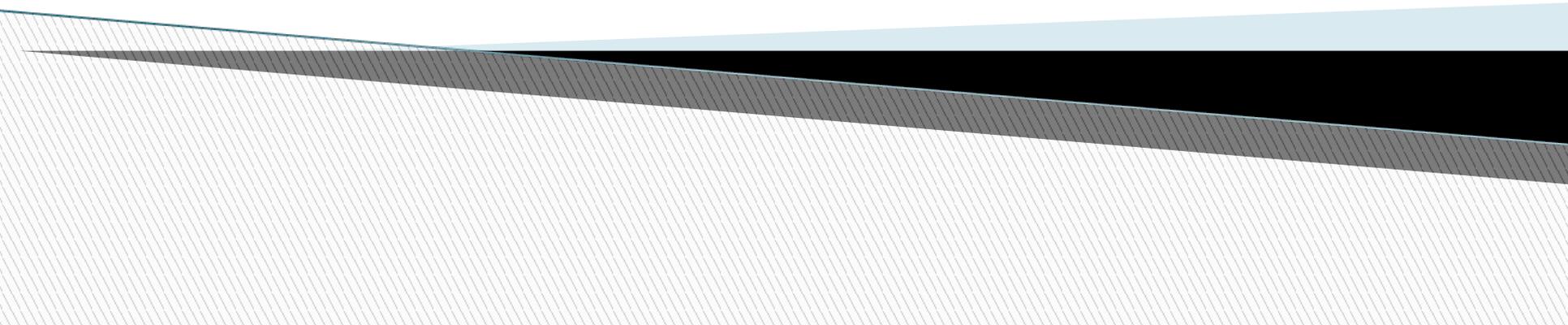


**Проведенный объем работы отдела  
информационно-справочной  
поддержки единый контакт центр (ИСП  
ЕКЦ)**

**Манкиров Виктор Андреевич начальник  
отдела ИСП ЕКЦ  
ФГБУ ФБ МСЭ**



- **Постановление Правительства Российской Федерации от 3 декабря 2020 № 1994** «Об утверждении порядка информирования граждан о правах, возникающих в связи с событием, наступление которого предоставляет ему возможность получения мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат, а также об условиях и фактах их назначения и предоставления и о внесении изменений в Положение о Единой государственной информационной системе социального обеспечения, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2017 г. № 181»

## ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА «ЕДИНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР»

голосовой канал

текстовый канал (чат-бот)

информирование по телефону или посредством СМС

### ТРЕХУРОВНЕВАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА

Первый уровень

– автоматизированное взаимодействие с обратившимися (клиентами);

