**Инструкция к функционалу Оператора приема обращений**

На основании Распоряжения 1173-р в Ульяновской области внедрена и функционирует Платформа обратной связи (далее – ПОС), реализованная на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и расположенная по адресу: [https://pos.gosuslugi.ru/](https://pos.gosuslugi.ru/backoffice/).

Специалисты исполнительных органов власти и органов местного самоуправления и их подведомственных учреждений осуществляют обработку сообщений.

26 октября 2020 года разработчики ПОС дополнили функционал Платформы обратной связи введением новой роли в системе – Оператор приема обращений. Данная роль позволяет вводить в систему сообщения, полученные через операторов горячих линий и личные обращения граждан. 27.11.2020 сотрудники горячих линий 122 приступили к работе в роли «оператора приема обращений».

На основании отличий алгоритма обработки сообщений, полученных через операторов приема обращений стандартному алгоритму отработки сообщений в ПОС, была разработана инструкция и перечень поручений руководителям и сотрудникам в целях осуществления корректной отработки сообщений с использованием нового функционала.

**Поручения руководителям службы мониторинга 122:**
1) Организовать и взять под личный контроль приём и внесение сообщений в ПОС посредством сотрудников с ролью **операторов приема обращений** на основании **инструкции**, содержащейся в данном письме и **АРМ «Оператора приема обращений» в Приложении к письму**.

2) Предписать и проконтролировать каждое вводимое сообщение, начинать с пометки: «Центр мониторинга 112»

3) Предписать вводить сообщения, адресованные либо содержащие проблемы, находящиеся в ведении организаций, размещенных в ПОС (список прилагается в приложении к письму).

4) В случае, если проблема, изложенная в сообщении, находится в ведомстве ИОГВ, имеющую подведомственные организации, так же заведенные в ПОС, адресовать сообщение вышестоящей организации для принятия решения о координации и оповещения сотрудников подведомственных организаций.

5) Отчитаться о проведенных мероприятиях в ответном письме, направленном в соответствии с установленным порядком по СЭД и на адрес электронной почты: cur.ulregion@mail.ru.

**Инструкция для сотрудников с ролью Оператор приема обращений, осуществляющих прием сообщений граждан через телефоны горячих линий:**
**Шаг 1.** Авторизация в ПОС посредством ввода логина и пароля и выбор роли Оператор приема обращений:



**Шаг 2.** При поступлении звонка на горячую линию начать ввод сообщения посредством нажатия на следующую иконку, расположенную в левом верхнем углу программы:



**Шаг 3:** Осуществить ввод персональных данных заявителя и текста изложенной проблемы, используя соответствующие поля для заполнения:


**Обратите внимание!** Ввиду отсутствия достаточного количества свободного места на экране, часть полей для заполнения свернута. Ползунок, расположенный с правой стороны выпадающего окошка, передвигается в вертикальной плоскости, открывая пользователю доступ к дополнительным полям для заполнения! Не забудьте начать вводить текст проблемы, изложенной в сообщении с указания организации, вводящей сообщения по единой утвержденной внутренней формулировке:



 Будьте внимательны при указании категорий и подкатегорий сообщений – не все категории и подкатегории сообщений находятся в компетенциях конкретных ведомств. От выбора категории и подкатегории зависит возможность выбора для направления организации исполнителя! Не рекомендуется вводить в систему сообщения, находящиеся в ведомстве организаций, не включенных на текущий момент в работу ПОС (список включенных организаций прилагается к письму).

Помимо этого обратите внимание, что текстовое поле «Адрес» является адресом размещения проблемы, а не адресом проживания заявителя, как текстовое поле выше.



В случае возникновения сомнений по вопросу ведомственной принадлежности в качестве организации-исполнителя из выпадающего списка указывать «Правительство Ульяновской области» для осуществления дальнейшей координации.



