ПРОАКТИВНЫЕ МЕТОДЫ В УСЛОВИЯХ МОДЕРНИЗАЦИИ

Калужская область, вступившая в пилотный проект модернизации службы занятости в 2019 г. в числе первых 16 регионов Российской Федерации, выбрала для реализации мероприятий национального проекта центр занятости населения, расположенный в областном центре — городе Калуге. Местные специалисты приступили к постановке и отработке оптимальной модели управления рынком труда, в первую очередь по обеспечению кадрами всех отраслей экономики.

ВЧЕРА, СЕГОДНЯ, ЗАВТРА

20 мая 1994 г. состоялось официальное открытие Модельного центра (в настоящее время — Центр занятости населения г. Калуги), первоочередной задачей которого являлось оказание эффективной помощи ищущим работу в их трудоустройстве и работодателям в удовлетворении спроса на рабочую силу.

С момента организации Модельного центра занятости населения г. Калуги специалистами велась целенаправленная работа по отработке и внедрению эффективных технологий по этим направлениям. Одновременно решались проблемы сокращения времени ожидания регистрации гражданами, обращающимися в целях поиска подходящей работы, увеличения пропускной способности центра, совершенствования информационного обеспечения клиентов, повышения качества информации о самих клиентах, расширения базы данных об ищущих работу не только за счет незанятых, но и за счет желающих сменить место работы.

Улучшение работы с гражданами производилось как за счет изменений в организации работы, так и за счет активного внедрения компьютерных технологий.

Сегодня служба занятости переходит на новые форматы, заставляющие действовать проактивно, предугадывая перемены. Поэтому нужно четко понимать, в каких направлениях следует меняться, чтобы достигнуть результатов.

Следуя Единым требованиям к организации деятельности службы занятости, разработанным Министерством труда РФ, для создания новой модели центра занятости населения — современного кадрового центра в течение 2019 г. в ЦЗН г. Калуги проведены мероприятия по комплексной модернизации.

Ее первые итоги на примере региона положительно оценил *министр труда и социальной защиты Российской Федерации Антон Котяков,* 28 февраля посетивший го-

родской кадровый центр в ходе визита в Калужскую область.

«Порадовали результаты, которые я здесь увидел. Этот центр занятости является результатом нашей совместной плодотворной работы. Мне очень отрадно, что мы здесь видим не только визуальные изменения, не только ремонт помещения. Здесь оказываются комплексные услуги», — подчеркнул министр.

Одним из направлений проведенной работы стало создание комфортных условий для взаимодействия с клиентами службы занятости. Внутри здания была произведена полная перепланировка помещений, обеспечена открытость и оптимальность используемого пространства.

На первом этаже выделены основные функциональные зоны:

— зона первичного приема — шесть окон. Количество окон первичного приема было определено исходя из средней посещаемости центра занятости, которая составляет 160–185 человек в день;

— зона индивидуальной работы с гражданами;

— зона индивидуальной работы с работодателями;

— новая зона цифровых сервисов, которой может воспользоваться любой посетитель центра занятости.

Все рабочие места оснащены новыми персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами, методическими материалами, наглядной информацией, формами (бланками) документов, необходимых для получения государственных услуг.

ИЗМЕНЕНИЕ ПОДХОДОВ

Несмотря на большую работу по созданию комфортных условий для посетителей центра, основное внимание уделено качественному изменению подходов при предоставлении государственных услуг в сфере занятости, внедрению новых услуг, взаимоувязанных с традиционными, позволяющими повысить эффективность трудоустройства и конкурентоспособность соискателя.

И поэтому другим приоритетным направлением модернизации службы занятости стало изменение подхода к работе с гражданами и работодателями — переход «от оказания услуг к решению проблем», персонифицированный подход с учетом индивидуальной жизненной ситуации или бизнес-ситуации.

При общей координации данной работы со стороны федерального проектного офиса разработаны две технологические схемы комплексов услуг (процессов) для граждан и работодателей.

В зоне первичного приема и индивидуальной работы с гражданами реализуются новые подходы согласно разработанной технологической схеме комплекса процессов в рамках жизненной ситуации «Граждане, ищущие работу».

СПРАВКА

В течение 2019 г. в целом по области за содействием в поиске работы обратились 23 212 человек, из них более 30 % (7178 человек) — в Центр занятости населения г. Калуги. Нашли работу в истекшем году 16 986 человек, более одной трети из которых (5671 человек) — клиенты Центра занятости г. Калуги. В среднем по области в минувшем году уровень трудоустройства граждан, ищущих работу, составил 73,2 %. В Калуге данный показатель на 5,8 процентных пункта выше среднеобластного значения (79 %).

