



Всероссийский форум | Калуга

**ЦИФРОВАЯ
ЭВОЛЮЦИЯ**



**Минтруд
России**



**ЦЕНТР ПОДГОТОВКИ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ И КОМАНД
ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ**

Сессия «Цифровизация государственных услуг в сфере социальной защиты, труда и занятости»

18.08.2022 | 10:10-12:00

**Инновационный культурный центр,
зал «Коворкинг»**

ул. Октябрьская, д. 17а

УЧАСТНИКИ СЕССИИ



Минтруд
России



ЦЕНТР ПОДГОТОВКИ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ И КОМАНД
ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ



Наталья Сергеевна Гаркуша — модератор
директор Центра подготовки руководителей
и команд цифровой трансформации Высшей школы
государственного управления РАНХиГС



Андрей Владимирович Лебедев
директор Департамента информационных
технологий Министерства труда и социальной
защиты Российской Федерации



Денис Александрович Васильев
заместитель руководителя Федеральной
службы по труду и занятости



Ольга Николаевна Белоглазова
Заместитель губернатора
Липецкой области



Наталья Владимировна Оськина
министр социальной защиты
Алтайского Края



Олег Игоревич Савинов
заместитель министра
информационного развития
и связи Пермского края

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ. ЧТОБЫ СТАТЬ ЛУЧШЕ НУЖНО СТАТЬ ПРОЩЕ



Минтруд
России



ЦЕНТР ПОДГОТОВКИ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ И КОМАНД
ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

ОПЕРАТИВНОСТЬ

Доступность дистанционных
каналов обращения



Сокращение сроков
предоставления услуг

УДОБСТВО



Доля полностью
дистанционных услуг

Сокращение документов
для получения услуг

АДРЕСНОСТЬ



Увеличение числа проактивных услуг
(беззаявительный режим)

Автоматизированный анализ
эффективности мер поддержки

3
ГЛАВНЫХ ЦЕЛИ
ЦИФРОВОЙ
ТРАНСФОРМАЦИИ

Проблемы



Неэффективно



Ненадёжно



Дорого



Медленно

Было

Решение

Объединение и оптимизация мер соцподдержки и социальных услуг на единой платформе:



МСЭ и реабилитация инвалидов



Пенсионное обеспечение
и социальное страхование



Проактивный анализ
жизненных ситуаций
и назначение мер поддержки



Социальное обслуживание
и социальные услуги

Сейчас

Результат



Клиентоцентричность

Поддержка — по одному только
заявлению или без него



Скорость

От 0 минут до 15 дней — назначение мер
поддержки



Справедливость

Единые стандарты помощи



Заочное и объективное проведение
МСЭ, формирование ИПРА
в электронном виде



Эффективное и удобное
взаимодействие с работодателями —
страхователями

Будет

ЕДИНАЯ ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА



Минтруд
России

Участники



Министерство труда и социальной защиты
Российской Федерации



Пенсионный фонд Российской Федерации



Фонд социального страхования
Российской Федерации



Федеральное государственное бюджетное
учреждение «Федеральное бюро медико-
социальной экспертизы» Министерства труда
и социальной защиты Российской Федерации



Федеральное казенное учреждение
«Информационные технологии
в социальной сфере»



Министерство цифрового развития,
связи и массовых коммуникаций
Российской Федерации

▶ Более 200
терабайт данных



156 млн
застрахованных лиц



7,7 млн
страхователей



Единая нормативно-
справочная информация



Единое хранилище
всех данных
социальной сферы



Цифровой сервис
для граждан

▶ Новейшая информационная
система

▶ Отечественное ПО

▶ Централизованная
и актуальная база
данных



Опыт Пермского края: **ПРОАКТИВНОЕ ОКАЗАНИЕ ГОСУСЛУГ**

Ежегодная компенсация на комплект детской одежды на период обучения детям из многодетной семьи

Основание: Постановление Правительства Пермского края от 30.06.2021 №440-п «Об утверждении Порядка обеспечения обучающихся одеждой для посещения школы, а также спортивной формой»





ПУВ ЕГИССО

Первая информационная система со сведениями обо всех мерах социальной поддержки, которая обеспечивает возможность оперативного учета и предоставления мер социальной поддержки «на местах»



ИС ЕКЦ

Объединяет систему управления взаимоотношениями с клиентами, интерактивное голосовое меню, личные кабинеты граждан и автономные боты, способные распознавать речь



ПОРТАЛ «РАБОТА В РОССИИ»

Информационная система, ориентированная на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в области содействия занятости населения в электронном виде



