

# Роль информационной политики в модернизации службы занятости населения

Алина Огнева

Руководитель направления информационного  
сопровождения и коммуникаций  
Федерального центра компетенций в сфере занятости

Санкт-Петербург, 2023 год

# Переход к новой модели работы СЗН

Работа СЗН  
до проекта  
по модернизации:

**Низкая**  
клиентоориентированность

**Устаревшая**  
и не отвечающая реалиям  
текущего дня модель  
организации и управления

## Клиентоцентричность

постоянная ориентация на потребности  
и интересы клиента СЗН (соискателя / работодателя):

**Новые цифровые  
услуги и сервисы**  
Услуга как комплекс сервисов

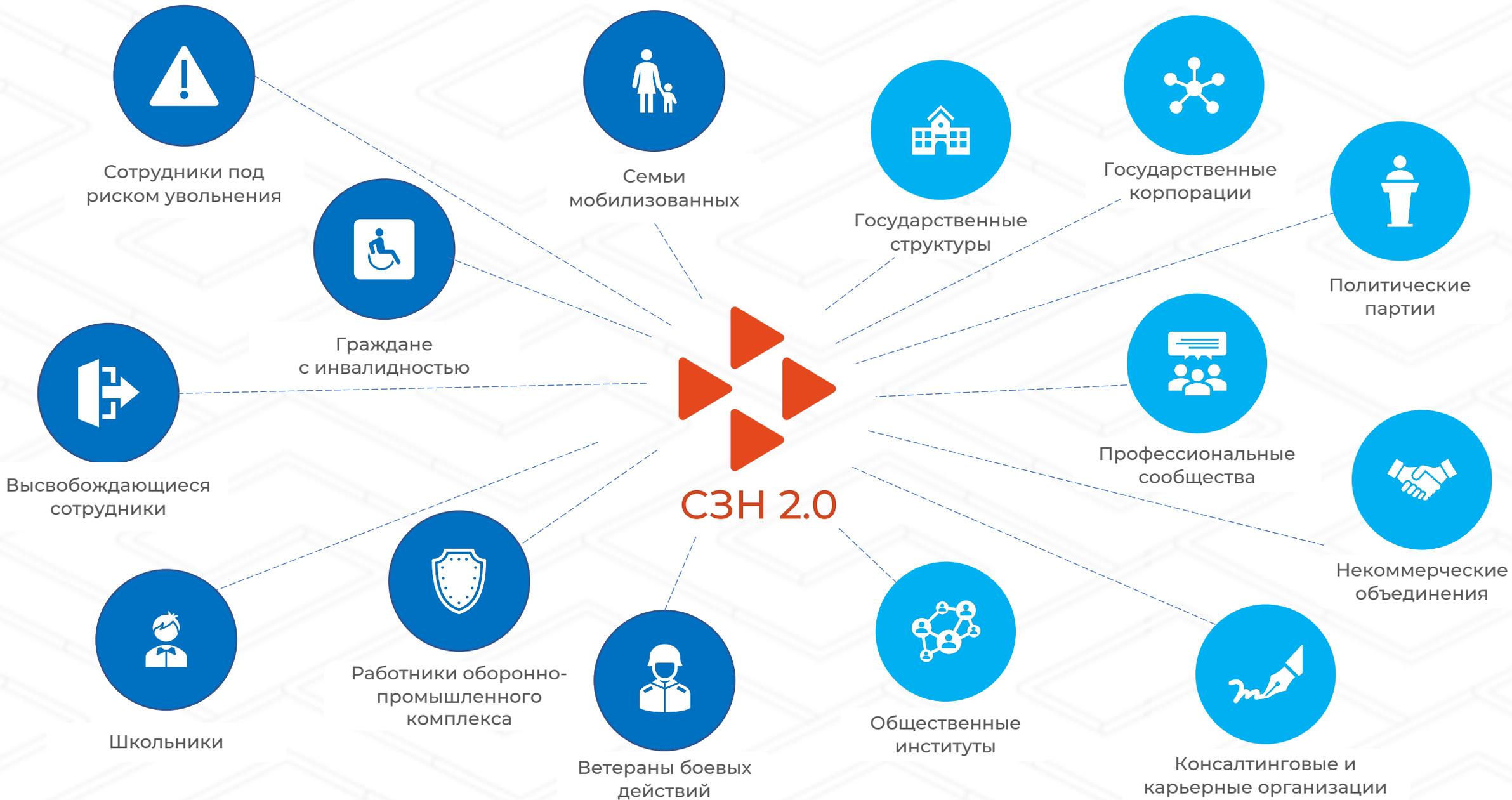


**Обеспечение  
легкости  
взаимодействия**

- 1 Простота и удобство взаимодействия – организация единой точки коммуникаций**  
(государственные + негосударственные услуги, комплексный подход)
- 2 Персонализация услуг и каналов взаимодействия**  
(Профилирование, сервисы по жизненным и бизнес-ситуациям и индивидуальным траекториям, навыкоцентричность при подборе работы / персонала)
- 3 Непрерывное взаимодействие при получении услуг и сервисов,**  
вне зависимости от канала коммуникаций  
(очно, телефон, онлайн личный кабинет, смс и т.п., сопровождение)
- 4 Полезные услуги в нужный момент**  
(проактивные услуги: «данные думают за гражданина» и интерактивность)

# Типовая организационная структура управляющего ЦЗН





# Ключевые послания основным целевым аудиториям

## Граждане / соискатели



- СЗН – качественные вакансии; надежный, быстрый и удобный способ найти достойную работу для каждого
- Индивидуальный подход: карьерный консультант предложит комплексное и персональное решение вашей жизненной ситуации)
- СЗН эффективно помогает в трудоустройстве тем, кто испытывает сложности в поиске работы (трудоустройство для уязвимых слоев населения)
- СЗН помогает пройти повышение квалификации, переобучение, чтобы получить навыки в соответствии с требованиями рынка труда
- Услуги можно получить онлайн – через портал «Работа России».
