

Техническое задание

№	Наименование технических требований	Содержание технических требований
1	Цель использования	Организация круглосуточной горячей линии для оперативного и качественного рассмотрения обращений юридических и физических лиц, поступающих в Министерство занятости и сокращения бедности Республики Узбекистан
2	Источник финансирования	Бюджет Республики
3	Срок предоставления услуги	С 1 июня 2023 г. по 31 декабря 2023г.
4	Техническое требование для оперативного и качественного рассмотрения обращений юридических и физических лиц	<p>С 1 июня 2023 г. по 31 декабря 2023г.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Прием звонков в режиме 24/7: – объем до 200 000 минут; – обученный и стрессоустойчивый персонал со знанием 2 языков (узбекский и русский); – среднее время ожидания ответа оператора не более 20 секунд.; – Выделенный менеджер, необходимый для введения проекта, изменения, пополнения информации в базе знаний; – Переадресация при необходимости в автоматическом или ручном режиме на сотрудников министерства без потери вызова; – Фиксация всех необходимых для министерства данных о звонке (жалобы, вопросы, предложения, тематика разговора и т.д.); – Прием и оформление заявок/жалоб для передачи министерству в режиме онлайн; – Прием и регистрация обращений (Регистрационная форма обращений №1) и звонков (Регистрационная форма звонков №2) по телефону; – Отправка полученных обращений через систему, предоставленной министерством; – Запись IVR на узбекском и русском языках; – Возможность отправлять данные абонентам через SMS; – Возможность оставлять отзывы за оказанную услугу Колл оператора; – Возможность использования IP телефонии: E1поток, а также иметь резервное обеспечение непрерывного предоставления услуг (SIP); – Возможность переадресации телефонного номера министерства на номер Исполнителя раздачи его на Sip Trunk (минимальное количество Sip Trunk 50); – Высокоскоростной интернет минимум 75 мб/с; – Наличие достаточного количества каналов связи для обслуживания до 1000 звонков в сутки с

возможностью увеличения (до 25%) пропускной способности при увеличении потока обращений;

- Отправка информации о Заявителе и сути его звонка ответственным лицам в выходные дни и вне рабочего времени через созданную группу министерства в телеграм;
- Ежеквартальное предоставление отчёта пропущенных звонков

(Форма отчёта №1)

- Ежемесячное предоставление отчётов **(Форма отчёта №2)**, а также статистики и аналитики, детализированных отчетов по телефонии и тематике каждого вызова;
- Опыт работы не менее 5 лет на рынке предоставления услуг Контактного Центра;
- Работа со страховыми компаниями, государственными организациями, ведомственными организациями последние 3 года работы и наличие положительных отзывов;
- Возможность обеспечения доступа операторов к ограниченному интернет ресурсам;
- Наличие системы безопасности и контроля доступа к данным о звонках министерства, которые были переданы Исполнителю;
- Наличие специального программного обеспечения (интерфейса оператора), программируемого в соответствии со сценарием разговора, предоставляемого заказчиком, и интегрированного с коммуникационным оборудованием Исполнителя;
- Возможность программирования в интерфейсе оператора выпадающих списков и комментариев для внесения оператором Исполнителя дополнительной информации по итогам переговоров с Пользователем;
- При возникновении необходимости в технических доработках они должны осуществляться в течение:
 - не более 7 (семи) рабочих дней после письменного запроса и/или утверждения Технического Задания при перепрограммировании интерфейса оператора, изменения маршрутизации вызовов и содержания статистических отчетов;
 - не более 1 (одного) рабочего дня после письменного запроса, если не требуется перепрограммирование интерфейса оператора, изменения маршрутизации вызовов и содержания статистических отчетов.

Регистрационная форма обращений №1

Murojaat manbasi * Ишонч телефони

Murojaatchi turi * Jismoniy shaxs

Murojaat turi * Ariza

Ism *

Familiya *

Otasining ismi

Hudud * Tanlash

Shahar(tuman) * Tanlash

Mahalla * Tanlash

Manzil *

Pasport

PINFL

Jinsi * Erkak Ayol

Tug'ilgan sana *

Qaysi guruhga mansubligi * Tanlash

Telefon *

Qo'shimcha telefon raqam

Ish bilan bandligi * Ishlaydi

Murojaat oshkoratigi * Ochiq murojaat Shaxsiy murojaat

Murojaat matni

Регистрационная форма звонков №2

1. Familiya
2. Ism
3. Hudud
4. Manzil
5. Qo'ng'iroq turi
6. Jinsi
7. Murojaatning qisqacha mazmuni
8. Operator javobi
9. Qo'ng'iroq yo'nalishi
10. Murojaat yo'nalishi

