

Переход на Единую цифровую платформу. Опыт Калужской области

Хочется сразу обратить внимание, что не будет слияния двух Порталов, это две совершенно разные Платформы. При переходе на ЕЦП, новые заявления будут поступать только на Платформу, старые заявления, которые уже находятся на Портале «Работа в России» там и останутся, пока вы всех не трудоустроите или не закроете. Т.е. работать, помимо региональных информационных систем, нужно на двух Порталах/Платформах.

В целом, есть стимул побыстрее всех трудоустроить и перейти только на ЕЦП.

Представители Федерального центра компетенций наглядно вам продемонстрировали, что из себя представляет Единая цифровая платформа.

Не страшно.

В целом интерфейс доступный для сотрудников центра, привыкаешь к нему быстро, буквально после прохождения нескольких сценариев. Для гражданина и работодателя будет сложнее и нужно сразу готовиться к тому, что зачастую придется «на пальцах» объяснять на какую кнопку следует нажать и где посмотреть ту или иную информацию.

В процессе апробации возник ряд вопросов и ситуаций, требующих разъяснений или коррекции механизмов цифрового взаимодействия.

Основным изменением является возможность осуществления всего взаимодействия и предоставления государственной услуги в дистанционном формате. Интерфейс ЕЦП «Работа в России» позволяет всем участникам доступно выполнять все действия.

В сравнении с предыдущими форматами работы граждане и работодатели стали непосредственными участниками процессов трудоустройства.

Гражданин также создает Личный кабинет на ЕЦП, при этом, для подачи заявления на подбор подходящей работы (постановки на учет в качестве безработного) обязательно наличие подтвержденной учетной записи на ЕСИА.

Нужно обратить внимание, что при подаче заявления на получение государственной услуги по подбору подходящей работы на ЕЦП осуществляется подтверждение актуальности указанной в заявлении электронной почты заявителя (в автоматическом режиме, что занимает иногда много времени).

При подаче заявления, гражданин автоматически уведомляется посредством электронной рассылки о необходимости заполнения резюме в трехдневный срок с момента подачи заявления.

Резюме должно быть заполнено наиболее полно и корректно, поскольку подбор работы на ЕЦП ведется непосредственно по резюме.

Ранее, при личном взаимодействии с гражданином специалистом ЦЗН возможно было определить психологические, психофизические, особенности человека, а также учесть состояние здоровья при подборе подходящей работы.

В настоящее время гражданам имеется возможность внести только сведения о наличии ИПРы, справки КЕК и иную информацию по ограничениям здоровья вносить некуда.

Резюме, заполняемое гражданином на ЕЦП, не отражает в полной мере критерии подходящей работы согласно существующему законодательству.

Анализ резюме на Портале «Работа в России» показывает, что значительное большинство обратившихся граждан не могут при подаче заявления самостоятельно составить грамотное, расширенное резюме. Зачастую, им просто лень заполнять всю свою трудовую деятельность или вносить документы об образовании (не забываем, что проверка подлинности документа об образовании не осуществляется на ЕЦП и мы принимаем и проверяем эти документы вживую от гражданина).

Здесь вопрос – будет ли возможность у сотрудника откорректировать ранее поданные сведения, в случае некорректного внесения гражданином сведений, при первичной подаче заявления.

Часто, в резюме указывается профессия, желаемая для трудоустройства, но не соответствующая заявленным в Законе критериям подходящей работы (10 лет проработал поваром, по образованию сварщик, а хочет быть психологом).

По такому резюме подбирать работу в рамках установленного законодательства затруднительно.

Плюсом к этому, коррекция резюме носит только рекомендательный характер, но не является обязательной для гражданина. Процесс модерации резюме останется прежним.

Абсолютным новшеством является подбор подходящей работы искусственным интеллектом. Т.е. искусственный интеллект считывает информацию, имеющуюся в резюме, и выдает возможные варианты подходящей работы. Но у сотрудника остается возможность вручную подобрать вакансии на свое усмотрение.

