



ДОКЛАД
ДОКЛАДЧИК:
МАНКИРОВ ВИКТОР
АНДРЕЕВИЧ -
НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА
ИСП ЕКЦ.

ТЕМА: МОНИТОРИНГ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
ЕДИНЫЙ КОНТАКТНЫЙ
ЦЕНТР (ЕКЦ)

ВСТУПЛЕНИЕ



В ФГБУ «Федеральное бюро медико-социальной экспертизы» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (далее - ФБ МСЭ) для реализации задач по внедрению и обеспечению деятельности ЕКЦ функционирует структурное подразделение - отдел информационно-справочной поддержки граждан по вопросам освидетельствования в федеральных учреждениях медико-социальной экспертизы (далее - отдел ИСП ЕКЦ). Отдел ИСП ЕКЦ создан во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 3 декабря 2020 № 1994 «Об утверждении порядка 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 и фактах их назначения и предоставления и о внесении изменений в Положение о Единой государственной информационной системе социального обеспечения, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2017 г. № 181». ИС ЕКЦ обеспечивает дистанционное обслуживание обратившихся (клиентов) через голосовой канал по телефону, через текстовый канал (чат-бот), и также информирование обратившихся (клиентов) по телефону или посредством СМС о мерах социальной защиты (поддержки) социальных услугах, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантиях и выплатах путем формирования персонифицированной информации о возможных правах на меры социальной поддержки в связи с наступлением определенного жизненного события. ИС ЕКЦ обеспечивает автоматизацию трехуровневого процесса дистанционного обслуживания обратившихся (клиентов) в режиме реального времени в голосовом и текстовом каналах:



- Первый уровень - автоматизированное взаимодействие с обратившимися (клиентами);
- Второй уровень - взаимодействие обратившегося (клиента) с оператором первой линии ЕКЦ;
- Третий уровень - взаимодействие обратившегося (клиента) с оператором второй линии ЕКЦ.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

С 01.01.2022 по 01.06.2022 работы нами осуществлено:

1) Введение участников в систему, создание учетных записей для участников ИС ЕКЦ по ФКУ ГБ МСЭ

- ФКУ «ГБ МСЭ по Амурской области» Минтруда России, только 2 линия
- ФКУ «ГБ МСЭ по Белгородской области» Минтруда России
- ФКУ «ГБ МСЭ по Волгоградской области» Минтруда России
- ФКУ «ГБ МСЭ по Вологодской области» Минтруда России
- ФКУ «ГБ МСЭ по Воронежской области» Минтруда России, только 2 линия
- ФКУ «ГБ МСЭ по Иркутской области» Минтруда России
- ФКУ «ГБ МСЭ по Калининградской области» Минтруда России
- ФКУ «ГБ МСЭ по Кировской области» Минтруда России
- ФКУ «ГБ МСЭ по Краснодарскому краю» Минтруда России
- ФКУ «ГБ МСЭ по Курганской области» Минтруда России
- ФКУ «ГБ МСЭ по Приморскому краю» Минтруда России, только 2 линия
- ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Алтай» Минтруда России
- ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия)» Минтруда России
- ФКУ «ГБ МСЭ по Самарской области» Минтруда России
- ФКУ «ГБ МСЭ по Свердловской области» Минтруда России
- ФКУ «ГБ МСЭ по Смоленской области» Минтруда России, только 2 линия
- ФКУ «ГБ МСЭ по Удмуртской Республике» Минтруда России
- ФКУ «ГБ МСЭ по Ульяновской области» Минтруда России
- ФКУ «ГБ МСЭ по Челябинской области» Минтруда России
- ФКУ «ГБ МСЭ по Чувашской Республике» Минтруда России, только 2 линия
- ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю Минтруда России
- ФКУ ГБ МСЭ по Оренбургской области Минтруда России, только 2 линия
- ФКУ «ГБ МСЭ по Тюменской области» Минтруда России, только 2 линия
- ФКУ «ГБ МСЭ по Хабаровскому краю» Минтруда России, только 2 линия

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

2) Проведение в формате онлайн методической работы по внедрению ИС ЕКЦ с присоединенными регионами, а также проведение обучения супервизоров, операторов (двух линий) регионов к работе с ИС ЕКЦ

3) Со всеми участниками практических занятий проведена обратная связь по работе с экспертной системой. Супервизорам и операторам вышеуказанных регионов были предоставлены методические рекомендации по решению возникших проблем с работой в экспертной системе, а именно:

- вопросов по входу в экспертную систему как в рамках работы с обращениями, так и вне работы с обращениями
- по использованию классификатора экспертной системы при поиске ответов
- по проведению поиска ответов по ключевым словам
- по выявлению и решению актуальных вопросов, поступающих от граждан в федеральные учреждения МСЭ

4) наполнение, актуализация и поправки экспертной системы (базы знаний)

5) корректировка маршрутизации обращений

6) составление справочника участников ИС ЕКЦ в ведомстве МСЭ

По состоянию на 01.06.2022 г. проведены занятия по работе с экспертной системой с супервизорами и операторами следующих регионов:

- 1) ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю
- 2) ФКУ ГБ МСЭ по Амурской области
- 3) ФКУ ГБ МСЭ по Белгородской области
- 4) ФКУ ГБ МСЭ по Волгоградской области
- 5) ФКУ ГБ МСЭ по Вологодской области
- 6) ФКУ ГБ МСЭ по Воронежской области
- 7) ФКУ ГБ МСЭ по г. Санкт-Петербург
- 8) ФКУ ГБ МСЭ по Иркутской области
- 9) ФКУ ГБ МСЭ по Калининградской области
- 10) ФКУ ГБ МСЭ по Кировской области
- 11) ФКУ ГБ МСЭ по Краснодарскому краю
- 12) ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю
- 13) ФКУ ГБ МСЭ по Курганской области
- 14) ФКУ ГБ МСЭ по Оренбургской области
- 15) ФКУ ГБ МСЭ по Республике Алтай
- 16) ФКУ ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия)
- 17) ФКУ ГБ МСЭ по Республике Татарстан
- 18) ФКУ ГБ МСЭ по Самарской области
- 19) ФКУ ГБ МСЭ по Смоленской области
- 20) ФКУ ГБ МСЭ по Тюменской области
- 21) ФКУ ГБ МСЭ по Удмуртской Республике
- 22) ФКУ ГБ МСЭ по Ульяновской области
- 23) ФКУ ГБ МСЭ по Хабаровскому краю
- 24) ФКУ ГБ МСЭ по Челябинской области
- 25) ФКУ ГБ МСЭ по Чувашской Республике

ДАННЫЕ МОНИТОРИНГА

По данным мониторинга 2022

- За период с 01.01.2022-01.06.2022 в ведомственных учреждениях согласно данным мониторинга и визуализации в системе ИС ЕКЦ:
- зарегистрировано 56724 обращения. Отвечено 55407 обращений. Всего пропущено 1315 обращений.
- среднее время ожидания операторов первой и второй линии составляет от 42 секунд
- среднее время разговора операторов первой и второй линии составляет от 3 минуты 33 секунды
- средние значения обработки обращений оператором в голосовом режиме от 23 секунд до 3 минут 32 секунд, в текстовом от 8 секунд до 4 минут 38 секунд
- уровень доступности первой линии ЕКЦ составляет 97.49%
- среднее количество обрабатываемых обращений составляет до 97%.

МОНИТОРИНГ
ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН В ЕДИННЫЙ
КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР
(ЕКЦ)
(ПЕРВАЯ ЛИНИЯ)

ТАБЛИЦА №1

Анализ показателей деятельности главных бюро МСЭ в ЕКЦ (первая линия)											
Наименование	Рейтинг	Поступило звонков	Отвечено	Доля отвеченных	Пропущено	Доля пропущенных	Переведено	Доля переве	Уровень сервиса, %	Нагрузка, %	
ФКУ ГБ МСЭ по Московской области Минтруда России	1	3974	3917	99%	57	1%	2006	50%	87,63	20,49	
ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России	2	3545	3293	93%	252	7%	1048	30%	76,87	25,23	
ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве Минтруда России	3	3373	3264	97%	110	3%	860	25%	90,93	18,34	
ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю Минтруда России	4	2445	2437	100%	8	0%	747	31%	94,88	13,84	
ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Алтай» Минтруда России	5	2292	2281	100%	11	0%	753	33%	95,68	21,86	
ФКУ «ГБ МСЭ по Ульяновской области» Минтруда России	6	1966	1965	100%	1	0%	799	41%	89,27	24,22	
ФКУ «ГБ МСЭ по Калининградской области» Минтруда России	7	1919	1912	100%	7	0%	922	48%	93,79	19,8	
ФКУ «ГБ МСЭ по Удмуртской Республике» Минтруда России	8	1726	1688	98%	40	2%	408	24%	86,48	21,34	
ФКУ «ГБ МСЭ по Белгородской области» Минтруда России	9	1664	1642	99%	21	1%	556	33%	88,68	27,04	
ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия Минтруда России	10	1651	1646	100%	5	0%	370	22%	95,63	16,71	
ФКУ ГБ МСЭ по Республике Крым Минтруда России	11	1592	1580	99%	12	1%	305	19%	86,93	21,86	
ФКУ «ГБ МСЭ по Краснодарскому краю» Минтруда России	12	1494	1490	100%	4	0%	342	23%	96,32	22,93	
ФКУ «ГБ МСЭ по Самарской области» Минтруда России	13	1336	1324	99%	12	1%	545	41%	96,18	21,96	
ФКУ «ГБ МСЭ по Свердловской области» Минтруда России	14	1302	1296	100%	6	0%	243	19%	97,69	19,58	
ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю Минтруда России	15	1261	1260	100%	1	0%	346	27%	96,27	19,97	
ФКУ «ГБ МСЭ по ЧР-Чувашии» Минтруда России	16	1242	1228	99%	14	1%	638	51%	97,5	14,81	
ФКУ «ГБ МСЭ по Челябинской области» Минтруда России	17	1209	1196	99%	12	1%	394	33%	96,35	13,89	
ФКУ «ГБ МСЭ по Иркутской области» Минтруда России	18	1103	1095	99%	8	1%	349	32%	96,19	15,36	
ФКУ ГБ МСЭ по Республике Татарстан Минтруда России	19	1079	1031	96%	48	4%	81	8%	93,12	25,73	
ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия)» Минтруда России	20	930	919	99%	11	1%	363	39%	98,06	12,46	
ФКУ «ГБ МСЭ по Приморскому краю» Минтруда России	21	828	824	100%	4	0%	385	46%	99,28	9,83	
ФКУ «ГБ МСЭ по Кировской области» Минтруда России	22	673	671	100%	2	0%	167	25%	95,99	25,92	
ФКУ «ГБ МСЭ по Курганской области» Минтруда России	23	495	494	100%	1	0%	223	45%	96,57	17,53	
ФКУ «ГБ МСЭ по Вологодской области» Минтруда России	24	485	468	96%	17	4%	123	25%	92,58	21,72	
ФКУ «ГБ МСЭ по Волгоградской области» Минтруда России	25	108	101	94%	7	6%	10	9%	80,56	11,94	
		39692	39022	98%	671	2%	12983	31%	9278%	1937%	

ВЫВОД:

Наибольшее количество обращений поступило к операторам 1 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Московской области, ФГБУ ФБ МСЭ, ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве), Наименьшее количество обращений поступило к операторам 1 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Волгоградской области, ФКУ ГБ МСЭ по Вологодской области, ФКУ ГБ МСЭ по Курганской области)

*Мы видим в абсолютных числах.

*Фильтр от максимального количества.

