



Роструд



ВСЕРОССИЙСКАЯ  
НЕДЕЛЯ  
ОХРАНЫ  
ТРУДА



РАБОТА  
РОССИИ

Всероссийская неделя охраны труда

# Техническое сопровождение Единой цифровой платформы «Работа в России»

Карачинский П.А..

Директор по развитию ООО «БФТ-Холдинг»

Сочи, Сентябрь 2023

# «Работа в России». Сегодня



~ 250 тыс  
посетителей  
ежедневно



~ 8,1 млн  
резюме



~ 1,8 млн  
рабочих мест



~ 26 тыс  
сотрудников  
ЦЗН работают  
в Системе



в 7,5 раз  
выросло число  
пользователей



- ▶ база резюме и вакансий
- ▶ цифровой хаб
- ▶ НП «Демография»
- ▶ мобильное приложение

- ▶ цифровые сервисы СЗН 2.0
- ▶ сервисы искусственного интеллекта
- ▶ электронный кадровый документооборот
- ▶ витрины и открытые данные

- ▶ мониторинг рынка труда
- ▶ мониторинг трудоустройства выпускников
- ▶ производственные практики
- ▶ краткосрочная занятость

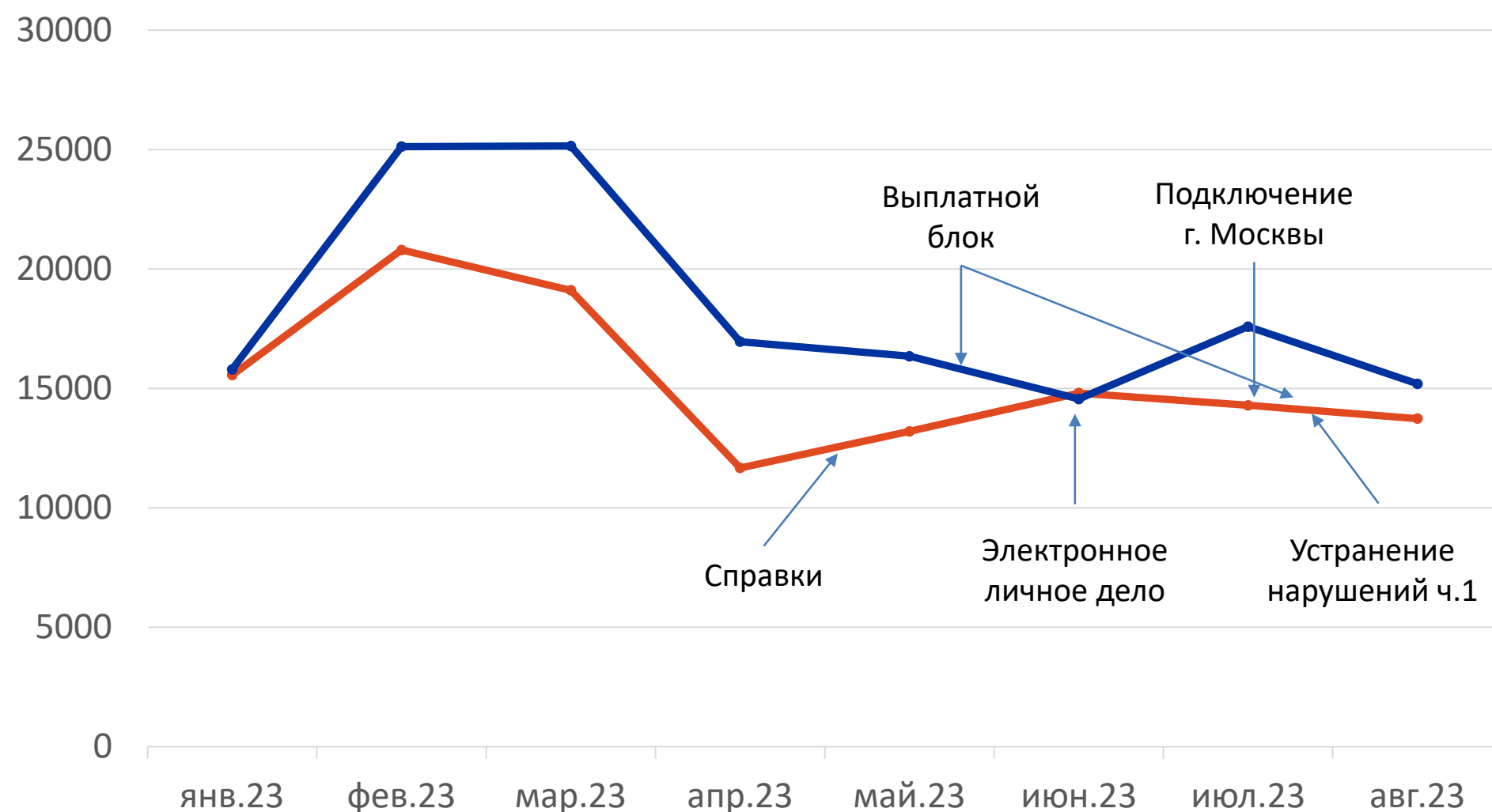
- ▶ ПРПУ
- ▶ РБГ
- ▶ оргнабор

# Обращения в техническую поддержку

144 тыс. → 250 тыс. → 270 тыс.  
 за 2021 год                      за 2022 год                      за 8 месяцев 2023 года

**46%** от общего числа обращений по сервисам оказания гос. услуг

## Количество обращений в месяц по СЗН 2.0 и прочим направлениям



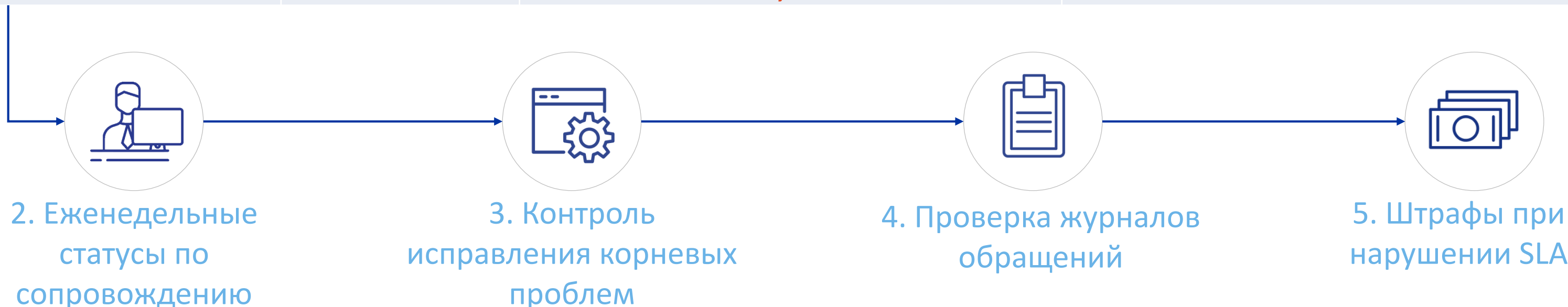
