**ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА
ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ В СЕКТОРАХ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ И ОБОРУДОВАНИЮ В НИХ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ РАБОЧИХ МЕСТ**

**(ПРОЕКТ)**

**Версия 2**

**28.04.2023**

Содержание

[Термины, определения 3](#_Toc133586229)

[Используемые сокращения 3](#_Toc133586230)

[Основные разделы Технологической карты 4](#_Toc133586231)

[1. Общие положения 4](#_Toc133586232)

[2. Целевая аудитория оказания комплекса услуг и сервисов в секторе цифровых сервисов 5](#_Toc133586233)

[3. Материально-техническое обеспечение сектора цифровых сервисов 5](#_Toc133586234)

[4. Порядок обслуживания сектора цифровых сервисов 7](#_Toc133586235)

[5. Нормативы обеспеченности для сектора цифровых сервисов 8](#_Toc133586236)

[Приложения 10](#_Toc133586237)

[1. Электронные услуги и сервисы в области содействия занятости населения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, доступ к которым обеспечивается в секторе цифровых сервисов 10](#_Toc133586238)

[2. Услуги и сервисы, по которым необходимо наличие пошаговых инструкций для самостоятельного получения услуг и сервисов в электронном виде в СЦС ЦЗН 11](#_Toc133586239)

[3. Рекомендованная форма журнала учета консультаций 14](#_Toc133586240)

# Термины, определения

|  |  |
| --- | --- |
| Сектор цифровых сервисов | Часть помещения ЦЗН (выделенная зона), оборудованная компьютером (-ами) общего пользования с ограниченными правами и доступом к ЕЦП, ЕПГУ и иным информационным ресурсам, обеспеченная специалистом (-ами) ЦЗН, осуществляющим (-ими) консультирование и организационно-техническую помощь заявителям, желающим получить услуги, сервисы и иные меры поддержки в электронной форме. |
| Система обратной связи | Программно-аппаратный комплекс, позволяющий получать и обрабатывать обратную связь от клиентов ЦЗН. |
| Фирменный стиль | Визуальный стиль в соответствующий фирменным цветам и проектным решениям корпоративного стиля согласно Руководство по фирменному стилю бренда «Работа России» |
| Цифровой консультант | Сотрудник ЦЗН, осуществляющий консультирование и организационно-техническую помощь заявителям, желающих получить услуги, сервисы и иные меры поддержки в электронной форме в секторе цифровых сервисов |

# Используемые сокращения

|  |  |
| --- | --- |
| АРМ | Автоматизированное рабочее место |
| ЕПГУ | Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» |
| ЕСИА | Единая система идентификации и аутентификации |
| ЕЦП «Работа в России» | Единая цифровая платформа в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России» |
| ПО | Программное обеспечение |
| СЦС | Сектор цифровых сервисов |
| ЦЗН | Центр занятости населения |

# Основные разделы Технологической карты

## **1. Общие положения**

Настоящая Технологическая карта принята в соответствии с:

