

Морозова А.В.
Студентка
Казанский ГМУ
Россия, Казань

АНАЛИЗ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОБЛАСТИ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ, ОКАЗЫВАЕМЫХ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

Аннотация: В статье рассматривается нормативно-правовая база, определяющая термины «государственная услуга» и «предоставление государственных услуг в электронном виде», а также вопросы повышения качества оказания государственных услуг в области занятости населения в электронном виде. Определено понятие «электронное правительство». Рассмотрены процессы формирования электронного правительства на современном этапе. Проанализированы цели и задачи формирования электронного правительства. Рассмотрены особенности предоставления государственных услуг единым порталом государственных услуг на основе многофункциональных центров, а также предоставление государственных услуг с использованием сети Интернет.

Ключевые слова: занятость, государственная услуга, предоставление государственных услуг в электронной форме, электронный документ, системы электронного документооборота.

Keywords: employment, public service, provision of state services in electronic form, electronic document, electronic document management systems.

**Предоставление услуг в области занятости населения,
оказываемых в электронном виде**

Государственная услуга – это деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

Повышение качества оказания государственных услуг – является одной из важнейших задач государства. Одним из основных критериев является доступность. В настоящее время разрабатывается множество программ для улучшения предоставления государственных услуг. Оценка качества предоставления государственных услуг осуществляется по следующим критериям: время предоставления услуги; время ожидания в очереди; соблюдение профессиональной этики и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении услуги; комфорт и условия в помещении, в котором предоставляется услуга; доступность информации о порядке предоставления государственных услуг.

В современных условиях важной областью стало информационное обеспечение, которое состоит в сборе и переработке информации, необходимой для принятия обоснованных управленческих решений. Передача информации о положении и деятельности организации на высший уровень управления и взаимный обмен информацией между всеми взаимосвязанными подразделениями организации осуществляются на базе современной электронно-вычислительной техники и информационными системами.

Для оценки имиджа органов службы занятости применяются показатели, характеризующие уровень обращаемости в органы службы занятости, качество заявленных в органы службы занятости вакансий, обеспечение перехода на электронные формы взаимодействия и взаимодействие с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг – повышение уровня доверия к деятельности государства в целом, и к системе предоставления государственных услуг в частности.

Что касается государственных услуг, предоставление которых осуществляется в электронном виде, здесь гражданам предоставляется возможность оценить их на всех этапах предоставления государственной услуги.

Особое внимание уделяется развитию электронных сервисов службы занятости, что, в свою очередь, повышает оперативность и доступность государственных услуг. С этой целью организовано электронное информирование клиентов в помещениях центров занятости населения (ЦЗН) (через электронные информационные киоски, «бегущие строки, телефонное авто информирование и др.), а также через электронные СМИ (телевидение и радио), сеть Интернет.

Востребованность электронного ресурса обусловлена переходом ЦЗН на модернизированную 8-ю версию программного комплекса «Катарсис», что позволило подключить киоски непосредственно к базе данных вакансий, которая оперативно обновляется в ежедневном режиме. Кроме того, были выделены средства на ремонт значительного числа информационных киосков, и они заработали с лета в полную силу во всех ЦЗН. Так что граждане смогли самостоятельно более активно пользоваться электронным ресурсом, соответственно количество обращений по данному вопросу к специалистам горячих линий уменьшилось. Тем не менее, значительное число обращений от населения регистрируется на телефоны

горячих линий: единого контакт-центра краевой службы и на горячие линии в ЦЗН территорий.

Так специалисты этих сервисов дали квалифицированные ответы на огромное количество звонков граждан и работодателей. Новация в том, что на интерактивном портале теперь можно получать ряд государственных услуг в электронном виде. Это дало отличный эффект - повысилась оперативность предоставления государственных услуг, требующих межведомственного взаимодействия, упростились процедуры доступа к государственным услугам, повысилась экстерриториальность при предоставлении государственных услуг в области содействия занятости населения.

Интерактивный портал обновляется ежедневно, что позволяет оперативно информировать население о вакансиях, о ситуации на рынке труда, об услугах органов службы занятости, о востребованных профессиях, о положительном опыте реализации государственных программ и т.п.

Граждане имеют возможность:

- подать заявление в электронном виде на предоставление государственных услуг: поиск подходящей работы, участие в оплачиваемых общественных работах, временное трудоустройство, профессиональная ориентация, профессиональное обучение и дополнительное профобразование, содействие самозанятости безработных граждан, информирование о положении на рынке труда субъекта РФ;
- предварительно записаться на прием к специалисту службы занятости населения;
- разместить личное резюме;
- получить приглашение на собеседования от работодателей;
- просмотреть ход взаимодействия со службой занятости и назначенные посещения;

- получить перечень вариантов подходящей работы в электронном виде.

