

Всероссийская неделя охраны труда

Стандартизация и управление качеством работы ЦЗН как основа модернизации

Сочи, Сентябрь 2023

Ключевые направления модернизации ЦЗН

Спикер

Талбацкий Ян Петрович

Заместитель руководителя Федеральной службы
по труду и занятости

5 ключевых направлений модернизации



Цели

- Увеличение клиентского потока (не менее чем в 2 раза), переход к оказанию помощи не только безработным, но и всему экономически активному населению
- Оперативное обеспечение работодателей кадрами и повышение эффективности трудовых ресурсов
- Быстрое трудоустройство и рост трудового капитала граждан
- Управление рынком труда
- Предоставление гражданам и работодателям расширенного и улучшенного комплекса услуг по жизненным и бизнес-ситуациям, в т.ч. в электронном виде



Система «умных» динамических стандартов

Новые технологические процессы

- Новые требования к оказанию услуг
- Новые технологии работы, включая автоматизацию процессов

Новая схема управления и размещения

- Размещение ЦЗН в экономических центрах на территориях
- Централизация управления

Современная инфраструктура

- Комфортность и доступность услуг
- Удобная ИТ-инфраструктура
- Фирменный стиль «Работа России» (брендинг)

Сотрудники нового типа

- Переобучение сотрудников
- Повышение мотивации



Новая система управления качеством

- **Комплексная система оценки деятельности СЗН** по ключевым направлениям работы (клиентский опыт, эффективность и результативность, контроль процессов и стандартов)
- **Система оценки и рейтингования** на базе ЕЦП (региональная и федеральная)

Целевая модель организации: «умные» стандарты для эффективного развития

Спикер

Репников Андрей Николаевич

Директор ФЦКСЗ
ФГУП «ВНИИ труда» Минтруда России

Приоритеты службы занятости нового типа



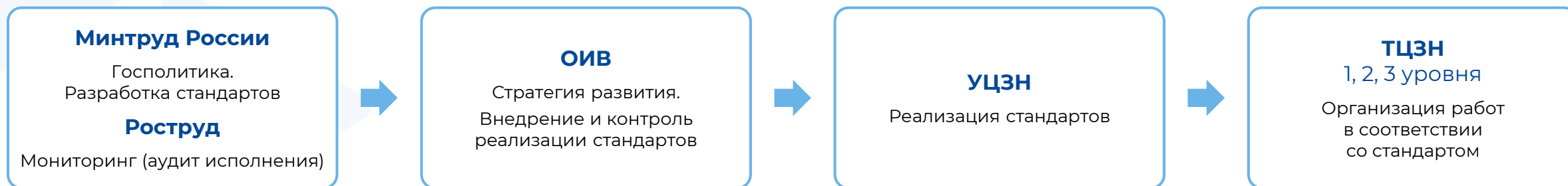
«Умные» стандарты и технологические процессы ЦЗН



Идеология внедрения стандарта



Ролевая модель



Новая система управления качеством

разработана методология, подготовлен
проект приказа Минтруда России,
проведена апробация

разработана методология, показатели
введены в действие приказом
Минтруда России

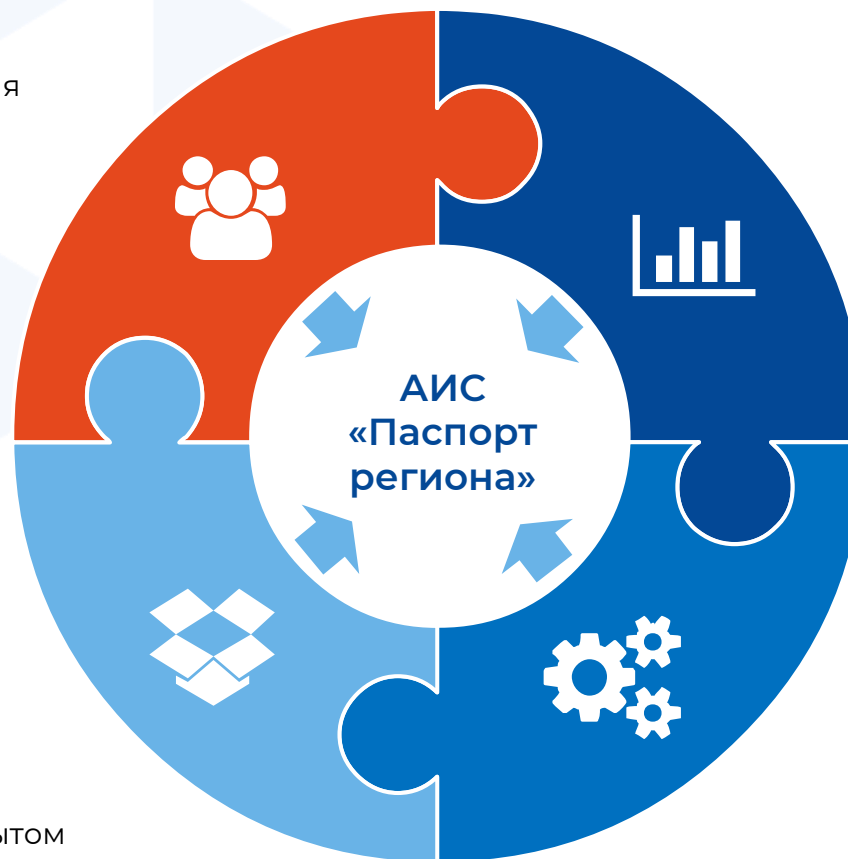
Показатели эффективности и результативности

- Показатели результативности оказания государственных услуг
- Показатели эффективности деятельности

Показатели исполнения стандарта организации деятельности СЗН

Соблюдение требований:

- к организационной структуре
- к организации предоставления государственных услуг и сервисов
- к взаимодействию с гражданами и работодателями
- к системе управления клиентским опытом
- к организации процессов управления персоналом
- к информационному сопровождению деятельности
- к системам информатизации и автоматизации
- к расположению ЦЗН, помещению и оснащению рабочих мест и т.д.



