

ЕКЦ



**ЕДИНЫЙ
КОНТАКТ-ЦЕНТР
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
С ГРАЖДАНАМИ**

 **УЦ·ЕКЦ·СП6**



**СОЦИАЛЬНЫЙ
ФОНД РОССИИ**

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Определения

- **ИС ЕКЦ** – информационная система «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее ЕКЦ), в которой задействованы все участники информирования для консультации граждан о правах, возникающих в связи с событием, наступление которого предоставляет ему возможность получения мер социальной защиты (поддержки) и (или) социальных услуг, а также иных социальных гарантий и выплат, в том числе об условиях их назначения и предоставления, посредством единого телефонного номера и текстовых сообщений в режиме реального времени **24** часа в сутки **7** дней в неделю **365 (366)** дней в году
- **Оператор ЕКЦ** (далее оператор системы) – Социальный фонд России
- **Участники информирования** – Социальный фонд России (далее Фонд), учреждения медико-социальной экспертизы (далее МСЭ), органы социальной защиты населения (далее ОСЗН), служба по труду и занятости (далее Минтруд)
- **Экспертная система ЕКЦ** – База знаний и компетенций по предметным областям, позволяющая оператору давать ответы гражданам при их обращении, в том числе автоматизированным способом
- **Карточка обращения ЕКЦ** – электронная карточка в ИС ЕКЦ, в которой содержатся сведения о гражданине и история обращений абонента в ЕКЦ

Роли / уровни доступа сотрудников

Администратор экспертной системы ЕКЦ оператора системы

- **управляет** процессом актуализации экспертной системы ЕКЦ и нормативно-справочной информации
- **разрабатывает** и публикует диалоговые сценарии
- **актуализирует** существующие диалоговые сценарии

Контент-менеджер экспертной системы ЕКЦ участника информирования

- **осуществляет** наполнение, ведение и обеспечение актуальности экспертной системы ЕКЦ, осуществляет ведение нормативно-справочной информации в рамках компетенции участника информирования
- **обеспечивает** актуализацию справочников ЕКЦ в рамках компетенции участника информирования

Контент-менеджер диалогового бота участника информирования

- **разрабатывает** диалоговые сценарии
- **актуализирует** существующие диалоговые сценарии



Роли / уровни доступа сотрудников

Оператор первой линии

- **выполняет** функции по приему и обработке обращений граждан с использованием экспертной системы ЕКЦ
- **своевременно эскалирует** на супервизора вопросы об инцидентах в ЕКЦ, связанных с невозможностью приема и обработки обращений граждан, а также предоставления им соответствующей информации
- **осуществляет** исходящие вызовы, в том числе по не отвеченным обращениям в адрес операторов первой линии
- **осуществляет перевод** на оператора **второй** линии

Оператор второй линии

- **выполняет** функции по приему и обработке входящих вызовов с использованием персональных данных гражданина, а также по вопросам, требующим специальных знаний по компетенции участника информирования
- **при необходимости выполняет** функции оператора первой линии по назначению супервизора;
- **осуществляет** исходящие вызовы, в том числе по не отвеченным вызовам, поступившим в адрес операторов второй линии
- **готовит** предложения супервизору для внесения изменений и дополнений в экспертную систему ЕКЦ
- **своевременно эскалирует** на супервизора вопросы об инцидентах в ЕКЦ, связанных с невозможностью приема и обработки обращений граждан, а также предоставления им соответствующей информации

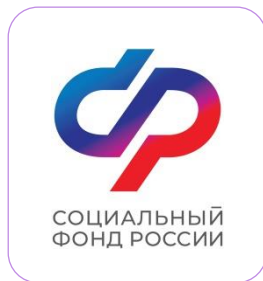


Супервизор

- **координирует** работу операторов первой и второй линий и обеспечивает их бесперебойную работу в обособленном структурном подразделении участника информирования
- **прогнозирует** нагрузку на ЕКЦ на основании статистической информации по заданным периодам
- **проводит** мониторинг и контроль качества обслуживания граждан операторами первой и второй линий, взаимодействует с операторами первой и второй линий, управляет их расписанием (статусом)
- **осуществляет** мониторинг выполнения основных показателей эффективности деятельности ЕКЦ в рамках функционирования обособленного подразделения
- **осуществляет** сбор предложений операторов первой и второй линий для внесения изменений в экспертную систему ЕКЦ и передает их контент-менеджеру экспертной системы ЕКЦ участника информирования
- **проводит** обучение операторов первой и второй линий