Особенно важно это, для граждан более года не работавших, которым подходящей работой является любой труд, в том числе неквалифицированный. В этом случае, необходимо осуществлять проверку вакансий, подобранных искусственным интеллектом.

Например, гражданин длительно (более года) не работавший, заполняет резюме на позицию «Директор» - не имея при этом профессионального образования. Искусственный интеллект подбирает вакансии по резюме, выдает варианты подходящей работы не соответствующие критериям Закона или реальным профессиональным качествам, либо вообще не выдает результат подбора.

Если заявление подано через ГосУслуги или Региональный Портал – то гражданину отправляется автоматическое уведомление на почту о необходимости заполнении резюме в трехдневный срок. Если не создал в установленный срок, то отказываем в приеме заявления, и проставляем статус «Отказано».

При подаче заявления посредством ЕЦП, гражданину предлагается выбрать резюме из уже ранее созданных или создать новое. Резюме попадает в Раздел модерации, после успешной модерации сотрудником центра, заявление попадет в раздел «Задач» для дальнейшей работы.

Если резюме не прошло модерацию, присваивается статус «Дозаполнение», и резюме направляется гражданину для корректировки и остается в этом статусе на неопределенный срок. Т.е. работа по данному заявлению приостанавливается.

Получается, заявление не попадет в задачи центра, пока не будет резюме, прошедшего модерацию.

Таким образом мы **отказываем в приеме заявления, но не отказываем в постановке на учет.**

Раздел задач вы видели на демонстрации коллег из ФЦК, это куда будут попадать абсолютно все заявления и от граждан, и от работодателей, а теперь задачи центра. Всего в регионе предполагается три роли на ЕЦП – региональная, администратор и сотрудник центра. Роль администратора как раз предполагает распределение задач по сотрудникам центра. Сотрудники центра не будут видеть весь список/перечень задач, только свои задачи, которые им распределил Администратор.

Т.е. следует предусмотреть и определить, кто этим будет заниматься у вас в центре. Возможно, тот же сотрудник, который будет модерировать резюме или вакансии работодателей. Т.к. это два разных раздела с обособленной работой.

В настоящее время, схема взаимодействия между гражданином и работодателем следующая.

Взаимодействие с работодателями на ЕЦП осуществляется после авторизации (регистрации) работодателя путем создания Личного кабинета работодателя.

Особое внимание стоит уделить актуальности контактных данных работодателя, в частности, электронной почты и корректности заполнения сведений по вакансиям (корректное заполнение требований к кандидатам - профессиональные качества, не противоречащие законодательству).

Данные для заполнения стандартные для работодателя, но очень бы хотелось в дальнейшем увидеть поля с численностью и средне списочной численностью сотрудников организации – обязательными. Т.к. это довольно значимые для нас данные.

После размещения заявления на подбор работников работодатель имеет возможность, как получить услугу по подбору работников, так и самостоятельно просматривать резюме потенциальных соискателей.

Алгоритм размещения вакансий довольно удобен, однако при описании требований к соискателю в случае внесения большого количества вакансий довольно трудозатратен. Процесс остается тем же, работодатель заявляет вакансию, сотрудник модерирует или отправляет на доработку/исправление/уточнение каких либо сведений.

При прохождении апробации очень часто возникали системные ошибки при попытке размещения вакансий или вакансии попросту не появлялись на ЕЦП. Надеемся, что все уже исправлено разработчиками.

Итак, работодатель размещает вакансию и заявление на подбор работников. Вакансия попадает в общую базу вакансий.

Сотрудник центра, осуществляет подбор подходящей работы гражданину. Искусственный интеллект подбирает возможные варианты, 4-5-6 если имеются в наличии, при необходимости корректирует на свое усмотрение, и направляет в кабинет гражданина.

Соискатель получает перечень вакансий, и новое понятие – «ранжирует» их. Т.е. выставляет их в приоритетном порядке, где первые – наиболее понравившиеся варианты гражданину. Далее направляет свой «отранжированный» выбор специалисту ЦЗН.

