



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФОРУМ ТРУДА



Развитие сервисов и услуг в условиях комплексной модернизации

VII Санкт-Петербургский Международный Форум Труда

Шестоперов Олег

первый заместитель директора ФЦК СЗ
ФГУП «ВНИИ труда» Минтруда России

Балашова Елена

главный эксперт ФЦК СЗ
ФГУП «ВНИИ труда» Минтруда России

17 марта 2023

Экосистема содействия занятости

Совокупность взаимосвязанных полномочий, госуслуг, сервисов, иных мер активной политики занятости, мер господдержки (мероприятия в сфере занятости), порядок предоставления которых устанавливается НПА РФ и субъектов РФ, а также иных государственных и муниципальных услуг, негосударственных услуг и мер поддержки, организация предоставления которых осуществляется СЗН по принципу «одного окна» в целях содействия клиентам в комплексном решении ситуации, связанной с занятостью (дополнительные услуги)

Все услуги, меры, сервисы Экосистемы фиксируются в **Реестре мероприятий в сфере занятости и доп. услуг**

1

Государственные услуги и полномочия в сфере занятости, в т.ч. сервисы

Стандарты процессов полномочий

Региональные меры поддержки и сервисы

Региональные нормативные правовые акты

3

Оптимизация процессов с применением технологий **бережливого производства**

Установлены **10 принципов Экосистемы**

2

Потребительская ценность Проактивность Клиентоцентричность Доступность
Комплексность Одно окно Электронная форма Открытость информации
Учет Непрерывное повышение эффективности и качества реализации

Становятся частью экосистемы при соблюдении принципов и правил формирования Экосистемы

4

Изучение клиентского опыта и потребностей потенциальных клиентов

Установлены **принципы и правила**, которые надо соблюсти **при формировании (разработке) и внедрении новых сервисов**

5

Проектируемые региональные меры поддержки и сервисы

Реестр мероприятий в сфере занятости – основной инструмент фиксации услуг и сервисов экосистемы

1

Информирование

граждан и работодателей
о мероприятиях в сфере занятости
и дополнительных услугах

3

Проведения анализа

востребованности госуслуг (сервисов),
мероприятий и дополнительных услуг,
введения новых сервисов

2

Профилирование

граждан и работодателей,
формирование индивидуального
плана

Реестр мероприятий в сфере занятости – основной инструмент фиксации услуг и сервисов экосистемы

Реестр ведет ОИВ региона на официальном сайте СЗН (до появления технической возможности на ЕЦП)

1

Наименование, тип и вид мероприятия в сфере занятости или доп. услуги

2

Наименование и тип поставщика мероприятия в сфере занятости или доп. услуги

3

Номер, дата, срок действия и условия соглашения с поставщиком мероприятия в сфере занятости или доп. услуги

4

Реквизиты федерального или регионального НПА, на основании которого осуществляется мероприятие или оказывается доп. услуга

5

Типы ЦЗН, в которых осуществляется мероприятие или оказывается доп. услуга

6

Перечень ЦЗН, в которых осуществляется мероприятие или оказывается доп. услуга

Актуальность формирования регионом экосистемы услуг и сервисов на своем уровне

1

Сервисы в рамках стандартов развиваются не так динамично (длительный процесс внесения изменений)

2

Сервисы в рамках стандартов ограничены по гибкости в целях единообразного исполнения (не позволяют учитывать специфику региона)

Сервисы в рамках стандартов ограничены в разнообразии

Развитие экосистемы содействия занятости в части региональных сервисов

Требования к разработке и внедрению региональных сервисов



Этапы разработки региональных сервисов

Эмпатия

Фокусировка

Генерация
идей

Выбор
идей

Прототи-
пирование

Тестиро-
вание



проводим
интервью /
анкетирование /
наблюдение

составляем карту
пути клиента /
профили клиента

генерируем
идеи о том,
как мы можем
помочь

выбираем идеи:
• жизнеспособные
• осуществимые
• востребованные

разрабатываем
предварительный
вариант сервиса

осуществляем
пилотирование

Дизайн мышления

...

Сервис-дизайн

Карта (реестр) сервисов

Банк данных, содержащий характеристики клиентоцентричных сервисов, разрабатываемых для ЦЗН

Сегменты

Реестр прототипов сервисов

Реестр сервисов для апробации

Реестр рекомендуемых сервисов

Реестр действующих сервисов



Карта сервисов на март 2023 г.

