

О целевых модельных полномочиях в сфере занятости населения

01 августа 2022



Проблема: низкая потребительская ценность услуг ЦЗН, разное качество оказания услуг в разных ЦЗН

Неэффективная система управления, которая:

- не дает четкий алгоритм действий сотрудников для достижения результата (продукта, услуги)
- неэффективно контролирует процесс достижения результата
- неэффективно контролирует показатели качества, необходимые клиенту
- не контролирует ресурсы, используемые для исполнения полномочия

ПРОДУКТЫ (УСЛУГИ) ЦЗН

- Разные процессы исполнения одной и той же услуги в разных ЦЗН дают на выходе разную потребительскую ценность
- Множество не нужных затратных для потребителя действий вместо быстрого получения результата услуги
- Отсутствие возможности получать только ту часть услуги, которая действительно необходима, вместо всей услуги в целом
- Потребителю не понятна система услуг и критериев для их получения

Переход на сервисную модель оказания услуг

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЗН

- Различные алгоритмы оказания услуг в разных ЦЗН и регионах
- Разные технологии обеспечивающих процессов в разных ЦЗН, отсутствие системы управления изменениями и внедрения лучших практик
- Избыточные затраты на одних участках и недостаточная ресурсная обеспеченность на других
- Высокие затраты на исполнение полномочий ввиду большого количества избыточных действий

Переход к целевой модели организации – стандарту деятельности органов ЦЗН

Роль стандартов для решения проблемы

Исчерпывающее описание основных процессов (до уровня операций)

Взаимосвязь действий специалистов и процессов, реализованных на ЕЦП

1

- ✓ Единый алгоритм работы
- ✓ Сокращение различий и повышение качества оказания услуг и сервисов в разных ЦЗН

Увязка основного процесса и обеспечивающих (влияющих на его качество) процессов

2

- ✓ Единый уровень качества основного и обеспечивающих процессов и их результатов
- ✓ Устранение избыточных затрат на реализацию процессов, оптимизация ресурсов

Установление показателей качества исполнения процессов, качества услуг и эффективности деятельности СЗН

3

- ✓ Контроль качества исполнения на разных уровнях
- ✓ Выявление проблемных зон и наилучших практик
- ✓ Управление изменениями процессов

Закрепление «сервисной модели»

4

- ✓ Точечная настройка решения проблемы клиента
- ✓ Минимизация заявлений
- ✓ Оптимизация трудоемкости услуги для клиента и для специалиста
- ✓ Возможности учета и нормирования по единицам работ специалиста

Роль стандартов для решения проблемы



основные направления деятельности (оказание услуг)	система управления органов СЗН в субъекте РФ	организационная структура центров занятости населения	расположение центров занятости населения	помещения ЦЗН, оснащение рабочих мест	система управления клиентским опытом
система контроля и оценки качества деятельности	организация процессов управления персоналом	система информатизации и автоматизации	информационно-коммуникативное сопровождение	материально-техническое обеспечение	финансовое обеспечение и бухгалтер

Система документов, описывающих единую модель деятельности СЗН

Стандарты деятельности органов СЗН по осуществлению полномочий в сфере занятости населения



