

**УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ
ЖИТОМИРСЬКИМ МІСЬКИМ ЦЕНТРОМ ЗАЙНЯТОСТІ**

Аналізується система обслуговування населення і надання клієнтам послуг з працевлаштування Житомирським міським центром зайнятості, досліджується ефективність даної системи та пропонуються шляхи її удосконалення.

The system of maintenance of population and grant to the clients of services the Zhytomyr municipal center of employment is analysed, efficiency of this system is investigated and the ways of her improvement are offered.

Ключові слова: соціальні послуги, соціальна політика, соціальний захист, Державна служба зайнятості.

Сучасний етап розвитку ринку праці в Україні характеризується такими негативними рисами, як перевищення пропозиції робочої сили над попитом і низька ефективність використання трудового потенціалу країни. Державна служба зайнятості – єдина в українському суспільстві державна соціальна установа, яка на засадах соціального страхування щорічно надає на безоплатній основі широкий спектр соціальних послуг майже 3 млн незайнятих та безробітних громадян різного віку, статі, національності на всій території України. Але існуюча система обслуговування населення службою зайнятості не може забезпечити всіх безробітних громадян робочими місцями. Особливо гостро проблема безробіття постала в післякризовий період. Тому необхідне підвищення ефективності діяльності низових ланок ДСЗ, чітка організація їх діяльності.

Теоретико-методологічні, методичні, прикладні питання багатоаспектної проблеми соціального обслуговування населення з питань працевлаштування були і залишаються предметом постійних наукових досліджень провідних учених: Іванової О.Л. [2], Лібанової Е.М. [3], Маршавіна Ю. [5], Ляміної Л. [4], Волгіна Н.А. [1], Шевчук П.І. [7], Челенкова А. [6] та ін. Хоча й процес удосконалення послуг з працевлаштування не зупиняється, але проблема безробіття все ж залишається.

Метою статті є вивчення і оцінка наявної системи обслуговування населення Житомирським міським центром зайнятості з питань працевлаштування та формулювання механізму удосконалення системи обслуговування населення в умовах організації.

Сфера послуг є однією з найперспективніших галузей економіки. У промислово розвинених країнах частка послуг у валовому внутрішньому продукті перевищує 70%. При цьому одночасно відбувається збільшення кількості зайнятих у сфері послуг. Зазначені особливості сфери послуг зумовлюють наявність специфічних характерних рис самих послуг. Найважливішою характерною рисою послуг є те, що в структурі товару-послуги домінують невідчутні якості. Однак крім неї існує ще три характерні риси послуг: невіддільність від джерела послуги, мінливість якості та неможливість збереження [6, с. 117].

З великої різноманітності послуг важливе місце займають соціальні послуги – освіта, культура, радіо, телебачення, медицина, послуги з працевлаштування. Відповідно до ЗУ „Про соціальні послуги”, соціальні послуги – це комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя [5, с. 101].

Індивідуальні потреби, оптимальні умови економічної та соціальної безпеки людини, особистості формуються не ізольовано від соціального середовища, а в певній системі поглядів, почуттів, цінностей та уявлень, які реалізуються в політичних відносинах та діяльності відповідних політичних інститутів. Виявлення та реалізація соціального буття і є предметом соціальної політики. Соціальна політика – це система програм, служб та заходів, спрямованих на досягнення соціальних цілей. Соціальна політика охоплює всі сфери життєдіяльності людей – виробничу, соціальну, політичну, духовну та регулює стосунки між суспільством, колективом, громадою, особою у кожній з цих сфер та зонах їх взаємодії. Мета соціальної політики – створення умов для розвитку та оптимального функціонування соціальних відносин, всебічного розкриття творчого потенціалу людини, її сутнісних сил, досягнення в суспільстві соціальної злагоди і стабільності [1, с. 24].

Складне макроекономічне становище сучасного суспільства, спад економічного розвитку призводять до значного зростання соціальних негараздів, таких як безробіття, втрата доходу, бідність, зменшення витрат на фінансування заходів охорони здоров'я, освіти, інших галузей соціальної сфери, створення безпечних умов праці. Протистояти цим явищам може лише суспільство, в якому створено надійну систему соціального захисту. Соціальний захист – це комплекс організаційно-правових та економічних заходів, спрямованих на забезпечення життя, здоров'я та добробуту населення за конкретних економічних умов. Система соціального захисту містить три складові: соціальна допомога, соціальна справедливість та соціальне страхування. Важливе місце в системі соціального страхування посідає страхування на випадок безробіття, покликане забезпечити надання соціальних послуг та виплату

матеріальної допомоги громадянам у випадку втрати роботи. Цими питаннями займається Фонд загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття.

