

НОМИНАЦИЯ  
"ЛУЧШИЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ"



# КОНТАКТ-ЦЕНТР

СОЦИАЛЬНОГО КАЗНАЧЕЙСТВА  
ГОРОДА МОСКВЫ

# ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ



**Способствовать социальному благополучию города через заботу о москвичах и обеспечение удобного бесперебойного сервиса**



**Обеспечить индивидуальный и законный подход к решению жизненных ситуаций на основе комплексного анализа.**



**Создать и обучить команду, где каждый активно участвует в развитии, обсуждает проблемы, предлагает решения и делится знаниями**



**Гарантировать соблюдение стандартов каждым участником команды для качественной обработки контактов**



**Создать атмосферу уважения и взаимопонимания в команде, ценя мнение каждого сотрудника для повышения эффективности работы**

# КОНТАКТ-ЦЕНТР – СЕРДЦЕ СОЦКАЗНАЧЕЙСТВА



Здравствуйте, специалист  
Социального казначейства  
Ольга, **Анна Ивановна** чем  
я могу Вам помочь?



МЕРЫ СОЦИАЛЬНОЙ  
ПОДДЕРЖКИ  
СЕМЬЯМ С ДЕТЬМИ



94 ГОСУСЛУГИ



6 ЖИЗНЕННЫХ  
СИТУАЦИЙ

МЕРЫ СОЦИАЛЬНОЙ  
ПОДДЕРЖКИ  
СТАРШЕМУ  
ПОКОЛЕНИЮ



УСЛУГИ ПО  
САНАТОРНО-  
КУРОРТНОМУ  
ЛЕЧЕНИЮ



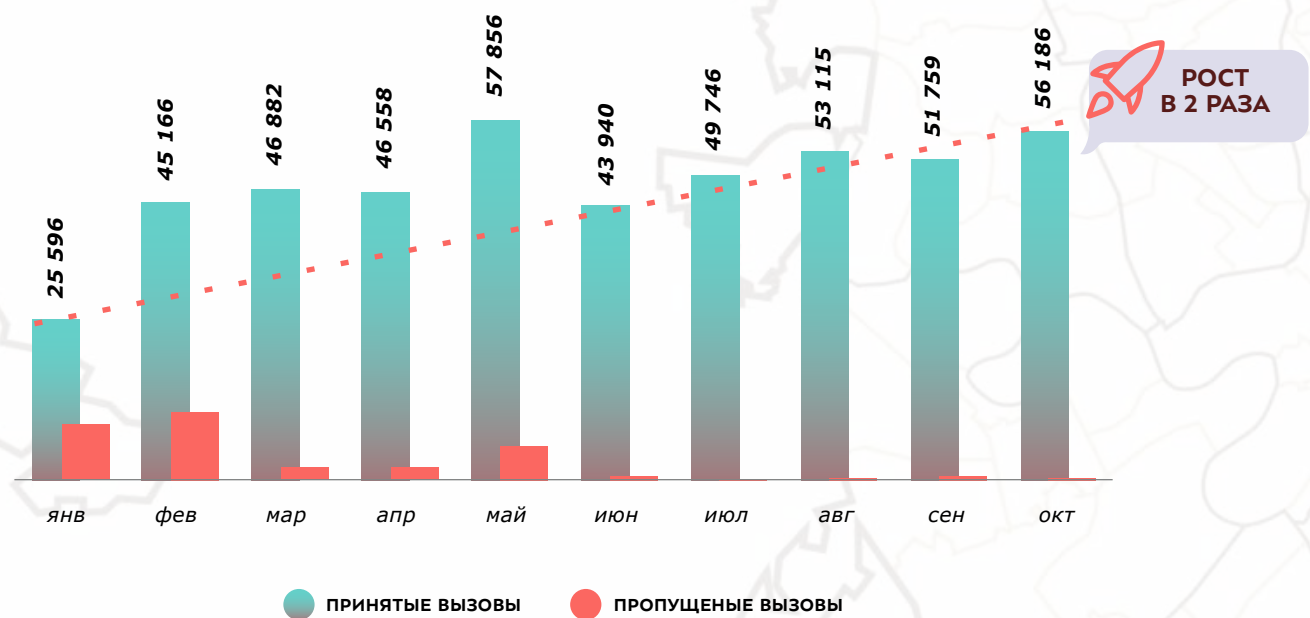
4,5 МЛН ПОЛУЧАТЕЛЕЙ  
СОЦИАЛЬНЫХ ВЫПЛАТ

110 специалистов КОНТАКТ-ЦЕНТРА

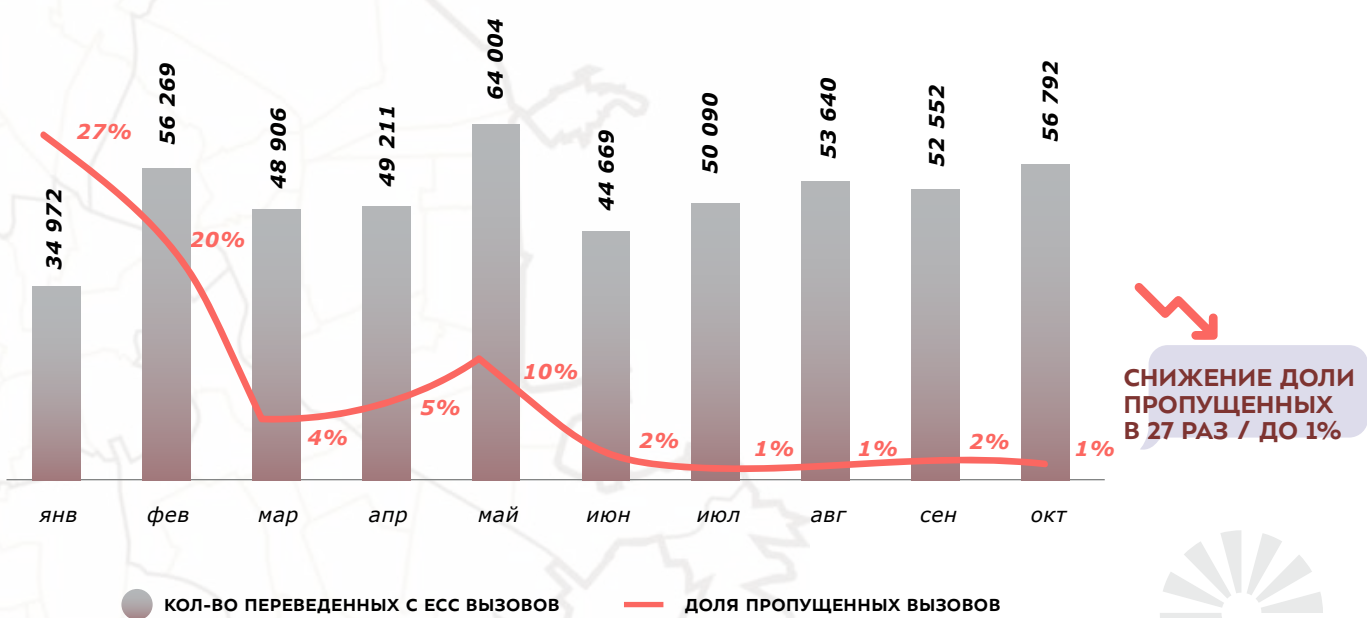
НАШИ СПЕЦИАЛИСТЫ ОБЪЯСНЯЮТ, КАК ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ 94 УСЛУГАМИ, ДАЮТ ПОДРОБНОЕ РАЗЪЯСНЕНИЕ ПО ДЕЙСТВИЯМ ГРАЖДАНИНА В 6 ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЯХ, А ПО НЕЦЕЛЕВЫМ ЗВОНКАМ ПОДСКАЖУТ, ГДЕ ИМ ПОМОГУТ. ВСЕ МОЖНО РЕШИТЬ ИЗ ДОМА ПО ТЕЛЕФОНУ ИЛИ В ФОРМАТЕ ВИДЕОКОНСУЛЬТАЦИИ

