



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 65299

от "05" Октября 2021 г.

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРУД РОССИИ)**

ПРИКАЗ

1 июня 2021 г.

Москва

№

442н

Об утверждении Порядка взаимодействия участников информирования при рассмотрении (обработке) обращений граждан и предоставлении им соответствующей информации

В соответствии с подпунктом «б» пункта 5 Правил информирования гражданина о правах, возникающих в связи с событием, наступление которого предоставляет ему возможность получения мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат, а также об условиях их назначения и предоставления, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 3 декабря 2020 г. № 1994 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, № 50, ст. 8202), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок взаимодействия участников информирования при рассмотрении (обработке) обращений граждан и предоставлении им соответствующей информации.

2. Пенсионному фонду Российской Федерации обеспечить организацию подключения к информационной системе «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» участников информирования, а также ее функционирование в соответствии с пунктом 21 Правил информирования граждан о правах, возникающих в связи с событием, наступление которого предоставляет ему возможность получения мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат, а также об условиях их назначения и предоставления, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 3 декабря 2020 г. № 1994.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра труда и социальной защиты Российской Федерации А. В. Скляра.

Министр

А.О. Котяков

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства труда
и социальной защиты
Российской Федерации

от «1» Июля 2021 г. № 442н

ПОРЯДОК
взаимодействия участников информирования при рассмотрении (обработке)
обращений граждан и предоставлении им соответствующей информации

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет правила взаимодействия Пенсионного фонда Российской Федерации, Фонда социального страхования Российской Федерации, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, органов государственной власти и органов местного самоуправления, уполномоченных на назначение и предоставление мер социальной защиты, организаций, предоставляющих меры социальной защиты, Федеральной службы по труду и занятости (далее – участники информирования) при рассмотрении (обработке) обращений граждан и предоставлении им соответствующей информации.

2. Прием и обработка обращений граждан, поступающих через единый телефонный номер и обработка обращений граждан, поступающих посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в виде текстовых сообщений в сети «Интернет» осуществляется посредством информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ) в соответствии с пунктом 21 Правил информирования гражданина о правах, возникающих в связи с событием, наступление которого предоставляет ему возможность получения мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат, а также об условиях их назначения и предоставления, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 3 декабря 2020 г. № 1994 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, № 50, ст. 8202) (далее – Правила, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 3 декабря 2020 г. № 1994).

3. ЕКЦ обеспечивает предоставление гражданам персонифицированной информации, сформированной в Единой государственной информационной системе социального обеспечения, о правах, возникающих в связи с событием, наступление которого предоставляет им возможность получения мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат, а также информацию об условиях их назначения и предоставления (далее

соответственно – информирование, меры социальной защиты, жизненные события) с использованием выделенного телефонного номера и текстового канала.

4. Оператором ЕКЦ является Пенсионный фонд Российской Федерации (далее – оператор системы).

5. Взаимодействие участников информирования осуществляется с использованием трехуровневой организационной структуры ЕКЦ, посредством которой обеспечивается информирование граждан в режиме реального времени с использованием выделенного телефонного номера и текстового канала:

на первом уровне осуществляется информирование граждан в автоматизированном режиме с использованием выделенного телефонного номера или текстового канала;

на втором уровне осуществляется информирование граждан операторами первой линии, назначенными в соответствии с подпунктом 16.2.8 пункта 16 настоящего Порядка;

на третьем уровне осуществляется информирование граждан операторами второй линии, назначенными в соответствии с подпунктом 16.2.9 пункта 16 настоящего Порядка.

6. Оператор системы обеспечивает непрерывное функционирование ЕКЦ 24 часа в сутки 7 дней в неделю 365 (366) дней в году.

II. Подключение участников информирования к ЕКЦ

7. Для подключения к ЕКЦ участник информирования должен соответствовать следующим требованиям:

относится к участникам информирования, указанным в подпунктах «в» и «г» пункта 3 Правил, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 3 декабря 2020 г. № 1994;

наличие в структуре сотрудников, на которых будет возложена функция информирования граждан;

наличие автоматизированных рабочих мест и каналов связи, удовлетворяющих требованиям к рабочим местам сотрудников участников информирования для обеспечения работы в ЕКЦ, устанавливаемым оператором системы.

8. В целях регистрации в ЕКЦ участник информирования направляет оператору системы заявку на регистрацию в информационной системе ЕКЦ, подписанную руководителем участника информирования (рекомендуемый образец заявки приведен в Приложении № 1 к настоящему Порядку).

9. Оператор системы рассматривает заявку на регистрацию в ЕКЦ в течение 3 рабочих дней с момента ее получения и о принятом решении направляет ответ участнику информирования, подписанный уполномоченным сотрудником оператора системы, ответственным за регистрацию в ЕКЦ. При отказе в регистрации в ЕКЦ указываются причины такого отказа.

10. Оператор системы в течение 10 рабочих дней с даты принятия решения о регистрации участника информирования в ЕКЦ осуществляет подключение

и согласовывает классификатор тем для последующей актуализации в экспертной системе ЕКЦ в соответствии с главой IV настоящего Порядка и использования в целях информирования.

11. Оператор системы оказывает содействие в организации обучения сотрудников регистрируемого участника информирования, в том числе дистанционным способом.

12. Для внесения изменений в сведения о зарегистрированных представителях участника информирования администратор ведомственного сегмента ЕКЦ участника информирования направляет заявку на внесение изменений в сведения о зарегистрированных представителях участника информирования в информационной системе ЕКЦ оператору системы по адресу электронной почты екс@100.pfr.gov.ru (рекомендуемый образец заявки приведен в Приложении № 3 к настоящему Порядку).

13. Оператор системы рассматривает заявку, направленную в соответствии с пунктом 12 настоящего Порядка, в течение 3 рабочих дней и уведомляет участника информирования о результатах рассмотрения ответным электронным письмом.

III. Предоставление доступа участникам информирования к информации, содержащейся в ЕКЦ

14. Предоставление и изменение доступа к информации, содержащейся в ЕКЦ, уполномоченным сотрудникам участника информирования (включение, исключение сотрудника, изменение данных или прав доступа сотрудника) выполняется администратором ведомственного сегмента ЕКЦ участника информирования, назначаемым в соответствии с подпунктом 16.2.5 пункта 16 настоящего Порядка.

15. Подключение или изменение доступа к информации, содержащейся в ЕКЦ, уполномоченным сотрудникам участников информирования осуществляется администратором ведомственного сегмента ЕКЦ участника информирования.

16. В целях обеспечения взаимодействия участников информирования при рассмотрении (обработке) обращений граждан и предоставлении им соответствующей информации:

16.1. Оператор системы назначает распорядительным документом:

16.1.1. Руководителя ЕКЦ:

осуществляет общее руководство и контроль работы ЕКЦ, а также координацию деятельности участников информирования в части ее функционирования;

рекомендует участникам информирования численность персонала и его распределение по участникам информирования и субъектам Российской Федерации на основании статистики и прогнозных показателей;

16.1.2. Начальника смены:

осуществляет мониторинг работы ЕКЦ, в том числе с использованием автоматизированных средств, контроль и координацию работы операторов первой и второй линий, входящих в его смену, в отношении всех участников информирования;

осуществляет мониторинг доступности ЕКЦ;
 принимает меры по обеспечению бесперебойной работы ЕКЦ и доступности ЕКЦ;

осуществляет эскалацию выявленных инцидентов в работе ЕКЦ на руководителя ЕКЦ;

своевременно информирует об инцидентах уполномоченных сотрудников участников информирования в целях восстановления функционирования ЕКЦ;

осуществляет мониторинг обращений, по которым в течение смены не представлены ответы и организует работу по обработке таких обращений в приоритетном порядке;

16.1.3. Администратора безопасности:

обеспечивает соблюдение требований информационной безопасности ЕКЦ;

управляет учетными записями сотрудников участников информирования для доступа в ЕКЦ;

управляет доступом к сервисам ЕКЦ;

проводит анализ защищенности ЕКЦ;

проводит актуализацию модели угроз и нарушителя в случае внесения изменений в состав и функциональность ЕКЦ;

16.1.4. Администратора ЕКЦ:

управляет функциями ЕКЦ, учетными записями администраторов ведомственного сегмента ЕКЦ участников информирования и правами доступа;

производит настройку логики маршрутизации ЕКЦ (правила, условия, приоритеты);

осуществляет мониторинг технического состояния и функциональности ЕКЦ;

16.1.5. Администратора экспертной системы ЕКЦ оператора системы:

управляет процессом актуализации экспертной системы ЕКЦ и нормативно-справочной информации;

разрабатывает и публикует диалоговые сценарии;

актуализирует существующие диалоговые сценарии.

16.2. Участники информирования назначают распорядительным документом для выполнения следующих ролей в ЕКЦ:

16.2.1. Координатора ведомственного сегмента ЕКЦ:

организует работу участника информирования, в том числе его структурных подразделений;

определяет параметры функционирования ЕКЦ на основании статистики и прогнозных показателей (распределение персонала по субъектам Российской Федерации и параметрам доступа);

осуществляет мониторинг выполнения основных показателей эффективности деятельности участника информирования;

утверждает заявки на предоставление доступа к информации, содержащейся в ЕКЦ;

16.2.2. Супервизора:

координирует работу операторов первой и второй линий и обеспечивает их бесперебойную работу в обособленном структурном подразделении участника информирования;

прогнозирует нагрузку на ЕКЦ на основании статистической информации по заданным периодам;

проводит мониторинг и контроль качества обслуживания граждан операторами первой и второй линий, взаимодействует с операторами первой и второй линий, управляет их расписанием (статусом);

осуществляет мониторинг выполнения основных показателей эффективности деятельности ЕКЦ в рамках функционирования обособленного подразделения;

осуществляет сбор предложений операторов первой и второй линий для внесения изменений в экспертную систему ЕКЦ и передает их контент-менеджеру экспертной системы ЕКЦ участника информирования;

проводит обучение операторов первой и второй линий;

16.2.3. Контент-менеджера экспертной системы ЕКЦ участника информирования:

осуществляет наполнение, ведение и обеспечение актуальности экспертной системы ЕКЦ, осуществляет ведение нормативно-справочной информации в рамках компетенции участника информирования;

обеспечивает актуализацию справочников ЕКЦ в рамках компетенции участника информирования;

16.2.4. Контент-менеджера диалогового бота участника информирования:

разрабатывает диалоговые сценарии;

актуализирует существующие диалоговые сценарии;

16.2.5. Администратора ведомственного сегмента ЕКЦ:

управляет учетными записями и правами доступа сотрудников участника информирования;

осуществляет установку, настройку и обслуживание программно-технических средств системы;

16.2.6. Администратора экспертной системы ЕКЦ участника информирования:

управляет процессом изменения и актуализации экспертной системы ЕКЦ и нормативно-справочной информации в рамках компетенции участника информирования;

16.2.7. Пользователя экспертной системы ЕКЦ (сотрудник участника информирования), консультирующего граждан при личном обращении с использованием данных экспертной системы ЕКЦ;

16.2.8. Оператора первой линии:

выполняет функции по приему и обработке обращений граждан с использованием экспертной системы ЕКЦ;

своевременно эскалирует на супервизора вопросы об инцидентах в ЕКЦ, связанных с невозможностью приема и обработки обращений граждан, а также предоставления им соответствующей информации;

осуществляет исходящие вызовы, в том числе по не отвеченным обращениям в адрес операторов первой линии;

16.2.9. Оператора второй линии:

выполняет функции по приему и обработке входящих вызовов с использованием персональных данных гражданина, а также по вопросам, требующим специальных знаний по компетенции участника информирования;

при необходимости выполняет функции оператора первой линии по назначению супервизора;

осуществляет исходящие вызовы, в том числе по не отвеченным вызовам, поступившим в адрес операторов второй линии;

готовит предложения супервизору для внесения изменений и дополнений в экспертную систему ЕКЦ;

своевременно эскалирует на супервизора вопросы об инцидентах в ЕКЦ, связанных с невозможностью приема и обработки обращений граждан, а также предоставления им соответствующей информации.

