

*Попова С.С., Бойко С.А., Гохитанд Е.В., Недров А.А., Шевчук А.Р.*

### **Цифровизация службы занятости населения<sup>1</sup>**

*Попова Светлана Сергеевна* — кандидат юридических наук, доцент кафедры правовых основ управления, факультет государственного управления, МГУ имени М.В. Ломоносова, Москва, РФ.

E-mail: [popova@spa.msu.ru](mailto:popova@spa.msu.ru)

SPIN-код РИНЦ: [3745-9618](#)

*Бойко Светлана Алексеевна* — студент, факультет государственного управления, МГУ имени М.В. Ломоносова, Москва, РФ.

E-mail: [boiko-sw@yandex.ru](mailto:boiko-sw@yandex.ru)

SPIN-код РИНЦ: [5987-8509](#)

*Гохитанд Екатерина Витальевна* — студент магистратуры, факультет государственного управления, МГУ имени М.В. Ломоносова, Москва, РФ.

E-mail: [gokhshtande@gmail.com](mailto:gokhshtande@gmail.com)

SPIN-код РИНЦ: [7575-7992](#)

*Недров Артем Анатольевич* — студент магистратуры, юридический факультет, МГУ имени М.В. Ломоносова, Москва, РФ.

E-mail: [art010998@yandex.ru](mailto:art010998@yandex.ru)

SPIN-код РИНЦ: [1108-6341](#)

*Шевчук Андрей Русланович* — студент магистратуры, факультет государственного управления, МГУ имени М.В. Ломоносова, Москва, РФ.

E-mail: [andrew1873@rambler.ru](mailto:andrew1873@rambler.ru)

SPIN-код РИНЦ: [7197-6956](#)

#### **Аннотация**

В статье отражены результаты исследования, проведенного российской стороной в рамках Международного научно-образовательного проекта по управлению эффективностью служб занятости в России (Факультет государственного управления МГУ имени М.В. Ломоносова) и Германии (Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA)) в 2019 – первой половине 2020 года. Целью исследования является выявление проблем, препятствующих повышению эффективности деятельности служб занятости в условиях цифровизации, в первую очередь при оказании государственных услуг, и выработка предложений, направленных на повышение эффективности и востребованности государственных услуг, оказываемых службами занятости. Предметом настоящей статьи является оценка способов оказания государственных услуг службами занятости и перспектив оказания этих услуг на основе контент-анализа сайтов служб занятости «пилотных регионов» — субъектов Российской Федерации, входящих в состав Центрального и Уральского федеральных округов (18 и 6 субъектов Российской Федерации соответственно), а также опросов граждан и работодателей, проведенных в электронной форме (случайная выборка). Проведенные контент-анализ сайтов служб занятости, опросы граждан и работодателей показали, что службы занятости не реализуют свой потенциал в полной мере. Пандемия не только выявила наиболее слабые места в деятельности служб занятости: сохранение архаичных форм взаимодействия с гражданами и работодателями, оказание услуг, которые более эффективно оказывают частные службы подбора персонала или коммерческие онлайн-сервисы, и, как следствие, проигрыш на рынке труда, но и позволила определить направления развития служб занятости, поскольку у них есть несомненное преимущество — доступ к государственным базам данных: перевод большинства услуг в электронную форму, начиная с этапа подачи заявления и заканчивая дистанционным получением результата государственной услуги; оказание услуг по трудоустройству лицам, не востребованным

---

<sup>1</sup> Исследование проведено в рамках Международного научно-образовательного проекта по управлению эффективностью служб занятости в России (Факультет государственного управления МГУ имени М.В. Ломоносова) и Германии (Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA)).

коммерческими структурами подбора персонала; выплата пособий по безработице без посещения службы занятости.

**Ключевые слова**

Служба занятости, цифровизация, государственные услуги, занятость, пандемия.

DOI: 10.24412/2070-1381-2021-86-264-283

*Popova S.S., Boiko S.A., Gokhshtand E.V., Nedrov A.A., Shevchuk A.R.*

**Digitalization of Public Employment Service<sup>2</sup>**

*Svetlana S. Popova* — PhD, Associate Professor, School of Public Administration, Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russian Federation.

E-mail: [popova@spa.msu.ru](mailto:popova@spa.msu.ru)

*Svetlana A. Boiko* — student, School of Public Administration, Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russian Federation.

E-mail: [boiko-sw@yandex.ru](mailto:boiko-sw@yandex.ru)

*Ekaterina V. Gokhshtand* — Master's student, School of Public Administration, Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russian Federation.

E-mail: [gokhshtande@gmail.com](mailto:gokhshtande@gmail.com)

*Artem A. Nedrov* — Master's student, Faculty of Law, Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russian Federation.

E-mail: [art010998@yandex.ru](mailto:art010998@yandex.ru)

*Andrej R. Shevchuk* — Master's student, School of Public Administration, Lomonosov Moscow State University, Moscow, Russian Federation.

E-mail: [andrew1873@rambler.ru](mailto:andrew1873@rambler.ru)

**Abstract**

The article provides the results of the study conducted by the Russian scholars within the framework of an international scientific and educational project on the management efficiency of Public Employment Services in Russia (School of Public Administration, Lomonosov Moscow State University) and in Germany (Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA)) for the period from January 2019 to June 2020. The study aims to identify solutions to the problems that prevent digitalization of public employment services (PES). The article focuses on the evaluation of methods used by PES to render their services and assessment of prospects for the providing those services in an electronic format. For this purpose, the content analysis of PES' web-sites was carried out on the examples of "pilot regions" — constituent entities of the Russian Federation that are part of the Central and Ural Federal Districts, as well as surveys of citizens and employers were conducted in electronic form. The results showed that PES do not function effectively as they could and, therefore, some significant changes in their activities are required. The recent pandemic has highlighted the weaknesses in PES' activity such as preservation of archaic forms of interaction with citizens and employers, provision of services that are more efficiently rendered by private recruiting services or commercial online services, and, as a result, loss in the labor market. At the same time, it has revealed the following priorities for the development of PES, supported by the availability of access to government databases: most services in fully electronic format, public services for persons who are not demanded by commercial employment services, and payment of unemployment benefits without the need to appear in person.

