



**Федеральное казенное учреждение
«Главное бюро медико-социальной экспертизы по Алтайскому краю»
Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации**

Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами

**И. о. руководителя – главного эксперта
по медико-социальной экспертизе
А.В. Колядо**

ЕДИНАЯ СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ



В соответствии с Приказом Минтруда от 28 мая 2019 года №360
и Паспортом реализации межведомственного пилотного проекта ЕКЦ
участниками являются:



ЕКЦ для граждан - это



Принцип
экстерриториальности,
расширение способов
обращения



Доступность
обращения в ЕКЦ в
круглосуточном
режиме



Дистанционное
взаимодействие



Предоставление
обратной связи
о качестве оказанных
услуг



Получение
консультации в
режиме реального
времени



Основные функциональные сервисы ЕКЦ

Прием, коммутация,
маршрутизация
голосовых вызовов
и текстовых запросов



Речевая аналитика



Виджет онлайн чата



Экспертная система



SMS-информирование
и исходящие звонки



Гражданин



обращается по единому номеру
телефона 8-800-6000-000



IVR, голосовой сервис

или через сайт участников ЕКЦ
(Минтруд, ПФР, ФСС, МСЭ, Роструд)



ЧАТ-БОТ

**Прослушат
ь
аудиофай
л**



Звонок с
накопленными
данными



Чат с историей диалога

Участники ЕКЦ

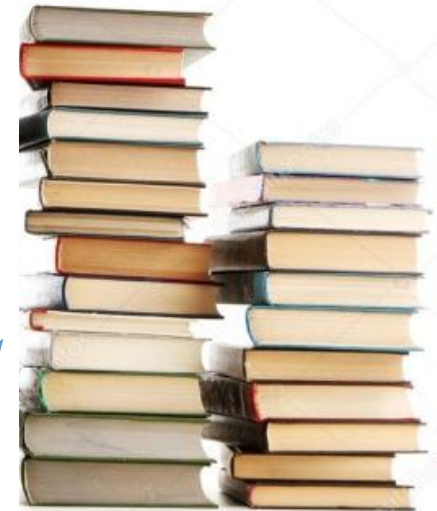
ФСС

ПФР

Роструд

МСЭ

База знаний ИС ЕКЦ
(Экспертная система)



ЕАВИАС МСЭ



1 линия экстерриториальная (обращения из любого региона!)

2 линия региональная

В соответствии с Приказом Минтруда от 28 мая 2019 года №360
и Паспортом реализации межведомственного пилотного проекта ЕКЦ
участниками являются:



ЕДИНАЯ СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Старт работы –
апрель 2021 года