Специалист ставит на контроль себе только первые 2 вакансии, начинает их отслеживать и проводить дальнейшую работу, по остальным - гражданин вправе самостоятельно посетить или созвониться с работодателем и пройти собеседование.

Специалист направляет в личный кабинет работодателя на ЕЦП кандидатуру гражданина для рассмотрения возможного приглашения на собеседование.

Если работодатель готов рассмотреть данную кандидатуру (ему доступен просмотр резюме), он направляет приглашение гражданину на собеседование.

Гражданин в свою очередь отвечает на приглашение.

Работодатель получает ответ (согласие на собеседование) и назначает место, время и дату встречи.

Соискатель также через ЕЦП согласовывает дату и время, дает согласие или отказ на посещение собеседования в указанное время.

Таким образом, мы не имеем информации, если в процессе этого взаимодействия между гражданином и работодателем, на каком либо этапе возникнут затруднения, т.е. если, где то зависнет без ответа одной из сторон.

При желании гражданина, а также для организаций, которые не зарегистрированы на ЕЦП (до момента вступления в силу пункта Закона и для организаций, численность которых менее 25 человек), разработчики обещали предусмотреть возможность распечатывать направления на бумажном носителе.

На момент апробации этой возможности не было. Также возникает вопрос – куда вносить сведения по результатам собеседования.

Также обещали на ЕЦП подсвечивать работодателей, которые не зарегистрированы в системе, т.к. на данный момент это не видно.

Если работодатель своевременно не отреагировал на отклик гражданина, это не будет считаться отказом гражданина.

После прохождения собеседования работодатель отражает результат в личном кабинете. Все действия участников процесса осуществляются через личные кабинеты на ЕЦП.

По Закону, гражданам отказывается в признании, не направившим информацию о дне и результатах проведения переговоров с работодателем по двум выбранным вариантам подходящей работы. Если работодатель не внес результаты, то не понятны дальнейшие решения. Т.е. сотрудник не видит сам процесс взаимодействия работодателя и гражданина, и ответственность за результаты собеседования ложится на гражданина. Если работодатель отказывается вносить сведения о результатах собеседования также возникает вопрос по дальнейшей работе.

Данное взаимодействие предполагает оперативное реагирование всех участников процесса на сообщения в Личных кабинетах.

Однако, в связи с отсутствием доступа к Личному кабинету у граждан и загруженностью работодателей, этот процесс может быть затянут и не ведет к быстрому трудоустройству.

Многие работодатели игнорируют возможность самостоятельного и своевременного размещения информации. Причинами являются увеличение нагрузки на ответственного сотрудника работодателя, который заполняет сведения по вакансиям, согласовывает кандидатуры соискателей, назначает собеседования и отражает их результаты, а также отсутствие ответственности за своевременное размещение или незаполнение сведений.

Задача ЦЗН в этой части – привлечь максимальное количество работодателей на ЕЦП и обеспечить обучение ответственных сотрудников работодателя работе с личным кабинетом.

Кроме того, цифровизация услуг предполагает автоматизацию большего количества операций, однако в данной модели все участники выполняют значительную часть операций вручную. Далеко не все граждане (в том числе, работодатели), обращающиеся в центр занятости, особенно граждане предпенсионного и пенсионного возраста (сокращенные пенсионеры) обладают компьютерной грамотностью и разобраться в огромном количестве предлагаемых ЦМП операций для выполнения одной простой задачи «получить направление» им будет затруднительно – это, в свою очередь влечет привлечение дополнительной нагрузки на специалистов ЦЗН с целью разъяснения гражданам и работодателям технологии работы на ЕЦП.

