

УДК 316

**Кычкина Вера Геннадьевна**

магистрант,

Северо-Восточный федеральный университет.

[kyckinavera@gmail.com](mailto:kyckinavera@gmail.com)

**Борисова Ульяна Семеновна**

доктор социологических наук,

профессор кафедры социологии и управления персоналом,

Северо-Восточный федеральный университет.

[ulsem2012@mail.ru](mailto:ulsem2012@mail.ru)

**Kychkina Vera Gennadievna**

Undergraduate,

North-Eastern Federal University.

[kyckinavera@gmail.com](mailto:kyckinavera@gmail.com)

**Borisova Uliana Semenovna**

Doctor of Sociology,

Professor, Department of Sociology and Personnel Management,

North-Eastern Federal University.

[ulsem2012@mail.ru](mailto:ulsem2012@mail.ru)

## **РОЛЬ И ЗНАЧЕНИЕ ЦЕНТРОВ ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ПРИ ТРУДОУСТРОЙСТВЕ БЕЗРАБОТНЫХ**

### **THE ROLE AND IMPORTANCE OF EMPLOYMENT CENTERS IN THE EMPLOYMENT OF THE UNEMPLOYED**

***Аннотация.** Данная статья посвящена роли и значению Центров занятости населения при трудоустройстве безработных в городе Якутске. В статье говорится о том, что безработица представляет угрозу для государства и личности. В ней анализируется степень удовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами в целях защиты от безработицы.*

***Ключевые слова:** безработные, клиенты, трудоустройство, услуги, центр занятости населения.*

***Abstract.** This article is devoted to the role and importance of employment centers in the employment of the unemployed in the city of Yakutsk. The article states that unemployment is a threat to the state and the individual. Analyzes the degree of customer satisfaction with the services provided in order to protect against unemployment.*

***Keywords:** unemployed, clients, employment, services, employment center.*

Безработными признаются трудоспособные граждане, которые не имеют работы и заработка, зарегистрированы в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы, ищут работу и готовы приступить к ней.

Граждане не признаются безработными, если не достигли 16 – летнего возраста и получают трудовую пенсию по старости [1].

Следует отметить, что данная тема охватывает целый спектр работ, в которых безработица рассматривается как серьезная проблема экономического развития современного общества, также выделяются ее виды и последствия [6]. Описываются профессиональные кризисы безработного [2]. Также подробно рассматривается роль государства в регулировании занятости населения [4].

Последствия безработицы: снижение доходов населения, потеря квалификации личности, экономические результаты (утрата ВВП), увеличение числа преступности, уменьшение динамики роста заинтересованности населения к работе, снижение степени состоятельности домохозяйств. Безработица представляет угрозу для государства так как имеет крайне негативные социальные последствия как для отдельного человека, так и для общества в целом.

Люди остро ощущают нехватку спроса на свои знания, производственного опыта и переживают, когда переходят из одной общественной категории в иную. Исследования зафиксировали основные психологические характеристики безработного: невысокий уровень социальной храбрости, податливость, беспринципность, пессимизм и осторожность в поведении, подозрительность или недоверие, стойкое маргинальное эмоциональное состояние. Это приводит к увеличению смертности от сердечных заболеваний, росту числа самоубийств, психическим заболеваниям, ухудшению семейных отношений, увеличению преступности и т.д.

Данный вопрос актуален даже для школьников. Например, на вопрос “Чего Вы опасаетесь в будущем?” 58% старшеклассников саха сельских школ в 2017 году отметили проблемы с трудоустройством, “остаться без средств существования” – 34% [5].

Для защиты людей от безработицы создаются государственные службы занятости, которые в свою очередь восстанавливают рынок труда, путем содействия в трудоустройстве граждан, а также предоставляют новые профессиональные возможности.

За 2015-2017 гг. Центром занятости населения города Якутска было трудоустроено 21% граждан из числа обратившихся, то есть 79% граждан не смогли найти подходящую работу [7].

Таким образом, безработные граждане находятся в зоне риска, так как падает уровень жизни, за счет материальной неустойчивости. Центр занятости населения города Якутска оказывает большой спектр услуг по защите населения от безработицы. К специалистам данной организации предъявляют высокие требования, поскольку они работают с людьми столкнувшиеся с проблемой безработицы. И на этом основании нам представляется важным рассмотреть деятельность Центра занятости, а именно степень удовлетворенности граждан оказываемыми услугами.

