

## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №10204

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШИЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Правительство для граждан
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Астана
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	500
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://gov4c.kz/">https://gov4c.kz/</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Единый контакт-центр 1414
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

### ЭССЕ НОМИНАНТА

#### Описание, цели и достижения (не более 3600 знаков с пробелами)

Контакт-центр Правительство для граждан специализируется на консультировании юридических и физических лиц по вопросам получения государственных услуг.

С целью повышения уровня жизни казахстанцев создан портал «[Электронное Правительство](#)». Для предоставления оперативной помощи при работе на портале физическим и юридическим лицам организован 29 ноября 2011 года колл-центр при АО «Национальные информационные технологии».

С 01 апреля 2021 года Контакт-центр перешел в ведение НАО Правительство для граждан.

Контакт-центр называется Единый контакт-центр.

Единый контакт-центр предоставляет услуги физическим и юридическим лицам круглосуточно, без перерывов, выходных и праздничных дней.

В структурных подразделениях,, расположенных в г.Астана, г.Кызылорда, г.Костанай, г.Кокшетау, г.Петропавловск, г.Тараз, г.Шымкент, работает более 500 сотрудников.

График работы до 21:00 часов.

С 21:00 до 09:00 услуги клиентам предоставляются консультациями автоматизированными средствами (голосовой робот и чат-бот).

Обращения граждан поступают на телефонный номер 1414. Клиенты могут связаться с операторами Единого контакт-центра, позвонив со стационарных телефонов и всех оператора связи Республики Казахстан. Звонки для клиентов бесплатные.

Номер 1414 включен постановлением Правительства Казахстана в перечень экстренной медицинской, правоохранительной, пожарной, аварийной и других служб, соединение с которыми для пользователей услугами связи является бесплатным.

Для граждан, находящихся за рубежом, предусмотрен номер +7 7172 906 984, звонки они осуществлять бесплатно через интернет, с сотовых операторов связи согласно действующих тарифов операторов связи.

Граждане могут обратиться в Единый контакт-центр посредством интернет-ресурсов, социальных сетей, Telegram-бота, электронной почты и сайта Правительства для граждан.

Единый контакт-центр оказывает консультации по 750 государственным услугам,

Операторы предоставляют информацию о порядке и правилах получения государственных услуг, сроках и месте предоставления государственных услуг, перечнях документов, необходимых для получения государственных услуг, размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных услуг, порядке их уплаты, порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц центральных и местных исполнительных государственных органов.

Единый контакт-центр может оказать техническую поддержку при проблемах возникающих при работе сервисов портала «электронного правительства», «Е-лицензирование».

В 20 областях Казахстана действуют филиалы Правительства для граждан, непосредственно оказывающие государственные услуги.

Единый контакт-центр представляет гражданам информацию об адресах размещения данных филиалов, их отделений, графиков работ. Операторы принимают обращения на некачественное обслуживание в Центрах обслуживания населения, на деятельность отделений, действия или бездействие должностных лиц Центров обслуживания населения.

## **Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)**

Контакт-центр принимает заявки на обслуживание, предоставление государственных услуг на дому с выездом по месту жительства к лицам, имеющим нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма ограничивающими жизнедеятельность, инвалидам 1, 2 группы, детям инвалидам, участникам ВОВ и лицам, приравненным к ним.

Операторы принимают заявки также по следственно-арестованным лицам, отбывающим наказание в местах лишения свободы для получения ими отдельных государственных услуг.

Контакт-центр принимает участие в решении стратегических задач государства, консультирует также и по другим вопросам, не являющимся государственными услугами, при этом сопутствующими при получении государственных услуг.

На базе контакт-центра действовала прямая линия для предоставления гражданам информации о пострадавших и пропавших без вести в результате действий преступных группировок.

Операторы предоставляли в рамках консультационной линия для предоставления гражданам информации по вопросам получения государственных услуг нерезидентами, по различным ситуациям, возникающим у нерезидента при нахождении в Республике Казахстан.