ТАБЛИЦА №2

Система показателей деятельности главных бюро МСЭ в ЕКЦ (первая линия)										
Наименование	Рейтинг	Поступило звонков	Отвечено	Доля отвеченных	Пропущено	Доля пропущенных	Переведено	Доля переве-	Уровень сервиса, %	Нагрузка, %
ФКУ ГБ МСЭ по Московской области Минтруда России	1	3974	3917	99%	57	1%	2006	50%	87,63	20,49
ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России	2	3545	3293	93%	252	7%	1048	30%	76,87	25,23
ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве Минтруда России	3	3373	3264	97%	110	3%	860	25%	90,93	18,34
ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю Минтруда России	4	2445	2437	100%	8	0%	747	31%	94,88	13,84
ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Алтай» Минтруда России	5	2292	2281	100%	11	0%	753	33%	95,68	21,86
ФКУ «ГБ МСЭ по Ульяновской области» Минтруда России	6	1966	1965	100%	1	0%	799	41%	89,27	24,22
ФКУ «ГБ МСЭ по Калининградской области» Минтруда России	7	1919	1912	100%	7	0%	922	48%	93,79	19,8
ФКУ «ГБ МСЭ по Удмуртской Республике» Минтруда России	8	1726	1688	98%	40	2%	408	24%	86,48	21,34
ФКУ «ГБ МСЭ по Белгородской области» Минтруда России	9	1664	1642	99%	21	1%	556	33%	88,68	27,04
ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия Минтруда России	10	1651	1646	100%	5	0%	370	22%	95,63	16,71
ФКУ ГБ МСЭ по Республике Крым Минтруда России	11	1592	1580	99%	12	1%	305	19%	86,93	21,86
ФКУ «ГБ МСЭ по Краснодарскому краю» Минтруда России	12	1494	1490	100%	4	0%	342	23%	96,32	22,93
ФКУ «ГБ МСЭ по Самарской области» Минтруда России	13	1336	1324	99%	12	1%	545	41%	96,18	21,96
ФКУ «ГБ МСЭ по Свердловской области» Минтруда России	14	1302	1296	100%	6	0%	243	19%	97,69	19,58
ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю Минтруда России	15	1261	1260	100%	1	0%	346	27%	96,27	19,97
ФКУ «ГБ МСЭ по ЧР-Чувашии» Минтруда России	16	1242	1228	99%	14	1%	638	51%	97,5	14,81
ФКУ «ГБ МСЭ по Челябинской области» Минтруда России	17	1209	1196	99%	12	1%	394	33%	96,35	13,89
ФКУ «ГБ МСЭ по Иркутской области» Минтруда России	18	1103	1095	99%	8	1%	349	32%	96,19	15,36
ФКУ ГБ МСЭ по Республике Татарстан Минтруда России	19	1079	1031	96%	48	4%	81	8%	93,12	25,73
ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия)» Минтруда России	20	930	919	99%	11	1%	363	39%	98,06	12,46
ФКУ «ГБ МСЭ по Приморскому краю» Минтруда России	21	828	824	100%	4	0%	385	46%	99,28	9,83
ФКУ «ГБ МСЭ по Кировской области» Минтруда России	22	673	671	100%	2	0%	167	25%	95,99	25,92
ФКУ «ГБ МСЭ по Курганской области» Минтруда России	23	495	494	100%	1	0%	223	45%	96,57	17,53
ФКУ «ГБ МСЭ по Вологодской области» Минтруда России	24	485	468	96%	17	4%	123	25%	92,58	21,72
ФКУ «ГБ МСЭ по Волгоградской области» Минтруда России	25	108	101	94%	7	6%	10	9%	80,56	11,94
		39692	39022	98%	671	2%	12983	31%	9278%	1937%

ВЫВОД:

Наибольшее количество отвеченных (обработанных) обращений выполнено операторами 1 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Московской области, ФГБУ ФБ МСЭ, ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве). Наименьшее количество обработанных обращений выполнено операторами 1 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Волгоградской области, ФКУ ГБ МСЭ по Вологодской области, ФКУ ГБ МСЭ по Курганской области)

*Мы видим в абсолютных числах.

*Фильтр от максимального количества.

ТАБЛИЦА №3

1 нка показателей деятельности главных бюро МСЭ в ЕКЦ (первая линия)											
2											
3	Наименование	Рейтинг	Поступило звонков	Отвечено	Доля отвеченных	Пропущено	Доля пропущенных	Переведено	Доля перево.	Уровень сервиса, %	Нагрузка, %
4	ФКУ «ГБ МСЭ по Ульяновской области» Минтруда России	1	1966	1965	100%	1	0%	799	41%	89,27	24,22
5	ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю Минтруда России	2	1261	1260	100%	1	0%	346	27%	96,27	19,97
6	ФКУ «ГБ МСЭ по Курганской области» Минтруда России	3	495	494	100%	1	0%	223	45%	96,57	17,53
7	ФКУ «ГБ МСЭ по Краснодарскому краю» Минтруда России	4	1494	1490	100%	4	0%	342	23%	96,32	22,93
8	ФКУ «ГБ МСЭ по Кировской области» Минтруда России	5	673	671	100%	2	0%	167	25%	95,99	25,92
9	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия Минтруда России	6	1651	1646	100%	5	0%	370	22%	95,63	16,71
10	ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю Минтруда России	7	2445	2437	100%	8	0%	747	31%	94,88	13,84
11	ФКУ «ГБ МСЭ по Калининградской области» Минтруда России	8	1919	1912	100%	7	0%	922	48%	93,79	19,8
12	ФКУ «ГБ МСЭ по Свердловской области» Минтруда России	9	1302	1296	100%	6	0%	243	19%	97,69	19,58
13	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Алтай» Минтруда России	10	2292	2281	100%	11	0%	753	33%	95,68	21,86
14	ФКУ «ГБ МСЭ по Приморскому краю» Минтруда России	11	828	824	100%	4	0%	385	46%	99,28	9,83
15	ФКУ «ГБ МСЭ по Иркутской области» Минтруда России	12	1103	1095	99%	8	1%	349	32%	96,19	15,36
16	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Крым Минтруда России	13	1592	1580	99%	12	1%	305	19%	86,93	21,86
17	ФКУ «ГБ МСЭ по Самарской области» Минтруда России	14	1336	1324	99%	12	1%	545	41%	96,18	21,96
18	ФКУ «ГБ МСЭ по Челябинской области» Минтруда России	15	1209	1196	99%	12	1%	394	33%	96,35	13,89
19	ФКУ «ГБ МСЭ по ЧР-Чувашии» Минтруда России	16	1242	1228	99%	14	1%	638	51%	97,5	14,81
20	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия)» Минтруда России	17	930	919	99%	11	1%	363	39%	98,06	12,46
21	ФКУ «ГБ МСЭ по Белгородской области» Минтруда России	18	1664	1642	99%	21	1%	556	33%	88,68	27,04
22	ФКУ ГБ МСЭ по Московской области Минтруда России	19	3974	3917	99%	57	1%	2006	50%	87,63	20,49
23	ФКУ «ГБ МСЭ по Удмуртской Республике» Минтруда России	20	1726	1688	98%	40	2%	408	24%	86,48	21,34
24	ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве Минтруда России	21	3373	3264	97%	110	3%	860	25%	90,93	18,34
25	ФКУ «ГБ МСЭ по Вологодской области» Минтруда России	22	485	468	96%	17	4%	123	25%	92,58	21,72
26	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Татарстан Минтруда России	23	1079	1031	96%	48	4%	81	8%	93,12	25,73
27	ФКУ «ГБ МСЭ по Волгоградской области» Минтруда России	24	108	101	94%	7	6%	10	9%	80,56	11,94
28	ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России	25	3545	3293	93%	252	7%	1048	30%	76,87	25,23
29			39692	39022	98%	671	2%	12983	31%	9278%	1937%
30											

ВЫВОД: Наибольшая доля отвеченных (обработанных) обращений выполнена операторами 1 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Ульяновской области, ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю, ФКУ ГБ МСЭ по Курганской области, ФКУ ГБ МСЭ по Краснодарскому краю, ФКУ ГБ МСЭ по Кировской области, ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия, ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю, ФКУ ГБ МСЭ по Калининградской области, ФКУ ГБ МСЭ по Свердловской области, ФКУ ГБ МСЭ по Приморскому краю, ФКУ ГБ МСЭ по Республике Алтай). Наименьшая доля обработанных обращений выполнена операторами 1 линии (ФГБУ ФБ МСЭ, ФКУ ГБ МСЭ по Волгоградской области)

*Мы видим в %.

*Фильтр от максимального количества.

ТАБЛИЦА №4

Индикаторы деятельности главных бюро МСЭ в ЕКЦ (первая линия)										
Наименование	Рейтинг	Получено заявок	Отвечено	Доля от общего	Пропущено	Доля от общего	Переведено	Доля от общего	Уровень сервиса, %	Нагрузка, %
ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России	1	3540	3293	93%	252	7%	1048	30%	76,87	25,23
ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве Минтруда России	3	3379	3264	97%	110	3%	860	25%	90,93	25,07
ФКУ ГБ МСЭ по Московской области Минтруда России	8	3074	3917	99%	57	1%	2006	65%	87,63	25,00
ФКУ ГБ МСЭ по Республике Татарстан Минтруда России	4	1079	1033	96%	46	4%	83	8%	93,12	25,73
ФКУ ГБ МСЭ по Удмуртской Республике Минтруда России	5	1726	1688	98%	40	2%	408	24%	86,40	23,34
ФКУ ГБ МСЭ по Белгородской области Минтруда России	6	1664	1642	99%	21	1%	556	33%	88,68	27,04
ФКУ ГБ МСЭ по Вологодской области Минтруда России	7	485	468	97%	17	4%	123	25%	92,56	21,72
ФКУ ГБ МСЭ по ЧР-Увашии Минтруда России	8	1242	1228	99%	14	1%	638	51%	97,5	14,83
ФКУ ГБ МСЭ по Республике Крым Минтруда России	9	1592	1585	99%	12	1%	305	19%	86,93	23,88
ФКУ ГБ МСЭ по Самарской области Минтруда России	10	1336	1324	99%	12	1%	545	41%	96,18	21,56
ФКУ ГБ МСЭ по Челябинской области Минтруда России	11	1209	1196	99%	12	1%	394	33%	96,35	13,89
ФКУ ГБ МСЭ по Республике Алтай Минтруда России	12	2292	2282	100%	11	0%	753	33%	95,68	23,88
ФКУ ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия) Минтруда России	13	930	919	99%	11	1%	363	39%	96,06	12,46
ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю Минтруда России	14	2445	2437	100%	8	0%	747	31%	94,88	13,34
ФКУ ГБ МСЭ по Иркутской области Минтруда России	15	1103	1095	99%	8	1%	349	32%	96,19	15,16
ФКУ ГБ МСЭ по Калининградской области Минтруда России	16	1919	1912	100%	7	0%	922	48%	93,79	19,8
ФКУ ГБ МСЭ по Волгоградской области Минтруда России	17	108	105	97%	7	6%	10	9%	80,56	11,94
ФКУ ГБ МСЭ по Свердловской области Минтруда России	18	1302	1296	100%	6	0%	343	26%	97,69	19,58
ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия Минтруда России	19	1651	1648	100%	5	0%	370	22%	95,63	18,71
ФКУ ГБ МСЭ по Краснодарскому краю Минтруда России	20	1494	1490	100%	4	0%	342	23%	96,32	22,93
ФКУ ГБ МСЭ по Приморскому краю Минтруда России	21	828	824	100%	4	0%	385	46%	99,28	9,83
ФКУ ГБ МСЭ по Кировской области Минтруда России	22	679	672	100%	2	0%	167	25%	95,99	28,82
ФКУ ГБ МСЭ по Ульяновской области Минтруда России	23	1966	1965	100%	1	0%	799	41%	89,27	34,32
ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю Минтруда России	24	1261	1260	100%	1	0%	346	27%	96,27	19,97
ФКУ ГБ МСЭ по Курганской области Минтруда России	25	695	694	100%	1	0%	223	43%	96,57	17,53
		39692	39622	99%	671	2%	12983	33%	92,78%	19,37%

ВЫВОД:

Наибольшее количество пропущенных обращений у операторов 1 линии (ФГБУ ФБ МСЭ, ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве, ФКУ ГБ МСЭ по Московской области). Наименьшее количество пропущенных обращений у операторов 1 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Курганской области, ФКУ ГБ МСЭ по Ульяновской области, ФКУ ГБ МСЭ по Краснодарскому краю)

*Мы видим в абсолютных числах.

