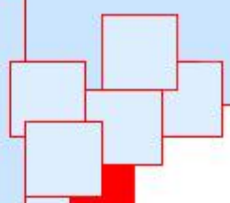


# Создание центров телефонного обслуживания населения

## Типовые требования

Разработка требований к организации центров телефонного обслуживания населения в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг и проведение пилотного проекта по созданию центров телефонного обслуживания населения

Шифр темы 1615-05-08



**СИНТЕРРА**



## Государственный заказчик

Минэкономразвития России

## Границы проекта

- ❑ Деятельность органов исполнительной власти и органов местного самоуправления по информированию граждан и организаций о предоставляемых государственных и муниципальных услугах

## Цели создания ЦТО

- ❑ повышение качества и доступности предоставления информации о государственных и муниципальных услугах
- ❑ снижение временных и финансовых затрат граждан и организаций на получение государственных и муниципальных услуг
- ❑ организация удобного телефонного обращения к органам исполнительной власти и органам местного самоуправления по принципу «одного окна»



## Основная цель проекта

разработка типовых проектов создания ЦТО, регламента взаимодействия между органами власти, МФЦ, порталами ГУ и ЦТО, оптимальной схемы организации связи

## Задачи проекта

- разработать проект типовых технических требований на создание ЦТО.
- разработать проекты организационных и методических документов, регламентирующих работу ЦТО;
- разработать техническое задание на автоматизированную информационную систему ЦТО;
- разработать методику формирования информационных ресурсов, необходимых для функционирования ЦТО.
- реализовать пилотный проект по созданию ЦТО



## Основные результаты проекта:

- 1) Разработана нормативная и методическая база деятельности ЦТО в части:
  - нормативных документов Правительства России, Минсвязи России и администрации субъекта Российской Федерации;
  - типового положения, регламентов и сценариев работы;
  - регламентов межведомственного взаимодействия;
  - организационных и технических требований к созданию ЦТО;
  - методики информационного наполнения базы знаний ЦТО;
  - технического задания на АИС ЦТО.
- 2) Проведен пилотный проект по созданию центра телефонного обслуживания на базе МФЦ Елецкого района.

## Перспективы развития:

Тиражирование типовых решений создания ЦТО на всей территории Российской Федерации