## Типы обращений

Тип	Количество	Доля
Инцидент 0-го приоритета	623	0,23%
Инцидент 1-го приоритета	7 012	2,60%
Инцидент 2-го приоритета	15 960	5,91%
Инцидент 3-го приоритета	19 113	7,08%
Изменение	6 571	2,43%
Консультация	220 617	<b>81,74%</b>
Итого за 8 месяцев 2023	269 896	



## 1. Изменение параметров SLA

	СЗН 2.0		Справочно: ЕЦП (прочие подсистемы)
	2021	2023	
Консультация	1 рабочий день	1 рабочий день, 3 календарных дня (по СМЭВ)	1 рабочий день (регистрация работодателей), 3 календарных дня
Инцидент 0-го приоритета	6 рабочих часов	6 часов	6 часов до 24 часов при восстановлении системы из резервных копий
Инцидент 1-го приоритета	12 рабочих часов	12 часов	36 часов
Инцидент 2-го приоритета	36 рабочих часов	36 часов	96 часов
Инцидент 3-го приоритета	15 рабочих дней	15 рабочих дней	15 рабочих дней
Изменение	По согласованию сторон	Устранение некорректных действий пользователей – не более 10 рабочих дней. Изменения НПА – по согласованию сторон.	Устранение некорректных действий пользователей – не более 10 рабочих дней. Изменения НПА – по согласованию сторон.
Коэффициент исполнения	0,9	<b>0,95</b>	