Цель исследования – выявление удовлетворенности клиентов деятельностью Центра занятости населения города Якутска. В анкетировании

приняли участие 102 человека, пришедших за услугами в ЦЗН города Якутска. Выборка респондентов была осуществлена методом стихийного отбора, поскольку представителей изучаемой совокупности трудно отобрать другими методами. Социально-демографическая характеристика респондентов: распределение по полу: мужчины составляют 29%, женщины – 71%. Распределение по возрастным категориям: до 30 лет – 46%, 30 лет и старше – 54%. Уровень образования: высшее профессиональное – 45%, неполное высшее (учится) – 6%, среднее профессиональное – 33%, среднее общее – 7%. Распределение по занятости респондентов: учусь – 11%, домохозяйка – 13%, безработный – 67%, предприниматель – 2%, работаю – 7%.

Были проанализированы стадии обращений клиентов в ЦЗН. В числе опрошенных было больше тех, кто впервые туда пришел и находится в процессе получения услуги. Из этого следует, что деятельность ЦЗН не утратил свою актуальность, и на сегодняшний момент люди обращаются за помощью в трудоустройстве (см. таб. 1).

Таб. 1

Стадии обращений

	Частота	Процент
В этом году пришел(-ла), в процессе получение услуги	60	58,8
Зарегистрирован(-а), и уже получал(-а) услуги	25	24,5
Не состою на учете, но неоднократно получал(-а) услуги	17	16,7
Итого	102	100,0

Информированность клиентов об предоставляемых услугах является неотъемлемой частью деятельности ЦЗН. Респонденты на данный вопрос ответили «большинство», что указывает на достаточно хорошую осведомленность населения об услугах ЦЗН (см. таб. 2).

Таб. 2

Информированность клиентов об услугах ЦЗН

	Частота	Процент
да, все знают	23	22,5
большинство	68	66,7
малая часть	11	10,8
Итого	102	100,0

Особенность данного вопроса состояла в том, что была возможность выбрать несколько вариантов ответа. В результате, самой востребованной услугой среди клиентов стала помощь в трудоустройстве, поскольку она является основной задачей ЦЗН (См. таб. 3).

Таб. 3

Услуги ЦЗН

	Ответы	
	N	Процент
помощь в трудоустройстве	86	60,6%
помощь в организации собственного дела	2	1,4%
психологическая поддержка	3	2,1%
профессиональное обучение	17	12,0%
материальная поддержка	19	13,4%
помощь в профессиональной ориентации	5	3,5%
юридическая поддержка	4	2,8%
консультацию для работодателей	6	4,2%
Всего	142	100,0%

Взаимодействие специалистов с клиентами играет огромную роль для ЦЗН. Большинство опрошенных клиентов оказались удовлетворены взаимодействием со специалистами, это показывает компетентность и профессионализм специалистов в решении любых вопросов (см. рис.1).

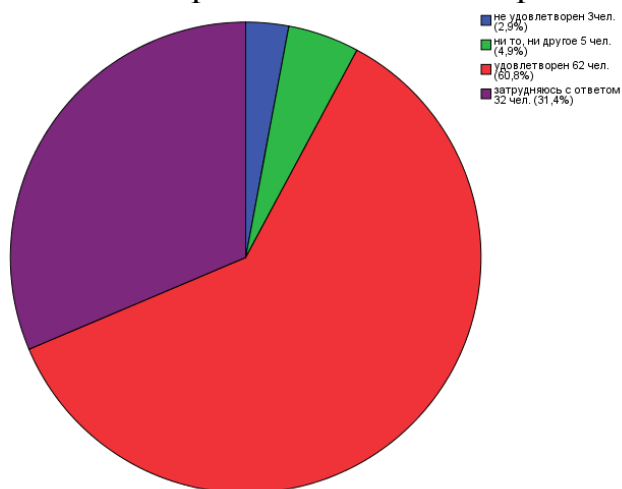


Рис. 1 – Диаграмма удовлетворенности клиентов взаимодействием со специалистом

На данный вопрос, меньше половины респондентов ответили, что полностью удовлетворены предоставляемыми услугами и 3 человека ответили, что не удовлетворены (См. рис. 2). Данный факт может указывать на недостаточную эффективность услуг из-за рынка труда, но не может оцениваться как неудовлетворенность клиентов качеством услуг.

