

ПРОЕКТ

по приему обращений и предложений граждан на единую постоянно действующую горячую линию «Город 24» по социально-значимым вопросам и вопросам жизнеобеспечения

Вопросам качества жизни населения уделяется большое внимание со стороны Президента и Правительства Российской Федерации. Степень удовлетворенности населения качеством жизни рассматривается как показатель эффективности деятельности органов власти, о чем говорится в Указе Президента РФ от 28 апреля 2008г. № 607 «Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов» и в распоряжении правительства РФ от 11 сентября 2008г. № 1313-р.

В настоящее время работа с обращениями и предложениями граждан по социально-значимым вопросам приобретает особую значимость, что нашло отражение в Федеральном Законе РФ № 210 от 27.07.2010г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

В рамках реализации положений названных документов в настоящем проекте предлагается автоматизировать работу с обращениями и предложениями граждан в масштабах города Барнаула и в дальнейшем Алтайского края с использованием современных информационных и телекоммуникационных технологий.

Цель проекта: создать систему быстрого реагирования на устные обращения и предложения граждан по социально-значимым вопросам и вопросам жизнеобеспечения через единую постоянно действующую горячую линию «Город 24».

Оперативность работы с обращениями граждан обеспечивается за счет организации высокотехнологичных автоматизированных рабочих мест операторов-консультантов контакт-центра «Город 24».

Участники проекта: для реализации проекта требуется консолидация информации и взаимодействие со стороны структурных подразделений городских и краевых органов власти, государственных и муниципальных учреждений, предприятий всех видов собственности, вовлеченных в сферу решения социально-значимых вопросов.

Этапы реализации проекта:

1. Определение круга Участников проекта.
2. Консолидация информации Участников, необходимой для решения социально-значимых проблем в виде классификатора проблем, навигаторов служб и справочников информационного характера.
3. Стандартизация процесса работы с обращениями граждан и разработка программного обеспечения для каждого Участника проекта.
4. Создание и внедрение программного комплекса, который станет единой информационной средой деятельности для Участников проекта.

Полагаем, что создание единой точки приема обращений граждан позволит контролировать и координировать все потоки информации по социально-значимым проблемам, послужит базой при построении обратной связи различных ведомств, организаций и предприятий с жителями, а также станет инструментом контроля качества жизни населения города Барнаула и Алтайского края.

Наличие подробного классификатора проблем, вспомогательных справочников и большого числа разнообразных форм отчетов позволят максимально точно обозначить проблему, конкретизировать условия ее решения, назначить ответственных исполнителей и установить реальные сроки выполнения работ.

Описание проекта:

Деятельность Контакт-центра организуется по трем направлениям:

1. Входящие звонки - прием обращений граждан на единый номер, фиксирование и перенаправление устных обращений.
2. Исходящие звонки — информирование обратившихся о результатах обращения.
3. Предоставление статистических данных по обращениям граждан. Проведение маркетинговых и социологических исследований (телефонные опросы).

Результаты:

1. Оперативность принятия решений по обращениям и предложениям граждан (в течение 15-20 дней вместо 30 дней, как при письменных обращениях) благодаря применению высокотехнологичных методов работы;
2. Повышение уровня информированности населения о жизнеобеспечении;
3. Повышение вовлеченности жителей города и края в решение социально-значимых проблем;
4. Повышения удовлетворенности граждан качеством жизни;
5. Популяризация деятельности городских и краевых органов власти, жизнеобеспечивающих организаций и предприятий

Задачи:

1. Организовать систему приема и перенаправления обращений и предложений граждан по социально-значимым проблемам;
2. Содействовать оперативному взаимодействию Участников проекта - структурных подразделений городских и краевых органов власти, государственных и муниципальных учреждений, предприятий всех видов собственности, вовлеченных в сферу решения социально-значимых вопросов;
3. Осуществлять оперативное предоставление типовых консультаций информационного характера по социально-значимым вопросам граждан;
4. Предоставлять статистические данные по обращениям и предложениям граждан в социальных сферах жизни граждан соответствующим службам;
5. Проводить телефонные опросы жителей по запросам заинтересованных организаций.