## Рост численности

с учетом роста количества обращений и направлений функционирования платформы



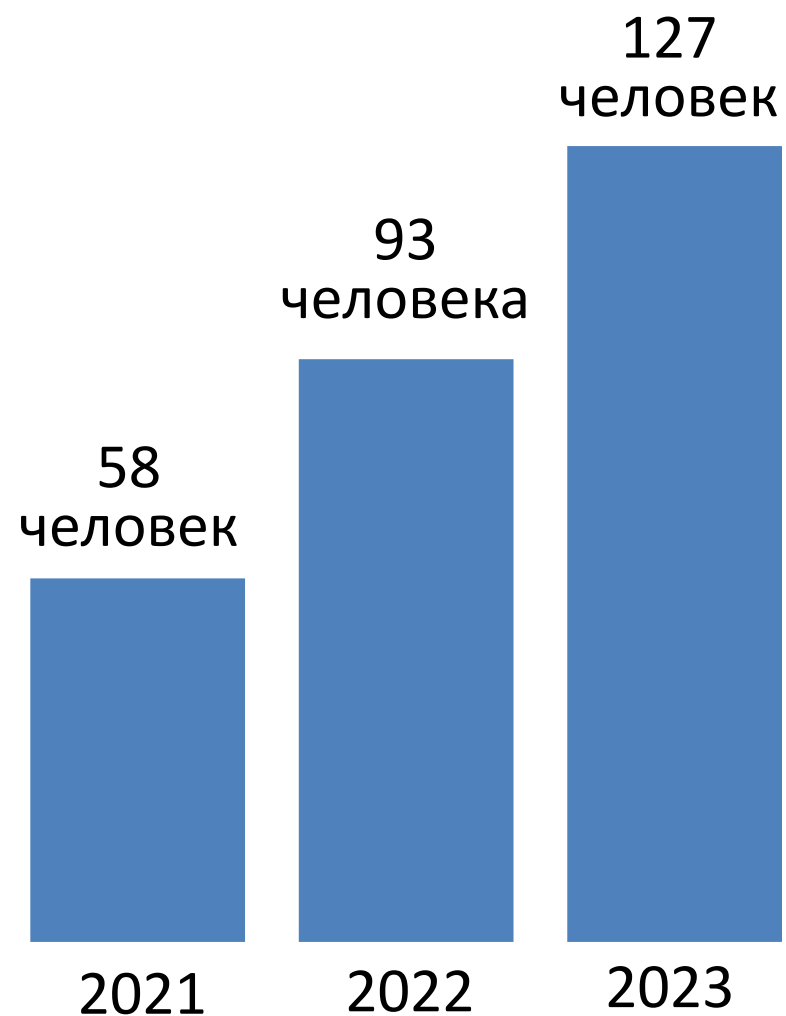
## Зоны ответственности

пересмотр взаимодействия линий сопровождения и команды внедрения



## Увеличение времени работы

для охвата рабочего времени сотрудников СЗН всех регионов – распределенная команда



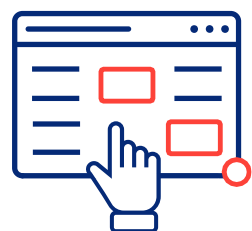
Калининград GMT+2

←→ Камчатка GMT+12



55%

работают по московскому времени

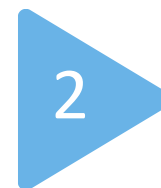
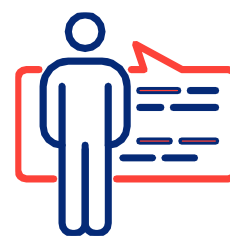


## Интерактивная форма поиска ответов

позволяет пользователю в доступной форме самостоятельно найти ответ на свой вопрос и, если ответ его не удовлетворил, обратиться в службу техподдержки.



Рубрикатор по разделам →  
Перечень тем (вопросов) →  
Ответ на вопрос →  
**Форма обращения в техническую поддержку**



## Чаты для эскалации и информирования

- ▶ Занятость мониторинг
- ▶ СЗН 2.0 сопровождение
- ▶ СЗН 2.0 Information
- ▶ ЕЦП «Работа в России»



**Мастер-чат**  
агрегирует все обращения из официальных чатов по набору ключевых слов, что экономит время на реагирование и регистрацию обращений



## Кураторы для регионов

обеспечено взаимодействие для решения оперативных вопросов и эскалации по обращениям (обзвон 2 раза в день)