17. Информация о назначении руководителя ЕКЦ, администратора ЕКЦ, администратора экспертной системы ЕКЦ оператора системы, начальника смены направляется оператором системы в адрес участников информирования (в адрес руководителей участников информирования и администраторов ведомственных сегментов ЕКЦ) не позднее следующего рабочего дня после утверждения соответствующего документа.

Информация о назначении координатора ведомственного сегмента ЕКЦ, администратора ведомственного сегмента ЕКЦ, администратора экспертной системы ЕКЦ участника информирования направляется участниками информирования в адрес оператора системы (на адрес электронной почты екс@100.pfr.gov.ru) не позднее следующего рабочего дня после утверждения соответствующего документа с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), должности, адреса электронной почты сотрудника участника информирования.

IV. Наполнение, ведение и актуализация экспертной системы ЕКЦ

18. Экспертная система ЕКЦ предназначена для хранения знаний и компетенций по предметным областям, позволяющим давать ответы гражданам при их обращении, в том числе автоматизированным способом и содержит следующие элементы:

классификатор тем, состоящий из 4 уровней (тема, подтема, тематика, подтематика);

правила (нормативные правовые акты и правоприменительная практика, касающиеся предоставления мер социальной защиты, используемые при ответах на обращения граждан);

статьи (описание жизненной ситуации или проблемы в общедоступной форме с разъяснением применения правил, указанных в абзаце третьем настоящего пункта);

вопросы и ответы (вопрос гражданина и конкретный ответ на него по существу в понятной для гражданина форме с приведением обосновывающих правил, указанных в абзаце третьем настоящего пункта);

сценарии диалогового бота (связанные цепочки вопросов и ответов, обеспечивающие возможность ответа на обращение гражданина в автоматизированном режиме).

19. Администратор экспертной системы ЕКЦ участника информирования в рамках компетенции обеспечивает ведение экспертной системы ЕКЦ в целях автоматизации обработки обращений граждан, а также актуализирует информацию, содержащуюся в экспертной системе ЕКЦ, в случаях:

вступления в силу, внесения изменений, отмены нормативных правовых актов, касающихся вопросов предоставления мер социальной защиты, получения обращений (рекомендаций) от участников информирования по вопросам наполнения, ведения и актуализации экспертной системы ЕКЦ;

выявления в экспертной системе ЕКЦ неточностей, недостаточности необходимой информации, обращений граждан, ответ на которые не был предоставлен диалоговым ботом или операторами первой линии.

20. Ведение классификатора тем экспертной системы ЕКЦ осуществляется администратором экспертной системы ЕКЦ оператора системы, который организует размещение его актуальной версии на официальном сайте оператора системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в целях ознакомления участников информирования при подаче заявок на регистрацию в ЕКЦ.

21. В случае необходимости актуализации классификатора тем экспертной системы ЕКЦ по инициативе участника информирования администратор экспертной системы ЕКЦ участника информирования не позднее 1 рабочего дня после наступления случая, указанного в пункте 19 настоящего Порядка, направляет на электронную почту администратора экспертной системы ЕКЦ оператора системы заявку на внесение изменений в классификатор тем экспертной системы ЕКЦ (рекомендуемый образец заявки приведен в Приложении № 4 к настоящему Порядку).

22. Администратор экспертной системы ЕКЦ оператора системы рассматривает заявку на внесение изменений в классификатор тем экспертной системы ЕКЦ в течение 2 рабочих дней с даты ее поступления, при необходимости запрашивает недостающую информацию у администраторов экспертной системы ЕКЦ участников информирования. Ответ на такой запрос должен быть представлен в течение 1 рабочего дня со дня поступления соответствующего запроса.

23. Администратор экспертной системы ЕКЦ оператора системы вносит изменения в классификатор тем экспертной системы ЕКЦ и направляет администратору экспертной системы ЕКЦ участника информирования уведомление о результате рассмотрения заявки на внесение изменений в классификатор тем экспертной системы информационной системы ЕКЦ (рекомендуемый образец уведомления приведен в Приложении № 5 к настоящему Порядку).

24. Администратор экспертной системы ЕКЦ оператора системы при поступлении от граждан вопросов, по которым в экспертной системе ЕКЦ отсутствуют ответы (более 10% в рамках одного раздела классификатора тем в течение одного дня), выявлении супервизорами низких оценок качества ответов, жалоб граждан на качество информации, предоставляемой операторами первой или второй линий, а также при выявлении в экспертной системе ЕКЦ неточностей, отсутствия информации, установлении необходимости включения, исключения, редактирования содержащихся в экспертной системе ЕКЦ элементов не позднее 1 рабочего дня с даты наступления указанных случаев уведомляет администратора экспертной системы ЕКЦ участника информирования, к компетенции которого относится требующий изменения раздел классификатора тем, о необходимости его изменения.

25. Администратор экспертной системы ЕКЦ участника информирования не позднее 1 рабочего дня с даты получения уведомления, указанного в пункте 24 настоящего Порядка, проводит анализ необходимости внесения изменений в классификатор тем экспертной системы ЕКЦ и уведомляет администратора экспертной системы ЕКЦ оператора системы о согласовании или об отсутствии необходимости внесения изменений в классификатор тем (рекомендуемый образец уведомления приведен в Приложении № 5 к настоящему Порядку).

26. Администратор экспертной системы ЕКЦ оператора системы не позднее 1 рабочего дня с момента получения уведомления, указанного в пункте 25 настоящего Порядка, вносит изменения в классификатор тем экспертной системы ЕКЦ.

27. В случае необходимости актуализации правил, статей, вопросов и ответов в экспертной системе ЕКЦ контент-менеджер экспертной системы ЕКЦ участника информирования не позднее 1 рабочего дня со дня наступления случая, указанного в пункте 19 настоящего Порядка, вносит в экспертную систему ЕКЦ соответствующие элементы в статусе «Черновик» или устанавливает данный статус существующим элементам и вносит в них изменения, проводит первичную проверку качества внесенной информации и сообщает администратору экспертной системы ЕКЦ участника информирования о наличии элементов экспертной системы ЕКЦ для публикации.

28. Администратор экспертной системы ЕКЦ участника информирования не позднее 2 рабочих дней с даты поступления информации, указанной в пункте 27 настоящего Порядка, проверяет качество внесенной информации и устанавливает соответствующим элементам статус «Опубликовано» или направляет замечания контент-менеджеру экспертной системы ЕКЦ участника информирования для внесения необходимых исправлений не позднее следующего рабочего дня со дня их получения.

29. Администратор экспертной системы ЕКЦ участника информирования не позднее 1 рабочего дня со дня наступления случая, указанного в пункте 19 настоящего Порядка, переводит утратившие актуальность элементы экспертной системы ЕКЦ в статус «Архив».

30. Актуализация правил, статей, вопросов и ответов администратором экспертной системы ЕКЦ оператора системы производится в случаях, указанных в пункте 24 настоящего Порядка, путем направления необходимой информации администратору экспертной системы ЕКЦ участника информирования в соответствии с компетенцией.

31. Администратор экспертной системы ЕКЦ участника информирования не позднее 1 рабочего дня со дня поступления информации, указанной в пункте 30 настоящего Порядка, организует работу по актуализации экспертной системы ЕКЦ и сообщает администратору экспертной системы ЕКЦ оператора системы о внесенных изменениях.

32. В целях актуализации диалоговых сценариев супервизор участника информирования по итогам ежедневной проверки качества обработки обращений граждан с использованием сервиса «Речевая аналитика» и контент-менеджер экспертной системы ЕКЦ участника информирования направляют контент-менеджеру диалогового бота участника информирования предложения по созданию новых или актуализации реализованных автоматизированных диалоговых сценариев.

33. Контент-менеджер диалогового бота участника информирования в случаях, указанных в пункте 19 настоящего Порядка, а также при получении предложений, указанных в пункте 32 настоящего Порядка, систематизирует полученную информацию и направляет администратору экспертной системы ЕКЦ участника информирования:

- схему диалогового сценария;
- обучающий корпус с вариативными вопросами;
- ответы для внесения в экспертную систему ЕКЦ.

34. Администратор экспертной системы ЕКЦ участника информирования после проверки информации, указанной в пункте 33 настоящего Порядка, направляет ее администратору экспертной системы ЕКЦ оператора системы или возвращает на доработку контент-менеджеру диалогового бота участника информирования.

35. Администратор экспертной системы ЕКЦ оператора системы после проверки полученной от администратора экспертной системы ЕКЦ участника информирования информации при наличии замечаний возвращает на доработку администратору экспертной системы ЕКЦ участника информирования.

При отсутствии замечаний администратор экспертной системы ЕКЦ оператора системы:

- готовит модель для обучения диалогового бота с использованием сервиса «Распознавание и синтез речи»;
- разрабатывает диалоговый сценарий;
- вносит ответы в экспертную систему ЕКЦ;
- направляет администратору экспертной системы ЕКЦ участника информирования информацию для проверки реализованного диалогового сценария.

36. Администратор экспертной системы ЕКЦ участника информирования после проверки реализованного диалогового сценария направляет администратору экспертной системы ЕКЦ оператора системы согласие на публикацию диалогового сценария или перечень замечаний к нему.

37. При наличии согласия на публикацию диалогового сценария администратор экспертной системы ЕКЦ оператора системы публикует указанный сценарий.

38. При подключении к ЕКЦ участника производится актуализация классификатора тем экспертной системы ЕКЦ в соответствии с заявкой на регистрацию в ЕКЦ, указанной в пункте 8 настоящего Порядка.

39. Участник информирования не позднее 1 рабочего дня с даты актуализации классификатора тем экспертной системы ЕКЦ актуализирует элементы экспертной системы ЕКЦ в соответствии с пунктами 27 – 31 настоящего Порядка с возможностью массовой загрузки элементов экспертной системы ЕКЦ.

40. Для массовой загрузки элементов экспертной системы ЕКЦ администратор экспертной системы ЕКЦ участника информирования не позднее 3 рабочих дней с даты актуализации классификатора тем экспертной системы ЕКЦ направляет администратору экспертной системы ЕКЦ оператора системы файл, соответствующий требованиям к формату в соответствии с Приложением № 2 к настоящему Порядку.

41. Администратор экспертной системы ЕКЦ оператора системы не позднее 1 рабочего дня со дня получения загружает файл, указанный в пункте 40 настоящего Порядка, в экспертную систему ЕКЦ.

42. В целях обеспечения качества наполнения экспертной системы ЕКЦ контент-менеджер экспертной системы ЕКЦ участника информирования проводит первичную проверку качества вносимой информации на предмет:

дублирования вносимой информации с использованием механизмов поиска экспертной системы ЕКЦ;

корректности наименования элемента экспертной системы ЕКЦ, оформления текста;

обязательного назначения элементу не менее одной темы из классификатора тем, не менее одного правила, раскрывающего правовые основания элемента, не менее одного ключевого слова);

заполнения краткого ответа на вопросы для использования в автоматизированном режиме;

наличия неточностей, сложных для восприятия предложений и отсылочных норм;

возможности разделения ответа на несколько связанных вопросов-ответов при большом количестве условий или вариативности в ответе;

наличия в тексте ответа информации о жизненном событии, порядке и (или) результате оказания государственной услуги.

