение сервиса со стороны ЦЗН) + Отдельные онлайн сервисы для самостоятельного получения без участия специалиста ЦЗН	Установление флажка на сервис при подаче единого заявления на обслуживание ЦЗН + Выбор сервиса по мере предоставления услуги (предложение сервиса со стороны ЦЗН) + Отдельные онлайн сервисы для самостоятельного получения без участия специалиста ЦЗН + Сервисы иных поставщиков, помогающие решать проблему гражданина

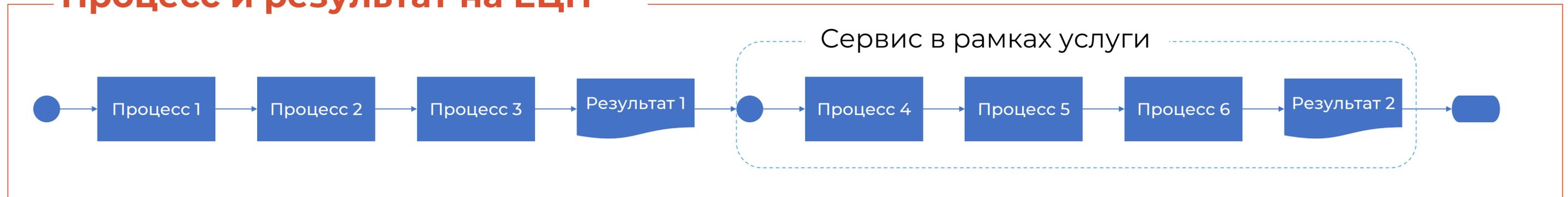
Реализация сервиса в ЕЦП

Результат на ЕЦП, процесс за рамками ЕЦП



В ЕЦП есть выход на предоставление сервиса (инициирующее событие – выбор заявителя или рекомендация сотрудника ЦЗН) и фиксируется результат предоставления. Процессы реализуются за рамками системы (в локальной или без информационной системы)

Процесс и результат на ЕЦП



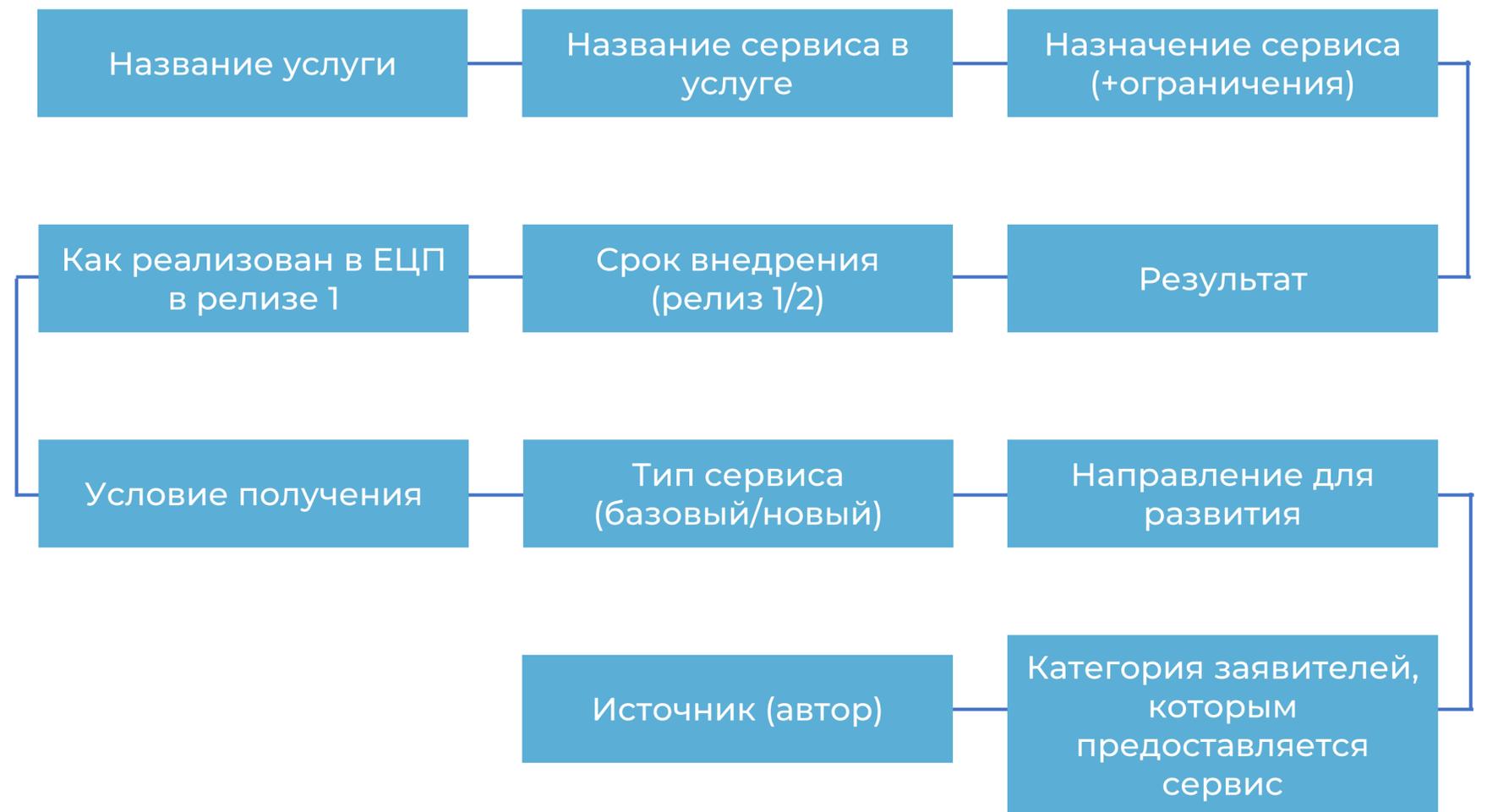
Процессы, связанные с предоставлением сервиса, заводятся в ЕЦП после апробации сервиса, когда становится ясен итоговый бизнес-процесс