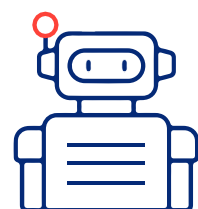
# Технические решения

1



**Новая система учета**  
сокращение времени на  
обработку, автоматическое  
разделения задач между  
1 и 2 линиями

2



**Интерактивный  
помощник для  
сотрудников ТП**  
маркирует по общим  
признакам обращения в  
ТП и предлагает  
сотрудникам наиболее  
релевантный ответ из  
базы знаний, что  
повышает скорость  
обработки обращений

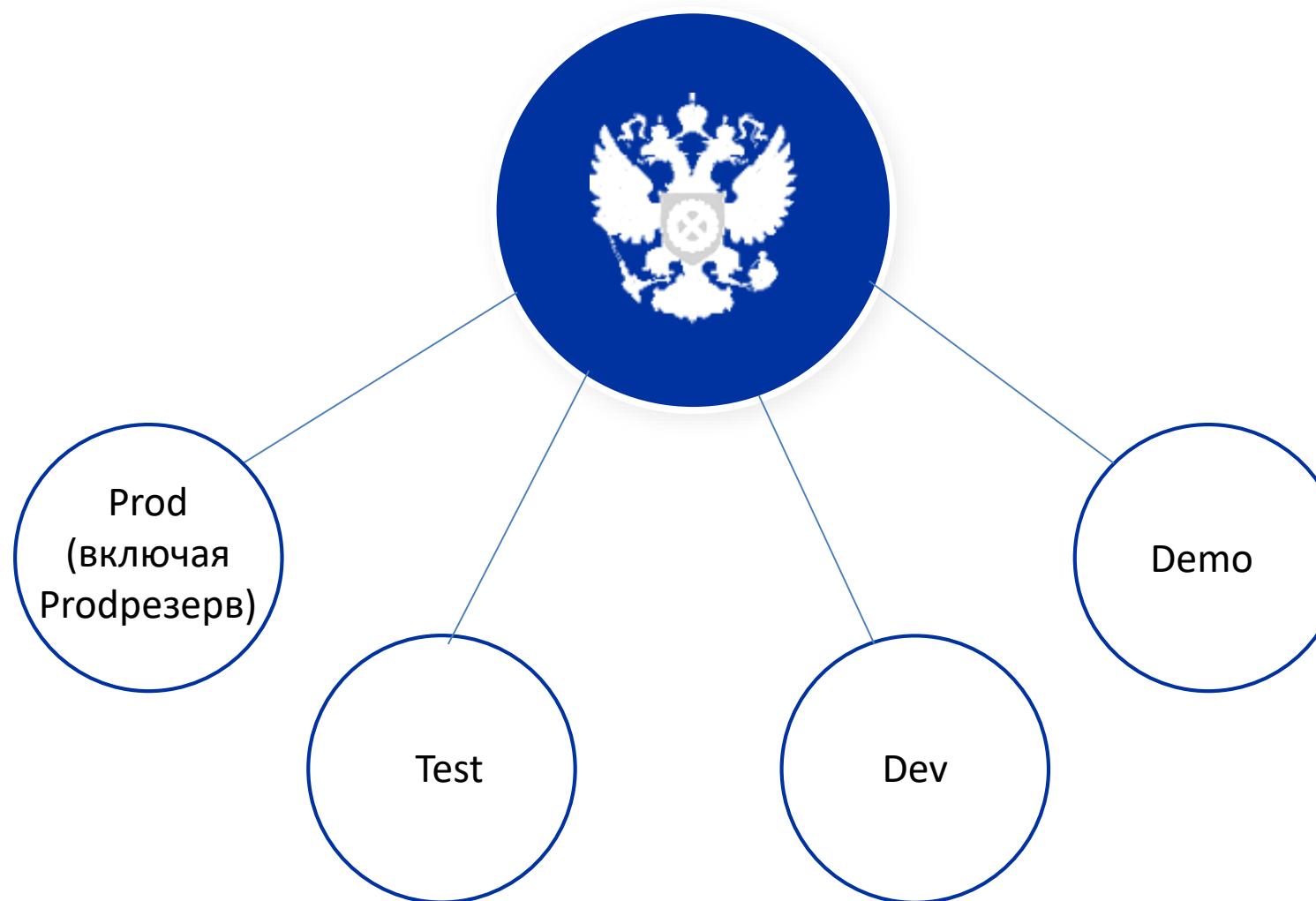


3



**Переход на новую  
вычислительную инфраструктуру**

в связи с выводом в постоянную эксплуатацию выплатного блока СЗН 2.0 и необходимости повышения общей отказоустойчивости ЕЦП в целом, из-за повышения социальной значимости ЕЦП «Работа в России» для населения.

