

Управление эффективностью деятельности Агентств труда и занятости населения по обучению/переобучению безработных граждан

Выполнили студентки 1 курса магистратуры
Факультета государственного управления

Направления Управления персоналом

Неверова Эллина и Силантьева Арина

Научный руководитель

к.с.н., доцент

Панова Екатерина Александровна



План

- 1) Общая информация о проекте
- 2) Результаты интервью
- 3) Проблемы в области обучения и переобучения
безработных граждан

Общая информация о проекте

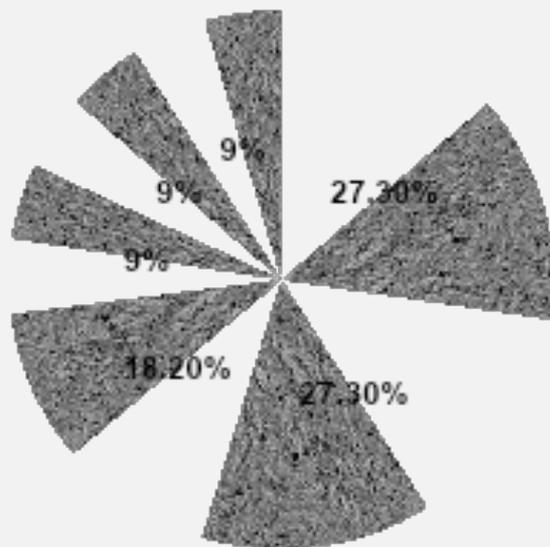
- Цель - выявление факторов, которые по мнению представителей служб занятости населения, снижают качество предоставляемой услуги
- Методы исследования: экспертное интервью по идентичным вопросам с российской и немецкой стороны
- Эксперты: сотрудники служб занятости населения РФ и Германии (сотрудники, начальники отделов и менеджеры старшего звена)