# Центры телефонного обслуживания населения

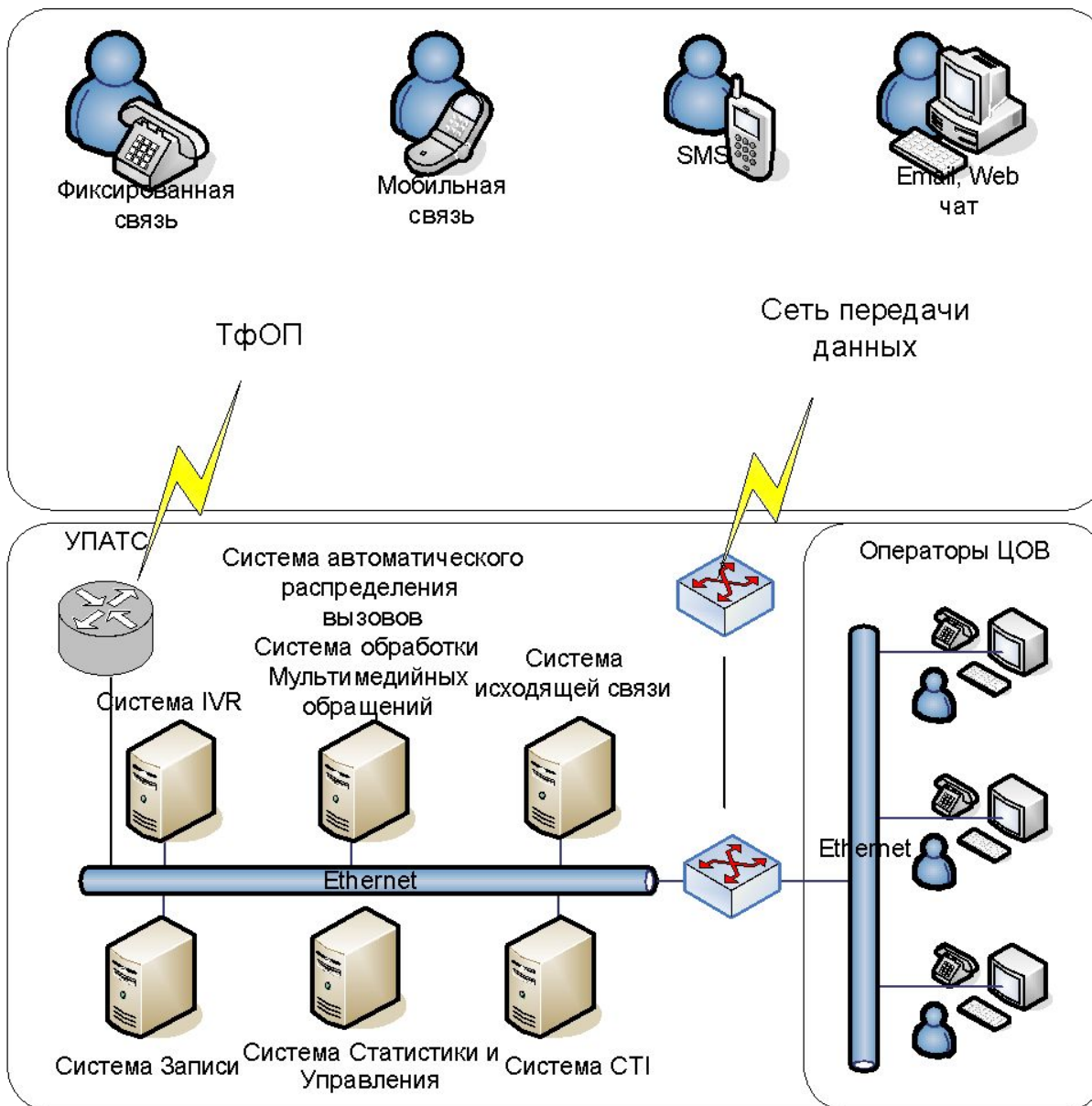


**Центр телефонного обслуживания** – организация, оказывающая услуги по телефонному информированию физических и юридических лиц о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, и обладающая всеми необходимыми для этого организационными, техническими, иными материальными ресурсами и персоналом

## **Основные функции ЦТО:**

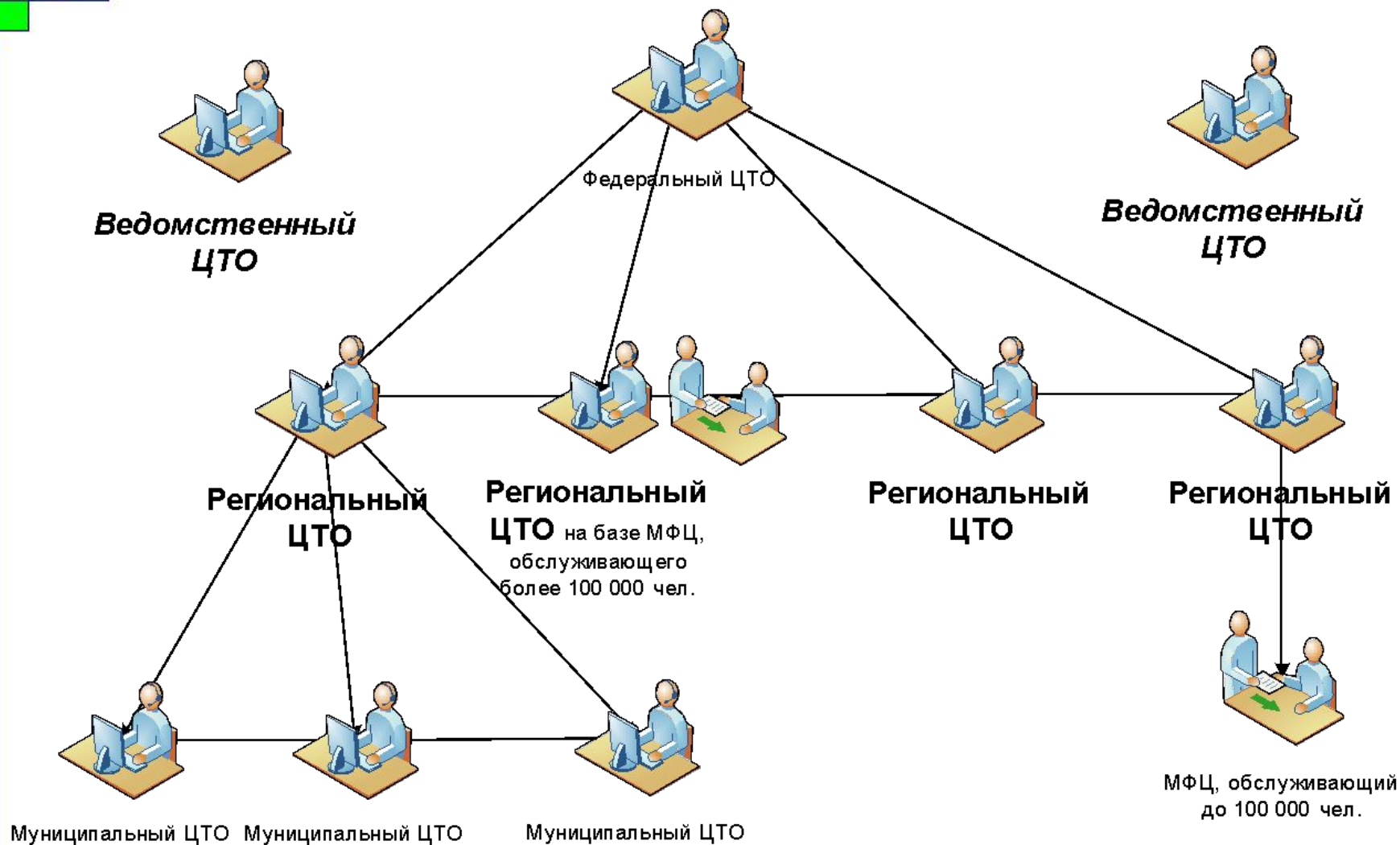
- выдача любой справочной информации о государственных и муниципальных услугах, органах власти, органах местного самоуправления с территориальной привязкой к месту получения услуги;
- перераспределение вызовов при высоком уровне загрузки ЦТО;
- маршрутизация вызовов на МФЦ;
- предоставление заявителям информации о ходе оказания государственной услуги;
- Сбор статистики вызовов в целях мониторинга и контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