- СЗН внедряет новые персональные сервисы
- Работа СЗН строится на принципах клиентоцентричности

## Работодатели



- СЗН понимает потребности работодателей в найме новых сотрудников, определении квалификаций и навыков под конкретные вакансии.
- СЗН осуществляет индивидуальный подбор (и при необходимости – профподготовку и обучение) сотрудников для инвестпроектов и проектов развития бизнеса
- СЗН сделает за работодателя значительную часть работы по поиску сотрудников. (персональный «закрепленный» HR-специалист, проведение первичного отбора кандидатов и др.)
- Обращение в СЗН – самый надежный и удобный способ найти сотрудников, подходящих под нужные вакансии.
- Новые адресные (персональные) сервисы
- Отличный клиентский опыт

## Партнеры



- Сотрудничество с СЗН – это дополнительные ресурсы для собственного развития, новые коммуникации и возможности
- СЗН – это ресурсный центр нового поколения для реализации совместных проектов, направленных на развитие трудового капитала и решение вопросов трудоустройства

## Подростки



- В СЗН помогут определиться с будущей профессией; проведут профориентацию
- Помогут устроиться на временную работу

# Единая информационная политика в сфере занятости региона



## Цели:

- 01** Обеспечение высокого уровня информированности широкой общественности о модернизации СЗН. Улучшение информационного фона в соцсетях и медиа
- 02** Учет информационных потребностей целевых групп на конкретной территории деятельности службы занятости населения субъекта Российской Федерации
- 03** Трансляция оптимального объема информации (необходимость и достаточность информации)
- 04** Трансляция устойчивых и непротиворечивых ключевых сообщений
- 05** Повышение доверия, лояльности и удовлетворенности работой СЗН со стороны соискателей и работодателей
- 06** Оказание помощи сотрудникам, ответственным за внешние коммуникации, в выстраивании взаимоотношений со СМИ, пользователями социальных сетей и целевой аудиторией в целом.