Более 25 стандартов и свыше 200 технологических карт

Стандарты полномочий закрепляют сервисную модель

● 1 этап
2022 год

● 2 этап

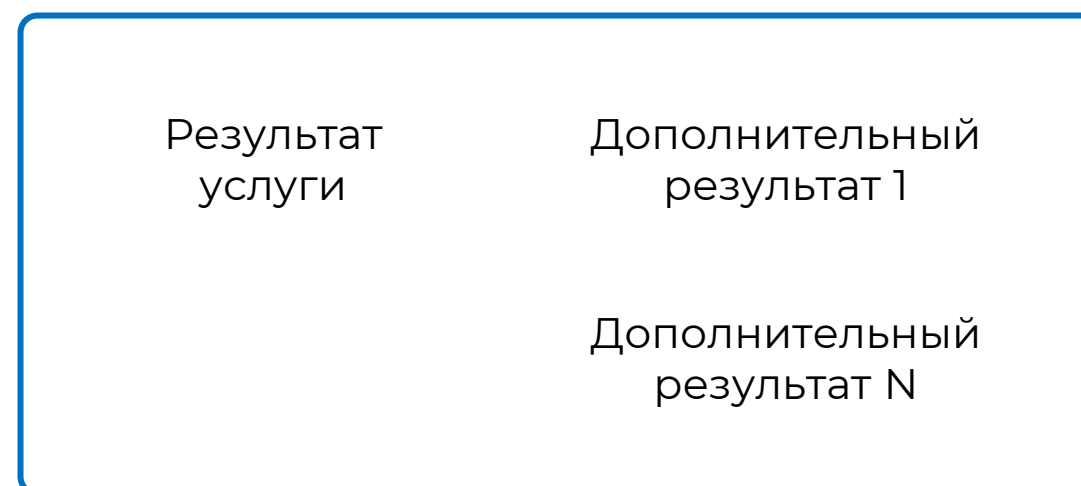
● 3 этап

Услуга как комплексный сервис

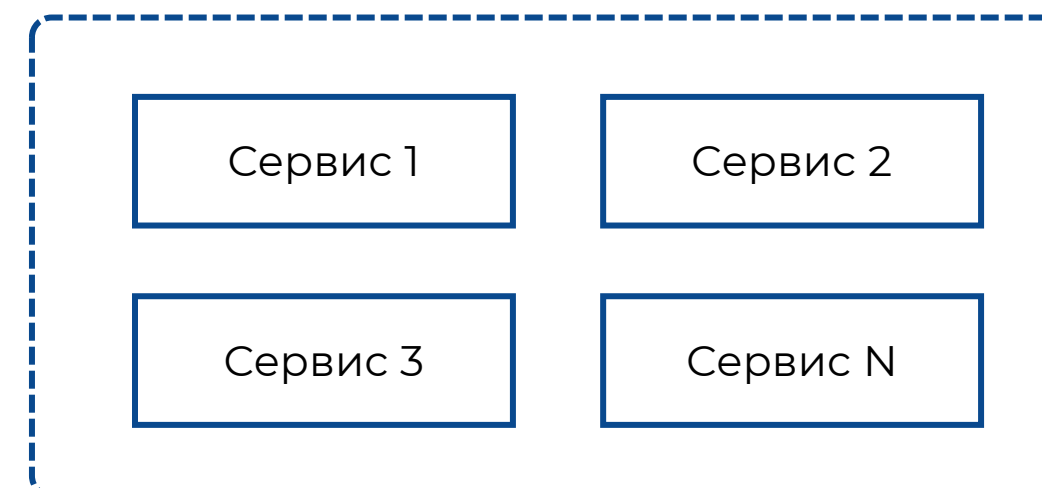
Комплекс сервисов

Индивидуальные сервисы
для решения
жизненной ситуации

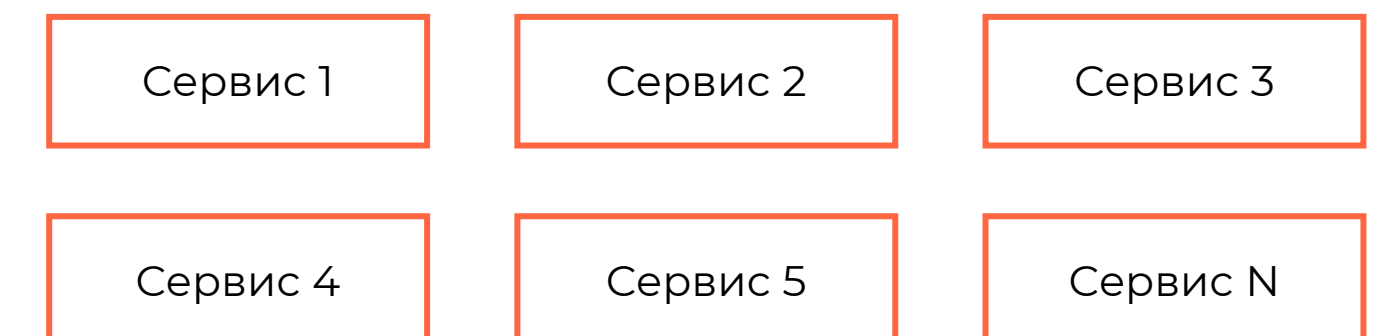
В услуге выделяются все **самостоятельные результаты для клиента**, услуга рассматривается как **единая схема бизнес-процессов**, но состоит уже **из нескольких результатов (комплекс)**



Получение каждого результата представляет собой **отдельный сервис** (услуга разделена на части), **каждому сервису – своя схема бизнес-процессов** и условия получения (открытия в меню гражданину/направления предложения ЦЗН)



Система и специалист подбирают **сервисы под индивидуальную ситуацию клиента**, в системе действуют только сервисы, **каждому сервису – своя схема бизнес-процессов** и условия получения (открытия в меню гражданину, направления предложения ЦЗН)