**Keywords**

Public employment service, digitalization, public services, employment, pandemic.

DOI: 10.24412/2070-1381-2021-86-264-283

---

<sup>2</sup> The research is performed as a part of international scientific and educational project aimed at managing efficiency of employment service in Russia (School of Public Administration, Lomonosov Moscow State University) and Germany (Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA)).

### **Введение**

Президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам утвержден паспорт национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» (протокол от 24.12.2018 № 16)<sup>3</sup>. Федеральный проект «Цифровое государственное управление», предусмотренный в указанной национальной программе, содержит в качестве одной из задач «обеспечение функционирования платформы поиска работы и подбора персонала на базе информационно-аналитической системы Общероссийская база вакансий «Работа в России» (срок реализации — 31.12.2024) (далее — информационно-аналитическая система). Такая платформа уже создана и функционирует (<https://trudvsem.ru/>), однако, как показало исследование, не многие знают о ее существовании. Один из разделов платформы посвящен государственным службам занятости, которые должны перейти на принципиально новый формат взаимодействия с гражданами и работодателями.

Изменение механизмов поиска работы и подбора работников, расширение возможностей трудоустройства лиц с особыми потребностями [Зайцева, Халуторных 2018], недостаток квалифицированных кадров, перевод оказания услуг в электронную форму влекут необходимость пересмотра организации деятельности служб занятости [Плотников 2019], в том числе в рамках цифровой трансформации государственного управления [Швецов, Рысина 2020]. Целью исследования является выявление проблем, препятствующих повышению эффективности деятельности служб занятости в условиях цифровизации, в первую очередь при оказании государственных услуг, и выработка предложений, направленных на повышение эффективности и востребованности государственных услуг, оказываемых ими.

Предметом настоящей статьи является оценка способов оказания государственных услуг службами занятости и перспектив оказания этих услуг в электронной форме.

Правовая база оказания службами занятости услуг в электронной форме далека от совершенства, однако она позволяет перевести деятельность служб занятости в электронную форму и обеспечить дистанционное взаимодействие с пользователями

---

<sup>3</sup> Паспорт национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» // Правительство РФ [Электронный ресурс]. URL: <http://static.government.ru/media/files/urKHm0gTPPnzJlaKw3M5cNLo6gczMkPF.pdf> (дата обращения: 12.02.2021); Мониторинг и оценка качества и доступности государственных услуг в области содействия занятости населения (по итогам деятельности органов службы занятости в 2018 году) // Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: <https://mintrud.gov.ru/docs/mintrud/migration/1304> (дата обращения: 20.02.2021).

услуг: гражданами, ищущими работу, и работодателями. Например, Закон Российской Федерации от 19.04.1991 № 1032-I «О занятости населения в Российской Федерации»<sup>4</sup> (далее — Закон о занятости) предусматривает информирование граждан и работодателей в электронной форме, ведение регистров получателей государственных услуг в сфере занятости, а также информационно-аналитической системе и т.п. Вместе с этим нормы закона не согласованы: доступ граждан и работодателей к указанной системе осуществляется непосредственно в информационных залах служб занятости (пункт б статьи 15 Закона о занятости), при том что в статье 16.2 Закона о занятости указано о доступе к системе и посредством сети Интернет.

Нормы, обязывающие работодателей сообщать в службы занятости населения об открывшихся вакансиях, малоэффективны для решения вопросов трудоустройства [Вишневская 2019]. Более действенным оказывается создание службами занятости электронных баз данных, содержащих сведения о вакансиях и резюме. Однако, как отметили в ходе проведенного опроса в центре занятости г. Москвы «Моя работа», служащие центра размещают резюме не только в Общероссийской базе вакансии «Работа в России», но и на более популярных сервисах поиска работы, тем самым не повышая привлекательность государственного сервиса.

### ***Методология исследования***

Исследование проводилось с использованием сравнительного анализа видов оказываемых службами занятости услуг, а также посредством контент-анализа сайтов служб занятости «пилотных регионов» — субъектов Российской Федерации, входящих в состав Центрального и Уральского федеральных округов (18 и 6 субъектов Российской Федерации соответственно), и опросов граждан и работодателей, проведенных в электронной форме, с последующей визуализацией полученных результатов.

### ***Результаты исследования***

#### ***Оценка предоставляемых службами занятости услуг***

Объектом исследования являлись официальные сайты (далее — сайт) служб занятости в Центральном федеральном округе — г. Москвы (<https://czn.mos.ru>), Белгородской (<http://belgczan.ru/>), Брянской (<http://www.rabota-bryanskobl.ru/>), Владимирской (<http://vladzan.ru/>), Воронежской (<https://slzan.govvrn.ru/>), Ивановской

---

<sup>4</sup> Закон РФ «О занятости населения в Российской Федерации» от 19.04.1991 N 1032-1 // КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_60/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_60/) (дата обращения: 20.02.2021).

(<https://ivzan.ru/>), Калужской (<https://uslugikalugi.ru>), Костромской (<http://dfgszn.kostroma.ru/>), Курской (<http://trud46.ru/>), Липецкой (<http://utiz48.ru/>), Московской (<https://mosreg.ru/services/trud-i-zanyatost>), Орловской (<https://job.orl.ru/>), Рязанской (<http://rzn-oczn.ru/>), Смоленской (<https://rabota.smolensk.ru/>), Тамбовской (<https://zan.tambov.gov.ru/>), Тверской (<http://trudzan.tverreg.ru/>), Тульской (<https://czn.tularegion.ru/>) и Ярославской областей (<http://trud.yarregion.ru/>) (18 субъектов Российской Федерации), в Уральском федеральном округе — Курганской (<https://trud.kurganobl.ru/>), Свердловской (<https://www.szn-ural.ru/>), Тюменской (<https://czn.admtymen.ru/>) и Челябинской областей (<http://szn74.ru/>), Ханты-Мансийского (<https://job.admhmao.ru>) и Ямало-Ненецкого (<https://rabota.yanao.ru/>) автономных округов (6 субъектов Российской Федерации).