**Шаг 4.** После завершения процесса ввода данных для размещения сообщения в системе нажмите следующую клавишу: . После ее нажатия сообщение будет зарегистрировано в системе и отправлено на координацию. Увидеть данное сообщение может сотрудник с ролью Оператор приема обращений в одной из трех стадий отработки:


**ВАЖНО! На данном этапе процесс отработки сообщения Оператором приема обращений НЕ заканчивается.** После прохождения стандартных стадий отработки сообщения, состоящих из координации, исполнения, согласования и утверждение сообщение нуждается в доставке ответа до заявителя по телефону, электронной почте или почтовым письмом на указанный в сообщении адрес и последующем подтверждении данной доставки сотрудником с ролью Оператор приема обращений. **Система в автоматическом режиме способна только отправить сообщение на электронную почту заявителя.** В целях обеспечения **доставки** сообщения заявителя, а так же в целях эффективного и своевременного информирования заявителей предполагается заведение ролей Оператор приема обращений **у сотрудников ИОГВ и ОМСУ**,

**Поручения для руководителей ИОГВ и ОМСУ**:
1) В целях обеспечения своевременной доставки ответов на сообщения заявителей, поступивших посредством службы мониторинга 122 и «горячих линий» выбрать сотрудников (для оперативности предпочтительнее уже обладающих ролями координатора или исполнителя и участвующих в отработке сообщений в ПОС) для назначения им роли «Оператор приема обращений».

2) Закрепить данных сотрудников внутренним нормативно-правовым актом и внести изменения в их должностную инструкцию, обязывающую обеспечивать доставку отработанных сообщений по любому из указанных каналов (номер телефона, почтовое письмо, электронная почта, адресная доставка).

3) Провести инструктаж на основании инструкций содержащихся в данном письме и АПМ «Оператора приема обращений», содержащихся в приложении к письму.

4) Отчитаться о проведенных мероприятиях в ответном письме, направленном в соответствии с установленным порядком по СЭД и на адрес электронной почты: cur.ulregion@mail.ru.

**Инструкция для сотрудников ИОГВ в целях обеспечения доставки сообщения заявителю наделенных ролью «Оператор приема обращений»:**

**Шаг 1.** Осознать, что отработка сообщений, вводимых посредством Оператора приема обращений отличается от стандартной процедуры отработки сообщений в ПОС, хотя статусы сообщений могут быть идентичны. Проведем сравнение:
**Сообщение, поступившее в ПОС посредством виджета, размещенного на сайте организации**:

**Не завершенное сообщение, введенное оператором приема обращений «горячих линий» в ПОС**:

Статусы идентичны: «ответ отправлен заявителю». Отличительный признак – источник поступления. Все сообщения, введенные в систему посредством операторов приема обращений содержат следующую графу в «Информации по сообщению»: 

**Шаг 2.** Понять специфику отличий отработки сообщений, полученных посредством «операторов приема обращений».

Все сообщения, введенные в систему операторами приема обращений, доступны всем операторам приема обращений. Все сообщения подобного типа делятся на 3 категории:



**Шаг 3.** **Отработать процесс передачи сообщения заявителю**
Работа Операторов приема обращений ИОГВ и ОМСУ касается отработки сообщений, содержащихся в категории «Ответ готов к передаче». Подобный статус сообщения говорит о том, что сообщение прошло все стадии отработки, утверждено и нуждается в передаче заявителю. Функцию передачи ответа заявителю осуществляет **Оператор приема обращений.** Для передачи сообщения Оператор должен осуществить связь с заявителем, донести до заявителя ответ ведомства/ОМСУ и подтвердить передачу обращения, перемотав ползунок в нижнюю часть открытого оператором сообщения и нажав соответствующую клавишу:


После этого система потребует подтверждения передачи и даст оператору возможность указать посредством какого канала была осуществлена передача сообщения:


После осуществления данного действия процесс отработки сообщения считается завершенным и сообщение переходит в категорию: «Ответ передан заявителю».
 Операторы приема обращений должны осуществлять мониторинг отработанных сообщений и обеспечивать их доставку до заявителя. По дополнительным вопросам, касающимся функционирования роли Оператора приема обращений вы можете обратиться к ведущему специалисту ОГКУ «Умный регион» Давыдову Денису Олеговичу, по телефону: +79033381747, на адрес электронной почты: cur.ulregion@mail.ru