

---

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

**ТЕМА ПРОЕКТА: «Качество и доступность услуг ЦЗН: сервисный подход  
в работе ЦЗН». Сервис «50+.Цифра»**

---

Разработчики проекта:

Высоцкая С.Б.,  
Демидова А.В.,  
Егоркина И.С.,  
Карелина Н.А.,  
Кучин И.М.,  
Короткова Т.А.,  
Паршкова М.В.,  
Четоркин А.А.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. Описание ключевых проблем, на решение которых направлен проект...	4
2. Цель проекта.....	6
3. Граничные условия проекта.....	6
4. Перечень задач проекта.....	6
5. Описание сервисов, которые планируется внедрить до 2023 года.....	6
6. Обоснование проектного решения.....	7
7. Стейкхолдеры проекта.....	7
8. Риски проекта.....	8
9. Изменения в нормативно-правовой базе.....	8
10. Изменения в системе госуправления.....	8
11. Дорожная карта модернизации.....	8
12. Ожидаемые результаты.....	8
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	10
ПРИЛОЖЕНИЕ .....	11

## **ВВЕДЕНИЕ**

Численность постоянного населения Рязанской области на протяжении нескольких лет имеет отрицательную динамику (на 01.01.2021 г. – 1 098 тыс. чел.; на 01.01.2020 г. – 1 108 тыс. чел.). Аналогичные тенденции характерны и для трудоспособного населения региона (2021 год – 594,6 тыс. чел., 2020 год – 602,8 тыс. чел.).

Одной из причин сложившейся демографической ситуации является то, что Рязанская область один из самых быстро стареющих регионов в стране. Численность граждан старше трудоспособного возраста составляет 1/3 от общей численности населения Рязанской области (3 место в Российской Федерации), что во многом определяет высокий коэффициент демографической нагрузки. Так, на начало 2020 года в регионе на 1 тысячу человек трудоспособного возраста приходилось 840 человек нетрудоспособных возрастов.

Для сохранения кадрового потенциала региона в условиях старения рабочей силы и снижения предложения трудовых ресурсов в регионе органами службы занятости населения реализуются мероприятия по вовлечению в трудовую деятельность категорий граждан с традиционно низкой конкурентоспособностью на рынке труда. Особо актуальным является продление профессионального долголетия и максимальное использование трудового потенциала лиц в возрасте 50 лет и старше. Работа с гражданами указанной категории требует индивидуального подхода, а также внедрения новых сервисов, способствующих трудоустройству.

## 1. Описание ключевых проблем, на решение которых направлен проект

Численность постоянного населения Рязанской области на протяжении нескольких лет имеет отрицательную динамику. На 01.01.2021 г. этот показатель составлял 1 098 тыс. чел. (на 01.01.2020 г. – 1 108 тыс. чел.).

Численность трудоспособного населения также характеризуется тенденцией к снижению: 2021 год – 594,6 тыс. чел. (2020 год – 602,8 тыс. чел.).

На состояние трудовых ресурсов региона влияет ряд негативных факторов. Так, Рязанская область является одним из самых быстро стареющих регионов в стране. Численность граждан старше трудоспособного возраста составляет 1/3 от общей численности населения Рязанской области (3 место в Российской Федерации) и ежегодно увеличивается (в 2020 году – 328,8 тыс. чел.; в 2021 году – 329 тыс. чел.). В целом доля трудоспособного населения в регионе составляет чуть более 50% от общей численности населения (приложение № 1).

Кроме того, в Рязанской области одна из самых высоких в Центральном федеральном округе доля граждан, имеющих инвалидность - в 2021 году это 124,4 тыс. чел. или 13,4% от общей численности населения области (в 2020 году 126 тыс. чел. и 13,6% соответственно). По этому показателю регион находится на 2 месте в Центральном федеральном округе.

Коэффициент демографической нагрузки в Рязанской области также достаточно высок. Так, на начало 2020 года в регионе на 1 тысячу человек трудоспособного возраста приходилось 840 человек нетрудоспособных возрастов.

Одновременно потребность работодателей региона в кадрах согласно прогнозу, ежегодно разрабатываемому министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области на 7-летний период, составляет на 2021-2027 годы 207,7 тыс. человек, в том числе в молодых специалистах - 90,5 тыс. человек или 43,6% от общей потребности.

Наибольшая потребность в кадрах прогнозируется в сферах:

- «обрабатывающая промышленность» - 72,9 тыс. человек (35%);
- «образование» - 38 тыс. человек (18,3%);
- «торговля оптовая и розничная; ремонт автотранспортных средств и мотоциклов» - 24,7 тыс. человек (11,9%);
- «деятельность в области здравоохранения и социальных услуг» - 18 тыс. человек (8,7%).