Карта сервисов



Карта сервисов – уникальный банк данных, содержащий характеристики клиентоцентричных сервисов, разрабатываемых для ЦЗН

Состав карты сервисов:



Карта сервисов на 5.10.2021 г.

14 государственных услуг ЦЗН

40 базовых сервисов, разработанных индивидуально под каждую услугу

34 дополнительных сервиса, созданных индивидуально под каждую услугу

Часть 2

Резюме по результатам апробации

Сервисная модель услуги

по содействию гражданам в поиске работы (включая регистрацию гражданина в качестве ищущего работу и безработного)

«Услуга как комплексный сервис»

4 сервиса

Результат и процесс в ЕЦП

Комплексы сервисов:

- Подбор подходящей работы в рамках поиска без признания безработным
- Подбор подходящей работы в рамках поиска с признанием безработным

Результат в ЕЦП, процесс за рамками ЕЦП

Отдельные сервисы:

- Мое резюме
- Мое собеседование

«Комплекс сервисов»

8 сервисов

Результат и процесс в ЕЦП

Отдельные сервисы:

- Подбор подходящей работы
- Мое резюме
- Мое резюме-онлайн
- Мое собеседование-онлайн
- Оцени свои возможности
- Регистрационный учет граждан в качестве безработных и выплата пособия по безработице

Результат в ЕЦП, процесс за рамками ЕЦП

Отдельные сервисы:

- Мое собеседование
- Карьерная траектория

Сервисная модель услуги

по содействию работодателям в подборе подходящих работников

«Услуга как комплексный сервис»

3 сервиса

Результат и процесс в ЕЦП

Комплексы сервисов:

- Содействие работодателям в подборе персонала

Результат в ЕЦП, процесс за рамками ЕЦП

Отдельные сервисы:

- Предварительное собеседование
- Массовый отбор

«Комплекс сервисов»

6 сервисов

Результат и процесс в ЕЦП

Отдельные сервисы:

- Подбор кандидатов
- Конструктор вакансий
- Конструктор заданий
- Предварительное собеседование
- Массовый отбор

Результат в ЕЦП, процесс за рамками ЕЦП

Отдельные сервисы:

- Организация собеседования

Часть 2

Приложение

Результаты апробации «новых» сервисов, предложения по внедрению для граждан 1/2

ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны ЦЗН

- Оптимизация временных затрат на консультирование обращающихся заявителей
- Снижение количества жалоб
- Необходимость выделения сотрудника на формирование и поддержание базы знаний в актуальном состоянии

