



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Роль информационной политики в модернизации службы занятости населения

Алина Огнева

Руководитель направления информационного сопровождения и коммуникаций
Федерального центра компетенций в сфере занятости

4 Апреля 2023 года



Переход к новой модели работы СЗН

Работа СЗН
до проекта
по модернизации:

Низкая
клиентоориентированность

Устаревшая
и не отвечающая реалиям
текущего дня модель
организации и управления

Клиентоцентричность

постоянная ориентация на потребности
и интересы клиента СЗН (соискателя / работодателя):

**Новые цифровые
услуги и сервисы**
Услуга как комплекс сервисов



**Обеспечение
легкости
взаимодействия**

- 1 Простота и удобство взаимодействия – организация единой точки коммуникаций**
(государственные + негосударственные услуги, комплексный подход)
- 2 Персонализация услуг и каналов взаимодействия**
(Профилирование, сервисы по жизненным и бизнес-ситуациям и индивидуальным траекториям, навыкоцентричность при подборе работы / персонала)
- 3 Непрерывное взаимодействие при получении услуг и сервисов,**
вне зависимости от канала коммуникаций
(очно, телефон, онлайн личный кабинет, смс и т.п., сопровождение)
- 4 Полезные услуги в нужный момент**
(проактивные услуги: «данные думают за гражданина» и интерактивность)

Типовая организационная структура управляющего ЦЗН





Единая информационная политика в сфере занятости региона



Цели:

- 1 Обеспечение высокого уровня информированности широкой общественности о модернизации СЗН. Улучшение информационного фона в соцсетях и медиа
- 2 Учет информационных потребностей целевых групп на конкретной территории деятельности службы занятости населения субъекта Российской Федерации
- 3 Трансляция оптимального объема информации (необходимость и достаточность информации)
- 4 Трансляция устойчивых и непротиворечивых ключевых сообщений
- 5 Повышение доверия, лояльности и удовлетворенности работой СЗН со стороны соискателей и работодателей
- 6 Оказание помощи сотрудникам, ответственным за внешние коммуникации, в выстраивании взаимоотношений со СМИ, пользователями социальных сетей и целевой аудиторией в целом.

Результат:

- ✓ Насыщение медиаполя позитивной информацией о проекте по реформированию СЗН как необходимом инструменте повышения качества жизни россиян
- ✓ Обеспечение плотности информационного потока в СМИ о целях модернизации СЗН
- ✓ Формирование пула эффективных партнеров проекта по модернизации СЗН
- ✓ Обеспечение интереса инфлюенсеров и СМИ к модернизации СЗН

Ключевые послания основным целевым аудиториям

Граждане / соискатели



- СЗН – качественные вакансии; надежный, быстрый и удобный способ найти достойную работу для каждого
- Индивидуальный подход: карьерный консультант предложит комплексное и персональное решение вашей жизненной ситуации)
- СЗН эффективно помогает в трудоустройстве тем, кто испытывает сложности в поиске работы (трудоустройство для уязвимых слоев населения)
- СЗН помогает пройти повышение квалификации, переобучение, чтобы получить навыки в соответствии с требованиями рынка труда
- Услуги можно получить онлайн – через портал «Работа России».
- СЗН внедряет новые персональные сервисы
- Работа СЗН строится на принципах клиентоцентричности

Работодатели



- СЗН понимает потребности работодателей в найме новых сотрудников, определении квалификаций и навыков под конкретные вакансии.
- СЗН осуществляет индивидуальный подбор (и при необходимости – профподготовку и обучение) сотрудников для инвестпроектов и проектов развития бизнеса
- СЗН сделает за работодателя значительную часть работы по поиску сотрудников. (персональный «закрепленный» HR-специалист, проведение первичного отбора кандидатов и др.)
- Обращение в СЗН – самый надежный и удобный способ найти сотрудников, подходящих под нужные вакансии.
- Новые адресные (персональные) сервисы
- Отличный клиентский опыт

Партнеры



- Сотрудничество с СЗН – это дополнительные ресурсы для собственного развития, новые коммуникации и возможности
- СЗН – это ресурсный центр нового поколения для реализации совместных проектов, направленных на развитие трудового капитала и решение вопросов трудоустройства

Подростки



- В СЗН помогут определиться с будущей профессией; проведут профориентацию
- Помогут устроиться на временную работу

Комплексная модернизация: ключевая тема года

1. Необходимо показывать позитивные изменения в каждой публикации (сюжете, пресс-релизе и т. д.)