Показатели клиентоцентричности

- Адресность и персонализация
- Минимизация усилий клиента
- Полезность обращения
- Дружелюбие и партнерство
- Комфорт и удобство

Процессные показатели осуществления СЗН полномочий

Соблюдение требований
стандартов процессов
осуществления органами службы
занятости полномочий в области
содействия занятости населения

разработана методология,
готовится проект приказа Минтруда
России, проведена апробация

разработана методология,
показатели введены в действие
приказами Минтруда России

Новая комплексная система показателей —
система развития и удержания

☐ В стадии подготовки

☐ Введены в действие

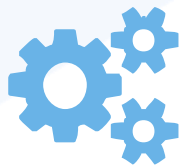
Показатели эффективности и результативности деятельности органов службы занятости

Спикер

Арсеньева Галина Александровна

Руководитель направления стандартизации и формирования
целевой модели организации ФЦКСЗ
ФГУП «ВНИИ труда» Минтруда России

Назначение показателей эффективности и результативности

Группы показателей	Назначение	Отдельные примеры показателей
Показатели результативности оказания госуслуг 	Отражают полезность госуслуг ЦЗН для трудоустройства и начала предпринимательской деятельности Применяются для анализа деятельности СЗН и ЦЗН в разрезе госуслуг, для выявления лучших практик работы ЦЗН	1. Для услуги содействия началу предпринимательской деятельности: доля безработных граждан, начавших предпринимательскую деятельность после получения государственной услуги «Содействие началу осуществления предпринимательской деятельности безработных граждан», в численности безработных граждан, получивших указанную услугу 2. Для услуги профобучения: доля граждан, нашедших доходное занятие (в том числе трудоустроенных) после завершения профессионального обучения или получения ДПО из числа безработных граждан, завершивших профессиональное обучение или получивших ДПО 3. Для услуги профориентации: доля безработных граждан, получивших государственную услугу «Организация профессиональной ориентации граждан» перед направлением на профессиональное обучение, дополнительное профессиональное образование или нашедших доходное занятие после получения услуги «Организация профессиональной ориентации граждан», в численности безработных граждан, получивших указанную услугу
Показатели эффективности деятельности 	Характеризуют общие эффекты деятельности службы занятости Применяются для оценки достигнутых результатов, для рейтингования СЗН и ЦЗН	1. Характеристика охвата целевой аудитории, индикация авторитета органов занятости у населения: отношение численности граждан, обратившихся в ЦЗН в целях поиска подходящей работы, к численности безработных по данным выборочного наблюдения 2. Оценка производительности труда персонала ЦЗН: Численность граждан, нашедших при содействии ЦЗН доходное занятие (граждан, трудоустроенных на постоянную работу, и граждан, оформивших государственную регистрацию в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя, вставших на учет в качестве самозанятого), в расчете на одного сотрудника ЦЗН 3. Характеристика результатов деятельности в относительных единицах: Доля граждан, нашедших доходное занятие (т.е. граждан, трудоустроенных на постоянную работу, и граждан, оформивших государственную регистрацию в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя, вставших на учет в качестве самозанятого), в численности граждан, обратившихся в ЦЗН в целях поиска подходящей работы

Архитектура анализа эффективности и результативности



Перечень показателей эффективности деятельности органов службы занятости

	Наименование показателя	Ед. изм.	Вес показателя в целях рейтингования
1	Отношение численности граждан, обратившихся в ЦЗН в целях поиска подходящей работы, к численности безработных по данным выборочного наблюдения	%	0,1
2	Доля работодателей, обратившихся за содействием в ЦЗН, в общем количестве работодателей	%	0,1
3	Доля граждан, нашедших доходное занятие (т.е. граждан, трудоустроенных на постоянную работу, и граждан, оформивших государственную регистрацию в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя, вставших на учет в качестве самозанятого), в численности граждан, обратившихся в ЦЗН в целях поиска подходящей работы	%	0,4
4	Средняя продолжительность безработицы	месяцев	0,15
5	Средняя продолжительность поиска постоянной работы	месяцев	0,15
6	Численность граждан, нашедших при содействии ЦЗН доходное занятие (граждан, трудоустроенных на постоянную работу, и граждан, оформивших государственную регистрацию в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя, вставших на учет в качестве самозанятого), в расчете на одного сотрудника ЦЗН	чел.	0,1

