



**ФОНД ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВОГО
ДЕРЖАВНОГО СОЦІАЛЬНОГО СТРАХУВАННЯ УКРАЇНИ
НА ВИПАДОК БЕЗРОБІТТЯ**

ПРАВЛІННЯ

ПОСТАНОВА

28.01.2022

Київ

№ 39

***Про схвалення проєкту Стратегії розвитку
Державної служби зайнятості на 2022-2024 роки***

Відповідно до пункту 4.4.1 розділу IV Статуту Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття (далі – Фонд) правління Фонду

ПОСТАНОВЛЯЄ:

1. Схвалити Стратегію розвитку Державної служби зайнятості на 2022-2024 роки.
2. Державному центру зайнятості – виконавчій дирекції Фонду щоквартально інформувати членів правління Фонду про хід виконання Стратегії розвитку Державної служби зайнятості на 2022-2024 роки.

Голова правління Фонду

Ігор ДЯДЮРА



СТРАТЕГІЯ РОЗВИТКУ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ НА 2022-2024 РОКИ

СХВАЛЕНО
постанова правління Фонду
загальнообов'язкового державного
соціального страхування України на
випадок безробіття
28 січня 2022 року № 39

www.dcz.gov.ua



Перелік скорочень

- ✓ ДСЗ, Служба - Державна служба зайнятості;
- ✓ ДЦЗ – Державний центр зайнятості;
- ✓ COSO – ERM – модель управління ризиками в організації;
- ✓ ISO – стандарт системи управління якістю;
- ✓ КПЕ – коефіцієнти показників ефективності (система показників оцінки процесів/діяльності);
- ✓ FB – соціальна мережа Facebook;
- ✓ АПЗ – активна програма зайнятості;
- ✓ ІПК ДСЗ – Інститут підготовки кадрів Державної служби зайнятості;
- ✓ ЦПТО ДСЗ – Центр професійно-технічної освіти Державної служби зайнятості;
- ✓ ТГ – територіальна громада;
- ✓ ЦНАП – центр надання адміністративних послуг;
- ✓ SMM – маркетинг в соціальних мережах;
- ✓ API – інтерфейс програмування додатків;
- ✓ Android, IOS – операційна система для мобільних приладів;
- ✓ QR – код – тип матричних штрихових кодів, які мають інформацію про об'єкт, до якого вона прив'язана;
- ✓ ICEI - інтегрована система електронної ідентифікації;
- ✓ ЦЕСЕБ – централізоване сховище електронних справ безробітних;
- ✓ Google maps – набір додатків, побудований на базі безоплатного картографічного сервісу.



ВІЗІЯ

Трансформація в систему соціально-цифрового сервісу, який буде поєднувати інформаційні технології з розвитком людського капіталу, забезпеченням легальної зайнятості населення та соціального захисту на випадок безробіття



МІСІЯ

Підтримка та допомога кожному українцю, який бажає працювати



ЦІННОСТІ

- ✓ Ефективне соціальне партнерство для забезпечення легальної зайнятості населення
- ✓ Рівність та інклюзивність
- ✓ Цифровізація послуг Державної служби зайнятості
- ✓ Сприяння самозайнятості населення
- ✓ Формування у шукачів роботи навичок, актуальних для ринку праці



ПРИНЦИПИ

- ✓ реагування на сучасні виклики та вимоги часу: цифровізацію, інклюзивність, безбар'єрність, створення умов для належного захисту соціально вразливих верств населення;
- ✓ врахування інтересів зацікавлених сторін. При розробці стратегічних напрямів було враховано чинне законодавство, міжнародний досвід, взято до уваги очікування, бачення, зауваження та пропозиції від соціальних партнерів, роботодавців, стейкхолдерів, клієнтів ДСЗ;
- ✓ покращення діяльності ДСЗ шляхом упровадження системи COSO-ERM, систематизації та централізації процесів, реорганізації діяльності ДСЗ.



СИЛЬНІ СТОРОНИ

- ✓ наявність фахового персоналу;
- ✓ можливості для підвищення кваліфікації персоналу;
- ✓ системний підхід щодо організації процесів;
- ✓ наявність спеціалізованого програмного комплексу ЄІАС;
- ✓ організація робочих груп для прискорення процесів всередині ДСЗ;
- ✓ безоплатне надання послуг клієнтам;
- ✓ історична впізнаваність бренду як оператора на ринку праці;
- ✓ впровадження рекомендацій зовнішніх експертів;
- ✓ пошук нових способів та інструментів задоволення потреб клієнтів;
- ✓ наявність власної матеріально-технічної бази;
- ✓ розгалужена мережа підрозділів з надання послуг.

СЛАБКІ СТОРОНИ

- ✓ низька якість надання послуг клієнтам ДСЗ;
- ✓ діюча організаційна структура не відповідає сучасним потребам трансформації діяльності в цифровий сервіс;
- ✓ великий відсоток персоналу, задіяного у виконанні адміністративно-господарських функцій ДСЗ;
- ✓ участь у програмах, які не корелюються з основними функціями та напрямками діяльності ДСЗ;
- ✓ низький рівень мотивації та оплати праці працівників базових центрів зайнятості та філій;
- ✓ відсутність систем з ефективної організації роботи: COSO-ERM, ISO, повноцінного електронного документообігу та корпоративного месенджеру;
- ✓ відсутність системи КПЕ;
- ✓ система підвищення кваліфікації персоналу потребує вдосконалення;
- ✓ наявність випадків формування негативного іміджу з боку безробітних та роботодавців.