# СТАТИСТИКА ПО ЗВОНКАМ

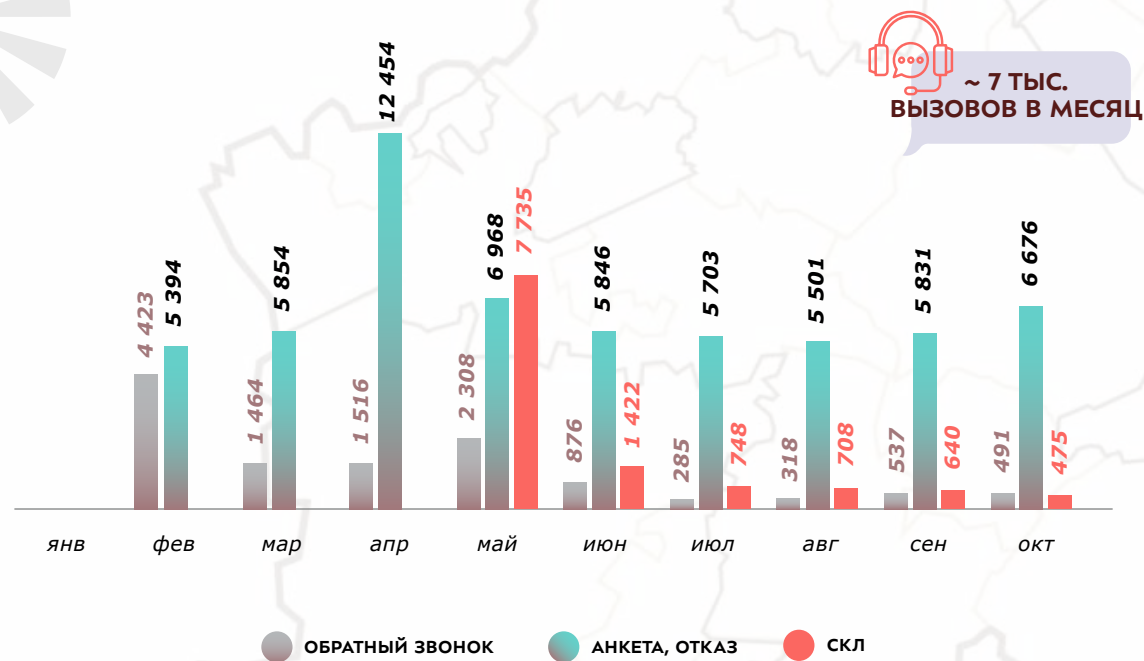
## ПРИНЯТЫЕ И ПРОПУЩЕННЫЕ ВЫЗОВЫ



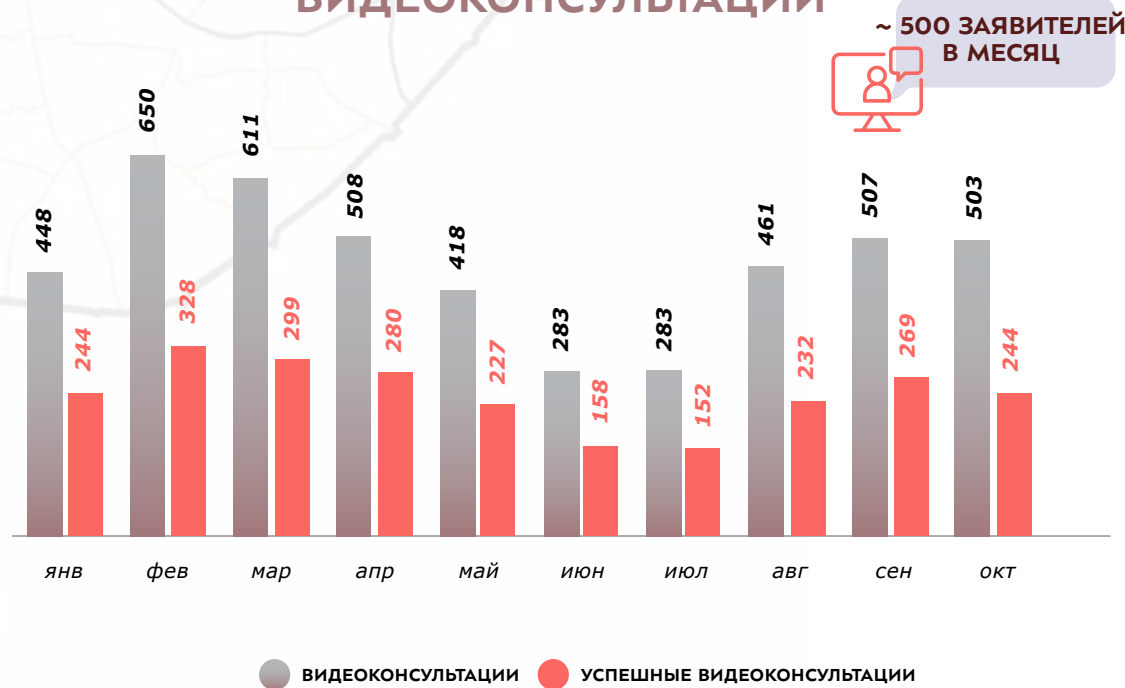
## ПЕРЕАДРЕСОВАННЫЕ ВЫЗОВЫ И ДОЛЯ ПРОПУЩЕННЫХ