Примеры показателей результативности оказания государственных услуг

Наименование показателя	Ед. изм.	Какую услугу характеризует
Доля трудоустроенных на постоянную работу в численности граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы	%	Содействие гражданам в поиске подходящей работы
Динамика средней продолжительности безработицы по отношению к аналогичному периоду предшествующего календарного года	%	Содействие гражданам в поиске подходящей работы
Доля свободных рабочих мест и вакантных должностей, замещенных по направлениям ЦЗН, в числе свободных рабочих мест и вакантных должностей, исключенных из базы данных ЦЗН	%	Содействие работодателям в подборе необходимых работников
Доля безработных граждан, начавших предпринимательскую деятельность после получения государственной услуги "содействие началу осуществления предпринимательской деятельности безработных граждан", в численности безработных граждан, получивших указанную услугу	%	Содействие началу осуществления предпринимательской деятельности
Доля граждан, нашедших доходное занятие после получения государственной услуги «психологическая поддержка безработных граждан» в численности безработных граждан, получивших указанную услугу	%	Психологическая поддержка безработных граждан
Доля нашедших доходное занятие после получения услуги "социальная адаптация безработных граждан на рынке труда" в численности безработных граждан, получивших указанную услугу	%	Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда

*Полный перечень показателей результативности оказания услуг представлен в Приложении

Организационная структура — ключевой элемент централизованной системы управления СЗН

Спикер

Говязина Евгения Игоревна

Эксперт ФЦКСЗ

ФГУП «ВНИИ труда» Минтруда России

Целевая модель организации

Организационная структура

Стандарт организации деятельности органов службы занятости.
Раздел III. Требования к организационной структуре государственных учреждений СЗН

Проект* новой технокарты
«Методические рекомендации по формированию организационной структуры и определению штатной численности государственных учреждений службы занятости населения»

1. Формирование региональной сети ЦЗН

2. Организационная структура ЦЗН

3. Рекомендации по определению штатной численности ЦЗН

*Находится на согласовании в Минтруде России

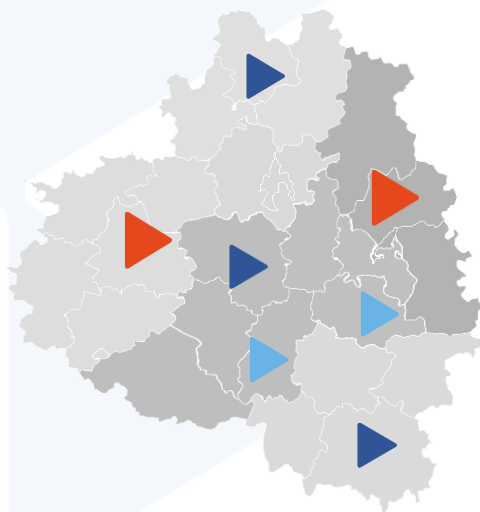
Целевая модель организации

Формирование региональной сети ЦЗН



Способы создания точек присутствия

- территориальный ЦЗН
- удаленное рабочее место территориального ЦЗН
- ~~ТОСП~~
(~~территориальные отделы~~)



