

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8478

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР (услуги и сервисы для населения)

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Многофункциональный центр Республики Саха (Якутия), ГАУ
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Якутск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	13
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://mfcsakha.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Региональный центр телефонного обслуживания
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=Pv1TsBYRjmU

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Описание контакт-центра (не более 3600 знаков с пробелами)

В июле 2010 года открылся небольшой колл-центр (КЦ), вошедший в состав отдела по работе с клиентами ГАУ «МФЦ РС(Я)», в штате числилось два специалиста. Назывался он Центр телефонного обслуживания, и тогда никто и не мог подумать, что в будущем без него не сможет обойтись ни один житель Якутии.

Региональный центр телефонного обслуживания, сокращённо РЦТО, по информированию физических и юридических лиц при Клиентской службе г. Якутска начал свою работу 4 декабря 2012 года. На момент открытия РЦТО, центр «Мои документы» завоевал доверие граждан, охватывая все важные сферы жизни. Накопленный опыт и приобретённые знания за годы работы центра, помогли выявить потребности населения, которые послужили основополагающими при создании РЦТО.

Сегодня - это сплочённая команда из 13-ти опытных специалистов, во главе с главным специалистом РЦТО, которые, следуя Миссии центра «Мои Документы», готовы ежедневно

приносить пользу жителям нашего края, повышать качество жизни людей путем совершенствования системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе и в электронном виде, благодаря эффективной работе команды вовлеченных сотрудников, постоянной оптимизации и улучшения процессов предоставления услуг.

Наша команда работает с понедельника по субботу в удобное для заявителей время с 09:00 до 18:00 часов по местному времени. Позвонив в РЦТО по бесплатному номеру горячей линии 8-800-100-22-16 из любого отдалённого уголка нашей обширной Республики, заявители могут:

1. получить консультацию о порядке предоставления услуг, предоставляемых как на базе центра «Мои Документы», так и на базе РЦТО;
2. получить справочную информацию об адресах, телефонах, графиках приема граждан в органах власти, организаций, участвующих в процессе предоставления услуг;
3. получить информацию о статусе и результатах предоставления услуг;
4. записаться на прием, а также отменить запись;
5. зарегистрировать жалобы о восстановлении или защите нарушенных прав заявителя органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги;
6. записаться на получение бесплатной юридической помощи;
7. оставить заявку на выездное обслуживание для льготной категории населения;
8. записаться на подтверждение учётной записи для работы в едином портале государственных услуг.

Каждый заявитель желает, чтобы его запрос был решен максимально оперативно и максимально удобным ему способом. Для этого у нас реализован сервис «Заказ обратного звонка». Заявитель может воспользоваться им на официальном портале центра «Мои Документы» - www.mfcsakha.ru. Помимо этого, если заявитель позвонил в нерабочее время, он может оставить голосовое сообщение с просьбой перезвонить. Также стоит упомянуть, что операторы РЦТО привлекаются для информирования и консультирования населения через сервис Online - консультация.

2. Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)

Вызов нам бросила сложившаяся в мире эпидемиологическая ситуация, когда были введены ограничения в деятельности предприятий, установлены требования о необходимости соблюдения мер по нераспространению коронавирусной инфекции. И большая часть услуг была переведена в региональный портал e-yakutia.ru и единый портал государственных и муниципальных услуг gosuslugi.ru. Тогда возникла следующая проблема - готово ли население к переходу от привычных бумажных документов к нововведению?

В связи с переходом услуг на электронные сервисы, значительно возросло количество звонков от населения с просьбой помочь, рассказать, что такое электронная услуга и как её получить. Были периоды, когда сотрудники РЦТО оказывались первыми и единственными, кто мог помочь гражданам сориентироваться в новых реалиях. Специалисты справились на «отлично» с большим потоком звонков, опыт и командная работа дали свои плоды.

Пандемия очень сильно изменила нашу жизнь, заставив людей дистанцироваться друг от друга удалённой работой, самоизоляцией и другими мерами, поэтому одним из основных запросов граждан стала потребность в «человеческом общении». РЦТО стал надёжным каналом между гражданами и организациями, предоставляющими жизненно важные услуги, для оформления которых требовалось получить максимум информации.