Задача предоставляемого комплекса процессов — это инициативное информирование граждан и переход от заявительного принципа к проактивному.

Комплекс процессов, выполняемых в рамках жизненной ситуации, включает 24 процесса, из них 11 реализовавшихся ранее и 13 — дополнивших перечень. Приказом Центра занятости г. Калуги утверждены правила оказания новых услуг (процессов).

При оказании гражданам содействия в поиске работы под контролем куратора, который назначается каждому гражданину, зарегистрированному в центре занятости, функционирует комплексная система сопровождения процесса трудоустройства: начиная от подачи работодателю резюме до завершения испытательного срока при приеме на работу (индивидуальное выявление потребностей граждан, профилирование, преодоление барьеров при поиске работы и т. д.), предусмотрена возможность предоставления сопутствующих услуг специалистами МФЦ.

Калужская область проводит активную политику по привлечению инвесторов. В Национальном рейтинге инвестиционного климата Калужская область занимает четвертое место. В области созданы 12 индустриальных парков, особая экономическая зона промышленно-производственного типа, территория опережающего социально-экономического развития.

СПРАВКА

Всего в течение 2019 г. центры занятости области располагали информацией о 46,6 тыс. свободных рабочих мест и вакантных должностей, из них доля Калуги составила около 38 % (17 700 единиц).

За два первых месяца 2020 г. доля заявленных в Центр занятости г. Калуги вакансий от общего количества, поступивших в областную базу составила почти 50 %, это на 14 п. п. выше в сравнении с аналогичными показателями за 2019 г.

Поддержание тесных контактов с уже действующими на территории области предприятиями и установление сотрудничества с пришедшими в область важно для рынка труда. Сотрудничество с ними помогает разрабатывать и другие эффективные целевые услуги, отвечать новым потребностям предприятий.

Поэтому вполне логично, что в качестве так называемой «пилотной» была выбрана бизнес-ситуация «Инвестиционный проект». Комплекс процессов, выполняемых в рамках бизнес-ситуации, включает 22 процесса, из них три реализовывавшихся ранее (содействие работодателям в подборе необходимых работников, регистрация работодателей в целях содействия в подборе необходимых работников, организация ярмарок вакансий и учебных рабочих мест) и 20 дополнивших перечень.

При оказании работодателям содействия в подборе подходящих работников предполагается выполнение службой занятости части функций кадровой службы предприятия у себя на площадке (анкетирование, ведение первичного интервью с претендентами на вакансии). Кроме того, работодатель сможет воспользоваться услугой по подбору организации для проведения ассесмента (оценки) персонала, анализа кадрового обеспечения инвестиционных проектов, проектов модернизации производства и оказания услуг кадрового делопроизводства на условиях аутсорсинга.

К реализации пилотного проекта привлечены органы государственной власти Калужской области, территориальные органы федеральных органов государственной власти, образовательные организации, организации, оказывающие услуги по профессиональной ориентации, социальной адаптации и психологической помощи, организации поддержки экспортно ориентированных субъектов малого и среднего предпринимательства Калужской области.

Организовано межведомственное информационное взаимодействие для предо-

ставления комплекса услуг в рамках жизненной ситуации и бизнес-ситуации. Заключены соглашения с государственным автономным учреждением Калужской области «Агентство развития бизнеса», государственным фондом поддержки предпринимательства Калужской области, государственным автономным учреждением Калужской области «Агентство регионального развития Калужской области», отделением Пенсионного фонда России по Калужской области.

Региональные структуры по поддержке, развитию бизнеса и стимулированию создания субъектов малого и среднего предпринимательства реализуют мероприятия

по созданию комфортной предпринимательской среды. Работодатели и граждане, заинтересовавшиеся услугой по финансовой, имущественной и консультационной поддержке, получат возможность участия в семинарах и тренингах. При необходимости можно воспользоваться практической и консультативной помощью по подготовке полного пакета документов для получения государственной поддержки, разработке финансовой модели и бизнес-плана для привлечения внешнего финансирования. Хозяйствующим субъектам будет предоставлена помощь в проведении маркетинговых исследований, участии в региональных и межрегиональных выставках.

ЦЕНТР ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ

Модернизированный центр занятости уже становится точкой притяжения для работодателей, молодых людей, стремящихся развивать свою карьеру, центром профессионального развития.

На эти задачи работают две современно оснащенные зоны деловых активностей — «квартал мышления» и конференц-зал для проведения обучающих мероприятий, конференций, встреч с участием граждан, работодателей, общественных организаций, организаций, осуществляющих образова-

тельную деятельность, социальных партнеров, других заинтересованных участников рынка труда.