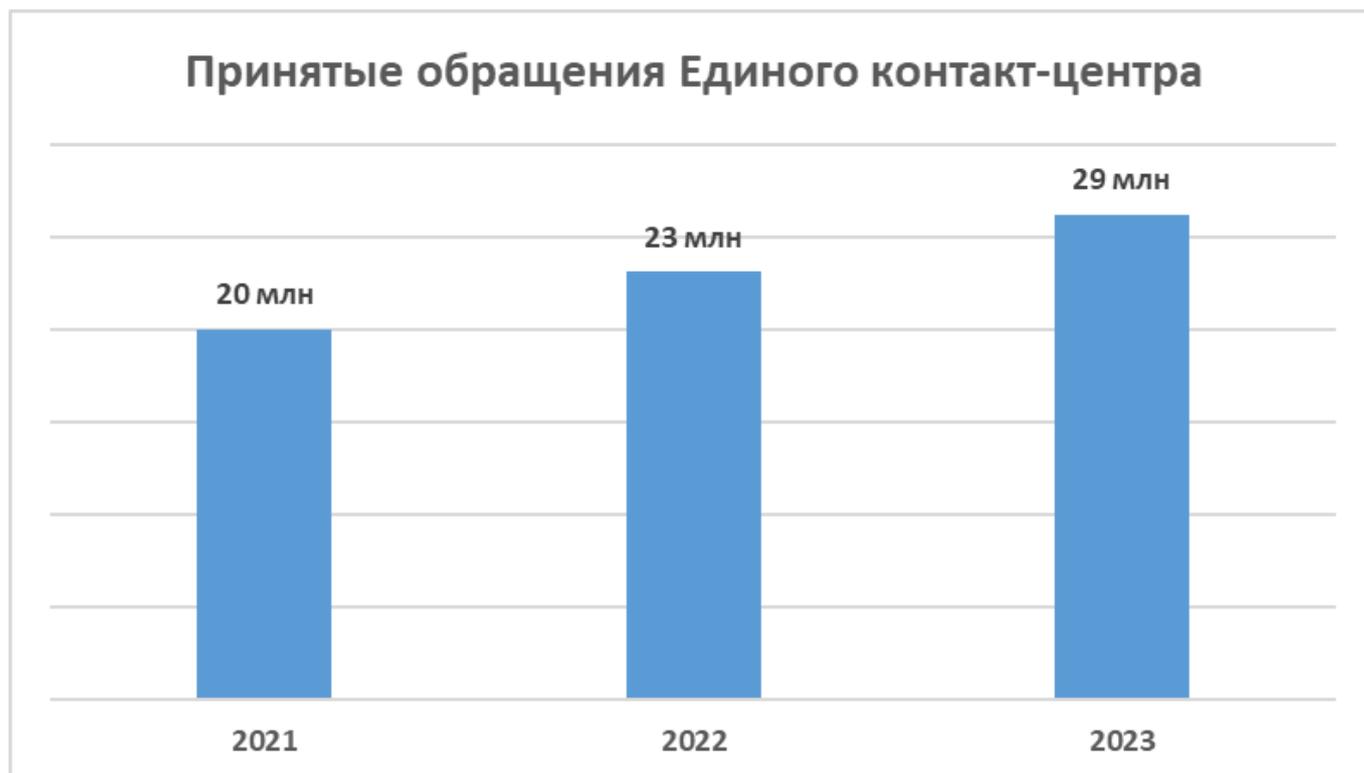
Граждане могли получить ответы по вопросам банкротства физических лиц, выборам депутатов в Парламент, легализации в Республике Казахстан автомобилей, вопросам социального страхования и медицинской помощи и т.д.

Для удобства граждан, которым не придется запоминать множество других номеров, позвонив на номер 1414 гражданин может получить консультации и по вопросам других контакт-центров, в частности по вопросам Министерства финансов Республики Казахстан (по работе мобильных приложений, используемых в таможне и налоговых органах, по акцизным товарам, арест счетов за налоговые задолженности, заполнение форм налоговой отчетности, всеобщее декларирование), вопросам социального медицинского страхования и медицинской помощи, вопросы трудовых отношений (занятости населения, прием заявок на онлайн-психологическую консультацию лиц, воспитывающих детей-инвалидов, пенсионного обеспечения), правового характера, по portalу социальных услуг (консультация и сопровождение по техническим проблемам при получении услуг и товаров лицами с инвалидностью).

## Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Ежедневно контакт-центр принимает в среднем до 50 тыс. обращений от граждан. Ежегодно происходит рост обращений. Анализ состава обращений показывает, что большую часть обращений составляют обращения, связанные с получением государственных услуг через портал «электронного правительства».

В перечень государственных услуг включены 750 государственных услуг, вместе с подвидами их количество составляет 1353. Автоматизированы 97% госуслуг или 728 госуслуг. Такая оптимизация облегчила жизнь гражданам, снизила нагрузку на центры обслуживания населения и сократила бумажный документооборот.

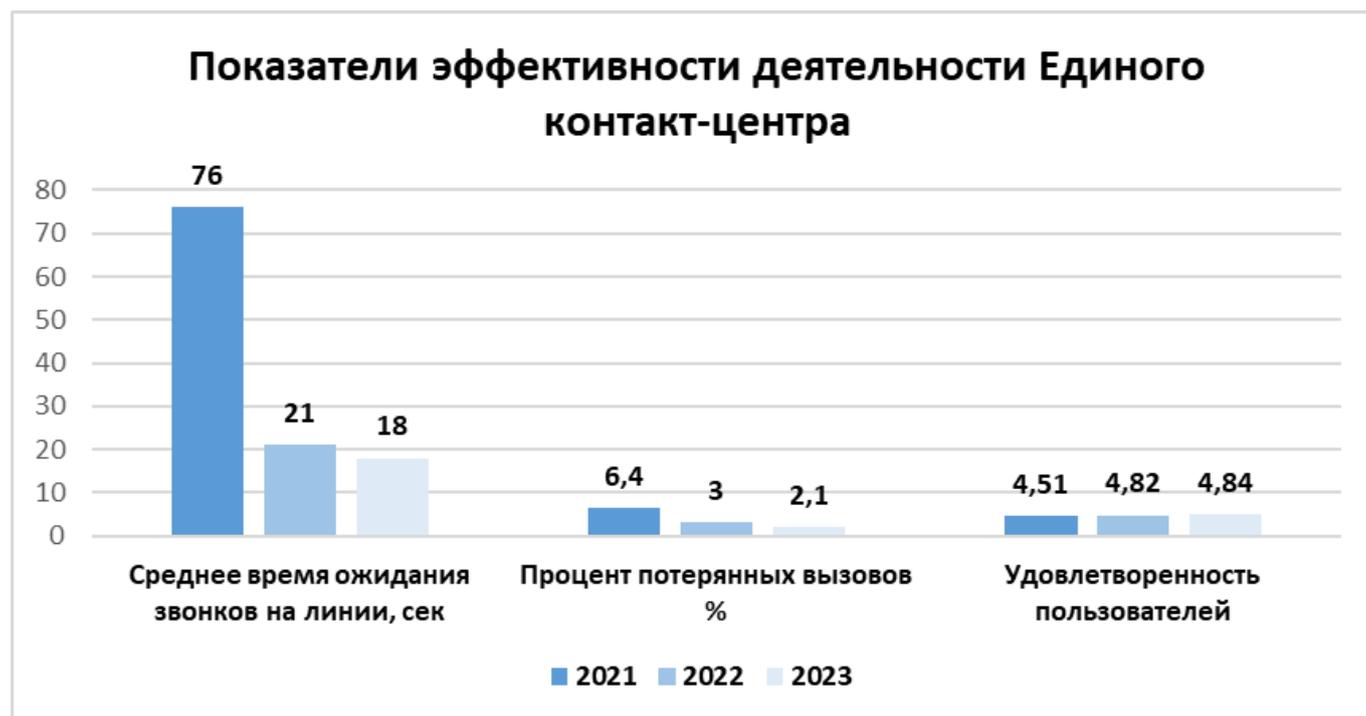


С начала деятельности контакт-центра, то есть за 9 месяцев 2021 года принято 20 млн. обращений, в 2022 году 23 млн., за 10 месяцев 2023 года 26 млн. обращений.

