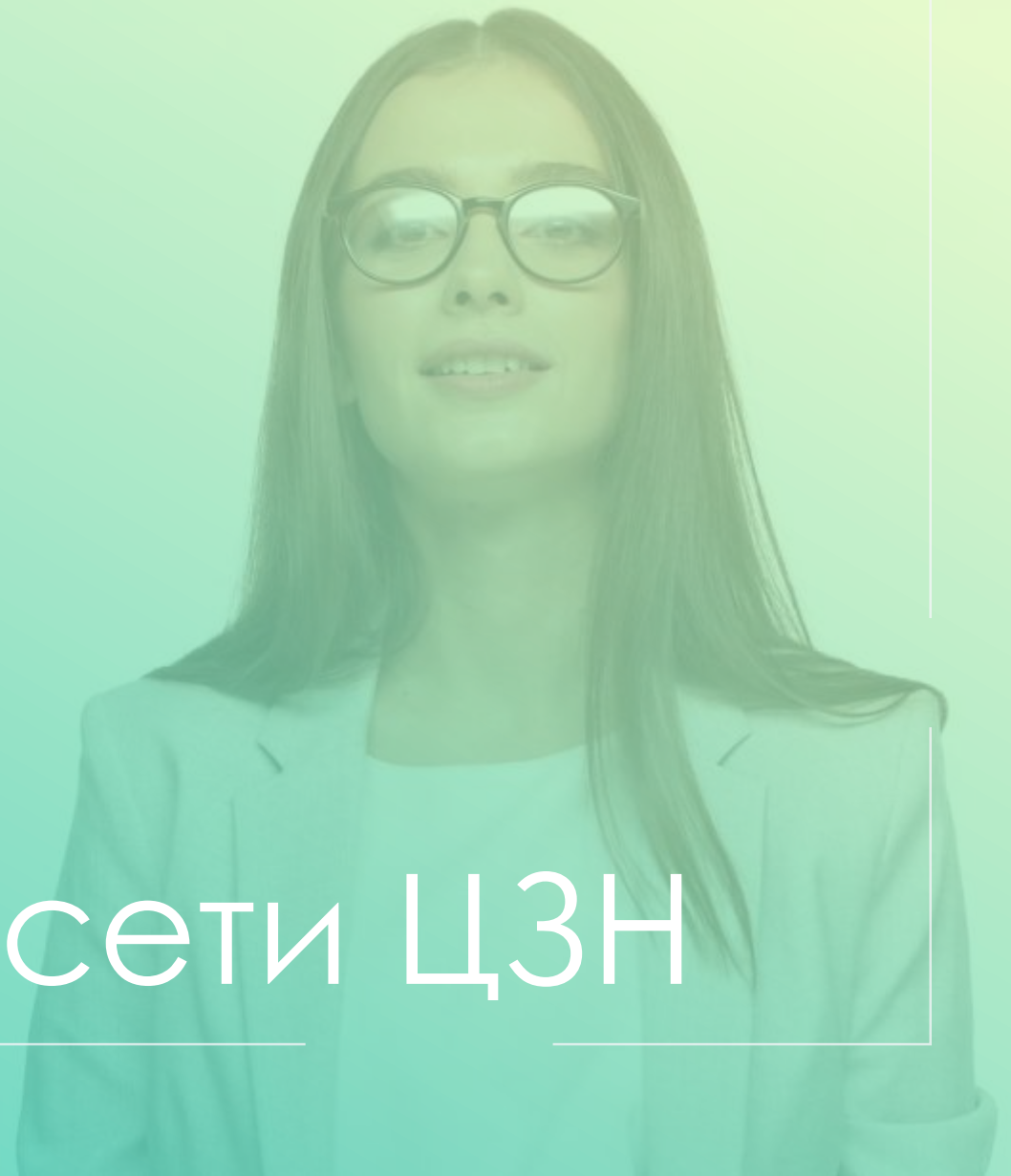
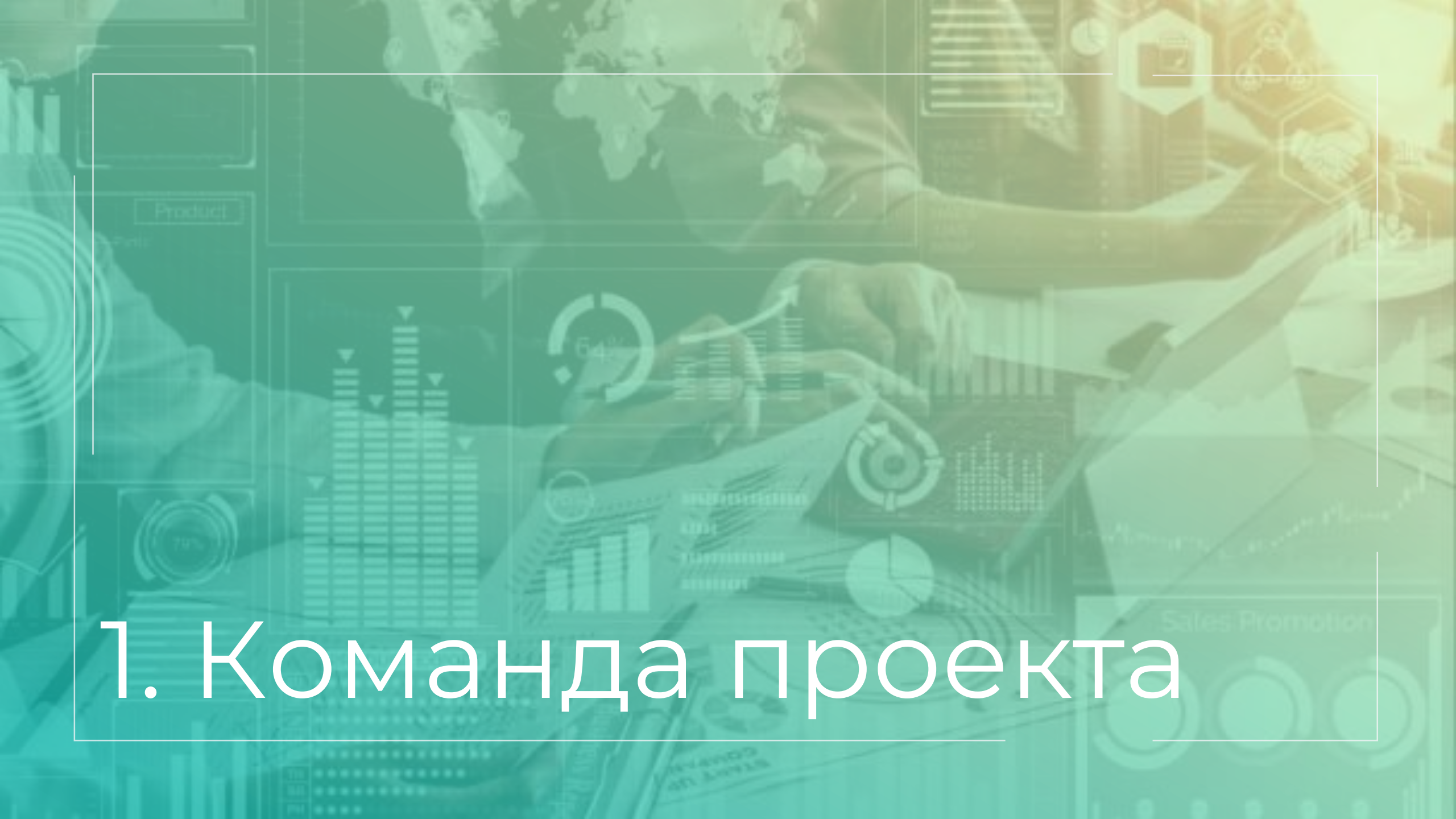