# Внутренняя схема программно-аппаратного комплекса ЦТО



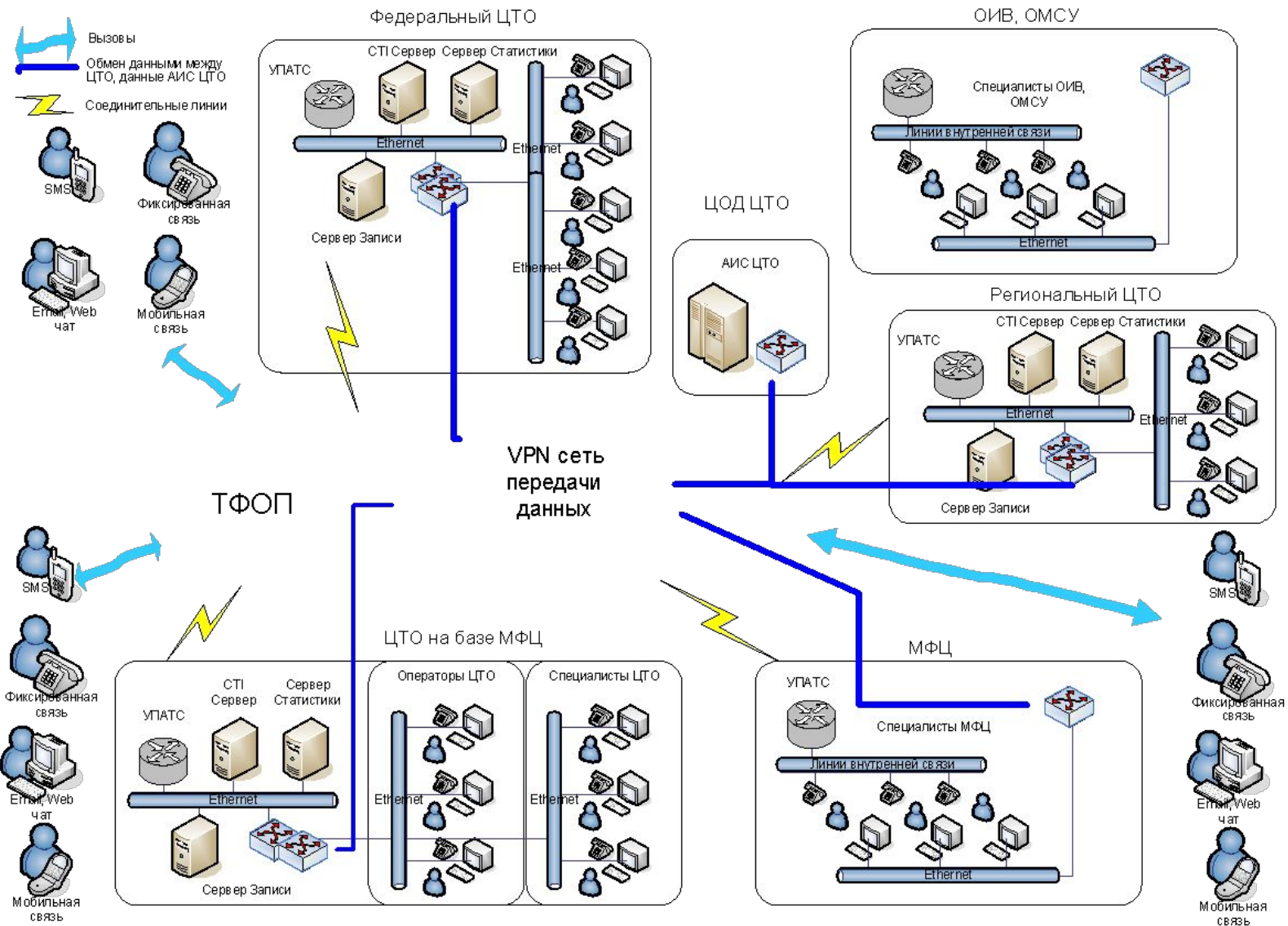


# Система центров телефонного обслуживания





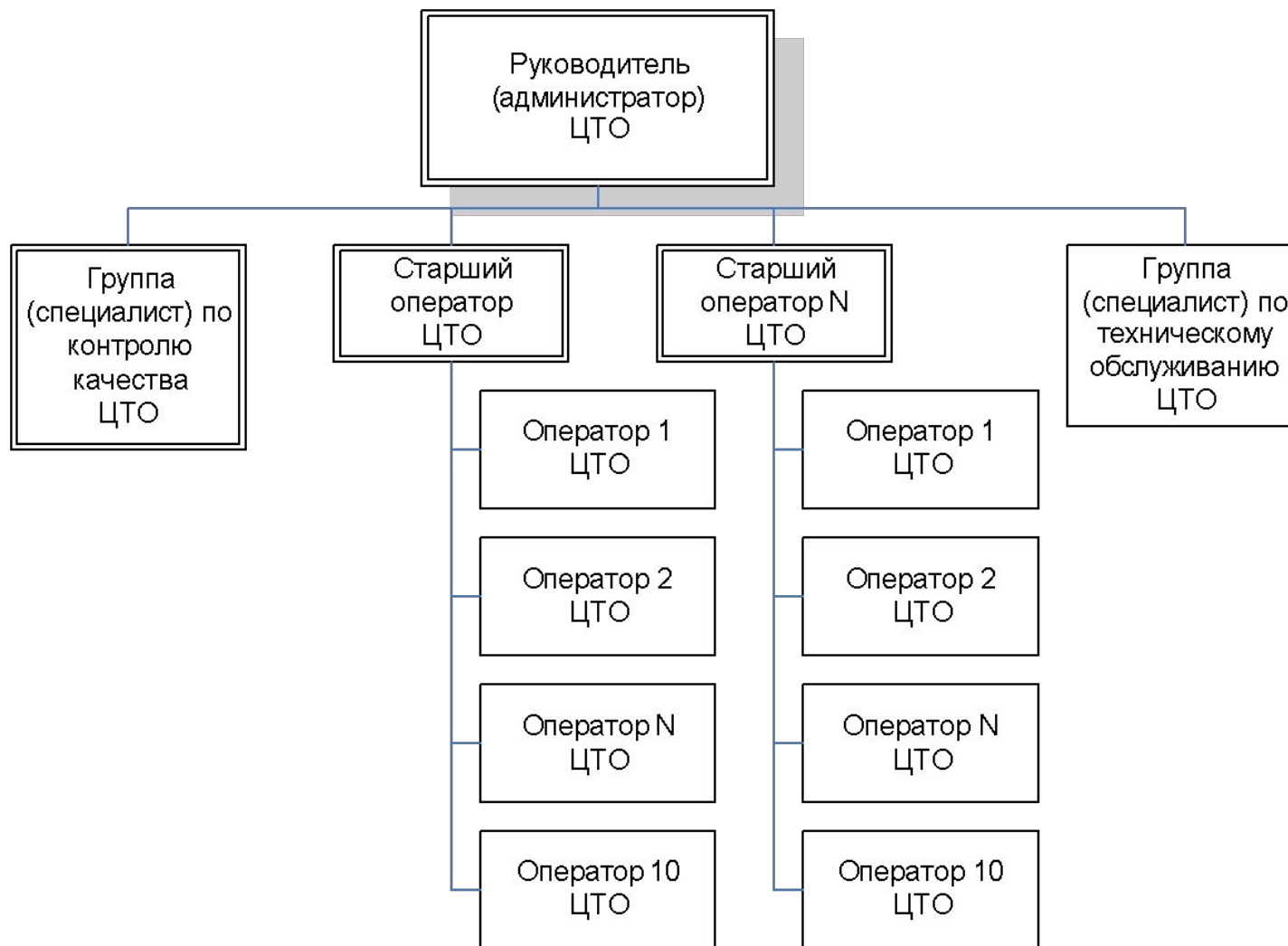
# Распределенная архитектура ЦТО





- На базе структурного подразделения органа исполнительной власти
- Подведомственное бюджетное учреждение
- Внешний исполнитель (аутсорсинг)
- Гибридный вариант – оборудование контакт-центра на условиях хостинга, а операторы ЦТО по схеме предыдущих вариантов.

# Административная структура ЦТО





- 365 дней в году, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю
- Телефонный номер бесплатный для граждан и организаций
- Время ожидания абонента не должно превышать 20 секунд
- Если нет ответа в течение 10 минут- в течение суток обратный звонок
- Уровень обслуживания - 80:20
- Потерянные вызовы - не более 5%
- Средняя продолжительность разговора - 180 сек
- Время поствызывной обработки - 60 секунд



# Автоматизированная информационная система ЦТО



- **Информация об услугах, работе ведомств и другая справочная информация**
- **Регистрация жалоб и обращений**
- **Информация о статусе оказания услуги в МФЦ**
- **Поддержка проведения опросов населения**
- **Поддержка механизмов совершенствования и изменения справочной информации**
- **Возможность отсрочки обработки запроса и информирования заявителя**
- **Сценарии работы с обращениями заявителей**
- **Автоматизированные регламенты работы операторов ЦТО**
- **Сбор и анализ статистики об услугах, о качестве работы ЦТО**