По уровню образования кадров и степени их квалификации потребность выглядит следующим образом:

- наибольшая потребность в специалистах среднего звена - 122 тыс. человек (59% от общей потребности в специалистах всех уровней);
- спрос на специалистов с высшим образованием – 51,6 тыс. человек (25%);
- наименьшая потребность в неквалифицированном персонале - 31 тыс. человек (16,4%).

Для сохранения кадрового потенциала региона в условиях сокращения численности трудоспособного населения, обеспечения текущей и прогнозной потребности работодателей в кадрах в регионе реализуются мероприятия по вовлечению в трудовую деятельность категорий граждан с традиционно низкой конкурентоспособностью на рынке труда, например, лиц с инвалидностью, женщин, воспитывающих детей дошкольного возраста, молодых специалистов. В частности, в областном центре занятости населения созданы структурные подразделения, предоставляющие сервисы для отдельных категорий граждан, например, отдел «Молодежная биржа труда», отдел по работе с инвалидами.

Также, учитывая высокую долю граждан старше трудоспособного возраста в регионе, особо актуальным является продление профессионального долголетия и максимальное использование трудового потенциала лиц в возрасте 50 лет и старше.

Такой работой занимается отдел «Биржа труда для граждан пожилого возраста» областного центра занятости населения.

Ежегодно услугами службы занятости населения Рязанской области пользуются порядка 3,8 тыс. граждан в возрасте 50 лет или 22% от общего числа обратившихся. Уровень трудоустройства указанных лиц составляет в среднем 45%.

Характерными особенностями данной категории граждан является наличие у них к 50-летнему возрасту максимума профессиональных компетенций, при этом не всегда востребованных на современном рынке труда, заниженная самооценка при потере работы, в первую очередь, из-за возрастного ценза, неготовность к изменениям, в том числе к освоению новых компетенций.

Указанные факторы влияют на снижение конкурентоспособности граждан категории 50+ на рынке труда и в целях решения задач по сохранению кадрового потенциала Рязанской области требуют регулирования на региональном уровне.

## **2. Цель проекта**

Оказание содействия занятости граждан в возрасте 50 лет и старше с применением сервисного подхода в работе ЦЗН с 2022 года.

## **3. Граничные условия проекта**

1. Целевая аудитория – граждане в возрасте 50 лет и старше, обратившиеся в службу занятости населения Рязанской области.

2. Период реализации:

старт – июль 2021 года;

завершение – июнь 2022 года.

3. Территория внедрения – город Рязань (отдел по городу Рязани ГКУ Центр занятости населения Рязанской области).

## **4. Перечень задач проекта**

1. Разработка новых сервисов при предоставлении государственной услуги по оказанию содействия в поиске подходящей работы для граждан в возрасте 50 лет и старше, обратившиеся в службу занятости населения Рязанской области:

2. Апробация разработанных сервисов.

3. Внедрение сервисного подхода при предоставлении государственной услуги по оказанию содействия в поиске подходящей работы для граждан в возрасте 50 лет и старше, обратившиеся в службу занятости населения Рязанской области

## **5. Описание сервисов, которые планируется внедрить до 2023 года**

К 2023 году планируется внедрить для граждан в возрасте 50 лет и старше сервис «50+. Цифра», включающий предоставление сервисов:

- цифровой консультант (специалист, осуществляющий консультирование по вопросам применения цифровых технологий и содействие развитию цифровых компетенций различных групп населения, а также использованию цифровых сервисов в сфере занятости);

- цифровой тренажер (порядок и инструкция на интерактивном портале ЦЗН по получению гражданами услуг в электронном виде с использованием цифровых сервисов);

- мое резюме – онлайн (самостоятельное составление резюме по рекомендательным материалам, размещенным на портале «Работа в России». Создание резюме при помощи конструктора резюме. Возможность качественно и оперативно составить правильное резюме, которое повысит шансы получить работу);

- мое резюме – видео (отснятый профессионалом материал, в котором изложена краткая биография кандидата, его профессиональные достижения, навыки и личностные особенности);

- мое собеседование – онлайн (собеседование по видеосвязи).

## **6. Обоснование проектного решения**

### **1. Вызовы:**

- необходимость продления профессионального долголетия и максимального использования трудового потенциала лиц в возрасте 50 лет и старше в условиях отрицательной демографической ситуации и снижения трудовых ресурсов Рязанской области;

- жесткая стандартизированность процедур при трудоустройстве граждан, не учитывающих жизненные ситуации;

- наличие особенностей поведения при поиске работы граждан в возрасте 50 лет и старше: наличие страха не найти работу из-за дискриминации со стороны работодателя по возрастному цензу, отсутствие готовности менять уклад жизни, отсутствие навыков поиска работы и т.д. (приложение № 2).

### **2. Ресурсы:**

- ГКУ Центр занятости населения Рязанской области участвует в модернизации с 2018 года, имеет кадровый потенциал, который готов к внедрению инновационных технологий, необходимую нормативную правовую базу. Имеет опыт реализации проектов «бережливого производства», с 2020 года является региональным центром внедрения лучших практик в сфере занятости;

- ГКУ Центр занятости населения Рязанской области имеется единая технологическая сеть (система электронной очереди, обратная связь, видеоконференцсвязь), информационная сеть (единый программный комплекс и база данных), которые обеспечат технологическую основу для внедрения сервисного подхода.

