
**Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Институт Высшая школа государственного управления
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННЫЙ ПРОЕКТ**

по дополнительной профессиональной программе
повышения квалификации
«Трансформация центров занятости населения»

ТЕМА ПРОЕКТА:

**«Модель проактивного и клиентоцентричного ЦЗН:
для граждан» (развитие сервиса «Шаг вперед!»)**

Разработчики проекта:

Региональная команда
Воронежской области
(Коровина О.В.
Колбешкин А.М.
Тырченков С.В.
Васильева О.И.
Куприянов А.Н.
Быкова О.Ю.
Клесова Т.П.
Зарубина И.И.)

Введение ограничительных мероприятий в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19) повлекло значительное ухудшение параметров рынка труда Воронежской области.

По данным выборочного обследования рабочей силы, проводимого Воронежстатом, в июле – октябре 2020 года в Воронежской области численность занятых снизилась по сравнению со значением в аналогичном периоде прошлого года на 29,6 тыс. человек, или на 2,6%, и составила 1118,7 тыс. человек.

Анализ статистических данных показывает, что в период пандемии наиболее пострадали граждане, занятые в следующих отраслях: торговля, водоснабжение и водоотведение, транспортировка и хранение, обеспечение электрической энергией, деятельность финансовая, деятельность по операциям с недвижимым имуществом.

Введение карантинных ограничений привело к пятикратному росту зарегистрированных безработных в Воронежской области.

Сложившаяся ситуация выявила невозможность адресного подхода в работе органов службы занятости населения (далее – ОСЗН) как с соискателями, так и с работодателями при оказании услуг в связи с отсутствием необходимых инструментов.

Опрос граждан, обратившихся в ОСЗН, показал неудовлетворенность количеством и качеством предлагаемых работодателями вакансий (заработная плата по вакансиям существенно отличается от среднеотраслевой). Кроме того, отмечается низкая квалификация сотрудников ОСЗН (неготовность подходить комплексно к решению проблем гражданина), что отмечается и самими работниками службы занятости. Дополнительно

обозначена проблема отсутствия гарантированного трудоустройства после прохождения переобучения.

Кроме того, при взаимодействии с ОСЗН работодателями указано на отсутствие подходящих кандидатов в базе ОСЗН, низкую мотивацию кандидатов к трудоустройству, отсутствие взаимодействия с соискателями через интернет-ресурсы, низкое качество резюме кандидатов ОСЗН.

Актуальность дополнительной профессиональной диагностики гражданина при обращении в органы службы занятости населения обусловлена необходимостью:

Со стороны соискателя:

- определение мотивации к трудоустройству, конечной цели обращения в ОСЗН;
- осознание своего места на рынке труда, объективная оценка своей квалификации, актуальности своих профессиональных компетенций.

Со стороны ОСЗН:

- определение вектора работы с гражданином;
- выявление необходимости использования дополнительных инструментов в работе для получения новых навыков или развития уже существующих.

Угрожающей проблемой мы видим тот факт, что большая часть граждан, обращающихся в ОСЗН, не осознает себя, свой трудовой потенциал, свои слабые и сильные стороны. В результате: либо гражданин имеет завышенные требования к работодателю и остается без работы, либо трудоустраивается на работу, которая совершенно не удовлетворяет его личностные и профессиональные потребности.

Цель: Повышение удовлетворенности граждан работой ОСЗН.

Тема: Модель проактивного и клиентоцентричного ЦЗН: для граждан.

Ключевые проблемы:

1. У граждан отсутствует понимание себя, своих профессиональных и личностных компетенций, самоопределение.
2. ОСЗН не сразу может определить направление своей работы с гражданином в целях его успешного трудоустройства.
3. Увеличивается численность безработных граждан.
4. Граждане не удовлетворены качеством оказания ОСЗН услуг.
5. Низкий уровень заявляемых работодателями вакансий.

Границы: 2023 год.