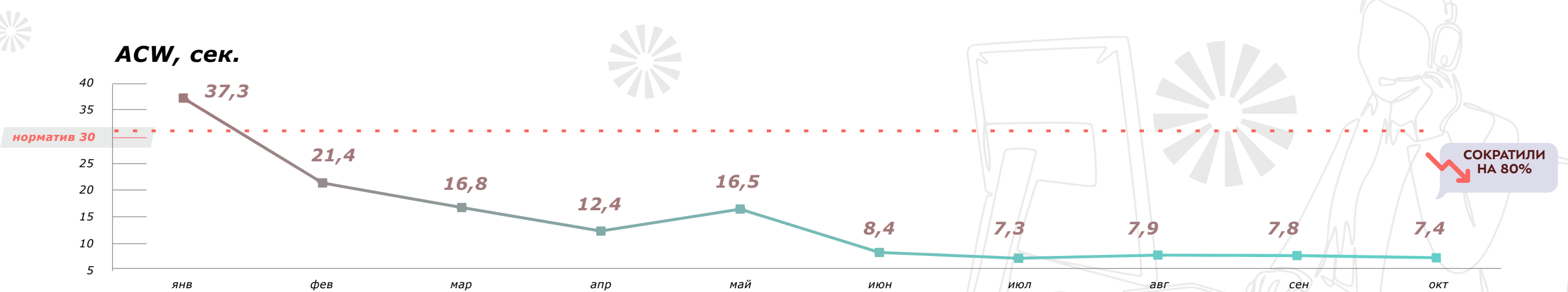
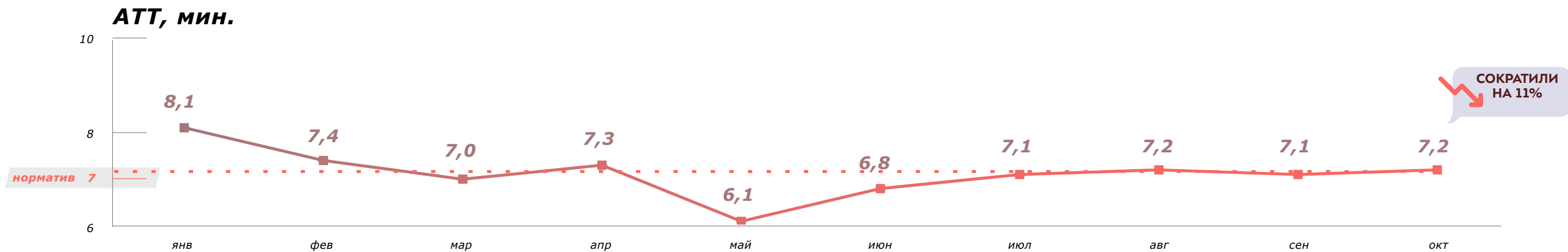
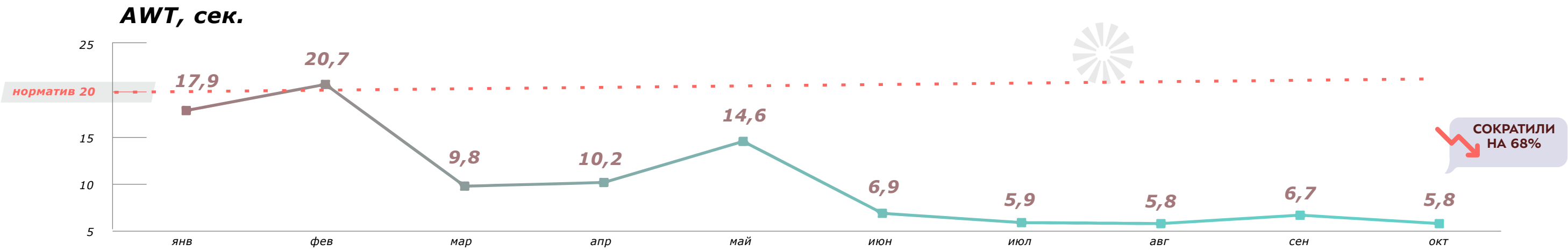
## ИСХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ



## ВИДЕОКОНСУЛЬТАЦИИ



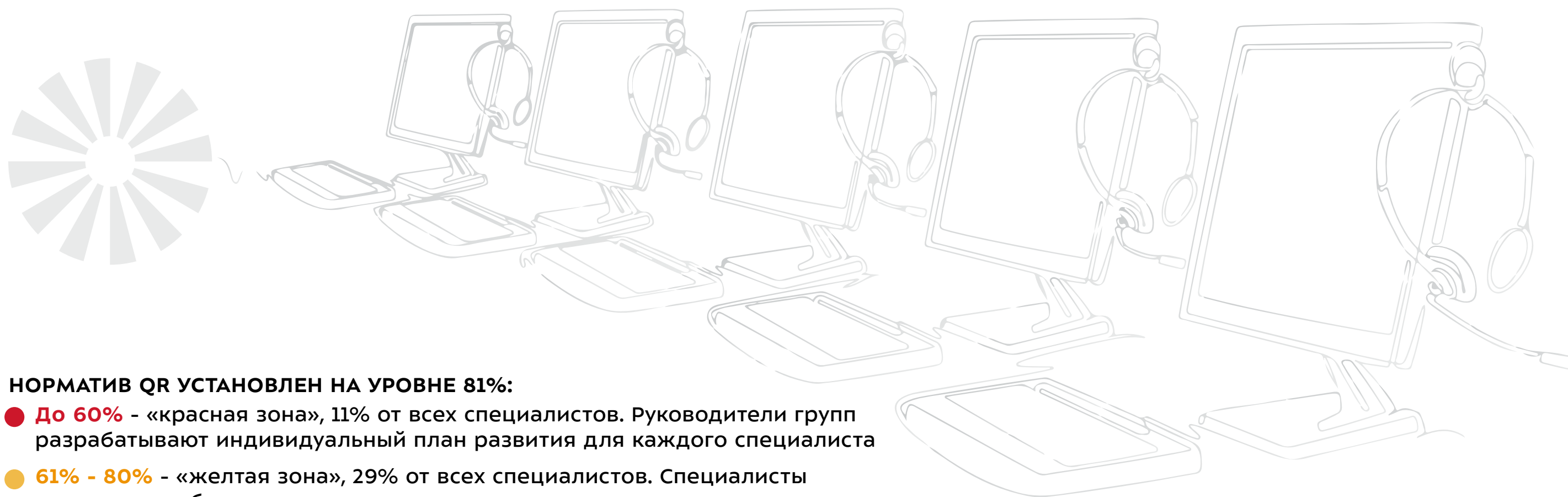
# КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ



с 01.01.2025 будут введены новые дополнительные метрики операционной эффективности SL 90/20, АНТ 7,5 минут.



# КАЧЕСТВО ОБРАБОТКИ ВЫЗОВОВ



## НОРМАТИВ QR УСТАНОВЛЕН НА УРОВНЕ 81%:

- **До 60%** - «красная зона», 11% от всех специалистов. Руководители групп разрабатывают индивидуальный план развития для каждого специалиста
- **61% - 80%** - «желтая зона», 29% от всех специалистов. Специалисты проходят дообучение в групповых тренингах
- **Свыше 81%** - «зеленая зона», 60% от всех специалистов