Цели размещения точек присутствия

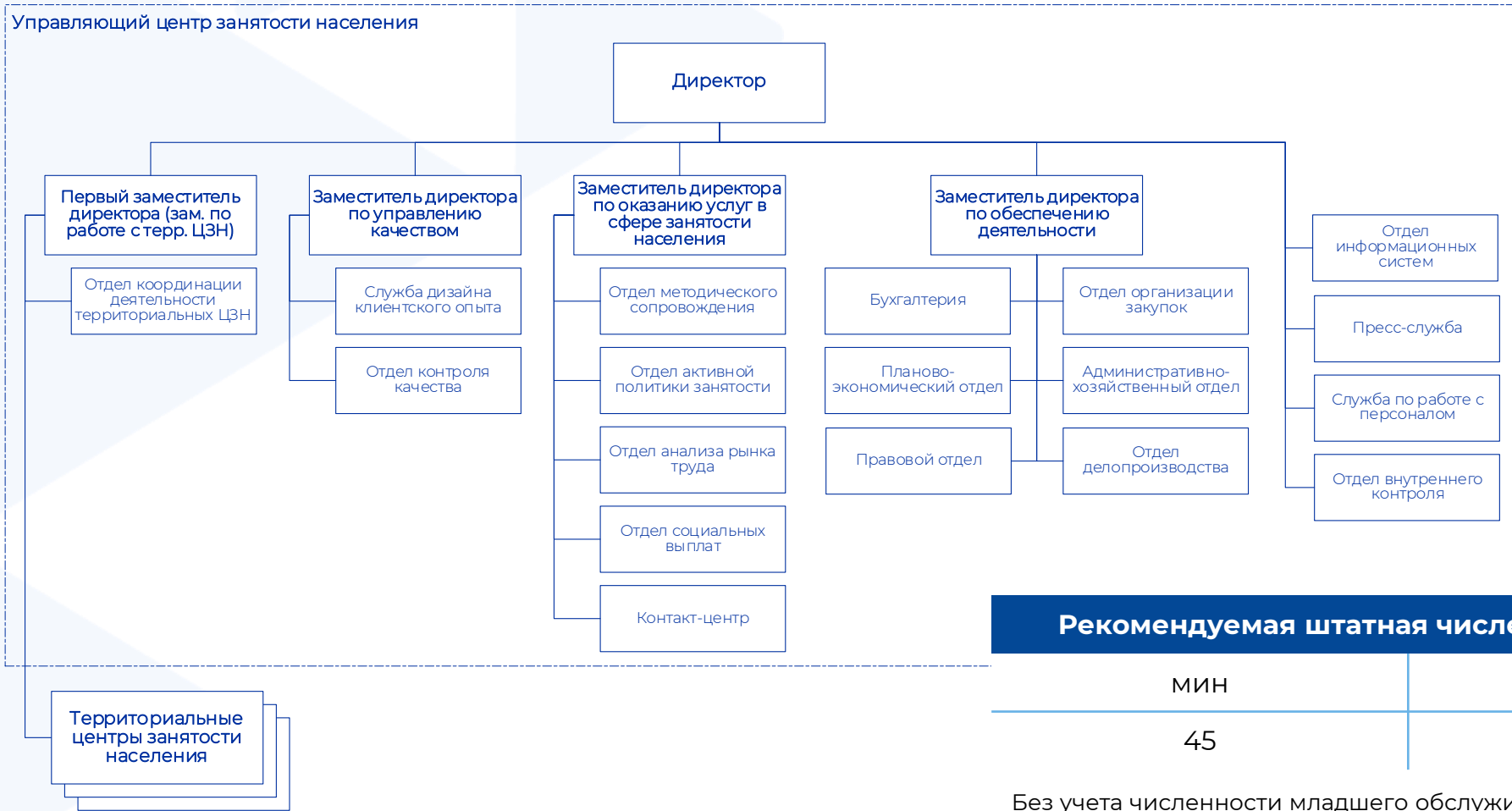
Территориальные ЦЗН

- **обеспечение доступности** услуг для граждан и работодателей **на территории обслуживания**

Удаленные рабочие места территориальных ЦЗН

- **обеспечение доступности услуг на части территории** обслуживания ТЦЗН, где доступность **временно** нарушена
- **повышение доступности услуг для работодателей или определенных категорий граждан** — на крупных предприятиях, в зонах деловой и(или) инвестиционной активности, центрах сосредоточения потенциальных трудовых ресурсов и т.п.
- **организация комплексного обслуживания** — в помещениях МФЦ, организаций и учреждений инфраструктуры поддержки субъектов МСП

Типовая организационная структура



Без учета численности младшего обслуживающего персонала

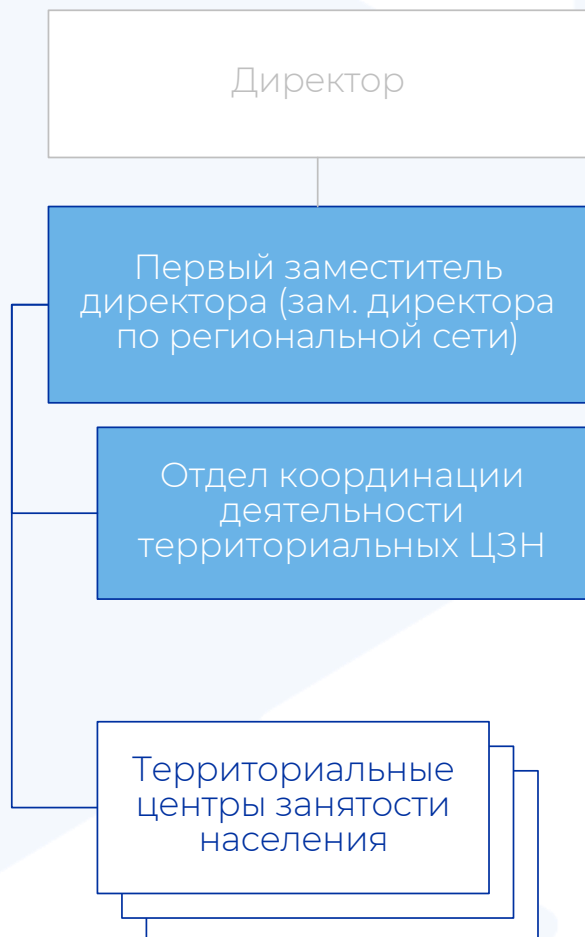
Функциональные блоки организационной структуры УЦЗН

Разделы Стандарта организации деятельности в зоне ответственности функциональных блоков

Координация деятельности региональной сети	все разделы (в части кросс-функциональных вопросов основной деятельности, организации взаимодействия)
Управление качеством	раздел VI. Требования к системе управления клиентским опытом раздел XI. Требования к системе контроля и оценки качества деятельности
Организационно-методическое сопровождение	раздел IV. Требования к организации предоставления государственных услуг
Обеспечение деятельности	раздел VII. Требования к организации процессов управления персоналом раздел IX. Требования к расположению ЦЗН, помещениям, оснащению рабочих мест раздел X. Требования к системам информатизации и автоматизации раздел XII. Финансовое обеспечение деятельности ГУ СЗН
Управление внешними коммуникациями	раздел VIII. Требования к информационному сопровождению деятельности
Контроль деятельности	Все разделы (вопросы контроля деятельности по всем функциональным направлениям)

Организационная структура УЦЗН

Координация деятельности региональной сети



Цель

- повышение **управляемости** и функциональной **устойчивости** региональной сети ЦЗН
- улучшение **контроля** за деятельностью ТЦЗН
- повышение **эффективности внешних взаимодействий** ТЦЗН
- повышение **эффективности взаимодействия** ТЦЗН **внутри** региональной сети и **с УЦЗН**