Перечень задач проекта:

1. Определение вектора работы кадровых консультантов с каждым конкретным гражданином, цели его обращения в ОСЗН.
2. Самоопределение гражданина, оценка его профессиональных компетенций, трудового потенциала.
3. Получение соискателем положительного клиентского опыта.
4. Сокращение времени поиска работы.
5. Определение необходимости получения новой профессии.
6. Повышение мотивации гражданина к поиску работы, успешному трудоустройству.

Обоснование проектного решения: необходимость получения портрета гражданина, его личностных и профессиональных особенностей, наличия навыков, определения мотивации к трудоустройству.

Стейкхолдеры: ОСЗН, граждане, ищущие работу, работодатели.

Риски: формальный подход клиента к анкетированию, что приводит к недостоверным результатам диагностики. Неверное направление работы кадрового консультанта с гражданином.

Изменения в нормативно-правовую базу потребуются.

Изменения в государственное управление не планируются.

Планируется изменения штатного расписания учреждения.

Оценка эффекта от реализации проекта:

1. Повышение уровня удовлетворенности гражданами оказанием услуг в сфере занятости
2. Повышение уровня трудоустройства, сокращение периода безработицы.

Предполагается, что затраты складываются из:

1. Создание государственной информационной системы на базе интернет-портала «Моя карьера».
2. Закупка программного обеспечения.
3. Обслуживание (сопровождение) программного обеспечения.
4. Обучение карьерных консультантов.
5. Организация тренингов (привлечение специалистов).

Эффективность проекта:

Со стороны граждан: рост благополучия за счет более успешной профессиональной реализации.

Со стороны работодателей: повышение доверия к ОСЗН.

Со стороны сотрудников ОСЗН: повышение удовлетворенности сотрудников от работы.

Со стороны органов власти: усиление влияния на рынке труда.

Дорожная карта реализации проекта

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения мероприятия	Ответственный исполнитель / исполнители мероприятия
1.	Закупка программного обеспечения для интеграции в интернет – портал «Моя карьера» в целях выявления мотивации и оценки потенциала заинтересованных в трудоустройстве граждан.	2022	Департамент труда и занятости населения Воронежской области
2.	Создание личного кабинета соискателя в интернет-портале «Моя карьера»	2022	Департамент труда и занятости населения Воронежской области
3.	Организация обучения кадровых консультантов новым компетенциям	2022	Департамент труда и занятости населения Воронежской области
4.	Разработка формы анкеты для предварительного анкетирования граждан при признании их в качестве безработных.	2022	Департамент труда и занятости населения Воронежской области
5.	Разработка стандарта индивидуального сопровождения трудоустройства граждан, с том числе сценариев (скриптов) работы для кадрового консультанта.	2022	Департамент труда и занятости населения Воронежской области
6.	Разработка кейсов (набора сервисов) в целях формирования плана индивидуального сопровождения соискателя.	2022	Департамент труда и занятости населения Воронежской области
7.	Проработка вопроса финансирования	2022	Департамент труда и занятости населения Воронежской области
8.	Изучение опыта регионов	2022	Департамент труда и занятости населения Воронежской области
9.	Разработка и внедрение ключевых показателей эффективности деятельности карьерных консультантов (KPI)	2022	Департамент труда и занятости населения Воронежской области
10.	Формирование кадрового резерва сотрудников ОСЗН	2022	Департамент труда и занятости населения Воронежской области
11.	Тиражирования практики использования сервиса «Шаг вперед!» в центрах занятости населения Воронежской области	2022	Департамент труда и занятости населения Воронежской области

Основные результаты внедрения сервиса «Шаг вперед!»:

1. Сокращение периода длительности безработицы.
2. Проведение видео-собеседований позволит работодателю сэкономить время на поиск и подбор подходящей кандидатуры для работы.
3. Видео-резюме дает работодателю возможность получения более конкретного представления о соискателе и его соответствии имеющейся потребности.
4. Профессиональный рост и удовлетворенность сотрудников центров занятости населения.
5. Соискатель получает помощь в профессиональном самоопределении, что снижает вероятность частой смены работы, повышает возможность успешного трудоустройства.
6. Повышение имиджа службы занятости.
7. Снижение издержек работодателя на мероприятия по подбору персонала

Приложение №1: утвержденный заместителем губернатора Воронежской области – первым заместителем председателя правительства Воронежской области В.А. Шабалатовым План мероприятий по развитию центров занятости населения Воронежской области на 2021-2024 годы.

