УДК 331.5+342.5
JEL J20, J64, M38

DOI: 10.17238/issn1998-5320.2022.16.2.25

Научная статья

С. М. Хаирова[1]✉, В. Е. Калугин[1]

✉ saida_hairova@mail.ru

[1]Сибирский государственный автомобильно-дорожный университет (СибАДИ), г. Омск, Российская Федерация

Анализ соответствия параметрам качества работы органов государственной службы занятости населения

Аннотация: Деятельность службы занятости не изменялась с начала административной реформы и на протяжении длительного периода времени являлась формальным посредником между людьми, оставшимися без работы, и работодателями. Такая ситуация не соответствовала декларируемой Правительством РФ активной политике на рынке труда и занятости, что привело к реформированию службы занятости. Современные требования гражданина и общества диктуют необходимость разработки методов и методик оценки деятельности государственных учреждений, в том числе качества оказания государственных услуг, но без глубоких исследований и анализа соответствия параметрам качества работы органов государственной службы, оказанных услуг непосредственно их получателями, и оценивших эти услуги, невозможно реформировать деятельность службы занятости. В статье приводятся результаты исследований на основе опросов получателей государственных услуг в сфере занятости населения.

Ключевые слова: служба занятости, респонденты, опросы, зависимость, показатели, тенденция, тренды, мнения.

Дата поступления статьи: 8 марта 2022 г.

Для цитирования: Хаирова С. М., Калугин В. Е. (2022). Анализ соответствия параметрам качества работы органов государственной службы занятости населения. Наука о человеке: гуманитарные исследования, том 16, № 2, с. 239–250. DOI: 10.17238/issn1998–5320.2022.16.2.25.

Scientific article

S. M. Khairova[1]✉, V. E. Kalugin[1]

✉ saida_hairova@mail.ru

[1]The Siberian State Automobile and Highway University, Omsk, Russian Federation

Analysis of compliance with the quality parameters of the work of the state employment service

Abstract: The activity of the employment service has not changed since the beginning of the administrative reform and for a long period of time has been a formal intermediary between people left without work and employers. This situation did not correspond to the active policy declared by the Government of the Russian Federation on the labor market and employment, which led to the reform of the employment service. Modern requirements of the citizen and society dictate the need to develop methods and methodologies for evaluating the activities of public institutions, including the quality of public services, but without in-depth research and analysis of compliance with the quality parameters of the work of public service bodies, services rendered directly by their recipients, and those who have evaluated these services, it is impossible to reform the activities of the employment service. The article presents the results of research based on surveys of recipients of public services in the field of employment.

Keywords: employment service, respondents, surveys, dependency, indicators, trend, trends, opinions.

Paper submitted: March 8, 2022.

For citation: Khairova S. M., Kalugin V. E. (2022). Analysis of compliance with the quality parameters of the work of the state employment service. Russian Journal of Social Sciences and Humanities, vol. 16, no. 2, pp. 239–250. DOI: 10.17238/issn1998-5320.2022.16.2.25.

© С. М. Хаирова, В. Е. Калугин, 2022

Введение

В России разработана система мониторинга качества государственных услуг. Инициатива внедрения мониторинга общественной оценки эффективности деятельности государственных гражданских служащих ТО ФОИВ была обозначена в Указе Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (Варфоломеева, 2018; Чиркова, 2018; Дмитриев и др., 2018; Маслов и др., 2018)[1,2].

Отношение гражданина к качеству предоставления наиболее массовых и социально значимых фондов оценивается по следующим критериям (по 5-балльной шкале):

1) время предоставления государственных услуг;

2) время ожидания в очереди при получении государственных услуг;

3) вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг;

4) комфортность условий в помещении, в котором предоставлены государственные услуги;

5) доступность информации о порядке предоставления государственных услуг.

На данный момент определено пять источников сбора оценок от населения:

1) ответы на SMS, рассылаемые гражданам после получения государственной услуги с номера 0919;

2) анкеты, заполненные на «инфоматах» центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» (МФЦ);

3) федеральный телефонный центр, занимающийся выборочным обзвоном граждан, поставивших отрицательные оценки в SMS;

4) федеральный портал государственных услуг – gosuslugi.ru;

5) сайт «Вашконтроль.ру» и его виджеты, размещенные на страницах органов государственной власти и центров «Мои документы» (Дымный, 2019; Дмитриев идр., 2018; Маслов и др., 2018)[3].

Необходимо отметить, что приведенные оценки относятся только к наиболее массовым услугам, среди них отсутствуют услуги службы занятости, несмотря на их высокую социальную значимость.

Методы

В ГОСТ Р ИСО 9001-2015 удовлетворенность потребителей определена как восприятие степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. Методы исследования удовлетворенности потребителей:

— опросы потребителей в процессе оказания услуг;

— тайный потребитель;

— сбор жалоб, предложений и комментариев потребителей[4, 5, 6, 7].

В ГОСТ Р 56577-2015 прямо сказано, что «орган власти должен проводить мониторинг и измерение информации, касающейся восприятия потребителями и заинтересованными сторонами степени выполнения их требований». Для анализа информации орган власти может использовать:

[1] Государственная программа Российской Федерации «Содействие занятости населения» [Электронный ресурс]. URL: https://rosmintrud.ru/ministry/programms/3/1, свободный (дата обращения: 12.02.2022).

[2] Национальный проект «Производительность труда и поддержка занятости» [Электронный ресурс]. URL: http://rspb.ru/nacionalnye-proekty/nacionalnyj-proekt-proizvoditelnost-truda-i-podderzhka-zanyatosti/, свободный (дата обращения: 12.02.2022).