* Приказом Минтруда России № 158 от 23 марта 2022 г. «Об утверждении Стандарта организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации».
	1. Технологическая карта подготовлена в целях формализации вопросов оснащения и оборудования СЦС в ЦЗН в соответствии с требованиями Стандарта организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации, а также отвечающие потребностям реализации региональных проектов по повышению эффективности органов занятости населения (комплексной модернизации службы занятости) в рамках федерального проекта «Содействие занятости» национального проекта «Демография» в части внедрения установленных требований к деятельности государственных учреждений службы занятости населения при взаимодействии с гражданами и работодателями.
	2. Настоящая Технологическая карта устанавливает требования к обеспечению СЦС выполнения функции по информационной, консультационной и организационно-технической поддержке заявителей (граждан и работодателей) при подаче ими заявлений на предоставление государственных услуг и сервисов в электронной форме, работе в личных кабинетах на ЕЦП «Работа в России» и ЕПГУ, получении результатов предоставления государственных услуг, мер поддержки и иных полномочий в области содействия занятости населения.
	3. СЦС служит одной из точек взаимодействия заявителя и ЦЗН, в которой для заявителя обеспечиваются следующие сервисы:
* доступ к электронным услугам и сервисам в области содействия занятости населения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
* информирование о мероприятиях в сфере занятости, дополнительных услугах, предоставляющих территориальными ЦЗН, способах их получения, а также о порядке получения сведений о ходе предоставления государственных услуг и иных мероприятий в сфере занятости, дополнительных услуг;
* консультационное сопровождение при подаче заявлений на получение государственных услуг, мер поддержки и иных полномочий в области содействия занятости в электронной форме, работе в личных кабинетах на ЕЦП «Работа в России» и ЕПГУ, а также получении результатов предоставления услуги, мер поддержки и иных полномочий в области содействия занятости в электронной форме;
* регистрация, подтверждение, восстановление, удаление учетной записи в федеральной государственной информационной системе ЕСИА в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;
* получение клиентом результата предоставления государственной услуги или иного мероприятия в сфере занятости, дополнительной услуги на бумажном носителе (при наличии функциональной возможности в используемых информационных системах).
* доступ к системе сбора сотрудниками ЦЗН обратной связи от клиентов;
* иные цифровые сервисы, используемые в ЦЗН субъекта Российской Федерации.
	1. На АРМ СЦС обеспечивается доступ к электронным ресурсам, указанным в разделе 3 настоящей технологической карты.
	2. Информационная, консультационная и организационно-технической поддержка заявителей в СЦС осуществляется цифровыми консультантами ЦЗН.

## **Целевая аудитория оказания комплекса услуг и сервисов в секторе цифровых сервисов**

* Граждане.
* Работодатели.

## **Материально-техническое обеспечение сектора цифровых сервисов**

* 1. АРМ СЦС должно включать в себя стойку, стул, персональный компьютер или ноутбук, настольные осветительные приборы (при необходимости), источник бесперебойного питания на каждый АРМ СЦС. Кроме того, АРМ должно быть оснащено устройствами для сканирования и печати документов или многофункциональным устройством (на каждом АРМ или одно на несколько АРМ)[[1]](#footnote-1).
	2. Оформление СЦС должно соответствовать фирменному стилю «Работа России».
	3. Рекомендуемая площадь СЦС должна составлять не менее 2 кв.м. на 1 каждое АРМ СЦС.
	4. СЦС должен быть обозначен навигационными табличками для ориентации заявителя и быстрого поиска СЦС в ЦЗН.
	5. Персональный компьютер/ноутбук в СЦС должен быть подключен к сети Интернет и иметь обеспечен доступ ко всем ресурсам, перечисленным в Приложении 1.
	6. Разрешается заменить АРМ планшетными компьютерами/электронными планшетами при условии соответствия аналогичным требованиям по доступу к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационным ресурсам, указанным в Приложении 1 настоящей технологической карты.
	7. В СЦС клиентам обеспечиваются бесплатный доступ к электронным услугам и сервисам в области содействия занятости населения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (перечень представлен в Приложении 1).
	8. На АРМ СЦС устанавливается программное обеспечение (далее – ПО СЦС), обеспечивающее:

- доступ к ЕЦП «Работа в России», ЕПГУ, официальным сайтам органов государственной власти, иным электронным ресурсам для получения услуг в электронной форме (полный перечень ресурсов приведен в Приложении 1);

- защиту персональных данных заявителей;

- автоматический выход из личного кабинета заявителя на ЕПГУ, ЕЦП «Работа в России», официальном сайте органа государственной власти, ином электронном ресурсе по завершению обслуживания;

- учет количества обращений для подачи запросов о получении услуг, получения результатов, информации о порядке оказания услуг;

- анкетирование и учет мнений заявителей для оценки качества обслуживания.