Приложение №2: Схема работы сервиса «Шаг вперед!»

Список использованной литературы

1. База данных «Открытое министерство» (Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ - <https://mintrud.gov.ru/ministry/opengov>)
2. База данных «Портал открытых данных» Правительства Российской Федерации» - <https://data.gov.ru/>
3. База данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>) Борисюк, Н. К. Механизм развития цифровой экономики в регионе: трактовка понятия / Н.К. Борисюк, О.С. Смотрина <https://elibrary.ru/item.asp?id=36062037>
4. Баррера Р., Превосходя ожидания - М.: Эксмо, 2007 - 272с.
5. Государственная программа Российской Федерации «Содействие занятости населения» <https://mintrud.gov.ru/uploads/magic/ru-RU/Ministry-0-1238-src-1576679397.3409.pdf>
6. Грейвс Ф., Клиентология - М.: издательство МИФ. 2012, - 256с.
7. Джумиго, Н.А., Петрова, Л.И. Организационная структура как объект стратегических изменений // Управление современной организацией: опыт, проблемы и перспективы. 2017. № 2 (8). С. 111-118.
8. Зверева Н.В. Встань и скажи! Книга-тренажер для выступлений. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2019. - 179 с.
9. Коулман Д. никогда не теряйте клиента. Превратите любого покупателя в пожизненного клиента за 100 дней -М.: Библос, 2018 г. - 340с.

10. Фейдер П, Томс С., Клиентоцентричность. Отношения с потребителями в цифровую эпоху - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 150с.

**План мероприятий
по развитию центров занятости населения Воронежской области на 2021-2024 годы**

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации мероприятия	Исполнитель
Развитие материально-технической базы центров занятости населения			
1.	Создание современного кадрового центра на базе ГКУ ВО ЦЗН города Нововоронежа в рамках реализации мероприятий регионального проекта «Содействие занятости» национального проекта «Демография». Присоединение ГКУ ВО ЦЗН Каширского района к ГКУ ВО ЦЗН города Нововоронежа	2021-2022	ДТЗН ВО ГКУ ВО ЦЗН города Нововоронежа ГКУ ВО ЦЗН Каширского района
2.	Решение вопроса надлежащего размещения ГКУ ВО ЦЗН Богучарского района в здании (помещениях) областной, муниципальной собственности или на коммерческой основе	2021-2022	ДТЗН ВО Администрация Богучарского муниципального района ДИЗО ВО ГКУ ВО ЦЗН Богучарского района
3.	Создание современного кадрового центра в правобережной части города Воронежа – Отдел занятости населения «Правобережный» посредством объединения ОЗН «Коминтерновский», ОЗН «Ленинский», ОЗН «Советский» ГКУ ВО ЦЗН города Воронежа. Подбор и оснащение здания (служебного помещения) для размещения ОЗН «Правобережный»	2022	ДТЗН ВО ГКУ ВО ЦЗН города Воронежа