В 2020 г. на обновленных площадках центра занятости прошел тренинг soft skills для выпускников учреждений для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, организованный АНО «Центр социальной и правовой помощи детям «Старт в будущее». А в зоне «квартал мышления» при поддержке ГАУ КО «Центр современного образования» была организована стратегическая сессия «Современная служба занятости глазами молодежи». Студенты выпускных курсов Калужского государственного университета им. К. Э. Циолковского и Калужского филиала МГТУ им. Н. Э. Баумана познакомились с направлениями работы обновленного кадрового центра и молодежной биржи труда, услугами, которые предоставляются сегодня молодым людям, желающим жить и работать в Калужской области. В процессе стратегической сессии участники разработали свое видение современного кадрового центра. Следует отметить, что большинство сервисов, востребованных молодежью, таких как электронная очередь, возможность удаленного поиска вакансий, наличие профориентационных сервисов, уже доступны в обновленном центре занятости.

Для граждан, находящихся в поиске работы, организован Клуб ищущих работу. Задачи работы клуба — решение социально-психологических проблем в зависимости от выявленной жизненной ситуации (безработные, граждане предпенсионного возраста, выпускники, инвалиды и др.). Граждане получают знания и навыки по формированию резюме, опыт ведения переговоров с работодателем, осваивают элементы самопрезентации, навыки самостоятельного поиска работы с использованием различных

информационных источников, портала «Работа в России».

Занятия клуба не только формируют у участников навыки самостоятельного поиска работы, но и повышают мотивацию к трудоустройству.

ДОРОГА ДЛЯ МОЛОДЫХ

В текущем году Министерство труда и социальной защиты Калужской области, а также кадровый центр совместно с лидерским проектом Агентства стратегических инициатив «Компетентностная платформа» приступили к реализации программы «Конструктор компетенций». Программа направлена на создание пространства для включения молодежи в современную среду планирования карьеры и профессионального жизненного пути. В ходе реализации программы студенты калужских вузов сформируют свой профиль из самых востребованных навыков, создадут свое профессиональное портфолио и завершат год с готовой картой компетенций, которая станет важным вкладом в их будущую карьеру и весомым приложением к их резюме, своего рода билетом к «работодателю мечты». К этому проекту привлечены студенты ведущих вузов региона.

На площадку обновленного кадрового центра привлечены и ведущие работодатели региона. Так, в марте текущего года АО

«Фольксваген Груп Рус» будет организовано мероприятие #PROFIGENERATION для студентов последних курсов и выпускников вузов. Это мероприятие направлено на отбор молодых людей на программу стажировки Trainee, реализуемую предприятием. Участие в программе позволит студенту к моменту завершения вуза пройти модульную программу стажировки по гибкому графику на проектной позиции и участвовать во внутреннем конкурсе на вакантную должность.

Для профессионального общения кадровых специалистов на площадках центра проводятся заседания Калужского кадрового клуба, задачей которого является развитие HR-компетенции руководителей и предпринимателей региона в области подбора, адаптации, развития и удержания талантов через анализ и изучение HR-практик организаций области, России и мира, как результативных, так и неработающих.

Также работодатели и образовательные организации получили возможность при участии центра занятости обсуждать вопросы привлечения и закрепления молодежи в организациях Калужской области, трудоустройства выпускников, меры поддержки

молодежи и молодых семей в Калужской области.

Эти инициативы позволят изменить привычную роль центра занятости как места поиска работы, сделав его в глазах граждан современной площадкой планирования и развития карьеры.

НОВОЕ МЫШЛЕНИЕ

Важнейшим направлением модернизации и внедрения новых подходов к работе службы занятости является обучение руководителей и сотрудников кадрового центра, вовлечение их в процесс преобразований, преодоление сопротивления.

Сопротивление персонала организационным переменам — важнейший фактор, который влияет на скорость и эффективность организационных изменений в модернизации деятельности центра занятости населения. Это и личностные факторы, такие как отношение работников к изменению, страх перед неизвестностью, непонимание намерений, страх неудачи, нарушение заведенного порядка вещей, потеря стабильности на работе. И организационные: неэффективное руководство, конфликты в организации, плохое планирование и неэффективная реализация изменений и др.

Своевременное устранение данных факторов, правильная подготовка руководителей и сотрудников к работе с изменениями являются фундаментом к успешному внедрению программы модернизации.

Мы планируем достичь этого за счет проведения регулярных обучений, тренинг-сессий руководителей и сотрудников с параллельным внедрением лин-технологий (бережливого управления) в деятельности кадрового центра как одного из наиболее эффективных инструментов достижения результата при ограниченном временном и человеческом ресурсе.

Эти инициативы позволят изменить привычную роль центра занятости как места поиска работы, сделав его в глазах калужан современной площадкой планирования и развития карьеры.

Материалы предоставлены Министерством труда и социальной защиты Калужской области