МОЖЛИВОСТІ

- ✓ створення національної системи соціально-цифрового сервісу, яка буде включати в себе максимально можливу цифровізацію послуг та безпаперову організацію роботи ДСЗ;
- ✓ зниження частки витрат, пов'язаних з виконанням адміністративно-господарських функцій ДСЗ;
- ✓ подолання тривалого безробіття населення за рахунок упровадження ефективних АПЗ, зокрема за рахунок зовнішнього фінансування;
- ✓ використання сучасних систем соціального захисту та (само) зайнятості населення, які будуть сприяти затребуваності кадрів та результатів їх праці на локальному та глобальних ринках праці;
- ✓ формування довіри та позитивного ставлення до бренду ДСЗ;
- ✓ впровадження середньо та довгострокового прогнозування кадрових потреб національного ринку праці.

ЗАГРОЗИ

- ✓ ризики дефіциту бюджету Фонду;
- ✓ зарегульованість та тривалість погодження змін;
- ✓ протиріччя і неузгодженості у нормативно-правовій базі, що регламентує державну політику у сфері зайнятості;
- ✓ демографічна та економічна ситуації;
- ✓ невідповідність існуючої системи освіти в країні потребам ринку праці;
- ✓ відсутність упровадженої моделі профорієнтації з молодшої школи.



СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ



Створення сприятливих умов для зайнятості населення



Посилення взаємодії з роботодавцями



Трансформація ДСЗ в цифровий сервіс



Навчання та розвиток персоналу ДСЗ



Впровадження наукових підходів для організації аналізу та прогнозування ринку праці, планування діяльності



Оптимізація внутрішніх технологічних процесів та структури



Зміна іміджу та інформаційної політики ДСЗ



Створення сприятливих умов для зайнятості населення*

Показник результату, якого маємо досягти, одиниця виміру	2021 (факт)	2022	2023	2024
Термін пошуку роботи зареєстрованими безробітними, днів	116	105	100	95
Кількість працевлаштованих (зареєстрованих безробітних+ осіб, що шукають роботу) ДСЗ, тис. осіб	504	550	600	700
- з них осіб з інвалідністю, тис. осіб	14	15	18	20
Чисельність охоплених АПЗ, тис. осіб	100	105	150	200
Витрати на допомогу по безробіттю для організації підприємницької діяльності, млн грн	9,4	15	30	50
Чисельність осіб, які отримали допомогу по безробіттю для організації підприємницької діяльності, осіб	290	385	750	1300

* тут і надалі за 2022 – 2024 роки вказані орієнтовні прогностичні показники



Посилення взаємодії з роботодавцями

Показник результату, якого маємо досягти, одиниця виміру	2021 (факт)	2022	2023	2024
Кількість роботодавців, які співпрацюють з ДСЗ, тис. од	158	180	200	220
Частка охоплення новостворених роботодавців послугами ДСЗ, %	92	93	94	95
Рівень укомплектування вакансій, %	64	71	77	80
Середня тривалість укомплектування вакансій, днів	12	11	10	9



Трансформація діяльності ДСЗ в цифровий сервіс

Показник результату, якого маємо досягти, одиниця виміру	2021 (факт)	2022	2023	2024
Відсоток оцифрованих послуг, зокрема надання довідок, подання звітності та інше		50	60	80
Кількість користувачів зареєстрованих цифрових ресурсів ДСЗ (сайт, FB), млн осіб	0,8	1	1,5	2



Навчання та розвиток персоналу Служби

Показник результату, якого маємо досягти, одиниця виміру	2021 (факт)	2022	2023	2024
Чисельність персоналу ДСЗ, що підвищили свої компетентності протягом року, тис. осіб	2,9	3,6	3,3	3
Якісний показник успішності, %		70	75	80



Оптимізація внутрішніх технологічних процесів та структури

Показник результату, якого маємо досягти, одиниця виміру	2021 (факт)	2022	2023	2024
Кількість установ ДСЗ зі статусом юридичної особи, одиниць, зокрема:	129	55	37	37
Державний центр зайнятості	1	1	1	1
Регіональні центри зайнятості	25	25	25	25
Базові центри зайнятості	91	18		
ІПК ДСЗ	1	1	1	1
ЦПТО ДСЗ**	11	10	10	10
Частка персоналу, задіяного в адміністративно-господарській діяльності, %	37,3	35	30	25

** в залежності від результатів діяльності



Зміна іміджу та інформаційної політики ДСЗ

Показник результату, якого маємо досягти, одиниця виміру	2021 (факт)	2022	2023	2024
Рівень довіри та позитивного ставлення до бренду Служби, %	2	9	15	26
Обсяг охоплення населення послугами ДСЗ, млн осіб (розсилка, участь у заходах, SMM та інше)	2,1	2,3	2,7	3,0

СТВОРЕННЯ СПРИЯТЛИВИХ УМОВ ДЛЯ
ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ



МЕТА	ТЕРМІН ВИКОНАННЯ
● Розробка та впровадження нових активних програм зайнятості населення	постійно
● Зміна індивідуального плану працевлаштування та алгоритму супроводження шукача роботи	2022
● Забезпечення функціонування середовища рівних можливостей на ринку праці	постійно
● Впровадження заходів, спрямованих на легалізацію зайнятості населення та подолання прихованого безробіття	постійно
● Розвиток сучасних підходів щодо навчання клієнтів ДСЗ	постійно
● Сприяння розвитку та вдосконалення підходів щодо організації підприємницької діяльності	постійно
● Допомога шукачам роботи у професійному самовизначенні	постійно
● Створення умов для набуття безробітними часткових кваліфікацій для підвищення можливостей працевлаштування	постійно
● Забезпечення професійного навчання населення упродовж життя	постійно



Високий пріоритет



Середній пріоритет

Низький пріоритет

СТВОРЕННЯ СПРИЯТЛИВИХ УМОВ ДЛЯ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ



1

МЕТА

Розробка та впровадження нових активних програм зайнятості населення

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

постійно

Високий пріоритет

ЗАХІД

- ✓ прийняття участі в удосконаленні існуючих та розробці нових АПЗ;
- ✓ адаптація та актуалізація послуг ДСЗ під потреби кожної групи населення;
- ✓ організація заходів з професійної орієнтації та професійного навчання осіб, що втратили роботу;
- ✓ активізація програм навчання безробітних з цифрових навичок та оволодіння професіями в сфері ІТ;
- ✓ обмін досвідом щодо працевлаштування осіб, які звертаються у пошуку роботи, зі службами зайнятості інших країн;
- ✓ проведення заходів з інформування населення про ризики та наслідки нелегальної трудової міграції;
- ✓ залучення іноземних коштів (грантів), спрямованих на відкриття або розвиток власної справи, оволодіння новими професіями та навичками для перспективних видів економічної діяльності.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ розширення спектру програм, спрямованих на активізацію зайнятості населення;
- ✓ збільшення частки працевлаштованих серед безробітних, які брали участь у активних програмах зайнятості.

