

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

мои
документы

Время помогать:

Единый контакт-центр
Правительства Иркутской области

супер-герои 122

НОМИНАЦИЯ
«ЛУЧШИЙ ЕДИНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР»

Дата реализации: август 2023 – текущий период

В 2023 году на базе контакт-центра МФЦ был создан Единый контакт-центр Правительства 122

КАК мне разобраться,
где получить услугу?

Почему нельзя абсолютно
ВСЕ услуги получать в одном
месте – МФЦ?

Предпосылками для создания
ЕКЦ послужило:
**отсутствие помощи гражданам,
которые обращаются в МФЦ
вне перечня услуг**

За период с 1 января по 31 октября 2024 года в
контакт-центр обратились **97 488** граждан
с вопросами, по которым в МФЦ не смогли оказать
помощь, так как ограничены перечнем
предоставляемых услуг



Получение услуг

мои
документы

гос
услуги

Разные
инстанции



Возможные ограничения,
препятствия



Ограниченный
перечень услуг



Цифровая
грамотность



Ограниченный
перечень услуг



«Министерство
мусора»



«Министерство
лекарств»



«Министерство
плохих дорог»



Множество
«горячих линий»



Разный
график работы



Разрозненность
информации



Разные
стандарты

ДО 2023 ГОДА - КОНТАКТ ЦЕНТР МФЦ ИО

ПОСЛЕ 2023 ГОДА - ПРАВИТЕЛЬСТВЕННАЯ ЛИНИЯ 122

Было

- Взаимодействие с определенными ведомствами в рамках соглашений и административных регламентов оказания услуг
- Штат до 20 чел. График работы – Пн-Сб с 09-19:00
- 1 звонковый канал и 1 чат МФЦ
- Предоставление консультаций в рамках соглашений, запись на приём в МФЦ, отслеживание статуса результата услуги

Трансформация (основные моменты)



ПРАВИТЕЛЬСТВО
ИО

«административный
ресурс»

Стало

- Прямое оперативное взаимодействие с Правительством Иркутской области и любыми ведомствами (административный ресурс)
- Штат > 50 чел. + график работы 24/7
- Внедрение искусственного интеллекта – эмоционального голосового помощника
- 2-х звонковых канала, 5 письменных каналов связи
- Предоставление консультаций и решение проблем жителей Иркутской области практически во всех сферах



Цель и задачи ЕКЦ

Контакт-центр – одна точка взаимодействия гражданина и государства

ЦЕЛЬ: создание возможностей, условий (в виде единого контакт-центра) и внедрение сервисов для улучшения качества жизни граждан

Повышение доверия граждан и степени их удовлетворённости от взаимодействия с МФЦ и органами власти различных уровней.

Возможность получать информационную и практическую помощь по любому вопросу вне зависимости от жизненной ситуации и перечня услуг

Удаленное сопровождение граждан при получении услуг на портале государственных услуг посредством программы видеоконсультирования сотрудником ЕКЦ.



Обеспечение круглосуточного доступа граждан к информационной и практической поддержке

24/7



Формирование клиентоцентричной культуры: активное вовлечение органов власти различного уровня в решение вопросов граждан

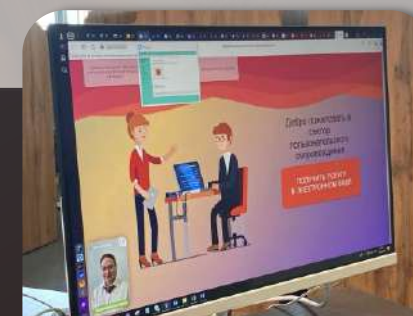


Выход за рамки стандартов МФЦ: помощь при обращении за любыми услугами в рамках различных жизненных ситуаций