* 1. Рабочее место СЦС с доступом для регистрации к ЕСИА должно находиться в сегменте локальной сети, изолированном от защищенного контура локальной сети филиала.
	2. Консультационная поддержка заявителей на АРМ СЦС осуществляется по полному перечню услуг, доступных на электронных ресурсах, указанных в Приложении 2.
	3. Доступ к электронным ресурсам, указанным в Приложении 2, осуществляется посредством ПО СЦС.
	4. Пошаговые инструкции для самостоятельного получения заявителем услуг и сервисов в электронном виде (перечень в Приложении 2 к настоящей технологической карте), размещаются на АРМ СЦС в электронном виде посредством ПО СЦС. Для удобства поиска инструкции размещаются в виде каталога с группировкой по категориям услуг (регистрация в ЕСИА, заполнение резюме, подача заявления на услугу по содействию в поиске подходящей работы и т.д.).
	5. На рабочих местах СЦС обеспечивается наличие следующих информационных материалов на бумажных носителях:
* инструкции по работе на ЕЦП «Работа в России» (распечатываются в цветом или черно-белом исполнении в формате А4, размещаются в непосредственной зоне видимости заявителя);
* пошаговые инструкции формата 210 x 98 для самостоятельного получения услуг в электронном виде по наиболее востребованным услугам и/или сервисам из числа указанных в Приложении 2 к настоящей технологической карте (необходимость размещения инструкции на бумажном носителе в формате 210x98 определяется руководителем филиала исходя из текущей востребованности услуги), размещаемые в стойках или настенных держателях (карманах). Для удобства поиска не рекомендуется размещать в каждом АРМ более 10 таких инструкций.
	1. В СЦС обеспечивается постоянная работа сотрудника – цифрового консультанта, на которого руководителем ЦЗН возложены обязанности по оказанию консультационной поддержки клиентам при работе с электронными ресурсами.
	2. Доступ к цифровому консультанту в СЦС должен быть обеспечен путем получения талона электронной очереди (если ЦЗН оборудован системой электронной очереди).
	3. Мониторинг качества обслуживания в СЦС осуществляется посредством анкетирования заявителей. Анкетирование о качестве консультационного сопровождения рекомендуется осуществлять при помощи системы обратной связи. Для удобства заявителей рекомендуется получать обратную связь при помощи размещенных в доступных и хорошо видимых местах СЦС QR-кодов.
	4. В целях учета консультаций, оказанных клиентам в СЦС, территориальным ЦЗН ведется журнал учета консультаций (рекомендованную форму см. в Приложении 3).
	5. Возможно заменить АРМ планшетными компьютерами/электронными планшетами при условии соответствия аналогичным требованиям по доступу к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационным ресурсам, указанным в Приложении 1, а также наличии в помещении ЦЗН доступа к ЕСИА.

## **Порядок обслуживания сектора цифровых сервисов**

* 1. Обслуживание СЦС возлагается на цифрового консультанта (-ов).
	2. Обслуживание заявителей в СЦС может осуществляться при помощи получения талона электронной очереди или без него при наличии свободных АРМ. Приоритет предоставления услуг и сервисов в СЦС предоставляется заявителям, имеющим талон электронной очереди.
	3. Цифровой консультант, работающий в СЦС, встречает заявителя, проверяет наличие талона электронной очереди, сопровождает к АРМ СЦС.
	4. В СЦС заявитель может получить необходимые сервисы самостоятельно или при помощи содействия цифрового консультанта.
	5. При обращении заявителя за услугами, поименованными в перечне в Приложении 2, сотрудник помогает найти пошаговую инструкцию по услуге и информирует о возможности консультирования по возникающим вопросам.
	6. Если заявитель обратился за консультацией, цифровой консультант консультирует его при получении услуг, сервисов или иных мер поддержки в электронном виде.
	7. При необходимости цифровой консультант помогает заявителю сканировать документы и распечатывать документы.
	8. При завершении работы заявителя цифровой консультант проверяет выход заявителя из личного кабинета ЕЦП «Работа в России» и ЕПГУ.
	9. Цифровой консультант при заявителе производит проверку компьютера на предмет наличия сканированных документов и / или других документов. В случае их обнаружения сотрудник удаляет их из места размещения на компьютере, в т.ч. путем удаления их «корзины».
	10. Цифровой консультант проверяет изъятие заявителем носителя ЭЦП и при его обнаружении возвращает заявителю.
	11. После покидания заявителем АРМ СЦС Цифровой консультант размещает инструкции по местам, и проверяет отсутствие личных вещей заявителя. Подготавливает АРМ СЦС к приему следующего заявителя.