На основе контент-анализа сайтов указанных служб занятости составлен перечень оказываемых ими услуг. В качестве критерия классификации услуг выбран субъектный признак (лица, получающие услуги) — граждане и работодатели.

Услуги оценивались также по двум параметрам: способу получения услуг (только при личном обращении; подача заявки для получения услуги в электронной форме, получение результата услуги лично; подача заявки для получения услуги в электронной форме, получение результата услуги также в электронной форме) и уникальности услуг (насколько услуга является редкой по сравнению с услугами, предоставляемыми в других субъектах федерального округа: является уникальной — предоставляется только в данном субъекте; является редкой — предоставляется менее чем в 20% субъектов федерального округа; является распространенной и предоставляется в большинстве субъектов федерального округа).

### ***Результаты контент-анализа сайтов служб занятости Центрального федерального округа***

По результатам контент-анализа сайтов субъектов Центрального федерального округа выявлено, что на территории Центрального федерального округа предоставляется 26 видов услуг для граждан и 22 вида услуг для работодателей. Больше всего услуг для граждан предоставляет Курская область (20 услуг), а меньше — Липецкая область (3 услуги). Для работодателей больше всего услуг предоставляется также в Курской области (11 услуг), меньше всего — в Воронежской, Смоленской и Ярославской областях (по 1 услуге).

Наибольшая степень цифровизации процесса предоставления услуг как для граждан, так и для работодателей наблюдается в г. Москве. Иная ситуация наблюдается в Брянской, Белгородской, Воронежской, Ивановской и Липецкой областях — услуги, которые можно получить в электронной форме, не столь многочисленны.

В г. Москве и Калужской области раньше всех субъектов Российской Федерации Центрального федерального округа реализован «ситуационный» подход к предоставлению услуг (в зависимости от темы запроса гражданина или организации), а не «ведомственный» (в зависимости от органа, предоставляющего услугу).

Большая часть услуг для граждан оказывается при очном взаимодействии с сотрудниками службы занятости, несмотря на то, что многие из них можно было бы перевести полностью в электронную форму, пересмотрев процессы оказания услуг [Дмитриев и др. 2018] (см. Таблицу 1).

**Таблица 1. Оценка услуг для граждан<sup>5</sup>**

Распространенные услуги (услуги предоставляются в большинстве субъектах Российской Федерации федерального округа)	Редкие услуги (услуги предоставляется менее чем в 20% субъектов федерального округа)	Уникальные услуги (услуги предоставляется только в одном из субъектов Российской Федерации федерального округа)
временное трудоустройство граждан	временное трудоустройство граждан в возрасте от 18 до 20 лет	выдача удостоверений гражданам трудоспособного возраста (за исключением инвалидов), пострадавшим от радиационных аварий и катастроф
временное трудоустройство несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет и безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет, имеющих среднее профессиональное образование и ищущих работу впервые	временное трудоустройство несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет	организация занятости инвалидов
временное трудоустройство безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет, имеющих среднее профессиональное образование и ищущих работу впервые	государственная экспертиза условий труда	реабилитация инвалидов
информирование о положении на рынке труда	запись на прием в службу занятости	содействие в урегулировании коллективных трудовых споров
организация оплачиваемых общественных работ	информирование о социальных выплатах	
осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными	организация ярмарок вакансий и учебных рабочих мест	
профессиональная ориентация граждан	содействие занятости лиц, находящихся в отпуске по уходу за ребенком	
профессиональное обучение безработных граждан	формирование резюме и работа с ним	

<sup>5</sup> Составлено авторами на основе контент-анализа информации, размещенной на официальных сайтах служб занятости исследуемых субъектов Российской Федерации (май – декабрь 2019). Светло-серым выделены услуги, которые предоставляются полностью в электронной форме, серым — частично в электронной форме, темно-серым — только при личном обращении.

профессиональное обучение безработных граждан, включая обучение в другой местности		
психологическая поддержка безработных граждан		
содействие гражданам в переезде с целью трудоустройства		
содействие гражданам в поиске подходящей работы		
содействие самозанятости безработных граждан		
социальная адаптация безработных граждан на рынке труда		

Несколько иная ситуация складывается в отношении работодателей. Большая часть услуг предоставляется им полностью в электронной форме (см. Таблицу 2).

**Таблица 2. Оценка услуг для работодателей<sup>6</sup>**

<b>Распространенные услуги (услуги предоставляются в большинстве субъектах Российской Федерации федерального округа)</b>	<b>Редкие услуги (услуги предоставляется менее чем в 20% субъектов федерального округа)</b>	<b>Уникальные услуги (услуги предоставляется только в одном из субъектов Российской Федерации федерального округа)</b>
информирование о положении на рынке труда	предоставление отчетов о кадровом составе	содействие в организации общественных работ
предоставление сведений о вакансиях	государственная экспертиза условий труда	временное трудоустройство
предоставление сведений о высвобождении работников	предоставление отчетов о выполнении условий квотирования	выдача заключений о привлечении и об использовании иностранных работников
предоставление табеля учета рабочего времени	предоставление отчетов по квотированию	Подача заявки на участие в оплачиваемых общественных работах и временном трудоустройстве
содействие в подборе необходимых работников	предоставление уведомлений о привлечении иностранных работников	организация ярмарок вакансий и учебных рабочих мест
	регистрация заявок работодателей о потребности в привлечении иностранных работников	предоставление сведений о неполном рабочем времени, приостановке производства, кадровом составе
		предоставление табеля учета рабочего времени при организации временных и общественных работ
		согласование резюме и приглашение на собеседование
		содействие в урегулировании коллективных трудовых споров
		уведомительная регистрация коллективных договоров, соглашений
		уведомительная регистрация коллективных трудовых споров

<sup>6</sup> Составлено авторами на основе контент-анализа информации, размещенной на официальных сайтах служб занятости исследуемых субъектов Российской Федерации (май – декабрь 2019). Светло-серым выделены услуги, которые предоставляются полностью в электронной форме, серым — частично в электронной форме, темно-серым — только при личном обращении.