Общая информация о проекте



Эксперты

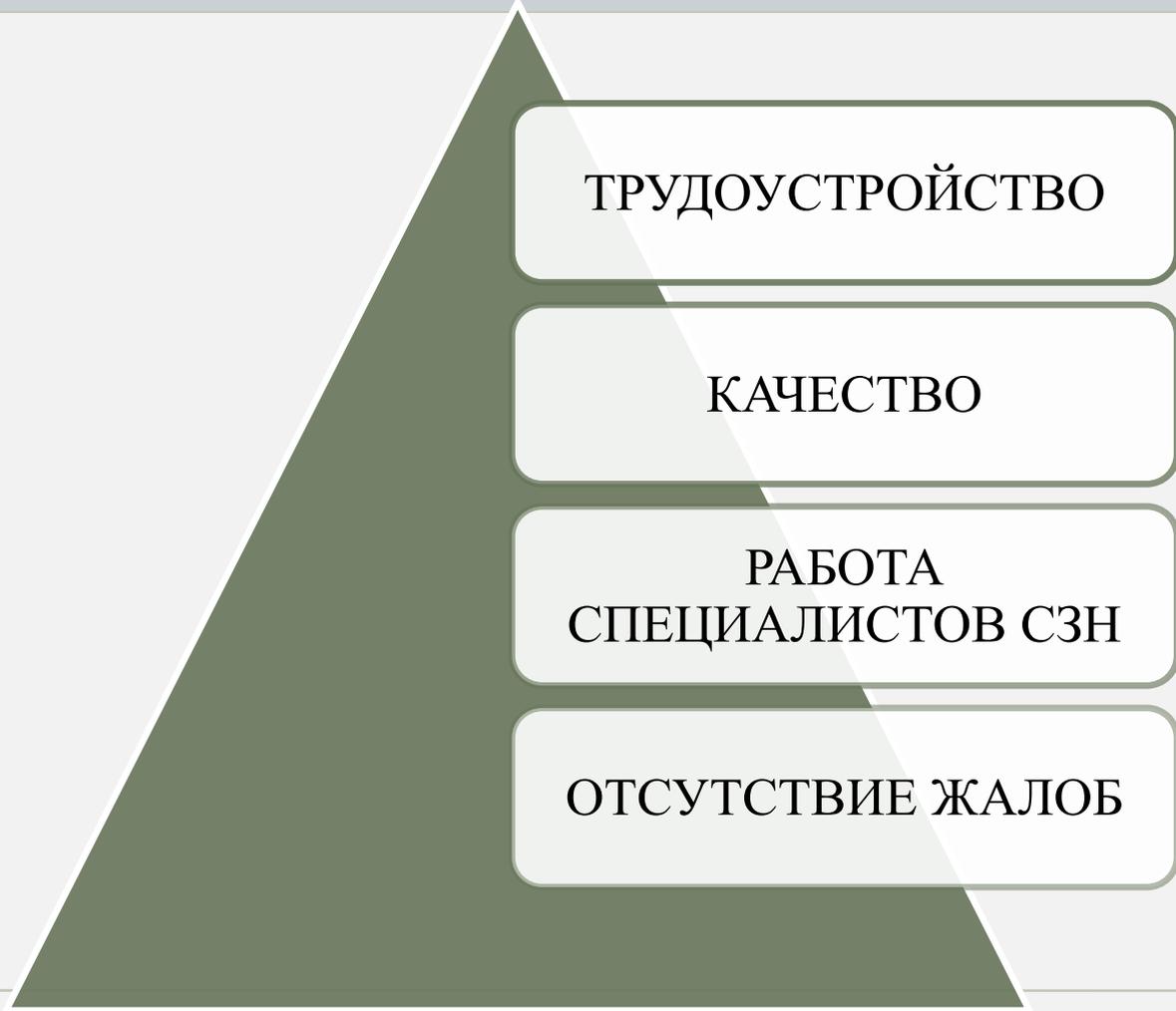


- Референт департамента занятости населения, труда и социального партнерства
- Начальник отдела профессионального обучения и профориентации
- Заместитель директора ЦЗН
- Директор ЦЗН
- Советник отдела организации трудоустройства граждан
- Заместитель начальника отдела профессионального обучения и профориентации

Результаты интервью

- 1) **Удовлетворенность**
- 2) Нововведения
- 3) Клиентоориентированность
- 4) Прогнозирование и планирование
- 5) Оценка качества предоставляемой услуги

Что подразумевается под «удовлетворенностью» клиента?