7 принципов комплексной модернизации сети ЦЗН



The background image shows a business meeting with two people looking at documents. Overlaid on this are various data visualization elements: a world map, bar charts, a line graph with an upward arrow, a circular progress indicator showing 64%, a pie chart, and a line graph labeled 'Sales Promotion'. The entire image has a teal/green color scheme.

1. Команда проекта

ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ

Этап 1 - август 2021

С кем работаем?

- **189** анкет "Мотивация и вовлеченность"
- **189** тестов "Профкомпетенции"
- **35%** сторонников модернизации
- **49** карьерных диалогов

Этап 3 - декабрь 2021

Формирование кадрового резерва

- **20** назначений на руководящие должности
- **4** человека - команда внутренних тренеров
- **1** - HR - специалист
- **2** - PR-специалиста

Этап 5 - январь 2022 по н.в.

Проект "Счастливый сотрудник"

- **240** анкет сотрудников
- **84%** Вовлеченность
- **83%** Участие
- на **5,5%** текучесть кадров
- Забота о сотруднике:

Рабочая, Физическая, Эмоциональная
Финансовая, Социальная



Этап 2 - сентябрь 2021

Формируем команду "Лидеры изменений"

Семинар "Погружение"

- **6** спикеров-консультантов федерального уровня
- **2** модуля, **3**-х дневный цикл практико-ориентированного обучения
- Тренинг "Развитие эмоционального интеллекта"

Этап 4 - декабрь 2021 по н.в.

Непрерывное обучение

- Кодекс корпоративной этики
- Книга нового сотрудника
- Положение о наставничестве
- **144** карьерных и кадровых консультантов
- Тренинги от ведущих рабочих сайтов HH.ru, АВИТО: "Аналитика рынка труда, рекрутмент в условиях изменчивости"

Эффект:

- ✓ Команда вовлеченных профессионалов
- ✓ Счастливый сотрудник - счастливый клиент

Позиция:

"Осознанный оптимизм"