При учете максимальных сроков (от подбора работы и направления информации соискателю до согласования кандидатуры с работодателем ранжированных вакансий) у соискателя не выходит 3 дня на посещение работодателя перед признанием его безработным, т.е. граждане будут признаны безработными без результата направления, что приведет к увеличению уровня безработицы. Посещение работодателя гражданином в 3-х дневный срок предусмотрено Законом (ст.35 п.3 (о прекращении, приостановке выплаты пособия по безработице по причине неявки без уважительных причин на переговоры о трудоустройстве с работодателем в течение трех дней со дня получения предложения подходящей работы от органов службы занятости или отказ от проведения таких переговоров) и постановлением Правительства РФ "О порядке регистрации граждан в целях поиска подходящей работы, регистрации безработных граждан и требованиях к подбору подходящей работы" №891 от 07.09.2012 п. 10 (При поступлении в регистр получателей государственных услуг в сфере занятости населения - работодателей сведений о свободных рабочих местах и вакантных должностях, которые являются подходящими для зарегистрированных граждан, этим гражданам в устной (по телефону) или письменной (почтовое отправление, электронная почта) форме предлагается в течение 3 дней посетить указанные учреждения для подбора подходящей работы).

В свою очередь, для работодателя сроки рассмотрения кандидатур не ограничены. В Законе указаны сроки уведомления службы занятости о трудоустройстве гражданина посредством ЕЦП, а срок проведения собеседования и предоставления результата в ЦЗН на законодательном уровне не установлен. Таким образом, сроки рассмотрения кандидатуры не ограничены.

Стоит учитывать, что в связи с загруженностью, работодатель не будет постоянно находиться в своем личном кабинете и делать отклики на направления, в результате гражданин окажется без отработанного направления. Как объяснили разработчики, это не будет являться виной гражданина. Однако, не понятен механизм взаимодействия с работодателем – при наличии, например, устного согласия работодателя на встречу с кандидатом. Внесение информации по согласованию собеседования возможно лишь через

личный кабинет работодателя и получается, процесс согласования собеседования остается в подвешенном состоянии.

Помимо того, приказ о признании гражданина безработным, содержащий информацию о дате признания, размере и сроках выплаты пособия формируется на ЕЦП, но реквизиты приказа необходимо вносить на ЕЦП из ранее сформированного в Региональной программе приказа, т.е. следует понимать, что если вы работали с несколькими уровнями согласования при издании приказов в Региональных системах, возможно, придется отказаться от этого механизма.

Процесс осуществления социальных выплат, включающий расчет, начисление, формирование реестров на выплату и выгрузку реестров в кредитные организации, предполагает в настоящее время работу специалиста службы занятости в Региональной системе.

Также в процессе апробации сотрудники ЦЗН отмечали недоработку реестров, таких как «ОКВЭД», адрес (фактический, юридический) в разных разделах. Необходимо однообразное наполнение таких реестров. Это предполагает возможность выбора из предлагаемого перечня, поиска по ключевым словам (номеру), а также внесение самостоятельно сведений в общем формате (регион, область, город, улица и т.п.). Вопрос также находится в разработке.

Помимо этого, затруднена своевременная коррекция сведений в случае отсутствия у работодателя доступа к ЛК по каким-либо иным причинам (утрача логина-пароля от ЛК, истечение сроков действия ЦП, увольнение (отсутствие) ответственного сотрудника, невозможность связи с работодателем в связи со сменой контактов). Необходимо предусмотреть варианты взаимодействия с работодателем, который не может внести изменения в вакансию, или иные сведения – при наличии информации, подтвержденной на бумажном носителе.

Возможно, в таких ситуациях нужны полномочия для сотрудников, осуществляющих мониторинг внесенных сведений и их актуализацию в части коррекции сведений сотрудниками ЦЗН или удаления вакансий при необходимости.

Большой проблемой является удаленность доступа граждан к цифровым сервисам. Более 50% граждан, обращающихся в ЦЗН, не имеют доступа к Интернет-ресурсам или не умеют ими пользоваться. Также, удаленность цифровых сервисов ЦЗН, где можно было бы осуществлять работу на ЕЦП, от места жительства граждан, затрудняет взаимодействие, особенно актуальна данная проблема будет для сельской местности и отдаленных районов и поселений регионов.