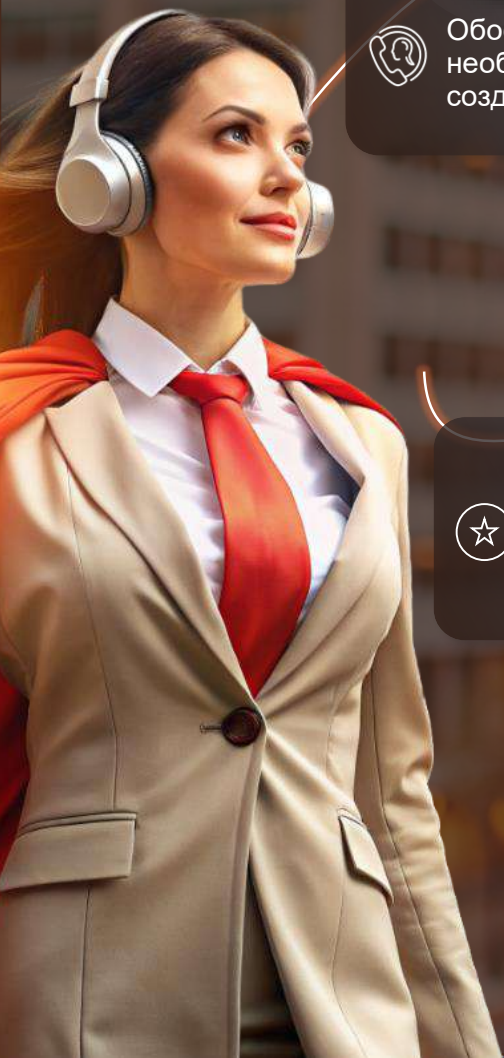
Внедрение удобных сервисов, повышающих уровень сервиса:

- Сервис видеоконсультирования
- Сбор статистики в зоне СПС
- Голосовой и текстовый помощник с интеллектом
- Единое окно оператора



Контакт-центр – одна точка взаимодействия гражданина и государства

Стратегия и механизмы для достижения поставленных целей



Достигнутые результаты (за 10 месяцев, с января по октябрь 2024)

Создание структурного подразделения (ЕКЦ) с одной точкой входа, едиными стандартами, едиными подходами, актуальной базой знаний, доведение до решения различных вопросов вне зависимости от перечня услуг



Почти **100%** (97 454 из 97 488) граждан, обратившихся в ЕКЦ, получили помощь в решении своих проблем и вопросов, 34 обращения в процессе решения.

Из них **2511** обращений - оказание психологической помощи гражданам

Входящие

За 10 мес. поступило звонков



5634

53 802 звонка

Янв Фев Мар Апр Май Июнь Июль Авг Сен Окт

Исходящие

За 10 мес. совершено звонков



4614

43 686 звонков

Янв Фев Мар Апр Май Июнь Июль Август Сентябрь Октябрь

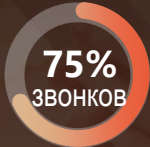
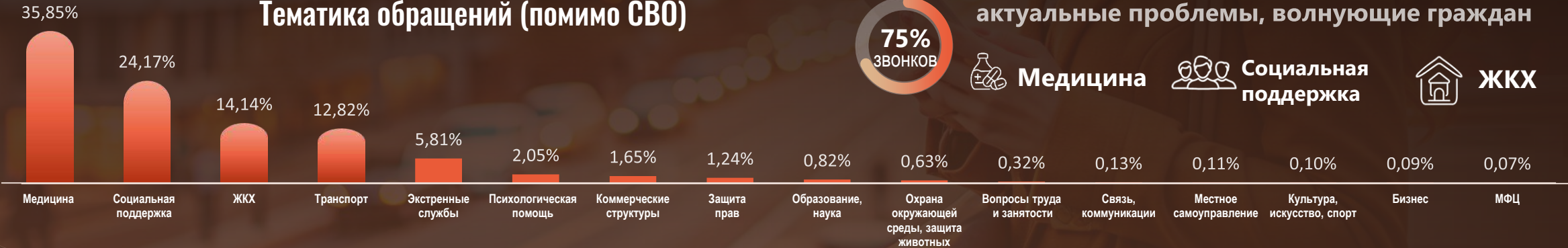
★ **45%** входящих звонков о службе по контракту
За 10 мес. поступило звонков



24 363 звонка

Янв Фев Мар Апр Май Июнь Июль Август Сентябрь Октябрь

Тематика обращений (помимо СВО)