- ✓ Акцент на достижение
- ✓ Анализируем ошибки
- ✓ Видим точки роста



30% ↓ больничных листов



31% ↑ средняя з/п в вакансиях СЗН



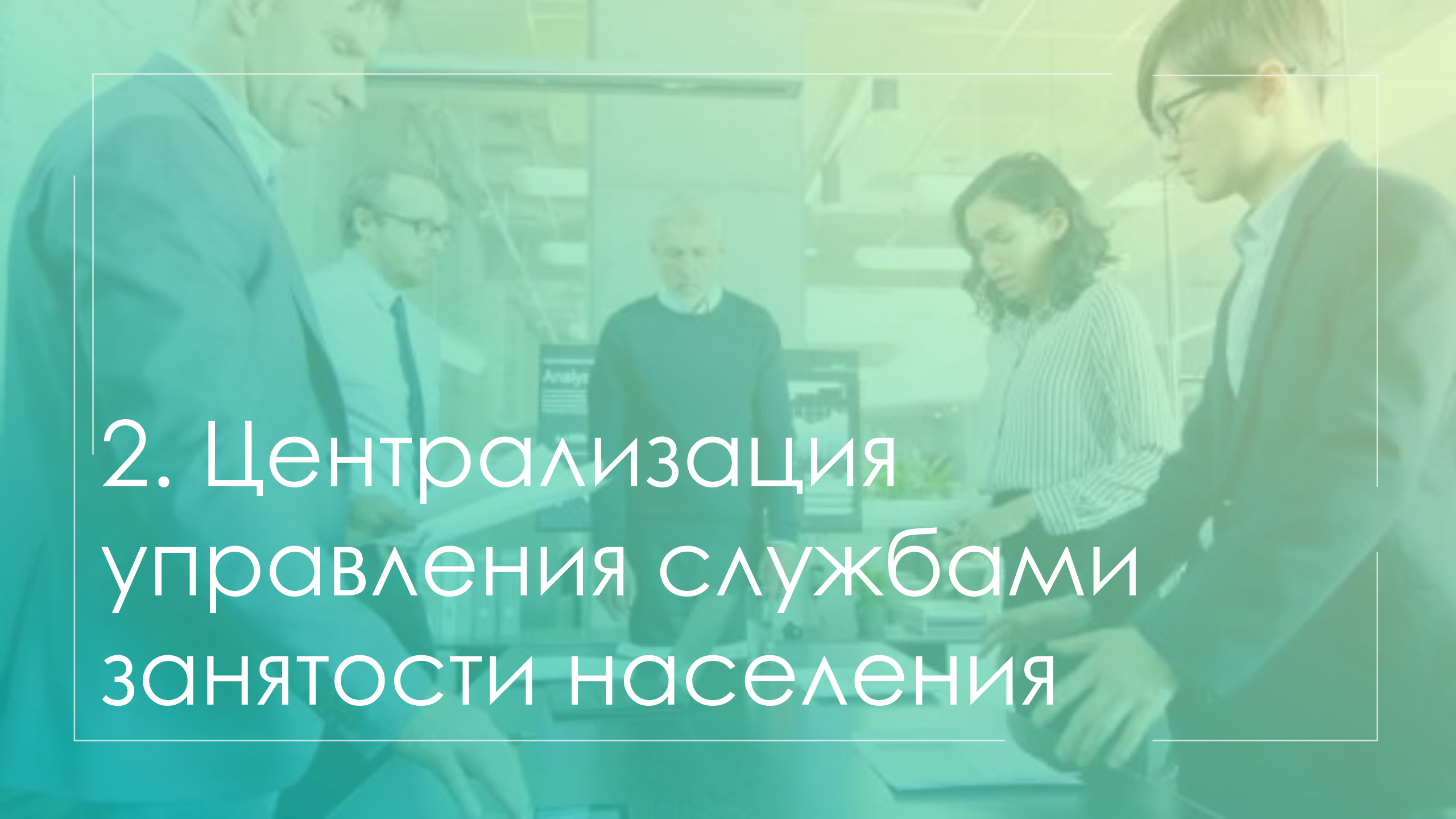
29% ↑ база активных работодателей



11% ↑ клиентопоток



10% ↓ среднее время трудоустройства

A background image showing a group of five business professionals in an office setting. They are gathered around a table, looking at documents and devices. The image has a teal/green color overlay. A white rectangular frame is positioned on the left side, enclosing the text.

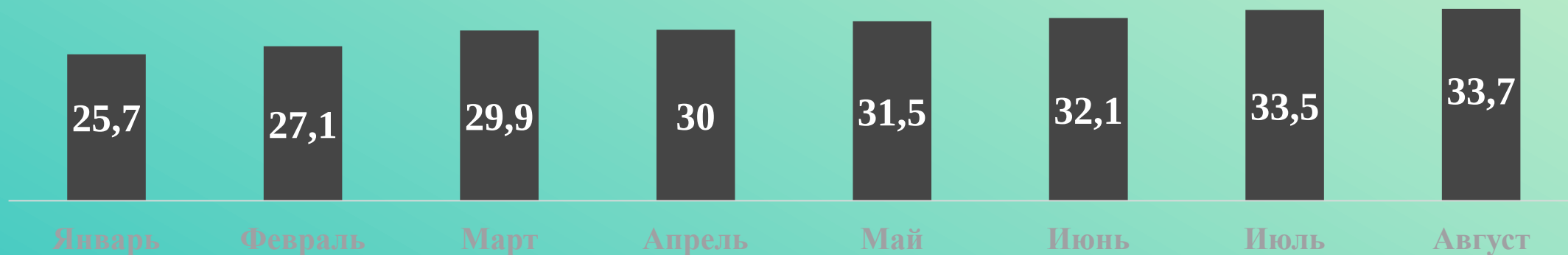
2. Централизация управления службами занятости населения

Изменение штатной численности и заработной платы

Штатная численность сотрудников (чел.)



Средняя заработная плата сотрудников СЗН в Костромской области в 2023 году (тыс. руб.)



* процент от средней заработной платы по региону, %



ПЕНЗЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ

Реорганизация завершена: май 2023

МЕРОПРИЯТИЕ

1. Аттестация сотрудников
2. Разработка проектов \ локальных актов
3. Подготовка дополнительных соглашений к трудовым договорам
4. Заключение государственных контрактов на проведение ремонтных работ
5. Постепенная централизация финансово-бухгалтерского блока

ЦЕЛЬ

- объективная оценка сотрудников
- устав, положение о филиале, штатное расписание, положение об оплате труда
- экономия времени отделов кадров Управляющего центра
- переход прав и обязанностей по заключенным контрактам в порядке универсального правопреемства
- Переход на "кустовую" бухгалтерию с одновременным повышением заработной платы (через 3 мес. после реорганизации)

ВОРОНЕЖСКАЯ ОБЛАСТЬ

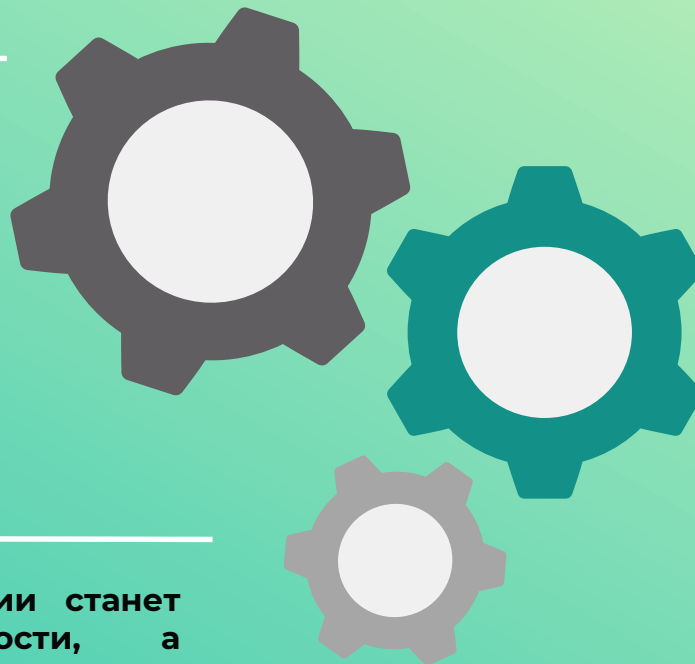


Сейчас:

в условиях децентрализации каждый ЦЗН работает автономно, отдельные решения по организации внутренних процессов принимаются каждым юридическим лицом самостоятельно

За счет сокращения числа МОП (водители, уборщики) высвобождаются кадровые единицы для замещения ключевых должностей в управляющем центре (методисты, специалисты по клиентоцентричности, кураторы)

Результатом централизации станет повышение управляемости, а именно: улучшение исполнительской дисциплины, преодоление административных барьеров и обеспечение контроля деятельности специалистов служб занятости населения



В ходе проведения организационно-штатных мероприятий будет осуществляться оценка сотрудников на предмет соответствия новым принципам работы и готовности к изменениям, как результат – будет выявлен «пул» сотрудников, которые станут фундаментом преобразований службы занятости нового формата

3. Цифровая трансформация услуг



ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ

Цель проекта

2.Снижение жалоб клиентов за счет превентивного мониторинга по итогам обращений в ЦЗН.

