

Секция «Актуальные проблемы и тенденции правового регулирования в сфере государственного и муниципального управления»

Дигитализация в службах занятости населения: вызов или шанс (анализ услуг, предлагаемых клиенту)

Научный руководитель – Попова Светлана Сергеевна

Недров А.А.¹, Шевчук А.Р.², Гохштанд Е.В.³, Бойко С.А.⁴

1 - Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет государственного управления, Москва, Россия, *E-mail: NedrovAA@sra.msu.ru*; 2 - Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет государственного управления, Москва, Россия, *E-mail: andrew1873@rambler.ru*; 3 - Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет государственного управления, Москва, Россия, *E-mail: gokhshtande@gmail.com*; 4 - Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет государственного управления, Москва, Россия, *E-mail: boiko-sw@yandex.ru*

В условиях повсеместной цифровизации деятельность служб занятости не может оставаться в стороне. Изменение механизмов поиска работы и подбора персонала, расширение возможностей трудоустройства лиц с особыми потребностями, недостаток квалифицированных кадров, перевод оказания услуг в электронную форму - все это влечет необходимость пересмотра организации деятельности служб занятости. Стоит отметить, что изучение и дальнейшее внедрение цифровых технологий в службах занятости РФ необходимо, поскольку они является одним из ключевых факторов ускоренного развития экономики страны, удовлетворения потребностей граждан в нахождении интересующей их работы и получения услуг в максимально короткие сроки.

Целью проекта является выявление проблем, препятствующих дигитализации деятельности служб занятости в РФ, в том числе при оказании услуг, и выработка предложений, направленных на устранение обнаруженных неполадок или смягчение негативных последствий их проявления. Для достижения данной цели была разработана дорожная карта.

В исследовании используются как эмпирические (интервью и опросы целевых групп населения), так и теоретические (изучение нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность служб занятости; контент-анализ сайтов служб занятости; изучение и анализ программного обеспечения, используемого службами занятости) методы.

В качестве регионов для исследования выбраны субъекты Российской Федерации, входящие в состав Центрального и Уральского федеральных округов (18 и 6 субъектов Российской Федерации соответственно).

В рамках проекта был проведен контент-анализ сайтов служб занятости, организованы опросы в электронной форме для трёх групп населения: представителей служб занятости, граждан и работодателей. Такой подход позволил рассмотреть проблемный вопрос с разных позиций и выявить не очевидные на первый взгляд закономерности. Данные, полученные в результате контент-анализа сайтов служб занятости, сведены в единую таблицу и визуализированы. В результате стало возможным указать сильные и слабые стороны служб занятости субъектов, учувствовавших в исследовании. Опросы населения помогли ответить на ряд вопросов: какая категория людей чаще всего пользуется службами занятости; насколько востребованы предоставляемые услуги; какая форма предоставления услуг наиболее предпочтительна, а также на некоторые другие.

Исследование выявило организационные и технические трудности дигитализации деятельности служб занятости, а также проблемы ее нормативного регулирования. На основании полученных данных, командой проекта были подготовлены предложения по совершенствованию деятельности служб занятости.