[3] Приказ Минтруда России от 29 апреля 2019 г. № 302 «Об утверждении Единых требований к организации деятельности органов службы занятости в части требований к помещениям и оснащению рабочих мест». URL: https://rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/1362, свободный (дата обращения: 12.02.2022).

[4] Российская Федерация. Законы. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. URL: http://base.garant.ru/12177515/#ixzz69E09Nbix, свободный (дата обращения: 12.02.2022).

[5] ГОСТ Р 56577-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества органов власти. Требования. М., 2016. 54 с. [Электронный ресурс]. URL: http://vsegost.com, свободный (дата обращения: 12.02.2022).

[6] ГОСТ Р ИСО 18091-2016 Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ISO 9001:2008 в местных органах власти. М., 2017. 74 с. [Электронный ресурс]. URL: http://vsegost.com, свободный (дата обращения: 25.02.2019).

[7] ГОСТ Р 52614.4-2016/ISO 18091:2014 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ИСО 9001 в органах местного самоуправления. М., 2017. 54 с. [Электронный ресурс]. URL: http://vsegost.com.

— результаты мониторинга и измерений процессов системы менеджмента качества;
— данные анализа обращений потребителей, содержащих информацию об их удовлетворенности;
— целевые опросы;
— данные научно-исследовательских работ, специально заказанных органом власти (Хаирова и др., 2020)[8,9].

Служба занятости населения Омской области с 2010 года проводит опросы получателей государственных услуг. Целью опросов является оценка удовлетворенности получателей, разработка мер, направленных на повышение качества оказанных услуг, на основе требований законов Российской Федерации и нормативно-правовых актов[10, 11, 12].

В настоящее время, когда в условиях пандемии существенно затруднено проведение опросов с привлечением независимых экспертов, представляют интерес опросы и их результаты с участием работников Центров занятости, проведенные в 2018–2019 годах, в ходе которых было опрошено более 1500 человек. Анкета содержала открытые и закрытые вопросы с единственным и множественным выбором. Задачами анкетирования являлись следующие:

• изучение отношения к деятельности службы занятости;
• получение обратной связи от пользователей государственных услуг.

Анкета не содержала прямых вопросов по удовлетворенности, но ряд вопросов позволяет косвенно это выяснить.

В научной литературе описаны методики оценки финансово-экономической эффективности деятельности служб занятости на основе сравнения затрат на трудоустройство с потенциальными налоговыми поступлениями от трудовой деятельности лиц, возвратившихся в сферу занятости, т. е. период окупаемости этих затрат; подсчет социальной эффективности политики занятости в регионе исходя из общей численности лиц, трудоустраиваемых службой занятости в отчетном периоде к численности состоящих на учете на его начало и др. (Патласов, 2006). О. Ю. Патласов, анализируя государственные институты рынка труда, продемонстрировал высокие затраты на регистрацию безработных и начисление пособий исходя из показателя «затраты на модерирование одного официального безработного на 1 рубль выплаченного пособия по безработице» (Патласов, 2020).

Результаты

В группу опрашиваемых входили различные категории респондентов – от школьников старших классов до сотрудников органов исполнительной власти, возрастные категории от 16 до 65 лет.

Для целей настоящего исследования интерес представляет сравнительный анализ мнений определенных категорий участников опроса: взгляд «изнутри» — работники государственных и муниципальных органов (далее — «сотрудники»), взгляд на деятельность центров занятости людей, состоящих на учете в ЦЗ, работников кадровых служб работодателей (далее — «клиенты»). В статье представлен анализ мнений данных категорий в зависимости от возраста.

Начнем с анализа анкет с учетом профессиональной принадлежности респондентов.

Состав выделенных групп: «сотрудники» — сотрудники органов исполнительной власти (ОИВ), местного самоуправления (МСУ), службы занятости населения (СЗН) (34%), «клиенты» — корреспонденты, состоящие на учете в СЗН (15%), руководители и сотрудники кадровых служб (11%).

[8] ГОСТ Р 56577-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества органов власти. Требования. М., 2016. 54 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://vsegost.com, свободный (дата обращения: 12.02.2022).
[9] Приказ Минтруда России от 26 октября 2017 года № 748н «Об утверждении нормативов доступности государственных услуг в области содействия занятости населения» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://docs.cntd.ru/document/542610832, свободный (дата обращения: 12.02.2022).
[10] Российская Федерация. Законы. О занятости населения в Российской Федерации» : от 19 апреля 1991 г. № 1032-1 (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://base.garant.ru/10164333/#ixzz69EjzdMoR, свободный (дата обращения: 12.02.2022).
[11] Российская Федерация. Законы. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://base.garant.ru/12177515/#ixzz69Eo9Nbix, свободный (дата обращения: 12.02.2022).
[12] ГОСТ Р 56577-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества органов власти [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://vsegost.com, свободный (дата обращения: 12.02.2022).

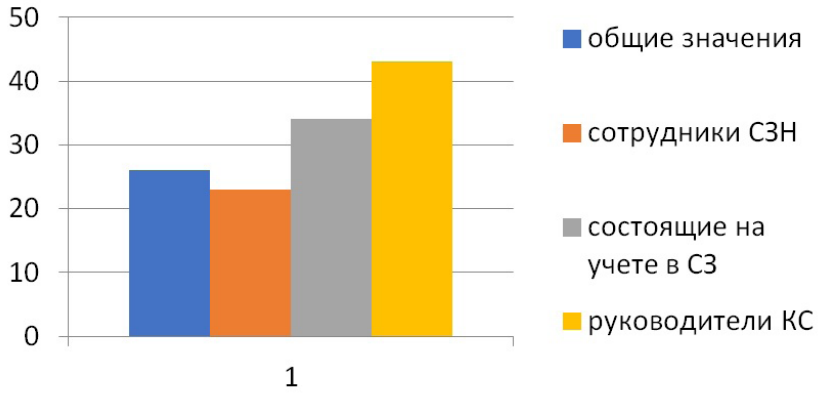

Рис. 1. Зависимость трудоустройства от работников службы занятости

Fig. 1. Dependence of employment on employees of the employment service

Результаты общих значений и результаты данных группы «сотрудников» согласованы, имеют отклонения 2–5% по большинству вопросов. Результаты ответов на вопросы групп состоящих на учете в СЗН и руководителей кадровых служб значительно отличаются, что говорит о том, что данные группы имеют свой собственный взгляд на деятельность СЗН, отличный от общепринятого.