Оператор



Администратор



Редактор

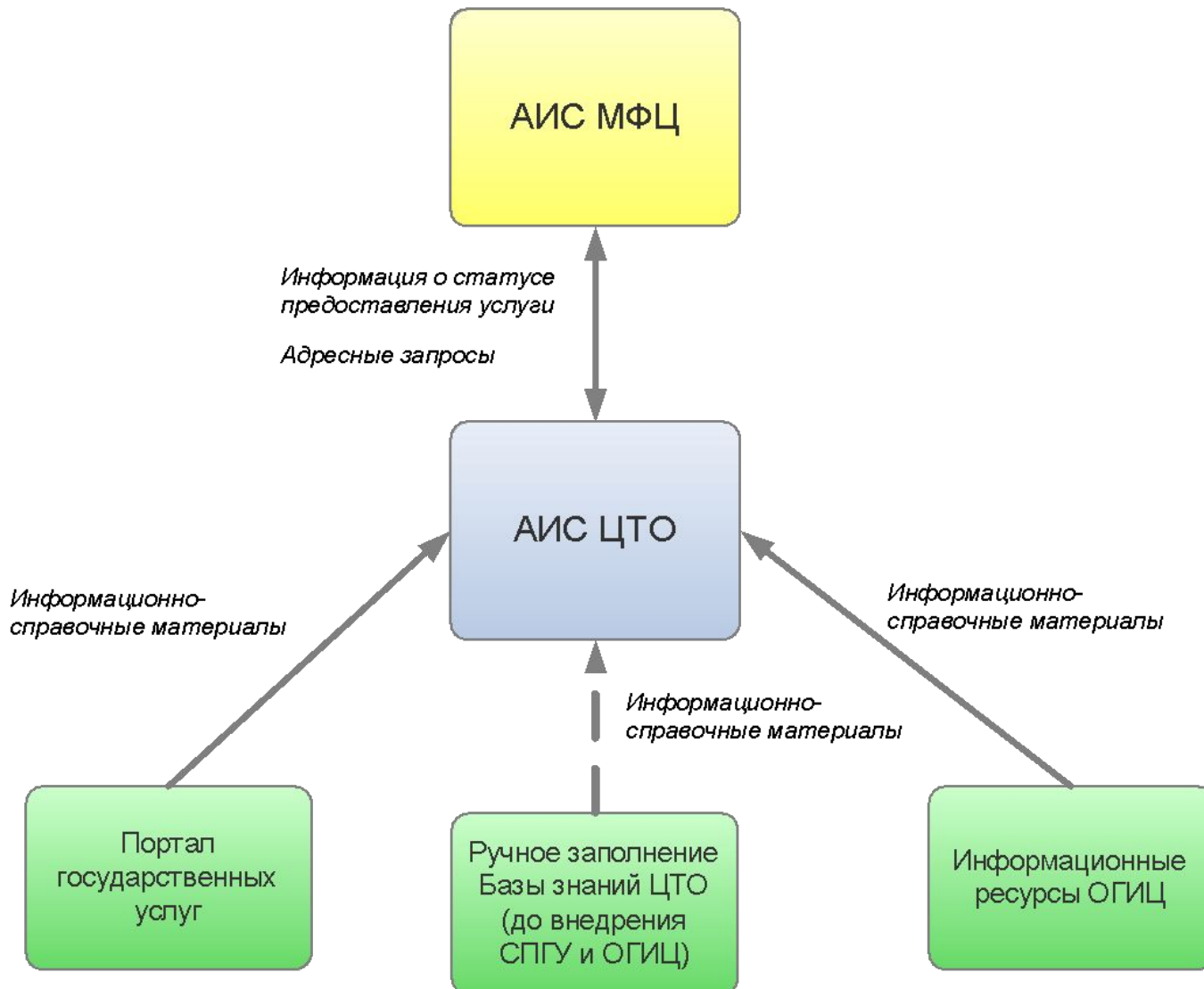


Технический специалист

## АИС ЦТО









# Развертывание пилотного проекта ЦТО



## ЦТО на базе МФЦ Елецкого района Липецкой области

### • Три услуги:

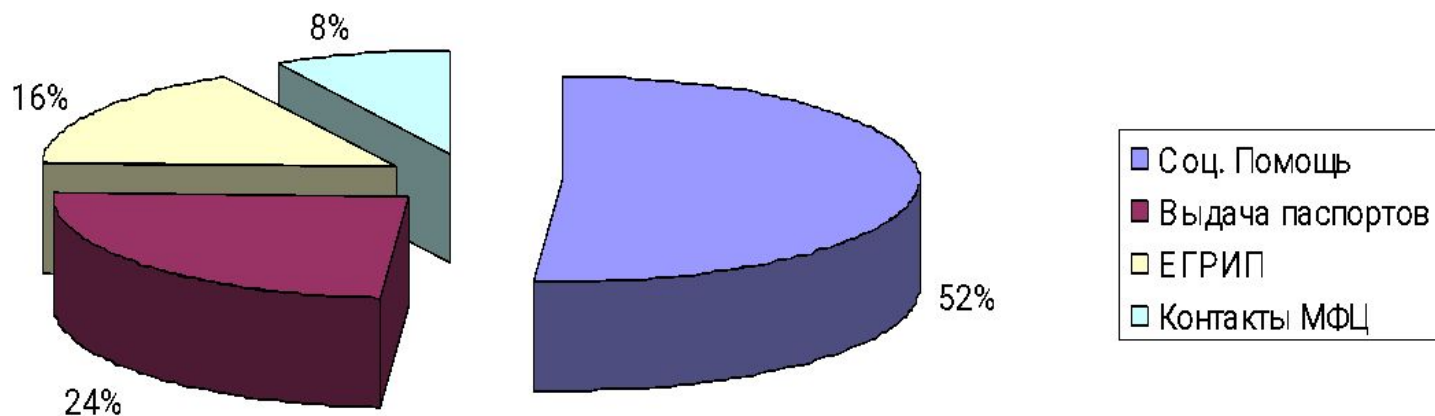
- ✓ «Выдача и замена паспорта гражданина Российской Федерации»
- ✓ «Выдача сведений из ЕГРИП и ЕГРЮЛ»
- ✓ «Предоставление адресной социальной помощи малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам»

