

## Чат-бот для связи

**ИНСТРУКЦИЯ**

# ЧАТ-БОТ



**ШАГ 1**  Чтобы начать работу с ботом, перейдите по ссылке и нажмите СТАРТ

**ШАГ 2**  Выберите номер вашего региона из списка. Если нужного нет, выберите любой

**ШАГ 3**  Введите наименование вашего места работы (например, ПЧ-10, ДЦС-3,ФПК)

**ШАГ 4**  Выберите направление вашей проблемы или вопроса. Если нужного нет в списке, выберите любое

**ШАГ 5**  Опишите свою проблему или вопрос — мы зарегистрируем обращение, и вы получите ответ в чат-боте, когда специалисты его обработают

В марте Дорпрофжел на Октябрьской железной дороге начал использовать новый инструмент обратной связи с профсоюзной организацией — чат-бот «Голос профсоюза».

«Эта цифровая платформа призвана сделать общение между профсоюзом и работниками более удобным и открытым. Проект реализован в формате анонимного чат-бота, работающего в мессенджере Telegram», — рассказывает специалист отдела организационной работы Дорпрофжел на ОЖД Анна Сидорова.

«Голос профсоюза» позволяет работникам обращаться анонимно — никто не узнает об их вопросах или жалобах, выбирать формат обращения — сообщения можно отправлять в текстовом или видео формате, получать быструю помощь — запросы автоматически сортируются и направляются к нужным специалистам, связываться с экспертами — работников прямо через бот консультируют специалисты отдела социально-экономической защиты, правовых и технических инспекций Дорпрофжел.

Механизм работы прост, сотрудник выбирает свой регион и подразделение, указывает, с какой проблемой столкнулся — технической или правовой, и формулирует свой вопрос. Бот сам направляет обращение к нужному специалисту, а работник получает подтверждение о его регистрации.

**«Данные работников находятся под надежной защитой. Информация хранится в зашифрованном виде, и доступ к ней имеют только уполномоченные сотрудники», — уточняет Анна Сидорова.**

Платформа обратной связи доступна для всех работников железнодорожной отрасли: машинистов, проводников, сотрудников ремонтных депо, инженеров и служащих. Проект охватывает всю территорию Октябрьской железной дороги — от Санкт-Петербурга до Мурманска. Обратиться может любой член РОСПРОФЖЕЛ вне зависимости от того, на каком предприятии работает.

Только за первую неделю работы «Голосом профсоюза» через бот получено 12 обращений от работников, из которых семь касались правовых вопросов, а пять — общих проблем.