### **Результаты контент-анализа сайтов служб занятости Уральского федерального округа**

По результатам контент-анализа сайтов служб занятости субъектов Российской Федерации, расположенных в Уральском федеральном округе, выявлено, что на территории Уральского федерального округа предоставляется 25 видов услуг для граждан и 9 видов услуг для работодателей.

Лидером по предоставлению услуг для граждан является Свердловская область (16 услуг), меньше всего услуг гражданам предоставляют Курганская область и Ямало-Ненецкий автономный округ (по 11 услуг). При этом на предоставление услуг для работодателей больше ориентирована Курганская область (8 услуг), а Свердловская область уделяет им мало внимания (для работодателей предоставляется только 1 услуга).

Наибольшая степень цифровизации предоставления услуг наблюдается в Тюменской и Курганской областях (56% и 47% услуг предоставляются полностью в электронной форме). Обратная ситуация наблюдается в Свердловской области и Ханты-Мансийском автономном округе (в них лишь по одной услуге предоставляется полностью в электронной форме, что составляет по 6% от общего числа услуг).

Услуги предоставляются гражданам преимущественно при личном обращении или частично в электронной форме (см. Таблицу 3), что не отличает службы занятости Уральского федерального округа от служб занятости Центрального федерального округа.

**Таблица 3. Оценка услуг для граждан<sup>7</sup>**

<b>Распространенные услуги (услуги предоставляются в большинстве субъектах Российской Федерации федерального округа)</b>	<b>Редкие услуги (услуги предоставляется менее чем в 20% субъектов федерального округа)</b>	<b>Уникальные услуги (услуги предоставляется только в одном из субъектов Российской Федерации федерального округа)</b>
информирование о положении на рынке труда	организация временного трудоустройства	формирование резюме и работа с ним (Курганская область)
организация проведения оплачиваемых общественных работ	организация временного трудоустройства выпускников в возрасте от 18 до 20 лет	организация профессионального обучения и дополнительного профессионального образования женщин в период отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет (Свердловская область)

<sup>7</sup> Составлено авторами на основе контент-анализа информации, размещенной на официальных сайтах служб занятости исследуемых субъектов Российской Федерации (май – декабрь 2019). Светло-серым выделены услуги, которые предоставляются полностью в электронной форме, серым — частично в электронной форме, темно-серым — только при личном обращении.

организация профессиональной ориентации граждан	организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время	организация профессионального обучения и дополнительного профессионального образования незанятых граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации назначена страховая пенсия по старости и которые стремятся возобновить трудовую деятельность (Свердловская область)
осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными	организация временного трудоустройства безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы	уведомительная регистрация коллективных трудовых споров
профессиональное обучение и дополнительное профобразование	организация временного трудоустройства безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет, имеющих среднее профессиональное образование и ищущих работу впервые	уведомительная регистрация соглашений о социальном партнерстве, коллективных договоров
психологическая поддержка безработных граждан	организация ярмарок вакансий и учебных рабочих мест	
содействие безработным гражданам в переезде и переселении	проведение государственной экспертизы условий труда	
содействие гражданам в поиске подходящей работы	содействие в урегулировании коллективных трудовых споров	
содействие самозанятости безработных граждан	запись на прием в службу занятости	
социальная адаптация безработных граждан		

Количество услуг, предоставляемых работодателям в Уральском федеральном округе, в разы меньше, чем в Центральном федеральном округе (см. Таблицу 4).

**Таблица 4. Оценка услуг для работодателей<sup>8</sup>**

Распространенные услуги (услуги предоставляются в большинстве субъектах Российской Федерации федерального округа)	Редкие услуги (услуги предоставляется менее чем в 20% субъектов федерального округа)	Уникальные услуги (услуги предоставляется только в одном из субъектов Российской Федерации федерального округа)
информирование работодателей о положении на рынке труда	предоставление сведений о вакансиях	уведомительная регистрация коллективных договоров
содействие работодателям в подборе необходимых работников	предоставление отчетов по квотированию	организация ярмарок вакансий и учебных рабочих мест
	предоставление сведений о высвобождении работников	предоставление отчетов о кадровом составе
	содействие в урегулировании коллективных трудовых споров	предоставление отчетов по охране труда
	проведение государственной экспертизы условий труда	

<sup>8</sup> Составлено авторами на основе контент-анализа информации, размещенной на официальных сайтах служб занятости исследуемых субъектов Российской Федерации (май – декабрь 2019). Светло-серым выделены услуги, которые предоставляются полностью в электронной форме, серым — частично в электронной форме, темно-серым — только при личном обращении.

Как показывает проведенный анализ, по 40% услуг, предоставляемых гражданам и работодателям, возможна подача заявления в электронной форме.

Для работодателей 90% услуг предоставляются службами занятости полностью в электронной форме, для граждан — 20% услуг. При этом 33% услуг для граждан предоставляются в частично электронной форме. Это обусловлено как особенностями субъекта получения услуги, так и содержанием самой услуги.

Среди услуг для граждан, которые не предоставляются в электронной форме, следует отметить услуги по профессиональному образованию и повышению квалификации, которые можно перевести в электронную (дистанционную) форму с надлежащим уровнем контроля за получением образования и повышением квалификации, в том числе с привлечением образовательных учреждений среднего и высшего профессионального образования [Строков 2020].

#### ***Оценка гражданами предоставляемых службами занятости услуг***

В целях выявления востребованности гражданами услуг, предоставляемых службами занятости, был проведен онлайн-опрос граждан. В опросе приняло участие 48 человек, из них 70,8% лиц женского пола, 29,2% — мужского. Возрастные категории распределились следующим образом: 4,2% — лица в возрасте 15–18 лет, 31,3% — 19–25 лет, 16,7% — 26–35 лет, 29,2% — 36–45 лет, 6,3% — старше 55 лет.