Задачи АИС ЦМП

АИС ЦМП

- Единая система стандартов исполнения процессов и организации деятельности ЦЗН
- Система управления изменениями
- Система мониторинга показателей процессов и эффективности СЗН
- Система обучения процессам
- Система коммуникации и управления подготовкой и распространением стандартов и технологических карт



Единая база знаний – стандарты и технологии выполнения в единой системе



Разработка и процесс утверждения в одной системе – нужная скорость принятия изменений



Отражение взаимосвязи основных и обеспечивающих процессов, учет влияния вносимых изменений на другие процессы организации



Возможность задавать показатели исполнения процессов и качества деятельности и тут же в системе осуществлять их мониторинг



Управление изменения процессов и обеспечение взаимосвязи с внешними системами



Возможность выстраивания подсистем на базе содержащейся информации (например, системы поддержки принятия решений для специалистов ЦЗН, системы обучения процессам)

Общая схема работы АИС ЦМП



Основные группы пользователей АИС ЦМП

Руководство СЗН (управляющего ЦЗН)

- ✓ Использование АИС в качестве системы принятия решений при организации сети ЦЗН в соответствии со стандартами
- ✓ Обеспечение деятельности региональных методологов
- ✓ Мониторинг исполнения процессов отдельными ЦЗН
- ✓ Задания руководителям на улучшение работы

Руководители территориальных ЦЗН

- ✓ Использование АИС в качестве системы принятия решений при организации деятельности подразделений ЦЗН в соответствии со стандартами
- ✓ Задания сотрудникам на изучение изменений стандартов и технокарт
- ✓ Организация адаптации новых сотрудников
- ✓ Исполнение заданий управляющего ЦЗН на улучшение работы
- ✓ Мониторинг и анализ исполнения процессов отдельными сотрудниками и отделами

Сотрудники ЦЗН

- ✓ Использование АИС в качестве системы принятия решений при оказании услуг и сервисов
- ✓ Оперативная коммуникация с региональными методологами по вопросам, возникающим при обслуживании граждан и работодателей
- ✓ Получение и исполнение заданий на изучение изменений, новых стандартов и технокарт

Минтруд России

- ✓ Утверждение стандартов и технокарт
- ✓ Оценка эффективности региональных СЗН
- ✓ Задания руководителям СЗН на улучшение работы

Роструд

- ✓ Контроль соответствия целевого процесса и разработанного функционала основных полномочий (услуг) на ЕЦП
- ✓ Мониторинг показателей исполнения процессов в региональных СЗН, аудит эффективности СЗН
- ✓ Задания руководителям СЗН на улучшение работы

ФЦК СЗ ВНИИ труда

- ✓ Разработка целевых процессов
- ✓ Разработка стандартов и технокарт
- ✓ Ведение Базы знаний
- ✓ Служба поддержки

Разработчик ЕЦП

- ✓ Реализация функционала целевых процессов исполнения основных полномочий (услуг) на ЕЦП
- ✓ Служба поддержки

Разработчики ИС, используемых СЗН для обеспечивающих процессов

- ✓ Получение в свои системы целевого процесса и контрольных точек
- ✓ Передача контрольных данных в ЕЦП

Более 22 тыс. пользователей

Целевая функциональная архитектура АИС ЦМП как подсистемы ЕЦП «Работа в России»

Основные компоненты

Модуль базы знаний

Формирование Базы стандартов (ЦМП и ЦМО) и доступ к ней:

- ✓ обеспечение удобной структуры размещения документов и поиска информации
- ✓ хранение актуальных стандартов, технокарт, дополнительных документов, применяемых при выполнении процессов
- ✓ получение сотрудниками ЦЗН сведения как в целом по ЦМП и ЦМО, так и в разрезе своей роли: технологические операции, выполняемые, требования к результату, используемые формы, сроки выполнения операций
- ✓ формирование заданий на обучение сотрудников
- ✓ оперативная коммуникация с методологами по возникающим вопросам применения стандартов и технокарт

Модуль управления процессами

Управление разработкой и изменениями процессов:

- ✓ проектирование, рассмотрение и утверждение целевых схем основных и обеспечивающих процессов, стандартов и технокарт
- ✓ формирование показателей оценки результата и качества выполнения процессов, определение целевых значений и коридоров
- ✓ хранение версий (редакций) процессов и связанных документов
- ✓ синхронизация изменений основных и обеспечивающих процессов
- ✓ организация взаимодействия с остальными подсистемами ЕЦП «Работа в России» и ИС, используемыми СЗН для обеспечивающих процессов

