



Минтруд
России



РАБОТА
РОССИИ



ВСЕРОССИЙСКИЙ
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ИНСТИТУТ ТРУДА
МИНТРУДА РОССИИ



Система управления качеством деятельности Кадрового центра

Мария Алексеевна Маслакова

Руководитель направления регулярной
деятельности КЦ

ФТ Сириус, сентябрь 2025

Новые контрольные точки реализации региональных проектов комплексной модернизации

Контрольные точки,

подтверждающие внедрение системы управления качеством деятельности КЦ
(утв. Приказом Минтруда России от 25.08.2025 г. № 506)

КТ 60

Создана организационная структура управления качеством деятельности ГУ СЗ

КТ 61

Создана и функционирует подсистема планирования качества деятельности ГУ СЗ

КТ 62

Создана и функционирует подсистема мониторинга качества деятельности ГУ СЗ

КТ 63

Создана и функционирует подсистема контроля и оценки качества деятельности ГУ СЗ

КТ 64

Создана и функционирует подсистема совершенствования качества деятельности ГУ СЗ

Планируемые изменения в стандарт организации деятельности

Раздел «Требования к системе управления качеством деятельности Кадрового центра «Работа России»

Показатели Стандарта организации деятельности:

- ▶ наличие в структуре КЦ отдела контроля качества
- ▶ наличие плана мероприятий по достижению целевых параметров качества
- ▶ наличие ежегодного плана мероприятий по организации проектной работы с применением инструментов и методов бережливого производства
- ▶ наличие порядка мониторинга, анализа и оценки параметров качества КЦ
- ▶ наличие ежегодного плана проведения самопроверок качества деятельности КЦ
- ▶ наличие порядка совершенствования деятельности КЦ

Планирование качества деятельности в Кадровом центре

Этапы разработки плана мероприятий Кадрового центра

Подготовительный этап

- ▶ Анализ исходных данных
- ▶ Диагностика текущего состояния Кадрового центра

Основной этап

- ▶ Выявление и систематизация факторов, оказывающих влияние на выполнение верхнеуровневых задач
- ▶ Определение причинно-следственных связей деятельности Кадрового центра, его подразделений, отдельных работников с выполнением верхнеуровневых целей, задач, показателей
- ▶ Разработка и утверждение показателей качества деятельности Кадрового центра и их плановых (целевых) значений
- ▶ Разработка плана мероприятий с конкретными задачами и мероприятия КЦ
- ▶ Разработка и утверждение порядка мониторинга исполнения мероприятий плана

Заключительный этап

- ▶ Утверждение согласованного с ОИВ в сфере занятости плана мероприятий, направленных на достижение плановых (целевых) значений показателей качества деятельности Кадрового центра



Основные ошибки:

- ▶ Не проводится анализ текущего и перспективного состояния рынка труда
- ▶ Не учитываются запросы клиентов
- ▶ Утвержденные показатели КЦ не влияют на достижение верхнеуровневых целей
- ▶ Не оцениваются риски и внутренние ресурсы КЦ
- ▶ Отсутствуют измеримые и достижимые результаты

Методические рекомендации
по разработке плана
мероприятий, направленных
на достижение плановых
(целевых) значений
показателей качества
деятельности КЦ



Внутренние проверки (самопроверки) организации деятельности Кадрового центра, завершивших КМ



Цель:

- ▶ оценка исполнения Кадровым центром требований стандартов деятельности по осуществлению полномочий в сфере занятости населения



Задачи:

- ▶ оценка работы подразделений КЦ
- ▶ оценка уровня компетенций работников КЦ
- ▶ выявление недостатков в работе КЦ и причин их возникновения
- ▶ подготовка предложений по улучшению работы КЦ



Важно:

- ▶ создать отделы/секторы качества
- ▶ регулярно анализировать причины низких показателей деятельности
- ▶ обеспечить регулярность проведения самопроверок и максимальный охват подразделений КЦ
- ▶ контролировать исполнение плана мероприятий по устранению недостатков и совершенствованию деятельности КЦ



Выявленные проблемы:

1. Отсутствует четкое разграничение полномочий между РОИВ в сфере занятости и КЦ
2. Со стороны управляющих КЦ не организовано эффективное методологическое сопровождение и контроль деятельности ТЦЗН
3. Отсутствует система анализа ситуации на рынке труда
4. Недостаточный контроль за работой региональных контакт-центр
5. Не организован процесс внутреннего обучения сотрудников
6. Недостаточное количество мероприятий по привлечению клиентов
7. Отсутствие заинтересованности сотрудников в конечных результатах деятельности
8. Низкий уровень компетенций сотрудников

Роль ФЦК СЗ в создании системы управления качеством деятельности ОСЗН

