



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРУД РОССИИ)

ПРИКАЗ

18 марта 2022 г.

Москва

№ 143

**О внесении изменений в приказ Министерства труда и социальной защиты
Российской Федерации от 29 апреля 2019 г. № 302
«Об утверждении Единых требований к организации деятельности органов
службы занятости»**

Приказываю:

Внести изменения в приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 апреля 2019 г. № 302 «Об утверждении Единых требований к организации деятельности органов службы занятости» с изменениями, внесенными приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 27 июня 2019 г. № 448, от 16 марта 2020 г. № 129, от 15 марта 2021 г. № 122 и от 6 июля 2021 г. № 453, согласно приложению.

Министр



А. Котяков

Приложение
к приказу Министерства труда
и социальной защиты
Российской Федерации
от «18» *марта* 2022 г. № *143*

**Изменения, которые вносятся в приказ Министерства труда и
социальной защиты Российской Федерации от 29 апреля 2019 г. № 302
«Об утверждении Единых требований к организации деятельности органов
службы занятости»**

1. В абзаце 3 пункта 4 приказа слово «центра» заменить словом «центров».
2. В приложении к приказу:
 - а) пункт 1 после слов «органов службы занятости» дополнить сноской <1> следующего содержания «¹ Далее – Единые требования.» и после слова «модернизации» сноской <2> следующего содержания «² Далее – центры занятости населения.»;
 - б) исключить по тексту слова «, в которых реализуются проекты по модернизации»;
 - в) в подпункте «г» пункта 3 сноску <2> считать сноской <3>, изложив ее в следующем виде «³ Далее – государственные услуги.»;
 - г) подпункт «б» пункта 4 дополнить абзацем следующего содержания: «выявление и изучение потребностей граждан и работодателей с учетом обратной связи, реинжиниринг существующих услуг и сервисов по итогам обратной связи»;
 - д) пункт 5 изложить в следующей редакции:
«5. Ежегодно, начиная с 2020 года, в целях поэтапной отработки организационных подходов для создания практически применимых результатов повышения эффективности деятельности центров занятости населения и поэтапного внедрения новой модели их деятельности Единые требования дополняются рекомендуемыми направлениями мероприятий планов перспективного развития центров занятости населения на текущий год.»;
 - е) исключить из подпункта «и» пункта 6 слова «(центр занятости населения,» и сноску <3> к данному подпункту;
 - ж) в подпункте «е» пункта 15 слова «информационно-аналитической системе общероссийская база вакансий» заменить словами «Единой цифровой платформе в сфере занятости и трудовых отношений» и изложить сноску <7> в следующей редакции: «⁷ Далее – единая цифровая платформа»;
 - з) слова «общероссийская база вакансий «Работа в России» в соответствующем падеже заменить по тексту словами «единая цифровая платформа» в соответствующем падеже;
 - и) исключить из подпункта «т» пункта 24 слова «занятости населения»;
 - к) подпункт «в» пункта 26 изложить в следующей редакции:

«в) перерывы в течение рабочего дня для работников центра занятости населения устанавливаются руководителем (уполномоченным лицом) центра занятости населения в соответствии с требованиями трудового законодательства (центр занятости населения осуществляет прием граждан и работодателей без перерыва в течение рабочего дня при численности рабочей силы свыше 300 тыс. человек).»;

л) изложить абзац 1 пункта 27 в следующей редакции:

«Требования к стилю оформления центра занятости населения: оформление помещений, вывесок, транспортных средств, предназначенных для выездного обслуживания заявителей, форменной одежды сотрудников, деловой документации, рекламной, полиграфической и сувенирной продукции, презентационных материалов, электронного табло очереди, интернет-сайта, мобильного приложения и интернет-баннера с использованием единого фирменного стиля «Работа России» (бренд-бук оформления центра занятости населения, в котором реализуются проекты по модернизации, приведен в приложении № 3 к Единым требованиям).».

