



# МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

## П Р И К А З

29 ноября 2023 года

№ 167-п

г. Омск

### Об утверждении плана оптимизации услуг

В соответствии с пунктом 1.7 Плана мероприятий ("Дорожной карты") Министерства труда и социального развития Омской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности к Плану мероприятий ("Дорожной карте") по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Омской области, утвержденному распоряжением Правительства Омской области от 28 сентября 2023 года № 214-рп, приказываю:

1. Утвердить план оптимизации услуг: "Организация проведения оплачиваемых общественных работ", "Содействие гражданам в поиске подходящей работы", "Содействие работодателям в подборе необходимых работников", "Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования", "Психологическая поддержка безработных граждан", "Организация профессионального обучения и дополнительного профессионального образования безработных граждан, включая обучение в другой местности", "Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, безработных граждан в возрасте от 18 до 25 лет, имеющих среднее профессиональное образование или высшее образование и ищущих работу в течение года с даты выдачи им документа об образовании и о квалификации", "Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда", "Содействие самозанятости безработных граждан, включая оказание гражданам, признанным в установленном порядке безработными, и гражданам, признанным в установленном порядке безработными,

прошедшим профессиональное обучение или получившим дополнительное профессиональное образование по направлению государственной службы занятости населения, единовременной финансовой помощи при их государственной регистрации в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя либо крестьянского (фермерского) хозяйства, а также единовременной финансовой помощи на подготовку документов для соответствующей государственной регистрации", "Содействие безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению государственной службы занятости населения", "Организация сопровождения при содействии занятости инвалидов" (далее — план оптимизации).

2. Назначить заместителя Министра труда и социального развития Омской области И.П. Варнавскую ответственным лицом за реализацию плана оптимизации.

Заместитель Председателя  
Правительства Омской области,  
Министр



В.В. Куприянов

Приложение  
к приказу Министерства труда и  
социального развития Омской области  
от "29" *ноября* 2023 г. № 167-17

План

оптимизации услуг "Организация проведения оплачиваемых общественных работ", "Содействие гражданам в поиске подходящей работы", "Содействие работодателям в подборе необходимых работников", "Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования", "Психологическая поддержка безработных граждан", "Организация профессионального обучения и дополнительного профессионального образования граждан, включая обучение в другой местности", "Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, безработных граждан в возрасте от 18 до 25 лет, имеющих среднее профессиональное образование или высшее образование и ищущих работу в течение года с даты выдачи им документа об образовании и о квалификации", "Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда", "Содействие самозанятости безработных граждан, включая оказание гражданам, признанным в установленном порядке безработными, прошедшим профессиональное обучение или получившим дополнительное профессиональное образование по направлению государственной службы занятости населения, единовременной финансовой помощи при их государственной регистрации в качестве юридического лица, индивидуального предпринимателя либо крестьянского (фермерского) хозяйства, а также единовременной финансовой помощи на подготовку документов для соответствующей государственной регистрации", "Содействие безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению государственной службы занятости населения", "Организация сопровождения при содействии занятости инвалидов" (далее - план оптимизации)

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
1	Организационные мероприятия				
1.1	Назначение заместителя Министра труда и социального развития Омской области, ответственного за реализацию плана оптимизации	01.11.2023	31.12.2023	И.П. Варнавская	Приказ Министерства труда и социального развития Омской области (далее - Министерство)
1.2	Определение ответственного за качество предоставления каждой услуги	01.08.2024	30.09.2024	Т.Ю. Кива, Д.П. Трофимов, О.В. Артемьева,	Приказ Министерства

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
1.3	Определение уполномоченного на досудебное рассмотрение жалоб по каждой услуге	09.01.2024	31.12.2024	Т.Ю. Кива, Д.П. Трофимов, О.В. Артемьева, Т.В. Коршикова	Приказ Министерства
2	Оптимизация взаимодействия с клиентом (заявителем)				
2.1	Рейнжинг процессов предоставления услуг при очном взаимодействии	09.01.2024	30.04.2024	О.В. Артемьева, Д.П. Трофимов, Т.В. Коршикова	Направление предложений в Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации о внесении изменений в стандарты оказания государственных услуг в сфере занятости населения
2.2	Рейнжинг консультирования клиента (заявителя), предоставления технической поддержки	09.01.2024	30.04.2024	О.В. Артемьева, Д.П. Трофимов, Т.В. Коршикова	Направление предложений в Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации о внесении изменений в стандарты оказания государственных услуг в сфере занятости населения
2.2.1	Организация работы контакт-центра по вопросам предоставления услуг	01.06.2024	30.09.2024	О.А. Кайль	Создание соответствующего структурного подразделения в казенном учреждении Омской области - центре занятости населения
2.2.2	Определение порядка и требований работы контакт-центра, в том числе разработка баз знаний и скриптов, определение порядка и периодичности обучения работников	01.06.2024	30.09.2024	О.А. Кайль, Л.Г. Белоглазова, Д.П. Трофимов, О.В. Артемьева, Т.В. Коршикова	Утверждение порядка и требований работы контакт-центра грифом заместителя Министра труда и социального развития Омской области
2.2.3	Обеспечение контроля среднего времени ожидания ответа сотрудника контакт-центра клиенту (заявителю)	01.10.2024	31.12.2024	О.А. Кайль	Отчет о работе контакт-центра

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
2.2.4	Обеспечение контроля количества запросов в контакт-центр, оставшихся без ответа, количества переключений звонка клиента (заявителя) между сотрудниками контакт-центра по каждой услуге	01.10.2024	31.12.2024	О.А. Кайль	Отчет о работе контакт-центра
3	Создание системы обратной связи				
3.1	Организация сбора обратной связи по каждой услуге и в целом о взаимодействии с органом власти (функциональности мобильного приложения, сайта)	09.01.2024	30.04.2024	О.В.Артемяева, Д.П. Трофимов, Т.В. Коршикова	Направление предложений в Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации о внесении изменений в стандарты оказания государственных услуг в сфере занятости населения
3.2	Определение порядка сбора обратной связи в каждой точке взаимодействия с заявителем и уведомления заявителя о результатах ее рассмотрения	09.01.2024	30.04.2024	О.В.Артемяева, Д.П. Трофимов, Т.В. Коршикова	Направление предложений в Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации о внесении изменений в стандарты оказания государственных услуг в сфере занятости населения
3.3	Формирование системы управления изменениями на основании полученной обратной связи <sup>1</sup> , механизма рассмотрения предложений клиентов (заявителей) о доработке услуги	09.01.2024	30.04.2024	О.В.Артемяева, Д.П. Трофимов, Т.В. Коршикова	Направление предложений в Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации о внесении изменений в стандарты оказания государственных услуг в сфере занятости населения

<sup>1</sup>Использование полученной обратной связи для выявления и изучения потребностей клиентов (заявителей), проектирования и реинжиниринга услуг.