Державна служба зайнятості – виконавча дирекція цього Фонду, яка здійснює заходи сприяння зайнятості населення, зокрема надання інформаційних, консультаційних та профорієнтаційних послуг, створення банку вакансій та пошук підходящої роботи, працевлаштування громадян на вільні та новостворені робочі місця, працевлаштування неконкурентоспроможних верств населення на заброньовані робочі місця, у т.ч. за рахунок надання дотацій роботодавцям та шляхом організації підприємницької діяльності, підвищення конкурентоспроможності незайнятих громадян шляхом організації професійного навчання, організації тимчасових громадських робіт. На сьогоднішній день Державна служба зайнятості України – найбільш високоорганізована та передова серед країн СНД. Це надало їй можливість у серпні 2003 року першою та поки що єдиною з усіх служб зайнятості країн пострадянського простору стати членом Всесвітньої асоціації громадських служб зайнятості, вступ до якої сприяє подальшому зростанню іміджу служби. За 20 років роботи служби зайнятості:

- працевлаштовано 10,8 млн осіб;
- проходили профнавчання 1,7 млн осіб;
- брали участь у громадських роботах 3,8 млн осіб.

Державна служба зайнятості України складається з Державного центру зайнятості, обласних, районних та міських центрів зайнятості, серед яких є і Житомирський міський центр зайнятості.

Основним видом діяльності Житомирського МЦЗ на ринку праці є підвищення кваліфікації робочої сили та конкурентоспроможності громадян на ринку праці, забезпечення галузей економіки фахівцями різних професій та кваліфікації, розширення сфери застосування праці, збереження та створення робочих місць, сприяння трудовій зайнятості молоді. Тому головним завданням, на рішення якого будуть спрямовані спільні зусилля місцевих органів виконавчої влади, роботодавців та служби зайнятості, найближчими роками буде забезпечення зростання рівня зайнятості населення, зменшення безробіття шляхом створення нових та збереження діючих робочих місць, забезпечення активності самих громадян до пошуку роботи.

В загальному можна виділити такі соціальні послуги, які надає Житомирський міський центр зайнятості:

- пошук відповідної роботи та сприяння у працевлаштуванні;
- організація професійного навчання та підвищення кваліфікації;
- виплата матеріальної допомоги, яку передбачено ЗУ „Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття”;
- інформація, консультація та профорієнтація;
- нарахування та організація виплат усіх видів допомоги;
- організація громадських робіт;
- підбір кадрів на замовлення роботодавців;
- підбір кадрів для працевлаштування на пільгових умовах з наданням дотацій;
- реєстрація платників і контроль за надходженням коштів до Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття.

Зростаючі масштаби безробіття, збільшення його тривалості потребують підвищення ефективності діяльності Державної служби зайнятості і, перш за все, її низових ланок. На виконання цього завдання спрямована науково обґрунтована технологія обслуговування незайнятого населення в центрах зайнятості (ЄТОНН) – це спосіб діяльності фахівців Державної служби зайнятості щодо надання відвідувачам передбачених законодавством соціальних послуг на основі раціонального розподілу дій на скоординовані процедури й операції з визначенням оптимальних методів і засобів їх застосування.

Технологія базується на таких загальновизначених принципах діяльності служб зайнятості європейських країн:

- пріоритетність інтересів і потреб клієнтів служби зайнятості, врахування мотивів людини як особистості, її обставин, схильностей і здібностей;
- співробітництво клієнта і служби зайнятості – найбільш ефективний і короткий шлях до працевлаштування;
- пріоритетність послуг центру зайнятості, пов'язаних з пошуком і підбором роботи перед іншими видами послуг.

Засадами єдиної технології обслуговування незайнятого населення в центрах зайнятості України є:

1. Активізація власних зусиль клієнтів щодо влаштування свого життя, підвищення відповідальності людини перед собою, своєю сім'єю та суспільством.
2. Підвищення відповідальності фахівців ЦЗ за ефективність заходів, що використовувались, кінцеві результати роботи з клієнтами.
3. Зміцнення взаємодії з роботодавцями – підвалини підвищення ефективності діяльності центрів зайнятості.
4. Раціоналізація розподілу персоналу служби зайнятості і використання його робочого часу.
5. Розподіл потоків клієнтів залежно від мети відвідування ЦЗ.