43. Администратор экспертной системы ЕКЦ участника информирования проводит проверку качества вносимой информации на предмет:

непротиворечивости элементов экспертной системы ЕКЦ в рамках компетенции участника информирования;

полноты содержания и соблюдения структуры элементов экспертной системы ЕКЦ.

44. Администратор экспертной системы ЕКЦ оператора системы проводит проверку качества вносимой информации на предмет: непротиворечивости элементов экспертной системы ЕКЦ в целом; дублирования вносимой информации.

V. Ведение справочников, содержащихся в ЕКЦ

45. В ЕКЦ ведутся справочники, содержащие общую информацию, необходимую для настройки работы ЕКЦ, и справочники, содержащие информацию, предоставляемую гражданам при информировании.

46. Администратором ЕКЦ ведутся:

справочник территориально распределенных контакт-центров (площадки ЕКЦ), предназначенный для ведения перечня распределенных контакт-центров с указанием количества операторов первой и второй линий, ответственных лиц и их контактных данных;

справочник пользователей, предназначенный для ведения списка пользователей сервиса «Автоматизированное рабочее место оператора первой и второй линии», назначения навыков;

справочник функциональных ролей, предназначенный для ведения списка функциональных ролей, в соответствии с пунктом 16 настоящего Порядка, создания, изменения ролей, назначение прав доступа к элементам интерфейса;

справочник навыков, предназначенный для ведения перечня навыков и специализаций операторов первой и второй линий для обеспечения быстрой маршрутизации звонков.

47. Супервизором ведется справочник контрактов, предназначенный для ведения списка типовых контрактов для операторов первой и второй линий.

48. Администратором экспертной системы ЕКЦ оператора системы ведутся:

справочник «Социальные учреждения», предназначенный для наполнения базы знаний данными о месте расположения и режимах работы учреждений (социальные аптеки, многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг);

справочник «Территориальные органы участников информирования», предназначенный для наполнения базы знаний данными о месте расположения и режимах работы территориальных органов участников информирования.

49. Новые справочники ЕКЦ создаются оператором системы по запросу участника информирования.

50. Актуализация справочника территориально распределенных контакт-центров (площадок ЕКЦ) производится в случае:

изменения данных о подключенной площадке ЕКЦ;

подключения новой площадки ЕКЦ.

51. Актуализация справочника пользователей производится в случае:

изменения данных уполномоченного сотрудника участника информирования;

изменения роли уполномоченного сотрудника участника информирования;

назначения нового сотрудника участника информирования;
регистрация нового участника информирования;
выявления недостоверной информации о сотруднике участника информирования.

52. Актуализация справочника функциональных ролей производится в случае:

добавления новой роли;
изменения прав доступа к функциям ЕКЦ.

53. Актуализация справочника навыков производится в случае:

добавления нового вида навыков;
прекращения использования существующего вида навыков.

54. Актуализация справочника контрактов производится в случае:

внесения изменений в существующие условия контрактов;
добавления новых видов контрактов;
выявления недостоверной (ошибочной) информации в условиях контрактов.

55. Внесение изменений в справочники, указанные в пункте 46 настоящего Порядка, содержащие общую информацию, необходимую для настройки работы ЕКЦ, осуществляется:

по собственной инициативе администратора ЕКЦ в случаях, указанных в пунктах 50 – 53 настоящего Порядка;

при получении заявок на актуализацию справочника от участников информирования в случаях, указанных в пунктах 50 – 53 настоящего Порядка;

при регистрации нового участника информирования.

56. Для актуализации справочников, указанных в пункте 46 настоящего Порядка, администратор ведомственного сегмента ЕКЦ в течение 2 рабочих часов с момента наступления случаев, указанных в пунктах 50 – 53 настоящего Порядка, направляет администратору ЕКЦ заявку на внесение изменений в справочник, содержащийся в информационной системе ЕКЦ (рекомендуемый образец заявки приведен в Приложении № 6 к настоящему Порядку) на адрес электронной почты ekc@100.pfr.gov.ru.

57. Администратор ЕКЦ в течение 1 рабочего дня с момента получения заявки, указанной в пункте 56 настоящего Порядка, проверяет данные справочников, содержащихся в ЕКЦ, с данными, содержащимися в заявке, на предмет непротиворечивости и отсутствия дублирования, а также наличие аналогичных заявок, находящихся в работе, вносит соответствующие изменения или отклоняет заявку, уведомив сотрудника участника информирования, направившего заявку (рекомендуемый образец уведомления приведен в Приложении № 7 к настоящему Порядку).

58. При внесении изменений в справочники, указанные в пункте 46 настоящего Порядка, по инициативе оператора системы администратор ЕКЦ вносит необходимые изменения с публикацией информации о них в ленте новостей ЕКЦ.

59. Изменения в справочник контрактов вносятся при наступлении случаев, указанных в пункте 54 настоящего Порядка, супервизором по согласованию с администратором ЕКЦ в течение 1 рабочего дня со дня наступления такого случая.

60. Справочник «Территориальные органы участников информирования» актуализируется по инициативе участника информирования, на основе информации, представляемой участниками информирования.

Справочник «Социальные учреждения» актуализируется по инициативе оператора системы или участника информирования на основе открытых данных, используемых в работе участника информирования.

61. Актуализация справочников, указанных в пункте 48 настоящего Порядка, по инициативе оператора системы производится:

при внесении изменений в нормативные акты, касающиеся деятельности участников информирования;

при выявлении неточностей, отсутствия информации, необходимости включения, исключения, редактирования содержащихся в экспертной системе ЕКЦ элементов нормативно-справочной информации.

62. Актуализация справочников, указанных в пункте 48 настоящего Порядка, по инициативе участников информирования производится:

при изменении содержащейся в справочниках информации;

при подключении нового участника;

при выявлении неточностей, отсутствия информации, необходимости включения, исключения, редактирования содержащихся в экспертной системе ЕКЦ элементов нормативно-справочной информации.

63. Администратор экспертной системы ЕКЦ участника информирования, администратор экспертной системы ЕКЦ оператора системы не реже одного раза в месяц проводят проверку актуальности и достаточности сведений, содержащихся в справочниках, указанных в пункте 48 настоящего Порядка.

64. При необходимости актуализации справочников, указанных в пункте 48 настоящего Порядка, администратор экспертной системы ЕКЦ оператора системы не позднее 1 рабочего дня с момента наступления случая, указанного в пункте 61 настоящего Порядка, уведомляет по электронной почте администратора экспертной системы ЕКЦ участника информирования, к компетенции которого относится информация, требующая изменения (рекомендуемый образец уведомления приведен в Приложении № 7 к настоящему Порядку) о необходимости внесения изменений в справочник.

65. Администратор экспертной системы ЕКЦ участника информирования не позднее 1 рабочего дня с даты получения уведомления согласовывает соответствующие изменения или уведомляет администратора экспертной системы ЕКЦ оператора системы об отсутствии необходимости внесения изменений по электронной почте (рекомендуемый образец уведомления приведен в Приложении № 7 к настоящему Порядку).

66. Администратор экспертной системы ЕКЦ оператора системы не позднее 1 рабочего дня со дня получения согласования, указанного в пункте 65 настоящего Порядка, вносит необходимые изменения.

67. При необходимости актуализации справочников, указанных в пункте 48 настоящего Порядка, администратор экспертной системы ЕКЦ участника информирования не позднее 1 рабочего дня со дня наступления случая, указанного

в пункте 61 настоящего Порядка, направляет на электронную почту администратора экспертной системы ЕКЦ оператора системы заявку на внесение изменений в справочники, содержащиеся в ЕКЦ (рекомендуемый образец заявки приведен в Приложении № 6 к настоящему Порядку).

68. Администратор экспертной системы ЕКЦ оператора системы в течение 2 рабочих дней со дня получения заявки, указанной в пункте 67 настоящего Порядка, проверяет направленную информацию на предмет противоречия, дублирования существующих данных, наличия аналогичных заявок, находящиеся в работе и вносит соответствующие изменения или отклоняет заявку, уведомив по электронной почте администратора экспертной системы ЕКЦ участника информирования и сотрудника, направившего заявку (рекомендуемый образец уведомления приведен в Приложении № 7 к настоящему Порядку).

69. Изменение структуры нормативно-справочной информации экспертной системы ЕКЦ путем изменения структуры существующих справочников, содержащихся в ЕКЦ, или разработки новых справочников производится администратором экспертной системы ЕКЦ оператора системы.

70. При создании нового справочника администратор экспертной системы ЕКЦ участника информирования в течение 1 рабочего дня вносит необходимую информацию в нормативно-справочную информацию экспертной системы ЕКЦ.

VI. Обработка обращений

71. Информирование граждан без предоставления персонифицированной информации осуществляется в автоматизированном режиме и оператором первой линии.

72. Время обслуживания гражданина определяется временем ожидания ответа, временем ответа на всех уровнях ЕКЦ и временем, необходимым для фиксации тематики обращения в карточке обращения в ЕКЦ. При необходимости дополнительного времени для подготовки ответа гражданину, оператор второй линии назначает дату, время исходящего вызова, сообщает гражданину и фиксирует информацию в карточке обращения.

73. Рассмотрение обращения гражданина, обработка и предоставление информации по которому осуществляется с перерывом, необходимым для подготовки ответа (далее – отложенное обращение), осуществляет оператор второй линии, назначенный супервизором. Рассмотрение отложенных обращений осуществляется в приоритетном порядке, а период рассмотрения обращения составляет не более восьми рабочих часов с момента регистрации обращения в ЕКЦ (по местному времени). Отложенные обращения подлежат анализу контент-менеджером экспертной системы ЕКЦ участника информирования в целях актуализации экспертной системы ЕКЦ.

74. Обращение автоматически классифицируется как неотвеченное в случае отсутствия возможности направления обращения оператору первой или второй линии, либо по причине завершения вызова по инициативе гражданина до соединения с оператором первой или второй линии.

75. В карточке обращения ЕКЦ автоматически фиксируется следующая информация:

- телефонный номер входящего вызова;
- регион абонента, откуда поступило обращение;
- направление (входящий/исходящий вызов);
- длительность ожидания в очереди;
- длительность общения с роботом;
- дата и время поступления обращения;
- номер обращения;
- статус обращения;
- имя оператора первой (второй) линии;
- телефонный номер оператора первой (второй) линии;
- идентификационный номер оператора первой (второй) линии;
- дата и время регистрации обращения;
- дата и время начала постобработки;
- дата и время закрытия обращения;
- длительность обработки обращения;
- длительность постобработки обращение;
- общая длительность обработки обращения;
- аудиозапись обращения, за исключением случаев, когда запись приостановлена оператором первой (второй) линии;
- тема обращения (в случае возможности определения);
- транскрибированные реплики гражданина, полученные при обработке обращения в автоматизированном режиме.

76. Оператор первой или второй линии фиксирует в карточке обращения ЕКЦ следующую информацию:

- вопросы гражданина;
- тему (темы) обращения;
- комментарий;
- дата исходящего вызова оператора первой (второй) линии (при необходимости);
- источник, в соответствии с которым был дан ответ;
- ответ, данный оператором первой (второй) линии, либо краткий комментарий к ответу.