*Фильтр от максимального количества.

ТАБЛИЦА №5

1 Оценка показателей деятельности главных бюро МСЭ в ЕКЦ (первая линия)												
2												
3	№ п/п	Наименование	Рейтинг	Поступило звонков	Отвечено	Доля отвеченных	Пропущено	Доля пропущенных	Переведено	Доля перево.	Уровень сервиса, %	Нагрузка, %
4	24	ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России	1	3545	3293	93%	252	7%	1048	30%	76,87	25,23
5	13	ФКУ «ГБ МСЭ по Волгоградской области» Минтруда России	2	108	101	94%	7	6%	10	9%	80,56	11,94
6	21	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Татарстан Минтруда России	3	1079	1031	96%	48	4%	81	8%	93,12	25,73
7	12	ФКУ «ГБ МСЭ по Вологодской области» Минтруда России	4	485	468	96%	17	4%	123	25%	92,58	21,72
8	23	ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве Минтруда России	5	3373	3264	97%	110	3%	860	25%	90,93	18,34
9	18	ФКУ «ГБ МСЭ по Удмуртской Республике» Минтруда России	6	1726	1688	98%	40	2%	408	24%	86,48	21,34
10	1	ФКУ ГБ МСЭ по Московской области Минтруда России	7	3974	3917	99%	57	1%	2006	50%	87,63	20,49
11	5	ФКУ «ГБ МСЭ по Белгородской области» Минтруда России	8	1664	1642	99%	21	1%	556	33%	88,68	27,04
12	2	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия)» Минтруда России	9	930	919	99%	11	1%	363	39%	98,06	12,46
13	4	ФКУ «ГБ МСЭ по ЧР-Чувашии» Минтруда России	10	1242	1228	99%	14	1%	638	51%	97,5	14,81
14	8	ФКУ «ГБ МСЭ по Челябинской области» Минтруда России	11	1209	1196	99%	12	1%	394	33%	96,35	13,89
15	10	ФКУ «ГБ МСЭ по Самарской области» Минтруда России	12	1336	1324	99%	12	1%	545	41%	96,18	21,96
16	20	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Крым Минтруда России	13	1592	1580	99%	12	1%	305	19%	86,93	21,86
17	11	ФКУ «ГБ МСЭ по Иркутской области» Минтруда России	14	1103	1095	99%	8	1%	349	32%	96,19	15,36
18	6	ФКУ «ГБ МСЭ по Приморскому краю» Минтруда России	15	828	824	100%	4	0%	385	46%	99,28	9,83
19	3	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Алтай» Минтруда России	16	2292	2281	100%	11	0%	753	33%	95,68	21,86
20	15	ФКУ «ГБ МСЭ по Свердловской области» Минтруда России	17	1302	1296	100%	6	0%	243	19%	97,69	19,58
21	14	ФКУ «ГБ МСЭ по Калининградской области» Минтруда России	18	1919	1912	100%	7	0%	922	48%	93,79	19,8
22	25	ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю Минтруда России	19	2445	2437	100%	8	0%	747	31%	94,88	13,84
23	22	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия Минтруда России	20	1651	1646	100%	5	0%	370	22%	95,63	16,71
24	17	ФКУ «ГБ МСЭ по Кировской области» Минтруда России	21	673	671	100%	2	0%	167	25%	95,99	25,92
25	7	ФКУ «ГБ МСЭ по Краснодарскому краю» Минтруда России	22	1494	1490	100%	4	0%	342	23%	96,32	22,93
26	16	ФКУ «ГБ МСЭ по Курганской области» Минтруда России	23	495	494	100%	1	0%	223	45%	96,57	17,53
27	19	ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю Минтруда России	24	1261	1260	100%	1	0%	346	27%	96,27	19,97
28	9	ФКУ «ГБ МСЭ по Ульяновской области» Минтруда России	25	1966	1965	100%	1	0%	799	41%	89,27	24,22
29	Итого			39692	39022	98%	671	2%	12983	31%	9278%	1937%
30												

ВЫВОД: Наибольшая доля пропущенных обращений у операторов 1 линии (ФГБУ ФБ МСЭ, ФКУ ГБ МСЭ по Волгоградской области). Наименьшая доля пропущенных обращений у операторов 1 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Ульяновской области, ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю, ФКУ ГБ МСЭ по Курганской области, ФКУ ГБ МСЭ по Краснодарскому краю, ФКУ ГБ МСЭ по Кировской области, ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия, ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю, ФКУ ГБ МСЭ по Калининградской области, ФКУ ГБ МСЭ по Свердловской области, ФКУ ГБ МСЭ по Республике Алтай, ФКУ ГБ МСЭ по Приморскому краю)

*Мы видим в %.

*Фильтр от максимального количества.

ТАБЛИЦА №6

Оценка показателей деятельности главных бюро МСЭ в ЕКЦ (первая линия)											
№ п/п	Наименование	Рейтинг	Поступило заявок	Отвечено	Доля отвеченных	Пропущено	Доля пропущенных	Переведено	Доля переведенных	Уровень сервиса, %	Нагрузка, %
1	ФКУ ГБ МСЭ по Московской области Минтруда России	1	3974	3917	99%	57	1%	2006	50%	87,63	20,49
24	ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России	2	3545	3293	93%	252	7%	1048	30%	76,87	25,23
14	ФКУ «ГБ МСЭ по Калининградской области» Минтруда России	3	1919	1912	100%	7	0%	922	48%	93,79	19,8
23	ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве Минтруда России	4	3373	3264	97%	110	3%	860	25%	90,93	18,34
9	ФКУ «ГБ МСЭ по Ульяновской области» Минтруда России	5	1966	1965	100%	1	0%	799	41%	89,27	24,22
3	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Алтай» Минтруда России	6	2292	2281	100%	11	0%	753	33%	95,68	21,86
25	ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю Минтруда России	7	2445	2437	100%	8	0%	747	31%	94,88	13,84
4	ФКУ «ГБ МСЭ по ЧР-Чувашии» Минтруда России	8	1242	1228	99%	14	1%	638	51%	97,5	14,81
5	ФКУ «ГБ МСЭ по Белгородской области» Минтруда России	9	1664	1642	99%	21	1%	556	33%	88,68	27,04
10	ФКУ «ГБ МСЭ по Самарской области» Минтруда России	10	1336	1324	99%	12	1%	545	41%	96,18	21,96
18	ФКУ «ГБ МСЭ по Удмуртской Республике» Минтруда России	11	1726	1688	98%	40	2%	408	24%	86,48	21,34
8	ФКУ «ГБ МСЭ по Челябинской области» Минтруда России	12	1209	1196	99%	12	1%	394	33%	96,35	13,89
6	ФКУ «ГБ МСЭ по Приморскому краю» Минтруда России	13	828	824	100%	4	0%	385	46%	99,28	9,83
22	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия Минтруда России	14	1651	1646	100%	5	0%	370	22%	95,63	16,71
2	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия)» Минтруда России	15	930	919	99%	11	1%	363	39%	98,06	12,46
11	ФКУ «ГБ МСЭ по Иркутской области» Минтруда России	16	1103	1095	99%	8	1%	349	32%	96,19	15,36
19	ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю Минтруда России	17	1261	1260	100%	1	0%	346	27%	96,27	19,97
7	ФКУ «ГБ МСЭ по Краснодарскому краю» Минтруда России	18	1454	1490	100%	4	0%	342	23%	96,32	22,93
20	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Крым Минтруда России	19	1592	1580	99%	12	1%	305	19%	86,93	21,86
15	ФКУ «ГБ МСЭ по Свердловской области» Минтруда России	20	1302	1296	100%	6	0%	243	19%	97,69	19,58
16	ФКУ «ГБ МСЭ по Курганской области» Минтруда России	21	495	494	100%	1	0%	223	45%	96,57	17,53
17	ФКУ «ГБ МСЭ по Кировской области» Минтруда России	22	673	671	100%	2	0%	167	25%	95,99	25,92
12	ФКУ «ГБ МСЭ по Вологодской области» Минтруда России	23	485	468	96%	17	4%	123	25%	92,58	21,72
21	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Татарстан Минтруда России	24	1079	1031	96%	48	4%	81	8%	93,12	25,73
13	ФКУ «ГБ МСЭ по Волгоградской области» Минтруда России	25	108	101	94%	7	6%	10	9%	80,56	11,94
Итого			39692	39022	98%	671	2%	12983	31%	9278%	1937%

ВЫВОД:

Наибольшее количество переведенных обращений у операторов 1 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Московской области, ФГБУ ФБ МСЭ, ФКУ ГБ МСЭ по Калининградской области), Наименьшее количество (или нет) переведенных обращений у операторов 1 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Волгоградской области)

*Мы видим в абсолютных числах.

*Фильтр от максимального количества.

ТАБЛИЦА №7

1	Оценка показателей деятельности главных бюро МСЭ в ЕКЦ (первая линия)															
2																
3	№ п/п	Наименование	Рейтинг	Поступило звонков	Отвечено	Доля отвечены	Пропущено	Доля пропущены	Переведено	Доля переве.	Уровень сервиса, %	Нагрузка, %				
4	4	ФКУ «ГБ МСЭ по ЧР-Чувашии» Минтруда России	1	1242	1228	99%	14	1%	638	51%	97,5	14,81				
5	1	ФКУ ГБ МСЭ по Московской области Минтруда России	2	3974	3917	99%	57	1%	2006	50%	87,63	20,49				
6	14	ФКУ «ГБ МСЭ по Калининградской области» Минтруда России	3	1919	1912	100%	7	0%	922	48%	93,79	19,8				
7	6	ФКУ «ГБ МСЭ по Приморскому краю» Минтруда России	4	828	824	100%	4	0%	385	46%	99,28	9,83				
8	16	ФКУ «ГБ МСЭ по Курганской области» Минтруда России	5	495	494	100%	1	0%	223	45%	96,57	17,53				
9	10	ФКУ «ГБ МСЭ по Самарской области» Минтруда России	6	1336	1324	99%	12	1%	545	41%	96,18	21,96				
10	9	ФКУ «ГБ МСЭ по Ульяновской области» Минтруда России	7	1966	1965	100%	1	0%	799	41%	89,27	24,22				
11	2	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия)» Минтруда России	8	930	919	99%	11	1%	363	39%	98,06	12,46				
12	5	ФКУ «ГБ МСЭ по Белгородской области» Минтруда России	9	1664	1642	99%	21	1%	556	33%	88,68	27,04				
13	3	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Алтай» Минтруда России	10	2292	2281	100%	11	0%	753	33%	95,68	21,86				
14	8	ФКУ «ГБ МСЭ по Челябинской области» Минтруда России	11	1209	1196	99%	12	1%	394	33%	96,35	13,89				
15	11	ФКУ «ГБ МСЭ по Иркутской области» Минтруда России	12	1103	1095	99%	8	1%	349	32%	96,19	15,36				
16	25	ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю Минтруда России	13	2445	2437	100%	8	0%	747	31%	94,88	13,84				
17	24	ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России	14	3545	3293	93%	252	7%	1048	30%	76,87	25,23				
18	19	ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю Минтруда России	15	1261	1260	100%	1	0%	346	27%	96,27	19,97				
19	23	ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве Минтруда России	16	3373	3264	97%	110	3%	860	25%	90,93	18,34				
20	12	ФКУ «ГБ МСЭ по Вологодской области» Минтруда России	17	485	468	96%	17	4%	123	25%	92,58	21,72				
21	17	ФКУ «ГБ МСЭ по Кировской области» Минтруда России	18	673	671	100%	2	0%	167	25%	95,99	25,92				
22	18	ФКУ «ГБ МСЭ по Удмуртской Республике» Минтруда России	19	1726	1688	98%	40	2%	408	24%	86,48	21,34				
23	7	ФКУ «ГБ МСЭ по Краснодарскому краю» Минтруда России	20	1494	1490	100%	4	0%	342	23%	96,32	22,93				
24	22	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия Минтруда России	21	1651	1646	100%	5	0%	370	22%	95,63	16,71				
25	20	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Крым Минтруда России	22	1592	1580	99%	12	1%	305	19%	86,93	21,86				
26	15	ФКУ «ГБ МСЭ по Свердловской области» Минтруда России	23	1302	1296	100%	6	0%	243	19%	97,69	19,58				
27	13	ФКУ «ГБ МСЭ по Волгоградской области» Минтруда России	24	108	101	94%	7	6%	10	9%	80,56	11,94				
28	21	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Татарстан Минтруда России	25	1079	1031	96%	48	4%	81	8%	93,12	25,73				
29	Итого			39692	39022	98%	671	2%	12983	31%	9278%	1937%				