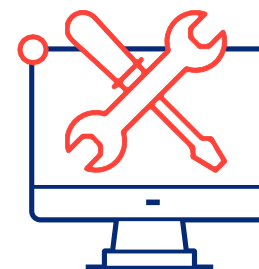


# Мероприятия по устранению ошибок



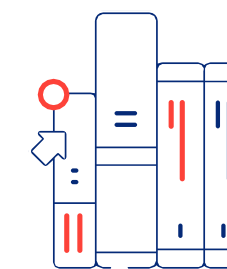
## Массовые ошибки

- ▶ Ежедневный мониторинг обращений с целью выявления массовых инцидентов
- ▶ Ежедневный контроль работ по устранению выявленных массовых инцидентов
- ▶ Анализ причин появления массовых ошибок
- ▶ Мониторинг системных инцидентов с целью выявления скрытых причин возникновения ошибок



## Релизная политика

- ▶ Увеличение количества стендов для тестирования и выпуска хотфиксов
- ▶ Изменение релизной политики в части повышения требований к проведению тестирования
- ▶ Контроль выпуска хотфиксов и релизов
- ▶ Информирование на канале СЗН 2.0. Information о проводимых работах и перечне изменений по результатам выпуска хотфиксов и релизов

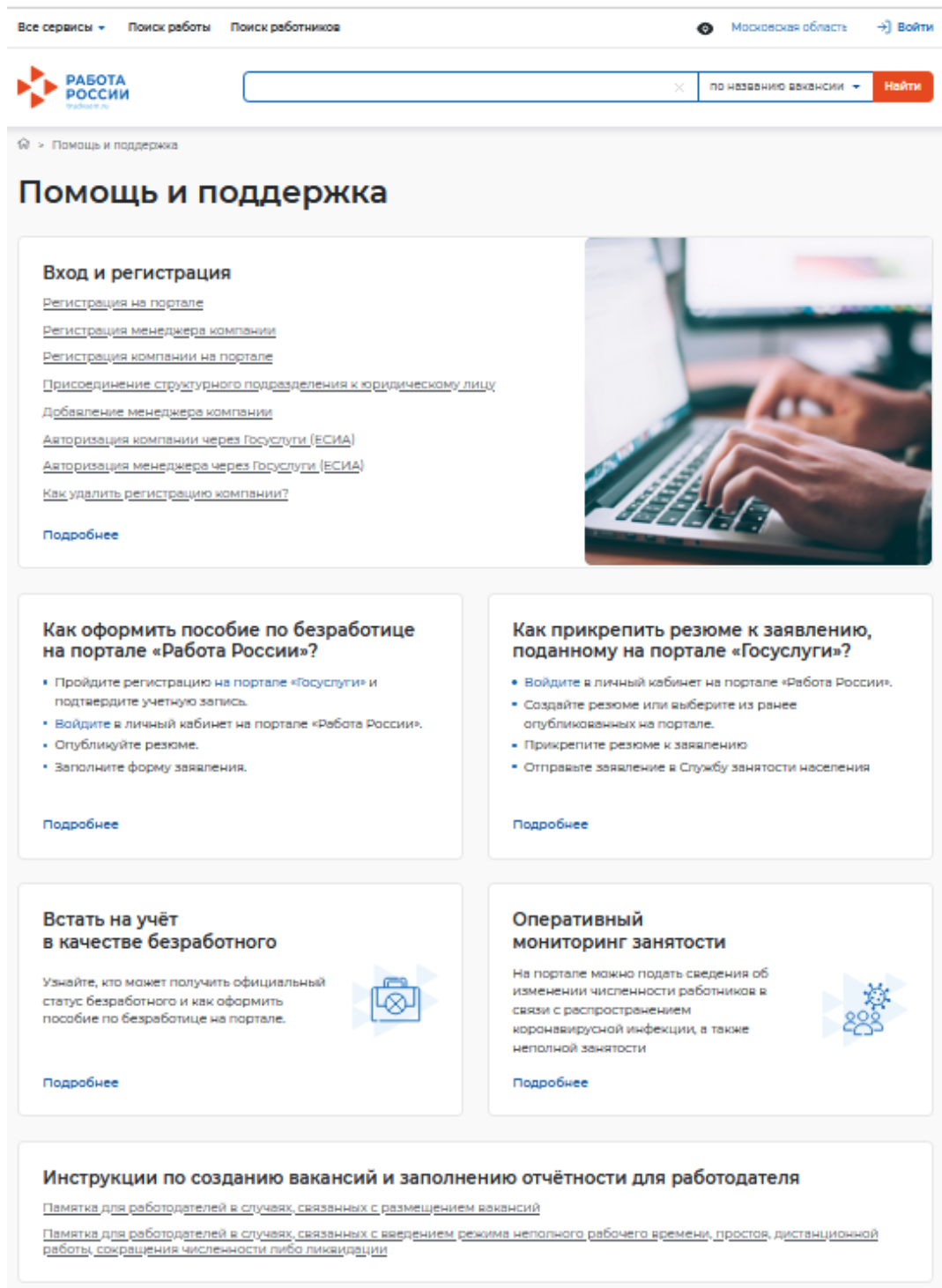


## Классификация инцидентов

- ▶ Повышение приоритетности отдельных инцидентов: многие инциденты, которые раньше относились к 3 уровню теперь классифицируются как 1 и 2, что ускорило их обработку
- ▶ Введение рейтингов по инцидентам
- ▶ Взаимодействие с ФЦК СЗ: эскалация отдельных обращений, критичных для процессов с точки зрения методологии



## Текущая ситуация



Все сервисы Поиск работы Поиск работников Московская область Войти

РАБОТА РОССИИ

по названию вакансии Найти

### Помощь и поддержка

**Вход и регистрация**

- Регистрация на портале
- Регистрация менеджера компании
- Регистрация компании на портале
- Присоединение структурного подразделения к юридическому лицу
- Добавление менеджера компании
- Авторизация компании через Госуслуги (ЕСИА)
- Авторизация менеджера через Госуслуги (ЕСИА)
- Как удалить регистрацию компании?

Подробнее

**Как оформить пособие по безработице на портале «Работа России»?**

- Пройдите регистрацию на портале «Госуслуги» и подтвердите учетную запись.
- Войдите в личный кабинет на портале «Работа России».
- Опубликуйте резюме.