77. На каждом последующем уровне обслуживания ЕКЦ в карточке обращения ЕКЦ отображается информация, внесенная ранее на предыдущем уровне обслуживания.

78. При информировании с использованием текстового канала оператор первой (второй) линии должен вести диалог корректно, не допуская грамматических, стилистических, пунктуационных ошибок.

79. Завершением обслуживания с использованием текстового канала по инициативе гражданина является отсутствие ответов на уточняющие вопросы оператора первой (второй) линии более 5 минут либо сообщение гражданина

о прекращении обслуживания. Завершение обслуживания осуществляется оператором первой (второй) линии.

80. При информировании с использованием выделенного телефонного номера оператор первой (второй) линии должен четко произносить слова, вести диалог корректно, не допуская стилистических и орфоэпических ошибок.

81. Завершением обслуживания с использованием выделенного телефонного номера по инициативе гражданина является разрыв соединения гражданином или отсутствие ответов на уточняющие вопросы оператора первой (второй) линии более 1 минуты. Завершение обслуживания осуществляется оператором первой (второй) линии.

82. В случае, если обслуживание в автоматизированном режиме не завершено, производится интеллектуальная маршрутизация обращения с учетом темы обращения гражданина на оператора первой линии:

при определении диалоговым ботом необходимости переключения на оператора первой линии;

при запросе гражданина на перевод на оператора первой линии;

при отсутствии в экспертной системе ЕКЦ информации, необходимой для ответа гражданину в автоматизированном режиме.

83. Обращения обрабатываются оператором первой линии:

при направлении диалоговым ботом;

при направлении оператором второй линии оператору первой линии.

84. Соединение с оператором первой линии осуществляется не позднее, чем через 1 минуту после направления обращения диалоговым ботом любому свободному оператору первой линии участника информирования, определенного с учетом тематики обращения, по принципу экстерриториальности. Превышение времени ожидания автоматически фиксируется в ЕКЦ.

85. Оператор первой линии с учетом информации, содержащейся в карточке обращения гражданина, уточняющих вопросов, экспертной системы ЕКЦ отвечает на обращение, фиксирует информацию в карточке обращения и завершает обработку обращения.

86. При обработке обращения гражданина, содержащего несколько тем, оператор первой линии фиксирует все темы в карточке обращения и консультирует по всем вопросам, содержащимся в обращении.

В случае, если вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, относятся к компетенции разных участников информирования и ответ на них не может быть представлен оператором первой линии, такие обращения направляются операторам первой линии соответствующего участника ЕКЦ.

87. При предоставлении ответа, удовлетворяющего гражданина, оператор первой линии отмечает в карточке обращение как обработанное и завершает обслуживание.

88. Оператор первой линии направляет обращение гражданина оператору второй линии по компетенции участника ЕКЦ с соответствующей записью в карточке обращения:

при отсутствии в экспертной системе ЕКЦ информации, необходимой для обработки обращения;

при необходимости предоставления персонифицированной информации;
при некорректной маршрутизации обращения.

При необходимости предоставления обратившемуся в текстовом канале гражданину персонифицированной информации, требующей идентификации гражданина, и при наличии у него секретного кода (кодового слова), оператор первой линии предлагает обратиться ему в голосовом канале с использованием единого телефонного номера информирования к оператору второй линии по компетенции соответствующего участника информирования.

89. В случае, если вопросы, содержащиеся в обращении, относятся к компетенции разных участников информирования и требуют направления оператору второй линии, оператор первой линии определяет наиболее приоритетную тему и переключает на оператора второй линии соответствующего участника информирования по компетенции. При этом соединение осуществляется не позднее, чем через 1 минуту после направления обращения. Превышение времени ожидания автоматически фиксируется в ЕКЦ.

90. Оператором второй линии может быть представлена информация, содержащаяся в информационной системе участника информирования (о статусах документов, о причинах отказа в предоставлении государственной услуги, о решении по заявлению гражданина, о перечне документов для предоставления государственной услуги, которые необходимо представить дополнительно) после идентификации гражданина по номеру индивидуального лицевого счета (далее – СНИЛС) и фамилии, имени, отчестве (при наличии) или при наличии у гражданина сведений о регистрационном номере и дате документа, подтверждающего принятие от него органом, предоставляющим государственные услуги, заявления с необходимыми документами, без идентификации гражданина с помощью секретного кода.

Иная персонифицированная информация предоставляется гражданину только при обращении с использованием выделенного телефонного номера после его идентификации в соответствии с Правилами, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 3 декабря 2020 г. № 1994.

91. Основным идентификатором гражданина является СНИЛС в совокупности с информацией о фамилии, имени, отчестве (при наличии), полученной от гражданина при поступлении от него обращения.

При предоставлении персонифицированной информации идентификация гражданина осуществляется с помощью секретного кода (кодового слова), состоящего из букв и (или) цифр, при одновременном совпадении телефонного номера гражданина с телефонным номером, указанным им при установлении секретного кода.

В случае несовпадения телефонного номера обратившегося гражданина с телефонным номером, указанным гражданином ранее, помимо секретного кода гражданину необходимо назвать данные документа, удостоверяющего личность, и страховой номер индивидуального лицевого счета.

92. При предоставлении оператором второй линии информации, указанной в пункте 90 настоящего Порядка, используется информационный ресурс соответствующего участника информирования.

93. В случае, если обращение содержит вопросы, относящиеся к компетенции разных участников информирования, оператор второй линии фиксирует темы в карточке обращения и консультирует гражданина по вопросам в рамках компетенции.

В случае необходимости оператор второй линии направляет обращение оператору первой линии или непосредственно оператору второй линии участника информирования, к компетенции которого относятся вопросы, содержащиеся в обращении, с отметкой в карточке обращения причины маршрутизации. Оператор первой линии направляет обращение оператору второй линии соответствующего участника информирования.

94. Оператор второй линии завершает обслуживание в случае подтверждения гражданином информации о получении удовлетворительного ответа по обращению.

VII. Мониторинг, контроль функционирования ЕКЦ и контроль обработки обращений граждан

95. Мониторинг работоспособности (доступности) подсистем и сервисов ЕКЦ проводится администратором ЕКЦ ежедневно путем проверки доступа к основным разделам, сервисам и функциям ЕКЦ с использованием автоматизированного рабочего места, соответствующего требованиям, устанавливаемым оператором системы.

96. Мониторинг проводится путем выборочной визуальной проверки работоспособности подсистем и сервисов ЕКЦ в течение 30 минут, по результатам которой составляется отчет о мониторинге технического функционирования информационной системы ЕКЦ (рекомендуемый образец отчета приведен в Приложении № 8 к настоящему Порядку).

В случае выявления ошибок или превышения времени отклика показателя штатного режима работы ЕКЦ администратор ЕКЦ незамедлительно передает информацию в службу технической поддержки ЕКЦ.

97. Мониторинг и контроль обработки обращений граждан осуществляется с помощью сервисов «Мониторинг и визуализация отчетности», «Речевая аналитика» ЕКЦ с целью повышения качества уровня обслуживания граждан.

Автоматический сбор статистики, аналитика и предоставление информации сотрудникам участников информирования в зависимости от уровня доступа к информации, содержащейся в ЕКЦ, выполняются с учетом показателей мониторинга. Рекомендуемые показатели, способы и методы мониторинга приведены в Приложении № 9 к настоящему Порядку.

98. Супервизор ежедневно проверяет аналитику и статистику за текущий рабочий день по закрепленным за ними операторам первой и второй линий

с использованием виджетов панели показателей сервиса «Мониторинг и визуализация отчетности», а также сервиса «Речевая аналитика» для контроля качества работы операторов первой и второй линий и наполнения экспертной системы ЕКЦ.

99. Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ ежедневно проверяет текущие значения и динамику показателей эффективности работы участников информирования с использованием сервиса «Мониторинг и визуализация отчетности» и, при необходимости, сервиса «Речевая аналитика».

100. Начальник смены ежедневно проверяет текущие значения и динамику показателей работы ЕКЦ и осуществляет мониторинг доступности ЕКЦ.

101. Руководитель ЕКЦ ежедневно проверяет аналитику и статистику за текущий рабочий день в разрезе участников информирования и в целом по ЕКЦ с использованием виджетов панели показателей сервиса «Мониторинг и визуализация отчетности» для определения качества и количества работы операторов первой и второй линий и диалогового бота, загрузки ЕКЦ, качества работы ЕКЦ и поддержания показателей на определенном уровне.

Приложение № 1
к Порядку взаимодействия участников
информирования при рассмотрении
(обработке) обращений граждан
и предоставлении им соответствующей
информации

от « 1 » июля 2021 г.
№ 442Н

Рекомендуемый образец

**Заявка на регистрацию в информационной системе
«Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»**

Прошу включить в список участников информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – ЕКЦ)

(указывается наименование заявителя (организации, учреждения, ведомства))

Адрес электронной почты для направления ответа

Для принятия решения о подключении к ЕКЦ направляю следующую информацию.

№	Параметр	Значение
1.	Предполагаемое количество обращений в год (с разделением на обращения по общим вопросам и персонифицированные консультации)	
2.	Примерное количество обращений за предыдущий год (с разделением на обращения по общим вопросам и персонифицированные консультации)	
3.	Предполагаемое количество подключаемых сотрудников	
4.	Предполагаемое количество собственных сотрудников, привлекаемых в качестве операторов первой линии	
5.	Предполагаемое количество собственных сотрудников, привлекаемых в качестве операторов второй линии	
6.	Количество рабочих мест сотрудников, соответствующих требованиям к рабочим местам с указанием резерва	
7.	Количество рабочих мест сотрудников, соответствующих требованиям к информационной безопасности с указанием резерва	
8.	Список площадок с указанием адреса и количества размещаемых операторов первой и второй линий, на которых будут размещены сотрудники, работающие с ЕКЦ	
9.	Параметры подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» каждой площадки, на которой будут размещены операторы первой и второй линий	
10.	Параметры канала телефонии каждой площадки, на которой будут размещены операторы первой и второй линий	

11.	Часовой пояс	
12.	Режим работы сотрудников, оказывающих консультации (по местному времени)	

Прошу назначить администратором ведомственного сегмента ЕКЦ следующего сотрудника:

№ п/п	ФИО сотрудника	Должность сотрудника	Реквизиты правового акта ¹	Телефон	Электронный адрес

Требования к проекту классификатора тем экспертной системы ЕКЦ

1. Составлен по образцу классификатора тем ЕКЦ.
2. Имеет 4 уровня иерархии: тема/подтема/тематика/подтематика.
3. Содержит название и код существующих элементов верхнего уровня иерархии для добавления подчиненных элементов в классификаторе тем либо содержит новые предлагаемые элементы верхнего уровня.

Инструкция для нового участника информирования по созданию проекта классификатора тем экспертной системы ЕКЦ:

составить перечень имеющихся в организации нормативных правовых актов для предоставления услуг;

ознакомиться с классификатором тем экспертной системы ЕКЦ, проверить, отражены ли там все темы/подтемы/тематики/подтематика для новых нормативных правовых актов.

в случае, если в классификаторе тем отсутствуют темы/подтемы/тематики/подтематика, создается список недостающих тем/подтем/тематик/подтематик с указанием кода элемента верхнего уровня и прикладывается к заявке на подключение.

Выявление недостающих уровней иерархии:

1. Услуга, которая не отражена в классификаторе тем экспертной системы ЕКЦ:

услуга относится к разделу «Другое», если предоставляется в редко;
создается отдельная тематика/подтематика, если услуга предоставляется часто;

создаются отдельные тематики/подтематика, если существует несколько видов услуг или есть разные условия ее предоставления.