м) изложить подпункт «б» пункта 27 в следующей редакции:

«б) обеспечение возможности направления гражданами и работодателями запроса о предоставлении государственных услуг:

в электронной форме, в том числе с использованием единой цифровой платформы путем автоматизированного формирования и передачи текстовых сообщений на адрес электронной почты, Единого портала или регионального портала;

при личном обращении в центр занятости населения.»;

н) изложить подпункт «д» пункта 27 в следующей редакции: «гражданин вправе обратиться в центр занятости населения или в МФЦ за содействием в подаче заявления и резюме в электронной форме путем личного посещения по собственной инициативе или по предложению центра занятости населения по вопросам, связанным с получением государственной услуги по содействию в поиске подходящей работы»;

о) изложить подпункты «а», «б» пункта 28 в следующей редакции:

«а) по телефону (с использованием контакт-центра);

б) при личном обращении»;

п) абзац 2 пункта 31 изложить в следующей редакции:

«Работники центра занятости населения с согласия гражданина или работодателя, организуют СМС-информирование о времени очередного визита в центр занятости населения, появлении подходящей работы, проведении мероприятий и др.»;

р) изложить пункт 40 в следующей редакции:

«40. Рекомендуемые направления программ профессиональной переподготовки и повышения квалификации:

а) современные требования в рамках новой модели деятельности центров занятости населения:

нормативно-правовое регулирование деятельности органов службы занятости;

реализация принципов проактивности, клиентоориентации и профессионализма в деятельности центра занятости населения, клиентоцентричность как методология трансформации системы занятости;

лучшие практики органов службы занятости субъектов Российской Федерации, опыт реформирования служб труда и занятости в мире; управление клиентским опытом заказчиков и партнеров, работающих на рынке труда, технологии повышения производительности труда («бережливое производство»);

маркетинг существующих государственных услуг и формирование предложений по их расширению в части решения проблем граждан, организаций, отраслей и регионов;

современный рынок труда: основные тенденции развития;

анализ ситуации на региональных и общероссийском рынках труда, количественной и качественной потребности в кадрах, в том числе перспективной;

проблемы обеспечения предприятий высококвалифицированными кадрами;

современные модели и инструменты профориентационной деятельности;

компетенции как основа профессиональной деятельности;

инструменты и методы оценки компетенций, технология ассесмент-центра;

формирование позитивного имиджа службы занятости, расширение комплекса оказываемых услуг;

пути повышения эффективности деятельности центра занятости населения, принципы «бережливого производства»;

эмоциональная компетентность профессии, профилактика эмоционального «выгорания» работников центра занятости населения;

новые инструменты оказания услуг в соответствии с целевыми модельными полномочиями;

особенности оказания услуг социально незащищенным слоям населения и лицам с ограниченными возможностями здоровья;

б) формирование эффективной системы взаимодействия с гражданами: основы консультирования, проектирование и формирование индивидуальной траектории карьеры, эффективные приемы делового общения с гражданами на разных этапах сопровождения:

навыки разъяснения политики занятости населения, работа с индивидуальными планами самостоятельного поиска работы;

особенности работы с гражданами, испытывающими трудности в поиске работы и имеющими ограниченные возможности здоровья;

основы психологического консультирования, управление конфликтами, работа с трудными клиентами;

навыки работы с возражениями, эффективные методы убеждающего воздействия;

основы психологической поддержки и психологического консультирования безработных граждан;

расширение целевой аудитории, основы первичного и углубленного профилирования граждан (критерии сегментации, психотипы личности, оценка компетенций, целеполагание);

составление профиля компетенций гражданина, определение адресного перечня актуальных услуг (комплекса услуг) с учетом профильной группы клиента;

практикум по подготовке скриптов (сценариев) взаимодействия работников центров занятости населения с гражданами при предоставлении комплекса услуг в рамках пилотных жизненных ситуаций;

практикум по анализу и корректировке резюме клиентов;

основы повышения мотивации клиентов;

технологии карьерного консультирования граждан;

работа с цифровыми платформами поиска работы;

помощь клиентам в освоении цифровых инструментов трудоустройства;

внутренняя сеть для обеспечения работы работников центров занятости и поддержки процессов;

