





Сегодня в центре «Моя карьера» пройдет тренинг «Как правильно составить резюме». Такие обучающие занятия проводятся в центрах занятости регулярно. О том, каких результатов удалось достичь благодаря проведенной реформе системы отделов трудоустройства столицы и о планах по развитию службы занятости «Вечерней Москве» рассказала первый заместитель руководителя Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы Александра Александрова.

# Источник помощи

Александра Александрова: Мы учим людей верить в себя

**Александра Борисовна, с момента смены формата работы службы занятости столицы прошел год. Каковы результаты этих изменений?**

Мне кажется, самое главное — это то, что мы предложили рынку труда и людям совсем другой продукт. Раньше служба занятости была, скорее, просто кассой, которая выдавала пособия по безработице. Мы же предложили совсем другую услугу — помощь в поиске работы. И вот эта трансформация потребовала изменений бизнес-подходов и самой структуры службы. В первую очередь мы открыли офисы в центрах госуслуг «Мои документы». Туда удобно приходило людям, и это увеличило поток людей. Также мы открыли флагманский центр занятости «Моя работа», в котором оказываем расширенный набор услуг, и специализированный центр «Моя карьера», который помогает людям с особыми потребностями, например молодым мамам, людям предпенсионного возраста, молодежи или людям с инвалидностью. Второе, на мой взгляд, важное достижение — мы научили трудоустраивать людей. Сегодня мы можем сказать, что каждый второй обратившийся к нам человек — то есть 53 процента людей — находит работу за три месяца. Раньше этот показатель был около 45 процентов. Другие тоже находят работу, просто это занимает у них больше времени. То, чего мы добились за год, — это очень важный показатель, потому что на рынке труда большая конкуренция, в особенности в Москве.

Чтобы конкурировать за место, нужно научиться быть лучше других кандидатов. Для тех людей, которым не удается быстро найти работу, мы сделали новую услугу — профессиональное обучение. Это помогает дотянуть личностные компетенции, профессиональную квалификацию человека до требований рынка. Эти две новые услуги позволили нам изменить качество работы. Мы добились того, что в 2019 году к нам обратились 200 тысяч человек. Теперь мы крупнейший в стране государственный оператор по поиску работы. Таких аналогов, такого масштаба нет ни в одном субъекте Российской Федерации.

## Служба занятости будет развивать проект помощи семьям с низким доходом

**Все ли отделы трудоустройства переехали в центры госуслуг?**

Практически все. Остались отделы в Новой Москве, потому что там в целом хорошие и удобные офисы. Частично они тоже потом переедут, когда закончится ремонт в центрах госуслуг.

**В связи с обновлением службы занятости изменилось ли отношение общества к ней?**

Раньше службу занятости воспринимали как место, куда идут в самый последний момент. То есть она не рассматривалась людьми как эффективный инструмент поиска работы вообще. Эта структура помогала людям, которые хотят получить пособие. Второй момент — сами работодатели не рассматривали службу занятости как партнера, который помогает им находить кадры. Более того, мы сами создали себе такую репутацию, потому что часто присылали им некачественных и незамотивированных кандидатов на должность. На сегодняшний день мы тесно взаимодействуем с компаниями, они предоставляют нам большое количество вакансий, многих из которых нет больше ни на одном сайте по поиску работы. Работодатели заново открыли для себя службу занятости, поверили в нас и готовы с нами работать. Мы вообще очень выгодный партнер для компаний, потому что все свои услуги оказываем бесплатно. Нам важно трудоустроить людей, а каким мы образом это сделали — через рекрутерские агентства, нашли сами или через сайт — не принципиально. Главное, что мы смогли соединить интересы всех сторон. И третий момент — люди нам поверили. Если раньше к нам никто не приходил за советом, то сейчас очень многие приходят с просьбой: «Помогите мне начать ориентироваться на рынке труда». Для многих людей, которые не могут пойти в рекрутерские агентства, мы единственный источник помощи. Например, человек предпенсионного возраста искал последний раз работу в прошлом веке. У него в трудовой книжке два места работы и нет навыков поиска работы. И ему нужно не просто найти работу, а показать целую индустрию, новые для него технологии поиска вакансий. Бесплатно это не делает никто, кроме нас. Любые сайты берут деньги за составление резюме. Чтобы пройти профессиональное обучение, нужно будет заплатить. В такой же ситуации может быть и молодая мама, которая несколько лет сидела с детьми, а теперь ей нужно выйти на рынок труда, или молодые люди, которые когда-то сделали неправильный выбор профессии.