Приложение 1: перечень нормативных правовых актов, на основании которых будет производиться информирование граждан

¹ Указываются реквизиты документа организации-заявителя, наделяющего сотрудника участника ЕКЦ соответствующими правами

№ п/п	Номер нормативного правового акта	Вид нормативного правового акта (при необходимости указывается орган власти, принявший акт)	Наименование нормативного правового акта	Дата принятия	Дата вступления в силу

Приложение 2: проект классификатора тем экспертной системы ЕКЦ

№ п/п	Номер вышестоящего раздела (указывается номер существующего раздела классификатора тем, в который предлагается добавить новый раздел, для уровня тем оставляется пустым)	Наименование вышестоящего раздела (указывается наименование существующего раздела классификатора тем, в который предлагается добавить новый раздел, для уровня тем оставляется пустым)	Предлагаемый номер (заполняется для тем и подтем, номер не должен совпадать с существующими номерами разделов классификатора тем) ²	Уровень раздела (тема, подтема, тематика, подтематика)	Предлагаемое наименование

Приложение 3: перечень нормативно-справочной информации, используемой при информировании

№ п/п	Территориальный орган	Адрес	Время работы	Контактные данные

² Для тем – одна группа цифр, для подтем – две группы цифр, разделенных точками, для тематик – три группы цифр, разделенных точками, для подтематик – четыре группы цифр, разделенных точками

Приложение № 2
к Порядку взаимодействия участников
информирования при рассмотрении
(обработке) обращений граждан
и предоставлении им соответствующей
информации

от « 1 » июля 2021 г.

№ 442н

Рекомендуемые требования к формату файла для первоначальной массовой загрузки элементов экспертной системы информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами»

Файл для массовой загрузки элементов экспертной системы информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (далее – файл, экспертная система, ЕКЦ) должен являться файлом формата CSV. В случае ручного формирования массива информации для первоначальной загрузки рекомендуется использовать табличный процессор (например, Libre Office Calc, MS Excel) с последующим сохранением в формат CSV.

Каждая строка файла должна соответствовать одному элементу экспертной системы ЕКЦ и содержать следующие значения:

1. номер темы;
2. тема;
3. подтема;
4. тематика;
5. подтематика;
6. вопрос;
7. ключевые слова;
8. ответ;
9. правила;
10. уточняющий вопрос;
11. ключевые слова уточняющего вопроса;
12. ответ гражданина на уточняющий вопрос;
13. ответ оператора первой (второй) линии исходя из ответа гражданина на уточняющий вопрос;
14. правила для уточняющего вопроса.

В случае, если элемент экспертной системы ЕКЦ не содержит одно или несколько значений, в файле строка остается пустой - «».

В каждой строке файла в качестве разделителя значений используется символ «|». Текст значений не должен содержать разделитель (символ «|»). В качестве разделителя строк используется символ новой строки. Текст значений не должен содержать символ новой строки.

Файл должен быть сформирован в кодировке UTF-8.

Значения каждой строки файла должны соответствовать следующим требованиям:

№ п/п	Значение	Обязательность заполнения	Требование к значению
1	Номер темы	Обязательное	Номер темы на момент формирования файла должен соответствовать номеру темы в классификаторе тем экспертной системы ЕКЦ. Номер темы должен содержать не менее одной и не более четырех групп цифр, разделенных точками. Точка в конце номера темы не допускается
2	Тема	Обязательное	Тема на момент формирования файла должна соответствовать наименованию темы из классификатора тем экспертной системы ЕКЦ
3	Подтема	Обязательное	Подтема на момент формирования файла должна соответствовать наименованию подтемы из классификатора тем экспертной системы ЕКЦ
4	Тематика	Необязательное (обязательно в случае заполнения поля «подтематика»)	Тематика на момент формирования файла должна соответствовать наименованию тематики из классификатора тем экспертной системы ЕКЦ
5	Подтематика	Необязательное	Подтематика на момент формирования файла должна соответствовать наименованию подтематики из классификатора тем экспертной системы ЕКЦ
6	Вопрос	Обязательное	Текст вопроса не должен совпадать с текстом уже имеющихся в ЕКЦ вопросов
7	Ключевые слова	Обязательное	Ключевым словом (фразой) – считается текст с использованием символов русского и/или латинского алфавита, цифр и знака пробел « ». Несколько ключевых слов (фраз) должны быть разделены символом запятая «,»
8	Ответ	Обязательное	
9	Правила	Обязательное	Правило должно быть сформировано по одному из шаблонов
10	Уточняющий вопрос	Необязательное	Должен соответствовать общим требованиям к значениям
11	Ключевые слова уточняющего вопроса	Необязательное (обязательное в случае заполнения поля «Уточняющий вопрос»)	Ключевым словом (фразой) – считается текст с использованием символов русского и/или латинского алфавита, цифр и знака пробел « ». Несколько ключевых слов(фраз) должны быть разделены символом запятая «,»
12	Ответ гражданина на уточняющий вопрос	Необязательное (обязательное в случае заполнения поля «Уточняющий вопрос»)	Должен соответствовать общим требованиям к значениям
13	Ответ оператора первой (второй) линии исходя из ответа гражданина на	Необязательное (обязательное в случае заполнения поля «Уточняющий вопрос»)	Должен соответствовать общим требованиям к значениям

№ п/п	Значение	Обязательность заполнения	Требование к значению
	уточняющий вопрос		
14	Правила для уточняющего вопроса	Необязательное (обязательное в случае заполнения поля «Уточняющий вопрос»)	Правило для уточняющего вопроса должно быть сформировано по одному из шаблонов

Значения «Правила» и «Правила для уточняющего вопроса» должны соответствовать одному из следующих шаблонов:

№ п/п	Вид	Шаблон
1	Федеральный закон	ФЗ от [ДД.ММ.ГГГГ] №[NN] [«Название»]
2	Постановление, приказ, указ	Постановление/... [Корреспондент] от [ДД.ММ.ГГГГ] №[NN] [«Название»]
3	Приложение к федеральному закону, постановлению и т.д.	Приложение №[Номер или Название] к [Вид НПА] от [ДД.ММ.ГГГГ] №[NN] [«Название»]
4	Список/ Регламент/ Административный регламент/ Инструкция/ Договор/ Соглашение/ Порядок/ Перечень	Регламент/... [Название] / [Утверждающий документ, согласно п. 2 таблицы]
5	Статья/Раздел	ст.[КК]/Раздел [КК] [разделы НПА вышестоящего уровня] от [ДД.ММ.ГГГГ] №[NN] [«Название»]
6	Пункт/Подпункт	п.[КК]/пп.[КК] [разделы НПА вышестоящего уровня] №[NN] от [ДД.ММ.ГГГГ] [«Название»]
7	Абзац	абз.[КК] [разделы НПА вышестоящего уровня] №[NN] от [ДД.ММ.ГГГГ] [«Название»]

При использовании нескольких шаблонов в одном значении «Правила» или «Правила для уточняющего вопроса» заполненные шаблоны должны быть разделены символом «;».

При загрузке файла формируется протокол. Если файл соответствует формату, то в протокол вносится результат обработки каждой строки файла, если файл не соответствует формату, то в протокол вносится сообщение о невозможности чтения файла.

При внесении результата обработки строки в протоколе приводится сообщение об успешной обработке строки либо текст сообщения об ошибке.

После обработки всех строк в протокол выводится общее количество обработанных строк, количество успешно обработанных строк и количество строк с ошибками.

Загрузке подлежат файлы, в которых отсутствуют строки с ошибками.

Приложение № 3
к Порядку взаимодействия участников
информирования при рассмотрении
(обработке) обращений граждан
и предоставлении им соответствующей
информации

от « 1 » Июля 2021 г.
№ 442Н

Рекомендуемый образец

**Заявка на внесение изменений в сведения о зарегистрированных
представителях участника информирования в информационной системе
«Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» (ЕКЦ)**

(наименование участника информирования / наименование структурного подразделения участника информирования)

просит внести изменения в состав/регистрационные данные следующих зарегистрированных сотрудников в ЕКЦ:

№ п/п	ФИО сотрудника	Должность сотрудника	Реквизиты нормативного правового акта ¹	Телефон	Электронный адрес	Действие ²

¹ Указываются реквизиты внутреннего документа организации-заявителя, наделяющего сотрудника участника соответствующими правами

² Принимает значение «Изменение данных», «Прекращение доступа», «Добавление сотрудника».

Приложение № 4
к Порядку взаимодействия участников
информирования при рассмотрении
(обработке) обращений граждан
и предоставлении им соответствующей
информации

от « 1 » Июля 2021 г.
№ 442н

Рекомендуемый образец

**Заявка на внесение изменений в классификатор тем экспертной системы
информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия
с гражданами»**

_____ (дата заявки)

_____ (номер заявки)

_____ (наименование участника информирования)

_____ (ФИО и контактные данные ответственного сотрудника)

Просит внести изменения (добавление) в классификатор тем экспертной системы
ЕКЦ:

№ п/п	Наименование родительского раздела	Цифровой код родительского раздела	Наименование добавляемого раздела или текущее и предлагаемое наименования	Предлагаемый цифровой код (для уровня тем и подтем)	Основание внесения изменения

Приложение № 5
к Порядку взаимодействия участников
информирования при рассмотрении
(обработке) обращений граждан
и предоставлении им соответствующей
информации

от « 1 » *Июня* 2021 г.
№ 442Н

Рекомендуемый образец

**Уведомление о результате рассмотрения заявки на внесение изменений
в классификатор тем экспертной системы информационной системы «Единый
контакт-центр взаимодействия с гражданами»**

_____ (дата отправки уведомления)

_____ (номер уведомления)

Рассмотрена заявка _____ (указываются входящие дата и номер
заявки) и принято решение о внесении/отказе во внесении изменений
в классификатор тем экспертной системы ЕКЦ.

В случае внесения изменений приводится следующий перечень

№ п/п	Наименование родительского раздела	Цифровой код родительского раздела	Наименование добавленного раздела или измененное наименование	Назначенный цифровой код

В случае отказа во внесении изменений приводится основание отказа

(ФИО и контактные данные ответственного сотрудника)

Приложение № 6
к Порядку взаимодействия участников
информирования при рассмотрении
(обработке) обращений граждан
и предоставлении им соответствующей
информации

от « 1 » Июль 2021 г.
№ 442Н

Рекомендуемый образец

**Заявка на внесение изменений в справочники, содержащиеся в
информационной системе «Единый контакт-центр взаимодействия с
гражданами»**

_____ (дата подачи заявки)

_____ (номер заявки)

_____ (наименование участника информирования либо оператор системы)

_____ (должность, ФИО и контактные данные ответственного сотрудника, направляющего заявку)

Просит внести изменения в нормативно-справочную информацию ЕКЦ / нормативно-справочную информацию экспертной системы ЕКЦ:

(ненужное зачеркнуть)

№ п/п	Текст предложения	Основание внесения изменения	Наименование справочника, требующего изменений

Приложение № 7
к Порядку взаимодействия участников
информирования при рассмотрении
(обработке) обращений граждан
и предоставлении им соответствующей
информации

от « 1 » июля 2021 г.
№ 4424

Рекомендуемый образец

**Уведомление о результате рассмотрения заявки на внесение изменений
в справочники, содержащиеся в информационной системе «Единый контакт-
центр взаимодействия с гражданами»**

_____ (дата отправки уведомления)

_____ (номер уведомления)

Рассмотрена заявка _____ (указываются входящие дата и номер
заявки) и принято решение о внесении/отказе во внесении изменений в нормативно-
справочную информацию, содержащуюся в ЕКЦ.