## Результат:

- ✓ Насыщение медиаполя позитивной информацией о проекте по реформированию СЗН как необходимом инструменте повышения качества жизни россиян
- ✓ Обеспечение плотности информационного потока в СМИ о целях модернизации СЗН
- ✓ Формирование пула эффективных партнеров проекта по модернизации СЗН
- ✓ Обеспечение интереса инфлюенсеров и СМИ к модернизации СЗН

# Изменение каналов коммуникаций под воздействием общественно-политических факторов

## Социальные медиа в России



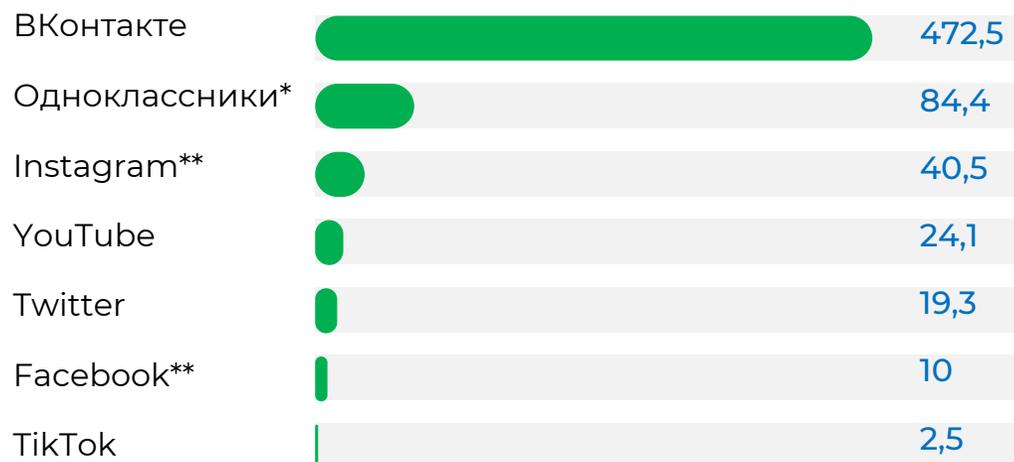
Сообщений соцмедиа в месяц

**1,5 млрд (+36%)**

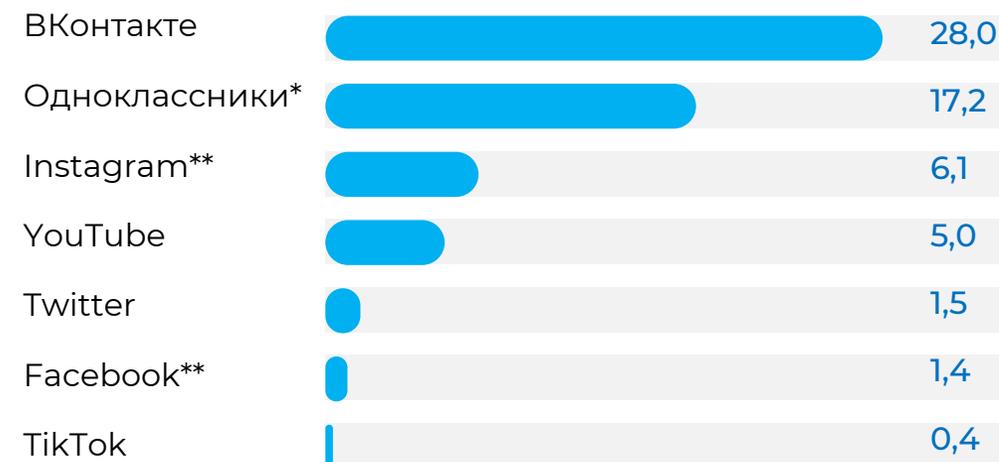
Авторов соцмедиа в месяц

**62,2 млн (-6%)**

Сообщений соцмедиа в месяц, млн



Авторов соцмедиа в месяц, млн



Суммарные данные представлены для соцмедиа России, которые включают: социальные сети, блоги, форумы, геосервисы, отзовики, маркеплейсы, публичные каналы мессенджеров (оценка по русскоязычному потоку), комментарии к новостным статьям. Выделены данные по соцсетям: ВКонтакте, Одноклассники, Instagram\*\*, Facebook\*\*, YouTube, Twitter, TikTok, включающие объем аудитории, возраст и пол авторов.