50% опрошенных имеет высшее образование (специалитет/магистратура), 27% — высшее образование (бакалавриат), 12,5% — среднее общее образование, 6,3% — среднее профессиональное образование, и 4,2% — высшее образование (подготовка кадров высшей квалификации (ученая степень).

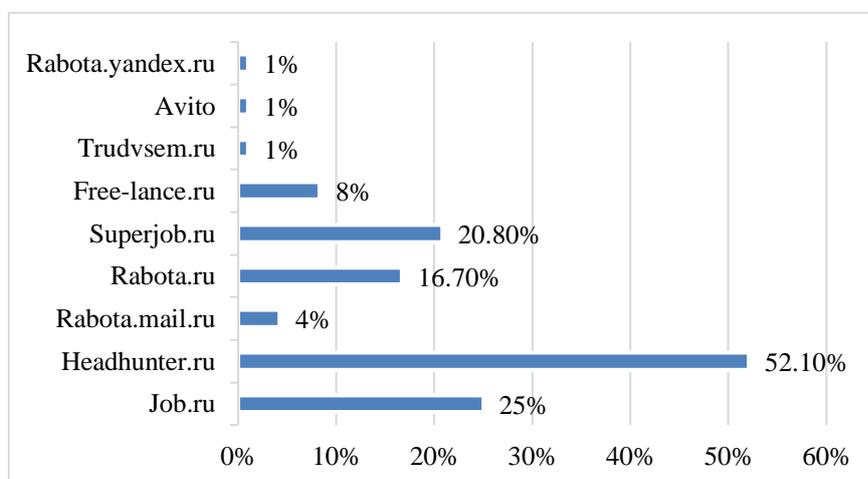
50% опрошенных имеют опыт работы по специальности (должности), которую подбирают или по которой работают в настоящее время более 5 лет, 10,4% — от 3 до 5 лет, 8,3% — от 1 до 3 лет, 4,2% — менее 1 года, и 27,1% не имеют опыта работы. 27,1% опрошенных находились в поиске работы, из них 76,9% испытывали трудности с трудоустройством.

Основными причинами, препятствующими трудоустройству (можно было указать до трех вариантов), опрошенные выделили низкую заработную плату (60%) и возраст (50%), а также недостаточную квалификацию (20%), незнание иностранного языка (20%), невостребованность профессии на рынке труда (10%), отсутствие опыта работы (10%) и невозможность переехать в другой регион (10%).

40% всех респондентов ранее испытывали затруднения с поиском работы. 57,1% из них связывает проблемы, возникавшие при поиске работы, с низким уровнем предлагаемой заработной платы, 28,6% — с невозможностью переехать в другой регион, 21,4% — с недостаточным уровнем квалификации. Среди причин, затруднявших поиск работы, также были отмечены: невостребованность профессии на рынке труда (7,1%), незнание иностранного языка (14,3%), наличие несовершеннолетних детей (14,3%), недостаточный опыт работы (7,1%), отсутствие опыта работы (7,1%), отсутствие вакансий (7,1%).

Проблема поиска работы достаточно актуальна в российском обществе, при этом почти половина респондентов (47,9%) оценивает свой шанс найти новую работу при необходимости как средний, 22,9% — как высокий, 12,5% — как низкий, и 16,7% опрошенных не интересуется данным вопросом.

При поиске работы большинство респондентов (72,9%) пользуются услугами интернет-порталов (среди наиболее популярных Headhunter, Superjob.ru, Job.ru) (см. Рисунок 1). 60,4% респондентов обращаются за помощью к знакомым, 45,8% ищут работу с помощью сайтов организаций — потенциальных работодателей, и только 16,7% обращаются в службу занятости.



**Рисунок 1. Используемые интернет-порталы для поиска работы<sup>9</sup>**

При выборе предпочтительной формы взаимодействия со службой занятости 52,1% респондентов указали электронную приемную или электронный кабинет на сайте службы занятости, 20,8% предпочли личное посещение службы занятости, 18,8% выбрали взаимодействие через многофункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг (МФЦ), 6,3% — по телефону, и 2,1% — личный визит сотрудника службы занятости.

<sup>9</sup> Рассчитано авторами на основе опроса граждан (май – декабрь 2019).

Учитывая предпочтения населения о способах поиска работы и взаимодействия со службой занятости, государство должно обратить внимание не только на электронные базы данных вакансий, но и на развитие чат-ботов и роботов-рекрутеров [Серова 2019].

При выборе способа получения услуг, предоставляемых службами занятости, 56,3% опрошенных предпочли электронную форму, 31,3% — электронную подачу заявки и последующий личный визит для получения результата услуги и только 12,5% проголосовали за личный визит. Результаты подтверждают ранее сформулированные предложения Дмитриева М.Э., Золотаревой А.Б., Крапиль В.Б. [Дмитриев и др. 2018] об организации оказания ряда услуг гражданам полностью в электронной форме (например, осуществление социальных выплат безработным).

100% опрошенных в возрасте старше 50 лет обращались в службу занятости, при этом ни один из респондентов в возрасте 15–36 лет не имел опыта взаимодействия с ней. Поэтому особого внимания заслуживает вопрос обеспечения занятости населения старше 50 лет, в том числе их обучения при посредничестве служб занятости [Иванчина, Истомина 2019]. В целом в службы занятости посредством личного посещения службы обращалось только 18,8% респондентов, и только 11,1% из них также взаимодействовали через электронную приемную (личный кабинет).

75% респондентов не получают информацию об услугах, предоставляемых службой занятости, 16,7% — изучают сайты служб занятости (см. Рисунок 2).



Рисунок 2. Источники получения информации об услугах службы занятости<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Рассчитано авторами на основе опроса граждан (май – декабрь 2019).

