Приложение

к приказу Министерства труда
 и социальной защиты
Российской Федерации

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_

**Изменения,**

**которые вносятся в приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 апреля 2019 г. № 302 «Об утверждении Единых требований к организации деятельности органов службы занятости»**

1. В пунктах 2 и 4 приказа и по тексту Единых требований к организации деятельности органов службы занятости (далее – Единые требования) слова «федеральный проект «Поддержка занятости и повышение эффективности рынка труда для обеспечения роста производительности труда»» в соответствующих падежах и числе заменить словами «федеральный проект «Содействие занятости», слова «национальный проект «Производительность труда и поддержка занятости» заменить словами «национальный проект «Демография» в соответствующих падежах и числе.

3. Пункт 3 приказа изложить в следующей редакции:

«3. Департаменту занятости населения и трудовой миграции (М.В. Кирсанов) ежегодно до 16 марта обеспечить дополнение Единых требований рекомендуемыми направлениями мероприятий плана перспективного развития центров занятости населения, в которых реализуются проекты по модернизации, на текущий год с учетом обобщения достигнутых результатов реализации планов перспективного развития за предшествующий период и планируемых действий для поэтапной отработки повышения эффективности деятельности центров занятости населения, в которых реализуются проекты по модернизации населения.».

4. Пункт 1 Единых требований изложить в следующей редакции:

«1. Единые требования к организации деятельности органов службы занятости направлены на обеспечение единых подходов при осуществлении мероприятий по повышению эффективности деятельности службы занятости в центрах занятости населения, в которых реализуются проекты по модернизации в рамках федерального проекта «Содействие занятости» национального проекта «Демография».

5. Пункт 18 Единых требований после слов «с гражданами и работодателями» дополнить словами «, оборудование помещения системой видеоконференцсвязи для проведения дистанционных занятий».

6. Подпункты «а», «б» пункта 40 изложить в следующей редакции:

«а) современные требования в рамках новой модели деятельности центров занятости населения, в которых реализуются проекты по модернизации;

нормативно-правовое регулирование деятельности органов службы занятости;

реализация принципов проактивности, клиентоориентации и профессионализма в деятельности центра занятости населения;

лучшие практики органов службы занятости субъектов Российской Федерации, опыт реформирования служб труда и занятости в мире; управление клиентским опытом заказчиков и партнеров, работающих на рынке труда;

маркетинг существующих государственных услуг и формирование предложений по их расширению в части решения проблем граждан, организаций, отраслей и регионов;

анализ ситуации на региональных и общероссийском рынках труда, количественной и качественной потребности в кадрах, в том числе перспективной;

проблемы обеспечения предприятий высококвалифицированными кадрами;

современный рынок труда: основные тенденции развития;

современные модели и инструменты профориентационной деятельности;

компетенции как основа профессиональной деятельности;

инструменты и методы оценки компетенций, технология ассессмент-центра;

формирование позитивного имиджа службы занятости, расширение комплекса оказываемых услуг;

пути повышения эффективности деятельности центра занятости населения, принципы «бережливого производства»;

эмоциональная компетентность профессии, профилактика эмоционального «выгорания» работников центра занятости населения;

б) формирование эффективной системы взаимодействия с гражданами: основы консультирования, проектирование и формирование индивидуальной траектории карьеры, эффективные приемы делового общения с гражданами на разных этапах сопровождения;

навыки разъяснения политики занятости населения, работа с индивидуальными планами самостоятельного поиска работы;

особенности работы с гражданами, испытывающими трудности в поиске работы, и категориями с особыми потребностями;

основы психологического консультирования, управление конфликтами, работа с трудными клиентами;

навыки работы с возражениями, эффективные методы убеждающего воздействия;

основы психологической поддержки и психологического консультирования безработных граждан;

расширение целевой аудитории, основы первичного и углубленного профилирования граждан (критерии сегментации, психотипы личности, оценка компетенций, целеполагание);

составление профиля компетенций гражданина, определение адресного перечня актуальных услуг (комплекса услуг) с учетом профильной группы клиента);

практикум по подготовке скриптов (сценариев) взаимодействия работников центров занятости населения, в которых реализуются проекты по модернизации с гражданами при предоставлении комплекса услуг в рамках пилотных жизненных ситуаций;

практикум по анализу и корректировке резюме клиентов;

основы повышения мотивации клиентов;

работа с цифровыми платформами поиска работы;

помощь клиентам в освоении цифровых инструментов трудоустройства;

внутренняя сеть для обеспечения работы работников центров занятости и поддержки процессов;

принципы информационной безопасности и работы с персональными данными;».

7. В пункте 41 Единых требований слова «не менее 32» заменить словами «не менее 16».

8. Приложение № 1 к Единым требованиям изложить в следующей редакции:

«Приложение № 1

к Единым требованиям

к организации деятельности

органов службы занятости,

утвержденным приказом

Минтруда России

от 29 апреля 2019 г. № 302

Внедрение Единых требований осуществляется в соответствии с планом перспективного развития центров занятости населения, в которых реализуются проекты по модернизации, утверждаемым уполномоченным исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, по следующим основным рекомендуемым направлениям:

1) текущий и капитальный ремонт (включая разработку дизайн-макета) зданий и помещений центров занятости населения, в которых реализуются проекты по модернизации;

2) оснащение рабочих мест работников центров занятости населения, в которых реализуются проекты по модернизации, с учётом обеспечения уровня комфортности, в том числе:

оборудование зоны цифровых сервисов;

обустройство зон первичного приема, включая оборудование рабочих мест работников;