актуальные проблемы, волнующие граждан



Медицина



Социальная поддержка



ЖКХ

Достигнутые результаты: решение сложных вопросов граждан

Единым контакт-центром отработано
5 045 сложных обращений граждан,
каждое обращение доведено до их
практического решения



Переселение женщины с ребенком из маневренного жилья, в котором проживали более 5 лет



Эвакуация мужчины с пневмонией из таежного массива вертолетом медицины катастроф



Решение вопросов увеличения мощности электрических сетей в частном доме



Устранении аварии при затоплении частного жилого дома



Подключение холодного водоснабжения в квартире, отсутствующего на протяжении 6 месяцев



Ликвидация несанкционированной свалки в лесополосе



Приобретение дорогостоящего лекарства для ребенка



Зачисление ребенка участника СВО в ВУЗ г. Санкт-Петербург



Оформление, продление (переоформление) инвалидности



Перевод детей мобилизованного в одну школу (ранее посещали разные учебные заведения из-за нехватки мест в школах)



Достигнутые результаты от сервиса «Видеоконсультант»:

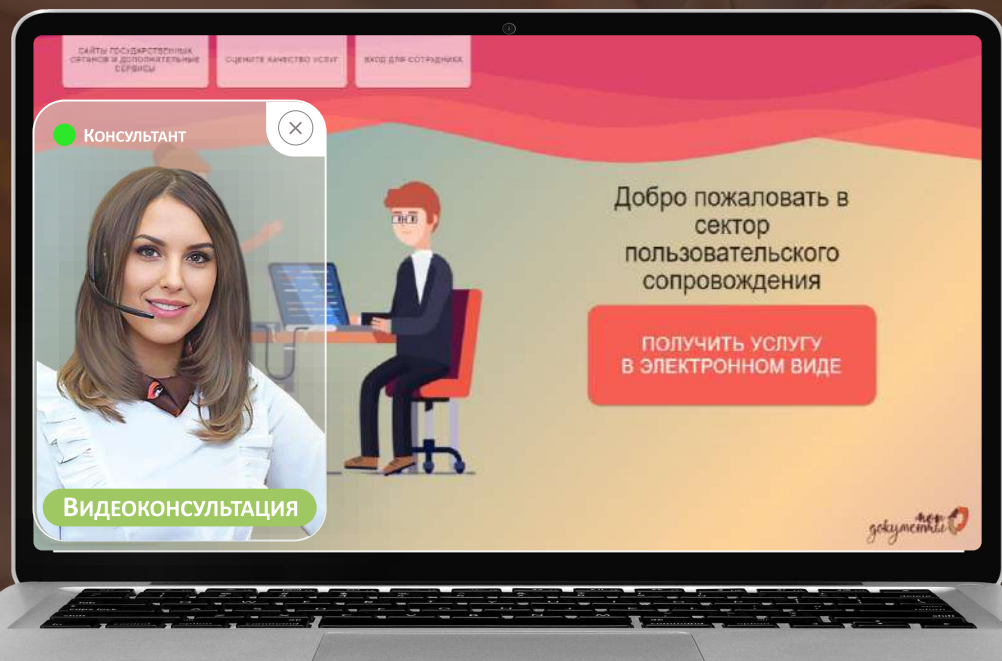
С 1 декабря сервис «видеоконсультант» был внедрен только в 1 МФЦ в зоне СПС.

С 15 апреля, в связи с популярностью, сервис стал доступен в 44 (из 48) МФЦ и 1 ТОСП

С января по октябрь '24 оказано 1 663 видеоконсультации.

Повышение цифровой грамотности граждан

- Повышение цифровой грамотности граждан (за счет формирования навыков самостоятельного использования Госуслуг)
- Возможность получения услуг на ЕПГУ, отсутствующих в МФЦ благодаря сервису Видеоконсультант – помощник, навигатор на портале Госуслуг

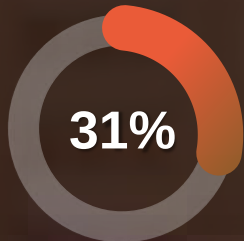


Сотрудники ЕКЦ сопровождают граждан при получении услуг на портале Госуслуг посредством программы видеоконсультирования в зонах СПС Иркутской области,