## **Нормативы обеспеченности для сектора цифровых сервисов**

* 1. СЦС для граждан оборудуется в территориальных ЦЗН с количеством окон приема в зоне первичного приема граждан более пяти из расчета одно АРМ для граждан на пять окон первичного приема.
	2. СЦС для работодателей оборудуется в ЦЗН с количеством рабочих мест специалистов в зоне индивидуальной работы с работодателями более пяти из расчета одно АРМ для работодателей на пять рабочих мест специалистов в зоне индивидуальной работы с работодателями.
	3. СЦС для граждан в помещениях территориального ЦЗН с количеством окон первичного приема граждан менее
	пяти включает не менее одного АРМ.
	4. СЦС для работодателей в помещениях ЦЗН с количеством рабочих мест специалистов в зоне индивидуальной работы с работодателями менее пяти включает не менее одного АРМ.
	5. При взаимодействии с гражданами и работодателями в СЦС привлекаются цифровые консультанты из расчета не менее одного специалиста на три АРМ для граждан или работодателей.
	6. Численность цифровых консультантов в СЦС определяется руководителем государственного учреждения службы занятости населения с учетом загруженности территориальных ЦЗН в соответствии с критериями, установленными в рамках системы управления клиентским опытом.
	7. Ожидание в очереди на получение консультации не должно превышать 15 минут.
	8. При наличии в СЦС менее 3 АРМ функции по информационной, консультационной и организационно-технической поддержке могут быть возложены на консультанта сектора информирования или зоны первичного приема. Решение о возложении обязанностей исполнения указанных функций на консультанта сектора информирования или зоны первичного приема принимается руководителем государственного учреждения службы занятости населения.

Разработал:

Эксперт Центра компетенций в сфере занятости

ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России

Бабкин Р.А.

Введено: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Приложения

## **1. Электронные услуги и сервисы в области содействия занятости населения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, доступ к которым обеспечивается в секторе цифровых сервисов**

1. ЕЦП «Работа в России»
2. ЕСИА
3. ЕПГУ
4. Региональный портал государственных и муниципальных услуг
5. Информационно-правовой системе «Официальный интернет-портал правовой информации»
6. Официальные сайты федеральных органов исполнительной власти
7. Официальные сайты органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации
8. Система электронных сервисов информационного портала «Онлайнинспекция.рф»

и др.