Во время пандемии РЦТО продолжил свою работу на **«невидимом фронте»**, консультируя граждан без каких-либо трудностей. Следуя рекомендациям Роспотребнадзора о переводе сотрудников на дистанционный формат работы, для сотрудников РЦТО учреждением в кратчайшие сроки был организован режим удаленной работы. Отметим, удаленный режим никак не повлиял на качество оказываемых услуг, подтверждение тому – высокий уровень удовлетворенности заявителей.

3. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Стандартом качества предоставления государственных услуг, оказываемых ГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Саха (Якутия)», утвержденного приказом Министерства экономики РС(Я) №329-ОД от 29 октября 2021 года для РЦТО определено среднее время ожидания до соединения специалистом – не более 40 секунд для не менее 80% заявителей. На 2021 год среднее время ожидания на линии составляет 22 секунды, а статистика последнего месяца показывает, что среднее время ожидания до соединения со специалистом составило **17 секунд!** В пределах максимального времени ожидания до соединения со специалистом обслужено 85% звонков.

Операционная эффективность РЦТО отражена в количестве обработанных звонков по отношению к годовым плановым показателям: за 2020 год специалистами РЦТО было совершено 207948 коммуникаций, в том числе, входящих 160064 и 47884 исходящих коммуникаций – это 109,5% от годового плана (189890 единиц).

За 9 месяцев 2021 года совершено 147919 коммуникаций, в том числе, входящих 116962 и 30957 исходящих коммуникаций, что является 77% от годового плана (192 447 единиц) или 102% от плана за 9 месяцев (144 335 единиц).

Используя накопленный опыт, ориентируясь на установленные стандарты, с целью повышения удовлетворенности наших заявителей, мы эффективно управляем ресурсами КЦ без потери уровня качества обработки звонков, при этом обеспечивая высокий уровень доступности. Результат работы КЦ демонстрирует растущая динамика уровня удовлетворённости заявителей, которая составляет **94,15%** удовлетворенных работой КЦ заявителей за 2020-2021 годы.

В 2020 году центр «Мои Документы» по Республике (Саха) Якутия перешёл на новую систему для работы с документооборотом – «АИС Digit». Это система на ЕИТП, позволяющая бесшовную интеграцию процессов многофункциональных центров предоставления государственных услуг по принципу «одного окна». Программа делает предоставление услуг быстрым, легким и удобным как для специалистов приёма документов, так и для специалистов РЦТО. Благодаря новой системе, обработка звонков стала проще и удобнее, есть возможность отслеживать статистику входящих и исходящих звонков каждого оператора, также без труда получать аналитические данные.

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

В 2021 году команда РЦТО пополнилась незримым сотрудником – виртуальным консультантом «Татьяна», благодаря которому увеличилась доступность получения услуг и упростился процесс предварительной записи, а также отмены талона, уточнения статуса обращения. При звонке заявителя на горячую линию, первым делом заявитель слышит вежливого робота «Татьяну», который, не переводя на оператора КЦ, может совершать важные операции. Например, записать заявителя на подачу документов, что существенно уменьшает время, затраченное на запись в

учреждение. В функционал «Татьяны» также входит консультация по наиболее популярным услугам, например, перечисление списка документов для получения паспорта гражданина РФ. Важно отметить, что наша «Татьяна» постоянно «учится»: учится новым услугам, учится понимать якутский язык. Внедрение искусственного интеллекта в работу РЦТО собирает большое количество положительных отзывов от заявителей.

В работе РЦТО очень важна работоспособность всего программного обеспечения, установленного на оборудовании специалиста. Именно поэтому каждое утро на рабочем месте начинается с проверки его работоспособности. «Утренний тест» был внедрён для того, чтобы выявить проблемы и исключить возможные неполадки ещё до начала рабочего дня. Его выполняет ответственный дежурный, назначенный сроком на 1 неделю, в обязанности которого входит проверка работоспособности всех программ и внесение информации в заранее составленный чек-лист. При заполнении чек-листа специалисты используют методическое пособие, в котором пошагово расписано как выполнить проверку той или иной системы как в офисе, так и удалённо. Поэтому в 9:00 все готовы к работе!