Участники информирования

ЕКЦ предназначен для обеспечения дистанционного получения гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами и лицами без гражданства, постоянно проживающими на территории Российской Федерации, **в режиме реального времени** информации по вопросам функционирования следующих **участников информирования**:



1. Социальный фонд Российской Федерации



2. Федеральная служба по труду и занятости



3. Федеральные учреждения медико-социальной экспертизы



4. Органы социальной защиты населения

Цели ЕКЦ

- **консультирование граждан в режиме реального времени** по вопросам предоставления мер социальной защиты
- **организация единого централизованного приема** и обработки поступающих **в режиме реального времени запросов** граждан по вопросам предоставления мер социальной защиты (далее - запрос)
- **автоматическая обработка** части поступающих запросов
- **обеспечение доступности информации** по вопросам предоставления мер социальной защиты на основе принципа экстерриториальности и расширения способов обращения
- **повышение качества** предоставляемых гражданам **государственных услуг**

Задачи ЕКЦ

обработка запросов в режиме реального времени
по **единому телефонному номеру** 8-800-100-0-001

взаимодействие через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (текстовое общение в режиме чата, который установлен в качестве виджета на сайте участника информирования в правом нижнем углу)

направление запросов в автоматизированную систему взаимодействия с гражданами в социальной сфере после первичной их обработки средствами ЕКЦ

обеспечение информирования граждан по телефону
о возникших правах на получение мер социальной защиты

проведение в режиме реального времени ежедневного мониторинга дистанционного обслуживания граждан на основании сформированной оперативной информации по поступающим запросам в режиме «онлайн»

ведение экспертной системы на основании поступающих запросов

8 800 1 00000 1
ЕДИНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ГРАЖДАНАМИ

Структура взаимодействия ЕКЦ

Участники информирования взаимодействуют между собой и с гражданами посредством **трехурвневой** организационной структуры:

I УРОВЕНЬ
робот Яна



информирование граждан
в автоматизированном режиме
с использованием выделенного
телефонного номера
или текстового канала

II УРОВЕНЬ
оператор **первой** линии



информирование граждан
операторами
первой линии

III УРОВЕНЬ
оператор **второй** линии



информирование граждан
операторами
второй линии

На **каждом последующем уровне** обслуживания ЕКЦ в карточке обращения ЕКЦ **отображается информация**, внесенная ранее **на предыдущем уровне** обслуживания

Структура взаимодействия ЕКЦ

I УРОВЕНЬ
робот Яна



СФР – информирование граждан в пределах общедоступной информации об услугах всех участников информирования

БЕЗ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЕРСОНИФИЦИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИИ

Если для ответа на вопрос гражданина **необходимо** предоставить персонализированную информацию,

ЗВОНОК ПЕРЕВОДИТСЯ НА ОПЕРАТОРА ВТОРОЙ ЛИНИИ

после уточнения информации о регионе его проживания

II УРОВЕНЬ
оператор **первой** линии



III УРОВЕНЬ
оператор **второй** линии



СФР / МСЭ / ОСЗН / РосТруд – все участники информирования с учётом региона проживания гражданина – персональное информирование гражданина всеми участниками информирования

НА ОСНОВАНИИ ЕГО ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Робот Яна, если не распознаёт, что именно интересует гражданина, переводит его **только на оператора первой линии**

Консультирование граждан (на всех уровнях) осуществляется с использованием **Экспертной системы**

Это **база знаний**, позволяющая давать ответы гражданам при их обращении, в том числе автоматизированным способом

Экспертная система включает в себя два раздела – **документы** и **справочник участников информирования**

ДОКУМЕНТЫ

- **классификатор** тем, состоящий из 4 уровней
[тема > подтема > тематика > подтематика]
- **вопросы и ответы** – вопрос гражданина и конкретный ответ на него в понятной для гражданина форме с приведением обосновывающих правил
- **правила** – нормативные правовые акты и правоприменительная практика, касающиеся предоставления мер социальной защиты, используемые при ответах на обращения граждан
- **статьи** – описание жизненной ситуации или проблемы в общедоступной форме с разъяснением применения правил
- **сценарии диалогового бота** – связанные цепочки вопросов и ответов, обеспечивающие возможность ответа на обращение гражданина в автоматизированном режиме