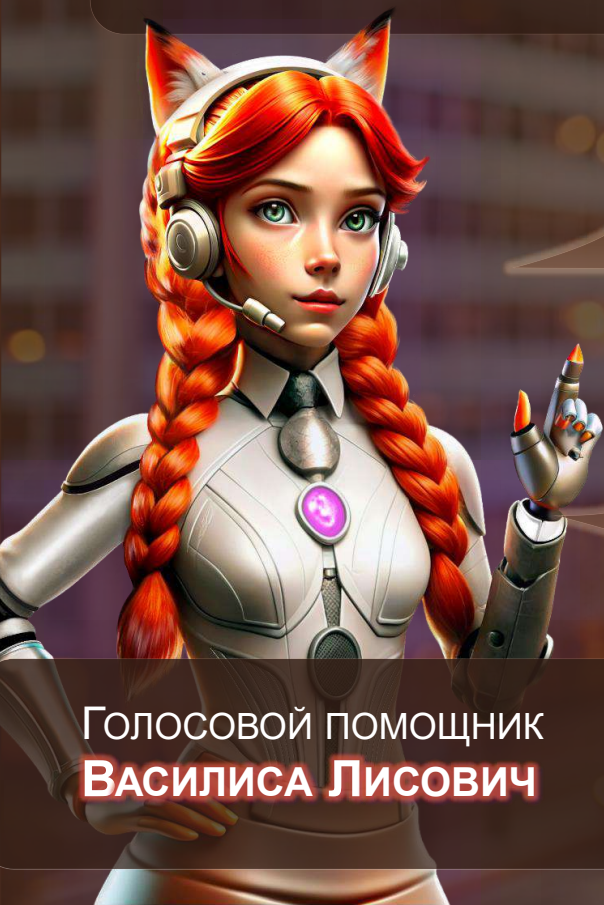
а с июня 2023 граждане могут воспользоваться сервисом на сайте МФЦ не выходя из дома.

В программе видеоконсультирования реализована возможность сбора статистики

Достигнутые результаты от сервиса голосовой и текстовый помощник с интеллектом:



31% граждан не хотят общаться с работающим по алгоритмам голосовым помощником, и сразу просят перевести звонок на оператора



«Какой толк с этого робота?» – подумали вы и сразу же позвали специалиста. Знаете, как мне обидно...Я готовилась, училась. Дайте мне шанс!

Сегодня, я обрабатываю 63% всех обращений без перевода на оператора. Мне, например, было очень приятно вам помочь.

Голосовой помощник
ВАСИЛИСА ЛИСОВИЧ

ЕКЦ 122 +
Колл-центр «Мои документы»

Обработка БОльшого количества обращений без перевода на оператора

РЕШЕНИЕ:

наделение голосового помощника элементами эмоционального интеллекта;

Василиса Лисович проговаривает свои эмоции и предполагаемые эмоции граждан

Совершенствование сервиса:

- Наделение эмоциональным интеллектом голосового и текстового помощников
- Создан бесшовный переход между ЕКЦ и КЦ МФЦ благодаря чему сократился клиентский путь при взаимодействии граждан с МФЦ и службой 122.

Гражданам стало гораздо проще обращаться в МФЦ и службу 122, так как обеспечено плавное взаимодействие между ЕКЦ и КЦ МФЦ, граждане активно начинают общаться с эмоциональным помощником, не замечая переключения между помощниками 122 и МФЦ.



после наделения эмоциональным интеллектом количество нежелающих общаться с роботом снизилось с 31% до 9%