## **7. Стейкхолдеры проекта**

1. Граждане в возрасте 50 лет и старше, обратившиеся в службу занятости населения Рязанской области.

2. Специалисты ГКУ Центр занятости населения Рязанской области.

3. Специалисты отдела по г. Рязани ГКУ Центр занятости населения Рязанской области.

4. Специалисты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области.

## **8. Риски проекта**

- Увеличение длительности проекта.
- Увеличение объема работ по проекту.
- Риск невыполнения контрагентами договорных обязательств в установленный срок.
- Недостаточная мотивация (сопротивление) сотрудников при реализации поставленной задачи).

## **9. Изменения в нормативно-правовой базе**

Реализация проекта потребует принятия нормативных правовых актов:

- министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области по внесению изменений в административный регламент предоставления государственной услуги по содействию в поиске подходящей работы с применением сервисного подхода;

- ГКУ Центр занятости населения Рязанской области, определяющих порядок внедрения сервисного подхода для оказания содействия занятости граждан в возрасте 50 лет и старше.

## **10. Изменения в системе госуправления**

Реализация проекта потребует внесения изменений в ведомственную нормативную правовую базу регионального уровня, разработки внутренних стандартов предоставления государственных услуг

## **11. Дорожная карта реализации проекта (Приложения № 3 и № 4)**

## **12. Ожидаемые результаты**

- Изменение целевых показателей

По итогам реализации проекта ожидается повышение уровня удовлетворенности граждан в возрасте 50 лет и старше качеством предоставления услуг в отделе по г. Рязани ГКУ Центр занятости населения Рязанской области не менее чем на 10 п.п.

- Совокупные затраты на реализацию

Реализация проекта будет осуществляться в рамках текущего финансирования ГКУ Центр занятости населения Рязанской области и не потребует дополнительного привлечения средств областного или федерального бюджетов.

- Эффективность проекта

Эффективность проекта будет выражаться в сохранении кадрового потенциала Рязанской области за счет повышение уровня трудоустройства граждан в возрасте 50 лет и старше при содействии службы занятости.

## Список литературы

1. Браун Т. Дизайн-мышление в бизнесе. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2009. – 256с.
2. Дью Р, Аллен С. Клиентский опыт. Как вывести бизнес на новый уровень - М.: Альпина Паблишер, 2020.- 290с. Ежегодный отчёт Правительства в Государственной Думе от 12 мая 2021г.
3. Закон Российской Федерации «О занятости населения в Российской Федерации» от 19.04.1991 N 1032-1 (ред. от 30.04.2021)
4. Копейкин Г.К. Особенности активизации человеческого потенциала работников пожилого возраста // Учёные записки Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы. 2019. Том 31. № 1. С. 84–91.
5. Кутенева И., Журавлева Н., Дизайн-мышление. Думаем по-новому. - М.: Корпоративный университет Сбербанка, 2013. - 203с.
6. Новикова И.В., Концепция стратегии занятости населения в цифровой экономике = The concept of employment strategy for the digital economy : монография - Кемерово: КемГУ, 2020. - 253 с.
7. Официальный сайт Рязаньстата/Электронный ресурс/Режим доступа <http://www.ryazan.gks.ru>)
8. Осипов В.С., Политика цифровизации: необходимость защиты живого труда/ В.С. Осипов// Интеллект. Инновации. Инвестиции. –2018. -№ 6. – С. 42-46. <https://elibrary.ru/item.asp?id=36295484>
9. Паспорт Федерального проекта «Содействие занятости» Национального проекта «Демография» <https://mintrud.gov.ru/uploads/magic/ru-RU/Ministry-0-1172-src-1611073004.2927.pdf>
10. Постановление Правительства Российской Федерации о порядке регистрации граждан в целях поиска подходящей работы, регистрации безработных граждан и требованиях к подбору подходящей работы от 7 сентября 2012 г. N 891
11. Рафел Н, Рафел М., Как завоевать клиента, М.: Альпина Паблишер, 2019 -136с.
12. Фейдер П, Томс С., Клиентоцентричность. Отношения с потребителями в цифровую эпоху - М.: Альпина Паблишер, 2021. -150с.
13. Шабанов С. Алешина А. Эмоциональный интеллект: российская практика. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. - 426с.

14. Швец Л.Г. *Инновационные технологии в управлении человеческими ресурсами.* - Р-н-Д.: Изд-во редакционно-издательский центр ЮРИФ РАНХиГС. 2012. – 320с.

15. Шоул Д. *Первоклассный сервис как конкурентное преимущество»,* М.: Альпина Паблишер, 2018 – 384с.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

## **Список группы с должностями**

Не публикуется.