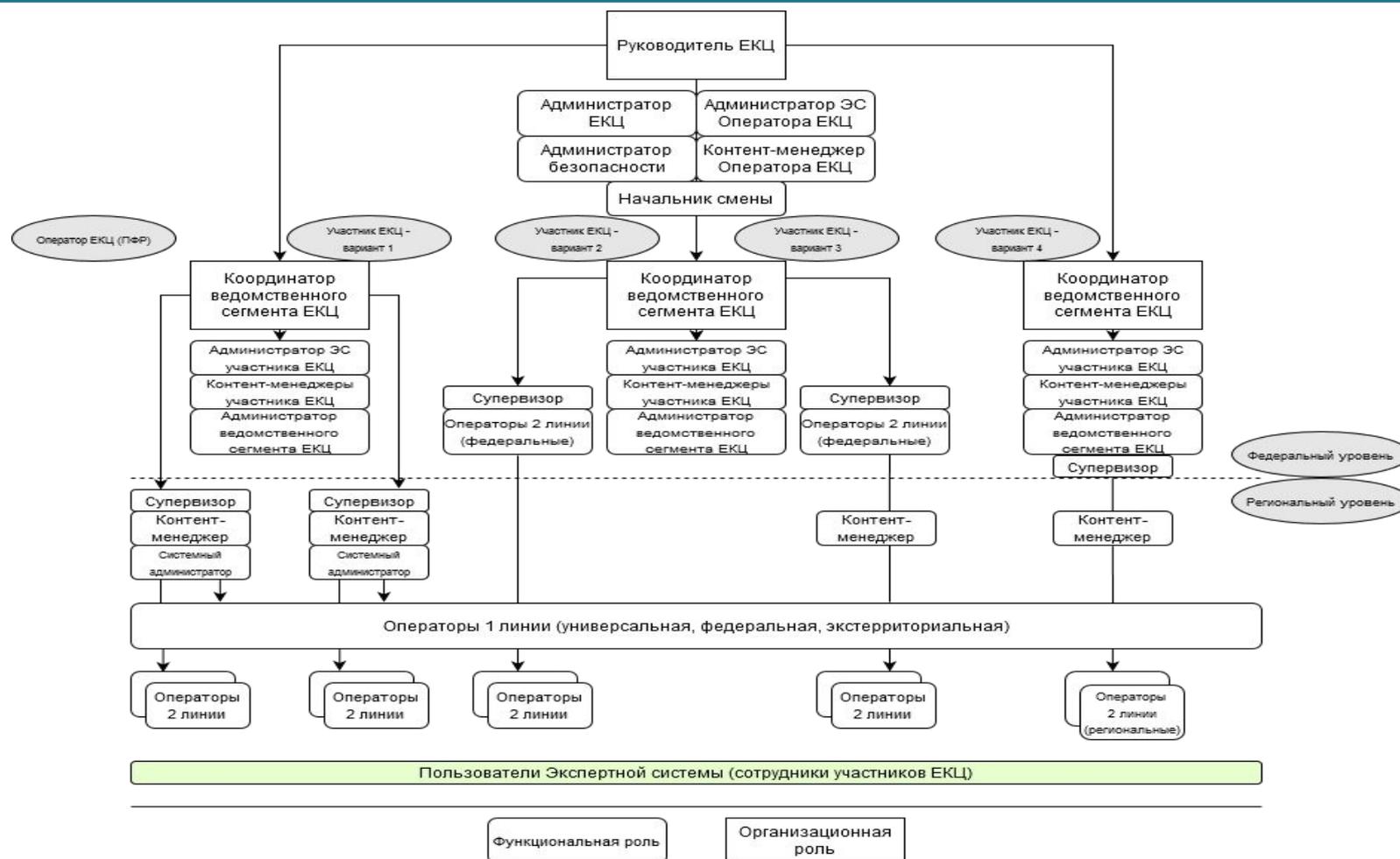
Второй уровень

– взаимодействие обратившегося (клиента) с оператором первой линии ЕКЦ;

Третий уровень

– взаимодействие обратившегося (клиента) с оператором второй линии ЕКЦ

# Схема управления и организационная структура ЕКЦ



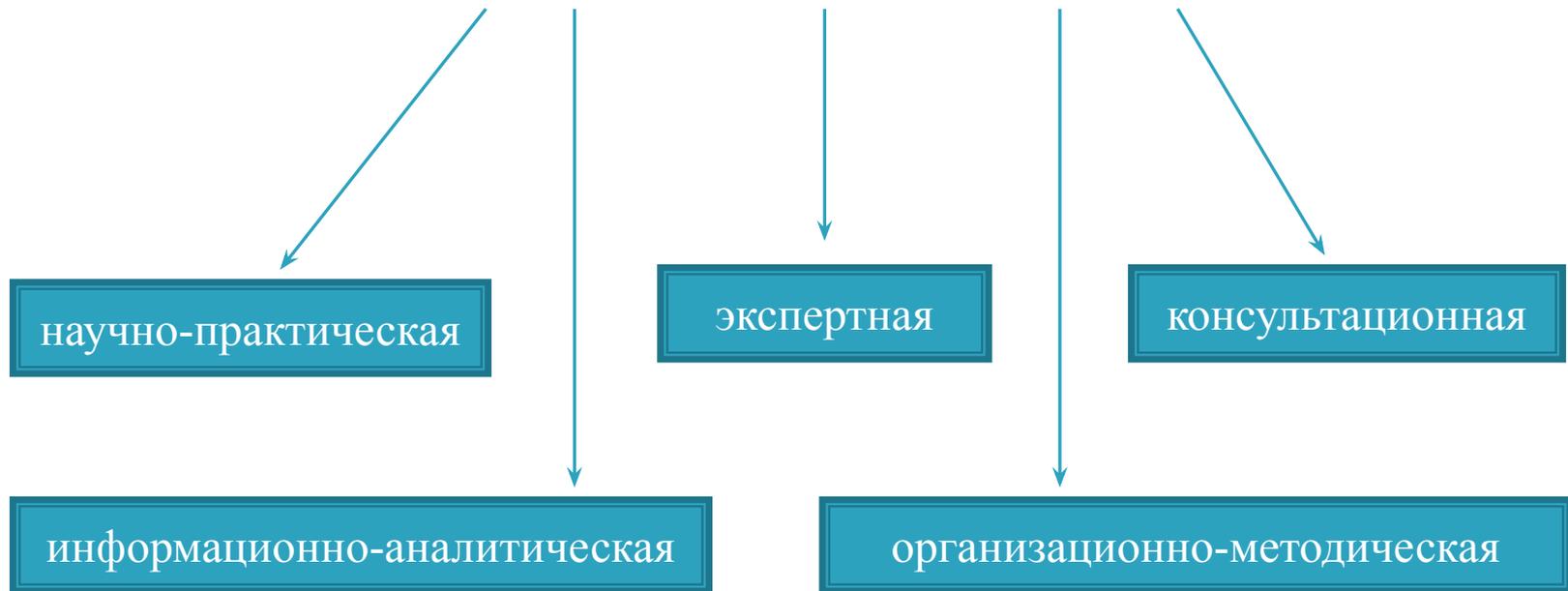
# Цель деятельности

совершенствование информационно-справочной поддержки по вопросам освидетельствования в федеральных учреждениях медико-социальной экспертизы, внедрение в промышленную эксплуатацию ИС ЕКЦ