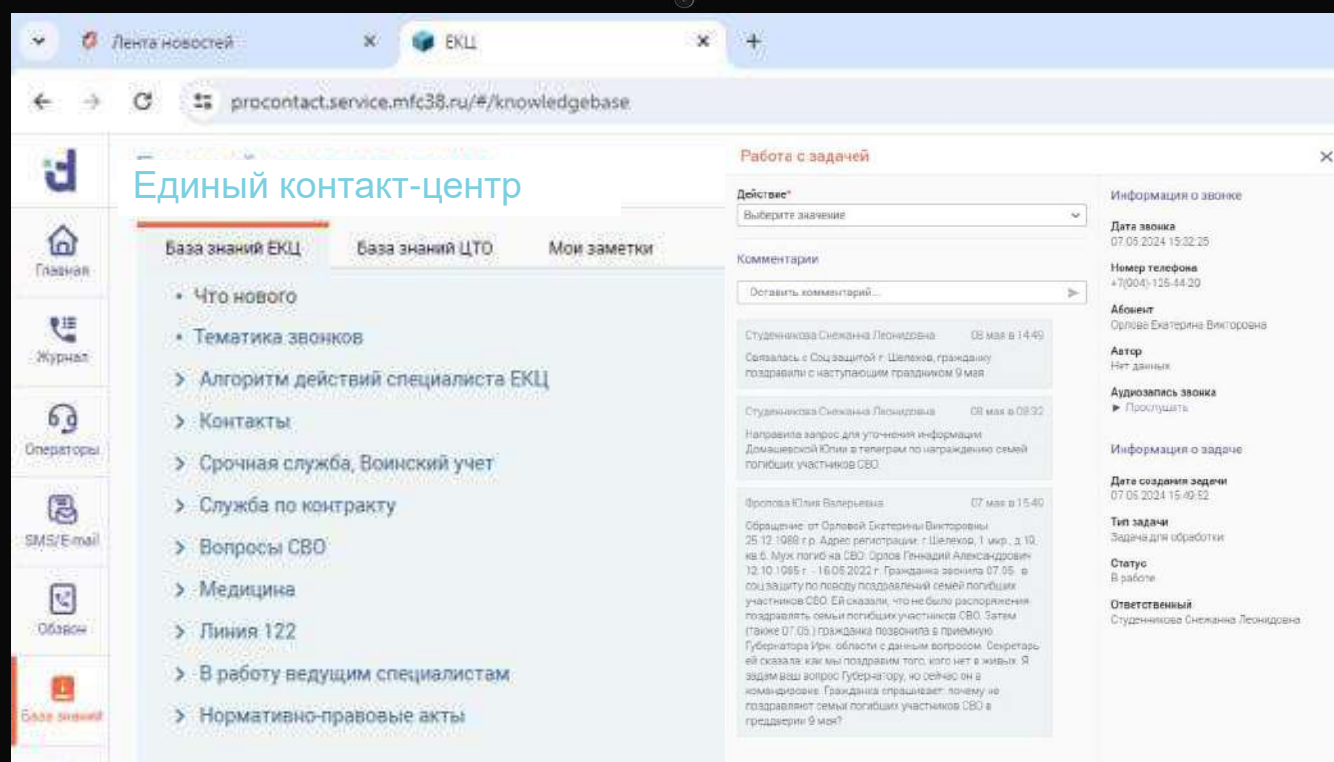
Достигнутые результаты от сервиса Единое окно оператора:



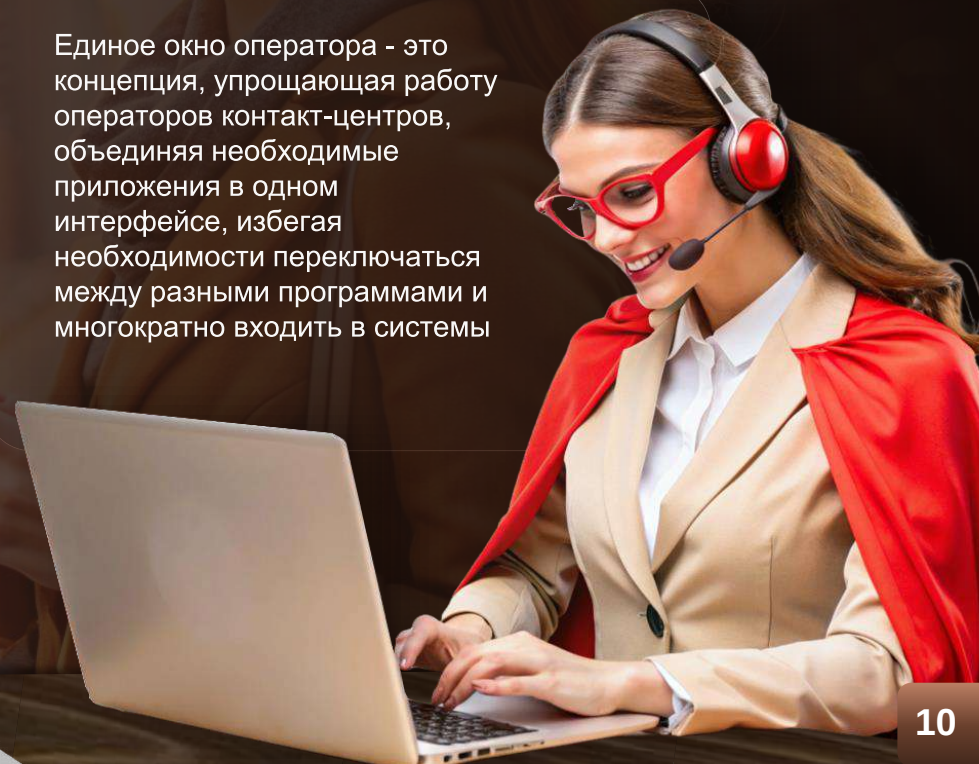
Сокращение времени обслуживания граждан за счет сохранения истории обращений в едином окне, омниканальности, базы знаний с удобным поиском и двумя базами данных

Сокращение времени обслуживания граждан

После внедрения Единого окна оператора время обслуживания граждан снизилось на 18% (с 362 секунд до 297 секунд)



Единое окно оператора - это концепция, упрощающая работу операторов контакт-центров, объединяя необходимые приложения в одном интерфейсе, избегая необходимости переключаться между разными программами и многократно входить в системы



Показатели работы (за 10 месяцев, с января по октябрь 2024):

Звонковый канал:

Линия 122,
Линия 117

Уровень сервиса – 80/20 ✓



87,37% / 20



янв фев мар апр май июн июл авг сен окт

Коэффициент дозвона - 90% ✓



93,36%



янв фев мар апр май июн июл авг сен окт

Доля пропущенных – 5-8%
вызовов ✓



6,63%

янв фев мар апр май июн июл авг сен окт

Клиентский опыт
(удовлетворенность обратившихся граждан) 90% ✓



91,89%



янв фев мар апр май июн июл авг сен окт

Индекс потребительской
лояльности 80% ✓



90,1%



янв фев мар апр май июн июл авг сен окт

Качество контактов
с клиентами 90% ✓



93,5%



янв фев мар апр май июн июл авг сен окт

Доля жалоб за период
по всем каналам 0% ✓



0%

Письменные каналы

Соцсети,
ПОС,
Чат Губернатора
Иркутской области и др.

Время реакции <10 мин ✓



3 мин.



янв фев мар апр май июн июл авг сен окт

Доля жалоб 0% ✓



0%

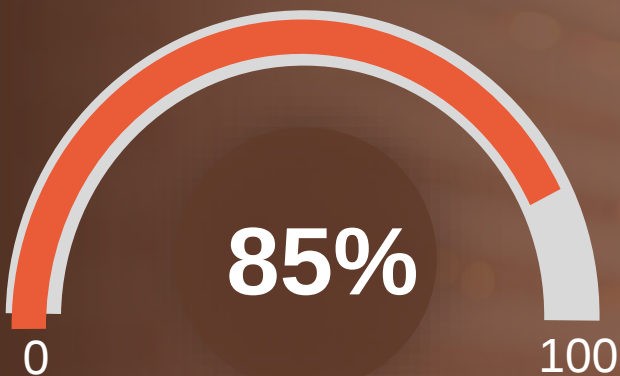
Количество просрочек 0% ✓



0%

Опыт сотрудников (удовлетворенность, текучесть персонала)