### Что сделано:

- Выделен бесплатный для населения телефонный номер 8 800 333 60 60
- Создана группа операторов в количестве 10 человек
- Создан прототип автоматизированной информационной системы /АИС ЦТО/
- Проведена рекламная компания номера ЦТО

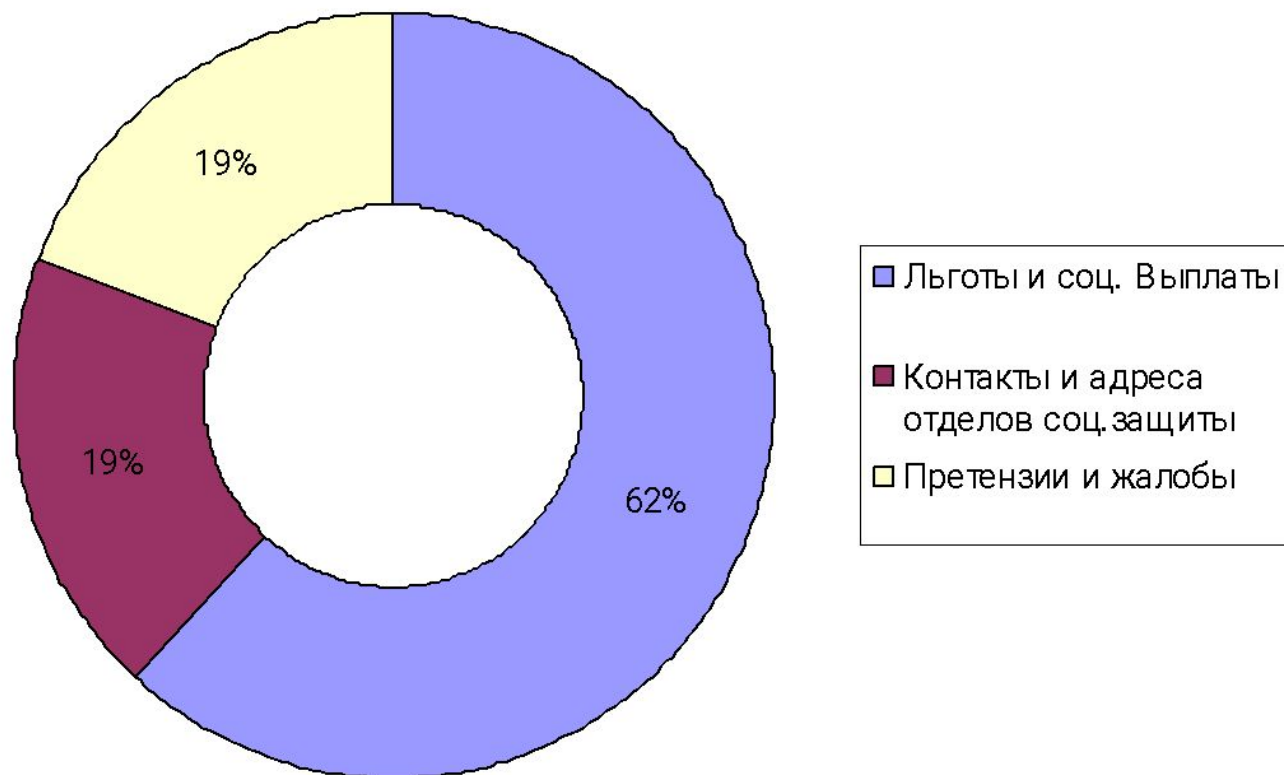


## Отчет по тематике обращений



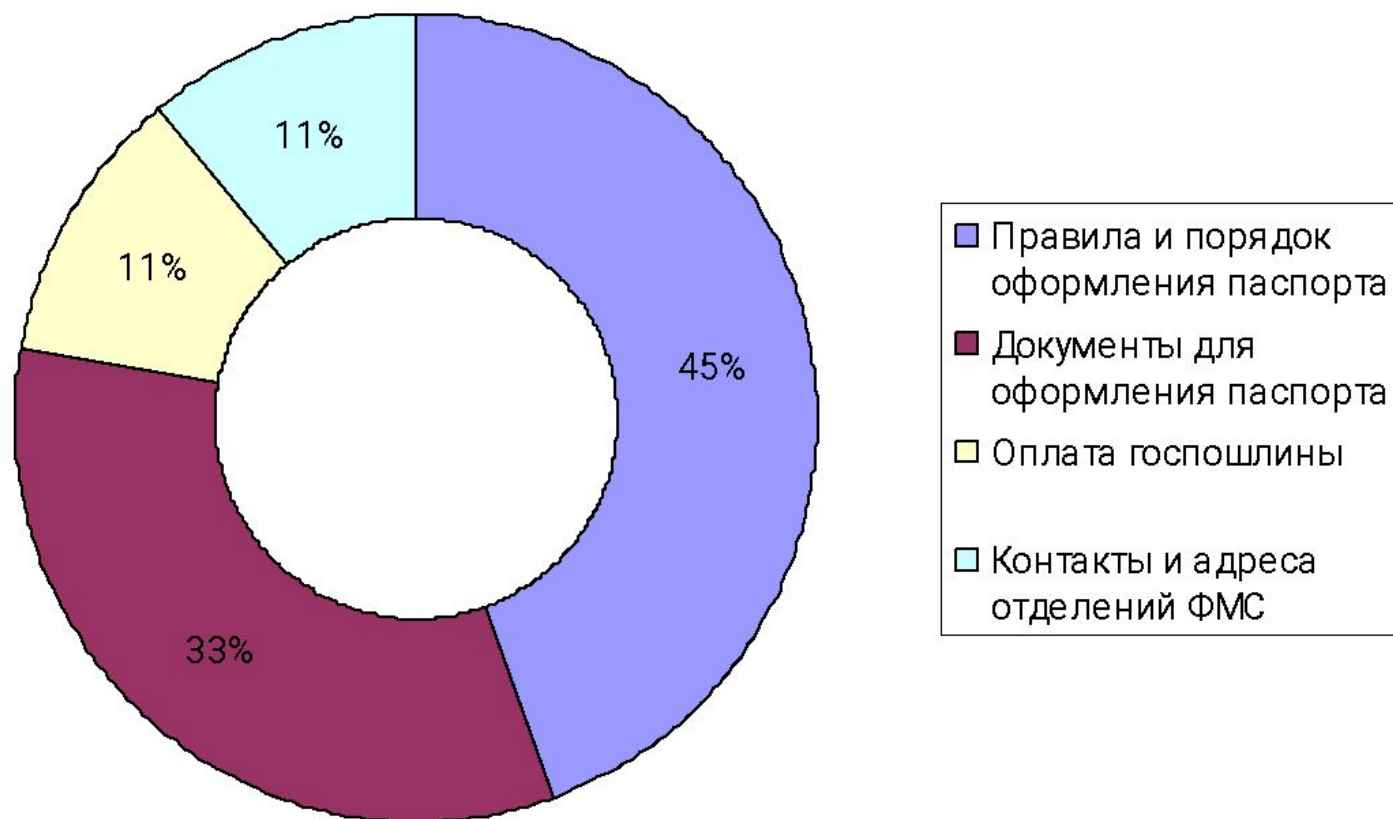