ВЫВОД:

Наибольшая доля переведенных обращений у операторов 1 линии (ФКУ ГБ МСЭ по ЧР-Чувашии, ФКУ ГБ МСЭ по Московской области, ФГБУ ФБ МСЭ, ФКУ ГБ МСЭ по Калининградской области), Наименьшая доля переведенных обращений у операторов 1 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Волгоградской области, ФКУ ГБ по Р Татарстан) *Мы видим в %.

*Фильтр от максимального количества.

ТАБЛИЦА №8

Оценка показателей деятельности главных бюро МСЭ в ЕКЦ (первая линия)											
№ п/п	Наименование	Рейтинг	Поступило звонков	Отвечено	Доля отвеченных	Пропущено	Доля пропущенных	Переведено	Доля переве.	Уровень сервиса, %	Нагрузка, %
6	ФКУ «ГБ МСЭ по Приморскому краю» Минтруда России	1	828	824	100%	4	0%	385	46%	99,28	9,83
2	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия)» Минтруда России	2	930	919	99%	11	1%	363	39%	98,06	12,46
15	ФКУ «ГБ МСЭ по Свердловской области» Минтруда России	3	1302	1296	100%	6	0%	243	19%	97,69	19,58
4	ФКУ «ГБ МСЭ по ЧР-Чувашии» Минтруда России	4	1242	1228	99%	14	1%	638	51%	97,5	14,81
16	ФКУ «ГБ МСЭ по Курганской области» Минтруда России	5	495	494	100%	1	0%	223	45%	96,57	17,53
8	ФКУ «ГБ МСЭ по Челябинской области» Минтруда России	6	1209	1196	99%	12	1%	394	33%	96,35	13,89
7	ФКУ «ГБ МСЭ по Краснодарскому краю» Минтруда России	7	1494	1490	100%	4	0%	342	23%	96,32	22,93
19	ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю Минтруда России	8	1261	1260	100%	1	0%	346	27%	96,27	19,97
11	ФКУ «ГБ МСЭ по Иркутской области» Минтруда России	9	1103	1095	99%	8	1%	349	32%	96,19	15,36
10	ФКУ «ГБ МСЭ по Самарской области» Минтруда России	10	1336	1324	99%	12	1%	545	41%	96,18	21,96
17	ФКУ «ГБ МСЭ по Кировской области» Минтруда России	11	673	671	100%	2	0%	167	25%	95,99	25,92
3	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Алтай» Минтруда России	12	2292	2281	100%	11	0%	753	33%	95,68	21,86
22	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия Минтруда России	13	1651	1646	100%	5	0%	370	22%	95,63	16,71
25	ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю Минтруда России	14	2445	2437	100%	8	0%	747	31%	94,88	13,84
14	ФКУ «ГБ МСЭ по Калининградской области» Минтруда России	15	1919	1912	100%	7	0%	922	48%	93,79	19,8
21	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Татарстан Минтруда России	16	1079	1031	96%	48	4%	81	8%	93,12	25,73
12	ФКУ «ГБ МСЭ по Вологодской области» Минтруда России	17	485	468	96%	17	4%	123	25%	92,58	21,72
23	ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве Минтруда России	18	3373	3264	97%	110	3%	860	25%	90,93	18,34
9	ФКУ «ГБ МСЭ по Ульяновской области» Минтруда России	19	1966	1965	100%	1	0%	799	41%	89,27	24,22
5	ФКУ «ГБ МСЭ по Белгородской области» Минтруда России	20	1664	1642	99%	21	1%	556	33%	88,68	27,04
1	ФКУ ГБ МСЭ по Московской области Минтруда России	21	3974	3917	99%	57	1%	2006	50%	87,63	20,49
20	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Крым Минтруда России	22	1592	1580	99%	12	1%	305	19%	86,93	21,86
18	ФКУ «ГБ МСЭ по Удмуртской Республике» Минтруда России	23	1726	1688	98%	40	2%	408	24%	86,48	21,34
13	ФКУ «ГБ МСЭ по Волгоградской области» Минтруда России	24	108	101	94%	7	6%	10	9%	80,56	11,94
24	ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России	25	3545	3293	93%	252	7%	1048	30%	76,87	25,23
Итого			39692	39022	98%	671	2%	12983	31%	9278%	1937%

ВЫВОД:

Высокий уровень сервиса у операторов 1 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Приморскому краю, ФКУ ГБ по Р С- Якутия, ФКУ ГБ МСЭ по Свердловской области), Низкий уровень сервиса у операторов 1 линии (ФГБУ ФБ МСЭ, ФКУ ГБ МСЭ по Волгоградской области)

*Мы видим в %.

*Фильтр от максимального количества.

ТАБЛИЦА №9

1 Оценка показателей деятельности главных бюро МСЭ в ЕКЦ (первая линия)											
№ п/п	Наименование	Рейтинг	Поступило звонков	Отвечено	Доля отвеченным	Пропущено	Доля пропущенным	Переведено	Доля переведе	Уровень сервиса, %	Нагрузка, %
4	ФКУ «ГБ МСЭ по Белгородской области» Минтруда России	1	1664	1642	99%	21	1%	556	33%	88,68	27,04
5	ФКУ «ГБ МСЭ по Кировской области» Минтруда России	2	673	671	100%	2	0%	167	25%	95,99	25,92
6	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Татарстан Минтруда России	3	1079	1031	96%	48	4%	81	8%	93,12	25,73
7	ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России	4	3545	3293	93%	252	7%	1048	30%	76,87	25,23
8	ФКУ «ГБ МСЭ по Ульяновской области» Минтруда России	5	1966	1965	100%	1	0%	799	41%	89,27	24,22
9	ФКУ «ГБ МСЭ по Краснодарскому краю» Минтруда России	6	1494	1490	100%	4	0%	342	23%	96,32	22,93
10	ФКУ «ГБ МСЭ по Самарской области» Минтруда России	7	1336	1324	99%	12	1%	545	41%	96,18	21,96
11	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Алтай» Минтруда России	8	2292	2281	100%	11	0%	753	33%	95,68	21,86
12	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Крым Минтруда России	9	1592	1580	99%	12	1%	305	19%	86,93	21,86
13	ФКУ «ГБ МСЭ по Вологодской области» Минтруда России	10	485	468	96%	17	4%	123	25%	92,58	21,72
14	ФКУ «ГБ МСЭ по Удмуртской Республике» Минтруда России	11	1726	1688	98%	40	2%	408	24%	86,48	21,34
15	ФКУ ГБ МСЭ по Московской области Минтруда России	12	3974	3917	99%	57	1%	2006	50%	87,63	20,49
16	ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю Минтруда России	13	1261	1260	100%	1	0%	346	27%	96,27	19,97
17	ФКУ «ГБ МСЭ по Калининградской области» Минтруда России	14	1919	1912	100%	7	0%	922	48%	93,79	19,8
18	ФКУ «ГБ МСЭ по Свердловской области» Минтруда России	15	1302	1296	100%	6	0%	243	19%	97,69	19,58
19	ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве Минтруда России	16	3373	3264	97%	110	3%	860	25%	90,93	18,34
20	ФКУ «ГБ МСЭ по Курганской области» Минтруда России	17	495	494	100%	1	0%	223	45%	96,57	17,53
21	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия Минтруда России	18	1651	1646	100%	5	0%	370	22%	95,63	16,71
22	ФКУ «ГБ МСЭ по Иркутской области» Минтруда России	19	1103	1095	99%	8	1%	349	32%	96,19	15,36
23	ФКУ «ГБ МСЭ по ЧР-Чувашии» Минтруда России	20	1242	1228	99%	14	1%	638	51%	97,5	14,81
24	ФКУ «ГБ МСЭ по Челябинской области» Минтруда России	21	1209	1196	99%	12	1%	394	33%	96,35	13,89
25	ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю Минтруда России	22	2445	2437	100%	8	0%	747	31%	94,88	13,84
26	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия)» Минтруда России	23	930	919	99%	11	1%	363	39%	98,06	12,46
27	ФКУ «ГБ МСЭ по Волгоградской области» Минтруда России	24	108	101	94%	7	6%	10	9%	80,56	11,94
28	ФКУ «ГБ МСЭ по Приморскому краю» Минтруда России	25	828	824	100%	4	0%	385	46%	99,28	9,83
29	Итого		39692	39022	98%	671	2%	12983	31%	9278%	1937%

В ВЫВОД:

Высокая нагрузка у операторов 1 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Белгородской области, ФКУ ГБ МСЭ по Кировской области, ФКУ ГБ по Р Татарстан). Низкая нагрузка у операторов 1 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Приморскому краю, ФКУ ГБ МСЭ по Волгоградской области, ФКУ ГБ по Р С- Якутия)

*Мы видим в %.

*Фильтр от максимального количества.

