



С 2019 года Народный фронт контролирует исполнение запросов граждан, которые поступают на “прямую линию”. С 2023 года Народный фронт стал частью большой объединённой редакции программы “Итоги года с Владимиром Путиным”. Представители президентского движения участвуют в работе по приёму звонков, систематизации ключевых проблем, связываются с заявителями и стараются оперативно решить вопросы россиян, анализируют удовлетворённость граждан решением проблем по обращениям.

Традиционно в колл-центре работают волонтеры Молодёжки Народного фронта со всей России, в составе редакторской группы трудятся наиболее опытные руководители и представители региональных отделений Народного фронта, эксперты-практики, которые не понаслышке знают, что волнует людей в регионах.

“В этом году ещё большее количество ветеранов СВО займутся приёмом и обработкой звонков, на четырёх оборудованных местах будут работать сменами более 10 ветеранов СВО, в том числе ребята из программы “Время героев” и несколько бойцов, получивших тяжелые ранения. Рабочие места для ветеранов в колл-центре оборудованы с учётом их особенностей по ограничению возможностей здоровья. Для ребят работа на “прямой линии” – это способ доказать, что даже при таких тяжёлых травмах возможно реализовывать свои способности и решать важные государственные задачи. Помогать объединённой редакции будут и финалисты конкурса “Лидеры России. Политика”. Кто-то тут, в Москве, а кто-то в регионах”, – рассказал руководитель Исполкома Народного фронта Михаил Кузнецов.

Всю техническую инфраструктуру для работы колл-центра “прямой линии” обеспечил “Ростелеком”.

“По традиции “Ростелеком” будет ключевым цифровым партнером проведения “прямой линии” и пресс-конференции Президента России. Мы начинаем подготовку информационной инфраструктуры к пиковым нагрузкам за несколько месяцев. Наша задача обеспечить надежный и комфортный для граждан сбор обращений по любым каналам коммуникаций (звонок в контакт-центр, СМС и ММС с любого телефона страны, обращение на сайт, через мобильное приложение или социальные сети, в том числе в аудио- или видеоформате), их хранение и обработку. Традиционно наша компания обеспечивает работу контакт-центра прямой линии – это более 150 высокотехнологичных рабочих мест. Поскольку обращения принимаются круглосуточно, то там в три смены работает более 450 лучших операторов, специально отобранных и подготовленных для этой задачи. Для хранения всех поступивших обращений используем сеть высокопроизводительных дата-центров группы “Ростелеком”. Все обращения в любом формате будут приняты, записаны и ни одно из них не останется без внимания. Первоочередное значение придаем обеспечению информационной безопасности. Конечно, мы нацелены на использование отечественного оборудования, решений и программного обеспечения в подготовке и проведении мероприятия. В целом, цифровая инфраструктура “прямой линии” и готова к работе на 100%”, – рассказал заместитель президента – председателя правления компании “Ростелеком” Сергей Онянов.

Михаил Кузнецов отметил, что главным достижением прошлого года стали успехи в транскрибации запросов, присланных в аудио- и видеоформате с помощью нейросети ГигаЧат от Сбера. Благодаря применению ИИ перевод обращений в текстовый формат происходит значительно быстрее. В этом году ИИ-система заработает ещё более мощно.

“ГигаЧат, который в прошлом году уже участвовал в подготовке к “Итогам года”, снова придёт на помощь, чтобы обработать в несколько раз быстрее огромный массив обращений от граждан и, как следствие, помочь, чтобы каждый из этих вопросов был услышанным. Кроме того, наши технологии будут анализировать всего за 7 секунд пол, возраст, регион, суть обращения. Также, ГигаЧат поможет автоматически определить к какому органу власти обращение может быть назначено на рассмотрение. Раньше это занимало до нескольких месяцев на уровне регионов. Использование нашей нейросети – пример того, как искусственный интеллект многократно ускоряет получение гражданами помощи и помогает властям действовать на опережение”, – рассказал вице-президент – директор департамента развития искусственного интеллекта и машинного обучения Сбербанка Максим Ерёменко.

“В прошлом году я получил большой опыт в работе колл-центра во время приема и обработки обращений от граждан нашей страны на “прямую линию”. Для меня это бесценный опыт. Я познакомился с Народным фронтом, включился в работу и понял, что эти ребята заряжают меня энергией. Мне казалось, они не устают, у них нет плохого настроения, они работают с большой отдачей, и я рад, что мы работаем вместе. У меня есть своя семья, семья сослуживцев, а теперь есть и семья Народного фронта. Защищать Родину на передовой – дело ответственное, сейчас я на другой передовой – с Народным фронтом и Президентом. В прошлом году поступило более 21 тысячи обращений именно от ветеранов СВО, их интересовали вопросы, касающиеся СВО, социального обслуживания и защиты, образования, строительства, медицины, газоснабжения, банков, кредитов и других”, – рассказал ветеран СВО, оператор колл-центра Александр Антонов.

“В этом году в колл-центре будут работать 94 представителя Молодёжки Народного фронта из почти 40 регионов страны. Каждый день задействованы две смены. Звонят абсолютно все – от маленьких детей до пенсионеров. Самый долгий разговор в моей практике длился два с половиной часа. Звонил дедушка. Его звонок принимали сразу два волонтера, как раз была пересменка”, – поделилась координатор Молодёжки Народного фронта в Оренбургской области, оператор колл-центра Эльвира Сайфиева.

Ежегодно Народный фронт путем обзвона получает обратную связь от граждан, довольны ли они решением вопросов, с которыми обратились. По итогам “прямой линии” 2024 года 46% граждан подтвердили, что они удовлетворены теми ответами, которые им даны, что на 5% больше, чем в прошлом году. Динамика положительная. Лучшими регионами по отработке обращений по итогам 2024 года стали Тульская, Кемеровская, Челябинская и Ростовская области.

“Рада быть в составе редакторской группы, сейчас нахожусь в положении, жду четвертого ребенка, но все равно очень горжусь возможности быть сегодня здесь, в команде, которая изучает каждое обращение, поступающее на “прямую линию” главы государства”, – сообщила руководитель регионального исполкома Народного фронта в Забайкальском крае Виктория Попова.

Она также обратила внимание, что главная задача Народного фронта — обеспечить народный контроль, для решения вопроса ответственными структурами. Так, учителя школы в селе Танга Забайкальского края вынуждены были обратиться на прямую линию

президента, чтобы рассказать о бедственном состоянии здания. Прокуратура Улётовского района и Роспотребнадзор проверили школу, выявили нарушения параметров микроклимата. Руководитель регионального исполкома Народного фронта уточнила, что после этого в школе установили дополнительные источники тепла, привели температуру воздуха в соответствие с нормами.