2. Каждый пресс-релиз сопровождать бэкграундом о комплексной модернизации

Справочно

(Напомним,) в 2023 году наша область (край, республика) вошла в число 17 пилотных субъектов РФ, где стартовал проект по комплексной модернизации. Он предполагает одновременное обновление всей сети центров занятости.

До этого в регионе уже прошел успешный запуск модернизированных кадровых центров. Внедряются принципы клиентоцентричности, расширяется перечень сервисов и услуг. Практически все они доступны как при личном визите, так и в онлайн-формате — через платформу «Работа России».

Инфоповоды по теме комплексной модернизации:



В регионе пройдет трансформация службы занятости



В 2024 году все жители региона смогут получать услуги в сфере занятости в современных кадровых центрах



Время на поиск новой работы сократится благодаря проекту по комплексной модернизации



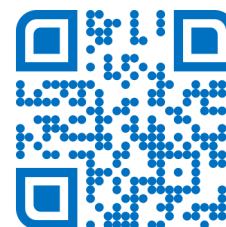
Сотрудники нового формата: в кадровых центрах будут работать карьерные и кадровые консультанты



Клиентоцентричность как основа комплексной модернизации



Истории успеха (сотрудников, соискателей, работодателей)



Коммуникационное
сопровождение
комплексной
модернизации

Изменение каналов коммуникаций под воздействием общественно-политических факторов

Социальные медиа в России



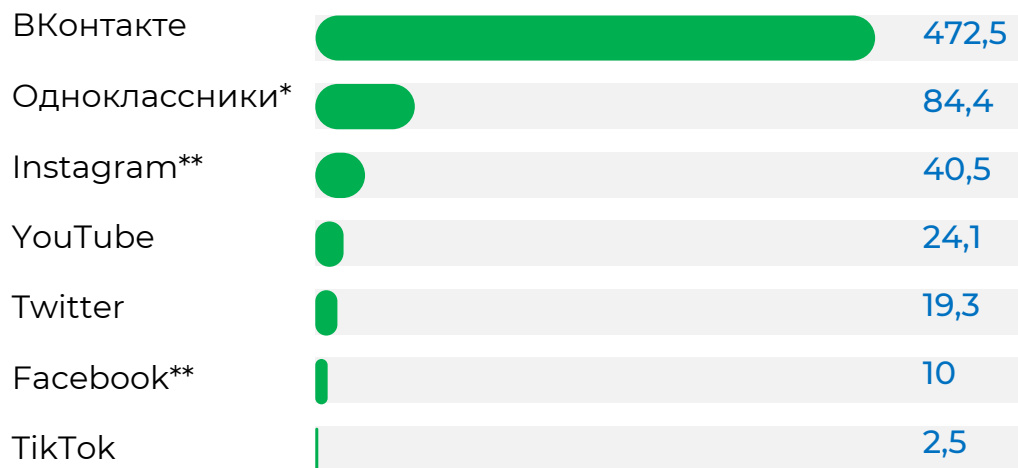
Сообщений соцмедиа в месяц

1,5 млрд (+36%)

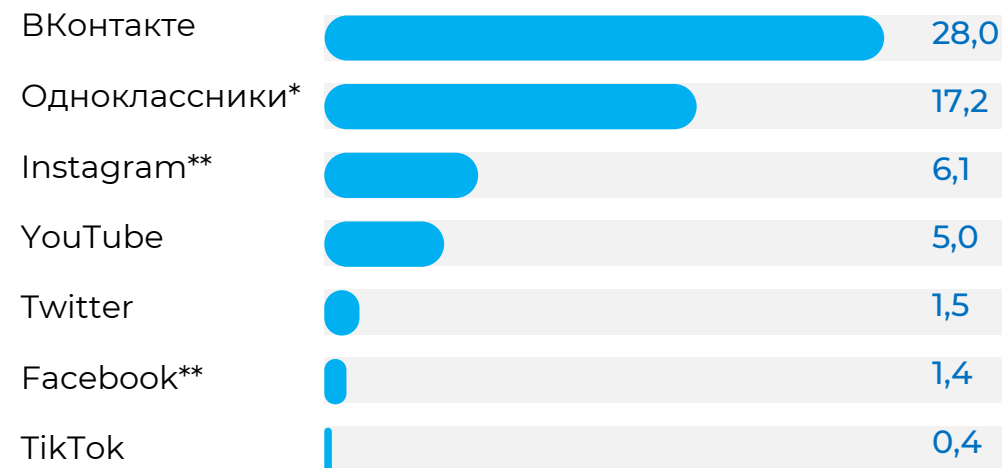
Авторов соцмедиа в месяц

62,2 млн (-6%)

Сообщений соцмедиа в месяц, млн



Авторов соцмедиа в месяц, млн



Суммарные данные представлены для соцмедиа России, которые включают: социальные сети, блоги, форумы, геосервисы, отзывы, маркеплейсы, публичные каналы мессенджеров (оценка по русскоязычному потоку), комментарии к новостным статьям. Выделены данные по соцсетям: ВКонтакте, Одноклассники, Instagram**, Facebook**, YouTube, Twitter, TikTok, включающие объем аудитории, возраст и пол авторов.