Удовлетворенность сотрудников ЕКЦ



Доля сотрудников из 33* опрошенных



Высокий уровень
удовлетворенности

65%



Средний уровень
удовлетворенности

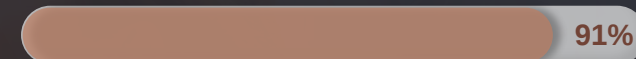
30%



Низкий уровень
удовлетворенности

5%

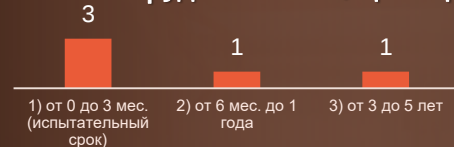
- Когда я говорю о сотрудниках моего ЕКЦ, я обычно говорю «мы», а не «они»
- Я могу получить поддержку более опытных коллег, если таковая требуется
- Меня удовлетворяют взаимоотношения, сложившиеся с коллегами
- Я считаю, что оценка моей работы проводится объективно и справедливо
- У меня есть доступ к информации, которая помогает лучше выполнять мою работу
- Мой график работы позволяет эффективно сбалансировать работу и личную жизнь
- Меня удовлетворяет моя работа
- Я считаю, что атмосфера в ЕКЦ доброжелательная и направлена на продуктивную работу
- Мне предоставляют возможность получить знания и навыки, необходимые для выполнения поставленных задач
- Я считаю, что при постановке задач мой непосредственный руководитель интересуется моим мнением



Текучесть 15% ✓
10,92%

Количество уволенных
за 1-е полугодие 2024
5 чел.

Стаж сотрудников в МФЦ/ЕКЦ



*Анкетирование проводилось в январе 2024г

*Уход сотрудников на испытательном сроке может показаться негативным явлением, но также имеет ряд положительных моментов: Филтрация неподходящих кандидатов, экономия времени и ресурсов, которые могли бы быть потрачены на обучение и адаптацию неподходящего сотрудника. Компания, которая быстро и честно расстается с неподходящими сотрудниками, создает положительный имидж, имеет возможность улучшить методы подбора и адаптации персонала.

Яркие моменты из жизни сотрудников ЕКЦ

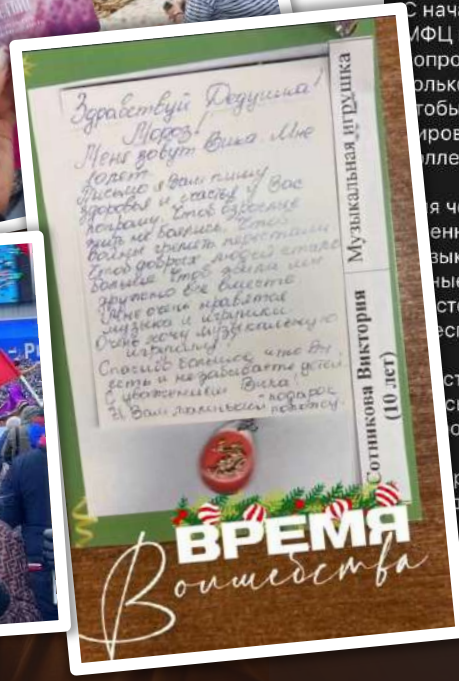
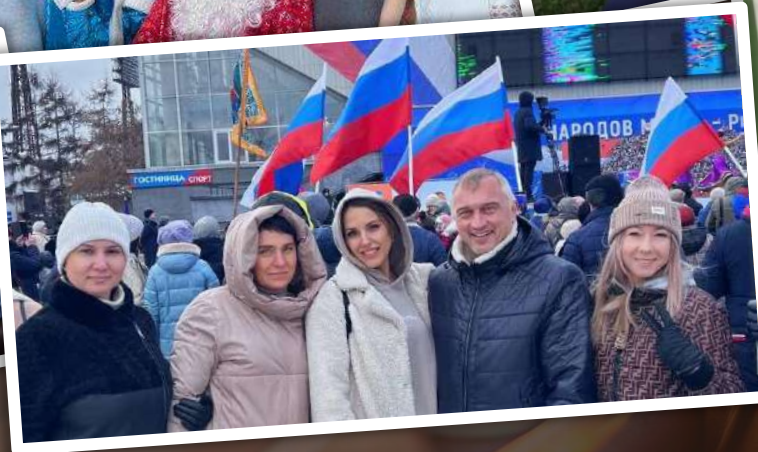
Участие во всероссийской выставке ВДНХ

Новогодние подарки детям из Кировска

Командообразующие активные мероприятия (тимбилдинги)

Семинары, тренинги, совершенствование компетенций и т.д.)