СТВОРЕННЯ СПРИЯТЛИВИХ УМОВ ДЛЯ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ



2

МЕТА

Зміна індивідуального плану працевлаштування та алгоритму супроводження шукача роботи

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

2022

Високий пріоритет

ЗАХІД

- ✓ розробка та затвердження нової моделі працевлаштування та індивідуального плану працевлаштування;
- ✓ впровадження нового формату індивідуального плану працевлаштування.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ скорочення терміну пошуку роботи;
- ✓ збільшення відсотку осіб, працевлаштованих ДСЗ;
- ✓ актуалізація та систематизація процесів, пов'язаних з працевлаштуванням.

СТВОРЕННЯ СПРИЯТЛИВИХ УМОВ ДЛЯ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ



3

МЕТА

Забезпечення функціонування середовища рівних можливостей на ринку праці

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

постійно

Високий пріоритет

ЗАХІД

- ✓ проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи щодо формування середовища рівних можливостей, зокрема заохочення роботодавців до створення інклюзивних робочих місць для окремих категорій населення; робота з малозабезпеченими категоріями населення;
- ✓ працевлаштування/стажування (у роботодавців); заохочення до навчання, створення власної справи тощо;
- ✓ проведення інформаційної кампанії та актуалізація роботи щодо створення інклюзивних робочих місць (за сприяння центрального органу виконавчої влади, який реалізує державну політику соціального захисту осіб з інвалідністю, соціальних організацій, ТГ, профспілок тощо, зокрема шляхом здійснення компенсаційних виплат роботодавцям);
- ✓ впровадження підходів з адаптації працевлаштованих осіб.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ збільшення кількості роботодавців, які створили інклюзивні робочі місця;
- ✓ збільшення рівня працевлаштування за сприяння ДСЗ зареєстрованих безробітних, зокрема тих, які мають додаткові гарантії у сприянні працевлаштуванню;
- ✓ позитивний вплив на імідж ДСЗ.

СТВОРЕННЯ СПРИЯТЛИВИХ УМОВ ДЛЯ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ



4

МЕТА

Впровадження заходів, спрямованих на легалізацію зайнятості населення та подолання прихованого безробіття

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

постійно

Високий пріоритет

ЗАХІД

- ✓ інформування про можливості та послуги ДСЗ осіб, які мають низькі можливості працевлаштування та є поза робочою силою;
- ✓ запровадження переліку АПЗ, що будуть найбільш ефективні для територіальних громад з низькою економічною активністю, працевлаштування вразливих груп населення;
- ✓ реалізація заходів з інформування про можливості працевлаштування, зокрема дистанційної роботи у віддалених населених пунктах;
- ✓ інформування населення про ризики та негативні наслідки нелегальних трудових відносин, рівних можливостей на ринку праці;
- ✓ створення програм адаптації зайнятого населення до потреб ринку праці, спрямованих на запобігання безпідставної втрати роботи;
- ✓ розробка та запровадження мотиваційних програм сприяння працевлаштуванню для вразливих груп населення, зокрема для довготривалих безробітних;
- ✓ адаптація та актуалізація послуг ДСЗ під потреби кожної з груп населення.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ збільшення кількості осіб, які звернулися до служби зайнятості за сприянням у працевлаштуванні;
- ✓ збільшення кількості офіційно працевлаштованих/самозайнятих осіб;
- ✓ збільшення кількості працевлаштованих осіб, які мають низькі можливості працевлаштування та ризики тривалого безробіття;
- ✓ наявність АПЗ, які будуть адаптовані до ситуаційних змін на ринку праці.

СТВОРЕННЯ СПРИЯТЛИВИХ УМОВ ДЛЯ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ



5

МЕТА

Розвиток сучасних підходів щодо навчання клієнтів ДСЗ

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

постійно

Високий пріоритет

ЗАХІД

- ✓ розвиток систем онлайн та дистанційного навчання;
- ✓ впровадження реєстру освітніх програм ЦПТО за напрямками навчання;
- ✓ моніторинг якості навчання, отримання зворотного зв'язку від клієнтів;
- ✓ залучення роботодавців до створення нових програм навчання;
- ✓ впровадження та використання програм/симуляторів для проведення навчання;
- ✓ розширення співпраці з міжнародними організаціями, партнерами, стейкхолдерами освітнього процесу щодо можливості використання навчальних платформ, досвіду для здобуття додаткових навичок безробітними.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ зменшення частки осіб, які повторно зареєстровані як безробітні після проходження профнавчання;
- ✓ отримання зворотного зв'язку про рівень та якість навчання клієнтів ДСЗ;
- ✓ визначення та актуалізація вимог до посади/вакансії для здійснення навчання у відповідності до вимог ринку праці та конкретного робочого місця.

СТВОРЕННЯ СПРИЯТЛИВИХ УМОВ ДЛЯ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ



6

МЕТА

Сприяння розвитку та вдосконалення підходів щодо організації підприємницької діяльності

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

постійно

ЗАХІД

- ✓ зміна підходу до оцінювання кандидатів на отримання допомоги для організації безробітним підприємницької діяльності;
- ✓ впровадження контролю ефективності коштів, витрачених на організацію підприємницької діяльності.
- ✓ імплементація міжнародних підходів навчання основам підприємницької діяльності за рахунок популяризації та розширення навчальних програм МОП «Розпочни та вдосконалюй свій бізнес» для різних категорій населення, зокрема молоді, осіб старшого віку, ветеранів війни.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ збільшення кількості осіб різних категорій населення, які завершили навчання за програмами МОП щодо сприяння підприємницькій діяльності;
- ✓ збільшення кількості осіб, які отримали допомогу для здійснення підприємницької діяльності;
- ✓ збільшення частки осіб, які продовжують ведення підприємницьку діяльність.

