



**СЛУЖБА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ
ПОДДЕРЖКИ ПЕРСОНАЛА
СПБ ГКУ «МФЦ»**

Презентация к заявке на участие в конкурсе
«Лучшие кадровые технологии Северо-Западного федерального округа»
в номинации «Лучшая кадровая технология в сфере мотивации персонала»

МФЦ— ОДНО ИЗ КРУПНЕЙШИХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
УЧРЕЖДЕНИЙ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

4000

РАБОТНИКОВ

367

УСЛУГ ОКАЗЫВАЕТСЯ СЕГОДНЯ В МФЦ

70

ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ

3

ВЕДУЩИХ ПСИХОЛОГА



МФЦ Санкт-Петербурга - динамично развивающееся учреждение!

16 ЛЕТ ВМЕСТЕ С ГОРОДОМ!



ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

ЦЕЛИ

- Сохранение психологического здоровья работников, повышение их мотивации и вовлеченности
- Создание благоприятного социально-психологического климата в коллективе
- Обеспечение благоприятных условий для личностного развития работников

ЗАДАЧИ

- Анализ социально-психологических процессов в коллективах и выработка рекомендаций
- Выявление и оценка факторов возникновения психологической напряженности у работников
- Проведение тренингов и иных мероприятий, направленных на снижение психологического дискомфорта
- Индивидуальные психологические консультации
- Психологическое просвещение персонала учреждения

Психологическое сопровождение работников осуществляется с 2013 года, в 2025 году сформировалась **СЛУЖБА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПЕРСОНАЛА**



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

КОМИТЕТ ПО ИНФОРМАТИЗАЦИИ И СВЯЗИ

Санкт-Петербургское государственное казенное учреждение

«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

СПб ГКУ «МФЦ»

РАСПОРЯЖЕНИЕ

20.01.2025

№ Р-30/25

О Службе психологической
поддержки персонала СПб ГКУ «МФЦ»

В целях оказания комплексной социально-психологической поддержки и содействия сохранению психологического здоровья работников СПб ГКУ «МФЦ», поддержания корпоративных ценностей СПб ГКУ «МФЦ»:

1. Создать на базе Санкт-Петербургского государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – СПб ГКУ «МФЦ») Службу психологической поддержки персонала СПб ГКУ «МФЦ» (далее – Служба психологической поддержки).
2. Утвердить Положение о Службе психологической поддержки персонала СПб ГКУ «МФЦ», согласно приложению к настоящему распоряжению.
3. Назначить руководителем Службы психологической поддержки ведущего психолога отдела развития корпоративной культуры и профессиональной адаптации персонала управления по работе с персоналом Хомякову Надежду Александровну.
4. Управление по работе с персоналом организовать работу Службы психологической поддержки в соответствии с Положением о Службе психологической поддержки персонала СПб ГКУ «МФЦ».
5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя директора Е.С. Берковченко.

Директор



М.М. Александров





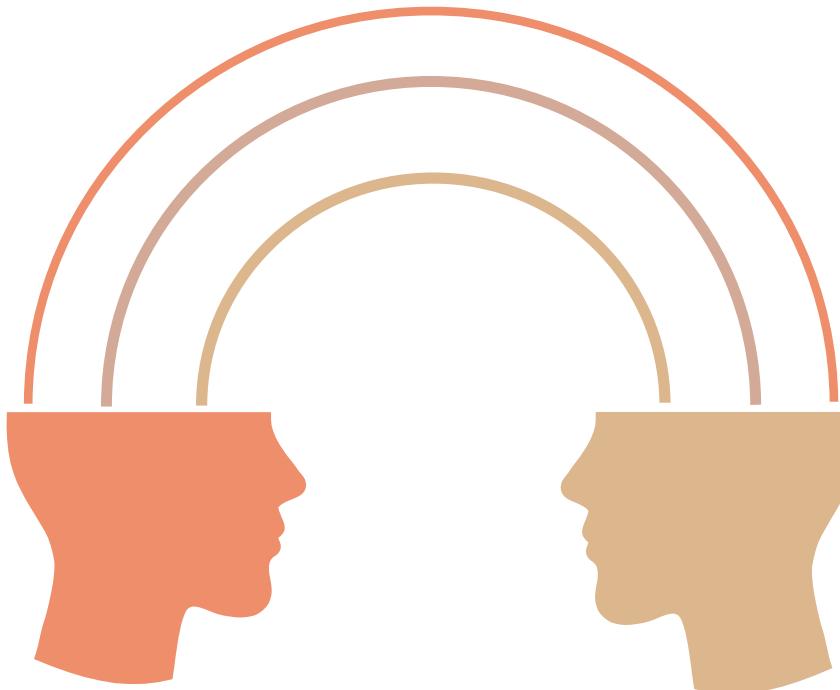
РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА

ДИАГНОСТИКА

Диагностика уровня
стрессоустойчивости соискателей
и уровня стресса вновь принятых
работников в процессе адаптации

Диагностика
эмоционального
выгорания работников

Анализ обратной
связи увольняющихся
работников



Социально-психологические
исследования рабочей среды
в партнёрстве с научным составом
кафедры «Прикладной психологии»
ПГУПС Императора Александра I

Психологический отбор
кураторов для вновь
принятых работников

Диагностика лучших
универсальных специалистов
МФЦ Санкт-Петербурга

РАЗРАБАТЫВАЮТСЯ ПЛАНЫ И ПРОГРАММЫ ПО МИНИМИЗАЦИИ НЕГАТИВНЫХ ЯВЛЕНИЙ
ПРОВОДЯТСЯ ВЕБИНАРЫ С РУКОВОДЯЩИМ СОСТАВОМ, ВЫНОСЯТСЯ РЕКОМЕНДАЦИИ