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны заявителей

- Альтернативный источник получения нужной информации
- Не обязательно приходить в ЦЗН, чтобы получить ответ на вопрос
- Повышение качества услуги

Предложения по внедрению/что еще нужно сделать дополнительно

- Внедрение сервиса в первом релизе ЦМП
- Требуется цифровизация сервиса на ЕЦП, создание мобильного приложения, чат-бот на ЕЦП и в мобильном приложении

МОЕ РЕЗЮМЕ-ОНЛАЙН

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны ЦЗН

- Оптимизация временных затрат
- Перераспределение рабочего времени сотрудника для помощи тем гражданам, чей уровень владения информационными технологиями низок

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны заявителей

- Возможность составления качественного резюме «не выходя из дома»
- Повышение вероятности трудоустройства в короткие сроки
- Не обязательно пользоваться услугами службы занятости чтобы искать работу на ЕЦП

Предложения по внедрению/что еще нужно сделать дополнительно

- Внедрение сервиса в первом релизе ЦМП
- Цифровизация сервиса на ЕЦП в части создания и размещения видеоматериалов, методических материалов, чек-листа

МОЕ СОБЕСЕДОВАНИЕ-ОНЛАЙН

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны ЦЗН

- Оптимизация временных затрат
- Перераспределение рабочего времени сотрудника для помощи тем гражданам, чей уровень владения информационными технологиями низок

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны заявителей

- Возможность подготовиться к собеседованию самостоятельно, не прибегая к помощи сотрудника ЦЗН

Предложения по внедрению/что еще нужно сделать дополнительно

- Внедрение сервиса в первом релизе ЦМП
- Цифровизация сервиса на ЕЦП в части создания и размещения видеоматериалов, методических материалов, чек-листа

МОЕ РЕЗЮМЕ

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны ЦЗН

- Оптимизация временных затрат (увеличение времени на профессиональное консультирование, сокращение времени на техническое проработку наполнения резюме)
- Повышение качества предоставления услуги

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны заявителей

- Раскрытие потенциала гражданина в ходе совместной работы с работником СЗН: ревизия знаний умений и навыков клиента в профессиональной сфере

Предложения по внедрению/что еще нужно сделать дополнительно

- Внедрение сервиса в первом релизе ЦМП.
- Вместе с тем сервис требует дополнительной проработки в части создания единого Классификатора компетенций и встраивание его в цифровой формат на ЕЦП

Результаты апробации «новых» сервисов, предложения по внедрению для граждан 2/2

МОЕ СОБЕСЕДОВАНИЕ

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны ЦЗН

- Увеличение трудоемкости с повышением качества предоставляемой услуги
- Предоставление сервиса зависит от качества информации, представленной работодателем

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны заявителей

- Увеличение шансов на трудоустройство
- Снижение уровня тревожности перед собеседованием

Предложения по внедрению/что еще нужно сделать дополнительно

- Внедрение сервиса во 2 релизе ЦМП
- Предварительная проработка цифровизации сервиса на ЕЦП
- Создание информационных страниц (ссылок на переход на сайты) о работодателях

ОЦЕНИ СВОИ ВОЗМОЖНОСТИ

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны ЦЗН

- Увеличение трудоемкости со снижением качества
- Возможное необъективное восприятие гражданами себя после получения результатов теста
- Вероятность сравнить результаты теста с результатами других людей без профессиональной интерпретации может послужить образованию комплексов, психологических барьеров и т.д.
- Тесты дают поверхностную оценку возможностей соискателей, целостная же картина о гражданине должна складываться на основе комплекса полученной о клиенте информации

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны заявителей

- Возможность пройти ряд тестов без посещения ЦЗН
- Доступность тестов позволяет увеличить охват желающих пройти тестирование
- Необходима явка в ЦЗН для интерпретации полученных результатов

Предложения по внедрению/что еще нужно сделать дополнительно

- Внедрение сервиса в 3 релизе ЦМП либо перевод данного сервиса в ЦМП по профессиональной ориентации
- Требуется цифровизация сервиса на ЕЦП (создание библиотеки тестовых методик)

КАРЬЕРНАЯ ТРАЕКТОРИЯ

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны ЦЗН

- Увеличение трудоемкости с повышением качества предоставляемой услуги
- Требуется дополнительное профессиональное обучение
- Требуется увеличение штата психологов-профконсультантов

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны заявителей

- Использование данного сервиса отдельными категориями заявителей (выпускники, мотивированные граждане после длительного перерыва в работе, граждане, желающие сменить вид деятельности и т.п.)