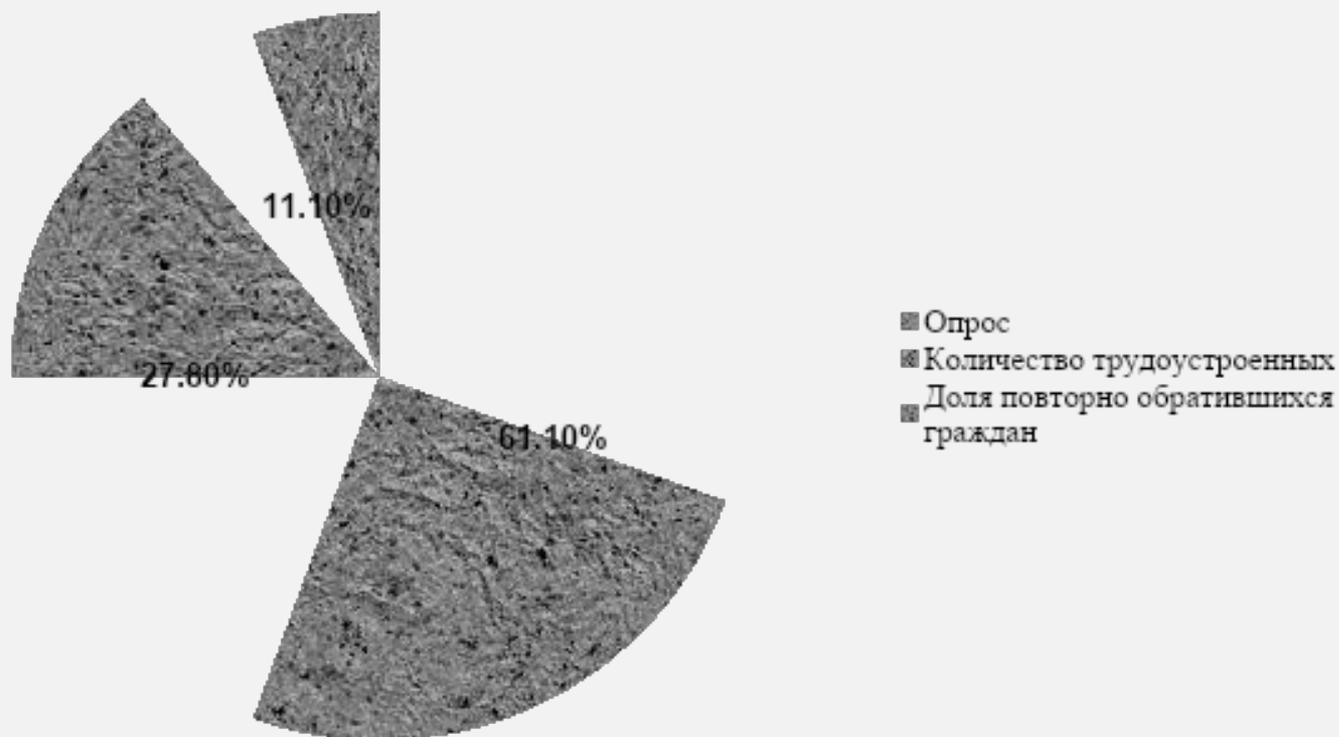
ТРУДОУСТРОЙСТВО

КАЧЕСТВО

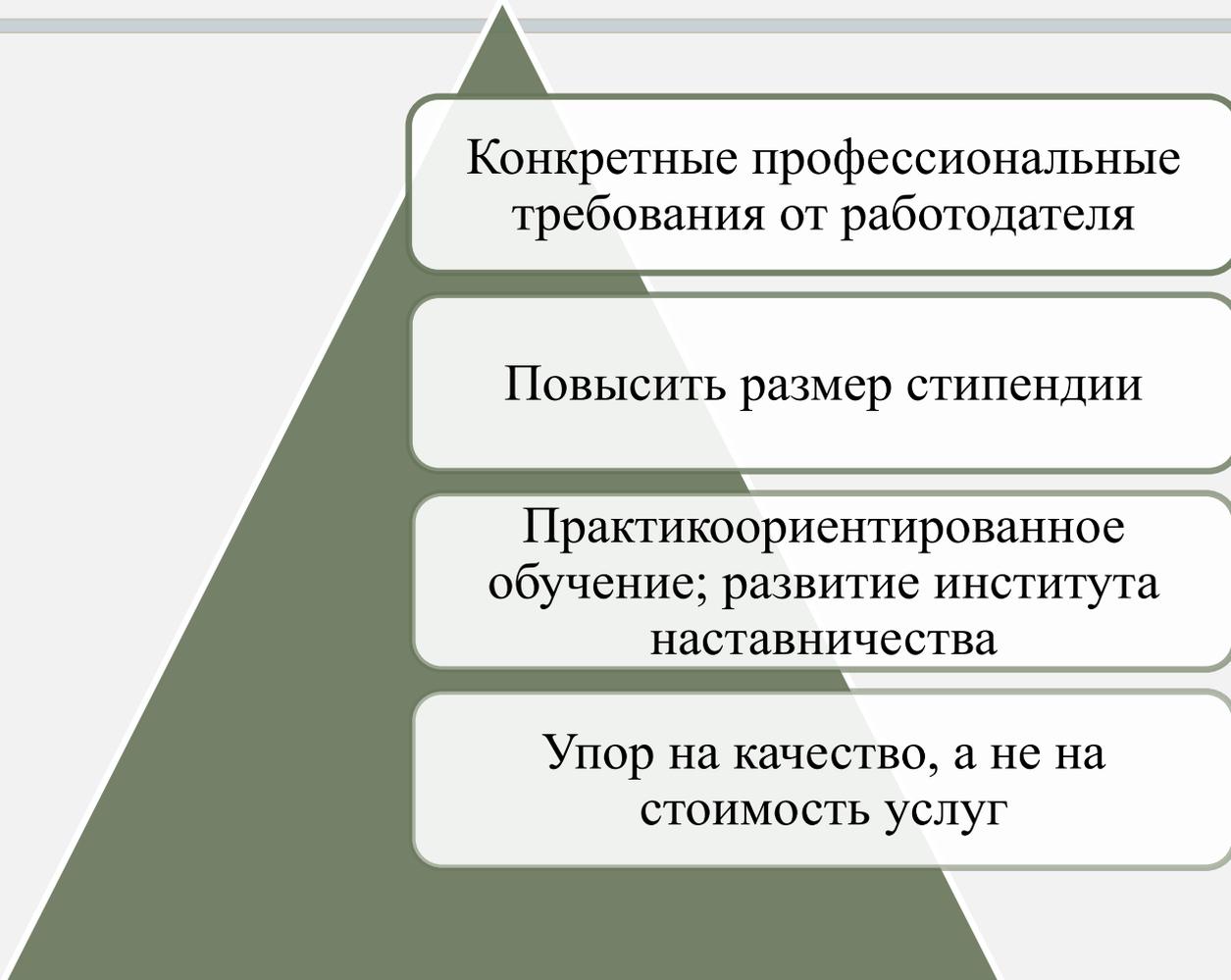
РАБОТА
СПЕЦИАЛИСТОВ СЗН

ОТСУТСТВИЕ ЖАЛОБ

Как измеряется удовлетворенность?



Как повысить удовлетворенность клиента?



Конкретные профессиональные требования от работодателя

Повысить размер стипендии

Практикоориентированное обучение; развитие института наставничества

Упор на качество, а не на стоимость услуг

Эффект от внедренных предложений

**Рост
удовлетворенности
граждан**

**Увеличение процента
трудоустройства**

**Повышение
количества
квалифицированных
специалистов**

Результаты интервью

- 1) Удовлетворенность
- 2) Нововведения**
- 3) Клиентоориентированность
- 4) Прогнозирование и планирование
- 5) Оценка качества предоставляемой услуги

Внедренные нововведения за последние 2-3 года



Результаты интервью

- 1) Удовлетворенность
- 2) Нововведения
- 3) Клиентоориентированность**
- 4) Прогнозирование и планирование
- 5) Оценка качества предоставляемой услуги

Препятствия к клиентоориентированности

Несовершенство российского законодательства о занятости

Нехватка финансирования

Невозможность применения индивидуального подхода к клиентам

Неразвитость рынка образовательных услуг

Результаты интервью

- 1) Удовлетворенность
- 2) Нововведения
- 3) Клиентоориентированность
- 4) Прогнозирование и планирование**
- 5) Оценка качества предоставляемой услуги

Изменения и проблемы в будущем

Изменения

- Расширение перечня приоритетных профессий;
- Внедрение новых методов обучения.

Проблемы

- Сохранится тенденция недостатка финансовых средств (*усугубление проблемы из-за увеличения цен на образовательные услуги*);
- Появление новых профессий, для которых отсутствуют программы обучения.

Рекомендация от экспертов: Необходимо предоставить возможность гражданам, завершающим обучение по направлению службы занятости населения, пройти независимую оценку полученной квалификации на базе Центров оценки квалификаций