Первый вопрос «От каких факторов зависит успех трудоустройства?» предполагает выявить мнение респондентов, насколько успех трудоустройства зависит от деятельности работников службы занятости. «Сотрудники» склонны считать, что успех трудоустройства в большей степени зависит от рыночной ситуации и личных качеств соискателя, «клиенты» в большей степени перекладывают ответственность за трудоустройство на работников СЗ (рис. 1).

Вероятно, это говорит о том, что «клиенты» хотят более «действенных» работников СЗ. Об этом же говорят работники кадровых служб, наиболее часто встречающееся определение по вопросу «Каким вы видите центр занятости нового поколения?» — «результативный». «Сотрудники» чаще указывают прилагательное «эффективный», что имеет несколько иное значение.

Обращают на себя внимание ответы «клиентов», состоящих на учете в СЗН. Результаты ответов характеризуют респондентов как группу в большинстве своем пассивную, не желающую обучаться, повышать свою квалификацию и самостоятельно активно действовать на рынке труда.

По вопросу о качестве вакансий группы «сотрудников» и руководителей кадровых служб согласованы во мнении, что уровень развития экономики, наличия условий для создания рабочих мест значительно влияют на качество вакансий (30% и 34%), но мнения значительно разделяются по зависимости качества вакансий от самих работодателей (46% и 32%). Руководители кадровых служб в большей степени готовы переложить ответственность за качество вакансий на общую ситуацию на рынке труда региона (27%), чем сотрудники ОИВ, МСУ, СЗН (23%) (рис. 2).

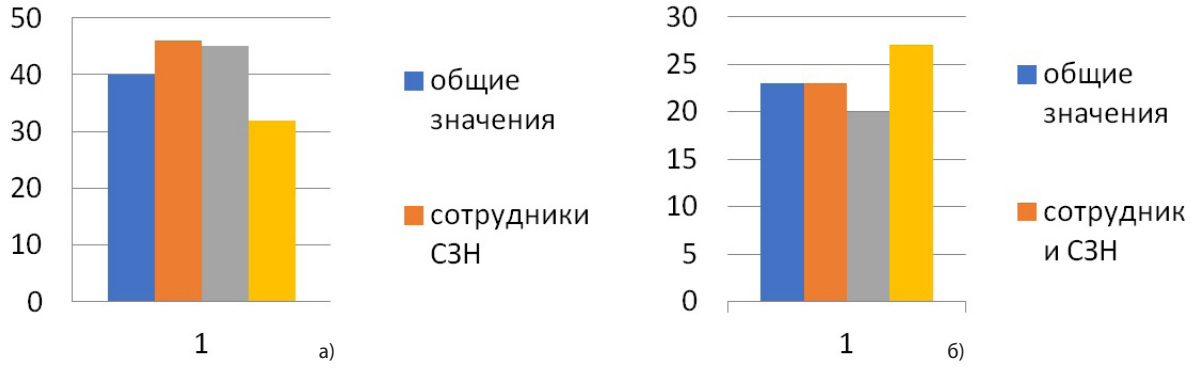

Рис. 2. Зависимость от различных условий качества вакансий: а) уровень развития экономики, наличие условий для создания рабочих мест; б) от общей ситуации на рынке труда региона

Fig. 2. Dependence on various conditions of job quality: a) the level of economic development, the availability of conditions for job creation; b) the general situation in the labor market of the region

Рис. 3. Помощь службы занятости населению в поиске работы: а) да, служба занятости помогает населению в поиске работы; б) да, но не для всех

Fig. 3. Assistance of the employment service to the population in finding a job: a) yes, the employment service helps the population in finding a job; b) yes, but not for everyone

И снова возникает ситуация, когда группы состоящих на учете в СЗН и руководителей кадровых служб возлагают ответственность за качество вакансий на работников службы занятости в большей степени (7% и 9%), чем сами сотрудники СЗН (4%). Можно предположить, что данные группы убеждены, что сотрудники службы занятости не дорабатывают, не результативны.

На вопрос «Считаете ли Вы, что служба занятости помогает населению в поиске работы?» из респондентов, состоящих на учете в СЗН, 71% ответили, что служба занятости реально помогает в поиске работы. Мнения других групп («сотрудников», руководителей кадровых служб) значительно менее оптимистичны. По их мнению, СЗ помогает, но не всем. Можно предположить, что, с учетом ранее выявленной личной пассивности группы состоящих на учете в СЗН, другие группы респондентов считают, что личная активность необходима для успеха на рынке труда (рис. 3).

Интерпретация результатов по вопросу «Какой категории посетителей, по Вашему мнению, служба занятости реально может помочь в поиске работы?» вызывает определенные затруднения. Большой процент респондентов выбрали ответ: «Квалифицированные специалисты, желающие найти новое место работы с более высокой заработной платой». Но личный опыт контрольной закупки показывает обратное — сотрудники СЗ регистрируют обращение, выдают имеющуюся информацию, но не предлагают дальнейшее сотрудничество и помощь. На наш взгляд, данный ответ можно интерпретировать как желательный, возможный, потенциальный в рамках активной политики рынка труда.