1.Сокращение времени ожидания клиентами ответа сотрудника, а также снижение нагрузки на специалистов центров занятости.

5.Информирование большого числа клиентов о мероприятиях ЦЗН, что повысит уровень трудоустройства и увеличению базы соискателей.

3.Улучшение качества обслуживания.
4.Создание в ГУ ТО «ЦЗН ТО» контакт-центра с единым номером телефона, узнаваемым и доступным для большой аудитории.



Задачи проекта

сокращение времени ожидания в очереди и повышение скорости обслуживания клиентов (снизить долю звонков на сотрудников до 30%)

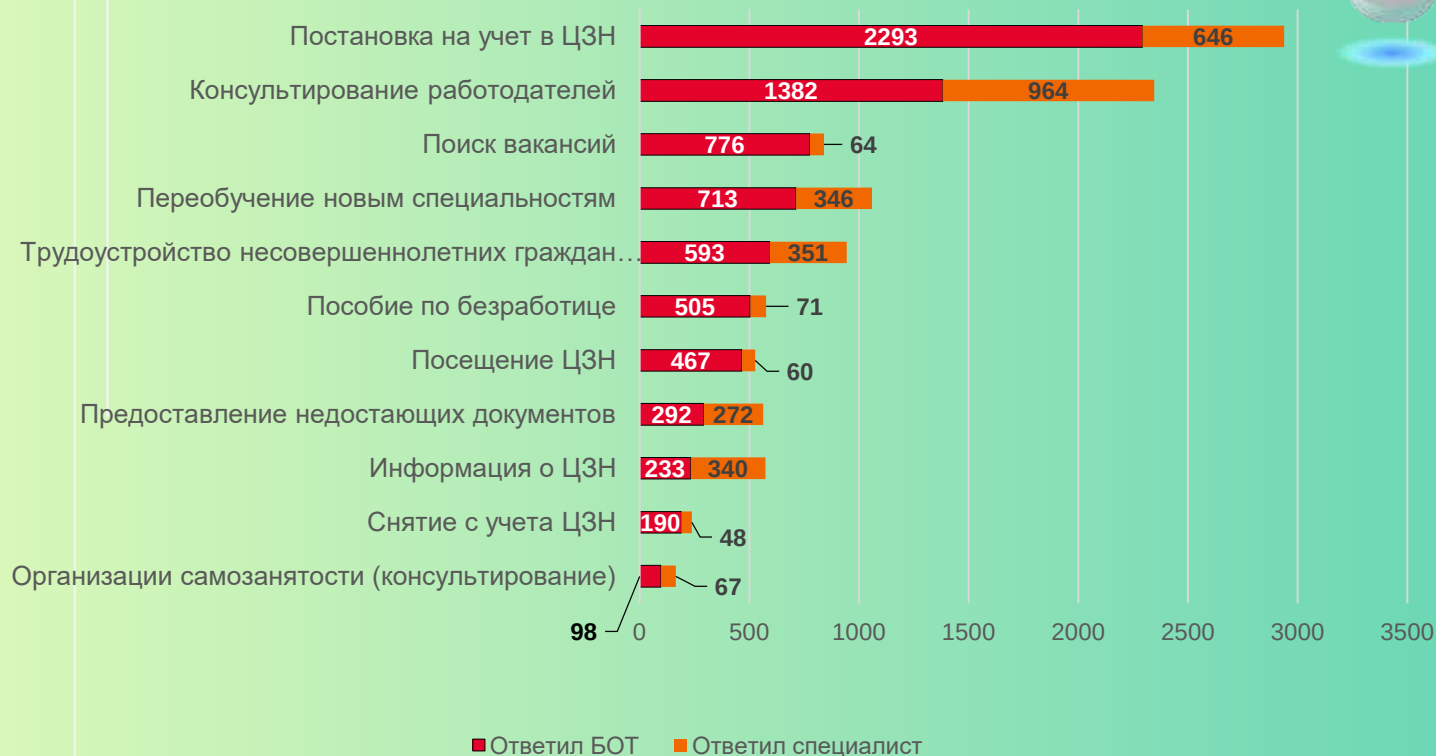
снижение нагрузки на сотрудников за счет автоматизации обработки типовых обращений (разработать более 60 типовых ответов на вопросы заявителей)

минимизация потери обращений клиентов в моменты пиковых нагрузок.

увеличение числа информированных граждан об услугах центра занятости и привлеченных соискателей на мероприятия ЦЗН.

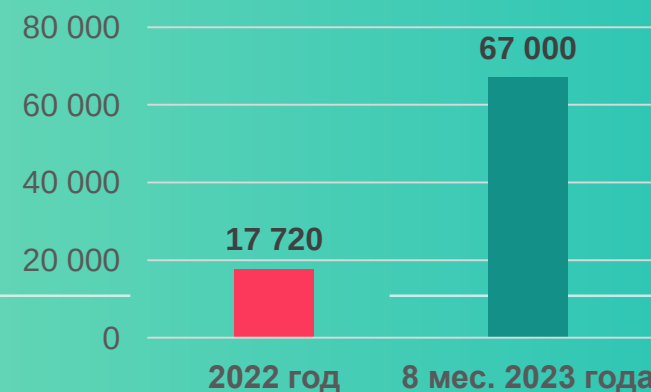
Достигнутые результаты

Статистика обращений на "горячую линию" ЦЗН по тематикам за 8 мес. 2023 г.