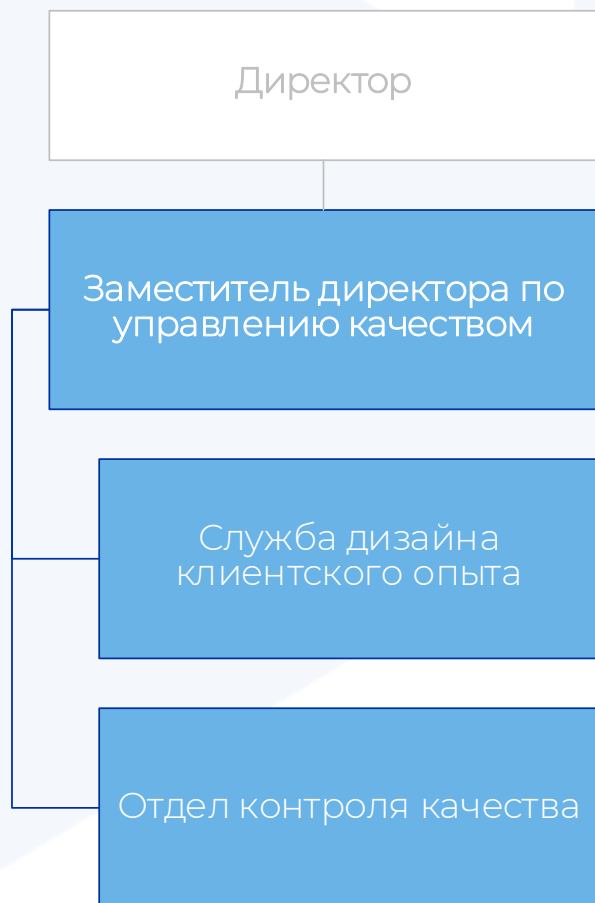


Задачи / направления

- обеспечение руководства **своевременной, полной и верифицированной информацией** по всем аспектам деятельности ТЦЗН
- оказание ТЦЗН **содействия в оперативном решении** проблем и вопросов на уровне УЦЗН
- **своевременная эскалация проблем** ТЦЗН на уровень УЦЗН / руководства ГУ СЗН
- **раннее выявление недостатков** в деятельности ТЦЗН и **рисков** их появления, **предупреждение возникновения ситуаций**, угрожающих устойчивости функционирования отдельного ТЦЗН / региональной сети ЦЗН в целом
- **координация деятельности** ТЦЗН по вопросам, требующим участия нескольких ТЦЗН, при потенциальном возникновении конфликта интересов и т.п.
- **координация** внешних **взаимодействий** ТЦЗН и взаимодействий внутри региональной сети
- **консолидация практики управления** ТЦЗН, организации деятельности ТЦЗН на территории обслуживания, обобщение и **распространение передового опыта**

Организационная структура УЦЗН

Управление качеством



Цель

- повышение **уровня удовлетворенности и лояльности клиентов** ТЦЗН
- обеспечение и поддержание требуемого уровня качества деятельности ГУ СЗН, удовлетворяющего требованиям клиентов, контрагентов, общества в целом и государства, по следующим элементам:
 - **качество процессов** оказания государственных услуг и осуществления полномочий
 - **соответствие целевой модели**
 - **результативность и эффективность** деятельности ГУ СЗН



Задачи / направления

В отношении качества клиентского опыта:

- проведение анализа качества клиентского опыта
- разработка мер для повышения качества клиентского опыта, мониторинг их эффективности
- методическое сопровождение функционирования системы управления клиентским опытом
- создание и поддержание в ГУ СЗН среды, направленной на повышение качества клиентского опыта

В отношении иных элементов качества:

- мониторинг показателей качества
- анализ и оценка качества
- организация разработки мероприятий по повышению качества
- контроль реализации мероприятий (оценка эффективности)

Организационная структура УЦЗН

Организационно-методическое сопровождение



*Может входить в блок контроля деятельности



Цель

- **обеспечение методического единства** предоставления государственных услуг (осуществления полномочий)
- **организация и сопровождение** деятельности ТЦЗН по вопросам **мероприятий активной политики занятости** и программ, направленных на содействие занятости населения и снижение напряжения на рынке труда
- информационно-аналитическое обеспечение деятельности ГУ СЗН в части **информации о состоянии регионального рынка труда**