Предложения по внедрению/что еще нужно сделать дополнительно

- Внедрение сервиса в 3 релизе ЦМП либо перевод данного сервиса в ЦМП по социальной адаптации граждан
- Требуется разработка программы обучения сотрудников ЦЗН карьерному консультированию

Результаты апробации «новых» сервисов, предложения по внедрению для работодателей 1/2

КОНСТРУКТОР ВАКАНСИЙ

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны ЦЗН

- Увеличение трудоемкости на первом этапе при консультировании работодателя по более корректному и полному заполнению вакансии / возможное уменьшение трудозатрат сотрудника ЦЗН при подборе кандидатов
- Повышение качества предоставляемой услуги

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны заявителей

- Увеличение трудоемкости с повышением качества получаемой услуги

Предложения по внедрению/что еще нужно сделать дополнительно

- Внедрение сервиса в 1 релизе ЦМП
- Цифровизация процессов сервиса на ЕЦП в 2022 году

КОНСТРУКТОР ЗАДАНИЙ

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны ЦЗН

- Увеличение трудоемкости с повышением качества предоставляемой услуги
- Увеличение трудоемкости связано с отсутствием цифровизации на ЕЦП

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны заявителей

- Снижение трудоемкости с повышением качества получаемой услуги
- Возможно увеличение трудоемкости при цифровизации на ЕЦП за счет необходимости размещения заданий

Предложения по внедрению/что еще нужно сделать дополнительно

- Внедрение сервиса в 1 релизе ЦМП
- Цифровизация процессов сервиса на ЕЦП в 2022 году

ОРГАНИЗАЦИЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны ЦЗН

- Увеличение трудоемкости с повышением качества предоставляемой услуги

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны заявителей

- Трудоемкость не изменилась, качество получаемой услуги повысилось.
- Новые возможности для работодателей, у которых служба персонала ведет работу дистанционно

Предложения по внедрению/что еще нужно сделать дополнительно

- Внедрение и тиражирование сервиса в 1 релизе ЦМП
- Цифровизация процессов сервиса на ЕЦП в 2022 году, в том числе в части возможности организации собеседования онлайн на ЕЦП

Результаты апробации «новых» сервисов, предложения по внедрению для работодателей 2/2

ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ СОБЕСЕДОВАНИЕ

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны ЦЗН

- Увеличение трудоемкости с повышением качества предоставляемой услуги
- Возможно уменьшение трудоемкости при цифровизации на ЕЦП за реализации Чат-бота

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны заявителей

- Снижение трудоемкости с повышением качества получаемой услуги

Предложения по внедрению/что еще нужно сделать дополнительно

- Внедрение и тиражирование сервиса во 2 релизе ЦМП
- Цифровизация процессов сервиса на ЕЦП в 2022 году, в том числе в части реализации Чат-бота и возможности предоставления результата Предварительного собеседования онлайн на ЕЦП

МАССОВЫЙ ОТБОР

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны ЦЗН

- Увеличение трудоемкости с повышением качества предоставляемой услуги
- Изменение парадигмы работника ЦЗН в части ответственности за подобранного кандидата, что является одним из ключевых показателей хорошего (профессионального) рекрутера

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны заявителей

- Снижение трудоемкости с повышением качества получаемой услуги
- Уменьшение временных затрат на поиск сотрудников, т.е. кандидаты «не растянуты» во времени

Предложения по внедрению/что еще нужно сделать дополнительно

- Внедрение и тиражирование сервиса в 1 релизе ЦМП
- Цифровизация процессов сервиса на ЕЦП в 2022 году

ЭФФЕКТИВНАЯ ВАКАНСИЯ

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны ЦЗН

- Увеличение трудоемкости с повышением качества предоставляемой услуги

Преимущества (выгоды)/недостатки со стороны заявителей

- Увеличение трудоемкости с повышением качества получаемой услуги

Предложения по внедрению/что еще нужно сделать дополнительно

- Требуется дополнительная апробация сервиса в других регионах
- По итогам дополнительной апробации принятие решения о внедрении и тиражировании данного сервиса