обустройство зон индивидуальной работы с работодателями и с гражданами, включая оборудование рабочих мест работников;

обустройство и оборудование зоны групповых занятий с гражданами;

3) внедрение фирменного стиля оформления центров занятости населения, в которых реализуются проекты по модернизации, в том числе:

изготовление полиграфической продукции, предназначенной для информирования граждан и работодателей об услугах и мерах поддержки, предоставляемых в центрах занятости населения, в которых реализуются проекты по модернизации;

разработка и реализация комплекса мер информационно-коммуникационной политики (обеспечение коммуникационной кампании, в том числе в средствах массовой информации);

изготовление и установка средств навигации, табличек и вывесок;

обеспечение работников центров занятости населения, в которых реализуются проекты по модернизации, униформой;

приведение сайтов в соответствие брендбуку «Работа России»;

4) внедрение принципов и инструментов бережливого производства, оптимизация процессов, разработка и внедрение технологических схем предоставления услуг с учетом жизненных ситуаций граждан и бизнес-ситуаций работодателей, в том числе:

разработка и внедрение пилотных комплексов услуг, оказываемых в соответствии с «жизненными ситуациями» и «бизнес-ситуациями»;

включение в комплексы услуг, оказываемых в соответствии с «жизненными ситуациями» и «бизнес-ситуациями», при необходимости дополнительных услуг, в том числе оказываемых внешними поставщиками; определение порядка взаимодействия с внешними поставщиками при оказании услуг;

запуск процессов оказания дополнительных услуг внешних поставщиков на базе центров занятости населения, в которых реализуются проекты по модернизации (по итогам проведения апробации);

разработка, апробация и внедрение новых сервисов центров занятости населения, в которых реализуются проекты по модернизации, для граждан и работодателей;

организация проведения апробации проектов новых стандартов в области содействия занятости (целевых модельных полномочий) и иных централизованных документов, регулирующих деятельность модернизированной службы занятости населения нового типа;

5) организация внедрения и распространения единых требований на территории субъекта Российской Федерации, включая в том числе разработку, внедрение и организационно-методическое сопровождение функционирования автоматизированных информационных систем, задействованных в деятельности центров занятости населения, в которых реализуются проекты по модернизации, создание и обеспечение работы каналов связи (за исключением их текущего содержания), используемых центрами занятости населения, в которых реализуются проекты по модернизации, защищенных в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере защиты информации, в том числе:

обустройство зоны цифровых сервисов с достаточным количеством рабочих мест и пропускной способностью каналов связи, позволяющим обслужить планируемый поток подачи заявлений на получение государственной услуги по содействию в поиске подходящей работы через личный прием;

доработка информационных систем центров занятости населения, в которых реализуются проекты по модернизации, для обеспечения взаимодействия с единой платформой на базе информационно-аналитической системы Общероссийская база вакансий «Работа в России»;

доработка и организационно-методическое сопровождение функционирования региональных автоматизированных информационных систем с целью предоставления государственной услуги содействия гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников через информационно-аналитическую систему Общероссийская база вакансий «Работа в России» в электронной форме и автоматизации информационного обмена между региональной и федеральной системой;

регистрация центра занятости населения, в котором реализуются проекты по модернизации, в качестве центра обслуживания единой системы идентификации и аутентификации;

проработка стандарта цифрового центра занятости населения и реализация пилотного проекта по его созданию на территории субъекта Российской Федерации;

мотивационные мероприятия для сотрудников, посвященных теме повышения качества клиентского опыта (форумы, семинары, фестивали, конкурсы и пр.);

6) формирование системы контроля и оценки качества предоставления государственных услуг в центрах занятости населения, в которых реализуются проекты по модернизации, в том числе:

методическое обеспечение формирования системы контроля и оценки качества предоставления комплексов услуг, включая разработку правовой базы для ключевых показателей эффективности центра занятости населения, в котором реализуются проекты по модернизации, отделов и работников такого центра, сбора и обработки информации для расчета данных ключевых показателей эффективности;

оборудование системы управления электронной очередью и системой сбора обратной связи о качестве предоставляемых услуг центром занятости населения, в котором реализуются проекты по модернизации (планшеты или иные средства сбора информации);

мероприятия по формированию системы измерения качества клиентского опыта, включающих в себя мониторинг открытых источников (средства массовой информации, социальные сети и т.п.), внедрение новых методик для оценки качества клиентского опыта и др.

мероприятия по повышению мотивации граждан к выражению обратной связи о работе центров занятости населения, в которых реализуются проекты по модернизации (через изготовление и распространение информационных печатных, аудио- и видеоматериалов, публикации в средствах массовой информации, социальные сети, официальный сайт центра занятости населения, в котором реализуются проекты по модернизации, баннеры на партнерских ресурсах, цифровые помощники (чат-боты и пр.) и иные каналы);

7) направление на обучение по программам обучения, реализуемым на федеральном уровне: руководителей, заместителей руководителей, работников центров занятости населения, в которых реализуются проекты по модернизации.».

9. Приложение № 2 к Единым требованиям изложить в следующей редакции:

«Приложение № 2

к Единым требованиям

к организации деятельности

органов службы занятости,

утвержденным приказом

Минтруда России

от 29 апреля 2019 г. № 302

**ПРИМЕРНАЯ СХЕМА РАЗМЕЩЕНИЯ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЗОН В ПОМЕЩЕНИИ ЦЕНТРА ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ, В КОТОРЫХ РЕАЛИЗУЮТСЯ ПРОЕКТЫ**

**ПО МОДЕРНИЗАЦИИ**



».