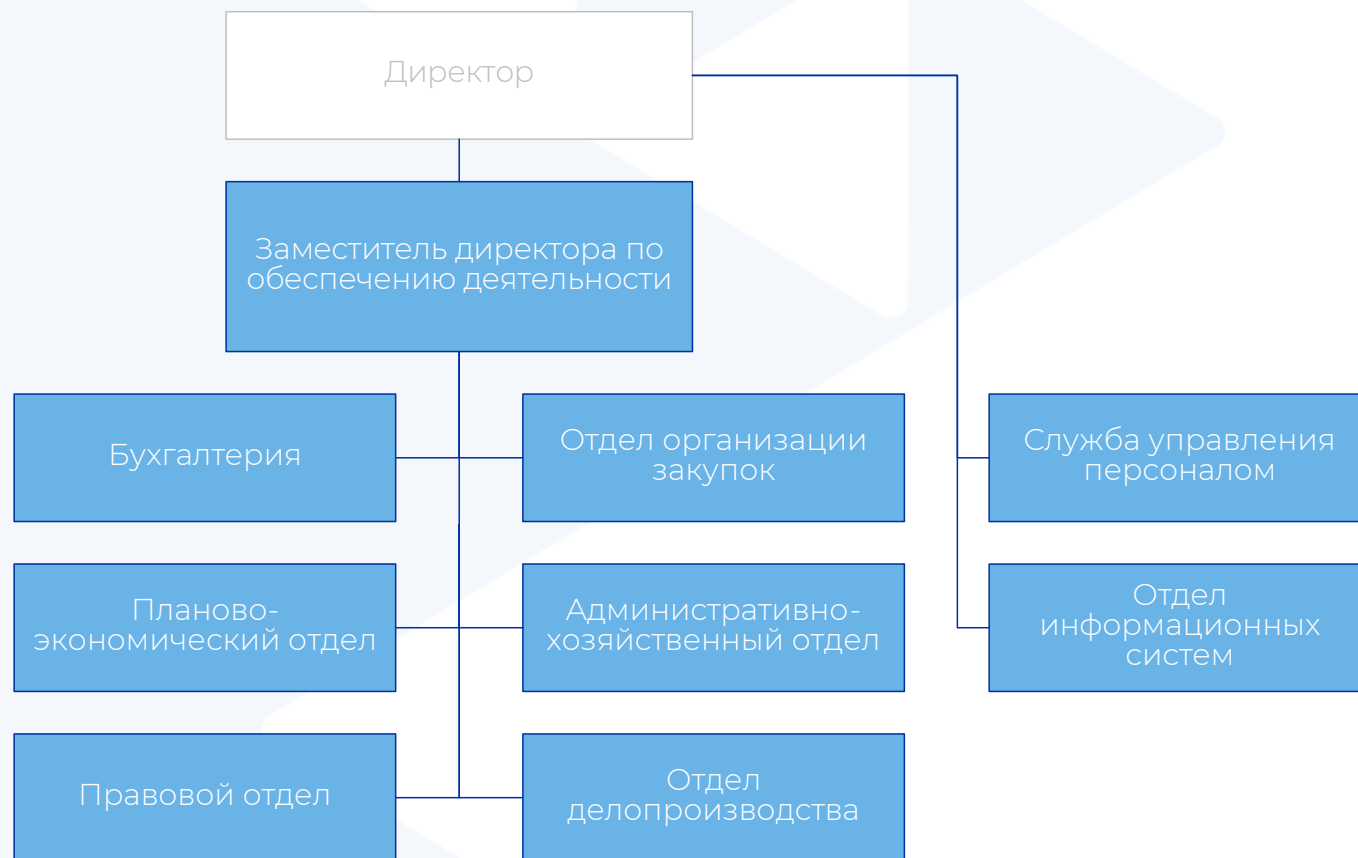


Задачи / направления

- **методическое и консультационное сопровождение** основной деятельности ТЦЗН
- консолидация и **анализ практики** предоставления государственных услуг и осуществления полномочий, разработка **мероприятий по повышению качества** процессов оказания государственных услуг / осуществления полномочий
- **организация** проведения **мероприятий активной политики занятости** и программ, направленных на содействие занятости населения и снижение напряжения на рынке труда
- **участие в мониторинге** состояния рынка труда, анализе востребованности профессий
- **формирование всех видов отчетности**, связанной с оказанием ГУ СЗН государственных услуг и осуществлением полномочий в сфере занятости
- **информирование и консультирование** граждан и работодателей по вопросам получения государственных услуг (полномочий) в сфере занятости

Организационная структура УЦЗН

Обеспечение деятельности



Цель

- централизованное обеспечение деятельности

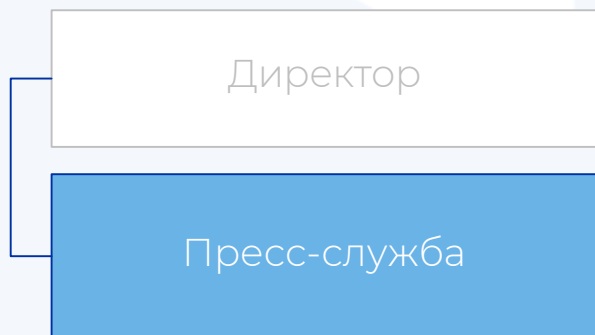


Задачи / направления

- ведение бухгалтерского (бюджетного) и налогового учета
- финансовое планирование деятельности
- правовое сопровождение деятельности
- осуществление закупочной деятельности
- материально-техническое, хозяйственное и транспортное обеспечение деятельности
- организация и ведение делопроизводства, хранения документов
- информационно-технологическое обеспечение деятельности
- обеспечение информационной безопасности и защиты персональных данных в информационных системах

Организационная структура УЦЗН

Управление внешними коммуникациями



Цель

- реализация региональной **информационной политики** в области содействия занятости населения



Задачи / направления

- **разработка мероприятий** информационного сопровождения
- **реализация мероприятий** информационного сопровождения непосредственно и (или) путем участия в мероприятиях, организуемых исполнительным органом субъекта РФ, осуществляющим полномочие в области содействия занятости населения, а также иными организациями
- **мониторинг информационного поля:** СМИ, социальных сетей и других ресурсов

Организационная структура УЦЗН

Контроль деятельности



Задачи / направления

Отдел внутреннего контроля:

- проведение **мероприятий, предупреждающих** незаконное расходование бюджетных средств, нарушение бюджетного законодательства
- **контроль выполнения условий соглашений**, заключаемых с гражданами или организациями, являющимися поставщиками дополнительных услуг или привлекаемых к предоставлению государственных услуг (сервисов) в области содействия занятости (или их части)
- контроль **своевременности и правильности начисления и выплаты** заработной платы работникам ГУ СЗН
- организация и обеспечение эффективного функционирования **системы внутреннего контроля** в ГУ СЗН
- организация разработки и принятия мер по **предупреждению коррупции**, в т.ч. профилактика коррупционных и иных правонарушений в ГУ СЗН