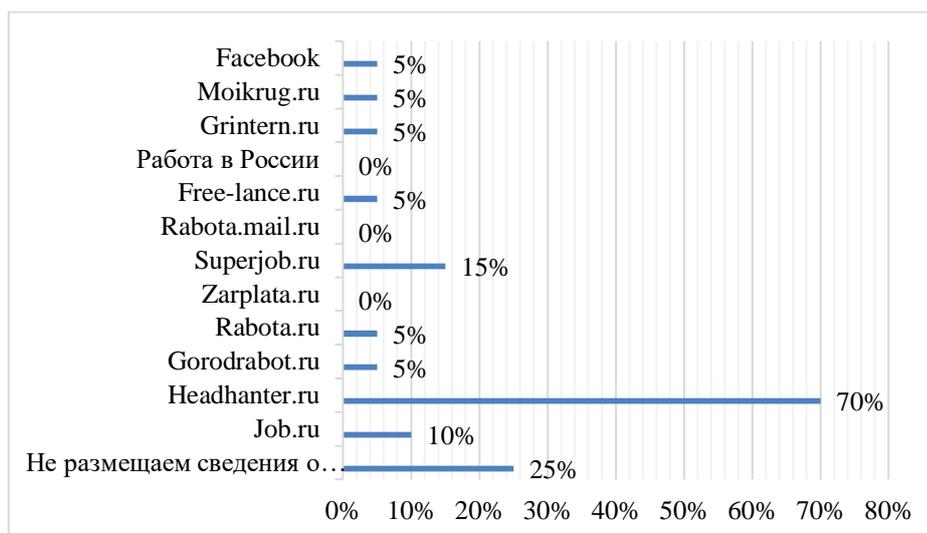
После ознакомления со списком наиболее распространенных услуг, предоставляемых службами занятости в большинстве регионов России (временное трудоустройство граждан; временное трудоустройство несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет и безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет, имеющих среднее профессиональное образование и ищущих работу впервые; информирование о положении на рынке труда; организация проведения оплачиваемых общественных работ; организация профессиональной ориентации граждан; осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными; профессиональная ориентация граждан; профессиональное обучение и дополнительное профобразование; психологическая поддержка безработных граждан; содействие безработным гражданам в переезде и переселении; содействие гражданам в переезде с целью трудоустройства; содействие гражданам в поиске подходящей работы; содействие самозанятости безработных граждан; социальная адаптация безработных граждан на рынке труда), 58,3% опрошенных высказали удовлетворенность списком, 18,8% отметили, что не видят необходимости в предоставлении большей части услуг, и 22,9% не нашли в списке услуги, необходимые лично им.

40,4% респондентов оценили уровень доступности сервисов службы занятости как низкий, 38,3% — как средний, 12,8% отметили, что сервисы службы занятости не доступны в городе проживания, и лишь 8,5% отметили высокую доступность сервисов службы занятости.

#### ***Оценка работодателями деятельности служб занятости***

В целях выявления удовлетворенности работодателей услугами, предоставляемыми службами занятости, был проведен онлайн-опрос работодателей. В опросе приняли участие работодатели: государственные (муниципальные) органы или государственные (муниципальные) учреждения — 25% опрошенных, крупный бизнес (организации со среднесписочной численностью работников более 250 человек) — 35% и малый бизнес (индивидуальные предприниматели и организации со среднесписочной численностью работников до 100 человек) — 40%. Представители среднего бизнеса (организации со среднесписочной численностью работников от 100 до 250 человек) не приняли участие в опросе.

Наибольшей популярностью для размещения вакансий пользуется портал Headhunter.ru (такой ответ дали 70% респондентов), однако следует отметить, что 25% работодателей предпочитают не размещать в открытых источниках объявления о вакансиях (см. Рисунок 3).



**Рисунок 3. Способы размещения вакансий<sup>11</sup>**

Для поиска работников работодатели предпочитают использовать неформальные каналы (75%) или специализированные порталы (70%), в службу занятости обращается только 15% опрошенных (см. Рисунок 4). Работодатели отдают предпочтение интернет-порталам, а не службе занятости, поскольку полагают, что интернет-порталы содержат наиболее актуальные и полные базы резюме работников (55%), отличаются более удобным (45%) и простым (30%) интерфейсом, нежели сайты служб занятости. В качестве преимуществ интернет-порталов работодатели также указали отсутствие посредников и наличие резюме специалистов высокой квалификации.



**Рисунок 4. Инструменты поиска работников<sup>12</sup>**

Большинство работодателей (65%) не пользуется услугами служб занятости, обращается в службу занятости не чаще одного раза в год (25%). Те работодатели, кто обращается в службу занятости, предпочитают взаимодействие со службой посредством

<sup>11</sup> Рассчитано авторами на основе опроса работодателей (декабрь 2019 – июнь 2020).

<sup>12</sup> Рассчитано авторами на основе опроса работодателей (декабрь 2019 – июнь 2020).

сайта службы занятости (20%) или телефона (15%). Наиболее предпочтительным способом взаимодействия со службой занятости является электронный (электронная приемная или личный кабинет на сайте службы занятости — 60 %).

Информацию об услугах, предоставляемых службой занятости, работодатели, как правило, не получают (75%); те, кто взаимодействует со службой занятости, посещают сайт службы занятости (15%) или получают информационную рассылку (10%).

Доступность услуг службы занятости большинство работодателей оценили как среднюю или низкую (голоса разделились поровну — по 40%), 15% работодателей отметили, что доступность услуг высокая.

Самой востребованной услугой службы занятости является информирование о положении на рынке труда (20%), на втором месте — предоставление сведений о вакансиях (15%).

После ознакомления со списком наиболее распространенных услуг, предоставляемых службами занятости работодателям (информирование работодателей о положении на рынке труда; предоставление работодателям сведений о вакансиях; предоставление сведений о высвобождении работников; предоставление табеля учета рабочего времени; содействие в подборе необходимых работников), 40% опрошенных высказали удовлетворенность списком, 45% отметили, что не видят необходимости в предоставлении большей части услуг, и 15% не нашли в списке услуги, необходимые им. Среди пожеланий к сайтам служб занятости работодатели отметили необходимость поиска по актуальным резюме с возможностью расширенного отбора.