В случае внесения изменений приводится следующий перечень

№ п/п	Наименование справочника, в который внесены изменения	Описание изменений	Исполнитель (сотрудник, внесший изменения)

В случае отказа во внесении изменений приводится основание отказа

(ФИО и контактные данные ответственного сотрудника)

Приложение № 8

к Порядку взаимодействия участников информирования
при рассмотрении (обработке) обращений граждан и предоставлении
им соответствующей информации
от « 1 » Июль 2021 г. № 442н

Рекомендуемый образец

**Отчет о мониторинге технического функционирования информационной системы «Единый контакт-центр
взаимодействия с гражданами»**

Показатели назначения (время отклика)

Элемент проверки	Браузер				Дата (пятница)
	Дата (понедельник)	Дата (вторник)	Дата (среда)	Дата (четверг)	
Виджет на сайте					
Входящий вызов					
Обработка входящего вызова					
Общение с роботом голосового вызова					
Входящее обращение					
Обработка входящего обращения					
Общение с роботом чата					
Интерфейс оператора первой (второй) линии					
История обращений граждан					
Справочник подсистемы «автоматизированное рабочее место оператора первой (второй) линии и супервизора					
Исходящий вызов					

¹ Наименование браузера, в котором проводилась проверка

Список контактов					
Редактор скриптов					
Просмотр диалогов					
Текущая статистика ЕКЦ					
Общая статистика ЕКЦ					
Статистика по операторам первой (второй) линии					
Информация об операторе первой (второй) линии					
Личная статистика					
Автоматизированное рабочее место контент-менеджера экспертной системы ЕКЦ, контент менеджера диалогового бота					
Администрирование экспертной системы					
Автоматический анализ контента					
Взаимодействие с сервисами ЕКЦ					
Мониторинг и аналитическая отчетность					
Поисковый сервис					
Сервис рекомендаций					
Обучение и тестирование					

* - выделить красным значения, превышающие норматив

Приложение № 9

к Порядку взаимодействия участников информирования
при рассмотрении (обработке) обращений граждан и предоставлении
им соответствующей информации
от « 1 » Июля 2021 г. № 442н

Рекомендуемые показатели, способы и методы мониторинга

№ п/п	Наименование отчета (визуализация)	Уровень мониторинга	Личность осуществляющая мониторинг	Показатели	Периодичность вычисления	Методика вычисления	Целевое значение	Допустимое отклонение
1. Показатели мониторинга								
1.1. Количественные показатели								
1.1.1.	Количество поступивших обращений	Оператор первой (второй) линии	Супервизор	Количество поступивших обращений всего и в разрезе каждого канала и участника информирования	Постоянно	Вычисление осуществляется нарастающим итогом за сутки		
		Локальный (субъект Российской Федерации)	Супервизор					
		Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ, супервизор					
		ЕКЦ в целом	Руководитель ЕКЦ, начальник смены					
1.1.2.	Количество обращений, ожидающих ответа	Оператор первой (второй) линии	Супервизор	Количество обращений, ожидающих ответа, всего и в разрезе каждого канала и участника информирования	Постоянно	Вычисление осуществляется нарастающим итогом за сутки		
		Локальный (субъект Российской Федерации)	Супервизор					
		Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ, супервизор					
		ЕКЦ в целом	Руководитель ЕКЦ, начальник смены					

№ п/п	Наименование отчета (визуализация)	Уровень мониторинга	Лицо, осуществляющее мониторинг	Показатели	Периодичность вычисления	Методика вычисления	Целевое значение	Допустимое отклонение	
1.1.3.	Количество обрабатываемых обращений	Оператор первой (второй) линии	Смены Супервизор	Количество обрабатываемых обращений всего и в разрезе: канала; участника информирования; диалоговый бот/оператор первой (второй) линии	Постоянно	Вычисление осуществляется нарастающим итогом за сутки			
		Локальный (субъект Российской Федерации)							Супервизор
		Участник информирования							Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ, супервизор
1.1.4.	Количество обработанных обращений	ЕКЦ в целом	Смены Супервизор	Количество обработанных обращений всего и в разрезе: канала; участника информирования; диалоговый бот/оператор первой (второй) линии	Постоянно	Вычисление осуществляется нарастающим итогом за сутки			
		Оператор первой (второй) линии							Супервизор
		Локальный (субъект Российской Федерации)							Супервизор
1.1.5.	Средняя длительность обработки обращений	Участник информирования	Смены Супервизор	Средняя длительность обработки обращений	Постоянно	Отношение общей продолжительности времени, затраченного на обработку операторами первой (второй) линии, к общему количеству обращений	360 сек	20 сек	
		Локальный (субъект Российской Федерации)							Супервизор
		Оператор первой (второй) линии							Супервизор

№ п/п	Наименование отчета (визуализации)	Уровень мониторинга	Лицо, осуществляющее мониторинг	Показатели	Периодичность вычисления	Методика вычисления	Целевое значение	Допустимое отклонение
1.1.6.	Среднее время ожидания ответа оператора первой (второй) линии (соединения с оператором первой (второй) линии)	ЕКЦ в целом	Руководитель ЕКЦ, начальник смены	Среднее время ожидания ответа оператора первой (второй) линии (соединения с оператором ЕКЦ)	Постоянно	Отношение времени, затраченного гражданами на ожидание соединения с операторами первой линии, к общему количеству обращений, переводимых операторам первой линии	не более 40 сек	15 сек в большую сторону
		Оператор первой (второй) линии	Супервизор					
		Локальный (субъект Российской Федерации)	Супервизор					
1.1.7.	Средняя нагрузка на оператора первой (второй) линии	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ, супервизор	Среднее количество обращений на оператора первой (второй) линии и каждым оператором первой (второй) линии в разрезе каждого канала и участника информирования в час и за смену	Постоянно	Среднее арифметическое количество обращений, обрабатываемых операторами первой (второй) линии в целом и каждым оператором первой (второй) линии в разрезе каждого канала и участника информирования в час и за смену	Не менее 70 обращений в сутки	5 обращений в меньшую сторону
		ЕКЦ в целом	Руководитель ЕКЦ, начальник смены					
		Локальный (субъект Российской Федерации)	Супервизор					
1.2.1.	Уровень автоматического обслуживания диалоговым ботом	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ, супервизор	Количество обработанных диалоговым ботом в разрезе каждого канала и участника информирования	Постоянно	Общее количество обращений, обработанных диалоговым ботом (с завершением обслуживания поступившим с использованием выделенного телефонного номера и текстового канала. Вычисляется нарастающим итогом за сутки)	Не менее	1% в меньшую сторону
		ЕКЦ в целом	Руководитель ЕКЦ, начальник смены					
		Локальный (субъект Российской Федерации)	Супервизор					

1.2. Качественные показатели

№ п/п	Наименование отчета (визуализация)	Уровень мониторинга	Лицо, осуществляющее мониторинг	Показатели	Периодичность вычисления	Методика вычисления	Целевое значение	Допустимое отклонение
1.2.2.	Процент времени пребывания операторов первой и второй линий в продуктивных статусах	Оператор первой (второй) линии Локальный (субъект Российской Федерации) Участник информирования	Супервизор Супервизор Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ, супервизор Руководитель ЕКЦ, начальник смены	диалоговым ботом в разрезе каждого канала и участника информирования	Постоянно	Использованием выделенного телефонного номера и текстового канала относительно общего количества обращений, поступивших в ЕКЦ за текущие сутки	20%	сторону
1.2.3.	Процент загрузки операторов первой и второй линий обработкой обращений	Оператор первой (второй) линии Локальный (субъект Российской Федерации) Участник информирования	Супервизор Супервизор Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ, супервизор Руководитель ЕКЦ, начальник смены	Процент загрузки операторов первой и второй линий обработкой обращений	Постоянно	Отношение времени, затраченного на обслуживание граждан, ко времени нахождения оператора первой (второй) линии в продуктивных статусах («готов» и «в разговоре»)	не менее 75%	5% в меньшую сторону
1.2.4.	Уровень удовлетворенности граждан качеством обслуживания	Оператор первой (второй) линии	Супервизор	Уровень удовлетворенности граждан качеством обслуживания на	Постоянно	Доля количества фактических оценок «4» и «5» по отношению к общему количеству оценок, полученных в результате ответа на	90%	5% в меньшую сторону

№ п/п	Наименование отчета (визуализации)	Уровень мониторинга	Лицо, осуществляющее мониторинг	Показатели первой и второй линий	Периодичность вычисления	Методика вычисления	Целевое значение	Допустимое отклонение
				уровне операторов первой и второй линий		вопрос «Оцените, пожалуйста, качество обслуживания по пятибалльной шкале» после диалога с оператором первой или второй линии		
	Локальный (субъект Российской Федерации)		Супервизор	Уровень удовлетворенности граждан качеством обслуживания на уровне субъекта Российской Федерации	Постоянно	Доля количества фактических оценок «4» и «5» по отношению к общему количеству оценок, полученных в результате ответа на вопрос «Оцените, пожалуйста, качество обслуживания по пятибалльной шкале» после диалога с оператором первой или второй линии	90%	5% в меньшую сторону
	Участник информирования		Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ, супервизор	Уровень удовлетворенности граждан качеством обслуживания на уровне участника информирования	Постоянно	Доля количества фактических оценок «4» и «5», по отношению к общему количеству оценок, полученных в результате ответа на вопрос «Оцените, пожалуйста, качество обслуживания по пятибалльной шкале» после диалога с оператором первой или второй линии	90%	5% в меньшую сторону
	ЕКЦ в целом		Руководитель ЕКЦ, начальник смены	Уровень удовлетворенности граждан качеством обслуживания на уровне ЕКЦ в целом	Постоянно	Доля количества фактических оценок «4» и «5» по отношению к общему количеству оценок, полученных в результате ответа на вопрос «Оцените, пожалуйста, качество обслуживания по пятибалльной шкале» после диалога с оператором первой или второй линии	90%	5% в меньшую сторону
	ЕКЦ в целом		Руководитель ЕКЦ, начальник смены	Уровень удовлетворенности граждан качеством обслуживания диалоговым ботом	Постоянно	Доля количества фактических оценок «4» и «5» по отношению к общему количеству оценок, полученных в результате ответа на вопрос диалогового бота	90%	5% в меньшую сторону

№ п/п	Наименование отчета (визуализации)	Уровень мониторинга	Лицо, осуществляющее мониторинг	Показатели	Периодичность вычисления	Методика вычисления	Целевое значение	Допустимое отклонение
1.2.5.	Средняя оценка деятельности операторов первой и второй линий	Оператор первой (второй) линии Локальный (субъект Российской Федерации) Участник информирования ЕКЦ в целом	Супервизор Супервизор Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ, супервизор Руководитель ЕКЦ, начальник смены	Средняя оценка деятельности операторов первой и второй линий	Постоянно	«Оцените, пожалуйста, качество обслуживания по пятибалльной шкале» после диалога с ботом Средний балл оценок, полученных в результате ответа на вопрос «Оцените, пожалуйста, качество обслуживания по пятибалльной шкале» после диалога с оператором первой или второй линии	Не ниже 4.0	20% в меньшую сторону
2. Оперативная отчетность								
2.1. Качество обработки обращений оператором первой (второй) линии								
2.1.1.	Качество обработки обращений оператором первой (второй) линии	Оператор первой (второй) линии	Супервизор	Обращения с маркером «плохо»	Рабочий день	Количество обращений с маркером «плохо», выявленных обращений посредством сервиса "Речевая аналитика" с использованием количественно-временных и лексических фильтров	0	Разово
2.1.2.	Качество обработки обращений оператором первой (второй) линии	Локальный (субъект Российской Федерации)	Супервизор	Обращения с необоснованно высокой длительностью обслуживания	Рабочий день	Количество обращений с необоснованно высокой длительностью обслуживания (более 360 секунд)	0	Разово
2.1.2.	Качество обработки обращений оператором первой (второй) линии	Локальный (субъект Российской Федерации)	Супервизор	Доля обращений с маркером «плохо»	Неделя	Доля обращений с маркером «плохо» по отношению к общему количеству поступивших обращений	Не более 5%	5% в большую сторону