- Разработано более 60 сценариев ответов
- Робот-помощник отвечает на 67% обращений
- Время дозвона менее 5 сек.
- За час робот может прозвонить порядка 300 телефонных номеров

Статистика исходящих звонков роботом-помощником



Итоги телефонных опросов по оценке качества услуг

Всего звонков –
19 573

Средняя оценка
– 4,84

Положительных
оценок - 97%

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

Внедрение искусственного интеллекта в процессы предоставления услуг кадрового центра

МЕХАНИЗМ



Цифровой помощник подготовки резюме и рекомендации вакансий, на базе социальных сетей и мессенджеров

1

□ Цифровой помощник задает вопросы и запрашивает доступ к информации из социальных сетей и иных ресурсов для анализа, проводит проф. ориентирование

2

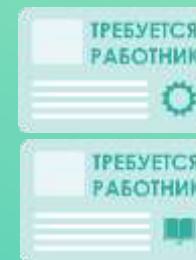


Обработка данных и запрос в базу данных ЕЦП «Работа России»

3



Цифровой помощник предоставит :
Подготовленное резюме и рекомендации по ведению соцсетей.



Перечень подходящих вакансий на ЕЦП «Работа России»

Эффекты при внедрении

- Увеличение **охвата населения** услугами занятости, привлечение **молодой аудитории**
- Трансформация привычных мастер-классов по подготовке резюме в цифровое пространство
- Подготовка персонифицированного, **эффективного резюме** для направления работодателю
- Популяризация **портала «Работа России» и Кадровых центров**



4. Имущественный Комплекс сети ЦЗН



ИМУЩЕСТВЕННЫЙ КОМПЛЕКС СЗН РЕСПУБЛИКИ ТЫВА



2023



Точки присутствия

18



Занимаемые площади, кв. м.

3 164



Расходы

16/13 млн. руб.

2022

19

2 083

13 млн. руб.

Общая площадь 168 604 км²
Население 337 271 чел.
19 районов, 6 городских округов,
144 сельских поселения.

42 сельских поселения в 13 районах
относятся к труднодоступным населенным
пунктам.

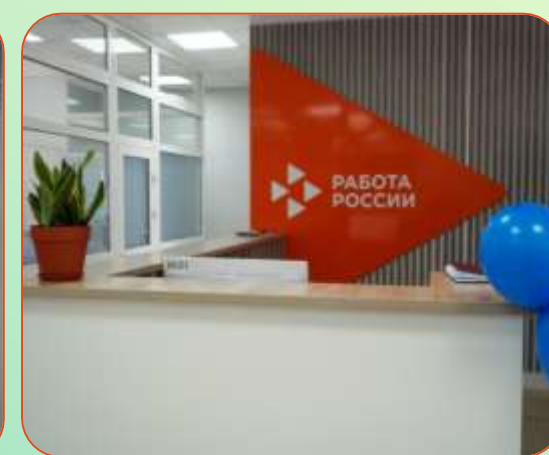
- 1 ЦЗН I уровня – 1;
- 2 ЦЗН II уровня – 4;
- 3 ЦЗН III уровня – 12.



УПРАВЛЯЮЩИЙ ЦЕНТР ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА

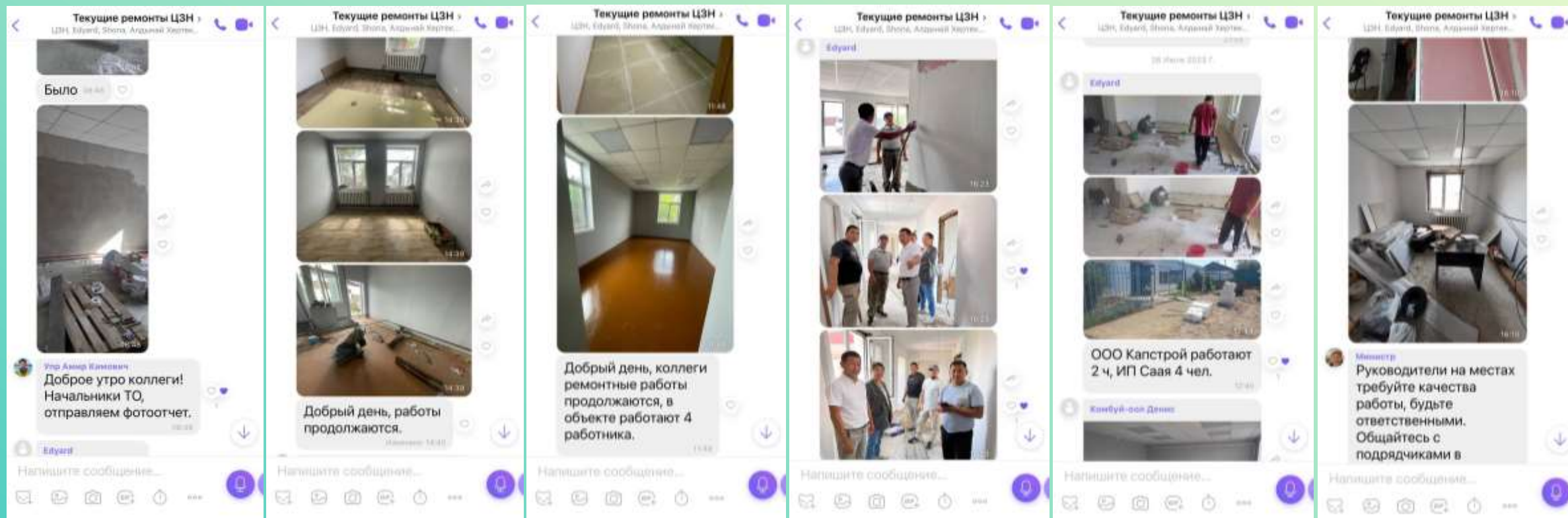


Общая площадь помещения **1 059,9** кв. м.



Март 2023 года

Июнь 2023 года



Мониторинг хода ремонтных работ осуществлялся ежедневно.
Еженедельно рабочая группа выезжала на объекты.