## **2. Услуги и сервисы, по которым необходимо наличие пошаговых инструкций для самостоятельного получения услуг и сервисов в электронном виде в СЦС ЦЗН**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Услуга/сервис** |
| **Для размещения в СЦС для граждан** |
| 1 | Пошаговая инструкция по прохождению гражданином государственной услуги по содействию гражданам в поиске подходящей работы, включая регистрацию граждан в целях содействия в поиске подходящей работы и регистрацию безработных граждан, в т.ч. в части сервисов: |
| 1.1 | Сервис по составлению (корректировке) резюме гражданина |
| 1.2 | Сервис по подготовке гражданина к переговорам с работодателем |
| 2. | Пошаговая инструкция по прохождению гражданином услуги по организации и проведение специальных мероприятий по профилированию граждан, зарегистрированных в целях поиска подходящей работы, в т.ч. в части сервисов: |
| 2.1  | Сервис по определению профильной группы гражданина |
| 3 | Пошаговая инструкция по прохождению гражданином государственной услуги по организации профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования |
| 3.1 | Сервис «Самостоятельное прохождение гражданином тестов по профессиональной ориентации с использованием Единой цифровой платформы в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России»» |
| 4 | Пошаговая инструкция по прохождению гражданином государственной услуги по организации профессионального обучения и дополнительного профессионального образования безработных граждан, включая обучение в другой местности |
| 5 | Пошаговая инструкция по прохождению гражданином государственной услуги по организации профессионального обучения и дополнительного профессионального образования женщин в период отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет, незанятых граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации назначена страховая пенсия по старости и которые стремятся возобновить трудовую деятельность |
| 6 | Пошаговая инструкция по прохождению гражданином государственной услуги по психологической поддержке безработных граждан, в т.ч. в части сервисов: |
| 6.1. | Сервис «Моя мотивация» |
| 6.2 | Сервис «Выгорание: перезагрузка» |
| 6.3 | Сервис «Психологическая подготовка к прохождению собеседования» |
| 7 | Пошаговая инструкция по прохождению гражданином государственной услуги по социальной адаптации безработных граждан на рынке труда, в т.ч. в части сервисов: |
| 7.1 | Сервис «Настрой на поиск работы» |
| 7.2 | Сервис «Подготовка резюме» |
| 7.3 | Сервис «Подготовка к собеседованию» |
| 7.4 | Сервис «Самопрезентация и адаптация в коллективе» |
| 8 | Пошаговая инструкция по прохождению гражданином государственной услуги по организации временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, безработных граждан в возрасте от 18 до 25 лет, имеющих среднее профессиональное образование или высшее образование и ищущих работу в течение года с даты выдачи им документа об образовании и о квалификации |
| 9 | Пошаговая инструкция по прохождению гражданином услуги по организации проведения оплачиваемых общественных работ |
| 10 | Пошаговая инструкция по прохождению гражданином государственной услуги по содействию безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости |
| 11 | Пошаговая инструкция по прохождению гражданином государственной услуги по организации сопровождения при содействии занятости инвалидов |
| 12 | Пошаговая инструкция по прохождению гражданином государственной услуги по содействию началу осуществления предпринимательской деятельности безработных граждан, включая оказание гражданам, признанным в установленном порядке безработными, и гражданам, признанным в установленном порядке безработными и прошедшим профессиональное обучение или получившим дополнительное профессиональное образование по направлению органов службы занятости, единовременной финансовой помощи при государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, государственной регистрации создаваемого юридического лица, государственной регистрации крестьянского (фермерского) хозяйства, постановке на учет физического лица в качестве налогоплательщика налога на профессиональный доход |
| **Для размещения в СЦС для работодателей** |
| 13 | Инструкция по регистрации работодателя на единой цифровой платформе в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России» |
| 14 | Инструкция по размещению информации о вакансии |
| 15 | Инструкция по заполнению формы заявления на предоставление государственной услуги по содействию работодателям в подборе необходимых работников |
| 16 | Инструкции по заполнению форм отчетности: |
| 16.1 | Отчета о принятии решения о ликвидации организации либо прекращении деятельности индивидуальным предпринимателем, сокращении численности или штата работников организации, индивидуального предпринимателя и возможном расторжении трудовых договоров |
| 16.2 | Отчета о введении режима неполного рабочего дня (смены) и (или) неполной рабочей недели |
| 16.3 | Отчета о введении режима простоя (приостановке производства) |
| 16.4 | Отчета об организации дистанционной (удаленной) работы |
| 16.5 | Отчета об отпусках без сохранения заработной платы |
| 16.6 | Отчета о применении в отношении работодателя процедур о несостоятельности (банкротстве) |
| 16.7 | Информации о наличии созданных или выделенных рабочих местах для трудоустройства инвалидов в соответствии с установленной квотой для приема на работу инвалидов, включая информацию о локальных нормативных актах, содержащих сведения о данных рабочих местах, выполнении квоты для приема на работу инвалидов |
| 16.8 | Информации, необходимой для осуществления деятельности по профессиональной реабилитации и содействию занятости инвалидов |

## **3. Рекомендованная форма журнала учета консультаций**

Табличная форма журнала консультаций должна содержать следующие столбцы:

1. № п/п
2. Дата и время обращения
3. Структурное подразделение
4. Категория проблемы
5. Описание проблемы
6. Дата, время закрытия обращения
7. Исполнитель
1. При отсутствии устройства для сканирования и печати документов на рабочем месте СЦС для целей, предусмотренных настоящей технологической картой, используется устройство для сканирования и печати, установленное на рабочем месте специалиста зоны информирования или ином доступном и удобном для клиента рабочем месте ЦЗН. [↑](#footnote-ref-1)