Успешной практикой считаем программу по адаптации нового специалиста, изложенную в «Рабочей тетради нового специалиста РЦТО». В 1-й же из 10-ти дней стажировки новичку выдаётся рабочая тетрадь с информацией и заданиями. Правила работы с тетрадью указаны в инструкции по использованию, также новичок всегда может обратиться за помощью к своему наставнику, который назначается на период адаптации до прохождения промежуточной аттестации в установленный срок.

Помимо этого, в целях улучшения качества предоставления государственных услуг, в работе РЦТО специалисты используют методические пособия, которые были разработаны совместно с коллегами отдела обработки документов и юридического отдела. Данные методические пособия значительно улучшают качество консультирования при возникновении сложных вопросов. Пособие всегда под рукой на рабочем столе у каждого специалиста и в любое время можно прибегнуть к его помощи.

Учитывая тот факт, что РЦТО является частью Клиентской службы МФЦ, внедрен обмен опытом работы со специалистами, осуществляющими прием документов. Специалист РЦТО на определенный период направляется на место сотрудника очного обслуживания заявителей для осуществления приема документов. В свою очередь специалист приёма направляется в РЦТО. Данная практика способствует тому, что специалисты могут увидеть процесс обслуживания: специалист РЦТО визуально знакомится с документами, «разбавляет» восприятие информации только лишь на слух визуалом, видит тонкости в заполнении заявлений и приеме документов, что помогает ему более углубленно изучить услугу и знать все нюансы для предоставления качественной консультации. Эта практика внедрена в 2019 году и действует по сей день.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Клиентоориентированный подход и искренний сервис - именно эти принципы лежат в основе работы РЦТО, ведь интересы и желания заявителя превыше всего. Наши заявители ценят возможность решения своих вопросов посредством одного телефонного звонка. Ценят, когда звонят с вопросами и получают не только ответ, но и уважительное и искренне доброе отношение к себе и своей проблеме.

Также у заявителей, помимо телефонной линии, есть возможность обратиться через различные каналы связи, а именно: чат со специалистом в режиме реального времени на портале www.mfcsakha.ru, телеграмм-бот, e-mail и виртуальный консультант «Татьяна». Для удобства заявителей, в нерабочее время можно позвонить по номеру горячей линии КЦ и оставить голосовое

сообщение с указанием своих контактных данных, и заявитель обязательно получит обратный звонок в удобное для него время.

Принимая во внимание, что в Якутии 2 государственных языка, при этом в некоторых районах население свободно владеет только якутским языком и требуется консультация именно на родном языке, есть возможность совершить перевод вызова на специалиста, владеющего им. Возможность предоставления консультации на родном языке для населения благоприятно сказывается на имидже организации в целом.

Индивидуальный подход к каждому клиенту и искренность - основные критерии нашего сервиса. Потому что мы понимаем, что каждое обращение к нам - это жизнь человека, с его индивидуальными проблемами и вопросами, требующими максимально быстрого решения.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

«Счастлив тот, кто счастлив у себя на работе» - мудрое выражение, учитывая время, которое современный человек проводит на работе. Главная ценность организации - это сотрудники, и мы это понимаем.

Высокая вовлеченность специалистов в рабочий процесс приводит организацию к высокой эффективности. Для того, чтобы обеспечить высокий уровень предоставления государственных услуг, мы поддерживаем комфортную рабочую среду для наших работников за счет предоставления возможности карьерного роста, возможности саморазвития, удобного рабочего пространства, комфортного места для приёма пищи и отдыха, реализации корпоративной карты лояльности, выполняющей роль универсальной карты, владельцам которой дается право на получение скидки в медицинских клиниках, кафе, тренажерных залах и т.д.

