

Раздел II

Экономика и управление

УДК 351.83:331.52

О. Л. Михайлова, И. В. Антонович

O. L. Mikhailova, I. V. Antonovich

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ И ПЕРЕХОДА К КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОМУ ПОДХОДУ

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF EMPLOYMENT SERVICES IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION AND TRANSITION TO A CUSTOMER-CENTERED APPROACH

Аннотация. Статья посвящена вопросам улучшения качества услуг, оказываемых государственными службами занятости населения. В условиях перехода данных служб к клиентоцентричному подходу важнейшим показателем качества становится оценка удовлетворённости граждан их услугами. В качестве способа измерения качества предоставляемых услуг рассматривается индекс клиентоцентричности.

Методы исследования – описание, анализ статистических данных и системный подход. В целом внедрение индекса клиентоцентричности способствует повышению качества государственных услуг и распространению клиентоориентированного подхода в работе служб занятости. При этом важно учитывать региональные особенности и цифровые компетенции клиентов, особенно старших возрастных групп.

Abstract. The article is devoted to the issues of improving the quality of services provided by state employment services. In the context of the transition of these services to a client-centric approach, the most important quality indicator is the assessment of citizens' satisfaction with their services. The client-centricity index is considered as a way to measure the quality of services provided.

The research methods are description, analysis of statistical data and a systems approach. In general, the introduction of the client-centricity index contributes to improving the quality of public services and the spread of a client-oriented approach in the work of

employment services. It is important to take into account regional characteristics and digital competencies of clients, especially older age groups.

Ключевые слова: служба занятости населения, государственные услуги, оценка качества, клиентоцентричный подход, индекс клиентоцентричности, цифровизация.

Keywords: employment service, public services, quality assessment, client-centric approach, client-centricity index, digitalization.

В условиях цифровизации и перехода к клиентоцентричному подходу важнейшим показателем качества работы служб занятости населения (СЗН) становится оценка удовлетворённости граждан предоставляемыми услугами. Напомним, что клиентоцентричный подход основан, как следует из самого его названия, на абсолютном приоритете потребностей и интересов клиентов в деятельности организации, будь то частная компания или государственное учреждение [5; 9].

Как справедливо отмечают А. В. Ожаровский и М. В. Туманова, данный подход предполагает «процесс постоянного улучшения взаимоотношений с клиентами» [6, с. 16]. В государственном и муниципальном управлении клиентоцентричный подход строится «на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном взаимодействии органов власти и уполномоченных организаций с клиентом для удовлетворения его потребностей с намерением превзойти его ожидания» [7, с. 4].

Внедрение клиентоцентричного подхода в работу служб занятости проходит постепенно, и оно неразрывно связано с оценкой качества оказываемых услуг. Начало этому процессу было положено в 2014 году, когда в Государственную программу Российской Федерации «Содействие занятости населения» (действует до 2030 года) в качестве целевого индикатора был внесён удельный вес граждан, удовлетворённых полностью и доступностью услуг в сфере занятости [1].

В 2017 году к этому показателю добавился интегральный индекс качества государственных услуг в области содействия занятости [2]. В 2019 году в рамках Национального проекта «Производительность труда и поддержка

занятости» была утверждена новая редакция «Единых требований к организации деятельности органов Службы занятости». Помимо удовлетворённости граждан услугами в области занятости среди показателей качества был указан и уровень удовлетворённости ими работодателей [3].

Окончательное оформление клиентоцентричный подход получил в марте 2023 года, когда Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации был утверждён «Стандарт организации деятельности Службы занятости» [4]. В его основу положен анализ так называемого «клиентского опыта», то есть обращений граждан за соответствующими услугами, их реакций, отзывов и оценок.

Источниками для изучения клиентского опыта служат:

- Жалобы и предложения, записанные в книгах жалоб и предложений в СЗН, так и поступившие по другим каналам;
- Упоминания и публикации в средствах массовой информации, социальных сетях и мессенджерах;
- Опросы граждан и работодателей;
- Оценки удовлетворённости оказанными услугами, измеряемые с помощью специальных инструментов (метрик).

В 2021 году по результатам всероссийского социологического исследования, проведённого по заказу Минтруда компанией «Ромир», был сформулирован Индекс клиентоцентричности – цифровой показатель, характеризующий эффективность работы служб занятости в соответствии с уровнем удовлетворённости клиентов [8, с. 53]. Он включает в себя как объективные индикаторы (выполнение стандартов клиентоцентричности), так и субъективные (оценка качества услуг на основе обратной связи с клиентами). Индекс рассчитывается для каждого региона в строго определённой последовательности:

- ◆ Территориальная служба занятости – непосредственно взаимодействует с населением и работодателями конкретного населённого пункта, муниципального образования или района.
- ◆ Центр занятости населения – местный орган, осуществляющий централизованное управление деятельностью территориальных служб занятости.
- ◆ Орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, курирующий вопросы занятости – рассчитывает показатели оценки клиентского опыта на уровне региона.
- ◆ Министерство труда и социальной защиты – на основе полученных результатов определяет регионы-лидеры по Индексу, обосновывает новые пути повышения клиентоцентричности и выявляет ключевые проблемы в реализации политики занятости.