76 сервисов

52 прототипа сервисов

10 сервисов для апробации

9 рекомендуемых сервисов

14 действующих сервисов

Источники идей и прототипов для сервисов

КОНКУРС



ПРЕДЛОЖЕНИЯ
ЦЗН



ПИЛОТНЫЕ
ПРОЕКТЫ



РЕГИОНАЛЬНЫЕ
РЕЕСТРЫ
МЕРОПРИЯТИЙ



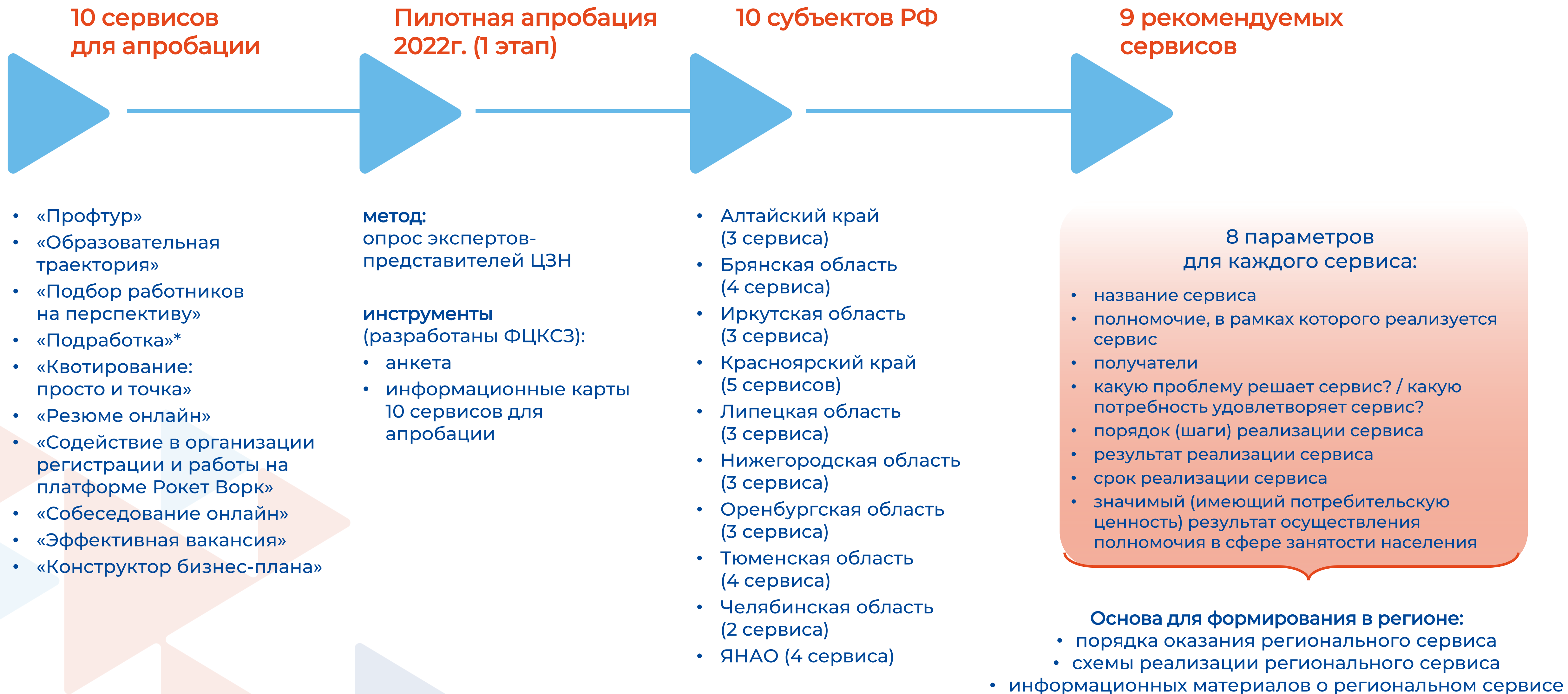
КЛИЕНТСКИЙ
ОПЫТ



ПРЕДЛОЖЕНИЯ
ФЦК



Карта сервисов как инструмент для формирования региональных сервисов (порядок и схема)



* не включен в список рекомендуемых сервисов по результатам апробации

Карта сервисов как инструмент для формирования региональных сервисов (технокарта)

9 рекомендуемых сервисов

Пилотная апробация
2е полугодие 2023г.
(2 этап)*

~10 субъектов РФ

9 рекомендуемых сервисов



- «Профтур»
- «Образовательная траектория»
- «Подбор работников на перспективу»
- «Квотирование: просто и точка»
- «Резюме онлайн»
- «Содействие в организации регистрации и работы на платформе Рокет Ворк»
- «Собеседование онлайн»
- «Эффективная вакансия»
- «Конструктор бизнес-плана»

метод:
этнография (наблюдение за реализацией рекомендуемых сервисов)

инструменты
(разработаны ФЦКСЗ):

- рекомендуемые порядки оказания сервисов
- примерные схемы реализации сервисов
- типовые информационные материалы о сервисе

- Алтайский край
- Брянская область
- Иркутская область
- Красноярский край
- Липецкая область
- Нижегородская область
- Оренбургская область
- Тюменская область
- Челябинская область
- ЯНАО

9 карт пути клиента по каждому сервису

Основа для формирования в регионе:

- технологической карты реализации регионального сервиса

* регион может проводить пилотную апробацию самостоятельно

Примерные состав и содержание документов для реализации регионального сервиса

Состав документов	Содержание документов
I. Порядок оказания сервиса	<ul style="list-style-type: none">• требования к порядку информирования• требования к размещению информации о порядке реализации в доступной и понятной для граждан и работодателей форме• требования к документам и (или) сведениям, необходимым для реализации сервиса• требования к результатам реализации сервиса• требования к срокам реализации сервиса• требования к составу и последовательности процессов реализации сервисов• перечень ЦЗН и сроки начала реализации сервиса в ЦЗН
II. Технологическая карта реализации сервиса	<p>общее описание сервиса (табличное представление): наименование сервиса; категории заявителей, которым предоставляется сервис; результат сервиса; порядок выдачи и способ фиксации результатов предоставления сервисов; условия предоставления сервисов; срок предоставления сервиса</p> <p>технологические карты отдельных процессов, входящих в сервис (табличное представление): исполнитель процесса; функция исполнителя процесса (в соответствии с ролевой моделью); используемые формы документов; сроки / ограничения сроков исполнения процесса; начало процесса (инициирующее событие) документы/ информация на входе; содержание процесса (состав и порядок исполнения административных действий); особенности осуществления процесса; результат (завершающее событие); документы/ информация на выходе; используемые информационные системы для исполнения процесса; необходимые ресурсы</p> <p>дополнительные документы (текст, таблицы, графические материалы): скрипты; классификаторы (профессий, квалификаций и т.п.); формы для фиксации промежуточных и итоговых результатов; информационные материалы, макеты</p>
III. Схема реализации сервиса	графический материал