Стоит отметить, сотрудники РЦТО участвуют в различных акциях, организованных в МФЦ Якутии. Из них можно упомянуть: российский эколого-благотворительный волонтерский проект «Добрые крышечки»; отдельный сбор использованных батареек; спортивный челлендж «Бегу с МФЦ»; благотворительные проекты как помощь нуждающимся семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации; помощь в обеспечении кормами для животных в пунктах передержки животных.

В целях повышения эффективности и скорости получения ответа от специалиста на заданный заявителем вопрос, при необходимости сотрудники РЦТО тесно взаимодействуют с коллегами других отделов, посредством телефонного звонка или электронной почты, также всегда используется мессенджер на личном мобильном телефоне.

Для наших новых сотрудников выстроена многоступенчатая система адаптации. С первого дня мы окружаем нового человека нашей корпоративной культурой. Самый стрессовый период становится самым увлекательным, благодаря слаженной, взаимодополняющей работе наставника и руководителя.

Для повышения уровня знаний и их систематизации, а также в целях избежания эмоционального выгорания, специалисты регулярно проходят разнообразные тренинги.

7. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

Возвращаясь к вызовам в период пандемии, важно отметить слаженную работу специалистов РЦТО на удалённом режиме работы. Уровень предоставления качества услуг остался на максимальном

уровне, чему подтверждение - высокая оценка удовлетворённости граждан после обращения в РЦТО. Специалисты проходили обучение онлайн, привыкали к новым реалиям и отлично справились с высоко поставленной планкой.

Примем во внимание, что работа в КЦ требует всегда быть в курсе всех изменений, нововведений касаемо предоставляемых услуг, не стоит забывать и про личностный рост. Сотрудники РЦТО всегда учатся новому, проходят дистанционные обучения, посещают тренинги по поддержанию здорового эмоционального интеллекта. Такие, как «Клиентоцентричность», «Эмоциональное выгорание», «Работа с возражениями», при проведении, которых был сделан упор на поддержание морального здоровья специалистов.

Одной из своих лучших практик среди КЦ МФЦ мы считаем консультирование по электронным услугам и их популяризацию. Ключевой принцип предоставления государственных и муниципальных услуг – «цифровые по умолчанию». Он заключается в том, что услуга является цифровой; а тем, кто не может самостоятельно воспользоваться ею, будет оказана помощь в получении такой услуги вместо предоставления нецифровой альтернативы. Везде, где есть техническая возможность, госсервисы должны быть доступны населению электронно, вне зависимости от численности населения.

Мы ввели высокоэффективную практику проведения рабочих встреч по анализу аудиозаписей РЦТО с участием представителей других отделов на еженедельной основе. Разбор конкретных ситуаций, выявление моментов, по которым требуется улучшение процесса предоставления услуг, способствует не только повышению качества консультирования заявителей, но и улучшению работы всего МФЦ.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Подводя итоги, хочется сказать, что самым важным и ценным в нашей работе являются люди. Это главный и бесценный ресурс! Люди, которые обращаются к нам за помощью и люди, которые готовы помогать несмотря ни на что. Следуя нашей миссии, мы ежедневно упрощаем жизни людей всего лишь с помощью одного телефонного звонка! Мы применяем в своей деятельности инновационные и креативные подходы для улучшения качества предоставления государственных и муниципальных услуг и не собираемся останавливаться на достигнутом.

Быть успешными для нас - это получать благодарность от довольных заявителей. В этом году мы постоянно двигались вперед, продолжая заботиться о заявителях и сотрудниках, улучшая качество их жизни.

Не любой рабочий коллектив является командой. Ясные цели и общие задачи помогают нам не сойти с пути прогресса и сохранять ответственность за наше общее дело.

Мы гордимся тем, что вопреки трудностям, которые диктуют современные реалии мы остаёмся успешной командой и вносим свой вклад в улучшение жизни заявителей!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Иванова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ольга Владимировна

ДОЛЖНОСТЬ	Главный специалист МФЦ РЦТО
-----------	-----------------------------