**Вы сказали, что молодые люди могут ошибиться с выбором специальности. А вы сами выбирали профессию или родители подсказали?**

Я очень хорошо понимала, кем я хочу быть. Единственное, я выбирала между социологией — думала заниматься изучением социаль-



22 января 2020 года. Первый заместитель руководителя Департамента труда и социальной защиты населения Москвы Александра Александрова в своем кабинете

ных феноменов — и психологией. В итоге сделала выбор в пользу изучения социальных групп людей и общества в целом. Это было целью мое решение, родители на него не влияли, им даже нравился мой выбор, хотя они не очень понимали, что это за профессия. Тогда социология была не очень понятной наукой. Но они очень были рады. В университете я как раз изучала рынок труда, то есть этим направлением стала заниматься с самого начала. После участвовала в исследовании вопросов бедности женщин — это как раз то, чем мы занимаемся сейчас. Один из новых проектов, которые делает служба занятости, направлен на помощь людям в повышении своего дохода через нахождение работы. Я когда-то изучала эту тему как ученый, а теперь сама погружена внутрь этого вопроса.

**Что конкретно вы делаете, чтобы трудоустроить как можно больше людей?**

Нам важно быть клиентоориентированными и оказывать искренний сервис. Потому что поиск работы — это услуга, которую мы как сотрудники, оказываем людям. В любом случае поиск работы — это большой стресс. Вы должны найти работу, познакомиться, понравиться, все время общаться с новыми людьми, учиться чему-то новому, а это выход из зоны комфорта. И мы хотим помочь людям, чтобы их уровень стресса был минимален. Мы также минимизировали бюрократические процессы. Год назад на встрече с консультантом по поиску работы человек ставил 47 подписей в бесконечном количестве документов. Весь диалог состоял в том, что вы все

время что-то пишете, подписываете документы, и на самом деле с вами никто не разговаривает, вас не спрашивают, какую работу вы хотите, какой у вас есть опыт, почему вам пришлось уйти с предыдущей работы и так далее. Этого диалога не было никогда, потому что у консультантов не

было квалификации и времени. Мы стремимся к тому, чтобы количество бумаг было минимальным и с человеком выстраивался индивидуальный диалог.

Не самая большая проблема найти вакансию, в Москве их много. Сложности в прохождении отбора и совершении правильного выбора места работы. Задача наших консультантов именно помочь людям сориентироваться в огромном рынке труда, подобрать вакансию, которая подходит именно вам, а также научить проходить интервью, все этапы отбора.

**Имеет значение, куда лучше всего обращаться человеку: во флагманский центр «Моя работа» или в центр госуслуг «Мои документы»?**

Если человек не хочет менять профессию, он в себе уверен — то идет в центр госуслуг. Если человек сам понимает, что есть какая-то сложность, нужен расширенный пакет услуг, не получается легко трудоустроиться, большое количество отказов, то лучше обратиться в «Мою работу» или «Мою карьеру».

**Поделитесь, пожалуйста, историей успешного трудоустройства человека, который обратился к вам.**

В прошлом году к нам пришел мужчина предпенсионного возраста. До этого он работал всего в двух компаниях, был типичным «синим воротничком». При этом он был хорошим рабочим, но предприятия оказалось на уровне закрытия, и ему пришлось уйти. Он понимает, что XXI век, и уже нет разделения на «синих» и «белых» воротничков. Как искать работу, он не знает. И в этой истории мы говорим ему: ниче-

### справка

Александра Борисовна Александрова родилась 28 ноября в Минске. Окончила философско-экономический факультет Белорусского государственного университета, имеет степень магистра Манчестерского университета Великобритании, диплом о профессиональной переподготовке по программе «Социология» в Московской школе социальных и экономических наук Академии народного хозяйства при Правительстве РФ. Кандидат социологических наук. Свободно владеет английским языком. Ранее работала в Фонде эффективной политики, в компании «Уорлд Хауэл Интернешнл», специализирующейся на кадровом консалтинге, подборе и развитии руководителей, занимала должность замгендиректора проекта «Кадровый резерв» — Профессиональная команда страны. Была руководителем Управления государственной службы и кадров правительства Москвы, затем занимала должность председателя Комитета общественных связей Москвы. В октябре 2018 года назначена первым заместителем руководителя Департамента труда и социальной защиты населения Москвы.