Високий пріоритет

СТВОРЕННЯ СПРИЯТЛИВИХ УМОВ ДЛЯ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ



7

МЕТА

Допомога шукачам роботи у професійному самовизначенні

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

постійно

Середній пріоритет

ЗАХІД

- ✓ надання профорієнтаційних послуг клієнтам ДСЗ, які потребують таких послуг, зокрема тим, які мають додаткові гарантії у сприянні працевлаштуванню;
- ✓ надання методичної допомоги центрам кар'єри на базі закладів освіти з метою забезпечення професійного (кар'єрного) консультування молоді з урахуванням: рівності, інклюзивності, наявності соціально вразливих категорій населення, формування навичок, затребуваних роботодавцями;
- ✓ забезпечення доступу клієнтів до послуг з оцінки індивідуальних здібностей та можливостей, інтересів та навичок, що впливають на вибір або зміну професії.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ збільшення частки безробітних у загальній кількості безробітних, охоплених профорієнтаційними послугами;
- ✓ збільшення кількості та підвищення якості консультацій у центрах кар'єри, проведених: фахівцями ДСЗ самостійно; спільно з фахівцями ДСЗ та представниками роботодавців; представниками навчальних закладів;
- ✓ збільшення кількості осіб, які пройшли профдіагностичні тести та визначилися з професією.

СТВОРЕННЯ СПРИЯТЛИВИХ УМОВ ДЛЯ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ



МЕТА

Створення умов для набуття безробітними часткових кваліфікацій для підвищення можливостей працевлаштування

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

постійно

Середній пріоритет

ЗАХІД

- ✓ сприяння підвищенню у безробітних рівня цифрової компетентності та набуття ними ІТ - навичок;
- ✓ направлення шукачів роботи на навчання кваліфікаціям, які відповідають вимогам роботодавців.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ збільшення кількості програм, розроблених ЦПТО ДСЗ, для набуття безробітними часткових кваліфікацій;
- ✓ зростання кількості безробітних, які проходили навчання для набуття часткових кваліфікацій;
- ✓ збільшення частки безробітних, які навчалися за програмами ІТ- навичок у загальній кількості безробітних, які навчалися для набуття часткових кваліфікацій.



9

МЕТА

Забезпечення професійного навчання населення упродовж життя

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

постійно

Середній пріоритет

ЗАХІД

- ✓ організація професійного навчання безробітних під замовлення роботодавців, з урахуванням вимог ринку праці та затребуваних навичок;
- ✓ розширення застосування дуальної та дистанційної форм у професійному навчанні безробітних;
- ✓ розробка та впровадження програм навчання наставників, менторів професійного навчання працівників на виробництві;
- ✓ підвищення конкурентоспроможності осіб на ринку праці шляхом видачі ваучера на професійну перепідготовку/підвищення кваліфікації;
- ✓ ініціювання внесення змін в перелік професій, спеціальностей для навчання, за якими може бути виданий ваучер.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ зростання рівня працевлаштування за отриманими професіями;
- ✓ питома вага осіб, які припинили навчання без поважних причин не більше 5%;
- ✓ збільшення кількості роботодавців, задіяних у професійному навчанні безробітних за дуальною формою;
- ✓ кількість безробітних, які навчаються за дуальною формою навчання до загальної кількості безробітних, які проходять професійне навчання;
- ✓ кількість безробітних, працевлаштованих у роботодавця, який замовляв послугу професійного навчання за дуальною формою;
- ✓ кількість безробітних, працевлаштованих упродовж 1 місяця після професійного навчання за дуальною формою;
- ✓ кількість підтверджень або визнання кваліфікацій в кваліфікаційних центрах ДСЗ;
- ✓ збільшення кількості ваучерів, виданих на професійну перепідготовку/підвищення кваліфікації.

ПОСИЛЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ З РОБОТОДАВЦЯМИ



	МЕТА	ТЕРМІН ВИКОНАННЯ
●	Розширення напрямів співпраці з роботодавцями	постійно
●	Проведення сегментування роботодавців	2022-2023

ПОСИЛЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ З РОБОТОДАВЦЯМИ



1

МЕТА

Підвищення ефективності та якості взаємодії з роботодавцями

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

постійно

Високий пріоритет

ЗАХІД

- ✓ проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи щодо переваг співпраці роботодавців з ДСЗ;
- ✓ впровадження системної взаємодії з роботодавцями та залучення їх до участі в АПЗ;
- ✓ Створення/покращення умов для використання роботодавцями електронних кабінетів.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ збільшення кількості легально працевлаштованих осіб;
- ✓ зменшення частки осіб, зайнятих в неформальному секторі економіки;
- ✓ збільшення відсотку роботодавців, задоволених послугами ДСЗ;
- ✓ збільшення роботодавців, які користуються електронним кабінетом
- ✓ скорочення терміну укомплектування вакансій.



2

МЕТА

Поглиблення сегментування роботодавців

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

2022-2023

Високий пріоритет

ЗАХІД

- ✓ проведення сегментування роботодавців за регіональною ознакою для більш деталізованого визначення їх потреб;
- ✓ забезпечення надання роботодавцям комплексу послуг, адаптованих до їх потреб з урахуванням регіональних та галузевих особливостей.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ збільшення кількості роботодавців, охоплених послугами ДСЗ;
- ✓ покращення іміджу ДСЗ.