Предпочтительным способом получения услуг службы занятости работодателями является электронный (85%), электронная подача заявки и последующий визит для получения услуги и личный визит — 10% и 5% соответственно.

### ***Заключение***

По результатам контент-анализа сайтов служб занятости Центрального и Уральского федеральных округов, опросов граждан (потенциальных работников) и работодателей можно сделать следующие выводы:

- существующие формы взаимодействия служб занятости как с гражданами, так и с работодателями не удовлетворяют потребности пользователей услуг. Предпочтительной формой взаимодействия является электронная (дистанционная) форма, в крайнем случае —

- частично электронная форма (подача заявления в электронной форме, получение результата — очно, или наоборот, то есть без повторной явки);
- в случае поиска работы большинство граждан не обращается в службу занятости (81,3%). С учетом того, что из обратившихся в службу занятости 87,5% — женщины, актуальным является поиск работы через службу занятости именно для женщин;
  - лица моложе 36 лет не обращались в службу занятости, следовательно, деятельность служб занятости более актуальна для лиц старшего возраста, либо молодое поколение не видит необходимости регистрироваться в качестве безработных даже на период поиска работы, либо предпочитают другие способы поиска работы;
  - большинство услуг, которые оказывают службы занятости, можно перевести в дистанционный формат, при этом следует разработать эффективную форму контроля достоверности предоставляемой информации;
  - службы занятости не могут конкурировать с другими негосударственными и (или) коммерческими компаниями (порталами), предоставляющими услуги по подбору работников (персонала) или размещению резюме гражданами (только 1 респондент воспользовался поиском работы через Общероссийскую базу вакансий «Работа в России». Одной из причин является слабая информационная поддержка данного сайта при наличии более известных сайтов по поиску работы);
  - если не изменить формат взаимодействия служб занятости с гражданами и работодателями, их услуги будут еще менее востребованными.

Пандемия оказала существенное влияние на деятельность служб занятости<sup>13</sup>. По сути, они остались единственными на рынке труда, кто осуществлял свою работу во время введения режима повышенной готовности во многих регионах страны [Говорова 2020]. В связи с предпринятыми Правительством Российской Федерации мерами по поддержке населения (выплаты для лиц, которые потеряли работу или

---

<sup>13</sup> COVID-19: государственные службы занятости и меры политики на рынке труда. Аналитическая записка // ILO [Электронный ресурс] URL: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---sro-moscow/documents/publication/wcms\\_755872.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---sro-moscow/documents/publication/wcms_755872.pdf) (дата обращения: 15.01.2021).

вынуждены были закрыть свой бизнес<sup>14</sup>) нагрузка на службы занятости возросла (увеличение количества обращений физических лиц для регистрации в качестве безработных, организация и осуществление выплат). К сожалению, порталы и официальные сайты служб занятости не стали более «дружелюбными» к пользователям. В большинстве случаев на главных страницах появились баннеры с указанием справочных номеров телефонов, куда следует обращаться в случае утраты работы по причине пандемии, что не способствует ни повышению привлекательности оказываемых услуг, ни улучшению их качества. Более того, указанное увеличивает нагрузку на сотрудников службы занятости.

Положительной тенденцией является появление на официальном портале государственных услуг [отдельной услуги](#) получения пособия по безработице и постановки на учет в центре занятости, но не всегда федеральный портал корректно взаимодействует с региональными порталами государственных услуг, что приводит к невозможности своевременной подачи документов или получения результата услуги. В целях повышения востребованности Единой цифровой платформы в сфере занятости — Общероссийской базы вакансий «Работа в России» (<https://trudvsem.ru/>) — необходимо внесение изменений в трудовое законодательство и законодательство о занятости населения<sup>15</sup>.

Учитывая изложенное, полагаем, что для служб занятости имеются точки роста в части:

- перевода услуг в электронную форму (с сохранением возможности получения услуг в традиционной форме для лиц, которые не могут воспользоваться услугами в электронной форме);
- оказания услуг по трудоустройству лиц с особыми потребностями [Шошмин, Бесстрашнова 2015];
- обеспечения содействия занятости лиц предпенсионного и пенсионного возраста, а также лиц, освободившихся из мест лишения свободы;

---

<sup>14</sup> Прим.: в соответствии с п. 1.1 Постановления Правительства Российской Федерации от 27.03.2020 № 346 «О размерах минимальной и максимальной величин пособия по безработице на 2020 год» уволенные граждане и индивидуальные предприниматели, прекратившие свою деятельность, и признанные безработными с 1 марта 2020 года с апреля по август 2020 г. получали пособие по безработице в размере 12130 руб. // Гарант [Электронный ресурс]. URL: <https://base.garant.ru/73816518/> (дата обращения: 15.01.2021).

<sup>15</sup> Проект федерального закона № 1114509-7 «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О занятости населения в Российской Федерации» // Система обеспечения законодательной деятельности [Электронный ресурс]. URL: <https://sozd.duma.gov.ru/bill/1114509-7> (дата обращения: 20.02.2021).

- учета безработных и осуществления выплат пособий по безработице в электронном (автоматическом) формате, который не требует явки в службу занятости, в том числе для продления выплат. Переход на такой учет и осуществление выплат возможны в связи с введением электронных трудовых книжек, интеграцией федеральных и региональных государственных баз данных, в том числе обменом лучшими практиками цифровизации деятельности служб занятости<sup>16</sup>.

**Список литературы:**

*Вишневская Н.Т.* Государственная политика на рынке труда: реформирование институтов в странах ОЭСР // Вопросы государственного и муниципального управления. 2019. № 1. С. 35–60.