# КАРТА ПУТЕШЕСТВИЯ ЗАЯВИТЕЛЯ



  
**115 ОСЗН**  
**11 УСЗН**



**11 УСЗН**

ПРИЕМ  
ЗАЯВЛЕНИЙ

**115 ОСЗН**

ПРИЕМ ЗАЯВЛЕНИЙ,  
ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ВЫПЛАТ,  
ПРИСВОЕНИЕ СТАТУСОВ



РЕШЕНИЕ ВОПРОСА  
НЕСКОЛЬКО ЧАСОВ

**ДО 1 ЯНВАРЯ 2024**

  
**СОЦИАЛЬНОЕ  
КАЗНАЧЕЙСТВО**

ЕДИНЫЙ ЦЕНТР ПО ОБРАБОТКЕ ВСЕХ  
ПОСТУПАЮЩИХ ЗАЯВЛЕНИЙ



Социальное  
казначейство  
города Москвы

ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ВЫПЛАТ,  
ПРИСВОЕНИЕ СТАТУСОВ  
КОНСУЛЬТАЦИИ

**КОНТАКТ-ЦЕНТР**



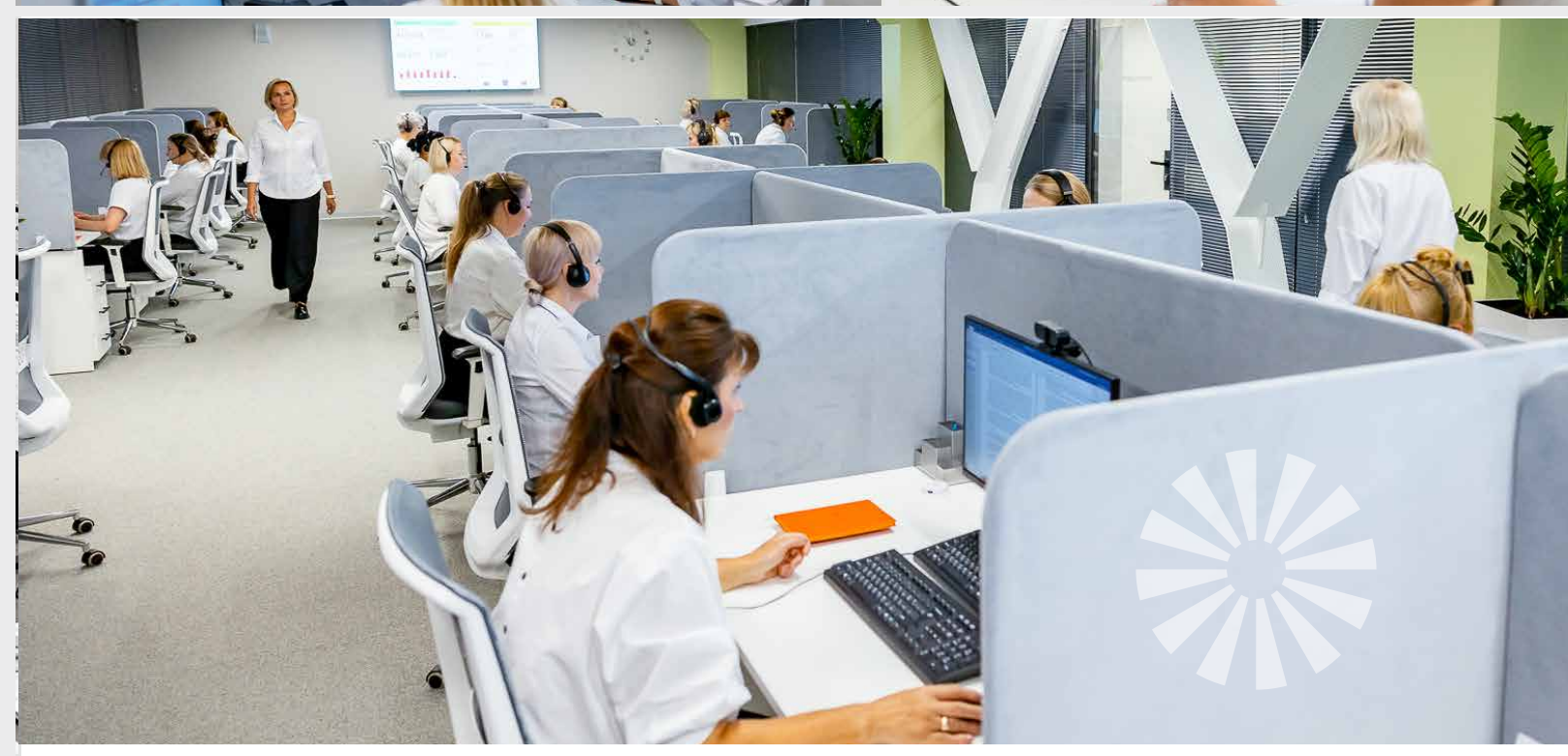
РЕШЕНИЕ ВОПРОСА  
НЕ БОЛЕЕ 10 МИНУТ

**С 1 ЯНВАРЯ 2024**

БЫЛО

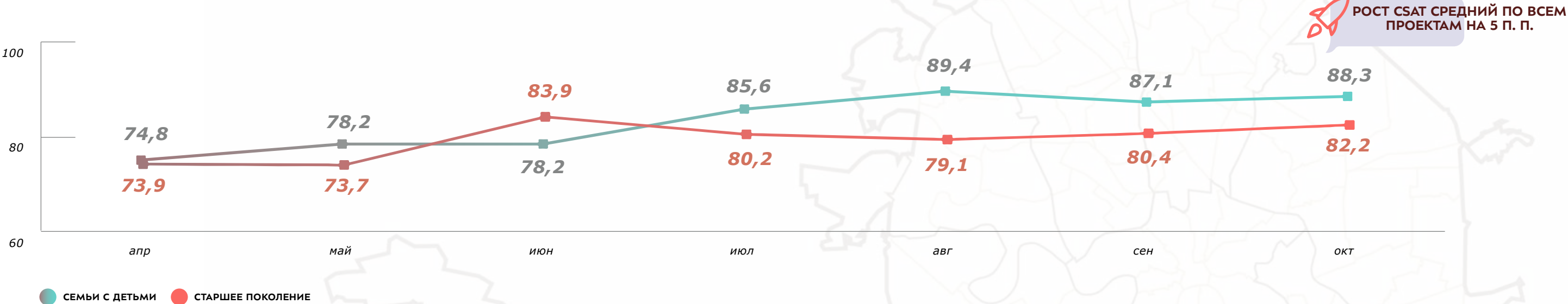


СТАЛО

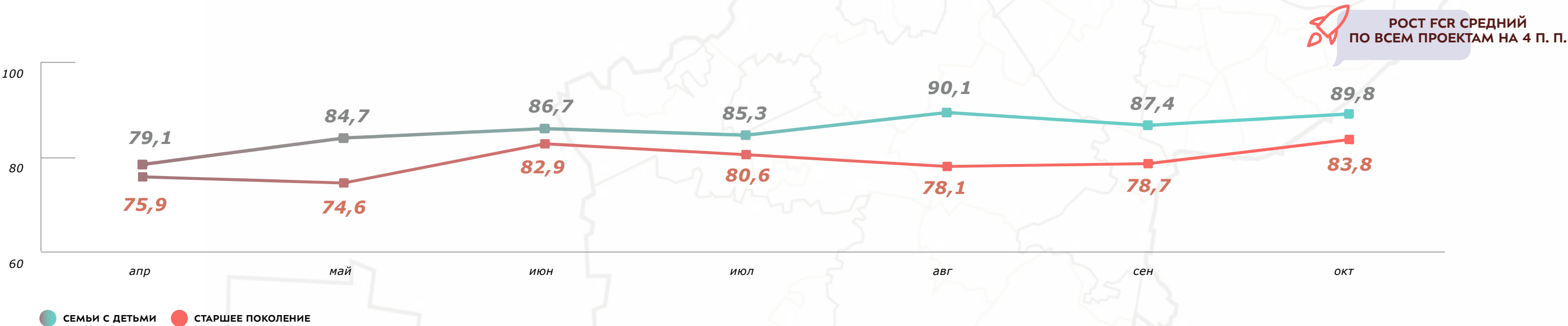


# КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

## ИНДЕКС УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ



## РЕШЕНИЕ ВОПРОСА НА ПЕРВОМ ЗВОНКЕ



# НАШИ СПЕЦИАЛИСТЫ

В НАШЕМ КЦ РАБОТАЮТ 110 СПЕЦИАЛИСТОВ  
ОТ 23 ДО 66 ЛЕТ, ИЗ НИХ:

26% от 20 до 40 лет,  
47% от 41 до 50 лет  
25% от 51 до 60 лет  
1,8% - до 70 лет

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ

В опросе приняли участие 97 специалистов Контакт-центра (92% от фактического состава).

| Вопрос                                                                                                 | Оценка 1<br>Совсем не доволен | Оценка 2<br>Не доволен | Оценка 3<br>Скорее доволен | Оценка 4<br>Доволен | Оценка 5<br>Очень доволен |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------|---------------------------|