Экспертная система ЕКЦ

The screenshot shows a web browser window with the URL `cc.gov.ru/atm/desktop/knowledge-database-documents/list?searchFilters=entity:answer&searchIndex=reg-document`. The interface includes a top navigation bar with "Выход из ЕКЦ" and a search bar. A left sidebar contains a "База знаний" section with a search box and a list of categories: "Классификатор (0)", "Общие темы", "Фонд", "Служба по занятости", "Федеральное бюро медико-социальной экспертизы (ФБГУ ФБ МСЭ)", "Социальная защита населения РФ (ОСЗН)", and "Ключевые слова (0)". The main content area displays search results for "12.2.1" with the title "Какие учреждения предоставляют услугу по проведению медико-социальной экспертизы?". A callout box labeled "Вопросы / Ответы" points to the main document text. Another callout box labeled "Связанные документы" points to a list of related documents, including "Пункт 2 Постановления Правительства 'О признании лица инвалидом' №588 от 05.04.2022". A third callout box labeled "Классификатор по документам" points to the left sidebar's classification menu.

Правоприменительная практика

Связанные документы

Статьи

3.5.1
Условия назначения федеральной социальной доплаты

Нормативно-правовые акты

Статья 12
Опубликовано: 25.01.
Классификация: не о



СПРАВОЧНИК УЧАСТНИКОВ ИНФОРМИРОВАНИЯ

Справочник участников информирования

Участник	МСЭ
Наименование территориального органа	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Калмыкия» Минтруда России
Наименование региона	Республика Калмыкия
Адрес территориального органа	358003, г. Элиста, ул. Ю. Клыкова, д. 81 "К", Республика Калмыкия,
ИНН	0814162970
Контактные телефоны	8-847-225-05-89 (регистратура)
Электронная почта	gbmse08@yandex.ru, gbmse08@fbmse.ru, mse2@yandex.ru
График и режим приема граждан (дни недели и время приема)	понедельник-пятница с 8.30 до 17.30, перерыв с 12.30 до 13.30.

Поиск контактных данных участников информирования доступен по наименованию города

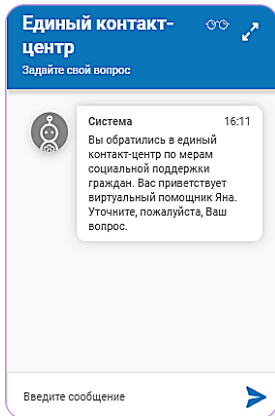
Поиск организаций МСЭ доступен только по наименованию региона.

Для уточнения региона, в котором находится запрашиваемый город, можно переключиться на СФР в классификаторе участников информирования.

После уточнения региона – вернуться на МСЭ и произвести поиск по наименованию региона

2 ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ

Обработка обращений в текстовом канале



При необходимости предоставления обратившемуся **в текстовом канале** гражданину **персонализированной информации, требующей идентификации** гражданина, **оператор канала (первой линии)** предлагает ему обратиться в ЕКЦ по единому телефонному номеру **8 800 1 00000 1**

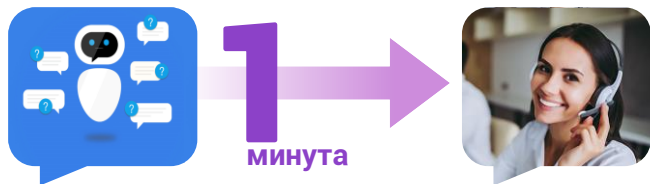
Обработка обращений оператором

Информирование граждан **без предоставления персонифицированной информации** осуществляется **в автоматизированном** режиме и оператором **первой линии**

Время обслуживания гражданина определяется:

- **временем ожидания ответа**
- **временем ответа** на всех уровнях ЕКЦ
- **временем фиксации** тематики обращения в карточке обращения в ЕКЦ

При необходимости **дополнительного времени** для подготовки ответа гражданину, **оператор второй линии назначает дату, время исходящего** вызова, сообщает гражданину и фиксирует информацию в карточке обращения



если информирование гражданина **в автоматизированном режиме не завершено**, обращение переводится **на оператора первой линии** с учетом тематики обращения **не позднее, чем через 1 минуту**

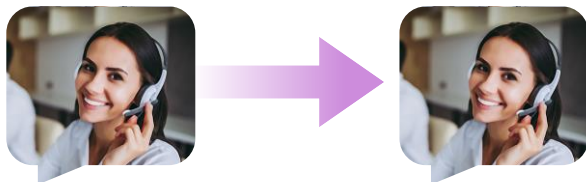
Обработка обращений оператором

ОПЕРАТОР ПЕРВОЙ ЛИНИИ с учетом:

- информации, содержащейся в карточке обращения гражданина
- уточняющих вопросов
- экспертной системы ЕКЦ

отвечает на обращение, **фиксирует** информацию в карточке обращения и **завершает** обработку обращения

Если обращение гражданина содержит **несколько тем**, оператор **первой линии** фиксирует **все темы** в карточке обращения и консультирует **по всем вопросам**, содержащимся в обращении



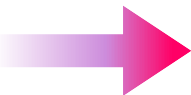
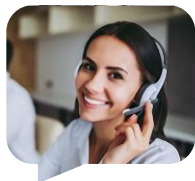
Если вопросы в обращении гражданина относятся к компетенции **разных участников информирования** и ответ на **них не может быть представлен** оператором **первой линии**, обращение направляется операторам **первой линии соответствующего участника** ЕКЦ

Обработка обращений оператором

ОПЕРАТОР ПЕРВОЙ ЛИНИИ направляет обращение гражданина оператору **второй линии** по компетенции участника ЕКЦ с соответствующей записью в карточке обращения:

- при **отсутствии в экспертной системе ЕКЦ информации**, необходимой для обработки обращения
- при **необходимости** предоставления **персонифицированной информации** и **согласии** гражданина **предоставить информацию, идентифицирующую его личность**
- при **некорректной маршрутизации** обращения

Если вопросы, содержащиеся в обращении, относятся **к компетенции разных участников информирования** и требуют направления оператору **второй линии**, оператор **первой линии** задаёт уточняющие вопросы, определяет **наиболее приоритетную тему** и переключает на оператора **второй линии соответствующего** участника информирования **по компетенции**



соединение осуществляется **не позднее, чем через 1 минуту** после направления обращения. **Превышение времени** ожидания автоматически **фиксируется** в ЕК

Идентификация гражданина при предоставлении персонифицированной информации

Основным **идентификатором** гражданина является

- ▶ **СНИЛС** в совокупности с информацией о фамилии, имени, отчестве (при наличии), полученной от гражданина при поступлении от него обращения

При предоставлении **персонифицированной информации** **идентификатором** гражданина является

- ▶ **СЕКРЕТНЫЙ КОД** (кодовое слово), состоящее из букв и (или) цифр, при **одновременном совпадении телефонного номера** гражданина с **телефонным номером**, указанным им при установлении секретного кода

В случае **НЕСОВПАДЕНИЯ телефонного номера** обратившегося гражданина с **телефонным номером**, указанным гражданином ранее, **помимо секретного кода** гражданину необходимо назвать

- ▶ **ДАННЫЕ ДОКУМЕНТА, УДОСТОВЕРЯЮЩЕГО ЛИЧНОСТЬ** и **СНИЛС**

Обработка обращений оператором

Рассмотрение обращения гражданина, обработка и предоставление информации по которому **осуществляется с перерывом, необходимым для подготовки ответа (отложенное обращение)**, осуществляет оператор **второй линии**, назначенный супервизором

Рассмотрение **отложенных обращений** осуществляется в **приоритетном** порядке

Отложенные обращения анализирует контент-менеджер экспертной системы ЕКЦ участника информирования **в целях актуализации** экспертной системы ЕКЦ



период рассмотрения обращения составляет **не более восьми рабочих часов** с момента регистрации обращения в ЕКЦ (по местному времени)

ОБРАЩЕНИЕ автоматически
КЛАССИФИЦИРУЕТСЯ КАК
НЕ ОТВЕЧЕННОЕ

в случае:

- отсутствия возможности направления обращения оператору первой или второй линии,
- либо
- завершения вызова по инициативе гражданина до соединения с оператором первой или второй линии

Карточка обращения ЕКЦ

Обработка и учёт обращений граждан осуществляется ведением **карточек обращений** граждан в ИС ЕКЦ

The screenshot displays a web interface for the EKC system. The browser address bar shows the URL: <https://cc.gov.ru/atm/desktop/interactions-history/conversation/37048911>. The interface includes a top navigation bar with tabs for 'Показатели контакт-центра', 'Показатели оператора', 'Обращения', and 'Обращение № 37048911'. A left sidebar contains navigation options such as 'Документы базы знаний', 'Справочники', 'История взаимодействия', and 'Информирование'. The main content area is divided into several sections:

- Общая информация**: Includes fields for 'Телефон' (79183929887), 'Регион' (Краснодарский), 'Направление' (Входящее), and 'Ожидание в очереди' (00:01:18). It also shows 'Поступление в систему' (13:06 22.11.2023).
- Карточка абонента**: Displays 'Имя' (Ольга), 'Отчество', 'Контактный телефон' (79183929887), 'СНИЛС' (029-478-248 91), and 'Email'. The region is listed as 'Краснодарский'.
- Информация по обращению**: Shows 'Номер обращения' (37048911), 'Статус обращения' (Завершено), 'Организация' (СФР), and 'Имя оператора КЦ' (Пилипон Юлия Викторовна). It also includes 'Екп' (25722) and 'Оценка'.
- Таймлайн**: A table showing key events:

Событие	Дата и время
Регистрация обращения	13:06 22.11.2023
Начало постобработки	13:09 22.11.2023
Закрытие обращения	00:02:34
Постобработка	00:00:09
Общая длительность	
- Информация по видам деятельности**: A table listing activity types:

Тип	Оператор / Навык	Номер	Начало
Входящий вызов. Диалог с роботом			22.11.2023 13:06:36
Входящий вызов. Диалог с оператором	Пилипон Юлия СФР-1 линия	25722	22.11.2023 13:08:10
Входящий вызов. Диалог с оператором	ОСФР Краснодарский край, 2 линия		22.11.2023 13:09:07
- Комментарии к обращению**: A text input field with the placeholder 'Введите ответ здесь' and a 'Добавить' button.



АВТОМАТИЧЕСКИ в карточке обращения ЕКЦ фиксируется:

телефонный номер входящего вызова, **регион абонента**, откуда поступило обращение

направление (входящий/исходящий вызов)

длительность ожидания в очереди, длительность общения с роботом

дата и время поступления / номер / статус / тема обращения

имя оператора первой (второй) линии, **телефонный номер оператора** первой (второй) линии, **идентификационный номер** оператора первой (второй) линии

дата и время регистрации обращения, **длительность** обработки обращения

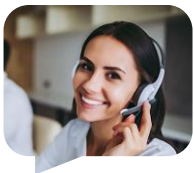
дата и время начала постобработки, **длительность постобработки** обращения

дата и время закрытия обращения, **общая длительность** обработки обращения

аудиозапись обращения

транскрибированные реплики гражданина,
полученные при обработке обращения в автоматизированном режиме

Карточка обращения ЕКЦ



ОПЕРАТОР ПЕРВОЙ / ВТОРОЙ ЛИНИИ
в карточке обращения ЕКЦ фиксирует:

вопросы гражданина

тему (темы) обращения

комментарий

дата исходящего вызова оператора первой (второй) линии
(если оператор осуществляет исходящий вызов)

источник, в соответствии с которым был дан ответ

ответ, данный оператором первой (второй) линии,
либо краткий комментарий к ответу

На **каждом последующем уровне** обслуживания ЕКЦ
в карточке обращения ЕКЦ **отображается информация**,
внесенная ранее **на предыдущем уровне** обслуживания

Завершение обслуживания по инициативе гражданина

Завершением обслуживания по инициативе гражданина является:

- при использовании **текстового канала** –
отсутствие ответов
на уточняющие вопросы оператора первой (второй) линии
более 5 минут
или
сообщение гражданина **о прекращении** обслуживания
- при использовании **выделенного телефонного номера** –
отсутствие ответов
на уточняющие вопросы оператора первой (второй) линии
более 1 минуты
или
разрыв соединения гражданином

Завершение обслуживания **осуществляется оператором** первой (второй) линии

Требования к общению при информировании гражданина

При информировании с использованием

текстового канала

оператор первой (второй) линии должен

вести диалог **корректно**, не допуская **грамматических,**

стилистических, пунктуационных ошибок

При информировании с использованием

выделенного телефонного номера

оператор первой (второй) линии должен

четко произносить слова, вести диалог **корректно,**

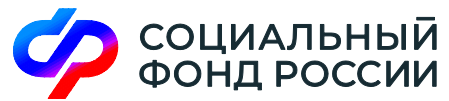
не допуская **стилистических и орфоэпических** ошибок

СУПЕРВИЗОР

ежедневно проверяет аналитику и статистику за текущий рабочий день по закрепленным за ними операторам **первой** и **второй** линий с использованием виджетов панели показателей сервисов:

- Мониторинг и визуализация отчетности
- Речевая аналитика

для контроля качества работы операторов **первой** и **второй** линий и наполнения экспертной системы ЕКЦ с целью повышения качества уровня обслуживания граждан



Учебный центр Единого контактного центра
Санкт-Петербург
2024