№ п/п	Наименование отчета (визуализации)	Уровень мониторинга	Лицо, осуществляющее мониторинг	Показатели	Периодичность вычисления	Методика вычисления	Целевое значение	Допустимое отклонение
				Доля обращений с необоснованно высокой длительностью обслуживания	Неделя	Доля обращений с необоснованно высокой длительностью обслуживания (более 360 секунд) по отношению к общему количеству поступивших обращений	Не более 5%	5% в большую сторону
2.1.3.	Качество обработки обращений оператором первой (второй) линии	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ, супервизор	Доля обращений с маркером «плохо»	Неделя, месяц	Доля обращений с маркером «плохо» по отношению к общему количеству поступивших обращений	Не более 5%	5% в большую сторону
				Доля обращений с необоснованно высокой длительностью обслуживания	Неделя, месяц	Доля обращений с необоснованно высокой длительностью обслуживания (более 360 секунд) по отношению к общему количеству поступивших обращений	Не более 5%	5% в большую сторону
2.1.4.	Качество обработки обращений оператором первой (второй) линии	ЕКЦ в целом	Руководитель ЕКЦ, начальник смены	Доля обращений с маркером «плохо»	Неделя, месяц	Доля обращений с маркером «плохо» по отношению к общему количеству поступивших обращений	Не более 5%	5% в большую сторону
				Доля обращений с необоснованно высокой длительностью обслуживания	Неделя, месяц	Доля обращений с необоснованно высокой длительностью обслуживания (более 360 секунд) по отношению к общему количеству поступивших обращений	Не более 5%	5% в большую сторону
2.2. Уровень удовлетворенности граждан качеством обслуживания								
2.2.1.	Уровень удовлетворенности граждан качеством обслуживания ботом	ЕКЦ в целом	Руководитель ЕКЦ, начальник смены	Удовлетворенность граждан качеством обслуживания ботом	Неделя	Доля оценок «4» и «5», полученных при ответе на вопрос диалогового бота "Оцените, пожалуйста, качество обслуживания по пятибалльной шкале" по отношению к общему количеству оценок	Установливается ежегодно	5%
	Уровень удовлетворенности	Оператор первой (второй) линии	Супервизор	Удовлетворенность граждан качеством	Рабочий день	Количество оценок «1» и «2», полученных в результате ответа на	0	Разовое получение

№ п/п	Наименование отчета (визуализация)	Уровень мониторинга	Лицо, осуществляющее мониторинг	Показатели	Периодичность вычисления	Методика вычисления	Целевое значение	Допустимое отклонение
	Граждан качеством обслуживания операторами первой и второй линий			обслуживания операторами первой и второй линий		вопрос «Оцените, пожалуйста, качество обслуживания по пятибалльной шкале» после диалога с оператором первой или второй линии		оценок «1» и «2»
2.2.3.	Уровень удовлетворенности граждан качеством обслуживания операторами первой и второй линий в субъекте Российской Федерации	Локальный (субъект Российской Федерации)	Супервизор	Удовлетворенность граждан качеством обслуживания операторами первой и второй линий в субъекте Российской Федерации	Неделя	Доля фактических оценок «4» и «5», полученных в результате ответа на вопрос «Оцените, пожалуйста, качество обслуживания по пятибалльной шкале» после диалога с оператором первой или второй линии по отношению к общему количеству оценок	90%	5% в меньшую сторону
2.2.4.	Уровень удовлетворенности граждан качеством обслуживания на уровне участника информирования	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ, супервизор	Удовлетворенность граждан качеством обслуживания на уровне участника информирования	Неделя, месяц	Доля фактических оценок «4» и «5», полученных в результате ответа на вопрос «Оцените, пожалуйста, качество обслуживания по пятибалльной шкале» после диалога с оператором первой или второй линии по отношению к общему количеству оценок	90%	5% в меньшую сторону
2.2.5.	Уровень удовлетворенности граждан качеством обслуживания на уровне ЕКЦ	ЕКЦ в целом	Руководитель ЕКЦ, начальник смены	Удовлетворенность граждан качеством обслуживания на уровне ЕКЦ в целом	Неделя, месяц	Доля фактических оценок «4» и «5», полученных в результате ответа на вопрос «Оцените, пожалуйста, качество обслуживания по пятибалльной шкале» после диалога с оператором первой или второй линии по отношению к общему количеству оценок	90%	5% в меньшую сторону
2.3. Уровень доступности ЕКЦ								
2.3.1.	Уровень доступности операторов первой и второй линий на локальном уровне	Локальный (субъект Российской Федерации)	Супервизор	Доля обращений, ожидавших ответ оператора первой (второй) линии не	Час	Доля обращений, ожидавших ответ оператора не более установленного времени (30 сек) к общему количеству обращений	80%	2% в меньшую сторону

№ п/п	Наименование отчета (визуализация)	Уровень мониторинга	Лицо, осуществляющее мониторинг	Показатели	Периодичность вычисления	Методика вычисления	Целевое значение	Допустимое отклонение
				более установленного времени (30 сек) Среднее время ожидания ответа оператора первой (второй) линии Доля обращений, не дождавшихся ответа оператора первой (второй) линии	Час Час	Среднее арифметическое время ожидания ответа оператора первой (второй) линии в секундах. Доля обращений, не дождавшихся ответа оператора ЕКЦ (по инициативе гражданина) к общему количеству поступивших обращений	не более 40 сек не более 5%	15 секунд в большую сторону 2% в большую сторону
2.3.2.	Уровень доступности операторов первой и второй линий на уровне участников информирования	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ, супервизор	Доля обращений, ожидавших ответ оператора первой (второй) линии не более установленного времени (30 сек) Среднее время ожидания ответа оператора первой (второй) линии Доля обращений, не дождавшихся ответа оператора первой (второй) линии	Рабочий день Рабочий день Рабочий день	Соотношение количества обращений, ожидавших ответ оператора первой (второй) линии не более установленного времени (30 сек) к общему количеству поступивших обращений Среднее арифметическое время ожидания ответа оператора первой (второй) линии в секундах Доля обращений, не дождавшихся ответа оператора первой (второй) линии (гражданин прекратил ожидание) к общему количеству поступивших обращений	80% не более 40 сек не более 5%	2% в меньшую сторону 15 секунд в большую сторону 2% в большую сторону
2.3.3.	Уровень доступности операторов первой и второй линий на уровне ЕКЦ в целом	ЕКЦ в целом	Руководитель ЕКЦ, начальник смены	Доля неотвеченных (отложенных) обращений Доля обращений, ожидавших ответ оператора первой (второй) линии не более установленного времени (30 сек)	День День	Доля неотвеченных (отложенных обращений) по отношению к общему количеству поступивших обращений Соотношение количества обращений, ожидавших ответ оператора первой (второй) линии не более установленного времени (30 сек), к общему количеству поступивших обращений	не более 5% 80%	1% в большую сторону 2% в меньшую сторону

№ п/л	Наименование отчета (визуализации)	Уровень мониторинга	Лицо, осуществляющее мониторинг	Показатели	Периодичность вычисления	Методика вычисления	Целевое значение	Допустимое отклонение
				Среднее время ожидания ответа оператора первой (второй) линии Доля обращений граждан, не дождавшихся ответа оператора первой (второй) линии	День	Среднее арифметическое время ожидания ответа оператора первой (второй) линии в секундах	не более 40 сек	15 секунд в большую сторону
				Доля обращений граждан, не дождавшихся ответа оператора первой (второй) линии	День	Доля обращений граждан, не дождавшихся ответа оператора первой (второй) линии (по инициативе гражданина) к общему количеству поступивших обращений	не более 5%	2% в большую сторону
2.4 Производительность ЕКЦ								
2.4.1.	Производительность оператора первой (второй) линии	Оператор первой (второй) линии	Супервизор	Средняя длительность обработки обращений Процент загрузки оператора первой (второй) линии Процент времени операторов первой (второй) линии в продуктивных статусах	Час	Среднее арифметическое длительности обработки обращений Отношение времени, затраченного на обслуживание граждан, ко времени нахождения в продуктивных статусах («готов» и «в разговоре») Отношение времени в статусах «готов» и «в разговоре» к длительности смены	360 сек не менее 75% не менее 85%	20 сек 5% в меньшую сторону 5% в меньшую сторону
2.4.2.	Производительность операторов первой и второй линий на локальном уровне	Локальный (субъект Российской Федерации)	Супервизор	Средняя длительность обработки обращений Процент загрузки оператора первой (второй) линии Процент времени операторов первой и второй линий в продуктивных статусах	День	Среднее арифметическое длительности обработки обращений Отношение времени, затраченного на обслуживание граждан, ко времени нахождения в продуктивных статусах («готов» и «в разговоре»)	360 сек не менее 75%	20 сек 5% в меньшую сторону
2.4.3.	Производительность операторов первой и	Участник информирования	Начальник смены	Средняя длительность обработки обращений	Неделя	Среднее арифметическое длительности обработки	360 сек	20 сек

№ п/п	Наименование отчета (визуализации)	Уровень мониторинга	Лицо, осуществляющее мониторинг	Показатели	Периодичность вычисления	Методика вычисления	Целевое значение	Допустимое отклонение
	второй линий на уровне ведомственных сегментов ЕКЦ			Процент загрузки операторов первой и второй линий Процент времени операторов первой и второй линий в продуктивных статусах		обращений Отношение времени, затраченного на обслуживание граждан, ко времени нахождения в продуктивных статусах Отношение времени в статусах «готов» и «в разговоре» к длительности смены	не менее 75% не менее 85%	5% в меньшую сторону 5% в меньшую сторону
2.4.4.	Производительность операторов первой и второй линий по ЕКЦ в целом	ЕКЦ в целом	Руководитель ЕКЦ, начальник смены	Средняя длительность обработки обращений Процент загрузки операторов первой и второй линий Процент времени операторов первой и второй в продуктивных статусах	Неделя, месяц	Среднее арифметическое длительности обработки обращений Отношение времени, затраченного на обслуживание граждан, ко времени нахождения в продуктивных статусах («готов» и «в разговоре») Отношение времени в статусах «готов» и «в разговоре» к длительности смены	360 сек не менее 75%	20 сек 5% в меньшую сторону
2.5.	Уровень автоматического обслуживания диалоговым ботом	ЕКЦ в целом	Руководитель ЕКЦ, начальник смены	Уровень автоматического обслуживания диалоговым ботом	День, неделя	Соотношение количества обращений граждан, обработанных в автоматическом режиме, к общему количеству обращений за информированием (консультированием), поступивших в ЕКЦ	20%	2% в меньшую сторону
2.6.	Количество и доля обращений, переведенных с оператора первой линии оператору второй линии	ЕКЦ в целом	Начальник смены	Количество и доля обращений, переведенных с оператора первой линии оператору второй линии Доля обращений, переведенных с оператора первой	Рабочий день	Количество обращений, переведенных с оператора первой линии оператору второй линии Отношение количества обращений, переведенных с оператора первой линии оператору второй линии к	50%	2% в большую сторону