Форма отчёта №1

Идоравий алоқа марказлари (Ишонч телефонлари)га _____ йил ____-чорак давомида тушган мурожаатлар бўйича ҲИСОБОТ (1-жадвал)						
2022 йил 3- чорак	Линияга келиб тушган қўнғироқлар (бирлик)	Қабул қилинган қўнғироқлар (бирлик)	Ўтказиб юборилган қўнғироқлар (бирлик)	Сухбатнинг умумий давомийлиги (дақ.,сония)	Сухбатнинг ўртача давомийлиги (дақ., сония)	Чиқувчи қўнғироқлар

**Давлат органлари ва ташкилотларининг идоравий алоқа марказлари (Ишонч телефонлари) ходимларининг малакаси ва иш вақтининг тақсимланиши тўғрисида
ҲИСОБОТ (2-жадвал)**

Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) рақамлари	Идоравий алоқа марказлари операторлари Сони	Ходимларнинг маълумоти ва малака оширганлиги			Мурожаатлар билан ишлашда йўл қўйилган қоидабузиш сабабли чора кўрилган ходимлар сони	Иш вақтида ходимларнинг тақсимланиши		Ходимларнинг тақсимланган иш вақтида	
		Нотўлиқ олий маълумот сони	Ўрта маълумот сони	Малака оширган сони		Вақт оралиғи	Ходим сони	Линияга келиб тушган қўнғироқлар сони	Қабул қилинган қўнғироқлар сони

Давлат органлари ва ташкилотларининг давлат хизматлари кўрсатишда идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) фаолияти тўғрисида ҲИСОБОТ (3-жадвал)

Идоравий алоқа марказлари (ишонч телефонлари) иш режими	Қайта алоқа мавжудлиги	Мурожаатлар билан ишлашда "Telegram Bot"мавжудлиги	Ишонч телефони рақамларининг расмий веб-сайтларида жойлаштирилганлиги ёки янгиланганлиги	Телефон сўзлашувлари (камида икки оймобайнида) сақланиши	Мурожаат матнлари автоматлаштирилган ахборот тизими (камида икки йил мобайнида) сақланиши

Форма отчёта №2

Камбағалликни қисқартириш ва бандлик вазирлигининг ишонч рақамларига
_____ йил _____ ойининг _____ -санасига қадар келиб тушган мурожаатлар
тўғрисида

МАЪЛУМОТ

1-жадвал

Мурожаатларнинг иш вақти ва иш вақтидан ташқари келиб тушганлик
ҳолати

№	Ҳафта куни	Иш вақтида келиб тушган мурожаатлар	Ғоизи	Иш вақтидан ташқари келиб тушган мурожаатлар	Ғоизи
1	Душанба				
2	Сешанба				
3	Чоршанба				
4	Пайшанба				
5	Жума				
6	Шанба				
7	Якшанба				
Жами					

Қўнғироқларнинг иш вақти ва иш вақтидан ташқари келиб тушганлик
ҳолати

№	Ҳафта кун	Иш вақтида келиб тушган қўнғироқлар	Фоиизи	Иш вақтидан ташқари келиб тушган қўнғироқлар	Фоиизи
1	Душунба				
2	Сешанба				
3	Чоршанба				
4	Пайшанба				
5	Жума				
6	Шанба				
7	Якшанба				
Жами					

Муурожаатларнинг ҳудудлар кесимида таҳлили

№	Ҳудуд	Сони	Ғоизи
1	Қашқадарё вилояти		
2	Самарқанд вилояти		
3	Тошкент вилояти		
4	Тошкент шаҳри		
5	Жиззах вилояти		
6	Навоий вилояти		
7	Фарғона вилояти		
8	Сурхондарё вилояти		
9	Андижон вилояти		
10	Бухоро вилояти		
11	Сирдарё вилояти		
12	Қорақалпоғистон Республикаси		
13	Хоразм вилояти		
14	Наманган вилояти		
Жами			

4-жадвал

Қелиб тушган муурожаатларнинг йўналишлари кесимида статистикаси

№	Муурожаатлар йўналиши	Сони	Фоиизи
1	Ишга жойлашиш учун		
2	Субсидиялар олиш бўйича		
3	Меҳнат муносабатларига оид маслаҳат олиш		
4	Ташқи меҳнат миграцияси бўйича		
5	Касбга ўқитиш бўйича		
6	Ягона миллий меҳнат тизимида доир масалалар		
7	Меҳнат муносабатлари бузилиши		
8	Хомиладорлик билан боғлиқ меҳнат муносабатлари бузилиши		
9	Бола парваришига оид меҳнат муносабатлари бузилиши		
10	Боласи борлиги сабабли аёлларга нисбатан меҳнат муносабатларининг бузилиши		
11	Тиббий-ижтимоий хизмат фаолияти билан боғлиқ		
12	Бошқа масалалар		
Жами			

5-жадвал

Мутахассис томонидан консултация сўраб қилинган мурожаатлар рўйхати

№	Сана	Масала	Боғланган шахс
1			
2			