6. Розподіл приміщень ЦЗна функціональні сектори, в яких здійснюються визначені процедури і операції щодо обслуговування клієнтів.

Враховуючи те, що центри зайнятості України розташовані в різних за площею, плануванням та іншими умовами приміщення, неможливо передбачити їх уніфіковане просторове розміщення. Однак, незалежно від цього в кожному ЦЗ створюється 8 функціональних секторів, а саме:

1. Довідково-консультаційний.
2. Самостійного пошуку вакансій.
3. Профінформаційний.
4. Реєстраційно-приймальний.
5. Активної підтримки безробітних.
6. Взаємодії з роботодавцями.
7. Навчання та психологічного розвантаження персоналу.
8. Адміністративно-господарський [5, с. 86].

Довідково-консультаційний сектор включає стенди, планшети, плакати з інформацією про права та обов'язки безробітних. Метою наступного сектора – сектора самостійного пошуку роботи – є надання клієнту можливості самостійно користуватись інформацією про вільні робочі місця і знаходити для себе найкращі варіанти працевлаштування. В профінформаційному секторі розміщуються профінформаційні матеріали: інформаційна література з описами професій (спеціальностей); довідкові матеріали про навчальні заклади, що здійснюють професійне навчання; перелік професій, за якими організовує навчання центр зайнятості. В реєстраційно-приймальному секторі проводяться співбесіди під час реєстрації клієнтів, а також під час їхнього повторного відвідування центру зайнятості. З метою активізації власних зусиль клієнта, його мотивації щодо влаштування власного життя і підвищення конкурентоспроможності на ринку праці передбачається створення сектора активної підтримки безробітних. Взаємодія з роботодавцями – найважливіша ділянка діяльності служби зайнятості. Налагоджені взаємовідносини з роботодавцями допомагають розв'язанню основного завдання центру зайнятості – сприянню працевлаштуванню безробітних клієнтів [4, с. 7].

Систематизуючи все вищесказане, можна чітко виділити традиційні види соціальних послуг, які надає Житомирський міський центр зайнятості. Отже, в центрі зайнятості можна самостійно:

- здійснити пошук роботи за допомогою інформаційних стендів та тач-скрінів, використовуючи найбільшу базу оперативної інформації про вільні робочі місця в населених пунктах України;
- одержати інформацію про актуальні професії на підприємствах певного регіону;
- ознайомитись з переліком професій, за якими здійснюється професійне навчання за направленням Державної служби зайнятості;
- отримати інформацію про навчальні заклади, які здійснюють професійну підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації за професіями, що мають попит на ринку праці;
- ознайомитись з вимогами щодо знань, навичок та здібностей для володіння конкретною професією;
- дізнатися про можливості тимчасової зайнятості на громадських та сезонних роботах.

Така система обслуговування населення має незначні недоліки: 1) тривале обслуговування одного клієнта центру зайнятості; 2) великі черги в ЦЗ; 3) низька пропускну можливість служби зайнятості; 4) у випадках вимкнення електроенергії обслуговування населення призупиняється.

У зв'язку з бурхливим розвитком автоматизації, інформатизації і комп'ютеризації та широким використанням Інтернету у всіх сферах людської діяльності пропонуються такі шляхи удосконалення системи обслуговування населення Житомирським МЦЗ:

1. Оновлення інформаційно-довідкової інтерактивної багатоканальної телефонної системи Державної служби зайнятості 0-800-50-50-600.

За допомогою даного безкоштовного телефонного сервісу можна буде отримати консультацію, підібрати роботу, а також надаватиметься реальна можливість дізнатися більше про послуги, що надає Житомирський МЦЗ шукачам роботи та роботодавцям. Дана інформаційно-довідкова система повинна мати наступні характеристики: безкоштовно; цілодобово; автоматизоване інформування шукачів роботи і роботодавців про соціальні послуги; оперативно; необмежено в часі. Структура телефонної системи має бути розрахована окремо на роботодавців і окремо для тих, хто шукає роботу.

2. Оновлення Інтернет-порталу Державної служби зайнятості (www.dcz.gov.ua).