*Говорова Е.С.* Анализ деятельности государственной инспекции труда в Саратовской области в условиях пандемии // Применение законодательства в сфере труда и социального обеспечения: международный и национальный аспекты: сборник статей по материалам II Международной научно-практической конференции (Саратов, 7 июля 2020 г.). Саратов: Изд-во ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия». 2020. С. 8–9.

*Дмитриев М.Э., Золотарева А.Б., Крапиль В.Б.* Направления оптимизации административных процессов (на примере службы занятости) // Вопросы государственного и муниципального управления. 2018. № 1. С. 7–28.

*Зайцева Т.В., Халуторных О.Н.* Трудоустройство инвалидов в РФ, или Что делать с равными правами человек на труд? // Государственное управление. Электронный вестник. 2018. № 71. С. 117–140. DOI: 10.24411/2070-1381-2018-00105.

*Иванчина Ю.В., Истомина Е.А.* Цифровизация экономики и ее последствия для трудовых отношений и занятости населения // Вестник ЮУрГУ. Серия «Право». 2019. Т. 19. № 4. С. 37–42. DOI: [10.14529/law190407](https://doi.org/10.14529/law190407).

*Плотников В.А.* Цифровизация и модернизация государственной политики в сфере регулирования занятости // Экономика и управление. 2019. № 11. С. 87–94. DOI: <https://doi.org/10.35854/1998-1627-2019-10-87-94>.

*Серова А.В.* Внедрение цифровых технологий в практику взаимодействия субъектов отношений по трудоустройству у данного работодателя // Электронное приложение к

---

<sup>16</sup> Meeting of BRICS Ministers of Labour and Employment // BRICS — Russia 2020 [Электронный ресурс]. URL: <https://brics-russia2020.ru/images/82/62/826248.pdf> (дата обращения: 12.12.2020).

«Российскому юридическому журналу». 2019. № 5. С. 65–71. DOI: 10.34076/2219-6838-2019-5-65-71.

Строков А.А. Цифровизация образования: проблемы и перспективы // Вестник Мининского университета. 2020. Т. 8. № 2. DOI: <https://doi.org/10.26795/2307-1281-2020-8-2-15>.

Швецов А.Н., Рысина В.Н. Цифровизация госуправления в России на фоне лучшего зарубежного опыта // ЭКО. 2020. Т. 50. № 2. С. 60–80. DOI: [10.30680/ECO0131-7652-2020-2-60-80](https://doi.org/10.30680/ECO0131-7652-2020-2-60-80).

Шошмин А.В., Бесстрашнова Я.К. Оценка себестоимости персонального сопровождаемого трудоустройства инвалида // Медико-социальная экспертиза и реабилитация. Сборник научных статей. Минск: Издатель А.Н. Вараксин, 2015. С. 199–203. DOI: [10.13140/RG.2.1.5065.2243](https://doi.org/10.13140/RG.2.1.5065.2243).

Дата поступления: 12.04.2021

#### **References:**

Dmitriev M.E., Zolotareva A.B., Krapil V.B. (2018) Administrative Processes Optimization Directions. On the Example of the Employment Service. *Voprosy gosudarstvennogo i municipal'nogo upravleniya*. No. 1. P. 7–28.

Govorova E.S. (2020) Analysis of the Activity of the State Labor Inspection in the Saratov Region under the Conditions of a Pandemic. *Primenenie zakonodatel'stva v sfere truda i social'nogo obespecheniya: mezhdunarodnyj i nacional'nyj aspekty: sbornik statej po materialam II Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii*. Saratov: Izd-vo FGBOU VO «Saratovskaya gosudarstvennaya yuridicheskaya akademiya». July. P. 8–9.

Ivanchina Yu.V., Istomina E.A. (2019) Digitalization of the Economy and Its Consequences for Labor Relations and Employment. *Vestnik yuzhno-ural'skogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: pravo*. Vol. 19. No. 4. P. 37–42. DOI: [10.14529/law190407](https://doi.org/10.14529/law190407).

Plotnikov V.A. (2019) Digitalization and Modernization of the National Employment Policy. *Ekonomika i upravlenie*. No. 11. P. 87–94. DOI: <https://doi.org/10.35854/1998-1627-2019-10-87-94>.

Serova A. (2019) Introduction of Digital Technologies in the Interaction of Subjects of Employment Relations with a Given Employer. *Elektronnoe prilozhenie k rossijskomu yuridicheskomu zhurnalu*. Vol. 5. P. 65–71. DOI: 10.34076/2219-6838-2019-5-65-71.

Shoshmin A., Besstrashnova Y. (2015) Cost Estimating in Individual Supported Employment for Persons with Disabilities. *Mediko-social'naya ekspertiza i rehabilitaciya. Sbornik nauchnykh statey*. Minsk: Izdatel' A.N. Varaksin. P. 199–203. DOI: [10.13140/RG.2.1.5065.2243](https://doi.org/10.13140/RG.2.1.5065.2243).

Shvecov A.N., Rysina V.N. (2020) “Digitalization” of Public Management in Russia Against the Background of Best International Practice. *EKO*. Vol. 5. No. 2. P. 60–80. DOI: [10.30680/ECO0131-7652-2020-2-60-80](https://doi.org/10.30680/ECO0131-7652-2020-2-60-80).

Strokov A.A. (2020) Digitalization of Education: Problems and Prospects. *Vestnik Mininskogo universiteta*. Vol. 8. No. 2. DOI: <https://doi.org/10.26795/2307-1281-2020-8-2-15>.

Vishnevskaya N.T. (2019) State Labour Market Policy: Reforming Institutions in OECD Countries. *Voprosy gosudarstvennogo i municipal'nogo upravleniya*. No. 1. P. 35–60.

Zaytseva T.V., Halutornyh O.N. (2018) Employment of Disabled People in Russia; or, What to Do with Equal Rights to Work? *Gosudarstvennoye upravleniye. Elektronnyy vestnik*. No. 71. P. 117–140. DOI: [10.24411/2070-1381-2018-00105](https://doi.org/10.24411/2070-1381-2018-00105).

Received: 12.04.2021