- Заполните форму заявления.

Подробнее

**Как прикрепить резюме к заявлению, поданному на портале «Госуслуги»?**

- Войдите в личный кабинет на портале «Работа России».
- Создайте резюме или выберите из ранее опубликованных на портале.
- Прикрепите резюме к заявлению.
- Отправьте заявление в Службу занятости населения.

Подробнее

**Встать на учёт в качестве безработного**

Узнайте, кто может получить официальный статус безработного и как оформить пособие по безработице на портале.

Подробнее

**Оперативный мониторинг занятости**

На портале можно подать сведения об изменении численности работников в связи с распространением коронавирусной инфекции, а также неполной занятости.

Подробнее

**Инструкции по созданию вакансий и заполнению отчётности для работодателя**

Памятка для работодателей в случаях, связанных с размещением вакансий

Памятка для работодателей в случаях, связанных с введением режима неполного рабочего времени, простоев, дистанционной работы, сокращения численности либо ликвидации



Инструкции и часто задаваемые вопросы на портале и в ЛК сотрудника СЗН



База знаний внутренняя для сотрудников сопровождения по итогам анализа обращений

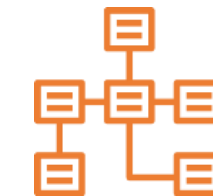


Ежемесячная рассылка подборка и публикация ответов на самые часто задаваемые вопросы по итогам месяца в официальном канале СЗН 2.0 Information

## Модуль ЦМП



Единая база знаний – стандарты и технологии выполнения в единой системе



Отражение взаимосвязи основных и обеспечивающих процессов, учет влияния вносимых изменений на другие процессы организации



Возможность задавать показатели исполнения процессов и качества деятельности и тут же в системе осуществлять их мониторинг



Возможность выстраивания подсистем на базе содержащейся информации (например, системы поддержки принятия решений для специалистов ЦЗН, системы обучения процессам)

**Спасибо за внимание**