

VII Санкт-Петербургский Международный Форум Труда

От предоставления услуг к решению проблем

Шестоперов Олег

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

Закускина Анна

главный эксперт ФЦК СЗ
ФГУП «ВНИИ труда» Минтруда России

17 марта 2023

Экосистема содействия занятости

Стандарт организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации, раздел 4:

Доступен
в АИС ЦМП

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**, который ведет регион, заданы:

- состав Реестра
- требования публичности
- направления использования

Установлены **10 принципов Экосистемы**

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



Уровень внедрения ЖС и БС в субъектах РФ-участниках федерального проекта «Содействие занятости»

Всего по всем ЦЗН **73** субъектов РФ-участников федерального проекта было разработано

500 ЖС и **452** БС



В среднем **13** ситуаций на каждый из регионов



Комплексы услуг по принципу бизнес-ситуаций внедрены

в **156** ЦЗН **66** субъектов РФ



Комплексы услуг по принципу жизненных ситуаций

внедрены в **161** ЦЗН

67 субъектов РФ



Распространенные комплексы для граждан

- ▶ **Молодые специалисты (работающие и ищущие работу), выпускники СПО и ВПО – 82 ЦЗН**
основные направления оказания услуг: трудоустройство, закрепление на предприятии
- ▶ **Многодетные и одинокие родители, женщины с детьми – 71 ЦЗН**
в разных ЦЗН основными направлениями оказания услуг являются обучение, содействие предпринимательской деятельности, трудоустройство, присмотр за детьми
- ▶ **Люди старшего возраста – 56 ЦЗН**
в разных ЦЗН: 45+, 50+, предпенсионеры, пенсионеры; основными направлениями оказания услуг являются обучение, содействие предпринимательской деятельности, трудоустройство, оформление досрочного выхода на пенсию
- ▶ **Инвалиды, лица с ограничениями по здоровью – 52 ЦЗН**
в разных ЦЗН:– выпускники с инвалидностью, молодые инвалиды, инвалиды по слуху, инвалиды, нуждающиеся в сопровождении при содействии занятости
- ▶ **Граждане, желающие открыть свое дело – 48 ЦЗН**
содействие началу предпринимательской деятельности, содействие получению социального контракта
- ▶ **Малоимущие, трудная жизненная ситуация – 23 ЦЗН**
трудоустройство, содействие получению социального контракта
- ▶ **Граждане, возобновляющие трудовую деятельность после длительного перерыва, в том числе граждане с низкой мотивацией – 22 ЦЗН**
- ▶ **Школьники и студенты – 18 ЦЗН**
профориентация, карьерное консультирование, временное трудоустройство
- ▶ **Граждане, освобожденные, ожидающие освобождения из мест лишения свободы – 18 ЦЗН**
включая тренинги, карьерное консультирование
- ▶ **Граждане, нуждающиеся в повышении квалификации, обучении, смене сферы деятельности – 17 ЦЗН**

Распространенные комплексы для работодателей

- ▶ **Временная занятость – 78 ЦЗН**
общественные и временные работы, в том числе с привлечением несовершеннолетних граждан, предприятия с сезонной занятостью
- ▶ **Малые предприятия – 68 ЦЗН**
в разных ЦЗН БС ориентированы на создание малого предприятия, подбор персонала для уже существующего малого или среднего предприятия, предпринимательство без образования юрлица, кадрово-правовое сопровождение МСП
- ▶ **Работодатели, реализующие инвестиционный проект – 57 ЦЗН**
- ▶ **Замещение квотируемых рабочих мест, трудоустройство граждан с ОВЗ – 36 ЦЗН**
для несовершеннолетних граждан и инвалидов, временные рабочие места для адаптации инвалидов, трудоустройство выпускников с ОВЗ, трудоустройство инвалидов молодого возраста, содействие в получении субсидий
- ▶ **Текучность, систематическая нехватка кадров – 32 ЦЗН**
в том числе в некоторых случаях – массовый подбор в условиях высокой текучести кадров
- ▶ **Комплексный подход к подбору работников – 30 ЦЗН**
в том числе в отдельных случаях: для впервые обратившихся работодателей, работа по привлечению и развитию персонала
- ▶ **Изменение структуры занятости, высвобождение работников, ликвидация предприятия – 28 ЦЗН**
в том числе угроза высвобождения, остановка/ производства, неполный рабочий день, банкротство
- ▶ **Модернизация производства – 19 ЦЗН**
в том числе расширение производства, оперативное замещение вакансий в условиях модернизации