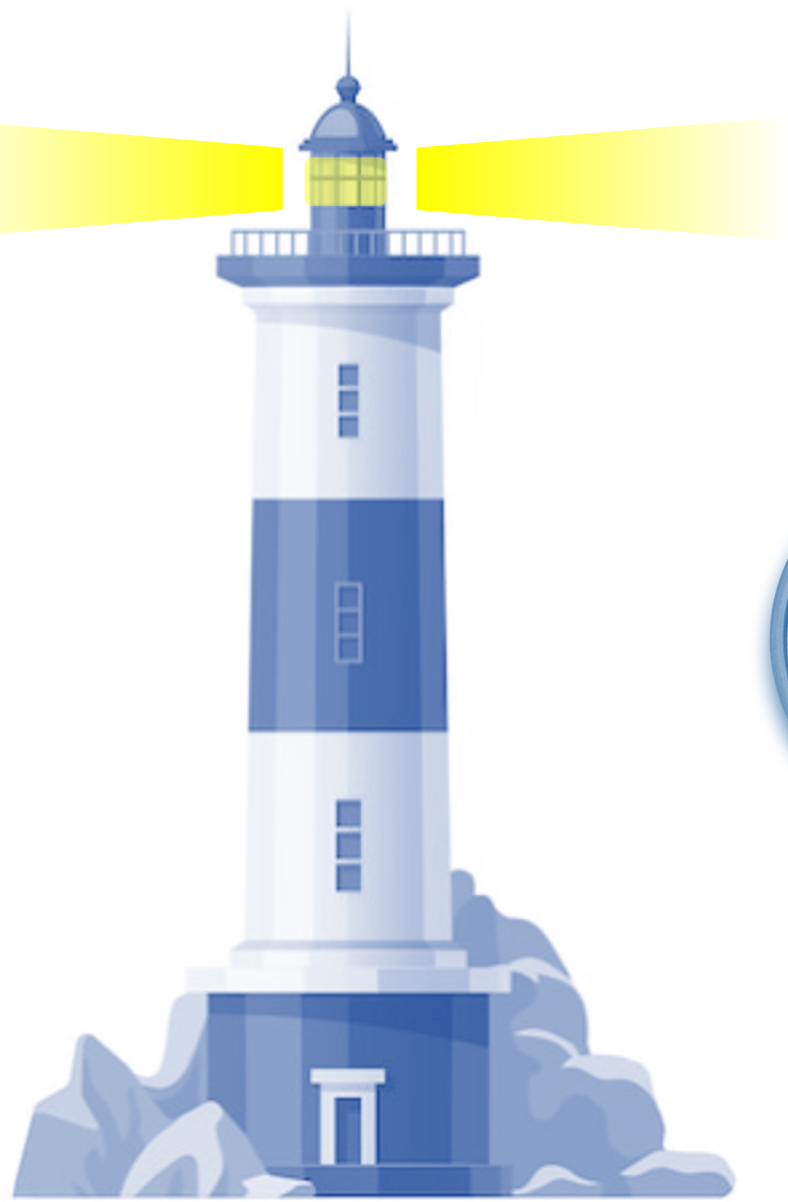
Россия, октябрь 2022

*Данные по Одноклассникам не учитывают авторов и комментарии к постам «старше» 7 дней

**Facebook и Instagram признаны экстремистскими организациями и запрещены в РФ

***Динамика указана в сравнении октября 2022 года с октябрём 2021 года

Трансляция ценностей модернизации для внутреннего клиента



Сотрудники СЗН —
амбассадоры перемен

Давайте работать в команде!

Направление информационного обеспечения и коммуникаций

Огнева Алина

руководитель направления
информационного обеспечения
и коммуникаций

+7 (916) 285-33-80
aa_ogneva@vcot.info

Андрей Жданов

специальные проекты

+7 (926) 629-06-24

Елена Мелехова

редактор сайта СЗН-ПУЛЬС

+7 (915) 300-42-69

Ксения Ребенкова

контент-менеджер

+7 (985) 980-81-37

Илья Петрушин

контент-менеджер

+7 (999) 968-49-09

Чат PR СЗН:

здесь все на
одной волне,
присоединяйтесь!