4.	Создание современного кадрового центра на базе ГКУ ВО ЦЗН Острогожского района в рамках реализации мероприятий регионального проекта «Содействие занятости» национального проекта «Демография»	2022	ДТЗН ВО ГКУ ВО ЦЗН Острогожского района
5.	Создание современного кадрового центра на базе ГКУ ВО ЦЗН Павловского района в рамках реализации мероприятий регионального проекта «Содействие занятости» национального проекта «Демография»	2023	ДТЗН ВО ГКУ ВО ЦЗН Павловского района
6.	Совершенствование защищенной корпоративной сети департамента, в том числе обновление программно-аппаратных средств защиты информации, сетевого и телекоммуникационного оборудования, проведение переаттестации ГИС ВО «ПТК СОИ СЗН»	2021-2022	ДТЗН ВО ГКУ ВО ЦЗН
7.	Обновление средств вычислительной, оргтехники в ГКУ ВО ЦЗН до доли современной техники в эксплуатации ГКУ ВО ЦЗН не менее 75%	2021-2024	ДТЗН ВО ГКУ ВО ЦЗН
Технология работы центров занятости населения			
8.	Привлечение специалистов федерального центра компетенций в сфере занятости (ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России) в целях разработки новых подходов к мотивации сотрудников центров занятости населения (образного представления смысла деятельности и перспектив ЦЗН)	2021	ДТЗН
9.	Организация контроля качества работы центров занятости населения, в том числе путем организации процедуры «Тайный покупатель»	Постоянно	ДТЗН
10.	Привлечение на возмездной основе специалистов в области психологии, профессиональной ориентации,	Постоянно	ГКУ ВО ЦЗН

	социальной адаптации для работы с сотрудниками центра занятости населения и клиентами органов службы занятости		
11.	Нематериальная мотивация (конкурсы на лучший центр занятости населения, кубки, грамоты)	Один раз в год	ДТЗН
12.	Проработка возможности организации первичного приема граждан специалистами ГКУ ВО ЦЗН города Воронежа в служебных помещениях АУ «МФЦ»	2021	ДТЗН ВО ГКУ ВО ЦЗН города Воронежа ДЦР АУ МФЦ
13.	Реализация плана мероприятий («дорожной карты») «Национальной социальной инициативы» по направлению «Рынок труда и поддержка занятости», в том числе: - проработка мер, стимулирующих взаимодействие между ГКУ ВО ЦЗН и частными агентствами по подбору работы и карьерному консультированию; - разработка стандарта индивидуального сопровождения трудоустройства граждан	2022	ДТЗН ГКУ ВО ЦЗН
Работа с сотрудниками центров занятости населения			
14.	Разработка ключевых показателей эффективности (KPI) деятельности сотрудников центров занятости населения	01.10.2021	ДТЗН
15.	Внедрение ключевых показателей эффективности (KPI) деятельности сотрудников центров занятости населения	01.01.2022	ДТЗН ГКУ ВО ЦЗН
16.	Формирование кадрового резерва сотрудников центров занятости населения	Постоянно	ДТЗН
17.	Организация переподготовки, повышения квалификации сотрудников центров занятости населения	2021-2022	ДТЗН

Изменение бизнес-процессов (работа с работодателями)			
18.	Разработка и проведение обучающих семинаров для специалистов кадровых служб предприятий	Постоянно	ДТЗН Модернизированные ЦЗН
19.	Организация проведения гарантированных собеседований, открытых отборов с соискателями, ярмарок вакансий и учебных рабочих мест	Постоянно	ГКУ ВО ЦЗН
20.	Предоставление площадок на базе центров занятости населения для проведения бизнес-структурами мероприятий (круглые столы, деловые завтраки)	Постоянно	ГКУ ВО ЦЗН
21.	Формирование и работа с кадровым резервом безработных граждан и граждан, ищущих работу, ведение банка квалифицированных специалистов с целью качественного подбора работников на основе требований работодателей	Постоянно	ГКУ ВО ЦЗН
22.	Активное информирование о модернизации службы занятости населения и оказываемых услугах, в том числе через интернет-ресурсы, СМИ, издания для бизнеса и т.д.	Постоянно	ДТЗН ГКУ ВО ЦЗН
23.	Подбор необходимых сотрудников под шаблоны работодателей	Постоянно	ДТЗН Модернизированные ЦЗН

Сервис «ШАГ ВПЕРЕД!»