В 2022 году, после апробации в ряде регионов, методика расчёта Индекса была усовершенствована. Новая версия получила название «Звезда клиентоцентричности». Её использование для оценки работы служб занятости началось в 2023 году. В основу расчёта новой версии Индекса были положены следующие группы показателей (рис. 1):

- ❖ Дружелюбие и партнёрство;
- ❖ Полезность обращения в СЗН;
- ❖ Минимизация усилий со стороны клиента;
- ❖ Адресность и персонализация;
- ❖ Удобство и внешний комфорт.

ПОКАЗАТЕЛИ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ



10

Рисунок 1. Показатели клиентоцентричности и их содержательное наполнение. Источник: [10]

Индекс клиентоцентричности обладает большим потенциалом для изучения результативности работы СЗН. Входящие в него показатели позволяют оценивать качество предоставляемых услуг и удовлетворённость ими населения и организаций-работодателей. Однако, как справедливо отмечают эксперты, при многих достоинствах у предложенных критериев есть и серьёзные минусы [8].

Возьмём в качестве примера показатель «Минимизация усилий со стороны клиента», который характеризует взаимодействие клиентов с СЗН в условиях цифровой среды. Ведь далеко не все граждане, особенно старшего возраста, владеют навыками, необходимыми для работы с компьютером и другой цифровой техникой. Без посторонней помощи многим из них весьма затруднительно пользоваться электронной почтой и искать информацию в Интернете. В итоге указанный показатель теряет свою универсальность, а сама оценка качества перестаёт быть объективной. Данную проблему можно решить за счёт создания в службах занятости специальных цифровых сервисов – что-то вроде «кабинета клиента», где бы всем желающим на месте оказывалась необходимая помощь по работе с компьютером и Интернетом.

Что же касается Индекса клиентоцентричности в целом, то для его дальнейшего улучшения предлагается учитывать в методике расчёта цифровые компетенции клиентов и региональные различия, и, в частности, более всесторонне анализировать специфику рынка труда в каждом конкретном регионе.

Список источников и литературы

1. Государственная программа Российской Федерации «Содействие занятости населения». Источник: Постановление Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г., № 298 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Содействие занятости населения"». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102349199> (дата обращения: 19.09.2024).
2. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 26 октября 2017 г., № 751 «Об оценке качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71703242/> (дата обращения: 19.09.2024).

3. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 апреля 2019 г., № 302 «Об утверждении Единых требований к организации деятельности органов Службы занятости». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=422221> (дата обращения: 19.09.2024).

4. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 16 марта 2023 г., № 156 «Об утверждении стандарта организации деятельности органов Службы занятости населения в субъектах Российской Федерации». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rulings.ru/acts/Prikaz-Mintruda-Rossii-ot-16.03.2023-N-156/> (дата обращения: 19.09.2024).

5. Принципы клиентоцентричности. Источник: сайт компании «Оу-ли». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://blog.ou-li.ru/printsipy-klientotsentrichnosti/> (дата обращения: 19.09.2024).

6. Клиентоцентричный подход в государственном управлении: навигатор цифровой трансформации / Под ред. О.В. Линник, А.В. Ожаровского, М.С. Шклярчук. – М.: РАНХиГС при Президенте Российской Федерации, 2020.

7. Стандарт «Государство для людей». Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении при взаимодействии с людьми. – 2022. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://docs.yandex.ru/docs/view?tm=1726752797&tld=ru&lang=ru&name=standart_gosudarstvo_dlya_lyudey.pdf (дата обращения: 19.09.2024).

8. *Лицук Е.Н., Капелюк С.Д.* Оценка качества услуг служб занятости при переходе на клиентоцентричный подход и цифровой формат // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2023. – № 4. – С. 38-70. DOI: 10.17323/1999-5431-2023-0-4-38-70.

9. *Фейдер Питер, Томс Сара.* Клиентоцентричность. Отношения с потребителями в цифровую эпоху. Перевод с английского П. Миронова. – М.: «Альпина Паблицер», 2021.

10. Ярмарка практик «Клиентоцентричность в службе занятости населения». Источник: Министерство труда, занятости и миграционной политики Самарской области. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://docs.yandex.ru/docs/view?tm=1727525509&tld=ru&lang=ru&name=usloviya-uchastiya-v-yarmarke> (дата обращения: 19.09.2024).

© Михайлова О.Л., Антонович И.В., 2024