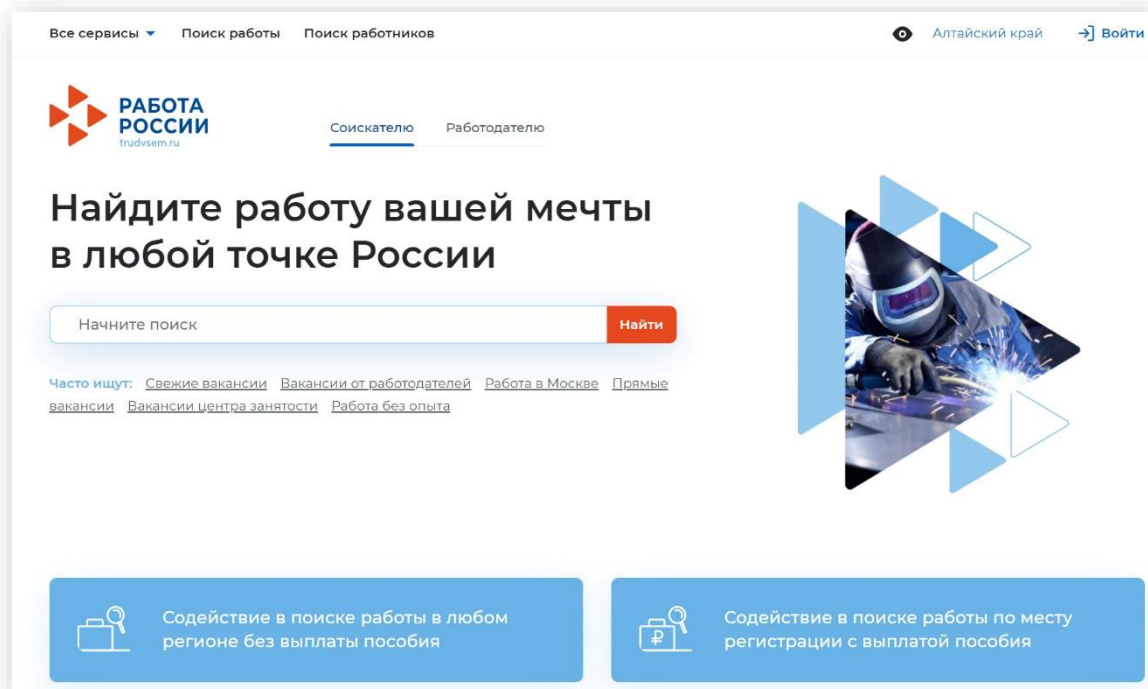
ПЕРЕВОД УСЛУГ В СФЕРЕ ЗАНЯТОСТИ. СЗН 2.0

Обеспечение единых параметров качества
и доступности услуг для граждан во всех регионах



Опыт Алтайского края:

ЕДИНАЯ ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА В СФЕРЕ ЗАНЯТОСТИ И ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ «РАБОТА В РОССИИ»



Количество резюме, тыс. единиц

65,0

7 мес. 2021 года

105,0

7 мес. 2022 года

Количество работодателей, тыс. единиц

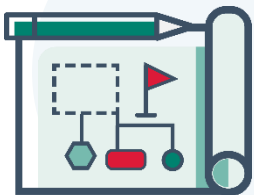
2,7

7 мес. 2021 года

5,5

7 мес. 2022 года

72 % уровень удовлетворенности граждан



Бумажный
документооборот
снизился на

80%



Количество
вакансий
выросло на

157%



Количество
сотрудников
сократилось на

13%



Зарплата
основного персонала
выросла на

115%



Опыт Липецкой области:

КАДРЫ РЕГИОНА

Система мониторинга и прогнозирования кадровой потребности региона

Региону

- Прогноз потребности в кадрах на 9 лет вперед
- Выявление дефицитных профессий и избыточного спроса
- Аналитика для корректировки КЦП и регулирования платного набора
- Корректировка образовательных программ

Предприятиям

- Аналитика для контроля текучести, выходов на пенсию, потребности в долгосрочной перспективе
- Проведение внутреннего движения для закрытия потребности
- Электронный документооборот с учебным заведением

ВСЕ ОРГАНИЗАЦИИ
С ЧИСЛЕННОСТЬЮ

20 +

183 949

РАБОТНИКОВ

СФОРМИРОВАЛИ
ПОТРЕБНОСТЬ

1 357 ОРГАНИЗАЦИЙ

949

БЮДЖЕТНЫХ
ОРГАНИЗАЦИЙ

408

ОРГАНИЗАЦИЙ
РЕАЛЬНОГО СЕКТОРА

Скорректированы и утверждены КЦП 2022–2023

**Групповой доступ
для работодателей**
(группа компаний)

Заявка работодателей:

- целевое обучение
- дуальное обучение
- стажировки
- программы ДПО



СТРЕМИМСЯ БЫТЬ
ЕЩЕ УДОБНЕЕ...