МОНИТОРИНГ
ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН В
ЕДИНЫЙ
КОНТАКТНЫЙ
ЦЕНТР (ЕКЦ)
ВТОРАЯ ЛИНИЯ)

ТАБЛИЦА №1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	О	Оценка показателей деятельности главных бюро МСЭ в ЕКЦ (Вторая линия)											
2													
3	№ п/п	Наименование	Рейтинг	Поступило звонков	Отвечено	Доля отвеченным	Пропущено	Доля пропущенным	Переведено	Доля переве	Уровень сервиса, %	Нагрузка, %	
4	33	ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве Минтруда России	1	7094	6992	99%	101	1%	270	4%	45,54	61,77	
5	30	ФКУ ГБ МСЭ по г. Санкт-Петербургу Минтруда России	2	1368	1221	89%	147	11%	210	15%	66,59	17,37	
6	27	ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю Минтруда России	3	1343	1310	98%	33	2%	69	5%	78,02	16,69	
7	32	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Татарстан Минтруда России	4	1100	1051	96%	50	5%	3	0%	59,74	24,89	
8	24	ФКУ «ГБ МСЭ по Иркутской области» Минтруда России	5	869	848	98%	21	2%	5	1%	78,94	11,28	
9	31	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия Минтруда России	6	762	736	97%	26	3%	28	4%	87,6	7,82	
10	28	ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю Минтруда России	7	685	672	98%	13	2%	9	1%	87,06	6,89	
11	1	ФКУ ГБ МСЭ по Московской области Минтруда России	8	523	490	94%	33	6%	72	14%	87,64	4,09	
12	2	ФКУ ГБ МСЭ по Ленинградской области Минтруда России	9	500	467	93%	33	7%	83	17%	79,6	8,83	
13	11	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Алтай» Минтруда России	10	383	378	99%	5	1%	1	0%	90,86	5,09	
14	34	ФКУ ГБ МСЭ по г. Севастополь Минтруда России	11	350	326	93%	24	7%	9	3%	86,99	1,5	
15	8	ФКУ «ГБ МСЭ по Амурской области» Минтруда России	12	298	297	100%	1	0%	1	0%	97,98	3,37	
16	25	ФКУ «ГБ МСЭ по Удмуртской Республике» Минтруда Рос	13	250	225	90%	24	10%	0	0%	69,35	5,84	
17	29	ФКУ ГБ МСЭ по Оренбургской области Минтруда России	14	213	210	99%	3	1%	5	2%	94,34	2,35	
18	12	ФКУ «ГБ МСЭ по Самарской области» Минтруда России	15	197	194	98%	3	2%	2	1%	93,91	4,65	
19	26	ФКУ ГБ МСЭ по Пензенской области Минтруда России	16	174	132	76%	40	23%	2	1%	71,51	0,94	
20	4	ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России	17	173	168	97%	5	3%	26	15%	93,57	3,22	
21	6	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия)» Минтруда Р	18	130	126	97%	4	3%	0	0%	88,46	3,49	
22	5	ФКУ «ГБ МСЭ по ЧР-Чувашии» Минтруда России	19	83	81	98%	2	2%	2	2%	89,16	1,62	
23	7	ФКУ «ГБ МСЭ по Краснодарскому краю» Минтруда Росси	20	77	76	99%	1	1%	2	3%	87,01	1,74	
24	13	ФКУ «ГБ МСЭ по Свердловской области» Минтруда Росс	21	65	63	97%	2	3%	2	3%	83,08	0,91	
25	15	ФКУ «ГБ МСЭ по Челябинской области» Минтруда Росси	22	55	45	82%	10	18%	0	0%	72,73	0,52	
26	3	ФКУ «ГБ МСЭ по Смоленской области» Минтруда России	23	40	35	88%	5	13%	0	0%	82,5	0,38	
27	20	ФКУ «ГБ МСЭ по Белгородской области» Минтруда Росси	24	40	36	90%	4	10%	0	0%	70	1,09	
28	21	ФКУ «ГБ МСЭ по Воронежской области» Минтруда Росси	25	39	38	97%	1	3%	0	0%	94,87	0,39	
29	35	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Крым Минтруда России	26	33	12	36%	21	64%	0	0%	15,63	0,5	
30	16	ФКУ «ГБ МСЭ по Ульяновской области» Минтруда России	27	31	31	100%	0	0%	0	0%	83,87	0,77	
31	19	ФКУ «ГБ МСЭ по Волгоградской области» Минтруда Росс	28	26	23	88%	3	12%	1	4%	80,77	0,99	
32	10	ФКУ «ГБ МСЭ по Приморскому краю» Минтруда России	29	24	23	96%	1	4%	0	0%	87,5	0,89	
33	18	ФКУ «ГБ МСЭ по Вологодской области» Минтруда Росси	30	21	17	81%	4	19%	0	0%	66,67	0,91	
34	23	ФКУ «ГБ МСЭ по Калининградской области» Минтруда F	31	15	13	87%	2	13%	1	7%	73,33	0,26	
35	17	ФКУ «ГБ МСЭ по Курганской области» Минтруда России	32	13	8	62%	5	38%	0	0%	38,46	0,32	
36	9	ФКУ «ГБ МСЭ по Хабаровскому краю» Минтруда России	33	11	8	73%	3	27%	0	0%	45,45	0,23	
37	14	ФКУ «ГБ МСЭ по Тюменской области» Минтруда России	34	7	7	100%	0	0%	0	0%	100	0,48	
38	22	ФКУ «ГБ МСЭ по Кировской области» Минтруда России	35	5	2	40%	3	60%	0	0%	40	0,06	
39	Итого			16997	16361	89%	633	11%	803	3%	7625%	578%	

ВЫВОД: Наибольшее количество обращений поступило к операторам 2 линии (ФКУ ГБ МСЭ по С-Петербургу, ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю, ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве), Наименьшее количество обращений поступило к операторам 2 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Кировской области, ФКУ ГБ МСЭ по Тюменской области, ФКУ ГБ МСЭ по Хабаровскому краю)

*Мы видим в абсолютных числах.

*Фильтр от максимального количества.

ТАБЛИЦА №2

1	Оценка показателей деятельности главных бюро МСЭ в ЕКЦ (Вторая линия)											
2												
3	№ п/п	Наименование	Рейтинг	Поступило звонков	Отвечено	Доля отвеченных	Пропущено	Доля пропущенных	Переведено	Доля перев.	Уровень сервиса, %	Нагрузка, %
4	33	ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве Минтруда России	1	7094	6992	99%	101	1%	270	4%	45,54	61,77
5	27	ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю Минтруда России	2	1343	1310	98%	33	2%	69	5%	78,02	16,69
6	30	ФКУ ГБ МСЭ по г. Санкт-Петербургу Минтруда России	3	1368	1221	89%	147	11%	210	15%	66,59	17,37
7	32	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Татарстан Минтруда России	4	1100	1051	96%	50	5%	3	0%	59,74	24,89
8	24	ФКУ «ГБ МСЭ по Иркутской области» Минтруда России	5	869	848	98%	21	2%	5	1%	78,94	11,28
9	31	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия Минтруда России	6	762	736	97%	26	3%	28	4%	87,6	7,82
10	28	ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю Минтруда России	7	685	672	98%	13	2%	9	1%	87,06	6,89
11	1	ФКУ ГБ МСЭ по Московской области Минтруда России	8	523	490	94%	33	6%	72	14%	87,64	4,09
12	2	ФКУ ГБ МСЭ по Ленинградской области Минтруда России	9	500	467	93%	33	7%	83	17%	79,6	8,83
13	11	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Алтай» Минтруда России	10	383	378	99%	5	1%	1	0%	90,86	5,09
14	34	ФКУ ГБ МСЭ по г. Севастополь Минтруда России	11	350	326	93%	24	7%	9	3%	86,99	1,5
15	8	ФКУ «ГБ МСЭ по Амурской области» Минтруда России	12	298	297	100%	1	0%	1	0%	97,98	3,37
16	25	ФКУ «ГБ МСЭ по Удмуртской Республике» Минтруда Рос	13	250	225	90%	24	10%	0	0%	69,35	5,84
17	29	ФКУ ГБ МСЭ по Оренбургской области Минтруда России	14	213	210	99%	3	1%	5	2%	94,34	2,35
18	12	ФКУ «ГБ МСЭ по Самарской области» Минтруда России	15	197	194	98%	3	2%	2	1%	93,91	4,65
19	4	ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России	16	173	168	97%	5	3%	26	15%	93,57	3,22
20	26	ФКУ ГБ МСЭ по Пензенской области Минтруда России	17	174	132	76%	40	23%	2	1%	71,51	0,94
21	6	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия)» Минтруда Р	18	130	126	97%	4	3%	0	0%	88,46	3,49
22	5	ФКУ «ГБ МСЭ по ЧР-Чувашии» Минтруда России	19	83	81	98%	2	2%	2	2%	89,16	1,62
23	7	ФКУ «ГБ МСЭ по Краснодарскому краю» Минтруда Росси	20	77	76	99%	1	1%	2	3%	87,01	1,74
24	13	ФКУ «ГБ МСЭ по Свердловской области» Минтруда Росс	21	65	63	97%	2	3%	2	3%	83,08	0,91
25	15	ФКУ «ГБ МСЭ по Челябинской области» Минтруда Росси	22	55	45	82%	10	18%	0	0%	72,73	0,52
26	21	ФКУ «ГБ МСЭ по Воронежской области» Минтруда Росси	23	39	38	97%	1	3%	0	0%	94,87	0,39
27	20	ФКУ «ГБ МСЭ по Белгородской области» Минтруда Росси	24	40	36	90%	4	10%	0	0%	70	1,09
28	3	ФКУ «ГБ МСЭ по Смоленской области» Минтруда Росси	25	40	35	88%	5	13%	0	0%	82,5	0,38
29	16	ФКУ «ГБ МСЭ по Ульяновской области» Минтруда Росси	26	31	31	100%	0	0%	0	0%	83,87	0,77
30	19	ФКУ «ГБ МСЭ по Волгоградской области» Минтруда Росс	27	26	23	88%	3	12%	1	4%	80,77	0,99
31	10	ФКУ «ГБ МСЭ по Приморскому краю» Минтруда России	28	24	23	96%	1	4%	0	0%	87,5	0,89
32	18	ФКУ «ГБ МСЭ по Вологодской области» Минтруда Росси	29	21	17	81%	4	19%	0	0%	66,67	0,91
33	23	ФКУ «ГБ МСЭ по Калининградской области» Минтруда Р	30	15	13	87%	2	13%	1	7%	73,33	0,26
34	35	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Крым Минтруда России	31	33	12	36%	21	64%	0	0%	15,63	0,5
35	17	ФКУ «ГБ МСЭ по Курганской области» Минтруда России	32	13	8	62%	5	38%	0	0%	38,46	0,32
36	9	ФКУ «ГБ МСЭ по Хабаровскому краю» Минтруда России	33	11	8	73%	3	27%	0	0%	45,45	0,23
37	14	ФКУ «ГБ МСЭ по Тюменской области» Минтруда России	34	7	7	100%	0	0%	0	0%	100	0,48
38	22	ФКУ «ГБ МСЭ по Кировской области» Минтруда России	35	5	2	40%	3	60%	0	0%	40	0,06
39	Итого			16997	16361	89%	633	11%	803	3%	7625%	578%

ВЫВОД: Наибольшее количество отвеченных (обработанных) обращений выполнено операторами 2 линии (ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве, ФКУ ГБ МСЭ по С-Петербургу, ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю). Наименьшее количество обработанных обращений выполнено операторами 2 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Кировской области, ФКУ ГБ МСЭ по Тюменской области, ФКУ ГБ МСЭ по Хабаровскому краю)

*Мы видим в абсолютных числах.

*Фильтр от максимального количества.

