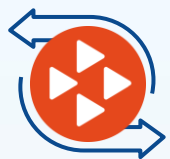


Инструменты и методы повышения качества услуг и достижения целевых показателей в ГКУ «Кадровый центр Калужской области»

Андреева Инна Вячеславовна
Директор ГКУ «Кадровый центр Калужской области»

Сочи, сентябрь 2024



Повышение эффективности работы службы занятости

Планирование → Мониторинг → Анализ → Принятие решений



Мероприятия:

- 1 Разработка и внедрение порядка обслуживания заявителей в ГКУ «Кадровый центр Калужской области»;
- 2 Внедрение **регулярного мониторинга** исполнения порядка обслуживания;
- 3 Внедрение и ежемесячное утверждение **плана перспективного развития** по линии активной политики службы занятости;
- 4 Утверждение **ежеквартального плана** внутреннего обучения для сотрудников;
- 5 Внедрение **единого часа обучения** (каждый четверг);
- 6 Подготовка **тестовых заданий** для сотрудников с целью оценки их знаний, навыков и умений (в проекте).



Разработка и внедрение порядка обслуживания заявителей в ГКУ «Кадровый центр Калужской области»



План проверок

С момента внедрения мониторинга проведено **22** выездных проверки, в результате которых способом «Тайный заявитель» проверены **22** филиала и **16** сотрудников.



Отчёт по проверкам



Анализ



Принятие решений

Поручения
Управляющего
центра

Поручения
Начальников
филиалов

1. Опросный лист сотрудника КЦ

Параметр	Оценка	Примечания
Внешний вид сотрудника (одежда, опрятность, наличие фирменной одежды)		
Соблюдение правил поведения (вежливость, приветливость, отсутствие грубости, нецензурной лексики)		
Соблюдение правил оказания услуг (сроки, качество, вежливость, информирование заявителя о ходе оказания услуги)		
Соблюдение правил оформления документов (полнота, корректность, отсутствие ошибок)		
Соблюдение правил хранения документов (актуальность, полнота, сохранность)		
Соблюдение правил работы с информацией (доступность, полнота, актуальность)		
Соблюдение правил работы с заявками (сроки, качество, информирование заявителя о ходе оказания услуги)		
Соблюдение правил работы с обращениями (сроки, качество, информирование заявителя о ходе оказания услуги)		
Соблюдение правил работы с жалобами (сроки, качество, информирование заявителя о ходе оказания услуги)		
Соблюдение правил работы с претензиями (сроки, качество, информирование заявителя о ходе оказания услуги)		
Соблюдение правил работы с иными обращениями (сроки, качество, информирование заявителя о ходе оказания услуги)		
Всего		

1. Опросный лист филиала КЦ

Параметр	Оценка	Примечания
Внешний вид сотрудников (одежда, опрятность, наличие фирменной одежды)		
Соблюдение правил поведения (вежливость, приветливость, отсутствие грубости, нецензурной лексики)		
Соблюдение правил оказания услуг (сроки, качество, вежливость, информирование заявителя о ходе оказания услуги)		
Соблюдение правил оформления документов (полнота, корректность, отсутствие ошибок)		
Соблюдение правил хранения документов (актуальность, полнота, сохранность)		
Соблюдение правил работы с информацией (доступность, полнота, актуальность)		
Соблюдение правил работы с заявками (сроки, качество, информирование заявителя о ходе оказания услуги)		
Соблюдение правил работы с обращениями (сроки, качество, информирование заявителя о ходе оказания услуги)		
Соблюдение правил работы с жалобами (сроки, качество, информирование заявителя о ходе оказания услуги)		
Соблюдение правил работы с претензиями (сроки, качество, информирование заявителя о ходе оказания услуги)		
Соблюдение правил работы с иными обращениями (сроки, качество, информирование заявителя о ходе оказания услуги)		
Всего		

Порядок обслуживания заявителя на этапе:

- 1 Знакомства;
- 2 Выявления потребностей;
- 3 Консультирования;
- 4 Взаимодействия в зоне цифровых сервисов;
- 5 Оказания услуги;
- 6 Завершения контракта;
- 7 Взаимодействия с заявителями по телефону;
- 8 Порядок поведения в проблемных ситуациях.

Внедрение и ежемесячное утверждение плана перспективного развития по линии активной политики службы занятости



За январь-июль 2024 года филиалами
ГКУ «Кадровый центр Калужской области» проведено:

1554

мероприятия, направленных на достижение целевых показателей, нормативов доступности и показателей качества оказания государственных услуг в области содействия занятости населения;



16000

человек приняли участие в данных мероприятиях;



Результат: сокращение среднего времени состояния на учёте по безработице на **19 дней** по сравнению с началом **2024 года**

В **перечень мероприятий** входит:

- ▶ **Еженедельные мероприятия** выездного характера (мобильные ЦЗН), мероприятия выходного характера (выход на ярмарки, МФЦ, дни города и т.д.);
- ▶ **Встречи с работодателями**, направленные на: трудоустройство инвалидов, размещение эффективной конкурентоспособной вакансии, обеспечение кадровой потребности предприятий ОПК, привлечение работодателей в ЦЗН;
- ▶ **Еженедельные мероприятия** для различных категорий безработных;
- ▶ Мероприятия, направленные на **трудоустройство выпускников** и **профориентационные мероприятия**;
- ▶ Организация заседаний **женских клубов**;
- ▶ Взаимодействие с **исправительными учреждениями**;
- ▶ Мероприятия в **реабилитационных центрах**;
- ▶ Проведение **мини-ярмарок вакансий**;
- ▶ Мероприятия для **участников и членов семей СВО**.

Внутреннее обучение сотрудников Кадрового центра

План

Утверждение ежеквартального плана внутреннего обучения для сотрудников

Мониторинг

Тестирование сотрудников

Анализ

Оценка результатов тестирования



Предложения по улучшению

100%

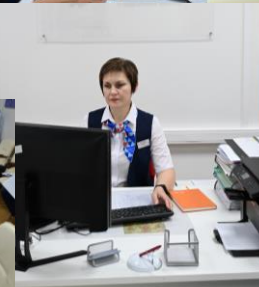
Охват сотрудников

Внедрение единого часа обучения **(каждый четверг)**

Взаимодействие с лекторами, сотрудниками Управляющего центра, МФЦ, Агентства развития бизнеса и др.

Обратная связь

Корректировка
плана



29

Мероприятий по внутреннему обучению сотрудников проведено с начала 2024 года

Участие в апробации методики анализа и оценки качества деятельности органов службы занятости

Цель апробации – оценка эффективности существующих процессов проведения проверок, а также подготовка предложений для корректировки **чек-листов** по **формату** и **содержанию**.

Период апробации:

с 06.08.2024 по 20.08.2024



Апробация заключалась в заполнении чек - листов по определенному разделу приказа Минтруда России от 16.03.2023 №156 .

В процессе апробации были задействованы:

4

Филиала Кадрового центра;

5

Отделов Управляющего центра.

Итоги апробации:



Устранение выявленных недочетов.



Внесение изменения в порядок обслуживания заявителей в части расширения зон, подлежащих проверке