Отдел социальных выплат:

- **внутренний контроль** в части проверки корректности принятия решений о назначении, приостановке, продлении, прекращении выплаты пособия по безработице и иных социальных выплат безработным гражданам

Иные подразделения управляющего ЦЗН:

- **текущий контроль деятельности** в рамках своего функционального направления

Директор

Отдел внутреннего
контроля

Отдел осуществления
социальных выплат*

Иные подразделения
УЦЗН

*Может входить в блок организационно-методического сопровождения

Целевая модель организации

Территориальный ЦЗН 1-го уровня

Территориальный ЦЗН 1-го уровня

обособленное подразделение ГУ СЗН, осуществляющее непосредственное оказание государственных услуг и осуществление полномочий в сфере занятости населения, на территории обслуживания которого проживает **более 50 тыс. населения в трудоспособном возрасте**

Численность ТСН, тыс. чел.	Рекомендуемая штатная численность, чел	
	мин	макс
от 50 до 60	18	21
от 60 до 100	21	30
от 100 до 200	30	55
От 200 до 300	55	80
От 300 до 400	80	105
От 400 до 500	105	130

Без учета численности подразделения по обеспечению деятельности и младшего обслуживающего персонала

Типовая организационная структура



Целевая модель организации Территориальный ЦЗН 2-го уровня

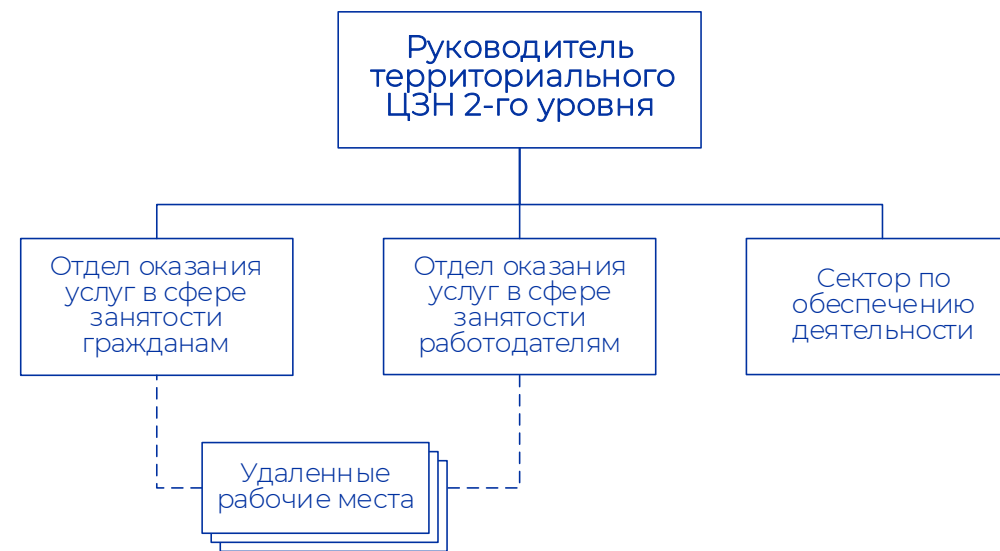
Территориальный ЦЗН 2-го уровня

обособленное подразделение ГУ СЗН, осуществляющее непосредственное оказание государственных услуг и осуществление полномочий в сфере занятости населения, на территории обслуживания которого проживает **от 10 до 50 тыс. населения в трудоспособном возрасте**

Численность ТСН, тыс. чел.	Рекомендуемая штатная численность, чел	
	мин	макс
От 10 до 20	6	9
От 20 до 30	9	12
От 30 до 40	12	15
От 40 до 50	15	18

Без учета численности подразделения по обеспечению деятельности и младшего обслуживающего персонала

Типовая организационная структура



Целевая модель организации Территориальный ЦЗН 3-го уровня

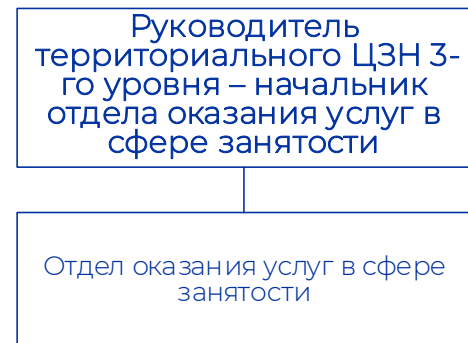
Территориальный ЦЗН 3-го уровня

обособленное подразделение ГУ СЗН, осуществляющее непосредственное оказание государственных услуг и осуществление полномочий в сфере занятости населения, на территории обслуживания которого проживает **до 10 населения в трудоспособном возрасте**

Численность ТСН, тыс. чел.	Рекомендуемая штатная численность, чел	
	мин	макс
До 3	1	2
От 3 до 5	2	4
От 5 до 10	4	6

Подразделение по обеспечению деятельности и младший обслуживающий персонал не предусмотрены

Типовая организационная структура



Приложение. Показатели результативности оказания госуслуг

Показатели результативности оказания государственной услуги «Содействие гражданам в поиске подходящей работы»