принципы информационной безопасности и работы с персональными данными;

в) формирование эффективной системы взаимодействия с работодателями:

развитие коммуникативных способностей консультантов, эффективные приемы делового общения с гражданами;

повышение качества профподбора кадров по заявкам работодателей;

анализ требований вакансии, в том числе с учетом требований корпоративной культуры предприятия в условиях повышения производительности труда в целях повышения качества вакансий;

анализ причин незаполнения и параметров конкурентоспособности вакансий;

практикум по оказанию помощи работодателю в формулировке заявки на вакансию;

профессиоведение, системы классификации профессий, профессиональный и образовательный стандарты, анализ профессионально важных качеств;

формирование модели компетенции по вакантной профессии (должности), сопоставление модели компетенций по вакантной профессии (должности) и профиля компетенций гражданина для обеспечения качественного профотбора;

основы первичного и углубленного профилирования работодателей (критерии сегментации, анализ существующей корпоративной культуры предприятия, оценка компетенций, анализ профессионально важных качеств по востребованным вакансиям);

практикум по подготовке скриптов (сценариев) взаимодействия работников центров занятости населения с работодателями при предоставлении комплекса услуг в рамках пилотных бизнес-ситуаций;

особенности работы с персоналом организации в период сокращения штата;

технологии кадрового консультирования организаций-работодателей;

цифровые инструменты сопровождения организации-работодателя.»

с) изложить пункты 43, 44 в следующей редакции:

«43. Система оплаты и стимулирования труда (материальная мотивация) работников центра занятости населения регламентируется положением об оплате и стимулировании труда, утверждаемым руководителем (уполномоченным лицом) центра занятости населения в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Система оплаты и стимулирования труда работников центра занятости населения должна включать показатели результативности по основным направлениям деятельности.

Положение об оплате и стимулировании труда работников должно содержать информацию об окладах (должностной оклад); доплатах, надбавках компенсационного характера, в том числе за работу в условиях, отклоняющихся от нормальных; выплатах стимулирующего характера, включая показатели (повышающие коэффициенты, надбавки за сложность, напряженность и качество выполненной работы), отражающие основные направления деятельности центра занятости населения.

44. Нематериальная мотивация работников центров занятости населения включает предоставление возможностей профессионального и карьерного развития персонала, мероприятия по совершенствованию организации труда, развитие организационной культуры, реализацию программ охраны здоровья работников.

Система профессионального и карьерного развития персонала предусматривает развитие и расширение профессиональных и коммуникативных компетенций работников, профессиональное обучение, ротацию кадров, проведение конкурсов профессионального мастерства, различные формы поощрений: вручение грамот, наград и знаков отличий, возможности участия в программах формирования и развития кадрового резерва.

Мероприятия по совершенствованию организации труда направлены на оптимизацию процессов трудовой деятельности, совершенствование организации рабочих мест, улучшение условий труда, рациональное распределение нагрузки.

Развитие организационной культуры центра занятости включает активное вовлечение работников в принятие решений, развитие новых форм и методов профессиональной деятельности, создание условий для творческой самореализации работников учреждения.

Программы охраны здоровья предусматривают: профилактические медосмотры и пропаганду здорового образа жизни; вовлечение в занятия спортом сотрудников и членов их семей; мониторинг психофизиологического состояния сотрудников, профилактику «эмоционального выгорания».

3. Приложение № 1 к Единым требованиям к организации деятельности органов службы занятости изложить в следующей редакции:

«Приложение № 1
к Единым требованиям
к организации деятельности
органов службы занятости,
утвержденным приказом
Минтруда России
от 29 апреля 2019 г. № 302

Внедрение Единых требований осуществляется в соответствии с планом перспективного развития центров занятости населения утверждаемым

уполномоченным исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, по следующим основным рекомендуемым направлениям:

1) текущий и капитальный ремонт здания и помещений центра занятости населения;

2) оснащение рабочих мест работников центров занятости населения, в том числе:

оборудование зоны цифровых сервисов;