Активная гражданская позиция



❄️ Здравствуй, добрая моя Вика! ❄️



МФЦ Иркутской области

8 дек. 2023

НОВОГОДНИЕ ПОДАРКИ ДЛЯ ДЕТЕЙ ИЗ КИРОВСКА

Мы исполнили несколько новогодних желаний детей из подшефного Кировска в ЛНР.

Накануне праздника четверо ребят получают подарки от коллективов единого контакт-центра Правительства Иркутской области, дирекции и контакт-центра МФЦ.

На новогодней ёлке, установленной в здании правительства Иркутской области, размещены письма и открытки почти 200 детей, пострадавших из-за военных действий.

С начала специальной военной операции сотрудники МФЦ и контакт-центра вовлечены в решение разных вопросов и делают все, чтобы помочь людям. Как только представилась возможность сделать так, чтобы нашу заботу и тепло ощутили дети из Кировска, пострадавшие в ходе боевых действий, коллектив МФЦ сразу же этим воспользовался.

Для четверых ребят из Кировска мы приобрели именно те новогодние подарки, которые они ждут - выкальную игрушку для 10-летней Виктории, новые часы для 11-летней Дарьи, доставку для 15-летнего Никиты беспроводные наушники для 16-летнего Даниила.

Вместе с подарками дети получают сладкие гостинцы письма от Деда Мороза из Сибири с пожеланиями здоровья, счастья и мира 🕊

Подарки в Кировск доставят в конце декабря и дадут их адресатам.

88 #кировск

Дальнейшее развитие

Дальнейшее развитие роботизированных сервисов в ЕКЦ и регионе

Проактивное информирование граждан по изменениям в услугах, которое позволит сократить клиентские усилия (необходимость искать информацию, звонить и т.д.) при взаимодействии с органами власти разного уровня

Роботизированное распределение звонков на специализированные группы операторов

Гражданин задает интересующий его вопрос, робот анализирует тематику и распределяет вызов на нужную группу операторов в ЕКЦ и при необходимости (в случае узкой направленности) в органы власти, органы местного самоуправления или профильные коммерческие организации.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБОЙ СУДЕБНЫХ ПРИСТАВОВ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

консультирование граждан по вопросам наличия и взыскания задолженности, сроках оплаты задолженности, порядке действий при оспаривании постановлений

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБОЙ ТЕХНИЧЕСКОГО НАДЗОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

консультирование граждан по вопросам регистрации и снятия с учета самоходной техники, получения удостоверений, обучения

(1 КВАРТАЛ 2025 ГОДА);

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С МИНИСТЕРСТВОМ ТРУДА И ЗАНЯТОСТИ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

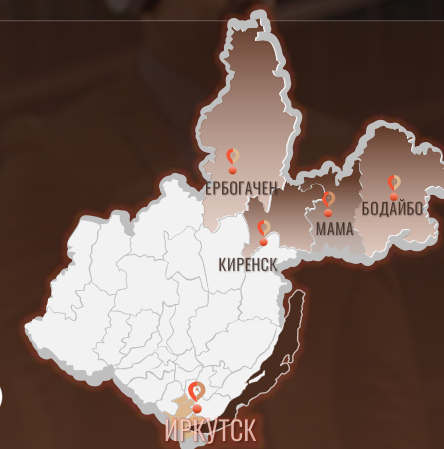
- ❑ консультирование граждан по вопросам, находящимся в компетенции министерства
- ❑ внедрение сервиса видеоконсультирования в кадровых центрах (службы занятости) с целью возможности оформления (получения необходимых справок) и подачи документов в момент обращения (непосредственно в кадровых центрах

(1 КВАРТАЛ 2025 ГОДА);

ВНЕДРЕНИЕ СЕРВИСА ВИДЕОКОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

в МФЦ следующих населенных пунктов:

г. Бодайбо, п. Мама,
г. Киренск, с. Ербогачен
(1 КВАРТАЛ 2025 ГОДА)



122

единая точка входа
гражданина