| НАСКОЛЬКО ВЫ ДОВОЛЬНЫ МЕСТАМИ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ<br>(туалет, кухня, наличие кафе, столовых, магазинов) | 12,4%                         | 20,6%                  | 35,1%                      | 16,5%               | 15,5%                     |
| НАСКОЛЬКО КОМФОРТНЫМ ВЫ СЧИТАЕТЕ ВАШЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО?                                                   | 5,2%                          | 6,2%                   | 21,6%                      | 21,6%               | 45,4%                     |
| ЧУВСТВУЕТЕ ЛИ ВЫ ПОДДЕРЖКУ В РАЗВИТИИ ВАШИХ<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ НАВЫКОВ?                               | 5,2%                          | 2,1%                   | 11,3%                      | 24,7%               | 56,7%                     |
| НАСКОЛЬКО ВАШЕ РУКОВОДСТВО ДОСТУПНО ДЛЯ ОБЩЕНИЯ?                                                       | 1%                            | 2,1%                   | 9,3%                       | 18,6%               | 69,1%                     |
| ЧУВСТВУЕТЕ ЛИ ВЫ ПОДДЕРЖКУ СО СТОРОНЫ СВОИХ КОЛЛЕГ?                                                    | 0%                            | 0%                     | 7,2%                       | 14,4%               | 78,4%                     |