Наименование	Ед. изм.
Численность граждан, обратившихся в ЦЗН в целях поиска подходящей работы в течение отчетного периода	чел.
Доля трудоустроенных на постоянную работу в численности граждан, обратившихся в целях поиска подходящей работы	%
Динамика средней продолжительности безработицы по отношению к аналогичному периоду предшествующего календарного года	%

Показатели результативности оказания государственной услуги «Содействие работодателям в подборе необходимых работников»



Наименование	Ед. изм.
Количество заявленных работодателями свободных рабочих мест и вакантных должностей	ед.
Доля свободных рабочих мест и вакантных должностей, замещенных по направлениям ЦЗН, в числе свободных рабочих мест и вакантных должностей, исключенных из базы данных ЦЗН	%

Показатели результативности оказания государственной услуги «Организация профессионального обучения и дополнительного профессионального образования безработных граждан, включая обучение в другой местности»

Наименование	Ед. изм.
Численность безработных граждан, приступивших к профессиональному обучению или дополнительного профессиональному образованию, включая обучение в другой местности	чел.
Доля граждан, нашедших доходное занятие (в том числе трудоустроенных) после завершения профессионального обучения или получения дополнительного профессионального образования из числа безработных граждан, завершивших профессиональное обучение или получивших ДПО в отчетном периоде или периоде, предшествующем отчетному	%

Показатели результативности оказания государственной услуги «Организация профессиональной ориентации граждан»



Наименование	Ед. изм.
Оказано государственных услуг «организация профессиональной ориентации граждан» безработным гражданам	ед.
Оказано государственных услуг «организация профессиональной ориентации граждан» гражданам, не относящимся к категории безработных	ед.
Доля безработных граждан, получивших государственную услугу «организация профессиональной ориентации граждан» перед направлением на профессиональное обучение, дополнительное профессиональное образование или нашедших доходное занятие после получения услуги «организация профессиональной ориентации граждан», в численности безработных граждан, получивших указанную услугу	%

Показатели результативности оказания государственной услуги «Содействие началу осуществления предпринимательской деятельности»

Наименование	Ед. изм.
Численность безработных граждан, получивших государственную услугу «содействие началу осуществления предпринимательской деятельности безработных граждан»	чел.
Доля безработных граждан, начавших предпринимательскую деятельность после получения государственной услуги «содействие началу осуществления предпринимательской деятельности безработных граждан», в численности безработных граждан, получивших указанную услугу	%

Показатели результативности оказания государственной услуги «Организация сопровождения при содействии занятости инвалидов» с учетом результативности осуществления полномочий по содействию занятости инвалидов

Наименование	Ед. изм.
Численность граждан, получивших государственную услугу «организация сопровождения при содействии занятости инвалидов» (внесено в регистр получателей государственных услуг) за отчетный период	чел.
Доля трудоустроенных инвалидов в общей численности инвалидов, получивших услугу «организация сопровождения при содействии занятости инвалидов»	%
Доля трудоустроенных инвалидов из числа инвалидов, обратившихся в органы службы занятости за содействием в поиске подходящей работы	%

Показатели результативности оказания государственной услуги «Психологическая поддержка безработных граждан»

Наименование	Ед. изм.
Оказано государственных услуг «психологическая поддержка безработных граждан»	ед.
Доля граждан, нашедших доходное занятие после получения государственной услуги «психологическая поддержка безработных граждан» в численности безработных граждан, получивших указанную услугу	%

Показатели результативности оказания государственной услуги «Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда»



Наименование	Ед. изм.
Оказано государственных услуг «социальная адаптация безработных граждан на рынке труда»	ед.
Доля нашедших доходное занятие после получения услуги «социальная адаптация безработных граждан на рынке труда» в численности безработных граждан, получивших указанную услугу	%

Показатели результативности оказания государственной услуги «Организация временного трудоустройства»

Наименование	Ед. изм.
Численность несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет, трудоустроенных на временные работы в свободное от учебы время	чел.
Численность безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, трудоустроенных на временные работы	чел.
Численность безработных граждан в возрасте от 18 до 25 лет, имеющих высшее или среднее профессиональное образование, ищущих работу в течение года с даты выдачи им документа об образовании и о квалификации, трудоустроенных на временные работы	чел.
Доля несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет, трудоустроенных на временные работы в свободное от учебы время, из числа граждан данной категории, обратившихся за предоставлением государственной услуги «Организация временного трудоустройства» или согласившихся с предложением о ее предоставлении	%
Доля безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, трудоустроенных на временные работы, из числа безработных граждан, обратившихся за предоставлением государственной услуги «Организация временного трудоустройства» или согласившихся с предложением о ее предоставлении	%
Доля безработных граждан в возрасте от 18 до 25 лет, имеющих высшее или среднее профессиональное образование, ищущих работу в течение года с даты выдачи им документа об образовании и о квалификации, трудоустроенных на временные работы, из числа граждан данной категории, обратившихся за предоставлением государственной услуги «Организация временного трудоустройства» или согласившихся с предложением о ее предоставлении	%

Показатели результативности оказания государственной услуги «Содействие безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости»

Наименование	Ед. изм.
Численность безработных граждан, получивших государственную услугу «содействие безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства»	чел.
Доля безработных граждан, получивших государственную услугу «содействие безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства», в численности граждан, обратившихся за указанной услугой или согласившихся с предложением о ее предоставлении	%