КАДРОВЫЕ ЦЕНТРЫ ДО И ПОСЛЕ МОДЕРНИЗАЦИИ

Дзун-Хемчикский район



Чеди-Хольский район



Каа-Хемский район



КАДРОВЫЕ ЦЕНТРЫ ДО И ПОСЛЕ МОДЕРНИЗАЦИИ



Тоджинский район



Улуг-Хемский район



Тес-Хемский район



Переезд в МФЦ



Точки
присутствия в
МФЦ

3 кадровых центра:

- ▶ Кызылский
- ▶ Эрзинский
- ▶ Монгун-Тайгинский

2 точки присутствия в МФЦ:

- ▶ г. Ак-Довурак
- ▶ Тере-Хольский район

«Мой бизнес» в ЦЗН

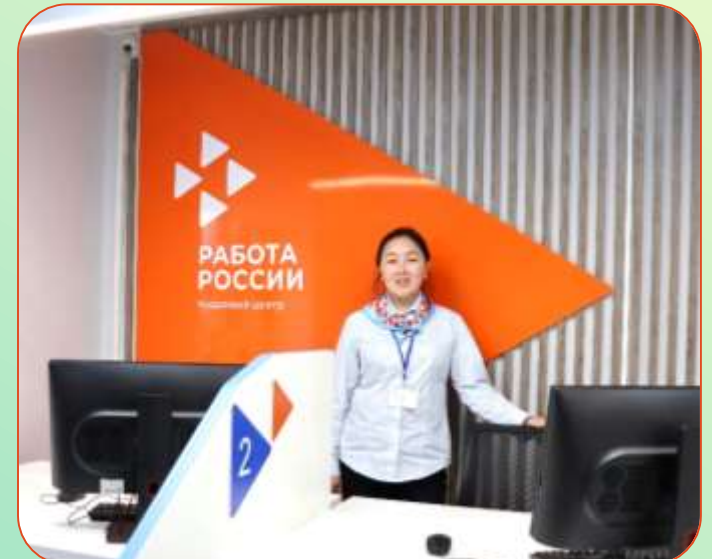


2 удаленных рабочих места для сотрудников МФЦ и центра «Мой бизнес» в:

- ▶ Управлении по г. Кызылу

Кадровые центры переехали из арендуемых площадей на партнерские площадки, которые предоставлены на безвозмездной основе.

ЕДИНЫЙ ФИРМЕННЫЙ СТИЛЬ КАДРОВЫХ ЦЕНТРОВ



ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ

- Единая точка входа - МФЦ
- **16** договоров безвозмездного пользования

Было **20** отдельно стоящих Центров
Стало - **16** Центров кобрендинг с МФЦ

Модернизация ЦЗН



Модернизация МФЦ



Модернизация "Социальная защита"

НОВЫЙ ВЫЗОВ:

Центр профориентации и молодежной занятости - собственный корпоративный университет.

Центр молодежной карьеры — это пошаговое выстраивание карьерного пути молодежи от 14 до 35 лет



ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ



Единый бренд



Сокращение затрат на содержание имущественного комплекса



Максимальный клиентопоток - **> 1000** чел./день



Кросс-продажи



Высвобождение площадей



Централизация управленческих функций



Рост зарплаты специалистам

Новый Флагманский ЦЗН в г. Костроме



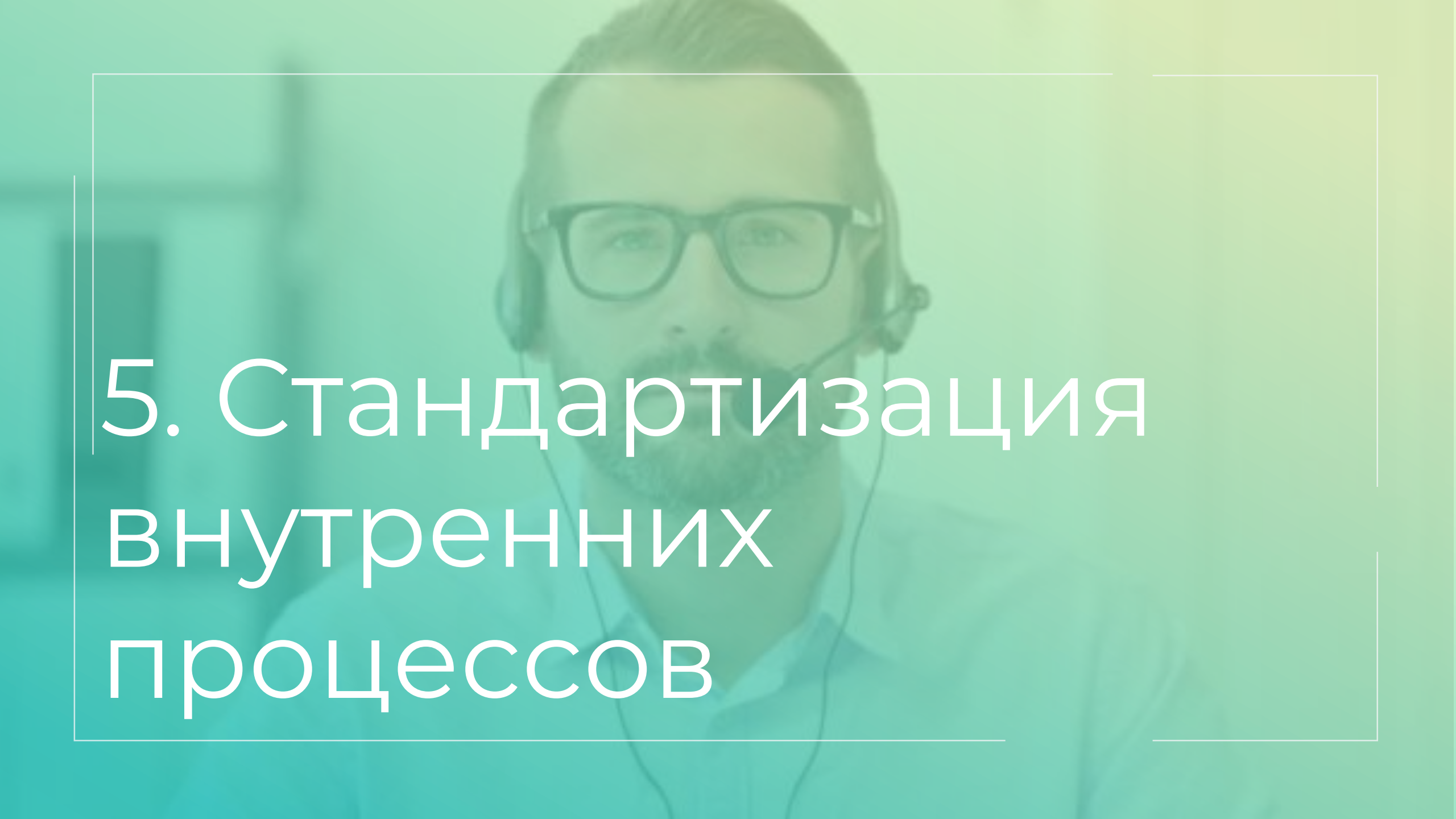
80
млн. рублей

при поддержке Губернатора
выделено из регионального
бюджета



- нахождение в центре города
- транспортная доступность
- удобное расположение
- текущий ремонт
- размещение УЦЗН и ЦЗН 1го уровня
- новый конференц-зал и переговорная для индивидуальных занятий