№ п/п	Наименование отчета (визуализации)	Уровень мониторинга	Лицо, осуществляющее мониторинг	Показатели	Периодичность вычисления	Методика вычисления	Целевое значение	Допустимое отклонение
3. Ключевые показатели эффективности								
3.1. Показатели эффективности участника информирования								
3.1.1.	Доля обращений, обработанных в автоматическом режиме	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ	Доля обращений, обработанных в автоматическом режиме	Не реже 1 раза в неделю	Соотношение количества обращений, обработанных в автоматическом режиме к общему количеству обращений, поступивших в ЕКЦ	не менее 20%	1% в меньшую сторону
3.1.2.	Удовлетворенность граждан качеством информирования	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ	Уровень удовлетворенности граждан качеством информирования	Не реже 1 раза в неделю	Исчисление среднего значения полученных оценок по пятибалльной шкале за период согласно алгоритму: Оценка производится по шкале «1,2,3,4,5» $K_{ср} = \frac{O5*5+O4*4+O3*3+O2*2+O1*1}{O5+O4+O3+O2+O1}$, где: $K_{ср}$ – среднее значение полученных оценок за период; $O5$ – количество оценок «5» (отлично); $O4$ – количество оценок «4» (хорошо); $O3$ – количество оценок «3» (нормально); $O2$ – количество оценок «2» (плохо); $O1$ – количество оценок «1» (очень плохо)	$K_{ср} =$ не менее 3,5 0,2 пункта в меньшую сторону	
3.1.3.	Доля обращений, поступивших и обработанных в ЕКЦ	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ	Доля обращений, поступивших и обработанных в ЕКЦ	Не реже 1 раза в неделю	Отношение количества обращений граждан, поступивших и обработанных в ЕКЦ (К обр. ЕКЦ) к общему количеству обращений К обр. всего * 100%. Доля обр. ЕКЦ = К обр. ЕКЦ / К обр. всего * 100%	Не менее 40%	5% в меньшую сторону

№ п/п	Наименование отчета (визуализация)	Уровень мониторинга	Лицо, осуществляющее мониторинг	Показатели	Периодичность вычисления	Методика вычисления	Целевое значение	Допустимое отклонение
3.1.4.	Доля обращений, использованных ЕКЦ на основе принципа омниканальности	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ	Доля обращений с использованием ЕКЦ на основе принципа омниканальности	Не реже 1 раза в неделю	Отношение количества граждан, дистанционно обратившихся в ЕКЦ (к гр. ЕКЦ), к общему количеству обратившихся граждан в территориальные органы лично и дистанционно К обр. гр. всего * 100%. Доля гр. ЕКЦ = К гр. ЕКЦ / К обр. гр. всего * 100%	Доля гр. ЕКЦ = не менее 3%	0,5% в меньшую сторону
3.1.5.	Доля отложенных обращений, по которым нарушены сроки предоставления информации	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ	Доля отложенных обращений, по которым нарушены сроки предоставления информации	Не реже 1 раза в неделю	Соотношение количества отложенных обращений, по которым нарушены сроки предоставления информации (8 рабочих часов) к общему количеству отложенных обращений	Не более 1%	0,2% в большую сторону
3.1.6.	Доля обращений, по которым общение с гражданами осуществлялось в некорректной форме	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ	Доля обращений, по которым общение с гражданами осуществлялось в некорректной форме	Не реже 1 раза в неделю	Соотношение количества обращений, по которым общение с гражданами осуществлялось в некорректной форме, к общему количеству обработанных обращений	Не более 1%	0,2% в большую сторону
3.1.7.	Доля обращений, своевременно переведенных оператором первой линии и не принятых оператором второй линии	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ	Доля обращений, своевременно переведенных оператором первой линии и не принятых оператором второй линии в течение 1 минуты	Не реже 1 раза в неделю	Соотношение количества обращений, своевременно переведенных оператором первой линии и не принятых оператором второй линии в течение 1 минуты, к общему количеству обращений, переведенных с операторов первой линии операторам второй линии	Не более 1%	0,1% в большую сторону
3.1.8.	Доля обращений с длительностью обслуживания более 10 минут	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ	Доля обращений с длительностью обслуживания более 600 секунд	Не реже 1 раза в неделю	Соотношение количества обращений с длительностью обслуживания более 600 секунд к общему количеству поступивших обращений	не более 5%	0,5% в большую сторону
3.1.9.	Доля обращений, поступивших с	Участник информирования	Координатор ведомственного	Соотношение количества обращений, поступивших с	Не реже 1 раза в неделю		не более 50%	2% в большую

№ п/п	Наименование отчета (визуализация)	Уровень мониторинга	Лицо, осуществляющее мониторинг сегмента ЕКЦ	Показатели	Периодичность вычисления	Методика вычисления	Целевое значение	Допустимое отклонение
	использованием выделенного телефонного номера и переведенных с оператора первой линии оператору второй линии		сегмента ЕКЦ			использованием выделенного телефонного номера и переведенных с оператора первой линии оператору второй линии, к общему количеству поступивших обращений		сторону
3.1.10.	Доля обращений, не обработанных в автоматизированном режиме, по которым отсутствует информация в экспертной системе ЕКЦ для формирования ответа оператором первой (второй) линии	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ	Доля обращений, не обработанных в автоматизированном режиме, по которым отсутствует информация в экспертной системе ЕКЦ для формирования ответа оператором первой (второй) линии	Не реже 1 раза в неделю	Соотношение количества обращений, не обработанных в автоматизированном режиме, по которым отсутствует информация в экспертной системе ЕКЦ для формирования ответа оператором первой (второй) линии, к общему количеству обращений	Не более 10%	1% в большую сторону
3.1.11.	Доля обращений, по которым гражданину представлена критически недостоверная информация при обслуживании в автоматизированном режиме	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ	Доля обращений, по которым гражданину представлена критически недостоверная информация (противоречащая законодательству Российской Федерации) при обслуживании в автоматизированном режиме	Не реже 1 раза в неделю	Соотношение количества обращений, по которым гражданину представлена критически недостоверная информация (противоречащая законодательству Российской Федерации) при обслуживании в автоматизированном режиме, к общему количеству обращений. Выявление обращений, содержащих критически недостоверную информацию, осуществляется на основании жалоб граждан и с использованием сервиса «Речевая аналитика»	Не более 1%	0,1% в большую сторону
3.1.12.	Доля обращений, по которым гражданину представлена оператором второй	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ	Доля обращений, по которым гражданину представлена оператором второй	Не реже 1 раза в неделю	Соотношение количества обращений, по которым гражданину представлена оператором второй линии	Не более 1%	0,1% в большую сторону

№ п/п	Наименование отчета (визуализации)	Уровень мониторинга	Лично, осуществляющее мониторинг	Показатели	Периодичность вычисления	Методика вычисления	Целевое значение	Допустимое отклонение
3.1.13.	линии критически недостоверная информация			линии критически недостоверная информация (противоречащая законодательству Российской Федерации)		критически недостоверная информация (противоречащая законодательству Российской Федерации). Выявление обращений, содержащих критически недостоверную информацию, осуществляется на основании жалоб граждан и с использованием сервиса «Речевая аналитика»	Не более 5%	1% в большую сторону
3.1.13.	Доля повторных обращений	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ	Доля повторных обращений	Неделя, месяц	Доля граждан, повторно обратившихся (с использованием одного телефонного номера, по одной тематике) по отношению к общему количеству поступивших обращений за отчетный период	Не более 5%	1% в большую сторону
3.2. Показатели деятельности оператора системы								
3.2.1.	Доля обращений, по которым соединение с диалоговым ботом или оператором первой линии произведено в установленное время	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ	Доля обращений, по которым соединение с диалоговым ботом или оператором первой линии произведено в установленное время (20 секунд)	Не реже 1 раза в неделю	Соотношение количества обращений, по которым соединение с диалоговым ботом или оператором первой линии произведено в установленное время (20 секунд), к общему количеству поступивших обращений	не менее 90%	2% в меньшую сторону
3.2.2.	Доля обращений граждан, не дождавшихся ответа оператора первой (второй) линии	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ	Доля обращений граждан, не дождавшихся ответа оператора первой (второй) линии	Не реже 1 раза в неделю	Соотношение количества обращений граждан, не дождавшихся ответа оператора первой (второй) линии, к общему количеству поступивших обращений	не более 1%	0,2% в большую сторону
3.2.3.	Доля обращений, по которым ожидание соединения с оператором первой линии составило не более 30 секунд	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ	Доля обращений, по которым ожидание соединения с оператором первой линии составило не более 30 секунд (при	Не реже 1 раза в неделю	Соотношение количества обращений, по которым ожидание соединения с оператором первой линии составило не более 30 секунд (при переводе вызова с обслуживания в	не менее 80%	2% в меньшую сторону

№ п/п	Наименование отчета (визуализации)	Уровень мониторинга	Лично, осуществляющее мониторинг	Показатели	Периодичность вычисления	Методика вычисления	Целевое значение	Допустимое отклонение
				переводы вызова с обслуживания в автоматизированном режиме оператору первой линии)		автоматизированном режиме оператору первой линии), к общему количеству переведенных обращений		
3.2.4.	Доля обращений, обработанных операторами первой линии	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ	Доля обращений, обработанных операторами первой линии (по тематикам участника информирования)	Не реже 1 раза в неделю	Соотношение количества обращений, обработанных операторами первой линии (по тематикам участника информирования) к общему количеству обращений	не более 80%	5% в большую сторону
3.2.5.	Доля обращений, по которым гражданину предоставлена оператором первой линии критически недостоверная информация	Участник информирования	Координатор ведомственного сегмента ЕКЦ	Доля обращений, по которым гражданину предоставлена оператором первой линии критически недостоверная информация (противоречащая законодательству Российской Федерации)	Не реже 1 раза в неделю	Соотношение количества обращений, по которым гражданину предоставлена оператором первой линии критически недостоверная информация (противоречащая законодательству Российской Федерации), к общему количеству обращений, обработанных операторами первой линии. Выявление обращений, содержащих критически недостоверную информацию, осуществляется на основании жалоб граждан и с использованием сервиса «Речевая аналитика»	Не более 1%	0,1% в большую сторону
3.2.6	Мониторинг работоспособности и обеспечение функционирования ЕКЦ в круглосуточном режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю	Оператор системы	Руководитель ЕКЦ, начальник смены	Непрерывность мониторинга работоспособности и обеспечение функционирования ЕКЦ в круглосуточном режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю	Не реже одного раза в неделю	Соотношение времени функционирования ЕКЦ ко времени вынужденных простоев, не предусмотренных технической документацией	не менее 99,8%	0,1% в меньшую сторону
3.2.7.	Организация корректного	Оператор системы	Руководитель ЕКЦ, начальник	Корректность направления	Не реже одного раза в	Соотношение количества обращений, направленных	не менее 95%	2% в меньшую

№ п/п	Наименование отчета (визуализации)	Уровень мониторинга	Лицо, осуществляющее мониторинг	Показатели	Периодичность вычисления	Методика вычисления	Целевое значение	Допустимое отклонение
	направления обращений от операторов первой линии операторам второй линии участников информирования		СМЭНЫ	обращений от операторов первой линии операторам второй линии участников информирования	неделю	операторами второй линии операторам первой линии (по причине некорректной маршрутизации), к общему количеству обращений, обработанных операторами второй линии		сторону