# Задачи

1. Внесение предложений по разработке и совершенствованию законодательной, нормативно-правовой, научно-методической и информационно-аналитической базы по организации информационно-справочной поддержки по вопросам освидетельствования в федеральных учреждениях медико-социальной экспертизы.
2. Консультирование и информирование, в том числе в проактивном режиме, клиентов по основным направлениям деятельности участников ЕКЦ. Результатом достижения цели является получение клиентом информации по существу обращения. Автоматической регистрации подлежат все поступающие обращения.
3. Автоматизированное взаимодействие на уровне первой линии производится взаимодействия по общим вопросам без предоставления персонифицированной информации. На уровне второй линии производится взаимодействие с возможностью предоставления персонифицированной информации.
4. Ежедневная проверка аналитики и статистики за прошедший день по закрепленным за ними операторам через виджеты панели показателей сервиса «Мониторинг и визуализация отчетности» и через ежедневно получаемые по электронной почте настроенные отчеты для определения качества и количества работы операторов, качества работы ботов и поддержания показателей на определенном уровне. При необходимости супервизоры используют сервис «Речевая аналитика» для детального анализа разговоров операторов для определения качества работы операторов.
5. Ежедневная проверка аналитики и статистики за прошедший день по сменам и в целом по ЕКЦ через виджеты панели показателей Сервиса «Мониторинг и визуализация отчетности» для определения качества и количества работы операторов и ботов, загрузки ЕКЦ, качества работы ЕКЦ и поддержания показателей на определенном уровне.
6. Ежедневная проверка текущих значений и динамику показателей эффективности работы участников ЕКЦ, при необходимости, аналитику и статистику через виджеты панели показателей Сервиса «Мониторинг и визуализация отчетности» и через отчеты для поддержания показателей на определенном уровне. При необходимости координация ведомственных сегментов ЕКЦ с использованием сервиса «Речевая аналитика» для детального анализа разговоров операторов.
7. Ежедневная проверка текущих значений и динамики показателей работы ЕКЦ, в том числе с использованием автоматизированных средств и осуществляет мониторинг доступности ИС ЕКЦ;
8. Мониторинг качества обработки обращений на ведомственном уровне путем анализа причин несоответствий фактических результатов установленным целевым значениям по показателям качества

# Основные виды деятельности



# Реализуемые мероприятия

Разработка предложений по внесению изменений в нормативно-правовые документы, касающиеся работы ЕКЦ

Разработка и тиражирование информационно-методической и справочной продукции на различных носителях

Российской Федерации, реализующим систему ЕКЦ

Организация работы по информированию и консультированию субъектов Российской Федерации по вопросам ЕКЦ

Прогнозирование и планирование методической деятельности Отдела в рамках деятельности Федерального центра ЕКЦ на перспективу, с учетом потребностей в консультативной и методической помощи субъектам

## 1. Общедоступность системы информации:

- информация о предоставляемых гражданам мерах социальной защиты;
- информация о порядке предоставления, способах получения мер социальной защиты;
- информация о правах на получение мер социальной защиты в соответствии с классификатором жизненных событий;
- иные сообщения для информирования граждан

2. Виды информации, по которым осуществляется информирование (контактная информация пользователя для обеспечения персонализированной рассылки уведомлений и иная информация, необходимая для решения задач ИС ЕКЦ), являются предметом информационного взаимодействия с ЕГИССО и иными информационными системами участников ИС ЕКЦ

# Виды информации, по которым осуществляется информирование

Информация поступает в ИС ЕКЦ из ЕГИССО и иных информационных систем участников ИС ЕКЦ при возникновении фактов наступления жизненных событий, дающих право на меры социальной поддержки

Списки сообщений для рассылки формируется в ЕГИССО и иных информационных системах участников ЕКЦ. Список сообщений для рассылки содержит текст сообщения (или шаблон сообщения и данные для его заполнения) и номер получателя

Сформированные списки направляются оператору ИС ЕКЦ

Оператор ИС ЕКЦ загружает списки в ИС ЕКЦ для проведения информирования

ИС ЕКЦ осуществляет информирование граждан путем голосового сообщения или посредством СМС-сообщений