Если рассматривать службу занятости как «помогающую», то ответы «Иногородние граждане», «Не имеющие коммуникативных навыков» и «Получающие отказы в виду своего статуса» представляются более вероятными. Нужно отметить, что от 7% до 16% респондентов указали иные категории граждан, которым служба занятости может помочь.

При обращении в службу занятости по всем группам опрашиваемых внешний вид сотрудников и визуальное оснащение центра занятости не играет особой роли (6–14%). Варианты «Уровень комфорта в помещении для посетителей и работников центра занятости» выбрали от 36% до 50% респондентов, «Манера общения (уровень доброжелательности) сотрудника центра занятости с клиентами» — от 30% до 50% (30% результат группы состоящих на учете в СЗ). Варианты ответов «Время обслуживания» и «Техническое оснащение» набрали примерно одинаковое количество баллов (30–38%), т. е. это достаточно важные факторы, чтобы обратить на них внимание (рис. 4).

Заслуживает внимания результат по варианту «График работы центра занятости»: по всем группам процентное соотношение ровное (36–38%). Возникает вопрос, почему состоящих на учете в СЗ волнует график работы центров — они же безработные. Этот факт может быть сигналом к проверке. В статье «Направления оптимизации административных процессов (на примере службы занятости)» авторы пишут: «личная явка безработного в органы службы занятости в рабочее время косвенно свидетельствует о том, что данный гражданин по-прежнему является безработным и не получает пособие по безработице одновременно с зарплатой» (Дмитриев и др., 2018).

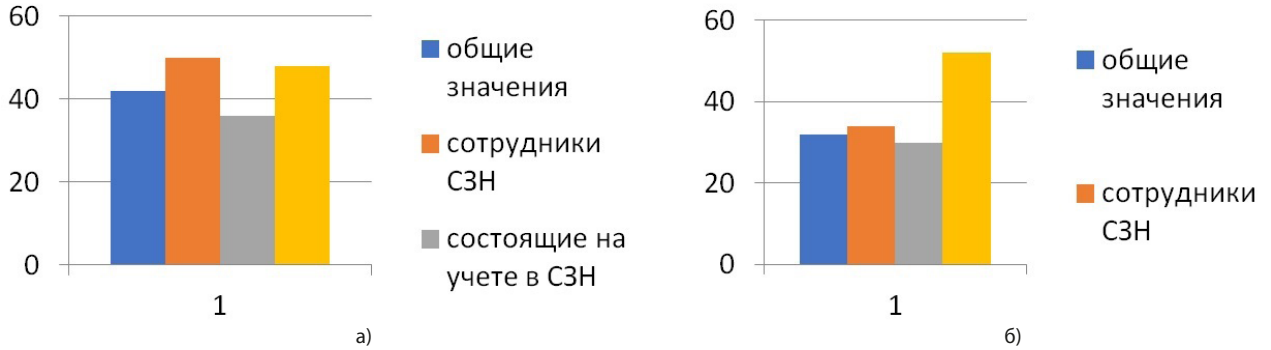

Рис. 4. Показатели, на которые больше всего обращают внимание посетители: а) уровень комфорта в помещении для посетителей и работников центра занятости; б) техническое оснащение центра занятости

Fig. 4. Indicators that visitors pay most attention to: a) the level of comfort in the room for visitors and employees of the employment center; b) technical equipment of the employment center

Перейдем к анализу анкет по возрастным признакам. Возрастной состав: 9% респондентов — в возрасте от 14 до 23 лет; 26% — от 24 до 33 лет; наиболее многочисленная группа опрошенных — от 34 до 43 лет — 27%; возрастная группа от 44 до 53 лет составила 18%, 20% участников опроса не указали свой возраст.

Тенденция ответов на вопрос «С Вашей точки зрения, от чего зависит успех трудоустройства?» сохраняется в различных группах респондентов: общие данные, группа сотрудников СЗН, наиболее многочисленная возрастная группа от 34 до 43 лет (рис. 5).

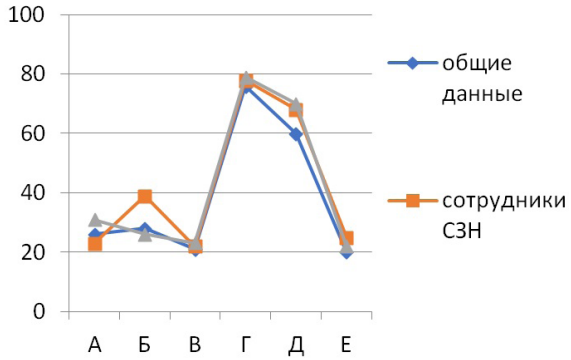

Рис. 5. Зависимость трудоустройства от службы занятости

Fig. 5. Dependence of employment on the employment service

Обращает внимание, что только 20–25% всех респондентов отметили ответы «Наличие вакансий с высокой квалификацией» и «Наличие вакансий, не требующих высокой квалификации», что несколько противоречит логике — при отсутствии вакансий вряд ли помогут необходимые знакомства, активность и профессионализм. Можно предположить, что большинство респондентов обращали внимание на собственные действия, ресурсы, а не на состояние рынка труда.

Чем моложе респондент, тем меньше надежд он возлагает на помощь работников службы занятости (рис. 6). Такая картина прослеживается примерно до 33 лет. Молодым людям свойственно возлагать надежды на необходимых знакомых, но самостоятельная активность ниже, чем в возрасте после 30 лет. При этом юные респонденты ставят на одну позицию активность поиска работы и профессиональные умения и навыки, в дальнейшем увидим, что с возрастом приоритет профессиональных знаний и навыков уменьшается.