Плановые показатели эффективности деятельности контакт-центра составляют:

- среднее время ожидания звонков на линии составляет 30 секунд,
- процент потерянных вызовов после меню и 30 секундного ожидания – 5%,
- удовлетворенность пользователей, то есть средняя оценка от пользователя на текущую дату составляет 4,75 балла (по пятибалльной шкале).

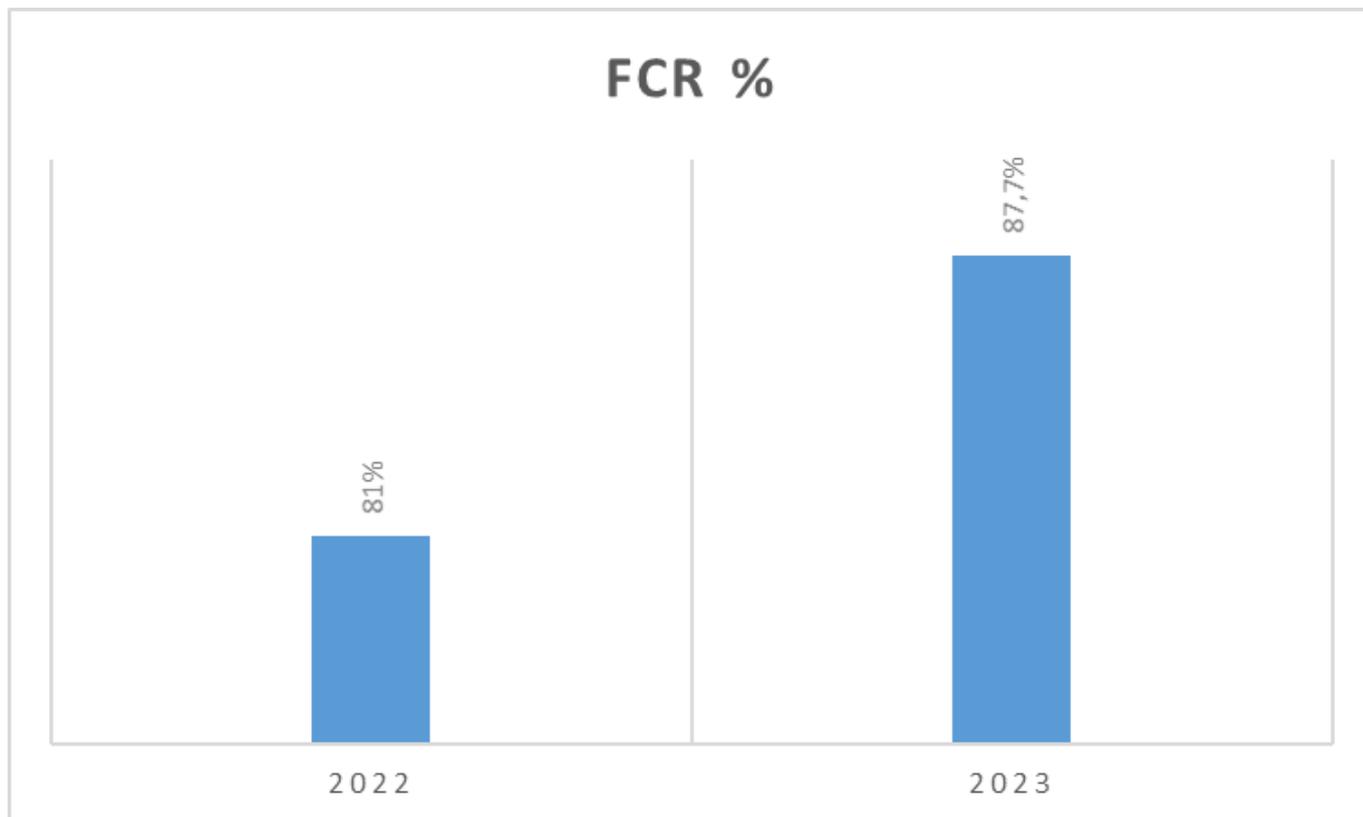
На текущую дату в результате проводимых мероприятий уровень дозвона в контакт-центр достигнут на уровне 97,9%, при этом среднее время ожидания ответа составляет 18 секунд и средняя оценка, полученная от пользователя - 4,84 балла.