## Темы вопросов по "Социальной помощи населению"



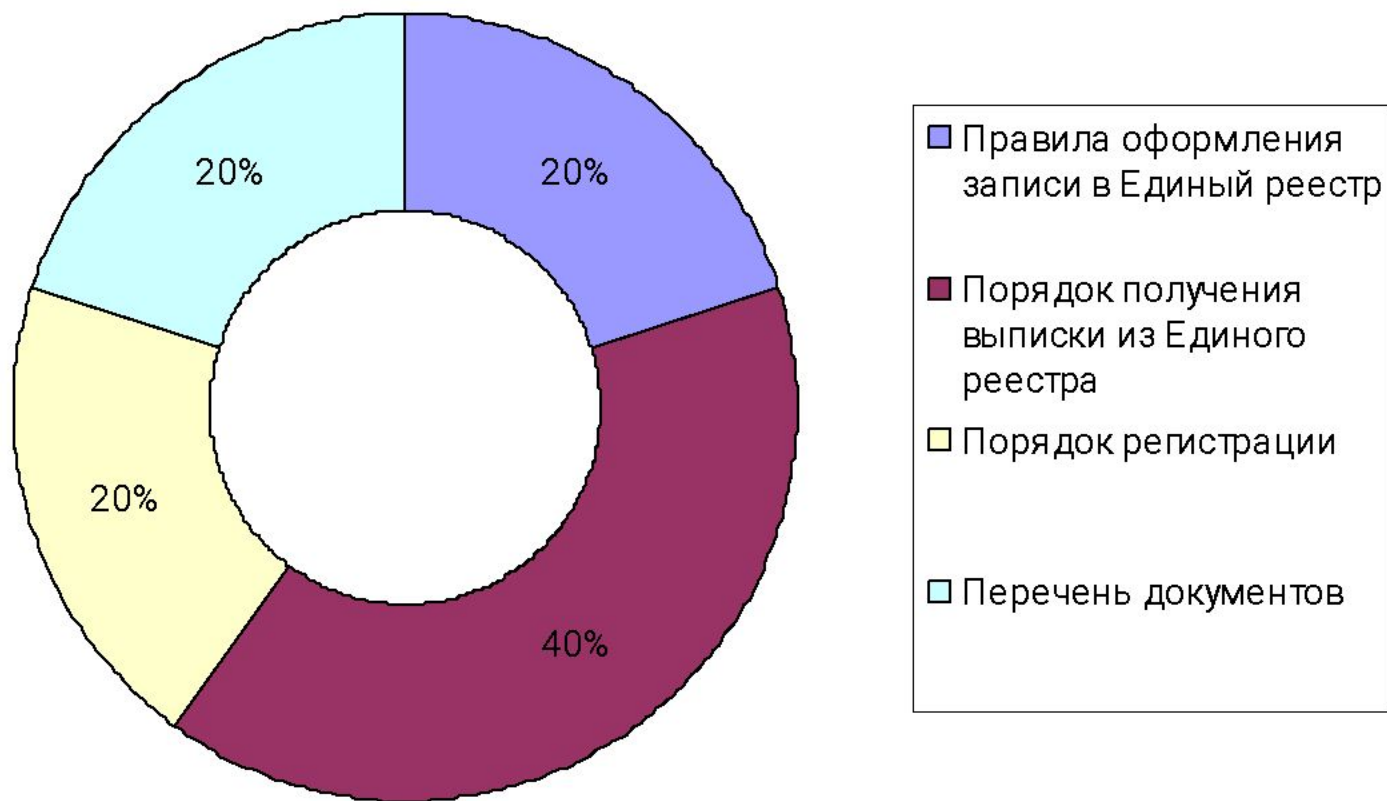


## Темы вопросов по "Выдаче паспортов гражданина РФ"





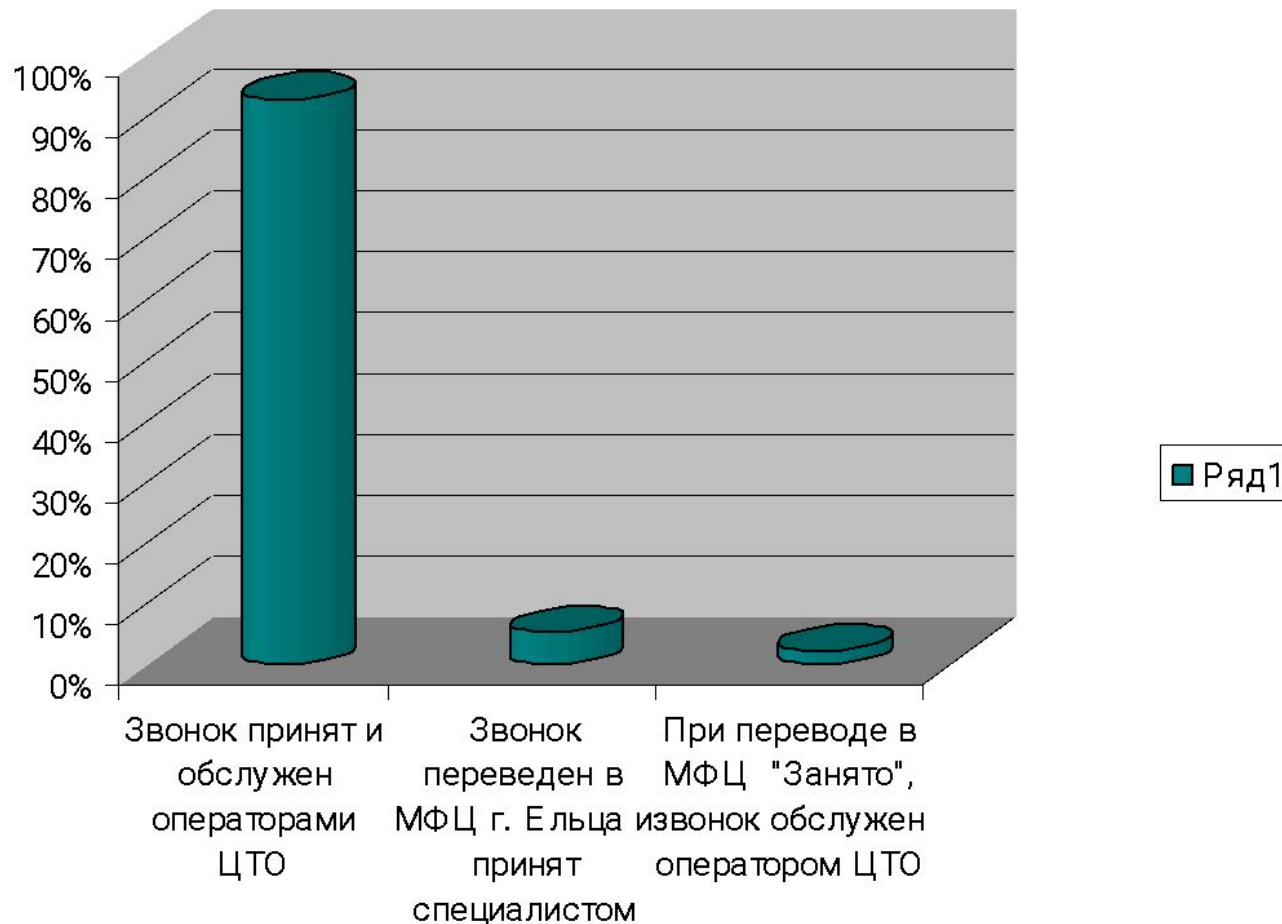
## Темы вопросов по "Выдаче сведений из ЕГРИП и ЕГРЮЛ"







## Статистика по обработке обращений граждан





**Разработка и уточнение нормативных правовых актов и организационно-методических документов**

**Разработка обучающих материалов для операторов**

**Разработка АИС ЦТО**

**Создание федерального и/или регионального центра телефонного обслуживания**

**Информационное наполнение АИС ЦТО**

**Обучение операторов ЦТО**

**Тиражирование опыта ЦТО на регионы**



**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ**



**СИНТЕРРА**