Модуль мониторинга и анализа

Управление качеством исполнения полномочий (оказания услуг):

- ✓ автоматизированное получение данных по показателям:
 - оценки результата
 - оценки качества процесса
 - уровня внедрения целевой модели
 - удовлетворенности получателей
- ✓ расчет интегрированного показателя оценки качества оказания услуги (сервиса) в разрезе услуги (сервиса), ЦЗН, региона
- ✓ формирование статистических отчетов, аналитические панели и панели мониторинга
- ✓ формирование заданий на улучшение работы
- ✓ формирование заданий на корректировку стандартов и технокарт

Сервисные компоненты

Модуль администрирования подсистемы

Модуль авторизации пользователей

Модуль взаимодействия с внешними системами



Этапы создания и развития АИС ЦМП

1 этап

ноябрь 2021 – декабрь 2022 год

Как отдельная ИС
(прототип)

Основной функционал: база знаний

+ создание и редактирования процессов и технокарт

- Формирование/импорт схем целевых процессов и их утверждение
- Формирование техносхем и их утверждение
- Хранение актуальных стандартов, технокарт, дополнительных документов, применяемых при выполнении процессов
- Хранение версий (редакций) процессов и связанных документов
- Получение сотрудниками ЦЗН сведения в целом по ЦМП и ЦМО, в разрезе своей роли, жизненной ситуации или бизнес-ситуации, поисковым фразам
- Система заданий
- Упрощенная ролевая модель

2 этап

январь 2023 – декабрь 2024 год

Как подсистема
ЕЦП «Работа в России»

Основной функционал: база знаний

+ создание и редактирования процессов и технокарт

+ управление качеством исполнения полномочий

- Полноценная ИС – часть ЕЦП «Работа в России»
- Все основные модули и сервисные компоненты, включая взаимодействие с прочими информационными системами (*слайд 12*)
- Дашборды для разных ролей
- Детальная ролевая модель
- Доступ из единой точки (ЕЦП)

Показ прототипа: ролевой сценарий для сотрудника ЦЗН



Показ прототипа: ролевой сценарий для руководителя ЦЗН



Приложение

Система документов, определяющих единую модель деятельности СЗН (1)

Федеральный закон от 28 июня 2021 г. N 219-ФЗ «О занятости населения в Российской Федерации», статья 15, пункт 8:

Органы службы занятости осуществляют свою деятельность в соответствии со **стандартами деятельности по осуществлению полномочий в сфере занятости населения**, утвержденными уполномоченным Правительством РФ федеральным органом исполнительной власти.

Постановление Правительства РФ от 21.12.2021 № 2377 «О формировании стандартов деятельности по осуществлению полномочий в сфере занятости населения, включая общие требования к содержанию указанных стандартов, и мониторинге их исполнения»

Разработка **стандартов** деятельности СЗН по осуществлению полномочий и технологических карт **в электронном машиночитаемом виде** и мониторинг исполнения указанных стандартов осуществляются **в том числе с использованием ЕЦП «Работа в России»**

Система документов, определяющих единую модель деятельности СЗН (2)

1 Стандарты процессов осуществления полномочий в области содействия занятости населения

Требования применяются к полномочию (услуге)

1. Общие требования к:

- **порядку осуществления полномочий** в области содействия занятости населения (включая требования к необходимым для осуществления полномочий документам и (или) сведениям, результатам, срокам, порядку информирования граждан и организаций о порядке осуществления полномочий в доступной и понятной для граждан и организаций форме)
- **составу, последовательности и срокам выполнения административных процедур** (действий) в электронной форме и (или) при личном обращении в СЗН
- **реализации сервисов** (к необходимым для реализации сервиса документам и (или) сведениям, результатам, срокам, порядку информирования, размещению информации о порядке реализации сервисов в доступной и понятной для граждан и организаций форме)
- **организационному, кадровому, материально-техническому, финансовому и информационному обеспечению** процессов деятельности СЗН по осуществлению полномочий в области содействия занятости населения

2. **Система показателей исполнения**; сведения, необходимые для расчета показателей, и порядок их представления в Минтруд; методику оценки (расчета) показателей

2 Стандарт организации деятельности органов службы занятости в субъектах РФ

Требования применяются к организации в целом

1. Общие требования к:

- **порядку работы** (в том числе к основным направлениям деятельности, взаимодействию с гражданами и организациями)
- **организационной структуре** (перечню подразделений и принципам их наименований, основным функциям и порядку расчета численности)
- **расположению государственных учреждений СЗН, помещениям, в которых они функционируют** (функциональным зонам и секторам внутри таких помещений, условиям доступности для инвалидов, стилю оформления), и оснащению рабочих мест
- **системам информатизации и автоматизации**
- **организации процессов управления персоналом** (подбору, адаптации, обучению специалистов и системам оплаты труда)
- **системе контроля и оценки качества деятельности** по осуществлению полномочий
- **информационно-коммуникативному сопровождению** деятельности по осуществлению полномочий в области содействия занятости населения

2. **Система показателей исполнения стандарта**; сведения, необходимые для расчета показателей, и порядок их представления в Минтруд; методику оценки (расчета) показателей

3 Технологические карты исполнения стандартов деятельности по осуществлению полномочий

Стандартизированные документы, содержащие необходимые сведения, инструкции для сотрудников СЗН по реализации стандартов деятельности по осуществлению полномочий. Разрабатываются Минтрудом России

4 Методические рекомендации по организации деятельности СЗН

Гайды, книги, типовые (рекомендательные) документы, содержащие **необходимые сведения, инструкции, описания лучших практик для руководителей и сотрудников СЗН по направлениям организации деятельности СЗН**

Структура стандарта организации деятельности органов службы занятости в субъектах РФ

Задана **ПП РФ от 21.12.2021 № 2377**

«О формировании стандартов деятельности по осуществлению полномочий в сфере занятости населения, включая общие требования к содержанию указанных стандартов, и мониторинге их исполнения»

Содержательная часть Стандарта представляет собой **набор требований**, последовательное выполнение которых позволит обеспечить **единообразное функционирование региональных ЦЗН** при оказании государственных услуг (осуществлении полномочий)

Разделы стандарта

1. Общие положения
2. Требования к системе управления органов службы занятости населения в субъекте Российской Федерации
3. Требования к организационной структуре Центров занятости населения
4. Требования к основным направлениям деятельности (оказанию государственных услуг в сфере занятости)
5. Требования к системе управления клиентским опытом
6. Требования к системе контроля и оценки качества деятельности по осуществлению полномочий в области содействия занятости населения
7. Требования к порядку работы ЦЗН и способам взаимодействия с гражданами и работодателями
8. Требования к организации процессов управления персоналом
9. Требования к информационно-коммуникативному сопровождению деятельности
10. Требования к расположению центров занятости населения, помещениям, в которых они функционируют и оснащению рабочих мест
11. Требования к системам информатизации и автоматизации
12. Требования к материально-техническому обеспечению
13. Финансовое обеспечение деятельности и бух. учёт
14. Актуализация стандарта

Структура стандарта процессов осуществления полномочий в области содействия занятости населения

Задана **ПП РФ от 21.12.2021 № 2377**

«О формировании стандартов деятельности по осуществлению полномочий в сфере занятости населения, включая общие требования к содержанию указанных стандартов, и мониторинге их исполнения»

Содержательная часть Стандарта представляет собой **набор требований**, последовательное выполнение которых позволит обеспечить **единообразное исполнение процессов и представление результатов клиентам** при оказании государственных услуг (осуществлении полномочий)

Разделы стандарта

1. Общие положения
2. Порядок осуществления полномочия
3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) при осуществлении полномочия
4. Требования к обеспечению организации деятельности, показателям исполнения Стандарта
5. Приложения:
 - Показатели исполнения стандарта
 - Форма заявления на предоставление государственной услуги/полномочия
 - Форма заключения о предоставлении государственной услуги/заключения
 - Другие (формы приказов, состав сведений для отражения в договоре и др.)

Управление единой моделью деятельности СЗН

Минтруд России

- утверждение стандартов
- оценка эффективности СЗН
- меры по результатам мониторинга и внутреннего аудита

Роструд

- контроль разработки и внедрения функционала исполнения основных полномочий (услуг) на ЕЦП
- мониторинг показателей исполнения процессов
- аудит эффективности СЗН

Разработчик ЕЦП

- реализация функционала целевых процессов исполнения основных полномочий (услуг) на ЕЦП

ФЦК СЗ Внии труда

- разработка целевых процессов
- разработка стандартов
- разработка технокарт
- ведение базы знаний



Руководители СЗН

- организация деятельности сети ЦЗН в соответствии со стандартами
- оценка эффективности ЦЗН