Деятельность контакт-центра оценивается при помощи использования следующих показателей эффективности.

Первый показатель: обеспечение показателя удовлетворенности клиентов (уровни лояльности), % довольных клиентов не менее 85% (CSI - Customer Satisfaction Index), % недовольных клиентов не более 10% (CDI - Customer Dissatisfaction Index). В 3 квартале 2023 года % довольных клиентов составил 94,6%, % недовольных клиентов - 4,4%

Второй показатель: обеспечение увеличения доли решенных вопросов с первого обращения услугополучателя до 85% (показатель FCR - First Call Resolution). First Contact Resolution (FCR) показывает количество звонков, где проблему клиента удалось решить сразу, без перевода другому специалисту, повторного или обратного звонков. Когда клиента много раз перенаправляют к разным специалистам, а проблему решить не удается, его лояльность может быстро сойти на нет. Фактически на текущую дату достигнут %FCR 87,7%.



### **Клиентский опыт (CX) (не более 3600 знаков с пробелами)**

Использование актуальной Базы знаний является ключевым фактором успешной работы контакт-центра.

Объединение рабочих мест операторов с базой данных, базой знаний позволяет учитывать историю обращений и обслуживания вызовов, быстро находить ответы на вопросы, вносить информацию о запросах в корпоративные общие базы для дальнейшего использования.

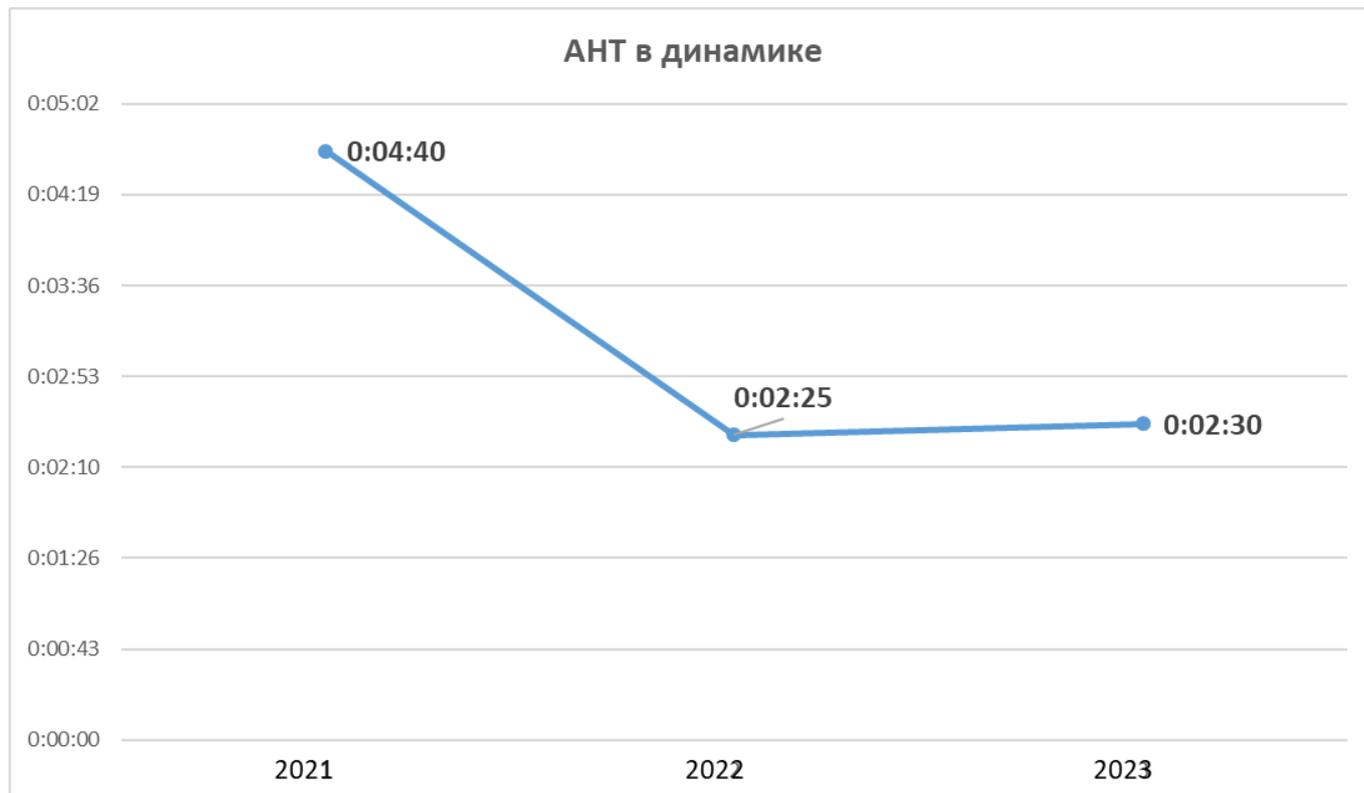
С этой целью контакт-центр определен ответственным за создание Базы знаний Госкопорации, так как возникла необходимость обеспечения удобного доступа к общим корпоративным знаниям для операторов контакт-центра и работников филиалов, занятых на обслуживание, предоставлении государственных услуг в операционных залах компании. Количество сотрудников контакт-центра составляет более 500 человек, общее количество сотрудников компании более 18 тыс.