	МЕТА	ТЕРМІН ВИКОНАННЯ
●	Актуалізація роботи уніфікованої бази вакансій та резюме безробітних, інтегрованої з сайтом ДСЗ. Автоматизація пошуку та підбору вакансій	2022–2023
●	Розширення можливостей особистого кабінету користувача	2022–2023
●	Підвищення зручності користування послугами ДСЗ, розширення каналів комунікацій ДСЗ з клієнтами	2022–2023
●	Автоматизація оформлення і надання дозволів на застосування праці іноземців та осіб без громадянства	2022–2023
●	Підвищення рівня інформаційного обміну даними ДСЗ з Міністерством економіки, іншими центральними органами виконавчої влади	2022
●	Забезпечення інформаційної безпеки при електронній взаємодії з партнерами	2022
●	Створення електронного сховища справ безробітних	2023–2024
●	Розширення геолокаційних можливостей цифрових сервісів	2022–2023



МЕТА

Актуалізація роботи уніфікованої бази вакансій та резюме безробітних, інтегрованої з сайтом ДСЗ. Автоматизація пошуку та підбору вакансій

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

2022-2023

Високий пріоритет

ЗАХІД

- ✓ впровадження механізму перевірки вакансій і резюме на їх актуальність;
- ✓ впровадження зворотного зв'язку щодо актуальності та якості вакансій/резюме;
- ✓ запровадження автоматизованого відбору фахівців з бази резюме під замовлення роботодавців;
- ✓ розробка та реалізація в ЄІАС структурованої та уніфікованої форми вакансії / резюме, які повинні узгоджуватись між собою;
- ✓ організація технічної можливості користування базою через вебінтерфейс, мобільні додатки;
- ✓ розробка та впровадження унікального ідентифікатора за узгодженими правилами (протокол, API), який дозволить завантажувати вакансії з відкритих джерел з подальшою процедурою перевірки.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ наявність в базі тільки актуальних, а не «формальних» вакансій та резюме;
- ✓ автоматизована персоналізована розсилка вакансій, які підбираються на основі результатів запитів користувачів;
- ✓ автоматизований підбір вакансій за результатами зіставлення резюме та вимог роботодавця;
- ✓ зростання рівня прямої взаємодії між роботодавцями та безробітними;
- ✓ підвищення якості комплектування вакансій;
- ✓ збільшення відсотка користувачів - як роботодавців, так і шукачів роботи (безробітних).



2

МЕТА

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

Розширення можливостей особистого кабінету користувача

2022-2023

Високий пріоритет

ЗАХІД

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ активне сприяння переходу процесу реєстрації шукача роботи в онлайн-формат шляхом інформування через наявні канали комунікації з клієнтами;
- ✓ створення мобільного додатку (Android, IOS);
- ✓ можливість самостійного формування та друку необхідних довідок з QR-кодом в особистому кабінеті користувача;
- ✓ розширення можливостей ідентифікації користувачів через ICEI (інтегровану систему електронної ідентифікації) для автоматизації послуг ДСЗ (подання звітності, заяв від роботодавців на компенсацію та інше) через особистий кабінет.

- ✓ зростання кількості користувачів, які використовують цифрові канали надання послуг;
- ✓ збільшення спектра автоматизованих послуг, які можливо отримати в особистому кабінеті;
- ✓ наявність декількох каналів входу/ідентифікації та користування в особистий кабінет користувача (вебінтерфейс, мобільні додатки, робочі місця вільного доступу в ДСЗ тощо);
- ✓ можливість користування сервісами ДСЗ онлайн з різних пристроїв;
- ✓ забезпечення високого рівня персоналізації контенту під сегменти користувачів;
- ✓ збільшення рівня інтерактивності ДЦЗ та користувачів, а саме: оперативність інформування населення, проведення опитувань, отримання відгуків та реагування на їх результати;
- ✓ сприяння позитивного сприйняття бренду ДСЗ.



3

МЕТА

Підвищення зручності користування послугами ДСЗ, розширення каналів комунікацій ДСЗ з клієнтами

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

2022-2023

Високий пріоритет

ЗАХІД

- ✓ об'єднання каналів комунікації з клієнтами (телефон, СМС, електронна пошта, соцмережі, мобільні додатки тощо) та розробка і впровадження єдиного контакт-центру;
- ✓ розширення можливостей електронної черги;
- ✓ забезпечення надання послуг шукачам роботи в режимі реального часу (зокрема реєстрація/перереєстрація у ДСЗ, отримання та відпрацювання направлення на працевлаштування через повідомлення з QR-кодом або іншим засобом з можливістю електронної фіксації результату в режимі реального часу), отримання довідок тощо.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ створення єдиного мультиканального контакт-центру;
- ✓ збільшення кількості зареєстрованих користувачів, які отримують послуги через мобільні додатки;
- ✓ актуалізація бази користувачів послугами Служби;
- ✓ поява нових каналів надання та збору інформації щодо діяльності ДСЗ;
- ✓ зручність роботи для користувачів.



4

МЕТА

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

Автоматизація оформлення і надання дозволів на застосування праці іноземців та осіб без громадянства

2022-2023

Високий пріоритет

ЗАХІД

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ автоматизація процедури оформлення та видачі дозволів для іноземців;
- ✓ впровадження технічної можливості замовлення та отримання дозволу через: вебінтерфейс, мобільні додатки, Єдиний державний вебпортал електронних послуг, у тому числі інтегровані з ним інформаційні системи державних органів влади та органів місцевого самоврядування (за наявності технічної можливості);
- ✓ надання послуги через використання додатку «Дія».

- ✓ забезпечення прозорості процедури оформлення дозволів;
- ✓ зручність користування послугами.