Руководители ЦЗН

- организация деятельности ЦЗН в соответствии со стандартами
- организация обучения сотрудников, быстрая адаптация новых сотрудников
- коммуникация с федеральными методологами

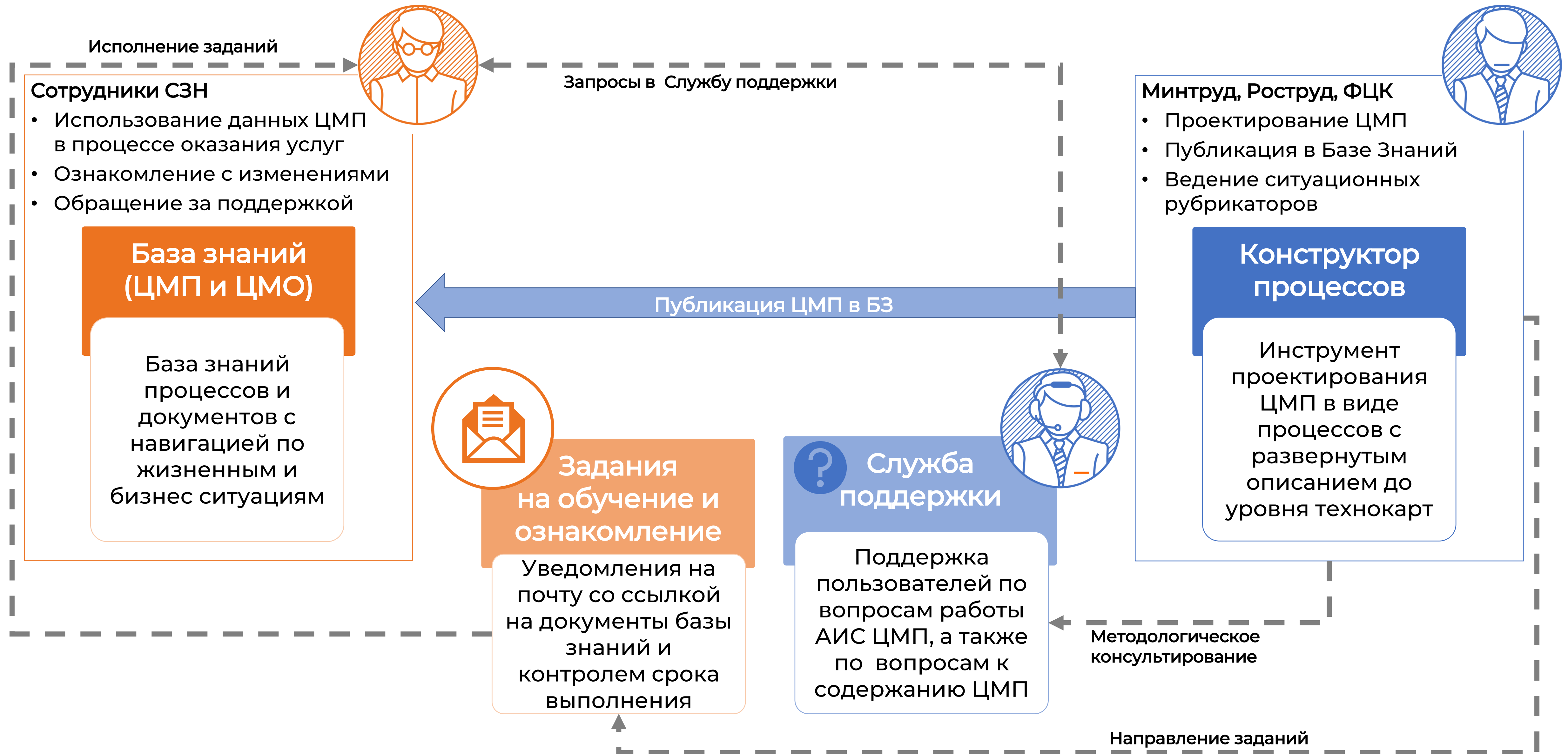
Сотрудники ЦЗН

- выполнение процессов в соответствии со стандартами

Разработчики ИС, используемых СЗН для обеспечивающих процессов (персонал, финансы, закупки и т.п.)

- реализация функционала целевых процессов
- передача контрольных данных в ЕЦП

1-й этап создания АИС ЦМП



2-й этап создания АИС ЦМП



Этап 1: работы 2021–22 гг.



Выводы по результатам 1-ого этапа проекта

Этап 2: работы 2023–24 гг.