Сведения об участниках ЕКЦ, подключенных к ИС ЕКЦ и предоставляемой ими информации для граждан, размещается в открытых источниках доступа, в том числе в средствах массовой информации, а также на информационных ресурсах участников ЕКЦ

При обращении в ЕКЦ граждан из субъектов Российской Федерации, в которых организации участников ЕКЦ не подключены к ИС ЕКЦ, гражданам предоставляется только информация в части региональных сегментов, загруженных в ЕГИССО, а также информация адресно-справочного характера

# За время опытной эксплуатации нами осуществлено

Внедрение ИС ЕКЦ, введение участников в систему, создание учетных записей для участников ИС ЕКЦ по ФКУ ГБ МСЭ

Проведение в тестовом режиме очной и в формате онлайн методической работы по внедрению ИС ЕКЦ с пилотными регионами, а также проведение обучения супервизоров, операторов (двух линий) регионов к работе с ИС ЕКЦ

Составление справочника участников ИС ЕКЦ в ведомстве МСЭ

Наполнение, актуализация и поправки экспертной системы (базы знаний)

Автоматизация ответов бота на актуальные вопросы (совместно с разработчиками)

Корректировка маршрутизации обращений

Формирование предложений с целью улучшения качества работы ИС ЕКЦ

Тестирование системы в закрытом канале с пилотными регионами

# Совместно с разработчиками достигнуто

Совершенствование общего интерфейса системы

Расширение функциональных возможностей операторов

Доработка разделов ИС ЕКЦ, таких как «Справочник», «Документация», «Экспертная система», «История обращений»

Наполнение и актуализация экспертной системы в соответствии с последними изменениями в нормативной базе и поступлением новых вариантов вопросов от граждан

Достижение бесперебойной работы операторов

Повышение эффективности работы операторов и контент-менеджеров

Доработка функции «перевод звонков» по ведомствам и навыкам

Сокращение времени ожидания ответа

- С 01.04.2021 по 01.10.2021 отдел ИСП ЕКЦ проводил совместную работу в пилотном проекте по внедрению ИС ЕКЦ со следующими регионами: г. Москва, Московская область, г. Санкт-Петербург, Ленинградская область, Пензенская область, Республика Татарстан, Республика Крым, г. Севастополь, Республика Бурятия, Алтайский край. - отдельный слайд;

- Проводилась методическая работа по подготовке внедрения в промышленную эксплуатацию ИС ЕКЦ регионов. В систему ИС ЕКЦ дополнительно введены 74 региона с закреплением за пользователями организационных ролей ИС ЕКЦ. Для сотрудников, представленных из учреждений ФКУ ГБ МСЭ, созданы учетные записи, с Министерством труда и ПФР согласован план поэтапного введения участников в систему ЕКЦ, рассчитано 6 волн введения и активации учетных записей участников ЕКЦ. План обучения участников промышленной эксплуатации ЕКЦ подготовлен. В ФБ МСЭ в ходе тестирования ЕКЦ обеспечивается работа операторов первой и второй линии, как по голосовому, так и текстовому каналу. Экспертная система ЕКЦ наполняется и обновляется необходимым контентом по актуальной нормативно-правовой базе. Ведётся работа по автоматизации ответов бота. ФБ МСЭ подключено к ЕКЦ по закрытому сетевому контуру за счёт объединения VipNet-сетей ФБ МСЭ и ЕКЦ. Все главные бюро также имеют возможность подключения к ресурсам ЕКЦ через закрытый контур;

- В настоящее время проводится работа по переходу системы ИС ЕКЦ в ГЕОП и обеспечение ФКУ ГБ МСЭ возможностью работать в закрытом канале VipNet ФГБУ ФБ МСЭ

# Данные мониторинга за период с 01.04.2021 по 01.11.2021

- ▣ Зарегистрировано 28282 обращения;
- ▣ Отвечено 27 345 обращений, из них 10665 обращений по вопросам МСЭ, что составило 39,2% от общего количества обращений;
- ▣ Всего не отвечено 1129 обращений, что составило 3,9% от их общего количества;
- ▣ Среднее время ожидания операторов первой и второй линии составляет от 30 секунд до 90 секунд;
- ▣ Средние значения обработки обращений оператором в голосовом режиме от 28 секунд до 2 минут 14 секунд, в текстовом от 32 секунд до 2 минут 57 секунд;
- ▣ Уровень доступности первой линии ЕКЦ составляет 72,77%, что обусловлено поступлением звонков не только с пилотных регионов;
- ▣ Среднее количество обрабатываемых обращений составляет до 97%

Спасибо за внимание!