5

МЕТА

Підвищення рівня інформаційного обміну даними ДСЗ з Міністерством економіки, іншими центральними органами виконавчої влади

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

2022

ЗАХІД

- ✓ розробка та впровадження сучасної автоматичної системи інформаційного обміну ЄІАС ДЦЗ з Аналітично-координаційною системою Міністерства економіки, інших центральних органів виконавчої влади.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ підвищення швидкості та якості обміну даними між ДСЗ з іншими установами;
- ✓ виключення людського фактору у здійсненні обміну даними;
- ✓ можливість формування та надсилання запитів з метою отримання додаткової інформації в автоматичному режимі.

Високий пріоритет



6

МЕТА

Забезпечення інформаційної безпеки при електронній взаємодії з партнерами

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

2022

Високий пріоритет

ЗАХІД

- ✓ отримання документального підтвердження відповідності КСЗІ вимогам законодавства;
- ✓ забезпечення технічного та криптографічного захисту інформації, вимога щодо захисту якої встановлена законом (персональні дані);
- ✓ впровадження інформаційних обмінів з усіма зацікавленими установами.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ забезпечення технічного та криптографічного захисту даних ДСЗ на належному рівні в автоматичному режимі;
- ✓ наявність атестата відповідної комплексної системи захисту інформації на інформаційні та інформаційно-телекомунікаційні системи ДСЗ.



7

МЕТА

Створення електронного сховища справ безробітних

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

2023-2024

Середній пріоритет

ЗАХІД

- ✓ побудова централізованого сховища електронних справ безробітних (далі – ЦСЕСБ), що є системою з централізованою базою даних електронних документів, з розвинутою інфраструктурою, клієнтськими робочими місцями, системою сканування, збереження даних;
- ✓ організація інфраструктури для зберігання бази даних;
- ✓ організація технічних можливостей: отримання даних з бази «електронна трудова книжка»;
- ✓ ініціювання внесення змін у нормативні документи щодо перегляду строків та виду зберігання (можливість електронного та /або паперового зберігання).

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ зменшення витрат на фізичне зберігання справ безробітних;
- ✓ можливість оперативного отримання інформації з архівних даних;
- ✓ підвищення швидкості та якості прийняття рішень;
- ✓ забезпечення автоматичної інвентаризації документації;
- ✓ організація системи розмежованого доступу сканування, збереження та використання електронних образів документів.



МЕТА

Розширення геолокаційних можливостей цифрових сервісів

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

2022-2023

Середній пріоритет

ЗАХІД

- ✓ організація єдиного формату внесення та відображення даних (вакансій та підрозділів ДСЗ) на Google maps;
- ✓ надання даних Міністерству економіки для наповнення економічної мапи України (інформація про вакансії, навчання та інше);
- ✓ зміна формату пошукової системи для підвищення зручності користування для роботодавців та безробітних/шукачів роботи.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ зручність користування для безробітних та роботодавців;
- ✓ зростання рівня прямої взаємодії між роботодавцями та безробітними; «закриття» вакансій з боку роботодавців та зменшення кількості безробітних;
- ✓ підвищення рівня обслуговування клієнтів ДСЗ.



МЕТА	ТЕРМІН ВИКОНАННЯ
<ul style="list-style-type: none"> ● Здійснення змін до методів підбору, оцінки та розвитку персоналу, спрямованих на підвищення його професійного рівня та результативності роботи ДСЗ 	<p>постійно</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Створення, впровадження та використання на постійній основі системи показників, що визначають ефективність (КПЕ) роботи працівників і підрозділів ДСЗ 	<p>2022-2024</p>



МЕТА

Здійснення змін до методів підбору, оцінки та розвитку персоналу, спрямованих на підвищення його професійного рівня та результативності роботи ДСЗ

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

постійно

ЗАХІД

- ✓ розробка методології формування профілів професійної компетентності;
- ✓ створення та упровадження типових профілів посад за основними функціональними напрямками;
- ✓ розробка методичних рекомендацій щодо підбору персоналу;
- ✓ оновлення програм підвищення кваліфікації персоналу, зокрема тренінгових програм;
- ✓ створення внутрішнього ресурсу навчально-методичних матеріалів з наданням доступу всім працівникам ДСЗ;
- ✓ розробка та упровадження оцінки персоналу за компетентностями.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ оцінка персоналу ДСЗ за компетентностями;
- ✓ актуальна база навчально-методичних матеріалів, тренінгових програм, програм підвищення кваліфікації;
- ✓ організація навчання персоналу за результатами оцінювання компетентностей;
- ✓ впровадження процедури відбору претендентів.

Високий пріоритет



2

МЕТА

Створення, впровадження та використання на постійній основі системи показників, що визначають ефективність (КПЕ) роботи працівників і підрозділів ДСЗ

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

2022-2024

Високий пріоритет

ЗАХІД

- ✓ розробка системи КПЕ;
- ✓ розробка та затвердження необхідних внутрішніх нормативних документів (положень, методичних документів, процедури перегляду);
- ✓ внесення змін до системи оплати праці в залежності від результатів роботи працівника, підрозділу, в якому він працює, ДСЗ в цілому.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ ефективна робота мотивованих працівників, оплата праці яких залежить від КПЕ;
- ✓ можливість оцінки ефективності роботи окремого працівника та організації в цілому;
- ✓ прозора система оцінки ефективності діяльності ДСЗ.

ВПРОВАДЖЕННЯ НАУКОВИХ ПІДХОДІВ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ
АНАЛІЗУ ТА ПРОГНОЗУВАННЯ РИНКУ ПРАЦІ, ПЛАНУВАННЯ
ДІЯЛЬНОСТІ



МЕТА	ТЕРМІН ВИКОНАННЯ
● Впровадження нових підходів у діяльність Інституту підготовки кадрів ДСЗ	2022-2024
● Впровадження наукових підходів у поточну діяльність ДСЗ	2022-2024

ВПРОВАДЖЕННЯ НАУКОВИХ ПІДХОДІВ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ АНАЛІЗУ ТА ПРОГНОЗУВАННЯ РИНКУ ПРАЦІ, ПЛАНУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ



1

МЕТА

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

Впровадження нових підходів у діяльність Інституту підготовки кадрів ДСЗ

2022-2024

Високий пріоритет

ЗАХІД

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ створення обсерваторії ринку праці на базі лабораторій ІПК ДСЗ;
- ✓ створення тренінгового центру на базі центру підвищення кваліфікації ІПК ДСЗ;
- ✓ зміна діючої структури ІПК ДСЗ;
- ✓ поглиблення використання наукових підходів щодо поточного та перспективного аналізу ринку праці, організація прогнозування в коротко/середньострокових періодах;
- ✓ залучення стейкхолдерів для проведення спільних досліджень, зокрема міжнародних партнерів.