Основные функции

1. Прием и перенаправление обращений и предложений граждан в соответствии с согласованным с участниками проекта Регламентом работы с обращениями и предложениями граждан;
2. Предоставление справочно-консультативной информации жителям города и края;
3. Информирование обратившихся граждан в единую постоянно действующую горячую линию «Город 24» о результатах рассмотрения их обращений и предложений;
4. Предоставление статистических данных по обращениям и предложениям граждан с целью выявления системных проблем в социально значимых сферах;
5. Проведение опросов по удовлетворенности качеством жизни населения, различными сферами жизни (качество услуг, здравоохранения и т. д.).

Предлагаемый порядок работы с устными обращениями и предложениями граждан

1. Обращения граждан поступают на единую горячую линию «Город 24» по многоканальному телефону на единый номер, работающий постоянно в режиме Call—центра. Консультант горячей линии «Город 24» непосредственно осуществляет работу по приему входящих звонков, фиксированию и перенаправлению устных обращений и предложений граждан.
2. Консультант горячей линии «Город 24» информирует граждан по вопросам, носящим справочный или информационный характер, в соответствии с утвержденными Участниками проекта стандартами ответов. Это могут быть типовые вопросы по социальным программам и проектам, реализуемым в г.Барнауле и Алтайском крае.
3. В случае получения вопроса, не относящегося к типовым, консультант горячей линии «Город 24» фиксирует обращения граждан в электронной карточке обращения в соответствии с Законом № 210 и направляет ее ответственным лицам Участников проекта.
4. По результатам работы с обращением в электронную карточку обращения вносится итоговая информация, направляется в Call-центр. Консультант горячей линии «Город 24» информирует обратившихся граждан о результате обращения.
5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию организаций, участвующих в работе с обращениями, консультант горячей линии «Город 24» дает информацию, куда и в каком порядке следует обратиться по интересующему вопросу.
6. Участники проекта осуществляют обмен информацией с соблюдением требований действующего законодательства РФ, регламентирующего отношения, связанные с обработкой персональных данных.

Предлагаемый режим работы Единой горячей линии «Город 24» на первом этапе - 12-часовой рабочий день с 8.00 до 20.00 ежедневно, без обеда и выходных. В дальнейшем, по мере развития востребованности настоящего проекта, возможна организация круглосуточной работы.

Техническая сторона

Описание: При звонке автоматически определяется номер и открывается электронная карточка обратившегося, в которой консультант, уточнив адрес и ФИО позвонившего, фиксирует проблему (используется классификатор, разработанный при содействии всех Участников проекта). При этом карточка может иметь:

1. Различные параметры оповещения (например, «ЖКХ» - планово-предупредительные ремонты и аварийные работы; «Здравоохранение» - профилактические мероприятия, обеспечение медикаментами; ресурсные организации - изменение тарифов и т. п.), что позволяет сразу информировать о вероятной причине сбоя в работе служб и времени их устранения (ЖКХ) и т. д.;
2. Функцию регламента, позволяющую своевременно проконтролировать сроки приема заявок исполнителем и длительность их выполнения;
3. Опцию «Статус заявки», которая отображает сведения о стадии реализации с указанием службы-исполнителя работ, что позволяет информировать обратившихся граждан о результатах обращения.

Все без исключения обращения фиксируются в базе данных, и консультант может видеть полную историю обращений гражданина в случае его повторных звонков.

Возможности

Многоканальность

- ▲ Принятие одновременно нескольких звонков - до 30 звонков с возможностью расширения.

Определение номера

- ▲ Программой предусматривается интеграция с программно-аппаратным комплексом "Cisco", определяющим номера входящих звонков и осуществляющим запись телефонных разговоров. При поступлении звонка оператору автоматически выводится вся имеющаяся в базе данных ПО информация о звонящем.

Запись и прослушивание разговоров

- ▲ Записанные телефонные разговоры автоматически закрепляются за соответствующими заявками.

Ведение журналов

- ▲ Система предусматривает ведение журналов обращений отдельно по каждому участку различных служб. Предусматривается возможность обмена данными между организациями по обращениям и выполненным работам.

Обработка информации по заявкам

- ▲ Содержание всех необходимых инструментов ввода и редактирования информации по обращениям позволяет контролировать степень выполнения принятых заявок: автоматический вывод данных по заявителю (адресные данные, ранее поступившие заявки и степень их выполнения), автоматическое указание ответственных за выполнение заявки организаций и

лиц на основе характера обращения.