Россия, октябрь 2022

\*Данные по Одноклассникам не учитывают авторов и комментарии к постам «старше» 7 дней

\*\*Facebook и Instagram признаны экстремистскими организациями и запрещены в РФ

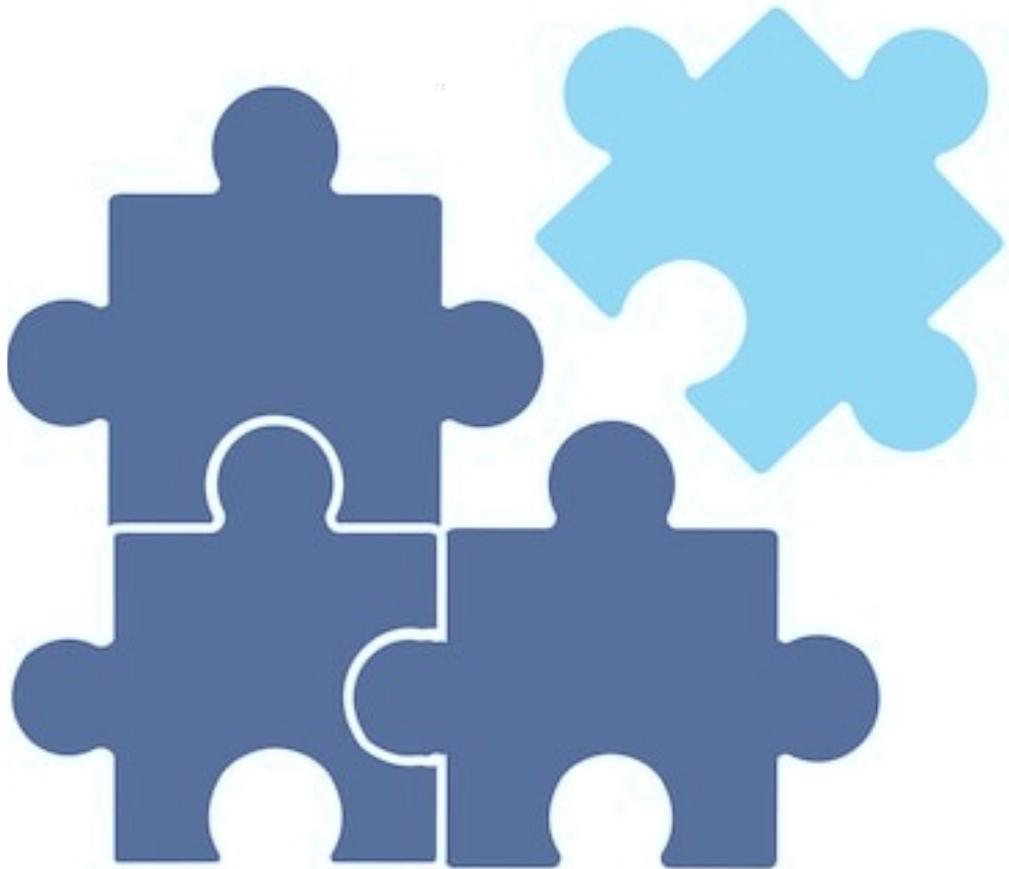
\*\*\*Динамика указана в сравнении октября 2022 года с октябрём 2021 года

# Трансляция ценностей модернизации для внутреннего клиента

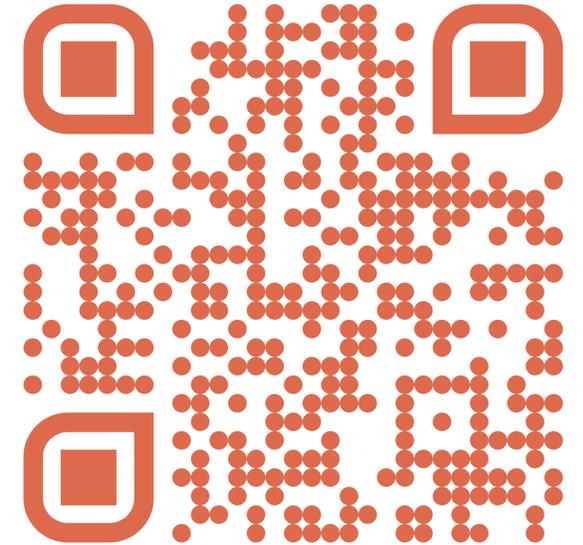


Сотрудники СЗН —  
амбассадоры перемен

# Давайте работать в команде!



Чат PR СЗН:  
здесь все  
на одной волне,  
присоединяйтесь!



Направление информационного  
обеспечения и коммуникаций

**Огнева**  
Алина Андреевна

+7 (916) 285-33-80  
aa\_ogneva@vcot.info