Безусловно, молодежи свойственна определенная самонадеянность, при этом можно выявить возможные негативные тенденции: 1) молодые люди не владеют информацией об услугах службы

занятости; 2) молодые люди не видят в службе занятости партнера; 3) сотрудники службы занятости не готовы работать с молодежью.

Молодые и наиболее трудоспособные респонденты (34–43 года) готовы взять ответственность на себя, придают большую значимость профессиональным умениям и навыкам, но при этом ждут от работников службы занятости адекватных действий (рис. 7).

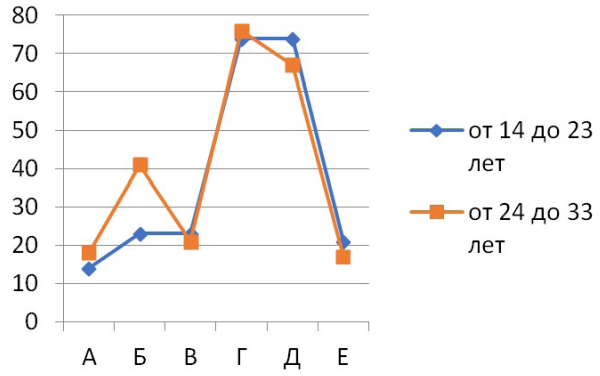

Рис. 6. Зависимость трудоустройства от службы занятости

Fig. 6. Dependence of employment on the employment service

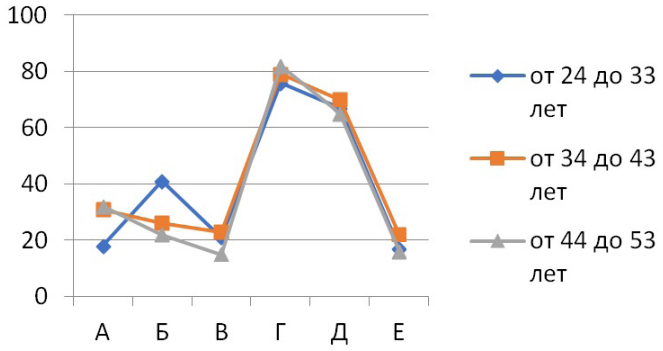

Рис. 7. Успех трудоустройства

Fig. 7. Employment success

Респондентов в возрасте от 44 до 53 лет характеризует умеренная самостоятельность и уверенность в самоценности профессиональных знаний и навыков, большая надежда на помощь и содействие работников службы занятости.

При ответах на вопрос «От чего (кого) зависит качество вакансий, по Вашему мнению?» общий тренд сохраняется для респондентов всех возрастных групп с небольшими отклонениями. Респонденты в возрасте от 14 до 23 лет более других возлагают ответственность за качество вакансий на работников службы занятости. Респонденты в возрасте от 34 до 43 лет более, чем другие, возлагают ответственность за качество вакансий на работодателей. Определенное отличие имеется по вариантам ответов «Зависимость качества вакансий от уровня развития экономики» и «Зависимость качества вакансий от ситуации на рынке труда региона». Все возрастные группы, кроме 34–43 года, в большей степени выбирают вариант «Зависимость качества вакансий от уровня развития экономики».

Возрастная группа 34–43 в большей степени выбирает вариант ответа «Зависимость качества вакансий от ситуации на рынке труда региона». Также для этой возрастной группы характерен более высокий уровень выбора ответа «Зависимость качества вакансий от работодателей» (рис. 8).

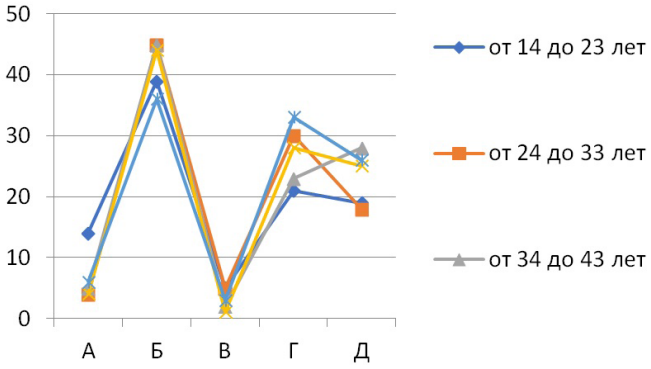

Рис. 8. Зависимость качества вакансий

Fig. 8. Dependence of the quality of vacancies

Обратим внимание на профессиональный состав данной возрастной группы: 73% респондентов возрастной группы 34-43 года — руководители, в том числе кадровых служб, работники ОИВ, МСУ, СЗН, т. е. знающие ситуацию изнутри, ко мнению которых имеет смысл прислушаться. Данный вывод подтверждается на рис. 9.

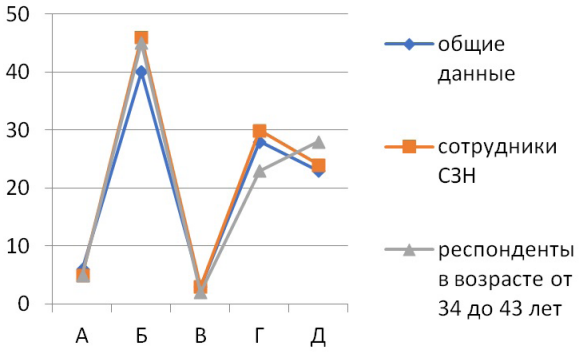

Рис. 9. Качество вакансий

Fig. 9. Quality of vacancies

Обратим внимание на еще один аспект данного вопроса – понятие «качество вакансий» требует внимательного рассмотрения и конкретизации, какие требования, показатели могут характеризовать данное понятие. Работодатели предприятий, кадровых служб и сотрудники службы занятости должны согласованно воспринимать характеристики вакансии, потому что качеству вакансии должны соответствовать и качества потенциальных работников.