- ✓ збільшення кількості та підвищення якості навчальних програм підвищення кваліфікації за тематиками, актуальними для вирішення поточних та перспективних завдань діяльності служби;
- ✓ впровадження нових сучасних форм підвищення кваліфікації працівників;
- ✓ підвищення рівня професійної компетентності працівників за результатами навчання;
- ✓ підготовка аналітичних звітів, рекомендацій для прогнозування національного ринку праці в короткостроковому та середньостроковому періодах, зокрема регіональних ринків праці;
- ✓ отримання актуальної, науково підтвердженої інформації, необхідної для складання стратегічних та поточних планів ДСЗ.

ВПРОВАДЖЕННЯ НАУКОВИХ ПІДХОДІВ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ АНАЛІЗУ ТА ПРОГНОЗУВАННЯ РИНКУ ПРАЦІ, ПЛАНУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ



2

МЕТА

Впровадження наукових підходів у поточну діяльність ДСЗ

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

2022-2024

Низький пріоритет

ЗАХІД

- ✓ участь у визначенні прогнозних показників потреби в працівниках відповідних робітничих кваліфікацій;
- ✓ розробка методології щодо системних підходів складання АПЗ з врахуванням COSO-ERM та особливостей ринку праці;
- ✓ розробка та реалізація барометра професій, що визначає потребу в кадрах в короткостроковому періоду, в розрізі професій
- ✓ упровадження додаткових (нових) програм навчання в ЦПТО для подолання розривів між потребами роботодавців та фактичною чисельністю потрібних їм працівників робітничих професій;

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ підготовка аналітичних звітів, рекомендацій та пропозицій відповідним органам та зацікавленим сторонам щодо поточного стану, напрямів та перспектив розвитку ринку праці, затребуваних професій, кваліфікацій, навичок, зокрема в регіональному розрізі;
- ✓ підготовка пропозицій щодо коригування діючих АПЗ відповідно до змін національного та регіональних ринків праці.

ОПТИМІЗАЦІЯ ВНУТРІШНІХ ТЕХНОЛОГІЧНИХ
ПРОЦЕСІВ ТА СТРУКТУРИ



МЕТА	ТЕРМІН ВИКОНАННЯ
● Підвищення рівня контролю нарахувань виплат ДСЗ	2022-2023
● Реорганізація мережі регіональних підрозділів та їх функцій	2022-2024
● Оптимізація витрат на утримання	2022-2024
● Реорганізація структури внутрішнього аудиту	2022-2023
● Зміна формату співпраці з ТГ, органами місцевого самоврядування для досягнення балансу між попитом та пропозицією на локальних ринках праці	постійно
● Запровадження системи оцінки ефективності (КПЕ) щодо реалізації АПЗ	постійно

ОПТИМІЗАЦІЯ ВНУТРІШНІХ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ ТА СТРУКТУРИ



I

МЕТА

Підвищення рівня контролю нарахувань виплат ДСЗ

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

2022-2023

Високий пріоритет

ЗАХІД

- ✓ створення умов для централізації функцій нарахування допомоги по безробіттю;
- ✓ централізація функцій нарахувань допомоги по безробіттю на рівні ДЦЗ.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ створення єдиного розрахункового центру допомоги по безробіттю;
- ✓ зниження дебіторської заборгованості;
- ✓ автоматизація нарахувань допомоги по безробіттю;
- ✓ виключення людського фактору при проведенні нарахувань;
- ✓ зменшення витрат на підтримку процесу та вивільнення людських ресурсів.

ОПТИМІЗАЦІЯ ВНУТРІШНІХ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ ТА СТРУКТУРИ



2

МЕТА

Реорганізація мережі регіональних підрозділів та їх функцій

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

2022-2024

Високий пріоритет

ЗАХІД

- ✓ оптимізація та реорганізація структури;
- ✓ перерозподіл повноважень та функціональних обов'язків;
- ✓ максимальна автоматизація процесів для зменшення кількості особистих відвідувань роботодавцями та безробітними регіональних підрозділів ДСЗ;
- ✓ організація віддалених робочих місць в ТГ та ЦНАП.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ підвищення ефективності роботи ДСЗ;
- ✓ організаційна структура, яка передбачає перерозподіл функцій між регіональним та базовим рівнями, розподіл повноважень між фронт та бек-офісом;
- ✓ наближення надання послуг до клієнта;
- ✓ надання максимальної кількості онлайн-послуг безробітним особам та роботодавцям шляхом створення зручних інтерфейсів.

ОПТИМІЗАЦІЯ ВНУТРІШНІХ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ ТА СТРУКТУРИ



3

МЕТА

Оптимізація витрат на утримання

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

2022-2024

Високий пріоритет

ЗАХІД

- ✓ проведення енергоаудиту;
- ✓ впровадження енергозберігаючих технологій;
- ✓ здійснення заходів, спрямованих на зменшення витрат на опалення (тепло модернізація приміщень та споруд);
- ✓ оптимізація площ приміщень, що використовуються установами ДСЗ.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ оптимізація витрат на утримання об'єктів;
- ✓ збільшення ефективності використання площ підрозділами;
- ✓ отримання додаткових коштів від реалізації/надання в оренду наявного нерухомого майна.