обустройство зон первичного приема, включая оборудование рабочих мест работников;

обустройство зон индивидуальной работы с работодателями и с гражданами, включая оборудование рабочих мест работников;

обустройство и оборудование зоны групповых занятий с гражданами;

3) внедрение фирменного стиля оформления центров занятости населения, в том числе:

изготовление полиграфической продукции, предназначенной для информирования граждан и работодателей об услугах и мерах поддержки, предоставляемых в центрах занятости населения;

разработка и реализация комплекса мер информационно-коммуникационной политики (обеспечение коммуникационной кампании, в том числе в средствах массовой информации);

изготовление и установка средств навигации, табличек и вывесок;

обеспечение работников центров занятости населения униформой;

приведение сайтов в соответствие брендбуку «Работа России»;

4) внедрение принципов и инструментов бережливого производства, оптимизация процессов и предоставление услуг с учетом жизненных ситуаций граждан и бизнес-ситуаций работодателей, в том числе:

разработка и внедрение пилотных комплексов услуг, оказываемых в соответствии с «жизненными ситуациями» и «бизнес-ситуациями» в режиме «одного окна»;

включение в комплексы услуг, оказываемых в соответствии с «жизненными ситуациями» и «бизнес-ситуациями», при необходимости дополнительных услуг, в том числе оказываемых внешними поставщиками; определение порядка взаимодействия с внешними поставщиками при оказании услуг;

запуск процессов оказания дополнительных услуг внешних поставщиков на базе центров занятости населения (по итогам проведения апробации);

разработка, апробация и внедрение новых сервисов центров занятости населения для граждан и работодателей;

реализация проектов по внедрению принципов и инструментов бережливого производства в центрах занятости населения;

5) организация внедрения и распространения единых требований на территории субъекта Российской Федерации, включая в том числе разработку, внедрение и организационно-методическое сопровождение функционирования автоматизированных информационных систем, задействованных в деятельности центров занятости населения создание и обеспечение работы каналов связи (за

исключением их текущего содержания), используемых центрами занятости населения, защищенных в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере защиты информации, в том числе:

обустройство зоны цифровых сервисов с достаточным количеством рабочих мест и пропускной способностью каналов связи, позволяющим обслужить планируемый поток подачи заявлений на получение государственных услуг в области содействия занятости населения в электронной форме при личном посещении гражданами центра занятости населения;

доработка и организационно-методическое сопровождение функционирования региональных автоматизированных информационных систем с целью предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения через единую цифровую платформу в электронной форме и автоматизации информационного обмена между региональной и федеральной системой;

мотивационные мероприятия для сотрудников, посвященных теме повышения качества клиентского опыта (форумы, семинары, фестивали, конкурсы и пр.);

б) формирование системы контроля и оценки качества предоставления государственных услуг в центрах занятости населения;

оборудование системы управления электронной очередью и системой сбора обратной связи о качестве предоставляемых услуг центром занятости населения (планшеты или иные средства сбора информации);

мероприятия по формированию системы измерения качества клиентского опыта, включающих в себя мониторинг открытых источников (средства массовой информации, социальные сети и т.п.), внедрение новых методик для оценки качества клиентского опыта и др.;

мероприятия по формированию системы совершенствования качества клиентского опыта (разработка и реализация мер по оптимизации и реинжинирингу процессов работы центра занятости населения; обновление стандартов обслуживания клиентов центра занятости населения; проектирование нового клиентского опыта и реализация соответствующих решений);

мероприятия по повышению мотивации граждан к выражению обратной связи о работе центров занятости населения (через изготовление и распространение информационных печатных, аудио- и видеоматериалов, публикации в средствах массовой информации, социальные сети, официальный сайт центра занятости населения, баннеры на партнерских ресурсах, цифровые помощники (чат-боты и пр.) и иные каналы);

7) направление на обучение по программам обучения, реализуемым на федеральном уровне: руководителей, заместителей руководителей, работников центров занятости населения.».

4. В приложении № 3 к Единым требованиям в названии заменить слово «которых» словом «котором».