При ответах на вопрос «Считаете ли Вы, что служба занятости помогает населению в поиске работы?» общий тренд сохраняется для респондентов всех возрастных групп с небольшими отклонениями. Возрастная категория респондентов от 14 до 23 лет не уверена, что служба занятости помогает населению найти работу, в этой группе более всех остальных встречается ответ «не задумывалась».

Если рассмотреть данный вопрос по группам «общие данные», «сотрудники СЗН», «респонденты в возрасте от 34 до 43 лет», то обращает на себя внимание практически полная идентичность тренда. Различие только по ответу «Да, но не для всех». Сотрудники СЗН чаще других выбирают именно этот ответ на 3 вопрос (рис. 10).

В зависимости от возраста мнения по вопросу «Какой категории посетителей, по Вашему мнению, служба занятости реально может помочь в поиске работы?» значительно различаются (рис. 11).

Похожие тренды ответов наблюдаются в группах респондентов (34–43; 44–53): служба занятости реально может помочь квалифицированным специалистам (29–31%); гражданам, не имеющим коммуникативных навыков общения с работодателями (23–25%); иногородним гражданам, не

знакомым с работодателями региона (16–18%); гражданам, получающим отказы в приеме на работу ввиду своего социального статуса (18–19%); иным посетителям (11–12%).

Группа респондентов от 14 до 23 лет считает, что служба занятости реально может помочь гражданам, получающим отказы в приеме на работу ввиду своего социального статуса (37%); на втором месте с большим отрывом — иногородние граждане, не знакомые с работодателями региона (23%); на третьем месте — граждане, не имеющие коммуникативных навыков общения с работодателями (21%); и только на четвертом месте — квалифицированные специалисты (14%). Считаем, что эта информация является одной из важнейших и ярко выраженных в анкете. Учащаяся молодежь воспринимает службу занятости только как организацию с социальными функциями «Помогай! Поддерживай!», работающую только с определенным контингентом, и абсолютно не воспринимает СЗН как организацию, реализующую активную политику на рынке труда.

Группа респондентов от 24 до 33 лет считает, что служба занятости реально может помочь квалифицированным специалистам (32%) и гражданам, получающим отказы в приеме на работу ввиду своего социального статуса (33%); иногородним гражданам (21%), гражданам, не имеющим коммуникативных навыков (14%). Представляет интерес анализ данных по этому вопросу в разрезе профессиональных групп (рис. 12).

Ответы групп «Общие данные», «Сотрудники СЗН», «Руководители кадровых служб» находятся в едином тренде. Несколько отличаются данные по группе «Руководители кадровых служб». Различия в ответах следующие: по иногородним гражданам руководители кадровых служб не настолько оптимистичны (11%), как сотрудники СЗН и ответы общих данных (18% и 16% соответственно); руководители кадровых служб считают, что служба занятости реально может помочь гражданам без коммуникативных навыков (23%), сотрудники СЗН и ответы общих данных по этой категории менее 20%.

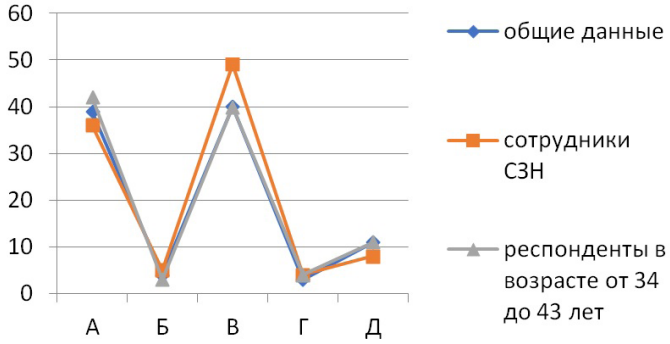

Рис. 10. Помощь службы занятости в поиске работы

Fig. 10. Employment service assistance in finding a job

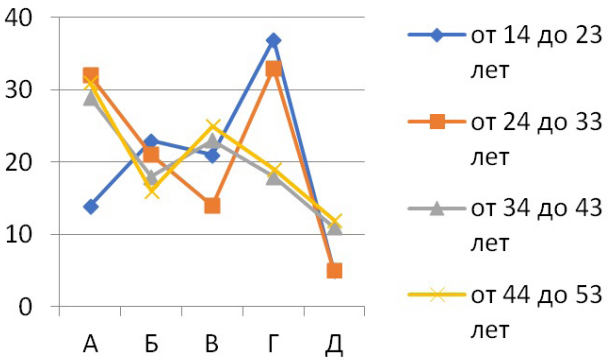

Рис. 11. Помощь службы занятости различным категориям посетителей

Fig. 11. Employment service assistance to various categories of visitors

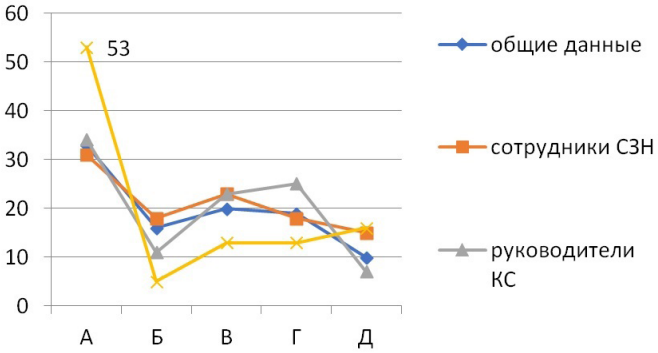

Рис. 12. Помощь службы занятости различным категориям посетителей в разрезе профессиональных групп

Fig. 12. Employment service assistance to various categories of visitors in the context of professional groups

Мнение группы состоящих на учете в СЗН: респонденты считают, что реальную помощь от СЗН могут получить только квалифицированные специалисты (53%), остальные группы граждан (13–16%).