Цей портал має містити наступні доступні сервіси: "Пошук роботи" (перегляд актуальних вакансій), "Заповнити резюме", "Корисні Веб-джерела" (перелік популярних українських і закордонних Інтернет-сайтів з пошуку роботи), "Послуги населенню" (можливості підвищення кваліфікації, здійснення профнавчання за направленням служби зайнятості), "Інформація про Державну службу зайнятості" (ноу-хау у сфері зайнятості), "Підписка" (розсилка найсвіжіших новин на електронну адресу користувача), "Нормативно-правова база" (представлено добірку чинних нормативних документів), "Консультації фахівців" (відповіді на запитання щодо соціальних послуг, які надає служба зайнятості).

3. Удосконалення нового інтерактивного Інтернет-порталу „Труд” (www.trud.gov.ua).

Ця найбільша та безкоштовна Інтернет-система з працевлаштування має володіти такими унікальними сервісами:

- розширена пошукова система за існуючими вакансіями за будь-якими критеріями;
 - розсилка на електронну поштову скриньку та на мобільний телефон SMS-повідомлень про актуальні вакансії;
 - індивідуальні консультації з підбору роботи фахівцями операторського центру;
 - топ-вакансії – найбільш високооплачувані та затребувані професії на сучасному ринку праці;
 - підписка на отримання інформації про вакансії з найбільшої в Україні бази даних, що охоплює всі галузі економіки;
 - можливість розміщення власного резюме;
 - цікаві та корисні матеріали про працю;
 - психологічні та профорієнтаційні тести для самовизначення у праці.
4. Відкриття нових веб-сайтів з пошуку роботи та працівників.

Мають пропонуватися до уваги адреси сайтів державних установ тих країн, з урядами яких Україною укладені Угоди про взаємне працевлаштування громадян, та створюватись нові постійно оновлювані веб-сайти.

5. Широке застосування сучасного способу пошуку роботи – „мобільний сервіс 730”.

Необхідно зателефонувати чи відправити СМС-повідомлення на номер 730 і консультанти оперативно підберуть роботу, поінформують про підібрані вакансії, рівень пропонованої заробітної плати, контакти роботодавця. За допомогою даного сервісу користувач легко і оперативно зможе знайти легальну і достойну роботу.

6. Запровадження системи подання звітності в електронному вигляді.

Система сприятиме удосконаленню процедури подання звітів роботодавцями до робочих органів Виконавчої дирекції Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття, забезпечить можливість їх подання у зручний для роботодавця час, запобігатиме непродуктивному витрачання робочого часу при очікуванні прийому під час відвідування центру зайнятості.

Наведені шляхи удосконалення системи обслуговування в Житомирському МЦЗ забезпечать зростання ефективності надання соціальних послуг безробітним, а, отже, й підвищиться рівень працевлаштування, скорочуватиметься період укомплектування вакансій, зменшуватиметься тривалість безробіття.

Висновки. Проблема безробіття існувала в нашій країні завжди. Особливо ця проблема загострилась в період після кризи і потребує негайного вирішення. Тому у зв'язку з цим, а також враховуючи масштабну комп'ютеризацію суспільства, необхідно продовжувати подальше удосконалення системи обслуговування населення Житомирським міським центром зайнятості. В перспективі існує доцільність займатися питаннями підвищення ефективності системи соціального захисту населення.

Література

1. Волгин Н. А. Социальная политика : [учебник] / Волгин Н. А. – М. : Экзамен, 2002. – 736 с.
2. Иванова О. Л. Социальная политика: теоретичні аспекти : [курс лекцій] / Иванова О. Л. – К. : "КМ Академія", 2003. – 107 с.
3. Лібанова Е. М. Ринок праці : [навч. посіб.] / Лібанова Е. М. – К. : ЦНЛ, 2003. – 224 с.
4. Єдина технологія обслуговування незайнятого населення в центрах зайнятості України / [Ляміна Л., Фокас Л., Руженський М., Поліванов В. та ін.]. – К. : Інститут підготовки кадрів Державної служби зайнятості, 2000. – 300 с.
5. Маршавін Ю. Служба зайнятості як інструмент соціального партнерства в регулюванні ринку праці і соціальному захисті безробітних / Ю. Маршавін // Соціальне партнерство на ринку праці України. – К. : Стилос, 1998. – С. 86–116.
6. Челенков А. Основы классификации услуг как маркетинговая продукта / А. Челенков // Маркетинг. – 1998. – № 3. – С. 117–125.
7. Шевчук П. І. Соціальна політика / П. І. Шевчук. – [2-е вид.]. – Львів : Світ, 2005. – 400 с.

Надійшла 05.04.2011