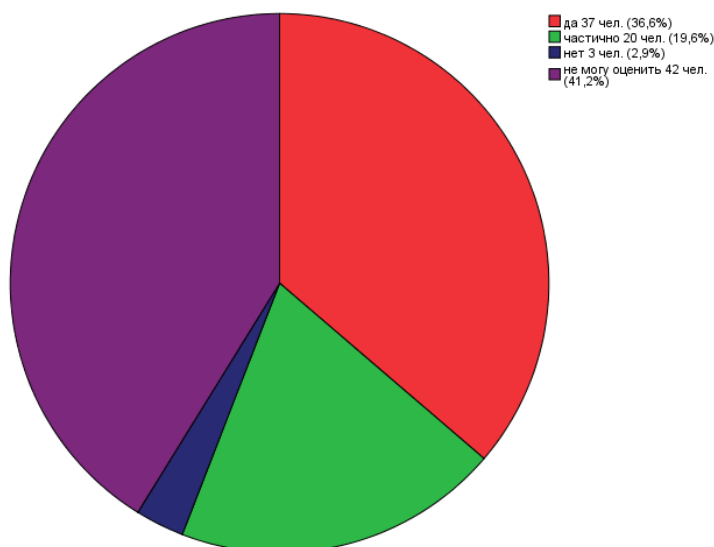


Рис. 2 – Диаграмма удовлетворенности клиентов услугами

Помимо этого, в анкете был открытый вопрос, на который ответили не все респонденты, а лишь 15 из 102. Характер вопроса состоял в том, что нужно было внести предложения по улучшению работы центра занятости населения. Были предложены следующие улучшения:

- расширение штата сотрудников – 2 респондента;
- расширение спектра услуг в электронном варианте – 5 респондентов;
- расширение базы вакансий – 3 респондента;
- решение вопросов по телефонному разговору;
- оптимизирование работы ЦЗН (ускорить);

Данные ответы указывают на то, что ЦЗН отстает от прогрессивного настроения общества. С освоением интернета люди хотят решать свои вопросы по трудоустройству, не выходя из дома. Также клиенты обратили внимание на темп работы и предложили ускорить его путем расширения штата сотрудников – достаточно справедливое замечание, поскольку специалистов не так много, и они не всегда справляются большим количеством клиентов.

Таким образом, результаты анкетирования показали, что большинство опрошенных граждан владеют информацией об услугах, предоставляемых центрами занятости населения, многие респонденты регулярно обращаются в службу занятости и в целом удовлетворены качеством и доступностью их предоставления.

### Литература:

1. О занятости населения в Российской Федерации: Фед.Закон РФ № 1032-1 от 19 апр. 1991 г; в редакции №116-ФЗ от 25 июля 2002 г. – М.: Ось-89, 2002. – 31с.
2. Бендюков М.А. Психология профессионального кризиса у безработных// Социальное здоровье: проблем и решения. – 2015. - №2. – С.135-158.
3. Боровина В.С. Занятость населения. – Ростов н/Дону: Феникс, 2001. – 320с.
4. Вишнякова В.А. Роль государства в регулировании занятости населения в экономической системе общества// Ученые записки РГСУ. – 2012. - №2. – С.64-69.
5. Захарова А.П., Борисова У.С. Ценности старшеклассников саха сельских школ // Международный научно-исследовательский журнал, 2017. №11-1 (65). С.45-48.
6. Кучма К.П., Кучма О.П., Горбунова О.Н. – Безработица: виды, причины и пути решения//Социально-экономические явления и процессы – 2015 – Т.10, №7 – С.77-83
7. 2-Т Статистика труда и занятости населения (арх. ГКУ РС(Я) ЦЗН г. Якутск).
8. Юбилейный выпуск «25 лет вместе на рынке труда»: ГКУ РС(Я) ЦЗН г. Якутска. Типография ООО «Дани-Алмас» - 2016. - 96с.

**Literature:**

1. On employment of the population in the Russian Federation: Federal Law of the Russian Federation No. 1032-1 of April 19 1991; in the edition No. 116-FZ of July 25, 2002 - Moscow: Os-89, 2002. - 31 p.
2. Bendyukov M.A. Psychology of the professional crisis of the unemployed // Social health: problems and solutions. - 2015. - №2. - P.135-158.
3. Borovina V.S. Employment. - Rostov n / Don: Phoenix, 2001. - 320s.
4. Vishnyakova V.A. The role of the state in the regulation of employment in the economic system of society // Scientific Notes RGSU. - 2012. - №2. - P.64-69.
5. Zakharova A.P., Borisova, U.S. Values of high school students of Sakha rural schools // International Research Journal, 2017. №11-1 (65). P.45-48.
6. Kuchma K.P., Kuchma O.P., Gorbunova O.N. - Unemployment: types, causes and solutions // Socio-economic phenomena and processes - 2015 - T.10, №7 - P.77-83
7. 2-T Statistics of labor and employment of the population (architect GKU RS (Y) TsZN Yakutsk).
8. The anniversary issue of "25 years together in the labor market": GKU RS (Y) TsZN Yakutsk. Printing house Dani-Almas LLC - 2016. - 96s.