5. Стандартизация внутренних процессов

ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ

Для работодателей, имеющих потребность в высококвалифицированных кадрах



- Закрепление персонального куратора;
- Составление индивидуального плана мероприятий в соответствии с бизнес-ситуацией работодателя;

- Обратный подбор кандидатов под индивидуальные потребности работодателя из базы соискателей;
- Размещение вакансий работодателя на платформах партнеров (Nh.ru);
- Проведение предварительного собеседования сотрудником Кадрового центра;
- Сопровождаемое собеседование соискателя с работодателем при участии сотрудника Кадрового центра.

Для работодателей, имеющих потребности в массовом подборе сотрудников



- Помощь в выявлении потребностей в персонале, формирование «технического задания» для подбора кадров;
- Совместное формирование описаний вакансий и их размещении на ЕЦП «Работа в России» и иных базах;
- Организация Открытого отбора, включая межрегиональное взаимодействие;
- Предварительный отбор, организация собеседований с соискателями;
- Предоставление отобранных списков соискателей;
- Обзвон соискателей в 2 этапа: с помощью виртуального голосового помощника и далее сотрудниками Кадрового центра.

- Консультации по получению мер поддержки при трудоустройстве соискателей отдельных категорий

ВОРОНЕЖСКАЯ ОБЛАСТЬ

Сейчас:

Большинство директоров и сотрудников ЦЗН работает опираясь на «традиции», сформированные годами работы по старому образцу - это препятствуют работе в новой парадигме развития службы занятости.

1. Службы управления клиентским опытом, HR, PR

Для вновь создаваемых направлений службы занятости:

- отобраны компетентные сотрудники
- составлены реестры и детальные «пошаговые» карты процессов

Реализуется:

- прозрачность расчетов
- единство финансового планирования, учета и контроля
- минимизация финансовых рисков и ошибок при составлении отчетности
- центр принятия решений, связанных с финансовой деятельностью находится в руках тех, кто видит ситуацию в целом.

2.Единая бухгалтерия

3.Перезагрузка организации делопроизводства

Оптимизация процессов делопроизводства приведет к минимизации бюрократических процедур.

За каждым центром занятости населения, будет закреплен куратор, который станет не только лицом разделяющим ответственность за результаты работы курируемых кадровых центров, но и активным помощником в решении всех возникающих вопросов на уровне управляющего центра.

4.Служба кураторов и методологов

Каждое направление стандартизации осуществляется с использованием принципов бережливого управления

4 основных вектора при внедрении принципа стандартизации

A man in a dark suit and light blue shirt is walking towards the camera. He is carrying a dark bag in his right hand. The background is a modern building with large glass windows and doors. The entire image has a teal overlay.

6. Показатели эффективности

ПЕНЗЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ

Показатели достижения результата использования субсидий на примере центров занятости, модернизированных в рамках точечной модернизации

Название показателя	Пенза – модернизация в 2021 году			Городище – модернизация в 2022 году		
	2020 год	на 19.09.2023	показатель достижения результата	2021 год	на 19.09.2023	показатель достижения результата
Среднее время трудоустройства граждан, обратившихся в ЦЗН за содействием в поиске подходящей работы (дней)	124	51	2,4	105	54	2,0
Среднее время состояния на регистрационном учете в качестве безработного (продолжительность безработицы, дней)	170	49	3,5	157	56	2,8

ПЕНЗЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ

Пресс-служба, как способ достижения показателей эффективности:

Пресс-служба:
руководитель,
**2 специалиста по связям
с общественностью**

**PR-сопровождение
предприятий:**
Видеоролики,
инфографика,
привлечение ЛОМов и
блогеров, организация
профтуров,

Привлечение соискателей
через Интернет-ресурсы и
социальные сети

Пресс-служба Пензенского ЦЗН в цифрах:

3 специалиста

3 месяца работы

6 предприятий на сопровождении

315 публикаций в **3** социальных сетях

> 50 публикаций в региональных СМИ

1 публикация в федеральном сборнике-мотиваторе «Мастера перемен»

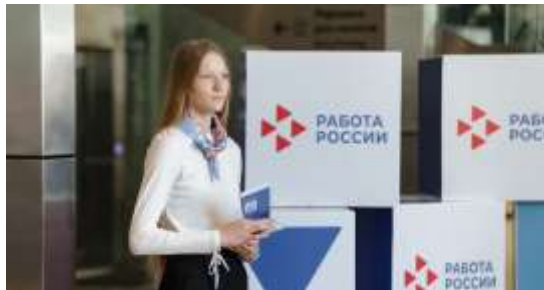
8 привлеченных специалистов за первый месяц работы

ПСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

Молодежный кадровый центр Псковской области

Маркетинговый отдел, продвигающий, оказывающий и адаптирующий услуги службы занятости для молодежи 14-35 лет.