Возможности для улучшения предоставления процедуры

- Внедрение дуальной системы обучения;
- Взаимодействие с образовательными организациями по вопросу создания актуальных для рынка труда образовательных программ;
- Необходимость дальнейшего развития дистанционного обучения;
- Усиление индивидуализации в процессе предоставления государственной услуги;
- Гарантия трудоустройства.

Результаты интервью

- 1) Удовлетворенность
- 2) Нововведения
- 3) Клиентоориентированность
- 4) Прогнозирование и планирование
- 5) Оценка качества предоставляемой услуги**

Показатели эффективности для оценки качества

- 1. Количество трудоустроенных - 88,9%
- 2. Мнение клиентов (опросы, анкетирование)
- 3. Количество повторных обращений
- 4. Доля трудоустроенных граждан в общей численности закончивших обучение
- 5. Доля безработных граждан, приступивших к обучению в общей численности зарегистрированных безработных

Проблемы в области обучения и переобучения безработных граждан

1. Заданный на государственном уровне механизм организации проведения конкурсов на госзакупки программ обучения и переобучения снижает реальное качество провайдера услуг по обучению (принцип выбора провайдера по минимальной цене услуги);
2. Несовершенство процедуры сбора обратной связи после проведения обучения;
3. Недостаточное умение безработных граждан составлять резюме, искать вакансии и проходить собеседование (даже после прохождения ими профильного обучения);
4. Нехватка финансирования со стороны государства программ обучения и переобучения безработных граждан.

Управление эффективностью деятельности Агентств труда и занятости населения по обучению/переобучению безработных граждан

Выполнили студентки 1 курса магистратуры
Факультета государственного управления

Направления Управления персоналом

Неверова Эллина и Силантьева Арина

Научный руководитель

к.с.н., доцент

Панова Екатерина Александровна