По вопросу «Если Вы обратитесь в службу занятости, на что Вы обратите внимание прежде всего?» общая тенденция сохраняется для респондентов всех возрастных групп с небольшими отклонениями. Наиболее важным моментом для всех групп является уровень доброжелательности сотрудников ЦЗ (48–55%). На втором месте по значимости 2 ответа: «Уровень комфорта в помещении» и «Время обслуживания». Для возрастной группы 24–33 года время обслуживания значительно менее важно (35%), чем для других возрастных категорий (45–50%). На третьем месте — ответ «График работы центра занятости» (30–40%) (рис. 13).

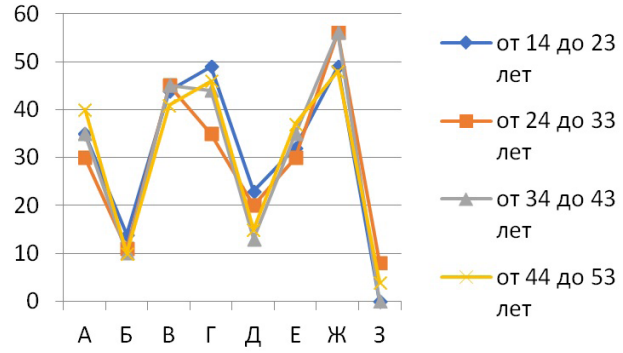

Рис. 13. Факторы, на которые чаще всего обращают внимание посетители

Fig. 13. Factors that visitors most often pay attention to

Для возрастной группы 14–23 года более других важно визуальное оформление центра. Посмотрим ответы на данный вопрос в разрезе профессиональных групп (рис. 14).

Интересно, что общий тренд поддерживается только общими данными и группой сотрудников СЗН, причем сотрудники СЗН придают гораздо большую важность таким моментам деятельности СЗ, как уровень комфорта, время обслуживания, визуальное оформление, уровень доброжелательности сотрудников.

Группа руководителей и руководителей кадровых служб единственная, которая указала на значимость технического оснащения центра занятости (более 50%, во всех остальных группах до 35%). Уровень доброжелательности руководителей не волнует, это объективно понятно, т. к. вероятнее всего работники службы занятости обращаются к руководителям как просители и уровень доброжелательности всегда высокий.

Респондентов, состоящих на учете в СЗН, волнуют только два момента — график работы центра занятости и уровень комфорта в помещении.

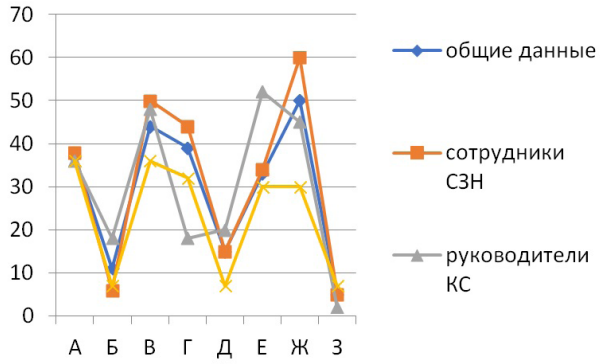

Рис. 14. Факторы, на которые чаще всего обращают внимание посетители в разрезе профессиональных групп

Fig. 14. Factors that visitors most often pay attention to in the context of professional groups

Выводы

По результатам анализа состояния и деятельности в рассматриваемый период службы занятости населения можно сделать следующие выводы, которые, несомненно, будут актуальны и в настоящее время, несмотря на реформирование СЗ:

— необходимы разработка и внедрение клиентоориентированного подхода к работе с различными группами населения с учетом возрастных характеристик;

— представляется необходимым сделать акцент на технологии работы с молодежью, обратить внимание, что профессиональные знания и умения для молодежи имеют тот же приоритет, что и личная жизненная активность;

— люди старшего поколения также являются будущим ресурсом рынка труда, но подходы к работе с ними должны быть другими.

Источники

Варфоломеева М. Ю. (2018) Управление качеством устойчивого развития административно-территориальных образований: автореф. дис... канд. экон. наук: 08.00.05 / М. Ю. Варфоломеева, С.-Петерб. гос. экон. ун-т. СПб., 22 с.
Государственная программа Российской Федерации «Содействие занятости населения» [Электронный ресурс]. URL: https://rosmintrud.ru/ministry/programms/3/1, свободный (дата обращения: 12.02.2022).
Дмитриев М. Э., Золотарева А. Б., Крапиль В. Б. (2018) Направления оптимизации административных процессов (на примере службы занятости). Вопросы государственного и муниципального управления, № 1, с. 7–28.
Дымный С. С. (2019) Развитие экономического управления качеством в государственном учреждении на основе внутреннего контроля: автореф. дис... канд. экон. наук: 08.00.05 / С. С. Дымный, Санкт-Петербургский государственный экономический университет. СПб., 25 с.
Маслов Д. В., Дмитриев М. Э., Айвазян З. С. (2018) Отдельные аспекты трансформации государственного управления: процессы и качество: аналитический обзор ; под общ. ред. М.О. Комина. М., РАНХиГС, 58 с.
Национальный проект «Производительность труда и поддержка занятости» [Электронный ресурс]. URL: http://rspb.ru/nacionalnye-proekty/nacionalnyj-proekt-proizvoditelnost-truda-i-podderzhka-zanyatosti/, свободный (дата обращения: 12.02.2022).
Патласов О. Ю. (2006) Маркетинговое управление рынком труда [Электронный ресурс]. 2-е изд., доп. и перераб. Омск, ОмГАУ-ОГИ, 944 с. URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=25432781.
Патласов О. Ю. (2020) Маркетинг персонала [Электронный ресурс]. 2-изд. стер. М., Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 384 с. URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=43000888
Чиркова О. А. (2018) Оценка эффективности и совершенствования механизма реализации стратегических программ развития муниципальных образований (на материалах г. Рубцовска): автореф. дис... канд. экон. наук: 08.00.05 / О. А. Чиркова, Алтайский государственный университет. Барнаул, 22 с.
Хаирова С. М., Зарипова Р. Х., Калугин В. Е., Хаиров Б. Г. (2020). Методы менеджмента качества в государственном управлении. Наука о человеке: гуманитарные исследования, том 14, № 3, с. 208–215. DOI: 10.17238/issn1998-5320.2020.14.3.25.