Задачей сотрудников подразделения является контентное сопровождение Базы знаний (актуализация, приведение в единый формат, удобный текст, наличие дополнительных материалов (презентаций и документов).

Кроме того в их функции входит повышение квалификации сотрудников филиалов по областям и городам и организация взаимодействия с источниками информации для Базы знаний, государственными органами организациями, сопровождающим портал «электронного правительства», банками второго уровня (по мобильным приложениям и т.п.), структурными подразделениями компании.

Данные меры позволили синхронизировать и унифицировать работу сотрудников контакт-центра и работников филиалов, занятых на обслуживание, предоставлении государственных услуг. Сотрудникам стало проще искать, осваивать информацию и решить при первом обращении или звонке.

Сократилась длительность контакта и звонков, среднее время разговора с клиентом снизилось соответственно на 15%. Время обучения новых сотрудников уменьшилось. Имеется обратная связь, пользователи оценивают существующий материал и отправляют отзывы сотруднику, контент-менеджеру.



## Опыт сотрудников (ЕХ) (не более 3600 знаков с пробелами)

За 2 года разработана и налажена система обучения, позволяющая работая осваивать новую специальность, которая в дальнейшем позволит успешно строить карьеру, опираясь как на теоретические, так и на практические знания.

В целях повышения квалификации сотрудников на систематической основе проводятся обучения. На плановой основе еженедельно, по четвергам, проводятся общие для всех отделов онлайн обучения по закрепленным госуслугам, согласно отдельного графика. Для обучения привлекаются сотрудники государственных органов.

В целях распределения равномерной нагрузки на линию 1414 утвержден для каждого отдела почасовой график для проведения обучений/индивидуальной работы с операторами. В данное время работа проводится также с операторами, на действия которых поступили жалобы.

Работа в контакт-центр – хороший старт карьеры, поэтому нашими сотрудниками являются, в основном, выпускники вузов, студенты средних и старших курсов. Для кого-то эта работа становится впоследствии основной. Однако работа у нас интересна не только им — у нас работает много взрослых и состоявшихся людей.

Навыки корректного ведения телефонных переговоров в первую неделю обучения, адаптации получают операторы, приходящие к нам на работу. Обучение состоит из теоретической части и практических занятий — деловых игр, которые помогают закрепить базовые навыки телефонного общения, научиться работать в стандартных ситуациях и реагировать на типичные нестандартные ситуации.

