09/06/2021
Пресс-релиз

В Алтайском крае продолжается работа по внедрению новой информсистемы

В ОПФР по Алтайскому краю, в рамках пилотного проекта, организована работа по опытной эксплуатации новой информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (ИС ЕКЦ)

Работа над созданием центра ведется на федеральном уровне совместно с Минтрудом. За техническую часть при запуске системы отвечает Пенсионный фонд. Это будет единый контакт-центр с возможностью круглосуточного консультирования по вопросам предоставления мер социальной поддержки. Достаточно будет позвонить по телефону или отправить запрос в чат.

- Позади стадия проведения повторных предварительных комплексных испытаний согласно основным сценариям проверки бизнес-процессов новой информационной системы, - говорит координатор организации работ по опытной эксплуатации ИС ЕКЦ, заместитель управляющего ОПФР по Алтайскому краю Наталия Мочалова. - Сейчас мы находимся на стадии консультирования населения в тестовом режиме. В ближайшей перспективе новая информационная система заработает по всей стране.

В краевом пенсионном ведомстве для организации работы по опытной эксплуатации информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» создана рабочая группа под руководством Н.А. Образцова, начальника отдела дистанционного обслуживания клиентов, на базе которого и проходят мероприятия в рамках пилотного проекта.

В этом структурном подразделении работают 23оператора и 5 контент-менеджеров. На линию ЕКЦ переадресованы телефоны контакт-центра Алтайского края и связаться с операторами возможно по следующим номерам: 8 800 200 0412 (федеральный номер ЕКЦ), а также 8 800 600 0714 (телефон Единого регионального контакт-центра).

Ежедневно операторами 1-й и 2-й линии Контакт-центра обрабатываются 1400 обращений. Наиболее частыми вопросами являются: запись на прием, выплата и доставка пенсий, назначение, перевод на другой вид пенсии.

Сегодня звонки на операторов ЕКЦ в Алтайском крае поступают из регионов – участников пилотного проекта (преимущественно – Алтайский край, Бурятия, Татарстан), хотя звонят и из тех, которые не участвуют в опытной эксплуатации.

Отделение по Алтайскому краю определено основным базовым отделением ПФР по наполнению и актуализации Экспертной системы (ЭС) ЕКЦ, созданной для помощи операторам. Контент-менеджерами отдела дистанционного обслуживания клиентов ОПФР по Алтайскому краю ежедневно консолидируется информация, поступающая от пилотных отделений ПФР и структурных подразделений Исполнительной дирекции ПФР, вносится в электронный справочник ИС ЕКЦ; осуществляется модерация элементов справочника, проводится проверка его содержания.

Справочно: ИС ЕКЦ запускается в рамках проекта «Социальное казначейство». Пилотные участники проекта: ОПФР по г. Москва и Московской области, ОПФР по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области, ОПФР по Алтайскому краю, ОПФР по Республике Бурятия, ОПФР по Республике Татарстан, ОПФР по Республике Крым, ОПФР по Пензенской области, ОПФР по г. Севастополю.