Примеры состава комплексов услуг и сервисов по схожим ЖС: Женщины с детьми

Брянская область, 2021

Женщина, воспитывающая несовершеннолетних детей

23 услуги и сервиса

Кемеровская область – Кузбасс, 2020

Мама идёт учиться

16 услуг и сервисов

Ульяновская область, 2021

Женщины, имеющие детей дошкольного возраста

21 услуга и сервис

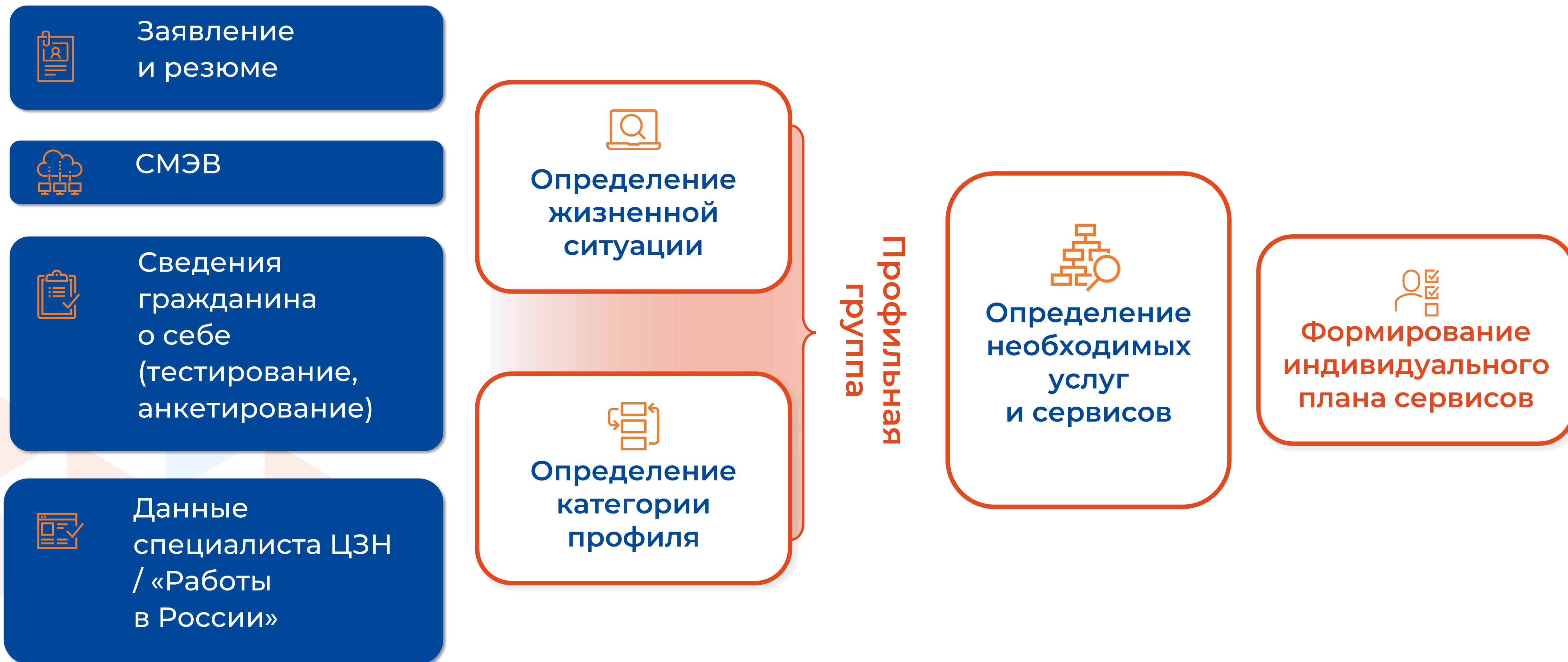
- ▶ Психологическая поддержка граждан
- ▶ Социальная адаптация граждан на рынке труда
- ▶ Содействие началу осуществления предпринимательской деятельности граждан
- ▶ Помощь в составлении обращения в органы власти
- ▶ Сервис «Оцени свои возможности»
- ▶ Профориентационные игры
- ▶ Консультационное и организационное содействие на ЕЦП и ЕПГУ
- ▶ Информирование о мероприятиях поддержки (база знаний)
- ▶ Коллективный офис «Мама-профи»

