

Проект «Единая справочная служба Правительства Москвы» получил премию «Хрустальная гарнитура»

28.03.2017

Горячая линия «Единая справочная служба Правительства Москвы» удостоилась престижной премии «Хрустальная гарнитура». Проекту был присужден главный приз в номинации «Лучший центр по обслуживанию населения в государственных органах и сфере ЖКХ». Премию получили руководитель проекта Департамента информационных технологий города Москвы Елена Ледюкова и начальник управления по реализации новых проектов Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы» Екатерина Кузнецова.

Торжественная церемония объявления победителей ежегодной премии «Хрустальная гарнитура» состоялась 22 марта. Награда присуждается с 2005 года лучшим в индустрии контакт-центров и обслуживания клиентов решением компетентного Жюри. На сей раз в конкурсе приняли участие более 280 соискателей из 7 стран.

Единая справочная служба Правительства Москвы была открыта в 2015 году по поручению Мэра Москвы Сергея Собянина. Проект реализован Департаментом информационных технологий города Москвы и ГБУ МФЦ на базе общегородского контакт-центра. Горячая линия работает ежедневно 24 часа в сутки. Специалисты Единой справочной службы Правительства Москвы отвечают на все вопросы, касающиеся деятельности органов власти, в том числе центров госуслуг. К Единой справочной службе Правительства Москвы подключены более 80% органов исполнительной власти города. Линия обрабатывает в среднем 500 тыс. вызовов в месяц.

Участие в торжественной церемонии премии «Хрустальная гарнитура» принял руководитель проекта «Общегородской контакт-центр» Департамента информационных технологий города Москвы Андрей Савицкий, который вручил награду победителю в номинации «Лучшее применение технологий. Проект года».

После церемонии Савицкий прокомментировал победу Департамента информационных технологий и ГБУ МФЦ в номинации «Лучший центр по обслуживанию населения в государственных органах и сфере ЖКХ».

«Горячая линия «Единая справочная служба Правительства Москвы» - это уникальный, не имеющий аналогов проект не только в России, но и в Европе - он сложен как в техническом, так в организационном плане. Мы не стоим на месте и уже в 2017 году, в рамках этой горячей линии, внедряем новые технологии, такие как: система синтеза, распознавания и анализа речи, перевод речи в текст, позволяющие вывести работу с обращениями на новый уровень», - резюмировал Андрей Савицкий.

Адрес страницы: <http://ig.mos.ru/presscenter/news/detail/5397757.html>

[ГБУ города Москвы «Информационный город»](#)