Служба психологической
поддержки персонала СПб ГКУ «МФЦ»

ЗАБОТА
О ВНУТРЕННЕМ
КЛИЕНТЕ



ПОДЕЛИСЬ УЛЫБКОЮ
СВОЕЙ

СНИЖЕНИЕ СТРЕССА
НА ОСНОВЕ
ОСОЗНАННОСТИ



ПРОФИЛАКТИКА
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ВЫГОРАНИЯ



ПСИХОЛОГИЯ
ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ



Категории работников:

- Линейный персонал
- Ведущие специалисты
- Руководители

СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ
И ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ
САМОРЕГУЛЯЦИЯ

КОМАНДООБРАЗОВАНИЕ



АССЕРТИВНОЕ
ПОВЕДЕНИЕ

КОНФЛИКТЫ
И СПОСОБЫ
ИХ РАЗРЕШЕНИЯ



РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА

ПРОСВЕЩЕНИЕ

ПОВЫШЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНЦИИ ПОПУЛЯРИЗАЦИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ЗНАНИЙ

- Внутренний портал
- Канал «Ментальное благополучие» на платформе Телеграм
- Система дистанционного обучения и тестирования работников СПб ГКУ «МФЦ»



В 2024 – 2025 гг. психологами по персоналу реализован проект «Поделись улыбкою своей» в формате очного мини-тренинга психолога с каждой сменой каждого структурного подразделения МФЦ (более 160 выездов) и 100% охватом работников информацией о деятельности Службы психологической поддержки

Публикации на какие темы вы хотели бы видеть на нашем канале?

Final Results



100 votes



920

Служба психологической
поддержки персонала СПб ГКУ «МФЦ»





РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА ТЕХНОЛОГИИ

- Индивидуальные и групповые психологические консультации с работниками
- Консультирование по вопросам выбора и сопровождения карьеры, набора, отбора и расстановки кадров, аттестации и профессиональной адаптации персонала, работы с кадровым резервом
- Анализ причин увольнений по собственному желанию работников посредством очных и телефонных интервью



ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ
КОМПЛЕКС БИОЛОГИЧЕСКОЙ
ОБРАТНОЙ СВЯЗИ



ФОРМИРОВАНИЕ НАВЫКА
РАССЛАБЛЕНИЯ ИСПОЛЬЗУЯ
СВОЮ ВОЛЮ И ИЗОБРАЖЕНИЕ





РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
АДАПТАЦИЯ

ДЛЯ КУРАТОРОВ

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ В КУРАТОРСТВЕ

ДЛЯ КУРАТОРОВ

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПОРТРЕТ
КУРАТОРА



ДЛЯ ВНОВЬ ПРИНЯТЫХ РАБОТНИКОВ

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

ДЛЯ ВНОВЬ ПРИНЯТЫХ РАБОТНИКОВ

СТРЕСС И ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ
САМОРЕГУЛЯЦИЯ

Служба психологической
поддержки персонала СПб ГКУ «МФЦ»





РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА

КОМПЕТЕНЦИИ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ
дополнительного профессионального
образования
(лицензия на осуществление образовательной
деятельности)

ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ

- Предоставление услуг по принципу «Одного окна»
- Формирование эффективной рабочей команды
■ «Школа кураторов»

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ

- Развитие компетенций ведущих инженеров – инспекторов
- Развитие компетенций руководителей и кадрового резерва

Надежда Александровна Хомякова
Руководитель Службы психологической поддержки персонала СПб ГКУ «МФЦ»
N.Homyakova@mfcspb.ru 8 (812) 573-90-31





РЕЗУЛЬТАТЫ

Работы Службы психологической поддержки персонала за год

- Деятельность Службы психологической поддержки персонала нашла отражение в локальных актах учреждения. Сформирована процессная модель деятельности службы.
- Повышен средний уровень элементарной осведомленности работников по вопросам деятельности Службы путем 100% охвата работников (более 4 тысяч человек).
- Проведены социально-психологические исследования в коллективах структурных подразделений МФЦ: более 2000 работников, 72 структурных подразделений по результатам которых сформирован план работы Службы.
- Более 55% работников приняло участие в мероприятиях по укреплению психического здоровья.
- Более 94% работников заявило о высоком уровне удовлетворенности активностями проекта.
- На 36 % снижена частота диагностированных случаев сформировавшихся фаз эмоционального выгорания у работников.
- На 23 % снижены показатели текучести кадров по причине «люди, как стрессогенный фактор» и на 60 % «организация труда, как стрессогенный фактор».
- На 11% повышена средняя оценка работодателя по результатам внутреннего анкетирования.

- Организованы **исследования социально-психологических** процессов внутри коллективов учреждения по 11 темам, более 2000 работников.
- Проведено **более 80 тренингов**, направленных на развитие личностных и профессиональных качеств специалистов, снижение уровня профессионального выгорания с участием более **1000** работников.
- Проведена **информационно-разъяснительная работа** для **100%** работников (более 4000 человек).
- Проведена **241 индивидуальная психологическая консультация**;
- Проведена работа по **выявлению и анализу причин увольнения 152** работников;
- Проведено **психологическое тестирование 253** сотрудников в рамках отбора кураторов;
- Разработан и размещен в СДОТ **обучающий курс** «Антистресс» и «Основы эффективной коммуникации»;
- **Организовано самообучение 235** работников на курсе «Выгорание. Работа без стресса» на портале «Викиум»