го страшного не происходит, мы понимаем, что это совсем другой рынок. Мы предложили ему пройти переобучение. Да, он потратил три месяца на это. В этот период платили ему стипендию, и параллельно он ходил на наши тренинги, чтобы поверить в себя, научиться говорить работодателю, почему его нужно взять на работу. У человека очень простая мотивация: нужно содержать свою семью, поэтому необходимо зарабатывать деньги. В итоге благодаря своей замотивированности и готовности учиться он нашел работу в одной крупной торговой компании в должности «наладчик по установке дверей». Кстати, это очень востребованное направление. Многие компании после обучения берут на работу у нас людей целыми группами.

**Есть ли какая-то система обратной связи для клиентов, которые хотят внести предложение или пожаловаться на некорректную работу службы занятости?**

В центрах госуслуг и флагманах возле каждого окна приема есть кнопка оценки работы сотрудника. Это один из способов получения обратной связи. Каждую неделю мы организуем собрание, на котором рассматриваем все жалобы, которые поступили. Особенно внимательно мы относимся к тем жалобам, которые приходят к нам в департамент. Это моя личная ответственность, понять, почему мы не смогли предоставить этому человеку качественный сервис. Каждый такой случай рассматривается индивидуально. Я очень благодарна таким людям. На мой взгляд, это самые хорошие клиенты. Они ничего не пропускают, дают подробную обратную связь, и для нас это способ улучшить нашу службу.

**А что нужно улучшить?**

Мы понимаем, что нам еще над многим надо работать, за год мы добились не идеального результата. У нас есть большие планы по улучшению качества сервиса, работаем над тем, чтобы процент трудоустройства был больше. Хотим, чтобы программы профессионального обучения и переобучения давали еще больший процент трудоустройства, а в сам процесс обучения было включено больше работодателей. Также нам нужно совершенствовать свои информационные инструменты. Мы разрабатываем всю эту систему, это действительно небывший процесс.

**Появятся ли еще флагманские центры?**

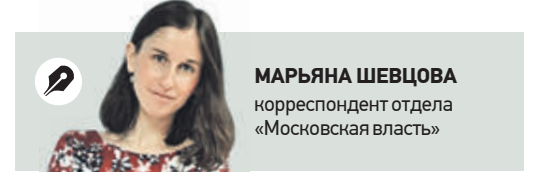
Мы планируем в этом году открыть еще один центр «Моя работа» на улице Шаболовка. Собираемся сделать его специализированным для работы с москвичами, которые попали под сокращение. Рынок труда в Москве активный, и есть часть компаний, которые планируют высвободить людей. Когда компания планирует сокращение, по закону она должна сообщить в службу занятости. Мы готовы подсказать, как провести с людьми консультации, какие выплаты и дальнейшие пособия они могут получить, предложить услуги по поиску работы. Такой сервис мы хотим сделать, и я уверена, что он будет востребован.

**Нововведения, проекты появятся еще какие-то в сфере занятости?**

Мы будем развивать проект по помощи малообеспеченным семьям. В прошлом году он запущен в пилотном режиме, и полторы тысячи людей с низкими доходами пришли к нам. Мы с ним познакомимся, поняли, какие стратегии экономического поведения они выбирают, что у них получается, а что нет, почему их доход низкий и что нужно сделать, чтобы люди из таких семей смогли найти работу. Сейчас мы пересматриваем этот пилотный проект и в ближайшее время предложим новые механизмы помощи таким семьям. Мы очень наеемся, что они увидят в нас партнеров и придут к нам.

**Недавно звучала цифра, что более 108 тысяч малообеспеченных семей смогут получить помощь. Это те, кого вы ждете в центре «Моя карьера»?**

Совершенно верно. Мы знаем, что у этих людей тяжелая жизненная ситуация по доходам. И мы предложим им разные варианты, чтобы помочь им выбраться из этого положения. Мы верим, что это возможно.



МАРЬЯНА ШЕВЦОВА  
корреспондент отдела «Московская власть»

### цифра

# 200

тысяч человек обратились за помощью в поиске работы в службу занятости Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы в 2019 году.