Создание выборки из журнала обращений

- ▲ Программа позволяет легко сделать выборку из журнала обращений на основе указанных параметров: отобразить обращения за определенных временной интервал, платные, аварийные, незакрытые и др. заявки.

Поиск по параметрам

- ▲ Программа обладает набором инструментов для осуществления поиска обращений на основе указанных параметров, таких как: № заявки, адрес заявителя и др.

Отчетная документация

- ▲ Программа содержит удобный инструмент получения необходимой отчетной документации на основе выборки из журнала заявок. Закладывается возможность менять формат отчета в зависимости от ответственного за отчет лица.
- ▲ Предоставляется статистика по количеству звонков (почасовая, посуточная, за месяц), по профилю звонков, количеству вопросов (с детализацией по теме вопроса).

Коммуникация пользователей системы

- ▲ Предусматривается возможность передачи важных сообщений всем службам, подключенным к программе.

Реализация проектов в городах России

Практика реализации подобных проектов в Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Красноярске, Иркутске, Ижевске и некоторых других городах показала, что важными результатами стали: появление нового демократичного и удобного канала связи с жителями, более оперативное решение социально-значимых проблем, повышение доступности и оперативности направления обращений, отсутствие лишней бумажной волокиты.

Люди получили дополнительную возможность высказаться и быть услышанными, и, как следствие, повысилось их доверие к власти.

Накопленная информация позволила получить более объективные цифры развития и динамики изменений разных отраслей жизнеобеспечения городов. Подробные статистические данные открыли дополнительные возможности для обоснованного и точного распределения денежных вложений в отрасли. Но самое важное, достигнут положительный социальный резонанс, служба реально помогает людям.

Инициатор настоящего проекта:

Общество с ограниченной ответственностью "Институт кадровых технологий".

ООО "Институт кадровых технологий" объединяет специалистов, имеющих опыт реализации социально-значимых общественных проектов, создания справочно-информационных служб, интернет-проектов, оптимизации и внедрения современных кадровых технологий, создания программного обеспечения для автоматизации бизнес-процессов и систем поддержки принятия решений, опыт

проведения тренингов профессиональных навыков, научных, социологических и маркетинговых исследований с 1995 года.

Технические возможности нашего call-центра обладают следующими преимуществами:

- ▲ Собственные разработки программного обеспечения на базе платформы Cisco. Это значительно снижает стоимость предоставляемых услуг по сравнению с использованием предлагаемого на рынке лицензионного ПО.
- ▲ Простота интеграции с практически любым программным приложением Участников проекта.
- ▲ Формирование отчетов по заявкам Участников проекта.

Реализованный проект

Предлагаемый нами проект уже начал свою работу с февраля 2013 года по приему показаний электросчетчиков и обращений граждан в ОАО «Горэлектросеть» г. Барнаула на базе контакт-центра ООО «Институт кадровых технологий»..

IT-специалистами ООО «Института кадровых технологий» был создан программный комплекс, который стал единой информационной средой деятельности двух независимых участников проекта. Основными требованиями к функциональности разработки были масштабируемость, простота пользовательского интерфейса и легкость администрирования.

Задача решалась поэтапно, одновременно с организационными мероприятиями, что дало возможность оперативно отладить настройки и внести коррективы в функциональность комплекса.



Для реализации проекта оборудованы 7 рабочих мест консультантов контакт-центра. Сотрудники обучены и прошли стажировку на рабочем месте. В настоящее время мощности созданных рабочих мест используются на 25% , есть технические возможности для создания дополнительных рабочих мест.

Считаем, что самое главное для работы консультанта на этом проекте - это терпение. Часто люди звонят раздраженные и с негативом, у них есть проблемы, они выплескивают свое негодование на консультанта. Задача консультанта - выслушать, успокоить человека, настроить на конструктивный разговор, максимально полно получить от него информацию. Поэтому в нашем контакт-центре на Горячей Линии «Горэлектросеть» работают высококвалифицированные консультанты, имеющие специальное образование и тренинговую подготовку ведения переговоров с трудными клиентами.

Наши контакты:

ООО «Институт Кадровых Технологий»

656099 г.Барнаул, пр.Ленина, 54-в

Тел.66-66-59; 66-66-95; 69-40-50

E-mail: ikt_gorod24@mail.ru

Директор: Сорокина Евгения Николаевна

Руководитель проекта «Город 24»: Ганева Виктория Сергеевна