

20 июля 2026

Компания MONS обеспечила техподдержку 10 тысяч участников кадровой программы «Муравьев- Амурский 2030»

Компания MONS (входит в ГК «КОРУС Консалтинг») завершила проект по организации комплексной службы поддержки для пятого потока федеральной кадровой программы «Муравьев-Амурский 2030». Перед командой стояла задача обеспечить бесперебойное **техническое сопровождение** более чем 10 тысяч участников на всех этапах отбора – от подачи заявки, до финальной модерации. Благодаря внедрению многоканальной системы поддержки удалось обработать более 3 тысяч обращений и звонков.

Федеральная программа «Муравьев-Амурский 2030» реализуется с 2022 года под эгидой Минвостокразвития России и Корпорации развития Дальнего Востока и Арктики (КРДВ). **Цель программы** – подготовка управленческих кадров для государственной службы и работы в институтах развития Дальнего Востока и Арктики. К 2026 году популярность программы значительно выросла: для участия в пятом потоке зарегистрировались 10 441 человек из всех регионов России, конкурс составил 160 человек на место.

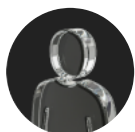
Чтобы выдержать высокую нагрузку и строгие временные стандарты, было принято решение **внедрить комплексную ИТ-инфраструктуру** поддержки. Команда MONS разработала архитектуру сервиса, которая позволила

объединить в едином цифровом контуре обработку заявок, поступающих на электронную почту, посредством телефонных звонков, а также организовать модерацию мультимедийных материалов.

Специалисты MONS развернули и настроили систему учета обращений (СУЗ) с брендированным оформлением. **Ключевым элементом проекта** стала интеграция СУЗ с почтовой системой для автоматической маршрутизации запросов, а также организация виртуальной АТС для работы call-центра.

В результате удалось **выдержать высокую нагрузку на ИТ-инфраструктуру**. По итогам конкурсных процедур было обработано **2 144 обращения и 927 звонков**, а также проведена модерация анкет и видеовизиток (каждый участник получил оперативную обратную связь).

Специалисты MONS передали заказчику подробные рекомендации, касающиеся оптимизации рабочих и организационных процессов для будущих потоков кадровой программы. Развернутую ИТ-инфраструктуру и методики работы службы поддержки можно масштабировать в рамках любых кадровых конкурсов и образовательных проектов федерального уровня.



Ксения Кишкарева
 Руководитель программы
 «Муравьев-Амурский 2030»,
 директор подразделения АО
 «КРДВ»

Действительно удалось выстроить единую, сквозную систему взаимодействия, охватывающую весь жизненный цикл участника — от направления предупреждающих уведомлений до сбора аналитической статистики и оперативного реагирования на проблемные ситуации. Такой комплексный подход дал нам возможность не только сократить сроки обработки обращений, но и качественно повысить уровень прозрачности процедур отбора и оценки, сделав их более комфортными для кандидатов при безусловном соблюдении высоких стандартов программы.



Екатерина Каморина
Руководитель направления
«Кадровые конкурсы», MONS

Для нас очень важно, чтобы техническая поддержка оказывалась даже при самых высоких нагрузках, а каждый участник чувствовал себя уверенно на всех этапах отбора. На программе «Муравьев-Амурский 2030» мы смогли это обеспечить: обработали тысячи обращений, оперативно провели модерацию всех материалов и выдержали рекордный поток заявок.