Обслуживая пользователей на входящих линиях, наши сотрудники учатся ориентироваться в больших массивах информации и разбираться в достаточно сложных информационно-справочных системах.

Операторы, поддерживающие государственные услуги 28 государственных органов, через несколько месяцев работы начинают очень хорошо разбираться в услугах, иногда лучше сотрудников государственных органов. Специальное обучение завершается квалификационным экзаменом, тестированием. Только после успешной сдачи экзамена начинается работа на линии.

Профессиональные сотрудники, психологи проводят обучение, тренинги по профессиональному и личностному росту на темы профессионального телефонного разговора, управление конфликтом, управление эмоциональным состоянием, управление голосом, умение убеждать, уверенное общение, умение работать в команде, тренинги лидерства и командообразования.

Проводятся обучения не в форме лекции, когда сотрудник диктует материал, а участники его записывают, они проходят в сочетании минимальных лекций с большим количеством интересных практических заданий. Поэтому операторы не только получают новую информацию, необходимую как в работе, так и в жизни, но и пробуют применить ее на практике, да и просто приятно провести время в обществе коллег.

## **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**

Для снижения времени ожидания клиентом ответа внедрена на линии 1414 система автоматизации голосового робота с 50 статистическими и 5 динамическими сервисами самообслуживания.

Робот консультирует по 50 наиболее популярным вопросам на 2 языках, на русском и казахском. Он может подсказать ответы на такие вопросы, как получение паспорта, удостоверения личности, ЭЦП, пособия по рождению ребенка, пенсионных выплат и др.

Робот контакт-центра может самостоятельно оказать такие востребованные сервисы, как бронирование очереди в ЦОН, проверка готовности документов, выдача справок психо- и наркодиспансера.

Для получения справки робот предложит ввести ИИН (индивидуальный идентификационный номер), подтверждающий код из сообщения, а ссылку на справку отправит с помощью СМС от номера 1414.

Кроме того, робот может направить посредством СМС перечень необходимых документов для получения той или иной услуги.

## **Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)**

Контакт-центр в полной степени соответствует всем требованиям, предусмотренными национальным стандартом обслуживания контакт-центрами СТ РК ISO 18295-1-2020 и нормативными правовыми актами государства в части организации работы контакт-центров административных органов Республики Казахстан.

За это время мы вырвались в лидеры своей области во многом благодаря безупречной работе, которая складывается из работы каждого нашего сотрудника.

Принципиальное значение для удобства получения государственных услуг гражданами является использование и мобильных технологий. Для этого было запущено новое мобильное приложение – [eGov mobile](#), активно используются [боты в мессенджере Telegram](#) и в популярных социальных

сетях.

Посредством мобильного приложения «ЦОН» предоставляются консультации и предоставляются услуги через формат видеосвязи.

## **Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**

В целях усиления заинтересованности работников в повышении эффективности производства, качества выполняемых работ (прием обращений и проведение консультаций по государственным услугам) внедрена сдельно-премиальная оплата труда операторов, при расчете учитываются как количественные показатели, так и качественные.

Сдельно-премиальная оплата труда предусматривает следующую методику расчета, гарантированная заработная плата за выполнение среднедневного показателя звонков на одного оператора, доплата за перевыполнение норматива за каждый звонок в случае выполнения следующих требований: выработка нормы по часам, средняя оценка работы оператора клиентом и среднее время звонка.

В контакт-центре работать удобно, комфортно и интересно.

Наши площадки расположены в местах с хорошей транспортной доступностью, в непосредственной близости от остановок общественного транспорта.

Наши рабочие залы просторны, хорошо оборудованы и имеют всё необходимое не только для работы, но и для отдыха, который необходим в течение рабочего дня.

В коллективе работают люди разного возраста, но коллектив молодой не столько по среднему возрасту работающих, сколько по духу.

Приветствуется инициатива наших сотрудников, высказать свои пожелания и предложения может каждый.

Регулярно проводятся конкурсы для сотрудников - конкурс детского рисунка, спортивные соревнования и т.п.

## **ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:**

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Елекешова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Айман
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