ТАБЛИЦА №3

1 Оценка показателей деятельности главных бюро МСЭ в ЕКЦ (Вторая линия)											
№ п/п	Наименование	Рейтинг	Поступило звонков	Отвечено	Доля отвеченных	Пропущено	Доля пропущенных	Переведено	Доля перев.	Уровень сервиса, %	Нагрузка, %
16	ФКУ «ГБ МСЭ по Ульяновской области» Минтруда России	1	31	31	100%	0	0%	0	0%	83,87	0,77
14	ФКУ «ГБ МСЭ по Тюменской области» Минтруда России	2	7	7	100%	0	0%	0	0%	100	0,48
8	ФКУ «ГБ МСЭ по Амурской области» Минтруда России	3	298	297	100%	1	0%	1	0%	97,98	3,37
7	ФКУ «ГБ МСЭ по Краснодарскому краю» Минтруда России	4	77	76	99%	1	1%	2	3%	87,01	1,74
11	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Алтай» Минтруда России	5	383	378	99%	5	1%	1	0%	90,86	5,09
29	ФКУ ГБ МСЭ по Оренбургской области Минтруда России	6	213	210	99%	3	1%	5	2%	94,34	2,35
33	ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве Минтруда России	7	7094	6992	99%	101	1%	270	4%	45,54	61,77
12	ФКУ «ГБ МСЭ по Самарской области» Минтруда России	8	197	194	98%	3	2%	2	1%	93,91	4,65
28	ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю Минтруда России	9	685	672	98%	13	2%	9	1%	87,06	6,89
5	ФКУ «ГБ МСЭ по ЧР-Чувашии» Минтруда России	10	83	81	98%	2	2%	2	2%	89,16	1,62
24	ФКУ «ГБ МСЭ по Иркутской области» Минтруда России	11	869	848	98%	21	2%	5	1%	78,94	11,28
27	ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю Минтруда России	12	1343	1310	98%	33	2%	69	5%	78,02	16,69
21	ФКУ «ГБ МСЭ по Воронежской области» Минтруда России	13	39	38	97%	1	3%	0	0%	94,87	0,39
4	ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России	14	173	168	97%	5	3%	26	15%	93,57	3,22
6	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия)» Минтруда России	15	130	126	97%	4	3%	0	0%	88,46	3,49
13	ФКУ «ГБ МСЭ по Свердловской области» Минтруда России	16	65	63	97%	2	3%	2	3%	83,08	0,91
31	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия Минтруда России	17	762	736	97%	26	3%	28	4%	87,6	7,82
10	ФКУ «ГБ МСЭ по Приморскому краю» Минтруда России	18	24	23	96%	1	4%	0	0%	87,5	0,89
32	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Татарстан Минтруда России	19	1100	1051	96%	50	5%	3	0%	59,74	24,89
1	ФКУ ГБ МСЭ по Московской области Минтруда России	20	523	490	94%	33	6%	72	14%	87,64	4,09
2	ФКУ ГБ МСЭ по Ленинградской области Минтруда России	21	500	467	93%	33	7%	83	17%	79,6	8,83
34	ФКУ ГБ МСЭ по г. Севастополю Минтруда России	22	350	326	93%	24	7%	9	3%	86,99	1,5
25	ФКУ «ГБ МСЭ по Удмуртской Республике» Минтруда России	23	250	225	90%	24	10%	0	0%	69,35	5,84
20	ФКУ «ГБ МСЭ по Белгородской области» Минтруда России	24	40	36	90%	4	10%	0	0%	70	1,09
30	ФКУ ГБ МСЭ по г. Санкт-Петербургу Минтруда России	25	1368	1221	89%	147	11%	210	15%	66,59	17,37
19	ФКУ «ГБ МСЭ по Волгоградской области» Минтруда России	26	26	23	88%	3	12%	1	4%	80,77	0,99
3	ФКУ «ГБ МСЭ по Смоленской области» Минтруда России	27	40	35	88%	5	13%	0	0%	82,5	0,38
23	ФКУ «ГБ МСЭ по Калининградской области» Минтруда России	28	15	13	87%	2	13%	1	7%	73,33	0,26
15	ФКУ «ГБ МСЭ по Челябинской области» Минтруда России	29	55	45	82%	10	18%	0	0%	72,73	0,52
18	ФКУ «ГБ МСЭ по Вологодской области» Минтруда России	30	21	17	81%	4	19%	0	0%	66,67	0,91
26	ФКУ ГБ МСЭ по Пензенской области Минтруда России	31	174	132	76%	40	23%	2	1%	71,51	0,94
9	ФКУ «ГБ МСЭ по Хабаровскому краю» Минтруда России	32	11	8	73%	3	27%	0	0%	45,45	0,23
17	ФКУ «ГБ МСЭ по Курганской области» Минтруда России	33	13	8	62%	5	38%	0	0%	38,46	0,32
22	ФКУ «ГБ МСЭ по Кировской области» Минтруда России	34	5	2	40%	3	60%	0	0%	40	0,06
35	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Крым Минтруда России	35	33	12	36%	21	64%	0	0%	15,63	0,5
Итого			16997	16361	89%	633	11%	803	3%	7625%	578%

ВЫВОД:

Наибольшая доля отвеченных (обработанных) обращений выполнена операторами 2 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Ульяновской области, ФКУ ГБ МСЭ по Тюменской области, ФКУ ГБ МСЭ по Амурской области). Наименьшая доля обработанных обращений выполнена операторами 1 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Кировской области, ФКУ ГБ МСЭ по Р Крым)

*Мы видим в %.

*Фильтр от максимального количества.

ТАБЛИЦА №4

Оценка показателей деятельности главных бюро МСЭ в ЕКЦ (Вторая линия)											
№ п/п	Наименование	Рейтинг	Поступило звонков	Отвечено	Доля отвеченным	Пропущено	Доля пропущенным	Переведено	Доля переадресации	Уровень сервиса, %	Нагрузка, %
30	ФКУ ГБ МСЭ по г. Санкт-Петербургу Минтруда России	1	1368	1221	89%	147	11%	210	15%	66,59	17,37
33	ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве Минтруда России	2	7094	6992	99%	101	1%	270	4%	45,54	61,77
32	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Татарстан Минтруда России	3	1100	1051	96%	50	5%	3	0%	59,74	24,89
26	ФКУ ГБ МСЭ по Пензенской области Минтруда России	4	174	132	76%	40	23%	2	1%	71,51	0,94
27	ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю Минтруда России	5	1343	1310	98%	33	2%	69	5%	78,02	16,69
1	ФКУ ГБ МСЭ по Московской области Минтруда России	6	523	490	94%	33	6%	72	14%	87,64	4,09
2	ФКУ ГБ МСЭ по Ленинградской области Минтруда России	7	500	467	93%	33	7%	83	17%	79,6	8,83
31	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия Минтруда России	8	762	736	97%	26	3%	28	4%	87,6	7,82
34	ФКУ ГБ МСЭ по г. Севастополю Минтруда России	9	350	326	93%	24	7%	9	3%	86,99	1,5
25	ФКУ «ГБ МСЭ по Удмуртской Республике» Минтруда России	10	250	225	90%	24	10%	0	0%	69,35	5,84
24	ФКУ «ГБ МСЭ по Иркутской области» Минтруда России	11	869	848	98%	21	2%	5	1%	78,94	11,28
35	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Крым Минтруда России	12	33	12	36%	21	64%	0	0%	15,63	0,5
28	ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю Минтруда России	13	685	672	98%	13	2%	9	1%	87,06	6,89
15	ФКУ «ГБ МСЭ по Челябинской области» Минтруда России	14	55	45	82%	10	18%	0	0%	72,73	0,52
11	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Алтай» Минтруда России	15	383	378	99%	5	1%	1	0%	90,86	5,09
4	ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России	16	173	168	97%	5	3%	26	15%	93,57	3,22
3	ФКУ «ГБ МСЭ по Смоленской области» Минтруда России	17	40	35	88%	5	13%	0	0%	82,5	0,38
17	ФКУ «ГБ МСЭ по Курганской области» Минтруда России	18	13	8	62%	5	38%	0	0%	38,46	0,32
6	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия)» Минтруда России	19	130	126	97%	4	3%	0	0%	88,46	3,49
20	ФКУ «ГБ МСЭ по Белгородской области» Минтруда России	20	40	36	90%	4	10%	0	0%	70	1,09
18	ФКУ «ГБ МСЭ по Вологодской области» Минтруда России	21	21	17	81%	4	19%	0	0%	66,67	0,91
29	ФКУ ГБ МСЭ по Оренбургской области Минтруда России	22	213	210	99%	3	1%	5	2%	94,34	2,35
12	ФКУ «ГБ МСЭ по Самарской области» Минтруда России	23	197	194	98%	3	2%	2	1%	93,91	4,65
19	ФКУ «ГБ МСЭ по Волгоградской области» Минтруда России	24	26	23	88%	3	12%	1	4%	80,77	0,99
9	ФКУ «ГБ МСЭ по Хабаровскому краю» Минтруда России	25	11	8	73%	3	27%	0	0%	45,45	0,23
22	ФКУ «ГБ МСЭ по Кировской области» Минтруда России	26	5	2	40%	3	60%	0	0%	40	0,06
5	ФКУ «ГБ МСЭ по ЧР-Чувашии» Минтруда России	27	83	81	98%	2	2%	2	2%	89,16	1,62
13	ФКУ «ГБ МСЭ по Свердловской области» Минтруда России	28	65	63	97%	2	3%	2	3%	83,08	0,91
23	ФКУ «ГБ МСЭ по Калининградской области» Минтруда России	29	15	13	87%	2	13%	1	7%	73,33	0,26
8	ФКУ «ГБ МСЭ по Амурской области» Минтруда России	30	298	297	100%	1	0%	1	0%	97,98	3,37
7	ФКУ «ГБ МСЭ по Краснодарскому краю» Минтруда России	31	77	76	99%	1	1%	2	3%	87,01	1,74
21	ФКУ «ГБ МСЭ по Воронежской области» Минтруда России	32	39	38	97%	1	3%	0	0%	94,87	0,39
10	ФКУ «ГБ МСЭ по Приморскому краю» Минтруда России	33	24	23	96%	1	4%	0	0%	87,5	0,89
16	ФКУ «ГБ МСЭ по Ульяновской области» Минтруда России	34	31	31	100%	0	0%	0	0%	83,87	0,77
14	ФКУ «ГБ МСЭ по Тюменской области» Минтруда России	35	7	7	100%	0	0%	0	0%	100	0,48
Итого			16997	16361	89%	633	11%	803	3%	7625%	578%

ВЫВОД:

Наибольшее количество пропущенных обращений у операторов 2 линии (ГБ МСЭ по С-Петербургу, ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве, ФКУ ГБ МСЭ Р Татарстан). Нет пропущенных обращений у операторов 2 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Ульяновской области, ФКУ ГБ МСЭ по Тюменской области)

*Мы видим в абсолютных числах.

*Фильтр от максимального количества.