Новые услуги и сервисы:

- ▶ Содействие в постановке ребенка в электронную очередь в дошкольную образовательную организацию
- ▶ Информирование об организациях, предоставляющих помощь в организации временного пребывания ребенка на период обучения женщины
- ▶ Информирование об организациях, предоставляющих услуги няни
- ▶ Информирование об организациях, предоставляющих помещения и оборудование, необходимые в процессе обучения (коворкинг-центр)
- ▶ Информирование родителей о мероприятиях по воспитанию и раннему развитию детей с участием профессиональных психологов, логопедов, педагогов

- ▶ Содействие самозанятости граждан
- ▶ Психологическая поддержка граждан
- ▶ Социальная адаптация граждан на рынке труда
- ▶ Запись (перевод) ребенка в детский сад
- ▶ Предоставление компенсации в целях материальной поддержки воспитания и обучения детей, посещающих образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования
- ▶ Помощь в подборе няни
- ▶ Консультирование по правовым вопросам

Как происходит профилирование – общее представление об элементах системы



Основные шаги при организации обслуживания в режиме «одного окна»



1А
Приведение имеющегося списка ЖС и БС в соответствие с Приказом Минтруда России № 158 от 23 марта 2022 г.

2
Подготовка нормативных документов. Пилотная апробация комплексов услуг и сервисов в соответствии с ЖС и БС

3
Доработка документации по итогам пилотной апробации, принятие региональных НПА
Запуск массового предоставления комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в режиме «одного окна», информационное освещение события

4
Достижение KPI:
1) Соответствие реестра мероприятий государственного учреждения службы занятости населения в сфере занятости и дополнительных услуг установленным требованиям
2) Доля территориальных центров занятости населения, в которых организовано комплексное обслуживание граждан и работодателей, от общего количества территориальных центров занятости населения

1Б
Анализ ситуации и потребностей действующих и потенциальных клиентов, анализ структуры клиентской базы. Выбор востребованных ЖС и БС, очередности подключения поставщиков услуг

Подход к доработке имеющихся ЖС в регионах в зависимости от текущей ситуации

Соответствие региональной и типовой ЖС

Методы доработки

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | Региональная ЖС является частью типовой ЖС | Необходимо дополнить региональную ЖС до типовой |
| 2 | Региональная ЖС пересекается с типовой ЖС | Необходимо дополнить региональную ЖС, чтобы она полностью включала в себя типовую |
| 3 | Региональная ЖС шире типовой по целевой аудитории | Использовать региональную ЖС |
| 4 | Региональная ЖС совпадает с типовой, но имеет другое название | Использовать региональную ЖС, но пользоваться названием, используемым в профилировании |
| 5 | ЖС не внедрена | Внедрить ЖС в соответствии с типовыми технологическими картами, разработанными Минтрудом России |

Нормативные документы. Порядок оказания комплекса

Порядок оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг по принципу «одного окна»

Утверждается РОИВ (СЗН) после проведения апробации.

Временный порядок во время проведения апробации может утверждаться ЦЗН.

Включает **базовые положения**:

1. Кому оказывается комплекс услуг
2. Где(в каких ЦЗН) он оказывается
3. Региональные органы, задействованные в оказании комплекса
4. Требования к необходимым для осуществления полномочий документам и(или) сведениям, результатам, срокам, порядку информирования
5. Система показателей эффективности

Приказ Минтруда России № 158 от 23.03.2022 «Об утверждении методических рекомендаций по организации предоставления государственных услуг, полномочий в области содействия занятости населения, иных государственных и муниципальных услуг или их части), негосударственных услуг и мер поддержки по принципу «одного окна» в целях содействия гражданам и работодателям в комплексном решении ситуации, связанной с занятостью»

Нормативные документы. Технологическая карта

Технологическая карта оказания комплекса услуг и сервисов в соответствии с жизненной ситуацией или бизнес-ситуацией

Утверждается приказом ЦЗН

Включает следующие **разделы**:

1. Общие положения
2. Целевая аудитория оказания комплекса
3. Основные проблемы получателей комплекса, решаемые в рамках ЖС (БС)
- 4. Траектории услуг и сервисов*
- 5. Блок-схема траекторий*
- 6. Ролевая модель оказания комплекса*
- 7. Процесс предоставления комплекса*
- 8. Документы, определяющие порядок оказания услуг/сервисов/полномочий*
9. Информационно-коммуникационное сопровождение
10. Система показателей эффективности