**ВИТРИНА
ДАННЫХ**
мобильное
приложение

РОСОБНАДЗОР



ФИС ФРДО

ФИС ГИА
и приема

Передача сведений

ПФР



АИС ПФР

ФГИС ФРИ

ЕГИССО

«Обогащение» новыми сведениями
и дальнейшая передача

Роструд



ЕЦП «Работа
в России»

Размещение
аналитических данных
в закрытом контуре ЕЦП
«Работа в России»,
создание аналитических
«панелей» (дашбордов)

Состав передаваемых сведений:

- уровень образования (школа, СПО, бакалавриат, магистратура, аспирантура, ординатура и т.д.);
- специальность;
- наименование образовательной организации;
- направление подготовки;
- форма обучения;
- источник финансирования обучения;
- обучение по программам ДПО, профессионального обучения;
- зачисление в образовательные организации

Состав передаваемых сведений:

- характеристика работодателя;
- размер организации;
- сведения о занимаемой должности;
- заработная плата;
- общий рабочий стаж;
- стаж у текущего работодателя;
- наличие особых условий труда;
- инвалидность;
- статус ИП или самозанятого;
- динамика заработной платы за несколько лет



**Старт работы –
апрель 2021 года**



	Диалоговый бот	Автоматизированные сценарии обслуживания в тексте и голосе
---	-----------------------	--

	АРМ оператора	Операторы 1 линии (голос и текст) Участника ЕКЦ
---	----------------------	---

	Экспертная система	Операторы 2 линии (голос и текст) Участника ЕКЦ
---	---------------------------	---

	Речевая аналитика	Руководство участника
	Экспертная система	Контент-менеджеры Участника ЕКЦ Супервизоры Участника ЕКЦ

Опыт Алтайского края:

ЕДИНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР



Контакт-центр Министерства
социальной защиты Алтайского края

(3852) 27 36 01

начало работы 01.01.2020



80

тыс.
звонков
в год



220

звонков
в день



5

операторов
контакт-центра

Основные темы обращений:

предоставление
детских пособий

предоставление субсидии
на оплату услуг ЖКХ

Единый Контакт-центр
Алтайского края

8 800 600 00 00

начало работы 23.06.2022



936

звонков



30

звонков
в день



2

оператора
контакт-центра

предоставление государственной социальной
помощью на основании социального контракта



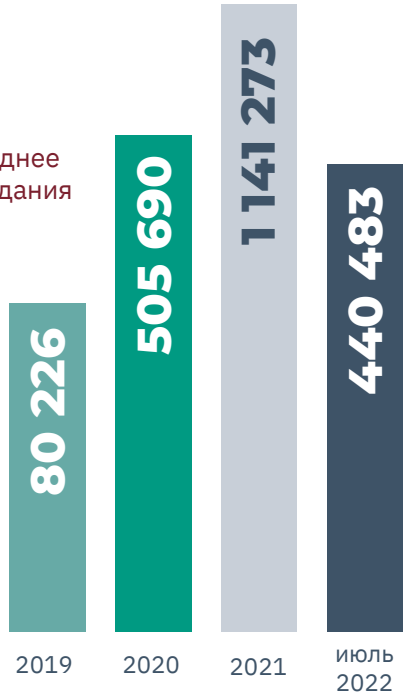
Опыт Липецкой области:

ЕДИНАЯ ДИСПЕТЧЕРСКАЯ СЛУЖБА

Служба 112

- 2020 год**
- ЖКХ
 - ФКР
 - Благоустройство
- 2021 год**
- Здравоохранение
 - Соцзащита
 - Образование
 - Волонтеры
 - Обращения к главе
- 2022 год**
- Отлов животных
 - Помощь лицам, вынужденно прибывшим с территорий ЛНР, ДНР
 - Вопросы МФИ
 - Голосовой робот по вызову врача на дом

30
секунд среднее
время ожидания
ответа



РАБОТА СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Система работы

- Сотрудники соцзащиты**
- 1 супервизор
 - 5 операторов

- Сотрудники ЕДС при пиковых нагрузках**
- 30 операторов

50 звонков на оператора в день

30 сек. среднее время ожидание ответа

3 очередь подключения ЕКЦ 31 августа 2022

Ожидаемые эффекты

- снижение нагрузки на операторов 2 линии на **30%**
- сокращение времени ожидания ответа оператора до **25 секунд**
- повышение качества обслуживания

1 линия
Операторы ЕКЦ

2 линия
Сотрудники соцзащиты

- 1 супервизор
- 5 операторов

Сотрудники ЕДС

- 5 операторов

Обучение
сотрудников

Прием звонков

Уточнение размера
выплат по выплате от 3–7

Анализ
обращений

Доведение
до ведомства

Доработка сервиса

Прикрепление
решения о выплате
от 3–7 на ЕПГУ

Эффект

Снижение обращений
по данной тематике на **50 %**



Всероссийский форум | Калуга

**ЦИФРОВАЯ
ЭВОЛЮЦИЯ**



**Минтруд
России**



**ЦЕНТР ПОДГОТОВКИ
РУКОВОДИТЕЛЕЙ И КОМАНД
ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ**

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