ОПТИМІЗАЦІЯ ВНУТРІШНІХ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ ТА СТРУКТУРИ



4

МЕТА

Реорганізація структури внутрішнього аудиту

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

2022-2023

Високий пріоритет

ЗАХІД

- ✓ формування єдиного підрозділу внутрішнього аудиту в структурі ДЦЗ та ліквідація даних підрозділів в регіональних центрах зайнятості;
- ✓ актуалізація бази даних, що містить інформацію про об'єкти для проведення внутрішнього аудиту в ДСЗ;
- ✓ Здійснення ризик-орієнтованого планування діяльності внутрішнього аудиту в ДСЗ;
- ✓ проведення аудитів діяльності установ ДСЗ щодо функціонування системи внутрішнього контролю; надання установами ДСЗ послуг та виконання завдань (в тому числі засобами ЄІАС), визначених актами законодавства; стану законного, ефективного та результативного використання коштів Фонду, державного майна та інших активів;
- ✓ здійснення моніторингу впровадження рекомендацій, наданих за результатами проведення внутрішніх та зовнішніх аудитів;
- ✓ оцінка якості внутрішнього аудиту в ДСЗ.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ підвищення ефективності, результативності та якості роботи внутрішнього аудиту в ДСЗ;
- ✓ підвищення ефективності функціонування системи внутрішнього контролю в ДСЗ;
- ✓ надання керівництву достовірної, неупередженої інформації щодо законності, ефективності та результативності використання фінансових та матеріальних ресурсів в ДСЗ;
- ✓ запобігання фактам незаконного, неефективного та нерезультативного використання коштів Фонду, державного майна та інших активів;
- ✓ розробка та запровадження щорічної Програми забезпечення та підвищення якості внутрішнього аудиту.

ОПТИМІЗАЦІЯ ВНУТРІШНІХ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ ТА СТРУКТУРИ



5

МЕТА

Зміна формату співпраці з ТГ, органами місцевого самоврядування для досягнення балансу між попитом та пропозицією на локальних ринках праці

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

постійно

ЗАХІД

- ✓ реалізація спільних програм сприяння зайнятості на локальних ринках праці з ТГ/органами місцевого самоврядування;
- ✓ розвиток місцевих партнерств зайнятості;
- ✓ співпраця на постійній основі з виконавцями інвестиційних, інфраструктурних та інших програм і проєктів, які створюють нові робочі місця.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ збільшення кількості працевлаштованих мешканців ТГ, зокрема шляхом залучення їх до інвестиційних, інфраструктурних проєктів та програм, в результаті реалізації яких будуть створенні нові робочі місця;
- ✓ збільшення частки поданих вакансій, створених роботодавцями внаслідок реалізації інвестиційних, інфраструктурних проєктів та програм регіонального розвитку.

Високий пріоритет

ОПТИМІЗАЦІЯ ВНУТРІШНІХ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ ТА СТРУКТУРИ



6

МЕТА

Запровадження системи оцінки ефективності (КПЕ) щодо реалізації АПЗ

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

постійно

Високий пріоритет

ЗАХІД

- ✓ організація збору та аналізу статистичної інформації у розрізі АПЗ;
- ✓ визначення показників КПЕ для кожної АПЗ.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ наявність моніторингу ефективності реалізації АПЗ;
- ✓ зменшення ризиків нецільового використання коштів, спрямованих на реалізацію АПЗ;
- ✓ визначення переліку ефективних АПЗ.

ЗМІНА ІМІДЖУ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ
ПОЛІТИКИ ДСЗ



МЕТА	ТЕРМІН ВИКОНАННЯ
● Організація та стандартизація інформаційної політики ДСЗ	2022-2024
● Зміна іміджу ДСЗ	2022-2024

ЗМІНА ІМІДЖУ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ ДСЗ



1

МЕТА

Організація та стандартизація інформаційної політики ДСЗ

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

2022-2024

Високий пріоритет

ЗАХІД

- ✓ розробка та затвердження інформаційної політики ДСЗ, комунікаційної стратегії та стандартів спілкування з клієнтами, спрямованих на позитивне сприйняття ДСЗ, формування позитивного іміджу;
- ✓ приведення комунікаційних каналів до єдиних стандартів інформаційної політики;
- ✓ створення та поширення інформаційних матеріалів про переваги сервісів служби;
- ✓ перегляд політики розміщення матеріалів в залежності від ефективності, частки охоплення та зручності;
- ✓ ведення блогу (колонки) керівниками служби на професійну тематику (ринок праці: тенденції, аналітика, поради);
- ✓ публікація звітів щодо діяльності ДСЗ.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ підвищення рівня зручності користування для клієнтів ДСЗ;
- ✓ зростання кількості підписників у соцмережах та користувачів послуг ДСЗ у цілому;
- ✓ зміна якості звернень до підрозділів ДСЗ; наявність єдиної інформаційної політики знижує ризики негативного сприйняття бренду ДСЗ;
- ✓ можливість оперативного реагування на інформаційні приводи та негативний зворотний зв'язок;
- ✓ систематизація та впорядкування процесів в інформаційній політиці ДСЗ;
- ✓ формування актуального контенту;
- ✓ зростання позитивних згадувань бренду ДСЗ.

ЗМІНА ІМІДЖУ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ ДСЗ



2

МЕТА

Зміна іміджу ДСЗ

ТЕРМІН ВИКОНАННЯ

2022-2024

Високий пріоритет

ЗАХІД

- ✓ інформаційна кампанія, присвячена оновленню сервісів служби (мобільні додатки, соціальні мережі, зручність користування, можливість отримання більшості послуг онлайн);
- ✓ робота із запереченнями та негативними відгуками в соціальних мережах;
- ✓ впровадження та систематичне застосування механізмів SMM;
- ✓ моніторинг якості надання послуг.

РЕЗУЛЬТАТ

- ✓ зростання довіри до служби як до сервісного майданчика з пошуку роботи, розвитку кар'єри, підбору персоналу (збільшення позитивних відгуків клієнтів, зменшення скарг).