На Портале работодатели могут получить государственные услуги: содействие в подборе необходимых работников; информирование о положении на рынке труда субъекта РФ; уведомительная регистрация коллективных договоров, а также они могут предоставлять сведения о высвобождении работников, отчеты о выполнении условий квотирования, сведения о вакансиях, табели учета рабочего времени и др.

Для получения на портале государственной услуги в электронном виде гражданам и работодателям необходимо создать свой личный кабинет. Для входа в него можно использовать учетную запись портала gosuslugi.ru или пройти регистрацию непосредственно на интерактивном портале по труду и занятости населения при посещении ЦЗН, что позволит совершать юридически значимые действия: подавать заявления на получение государственных услуг федерального, регионального, муниципального уровня; отправлять официальные запросы в различные ведомства, принимать участие в электронных голосованиях и т.д.

Оказание электронных услуг в сфере занятости населения - стратегическая цель, которая определена государством для предоставления услуг в наиболее оперативной, удобной и доступной форме. Переход на оказание услуг в электронном виде предусматривает, в частности, организацию информационного обмена между работодателями и службой занятости в электронном виде и является одним из этапов создания «Электронного правительства».

Сегодня государственная служба занятости предлагает целый ряд технологий, связанных с подбором работы:

- непосредственное трудоустройство в центрах занятости;
- размещение вакансий на порталах и в средствах массовой информации;
- встречи с работодателями на ярмарках вакансий;

- WEB-собеседования с работодателями из других городов и районов края;
- получение информации о вакансиях с помощью мобильных центров занятости, выезжающих в отдаленные, труднодоступные населенные пункты.

Программный продукт, ориентированный на передачу информации через сеть Интернет по защищенным каналам, имеет ряд весомых преимуществ. Возможность отправить информацию с рабочего места, импортировать данные из справочников; а также отсутствие необходимости хранить данные на бумажных носителях - все это положительно скажется на скорости принятия решений и повышении качества оказываемых услуг.

Обычно внедрение системы «электронного набора персонала» начинается с сайта. Он позволяет потенциальным соискателям получить информацию о корпоративной культуре компании, преимуществах работы, имеющихся вакансиях, а также подать заявление о приеме на работу в стандартной форме и сообщить о своей квалификации, отвечая на вопросы, помогающие сотруднику отдела кадров предварительно ознакомиться с профессиональными и личными качествами человека.

Таким образом, использование интернет-проектов позволяет более эффективно и качественно оказывать услуги населению в сфере занятости. Анализируя различные инновационные технологии и их роль в решении проблемы занятости населения, наиболее перспективными являются новые информационные и коммуникационные технологии. Они открывают большие возможности для новых форм организации труда и занятости. Причем спектр таких возможностей значительно расширяется - нововведения воздействуют на все сферы жизни людей, семью, образование, работу, географические границы человеческих общностей и т.д. Эффективное использование этих возможностей является актуальнейшей задачей сегодняшнего дня.

Список использованных источников

1. Базыленко Т. В. Влияние службы занятости на предпринимательскую активность безработных // Человек и труд. 2015. № 5. С. 28–32.
2. Былков В.Г. Рынок труда и развитие занятости населения. / Учеб. пособие. - Иркутск: Изд-во БГУ, 2017. – 248 с.
3. Гомалеев А.О., Корнеева Р.В. Оценка качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти // Новая наука: Стратегии и векторы развития. – 2016. – № 118-1. – с. 76-82.
4. Иванов В. В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В. В. Иванов, А. Н. Коробова. М.: ИНФРА-М, 2013. 383 с.
5. Носырева И.Г., Белобородова Н.А. Особенности внедрения профессионального стандарта «Специалист по оказанию государственных услуг в области занятости населения» // Труд и социальные отношения. – 2018. – № 3. – с. 63-80.

Morozova A.V.

Analysis of the provision of services in the field of employment of the population, provided in electronic form

Resume: The article examines the regulatory framework that defines the terms "public service" and "provision of public services in electronic form", as well as issues of improving the quality of public services in the field of employment in electronic form. Defined the concept of "electronic government". The processes of formation of electronic government at the present stage are considered. The goals and objectives of the formation of electronic government are analyzed. The features of the provision of public services by a single portal of public

services based on multifunctional centers, as well as the provision of public services using the Internet are considered.