# РАЗВИВАЕМ НАВЫКИ СПЕЦИАЛИСТОВ

**01** ОБУЧЕНИЕ РАБОТЕ В МИССО,  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ  
УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР СОЦКАЗНАЧЕЙСТВА

**02** ТРЕНИНГ «ЗАБОТЛИВЫЙ СЕРВИС»  
ИДПО

**03** ТРЕНИНГ «НАВЫКИ ДЕЛОВОГО  
ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ ПО ТЕЛЕФОНУ»  
СБЕРБАНК

**04** ТРЕНИНГ «ГОЛОС, КАК  
ИНСТРУМЕНТ ВОЗДЕЙСТВИЯ»  
КОНТАКТ-ЦЕНТР

**05** ЗАПУЩЕН ОПРОС ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ  
КОМПЕТЕНЦИЙ. РЕЗУЛЬТАТ 98%  
ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ  
КОНТАКТ-ЦЕНТР

**06** WELCOME-ТРЕНИНГ, ТРЕНИНГ ПО  
СТАНДАРТАМ ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ  
ДЛЯ НОВЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ  
КОНТАКТ-ЦЕНТР

**07** УТРЕННИЕ ПЛАНЕРКИ ПО ТЕМАМ:  
КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ, ИГРЫ  
НА КОМАНДООБРАЗОВАНИЕ.  
ПЕРИОДИЧНОСТЬ: ЕЖЕДНЕВНО  
КОНТАКТ-ЦЕНТР

**08** ВОРКШОП ДЛЯ АУП «ТРЕБОВАНИЯ  
МЕЖДУНАРОДНОГО СТАНДАРТА ISO 18295-1»  
КОНТАКТ-ЦЕНТР

**09** ВОРКШОП «64 ИДЕИ УЛУЧШЕНИЯ  
ОПЕРАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ В КЦ» ПО МЕТОДУ  
КРЕАТИВНОГО МЫШЛЕНИЯ «ЦВЕТОК ЛОТОСА»  
КОНТАКТ-ЦЕНТР

# ЗАЯВИТЕЛИ БЛАГОДАРНЫ



Социальное  
казначейство  
города Москвы



~ Tatiana +7 929 908 46 47

Красновой Татьяне  
Анатовне, огромная  
благодарность ❤️ от  
заявительницы Марии  
Владимировны . Благодаря  
Татьяне !!! женщина  
получила РСД !!!

18:16



Бухарова Анастасия КЦ СК

я, отчество Маукилова Ольга Куандыковна  
ия 04.09.1984  
ния 21.08.2024  
0, Москва, СП КИЕВСКИЙ, П.КИЕВСКИЙ, д. 21, кв.  
ище, в отношении которого предоставляется функция  
я, отчество Чугина София Максимовна  
ния 27.12.2021

Коллеги, эта  
заявительница просила  
передать всем, кто  
ее консультировал  
БЛАГОДАРНОСТЬ!

12:50



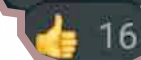
Даровская Дина Владимиро...

Шечкова Тамара  
Александровна выражает  
огромную благодарность  
сотруднику контакт центра  
Луизе. Особо отмечает  
человеческий подход к  
решению её проблемы.  
Обращалась она 4-5  
дней назад. Путёвку ей  
дали, заявительница  
купила билеты, потом  
путёвку попросили её  
вернуть. Заявительница  
обратилась за помощью.  
Благодаря работе  
Луизы, её содействию и  
внимательно го отношения  
к проблеме, Тамара  
Александровна едет на  
лечение и признательна за  
работу в том числе всего  
коллектива СК. Телефон

Дюдина Дарья Алексеевна К...

Сегодня звонил заявитель,  
пожилой мужчина просил  
передать огромную  
благодарность Воробьёвой  
Елене Александровне,  
за профессионализм и  
индивидуальный подход  
к его ситуации! Денежные  
средства получил, всё  
хорошо.

20:17





**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**  
**МЫ ДОСТОЙНЫ!**