Включает следующие **приложения**:

- ▶ *Стандарты/рекомендации по порядку исполнения/реализации полномочий/сервисов/дополнительных услуг;*
- ▶ перечень и формы документов, требуемых, используемых или создаваемых в ходе исполнения процесса, с группировкой по типам документов;
- ▶ *краткий перечень вопросов, которые задаются сотрудником центра занятости населения (куратором) в ходе беседы с гражданином в целях предложения оптимального набора государственных услуг (сервисов) и/или дополнительных услуг;*
- ▶ *рекомендуемый комплекс государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг по жизненной ситуации.*

Перечень разделов и их описание приведен в Приказе Минтруда №158 от 23.03.2022, Приложение № 3

Курсивом выделены разделы, которые обязательно должны присутствовать в региональных технологических картах

Региональные услуги на ЕЦП

1. В случае, если в регионе используются нетиповые ЖС (отсутствующие в общем справочнике «Жизненные ситуации»), их можно завести на ЕЦП и использовать.
2. Региональный администратор заводит нетиповую региональную ЖС в виде перечня услуг (мероприятий, сервисов), оказываемых (реализуемых) в рамках данной ЖС.
3. ЖС указывается в скобках к каждой услуге/мероприятию/сервису.
4. Если услуга/мероприятие/сервис реализуется в различных ЖС, то для каждой такой услуги заводится отдельная строка.
5. На этапе подготовки для гражданина индивидуального плана полный перечень услуг и сервисов будет виден в выпадающем перечне. Сотрудник ЦЗН сможет выбрать услуги и сервисы, которые оказываются/ реализуются гражданину в рамках его нетиповой ЖС.
6. Вместо заведения новой ЖС на ЕЦП следует вначале рассмотреть возможность доработки ЖС в соответствии с рекомендациями, приведенными на слайде 8, либо использовать имеющуюся ЖС в качестве одной из траекторий типовых ЖС

См. Централизованные разъяснения по вопросу, включающие инструкцию по работе на ЕЦП размещены в ТГ-канале «Занятость информирование (Проектный офис)»

Целевой показатель для регионов

Запущено массовое предоставление апробированных 15 комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с 10 жизненными ситуациями и 5 бизнес-ситуациями, включенными в Реестр жизненных ситуаций и бизнес-ситуаций, применяемых в целях формирования индивидуального плана при осуществлении полномочия в сфере занятости населения по организации и проведению специальных мероприятий по профилированию граждан, зарегистрированных в целях поиска подходящей работы, а также профилированию работодателей (Приложение 1 к Методическим рекомендациям для органов службы занятости по организации предоставления государственных услуг, полномочий в области содействия занятости населения, иных государственных и муниципальных услуг или их части)

**в 100% территориальных центров занятости населения 1 уровня
и 50% территориальных центров занятости населения 2 уровня**

	ЦЗН 1 уровня	ЦЗН 2 уровня	ЦЗН 3 уровня
Обслуживаемое население	от 50 тыс. работоспособного населения	10-50 тыс. работоспособного населения	до 10 тыс. работоспособного населения
Всего по стране (оценка)	275	805	1085
Целевое значение	100% ЦЗН 1 уровня	50% ЦЗН 2 уровня	Не установлено

На март 2023 года комплексы услуг по принципу ЖС внедрены
в **161** ЦЗН или **24%** от целевого уровня

Текущее состояние достижения показателя



В среднем в **173** ЦЗН-участниках проекта было внедрено по **2-3** ЖС и **2-3** БС



ЦЗН, в которых был бы выполнен показатель полностью (запущено массовое предоставление апробированных

15 комплексов государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии

с **10 жизненными ситуациями**

и **5 бизнес-ситуациями**, включенными в приказ № 158) – на данный момент отсутствуют

Наиболее близкие к достижению показателя ЦЗН:

Государственное казенное учреждение Краснодарского края «Центр занятости населения города Новороссийска»



7 ЖС

10 БС

Государственное казенное учреждение «Центр занятости населения города Набережные Челны» (Татарстан)



8 ЖС

8 БС

Государственное казенное учреждение «Центр занятости населения города Нижнего Новгорода»



7 ЖС

6 БС

Внедренные комплексы услуг и сервисов по ЖС и БС в основном требуют доработки