ТАБЛИЦА №5

Оценка показателей деятельности главных бюро МСЭ в ЕКЦ (Вторая линия)											
№ п/п	Наименование	Рейтинг	Поступило звонков	Отвечено	Доля отвеченных	Пропущено	Доля пропущенных	Переведено	Доля переве	Уровень сервиса, %	Нагрузка, %
35	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Крым Минтруда России	1	33	12	36%	21	64%	0	0%	15,63	0,5
22	ФКУ «ГБ МСЭ по Кировской области» Минтруда России	2	5	2	40%	3	60%	0	0%	40	0,06
17	ФКУ «ГБ МСЭ по Курганской области» Минтруда России	3	13	8	62%	5	38%	0	0%	38,46	0,32
9	ФКУ «ГБ МСЭ по Хабаровскому краю» Минтруда России	4	11	8	73%	3	27%	0	0%	45,45	0,23
26	ФКУ ГБ МСЭ по Пензенской области Минтруда России	5	174	132	76%	40	23%	2	1%	71,51	0,94
18	ФКУ «ГБ МСЭ по Вологодской области» Минтруда России	6	21	17	81%	4	19%	0	0%	66,67	0,91
15	ФКУ «ГБ МСЭ по Челябинской области» Минтруда России	7	55	45	82%	10	18%	0	0%	72,73	0,52
23	ФКУ «ГБ МСЭ по Калининградской области» Минтруда России	8	15	13	87%	2	13%	1	7%	73,33	0,26
3	ФКУ «ГБ МСЭ по Смоленской области» Минтруда России	9	40	35	88%	5	13%	0	0%	82,5	0,38
19	ФКУ «ГБ МСЭ по Волгоградской области» Минтруда России	10	26	23	88%	3	12%	1	4%	80,77	0,99
30	ФКУ ГБ МСЭ по г. Санкт-Петербургу Минтруда России	11	1368	1221	89%	147	11%	210	15%	66,59	17,37
20	ФКУ «ГБ МСЭ по Белгородской области» Минтруда России	12	40	36	90%	4	10%	0	0%	70	1,09
25	ФКУ «ГБ МСЭ по Удмуртской Республике» Минтруда России	13	250	225	90%	24	10%	0	0%	69,35	5,84
34	ФКУ ГБ МСЭ по г. Севастополю Минтруда России	14	350	326	93%	24	7%	9	3%	86,99	1,5
2	ФКУ ГБ МСЭ по Ленинградской области Минтруда России	15	500	467	93%	33	7%	83	17%	79,6	8,83
1	ФКУ ГБ МСЭ по Московской области Минтруда России	16	523	490	94%	33	6%	72	14%	87,64	4,09
32	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Татарстан Минтруда России	17	1100	1051	96%	50	5%	3	0%	59,74	24,89
10	ФКУ «ГБ МСЭ по Приморскому краю» Минтруда России	18	24	23	96%	1	4%	0	0%	87,5	0,89
31	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия Минтруда России	19	762	736	97%	26	3%	28	4%	87,6	7,82
6	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия)» Минтруда России	20	130	126	97%	4	3%	0	0%	88,46	3,49
13	ФКУ «ГБ МСЭ по Свердловской области» Минтруда России	21	65	63	97%	2	3%	2	3%	83,08	0,91
4	ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России	22	173	168	97%	5	3%	26	15%	93,57	3,22
21	ФКУ «ГБ МСЭ по Воронежской области» Минтруда России	23	39	38	97%	1	3%	0	0%	94,87	0,39
27	ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю Минтруда России	24	1343	1310	98%	33	2%	69	5%	78,02	16,69
24	ФКУ «ГБ МСЭ по Иркутской области» Минтруда России	25	869	848	98%	21	2%	5	1%	78,94	11,28
5	ФКУ «ГБ МСЭ по ЧР-Чувашии» Минтруда России	26	83	81	98%	2	2%	2	2%	89,16	1,62
28	ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю Минтруда России	27	685	672	98%	13	2%	9	1%	87,06	6,89
12	ФКУ «ГБ МСЭ по Самарской области» Минтруда России	28	197	194	98%	3	2%	2	1%	93,91	4,65
33	ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве Минтруда России	29	7094	6992	99%	101	1%	270	4%	45,54	61,77
29	ФКУ ГБ МСЭ по Оренбургской области Минтруда России	30	213	210	99%	3	1%	5	2%	94,34	2,35
11	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Алтай» Минтруда России	31	383	378	99%	5	1%	1	0%	90,86	5,09
7	ФКУ «ГБ МСЭ по Краснодарскому краю» Минтруда России	32	77	76	99%	1	1%	2	3%	87,01	1,74
8	ФКУ «ГБ МСЭ по Амурской области» Минтруда России	33	298	297	100%	1	0%	1	0%	97,98	3,37
16	ФКУ «ГБ МСЭ по Ульяновской области» Минтруда России	34	31	31	100%	0	0%	0	0%	83,87	0,77
14	ФКУ «ГБ МСЭ по Тюменской области» Минтруда России	35	7	7	100%	0	0%	0	0%	100	0,48
Итого			16997	16361	89%	633	11%	803	3%	7625%	578%

ВЫВОД:

Наибольшая доля пропущенных обращений у операторов 2 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Р КРЫМ, ФКУ ГБ МСЭ по Кировской области). Наименьшая доля пропущенных обращений у операторов 2 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Ульяновской области, ФКУ ГБ МСЭ по Тюменской области ФКУ ГБ МСЭ по Амурской области)

*Мы видим в %.

*Фильтр от максимального количества.

ТАБЛИЦА №6

Оценка показателей деятельности главных бюро МСЭ в ЕКЦ (Вторая линия)											
№ п/п	Наименование	Рейтинг	Поступило звонков	Отвечено	Доля отвеченных	Пропущено	Доля пропущенных	Переведено	Доля переведенных	Уровень сервиса, %	Нагрузка, %
33	ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве Минтруда России	1	7094	6992	99%	101	1%	270	4%	45,54	61,77
30	ФКУ ГБ МСЭ по г. Санкт-Петербургу Минтруда России	2	1368	1221	89%	147	11%	210	15%	66,59	17,37
2	ФКУ ГБ МСЭ по Ленинградской области Минтруда России	3	500	467	93%	33	7%	83	17%	79,6	8,83
1	ФКУ ГБ МСЭ по Московской области Минтруда России	4	523	490	94%	33	6%	72	14%	87,64	4,09
27	ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю Минтруда России	5	1343	1310	98%	33	2%	69	5%	78,02	16,69
31	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия Минтруда России	6	762	736	97%	26	3%	28	4%	87,6	7,82
4	ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России	7	173	168	97%	5	3%	26	15%	93,57	3,22
34	ФКУ ГБ МСЭ по г. Севастополь Минтруда России	8	350	326	93%	24	7%	9	3%	86,99	1,5
28	ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю Минтруда России	9	685	672	98%	13	2%	9	1%	87,06	6,89
24	ФКУ «ГБ МСЭ по Иркутской области» Минтруда России	10	869	848	98%	21	2%	5	1%	78,94	11,28
29	ФКУ ГБ МСЭ по Оренбургской области Минтруда России	11	213	210	99%	3	1%	5	2%	94,34	2,35
32	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Татарстан Минтруда России	12	1100	1051	96%	50	5%	3	0%	59,74	24,89
26	ФКУ ГБ МСЭ по Пензенской области Минтруда России	13	174	132	76%	40	23%	2	1%	71,51	0,94
13	ФКУ «ГБ МСЭ по Свердловской области» Минтруда России	14	65	63	97%	2	3%	2	3%	83,08	0,91
5	ФКУ «ГБ МСЭ по ЧР-Чувашии» Минтруда России	15	83	81	98%	2	2%	2	2%	89,16	1,62
12	ФКУ «ГБ МСЭ по Самарской области» Минтруда России	16	197	194	98%	3	2%	2	1%	93,91	4,65
7	ФКУ «ГБ МСЭ по Краснодарскому краю» Минтруда России	17	77	76	99%	1	1%	2	3%	87,01	1,74
23	ФКУ «ГБ МСЭ по Калининградской области» Минтруда России	18	15	13	87%	2	13%	1	7%	73,33	0,26
19	ФКУ «ГБ МСЭ по Волгоградской области» Минтруда России	19	26	23	88%	3	12%	1	4%	80,77	0,99
11	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Алтай» Минтруда России	20	383	378	99%	5	1%	1	0%	90,86	5,09
8	ФКУ «ГБ МСЭ по Амурской области» Минтруда России	21	298	297	100%	1	0%	1	0%	97,98	3,37
35	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Крым Минтруда России	22	33	12	36%	21	64%	0	0%	15,63	0,5
22	ФКУ «ГБ МСЭ по Кировской области» Минтруда России	23	5	2	40%	3	60%	0	0%	40	0,06
17	ФКУ «ГБ МСЭ по Курганской области» Минтруда России	24	13	8	62%	5	38%	0	0%	38,46	0,32
9	ФКУ «ГБ МСЭ по Хабаровскому краю» Минтруда России	25	11	8	73%	3	27%	0	0%	45,45	0,23
18	ФКУ «ГБ МСЭ по Вологодской области» Минтруда России	26	21	17	81%	4	19%	0	0%	66,67	0,91
15	ФКУ «ГБ МСЭ по Челябинской области» Минтруда России	27	55	45	82%	10	18%	0	0%	72,73	0,52
31	ФКУ «ГБ МСЭ по Смоленской области» Минтруда России	28	40	35	88%	5	13%	0	0%	82,5	0,38
20	ФКУ «ГБ МСЭ по Белгородской области» Минтруда России	29	40	36	90%	4	10%	0	0%	70	1,09
25	ФКУ «ГБ МСЭ по Удмуртской Республике» Минтруда России	30	250	225	90%	24	10%	0	0%	69,35	5,84
10	ФКУ «ГБ МСЭ по Приморскому краю» Минтруда России	31	24	23	96%	1	4%	0	0%	87,5	0,89
6	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия)» Минтруда России	32	130	126	97%	4	3%	0	0%	88,46	3,49
21	ФКУ «ГБ МСЭ по Воронежской области» Минтруда России	33	39	38	97%	1	3%	0	0%	94,87	0,39
16	ФКУ «ГБ МСЭ по Ульяновской области» Минтруда России	34	31	31	100%	0	0%	0	0%	83,87	0,77
14	ФКУ «ГБ МСЭ по Тюменской области» Минтруда России	35	7	7	100%	0	0%	0	0%	100	0,48
Итого			16997	16361	89%	633	11%	803	3%	7625%	578%

ВЫВОД:

Наибольшее количество переведенных обращений у операторов 2 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Москве, ФКУ ГБ МСЭ по г. С-Петербургу), Наименьшее количество (или нет) переведенных обращений у операторов 2 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Р Крым, ФКУ ГБ МСЭ по Кировской области, ФКУ ГБ МСЭ по Курганской области, ФКУ ГБ МСЭ по Хабаровскому краю, ФКУ ГБ МСЭ по Вологодской области, ФКУ ГБ МСЭ по Челябинской области, ФКУ ГБ МСЭ по Смоленской области, ФКУ ГБ МСЭ по Белгородской области, ФКУ ГБ МСЭ по Республике Удмуртия, ФКУ ГБ МСЭ по Приморскому краю, ФКУ ГБ МСЭ по Республике С-Якутия, ФКУ ГБ МСЭ Воронежской области, ФКУ ГБ МСЭ Ульяновской области, ФКУ ГБ МСЭ Тюменской области)

*Мы видим в абсолютных числах.

*Фильтр от максимального количества.