- Определены специалисты
- Разрабатываются и пробуются новые форматы проведения профориентационных мероприятий со школьниками и студентами в детских лагерях и на городских/региональных площадках



ПСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

Молодежный кадровый центр Псковской области

14 — 18 лет

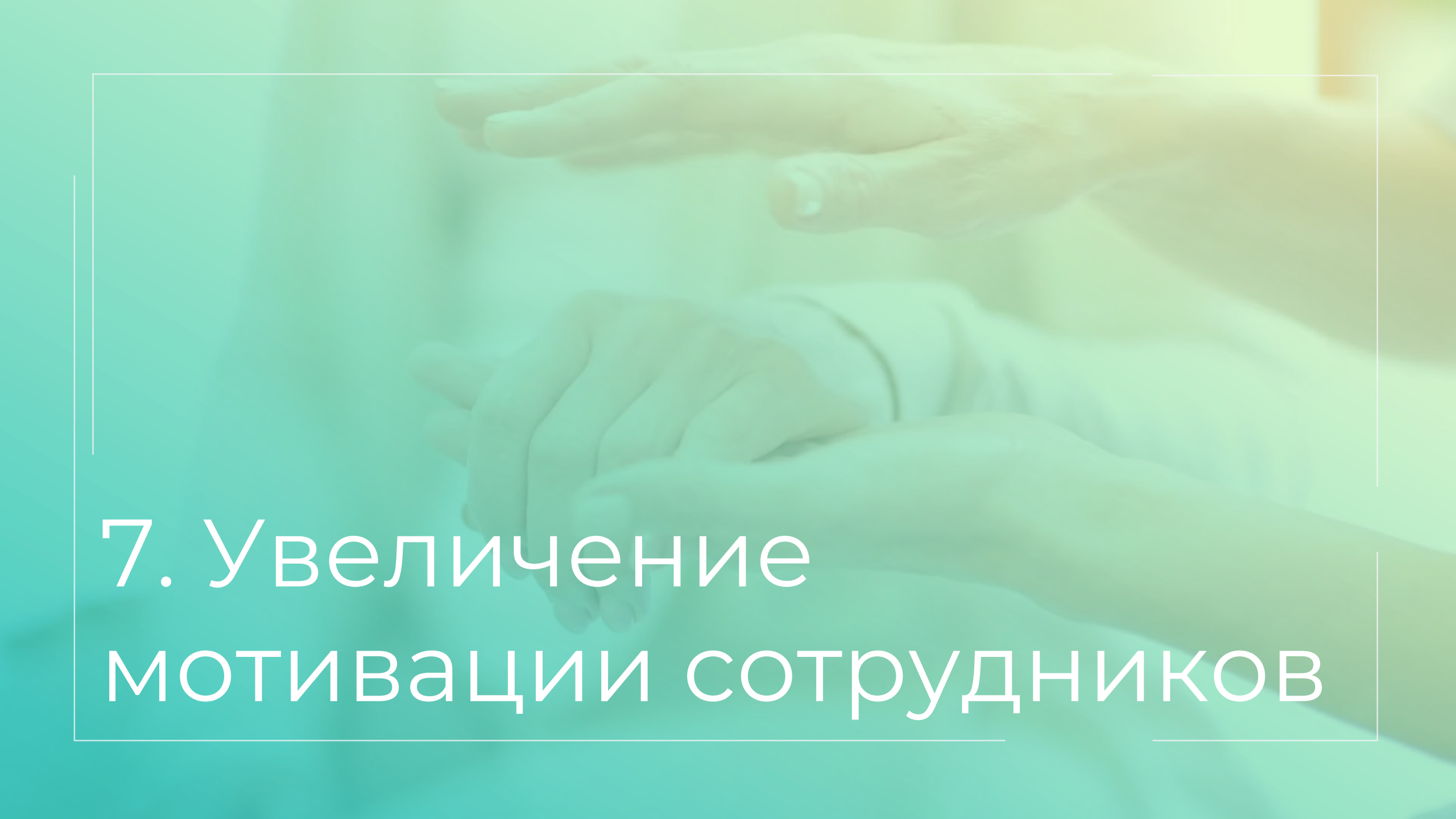
- Проведение профориентационного дня «День карьеры» в рамках работы ДОЛ Псковской области в каникулярный период
- Привлечение к работе трудовых отрядов подростков регионального отделения ОМОО «Российские студенческие отряды»
- Летняя занятость, неполная занятость, стажировка, практика

18 — 25 лет

- Профориентационные тестирования
- Психологические консультации
- Привлечение к работе регионального отделения ОМОО «Российские студенческие отряды»
- Обучение в рамках НП «Демография» или в рамках региональной программы переобучения

25 — 35 лет

- Профориентационные тестирования
- Психологические консультации
- Обучение в рамках НП «Демография» или в рамках региональной программы переобучения
- Участие в конкурсах «Лидер года», «Лидеры России»



7. Увеличение мотивации сотрудников

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

- ★ Формирование корпоративной культуры
- ★ Улучшение условий труда
- ★ Повышение профессионализма
- ★ Закрепление молодых специалистов

**40,2% РОСТ ЗАРАБОТНОЙ
ПЛАТЫ**



Повышение средней заработной
платы работников службы
занятости (доведение до уровня
среднемесячного дохода от
трудовой деятельности региона)

ПСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

Повышение уровня заработной платы сотрудников СЗН

В положение о стимулирующих выплатах работникам были включены новые показатели для расчета премии по итогам работы за месяц:

- Продолжительность **трудоустройства граждан**, обратившихся в Отделение ГКУ ПО «ОЦЗН» по г. Пскову и Псковскому району (далее - Отделение)
- Продолжительность **закрытия вакансий** работодателей, обратившихся в Отделение

Спустя 3 месяца дополнено:

- Доля свободных рабочих мест и вакансий, исключенных в связи с трудоустройством граждан по направлению органов службы занятости, от общего количества исключенных вакансий

ПСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

Повышение уровня заработной платы сотрудников СЗН

В результате изменений были достигнуты показатели:

➤ С августа 2022 по август 2023 средняя продолжительность безработицы сократилась с **4,08** месяца до **3,75**

➤ Уменьшилась продолжительность закрытия вакансий на **27,8 %**

➤ **Рост оплаты труда сотрудников** на 30 августа 2023 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года составил **26,2 %**

➤ **Текучесть кадров** за 8 месяцев 2023 года составляет - **25,49 %**; за 2022 год - **39,58 %**

➤ Количество заявленных вакантных рабочих мест в сравнении с аналогичным периодом прошлого года выросло в **1,4 раза** и составило **4 933** единицы, при этом **доля вакансий, продолжительность существования которых менее 3 месяцев**, выросла с **48% до 62%**