ЕКЦ

8 800 6000 000

Более **1,5 млн**
обработанных
обращений



300
подготовленных
операторов



25 тысяч
оцифрованных
вопросов для работы
операторов
и чатботов



На **12%** вопросов
ответила
виртуальный
помощник Яна



12 пилотных
субъектов
Российской
Федерации

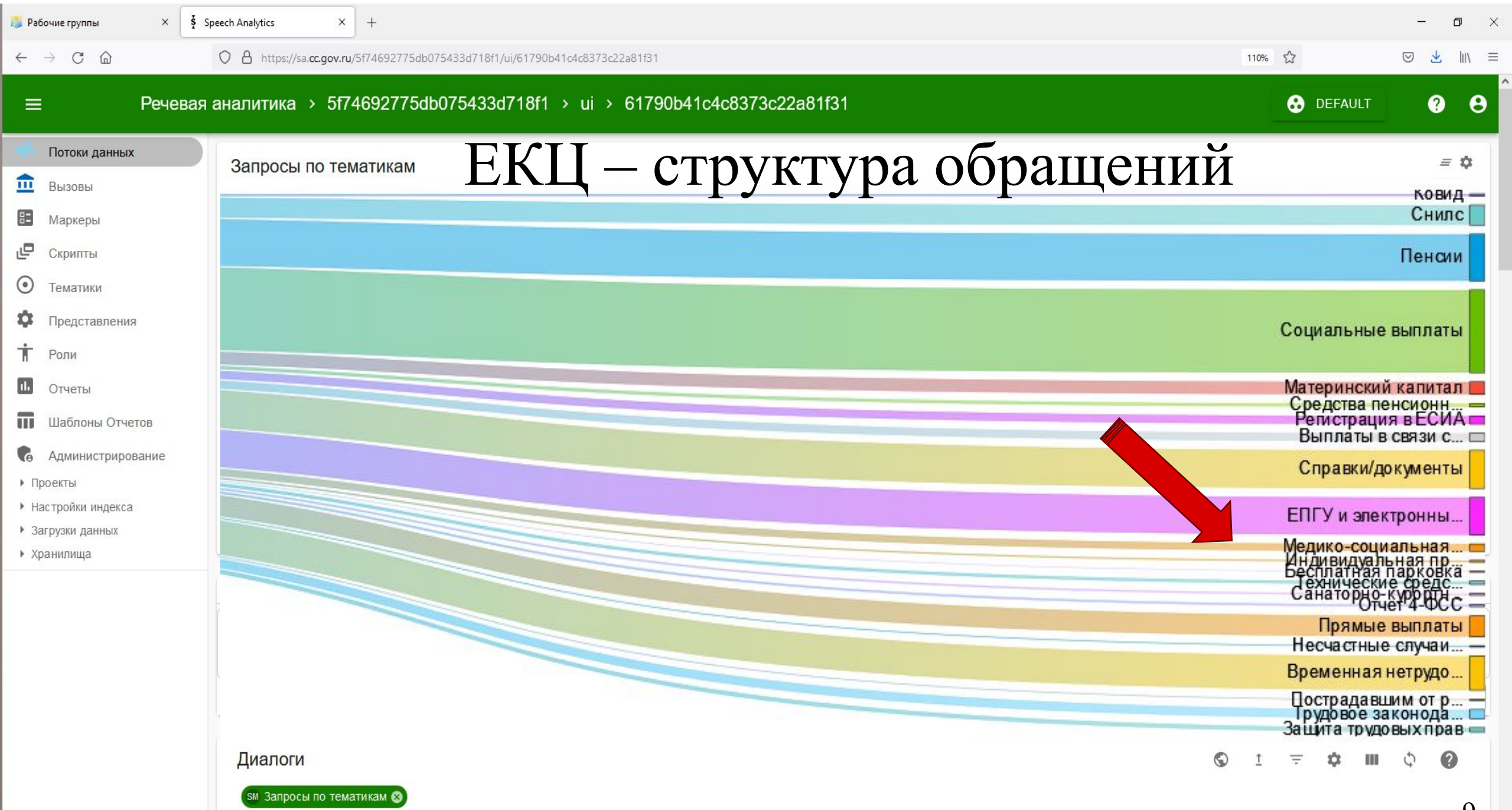


800
одновременно
поступающих
звонков



До **30** тысяч
обращений
в сутки







Этапы внедрения ЕКЦ
в "ФКУ ГБ МСЭ
по Алтайскому краю"
Минтруда России



Нормативное
закрепление ЕКЦ
в учреждении



Приказ «О назначении
ответственных лиц, принимающих
участие в проведении
предварительных испытаний
Единого контакт-центра
взаимодействия с гражданами»



Сотрудники переведены на долж-
ности специалистов по дистанцион-
ному информационно-справочному
обслуживанию (роль оператора
в ИС ЕКЦ) отдела по организации
работы с документами



С сотрудниками, назначенными
на роли контент-менеджера,
супервизора заключены
соглашения о выполнении
дополнительного объема работ

Этапы внедрения ЕКЦ
в "ФКУ ГБ МСЭ
по Алтайскому краю"
Минтруда России

Материально-
техническое
оснащение



отдельное
помещение



НОВЫЕ
персональные
компьютеры



гарнитура
два монитора
на рабочее место



Этапы внедрения ЕКЦ
в "ФКУ ГБ МСЭ
по Алтайскому краю"
Минтруда России



Обучение



Обучение в онлайн формате



Руководства пользователей



Проведение семинаров на базе
ФКУ «ГБ МСЭ по Алтайскому краю»
Минтруда России

Этапы внедрения ЕКЦ
в "ФКУ ГБ МСЭ
по Алтайскому краю"
Минтруда России

Сбор
статистических
данных



Горячая линия
3 689 обращений



Телефон доверия
940 обращений



Регистратура
2 000 обращений



Этапы внедрения ЕКЦ
в "ФКУ ГБ МСЭ
по Алтайскому краю"
Минтруда России

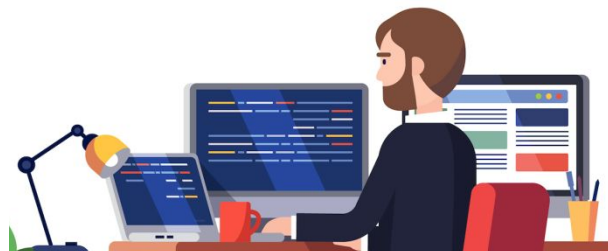
Определение
структуры ЕКЦ в
учреждении



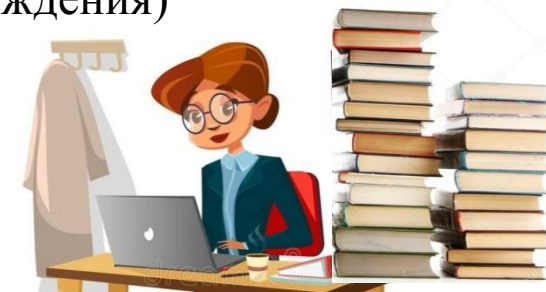
Координатор ЕКЦ
(заместитель руководителя
учреждения)



Супервизор
(заместитель начальника отдела
по организации работы
с документами)



Техническое сопровождение
(сотрудники информационно-
статистического отдела)



Контент-менеджер
(начальник организационно-
методического отдела,
врач по медико-социальной
экспертизе)



2 оператора первой (экстерриториальной)
линии (ранее - делопроизводители)



1 оператор второй линии
(ранее - психолог)

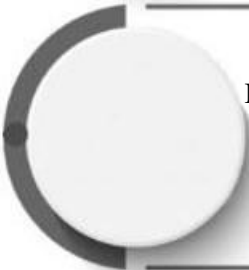




Подключение
новых ведомств,
регионов,
систем к ЕКЦ



Синхронизация
с ЕПГУ



Появление новых
возможностей: процент
автоматизации,
голосовая
идентификация



Постепенный уход
от локальных
телефонных линий



Перспективные задачи будущего



Развитие Экспертной
системы как
самостоятельного
цифрового продукта



Совершенствование
системы
мониторинга



Система
рейтингования
(отделения,
менеджеров,
операторов)



Развитие
элементов
бережливого
производства

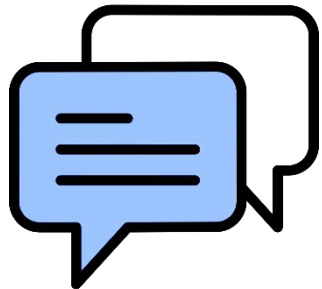


Принятие
стандартов
материальной базы
и оснащения ЕКЦ

Единый контакт-центр
взаимодействия с гражданами



8-800-6000-000



www.22.gbmse.ru