References

Chirkova O. A. (2018) Otsenka effektivnosti i sovershenstvovaniya mekhanizma realizatsii strategicheskikh programm razvitiya munitsipal'nykh obrazovaniy (na materialakh g. Rubtsovska) [Evaluation of the effectiveness and improvement of the mechanism for the implementation of strategic programs for the development of municipalities (on the materials of the city of Rubtsovsk): abstr. dis. ... Cand. of Ec. sci.: 08.00.05, O. A. Chirkova, Altai State University. Barnaul, 22 p. (In Russian).

Dmitriyev M. E., Zolotareva A. B., Krapil' V. B. (2018) Napravleniya optimizatsii administrativnykh protsessov (na primere sluzhby zanyatosti) [Directions of optimization of administrative processes (on the example of the employment service)] Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya – Issues of State and Municipal Management, no. 1, pp. 7–28 (In Russian).
Dymnyy S. S. (2019) Razvitiye ekonomicheskogo upravleniya kachestvom v gosudarstvennom uchrezhdenii na osnove vnutrennego kontrolya [The development of economic quality management in a public institution based on internal control] : abstr. dis. ... Cand. of Ec. sci.: 08.00.05 / S. S. Dymny; St. Petersburg State University of Economics. St. Petersburg, 25 p. (In Russian).
Gosudarstvennaya programma Rossiyskoy Federatsii "Sodeystviye zanyatosti naseleniya" [The State program of the Russian Federation "Promotion of employment"]. Available at: https://rosmintrud.ru/ministry/programms/3/1 (In Russian).
Khairova S. M., Zaripova R. Kh., Kalugin V. Ye., Khairov B. G. (2020). Quality management methods in public administration. The Science of Person: Humanitarian Researches, vol. 14, no. 3, pp. 208–215. DOI: 10.17238/issn1998-5320.2020.14.3.25 (In Russian).
Maslov D. V., Dmitriyev M. E., Ayvazyan Z. S. (2018) Otdel'nyye aspekty transformatsii gosudarstvennogo upravleniya: protsessy i kachestvo: analiticheskiy obzor [Some aspects of the transformation of governance: processes and quality: an analytical overview] ; under the general ed. of M. O. Comyn. Moscow, Ranepa, 58 p. (In Russian).
Natsional'nyy proyekt "Proizvoditel'nost' truda i podderzhka zanyatosti" [National project "Labor productivity and employment support"]. Available at: http://rspb.ru/nacionalnye-proekty/nacionalnyj-proekt-proizvoditelnost-truda-i-podderzhka-zanyatosti/ (In Russian).
Patlasov O. Yu. (2006) Marketingovoye upravleniye rynkom truda [Marketing management of the labor market]. 2nd ed., add. and reworked. Omsk, OmGAU-OGI, 944 p. Available at: https://elibrary.ru/item.asp?id=25432781 (In Russian).
Patlasov O. Yu. (2020) Marketing personala [Personnel marketing]. 2nd ed. Moscow, Publishing and Trade Corporation "Dashkov and K", 384 p. Available at: https://elibrary.ru/item.asp?id=43000888 (In Russian).
Varfolomeeva M. Yu. (2018) Upravleniye kachestvom ustoychivogo razvitiya administrativno-territorial'nykh obrazovaniy [Quality management of sustainable development of administrative-territorial entities]: abstr. dis. ... cand. of Ec. sci: 08.00.05 / M. Yu. Varfolomeeva, St. Petersburg State University of Economics. St. Petersburg, 22 p. (In Russian).

Информация об авторах

Хаирова Саида Миндуалиевна

Доктор экономических наук, профессор, зав. кафедрой управления качеством и производственными системами. Сибирский государственный автомобильно-дорожный университет (СибАДИ) (644080, РФ, г. Омск, пр. Мира, 5). ORCID ID: http://orcid.org/P-1947-2017. Scopus Author ID: 56328674100. E-mail: saida_hairova@mail.ru

Калугин Владимир Евгеньевич

Кандидат технических наук, доцент кафедры управления качеством и производственными системами. Сибирский государственный автомобильно-дорожный университет (СибАДИ) (644080, РФ, г. Омск, пр. Мира, 5). E-mail:kve3012@mail.ru

Author`s information

Saida M. Khairova

Dr. Sc. (Econ.), Professor, Head of the Department "Quality Management and Production Systems". The Siberian State Automobile and Highway University (5 Mira Ave., Omsk, 644080, Russian Federation). ORCID ID: http://orcid.org/P-1947-2017. Scopus Author ID: 56328674100. E-mail: saida_hairova@mail.ru

Vladimir Ye. Kalugin

Cand. Sc. (Engineering), Associate Professor of the Department "Quality Management and Production Systems". The Siberian State Automobile and Highway University (5 Mira Ave., Omsk, 644080, Russian Federation). E-mail: kve3012@mail.ru