ТАБЛИЦА №7

Оценка показателей деятельности главных бюро МСЭ в ЕКЦ (Вторая линия)											
№ п/п	Наименование	Рейтинг	Поступило звонков	Отвечено	Доля отвеченных	Пропущено	Доля пропущенных	Переведено	Доля переве.	Уровень сервиса, %	Нагрузка, %
2	ФКУ ГБ МСЭ по Ленинградской области Минтруда России	1	500	467	93%	33	7%	83	17%	79,6	8,83
30	ФКУ ГБ МСЭ по г. Санкт-Петербургу Минтруда России	2	1368	1221	89%	147	11%	210	15%	66,59	17,37
4	ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России	3	173	168	97%	5	3%	26	15%	93,57	3,22
1	ФКУ ГБ МСЭ по Московской области Минтруда России	4	523	490	94%	33	6%	72	14%	87,64	4,09
23	ФКУ «ГБ МСЭ по Калининградской области» Минтруда России	5	15	13	87%	2	13%	1	7%	73,33	0,26
27	ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю Минтруда России	6	1343	1310	98%	33	2%	69	5%	78,02	16,69
19	ФКУ «ГБ МСЭ по Волгоградской области» Минтруда России	7	26	23	88%	3	12%	1	4%	80,77	0,99
33	ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве Минтруда России	8	7094	6992	99%	101	1%	270	4%	45,54	61,77
31	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия Минтруда России	9	762	736	97%	26	3%	28	4%	87,6	7,82
13	ФКУ «ГБ МСЭ по Свердловской области» Минтруда России	10	65	63	97%	2	3%	2	3%	83,08	0,91
7	ФКУ «ГБ МСЭ по Краснодарскому краю» Минтруда России	11	77	76	99%	1	1%	2	3%	87,01	1,74
34	ФКУ ГБ МСЭ по г. Севастополь Минтруда России	12	350	326	93%	24	7%	9	3%	86,99	1,5
5	ФКУ «ГБ МСЭ по ЧР-Чувашии» Минтруда России	13	83	81	98%	2	2%	2	2%	89,16	1,62
29	ФКУ ГБ МСЭ по Оренбургской области Минтруда России	14	213	210	99%	3	1%	5	2%	94,34	2,35
28	ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю Минтруда России	15	685	672	98%	13	2%	9	1%	87,06	6,89
26	ФКУ ГБ МСЭ по Пензенской области Минтруда России	16	174	132	76%	40	23%	2	1%	71,51	0,94
12	ФКУ «ГБ МСЭ по Самарской области» Минтруда России	17	197	194	98%	3	2%	2	1%	93,91	4,65
24	ФКУ «ГБ МСЭ по Иркутской области» Минтруда России	18	869	848	98%	21	2%	5	1%	78,94	11,28
8	ФКУ «ГБ МСЭ по Амурской области» Минтруда России	19	298	297	100%	1	0%	1	0%	97,98	3,37
32	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Татарстан Минтруда России	20	1100	1051	96%	50	5%	3	0%	59,74	24,89
11	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Алтай» Минтруда России	21	383	378	99%	5	1%	1	0%	90,86	5,09
35	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Крым Минтруда России	22	33	12	36%	21	64%	0	0%	15,63	0,5
22	ФКУ «ГБ МСЭ по Кировской области» Минтруда России	23	5	2	40%	3	60%	0	0%	40	0,06
27	ФКУ «ГБ МСЭ по Курганской области» Минтруда России	24	13	8	62%	5	38%	0	0%	38,46	0,32
9	ФКУ «ГБ МСЭ по Хабаровскому краю» Минтруда России	25	11	8	73%	3	27%	0	0%	45,45	0,23
18	ФКУ «ГБ МСЭ по Вологодской области» Минтруда России	26	21	17	81%	4	19%	0	0%	66,67	0,91
15	ФКУ «ГБ МСЭ по Челябинской области» Минтруда России	27	55	45	82%	10	18%	0	0%	72,73	0,52
3	ФКУ «ГБ МСЭ по Смоленской области» Минтруда России	28	40	35	88%	5	13%	0	0%	82,5	0,38
20	ФКУ «ГБ МСЭ по Белгородской области» Минтруда России	29	40	36	90%	4	10%	0	0%	70	1,09
25	ФКУ «ГБ МСЭ по Удмуртской Республике» Минтруда России	30	250	225	90%	24	10%	0	0%	69,35	5,84
10	ФКУ «ГБ МСЭ по Приморскому краю» Минтруда России	31	24	23	96%	1	4%	0	0%	87,5	0,89
6	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия)» Минтруда России	32	130	126	97%	4	3%	0	0%	88,46	3,49
21	ФКУ «ГБ МСЭ по Воронежской области» Минтруда России	33	39	38	97%	1	3%	0	0%	94,87	0,39
16	ФКУ «ГБ МСЭ по Ульяновской области» Минтруда России	34	31	31	100%	0	0%	0	0%	83,87	0,77
14	ФКУ «ГБ МСЭ по Тюменской области» Минтруда России	35	7	7	100%	0	0%	0	0%	100	0,48
Итого			16997	16361	89%	633	11%	803	3%	7625%	578%

ВЫВОД:

Наибольшая доля переведенных обращений у операторов 2 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Ленинградской области, ФГБУ ФБ МСЭ, ФКУ ГБ МСЭ по С-Петербургу). Наименьшая доля переведенных обращений у операторов 2 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Р Крым, ФКУ ГБ МСЭ по Кировской области, ФКУ ГБ МСЭ по Курганской области, ФКУ ГБ МСЭ по Хабаровскому краю, ФКУ ГБ МСЭ по Вологодской области, ФКУ ГБ МСЭ по Челябинской области, ФКУ ГБ МСЭ по Смоленской области, ФКУ ГБ МСЭ по Белгородской области, ФКУ ГБ МСЭ по Республике Удмуртия, ФКУ ГБ МСЭ по Приморскому краю, ФКУ ГБ МСЭ по Республике С-Якутия, ФКУ ГБ МСЭ Воронежской области, ФКУ ГБ МСЭ Ульяновской области, ФКУ ГБ МСЭ Тюменской)

*Мы видим в %.

*Фильтр от максимального количества.

ТАБЛИЦА №8

Оценка показателей деятельности главных бюро МСЭ в ЕКЦ (Вторая линия)											
№ п/п	Наименование	Рейтинг	Поступило звонков	Отвечено	Доля отвеченных	Пропущено	Доля пропущенных	Переведено	Доля переведенных	Уровень сервиса, %	Нагрузка, %
4	ФКУ «ГБ МСЭ по Тюменской области» Минтруда России	1	7	7	100%	0	0%	0	0%	100	0,48
5	ФКУ «ГБ МСЭ по Амурской области» Минтруда России	2	298	297	100%	1	0%	1	0%	97,98	3,37
6	ФКУ «ГБ МСЭ по Воронежской области» Минтруда Росси	3	39	38	97%	1	3%	0	0%	94,87	0,39
7	ФКУ ГБ МСЭ по Оренбургской области Минтруда России	4	213	210	99%	3	1%	5	2%	94,34	2,35
8	ФКУ «ГБ МСЭ по Самарской области» Минтруда России	5	197	194	98%	3	2%	2	1%	93,91	4,65
9	ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России	6	173	168	97%	5	3%	26	15%	93,57	3,22
10	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Алтай» Минтруда России	7	383	378	99%	5	1%	1	0%	90,86	5,09
11	ФКУ «ГБ МСЭ по ЧР-Чувашии» Минтруда России	8	83	81	98%	2	2%	2	2%	89,16	1,62
12	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия)» Минтруда Р	9	130	126	97%	4	3%	0	0%	88,46	3,49
13	ФКУ ГБ МСЭ по Московской области Минтруда России	10	523	490	94%	33	6%	72	14%	87,64	4,09
14	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия Минтруда России	11	762	736	97%	26	3%	28	4%	87,6	7,82
15	ФКУ «ГБ МСЭ по Приморскому краю» Минтруда России	12	24	23	96%	1	4%	0	0%	87,5	0,89
16	ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю Минтруда России	13	685	672	98%	13	2%	9	1%	87,06	6,89
17	ФКУ «ГБ МСЭ по Краснодарскому краю» Минтруда Росси	14	77	76	99%	1	1%	2	3%	87,01	1,74
18	ФКУ ГБ МСЭ по г. Севастополь Минтруда России	15	350	326	93%	24	7%	9	3%	86,99	1,5
19	ФКУ «ГБ МСЭ по Ульяновской области» Минтруда Росси	16	31	31	100%	0	0%	0	0%	83,87	0,77
20	ФКУ «ГБ МСЭ по Свердловской области» Минтруда Росс	17	65	63	97%	2	3%	2	3%	83,08	0,91
21	ФКУ «ГБ МСЭ по Смоленской области» Минтруда Росси	18	40	35	88%	5	13%	0	0%	82,5	0,38
22	ФКУ «ГБ МСЭ по Волгоградской области» Минтруда Росс	19	26	23	88%	3	12%	1	4%	80,77	0,99
23	ФКУ ГБ МСЭ по Ленинградской области Минтруда России	20	500	467	93%	33	7%	83	17%	79,6	8,83
24	ФКУ «ГБ МСЭ по Иркутской области» Минтруда России	21	869	848	98%	21	2%	5	1%	78,94	11,28
25	ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю Минтруда России	22	1343	1310	98%	33	2%	69	5%	78,02	16,69
26	ФКУ «ГБ МСЭ по Калининградской области» Минтруда Р	23	15	13	87%	2	13%	1	7%	73,33	0,26
27	ФКУ «ГБ МСЭ по Челябинской области» Минтруда Росси	24	55	45	82%	10	18%	0	0%	72,73	0,52
28	ФКУ ГБ МСЭ по Пензенской области Минтруда России	25	174	132	76%	40	23%	2	1%	71,51	0,94
29	ФКУ «ГБ МСЭ по Белгородской области» Минтруда Росси	26	40	36	90%	4	10%	0	0%	70	1,09
30	ФКУ «ГБ МСЭ по Удмуртской Республике» Минтруда Рос	27	250	225	90%	24	10%	0	0%	69,35	5,84
31	ФКУ «ГБ МСЭ по Вологодской области» Минтруда Росси	28	21	17	81%	4	19%	0	0%	66,67	0,91
32	ФКУ ГБ МСЭ по г. Санкт-Петербургу Минтруда России	29	1368	1221	89%	147	11%	210	15%	66,59	17,37
33	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Татарстан Минтруда России	30	1100	1051	96%	50	5%	3	0%	59,74	24,89
34	ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве Минтруда России	31	7094	6992	99%	101	1%	270	4%	45,54	61,77
35	ФКУ «ГБ МСЭ по Хабаровскому краю» Минтруда России	32	11	8	73%	3	27%	0	0%	45,45	0,23
36	ФКУ «ГБ МСЭ по Кировской области» Минтруда России	33	5	2	40%	3	60%	0	0%	40	0,06
37	ФКУ «ГБ МСЭ по Курганской области» Минтруда России	34	13	8	62%	5	38%	0	0%	38,46	0,32
38	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Крым Минтруда России	35	33	12	36%	21	64%	0	0%	15,63	0,5
39	Итого		16997	16361	89%	633	11%	803	3%	7625%	578%

ВЫВОД:

Высокий уровень сервиса у операторов 2 линии (ФКУ ГБ МСЭ Тюменской, ФКУ ГБ МСЭ по Амурской области, ФКУ ГБ МСЭ по Воронежской), Низкий уровень сервиса у операторов 2 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Р Крым, ФКУ ГБ МСЭ по Курганской области, ФКУ Кировской области)

*Мы видим в %.

*Фильтр от максимального количества.

ТАБЛИЦА №9

1 Оценка показателей деятельности главных бюро МСЭ в ЕКЦ (Вторая линия)												
2												
3	№ п/п	Наименование	Рейтинг	Поступило звонков	Отвечено	Доля отвеченны	Пропущено	Доля пропущен	Переведено	Доля переве	Уровень сервиса,	Нагрузка, %
4	33	ФКУ ГБ МСЭ по г. Москве Минтруда России	1	7094	6992	99%	101	1%	270	4%	45,54	61,77
5	32	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Татарстан Минтруда России	2	1100	1051	96%	50	5%	3	0%	59,74	24,89
6	30	ФКУ ГБ МСЭ по г. Санкт-Петербургу Минтруда России	3	1368	1221	89%	147	11%	210	15%	66,59	17,37
7	27	ФКУ ГБ МСЭ по Алтайскому краю Минтруда России	4	1343	1310	98%	33	2%	69	5%	78,02	16,69
8	24	ФКУ «ГБ МСЭ по Иркутской области» Минтруда России	5	869	848	98%	21	2%	5	1%	78,94	11,28
9	2	ФКУ ГБ МСЭ по Ленинградской области Минтруда России	6	500	467	93%	33	7%	83	17%	79,6	8,83
10	31	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Бурятия Минтруда России	7	762	736	97%	26	3%	28	4%	87,6	7,82
11	28	ФКУ ГБ МСЭ по Красноярскому краю Минтруда России	8	685	672	98%	13	2%	9	1%	87,06	6,89
12	25	ФКУ «ГБ МСЭ по Удмуртской Республике» Минтруда Рос	9	250	225	90%	24	10%	0	0%	69,35	5,84
13	11	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Алтай» Минтруда России	10	383	378	99%	5	1%	1	0%	90,86	5,09
14	12	ФКУ «ГБ МСЭ по Самарской области» Минтруда России	11	197	194	98%	3	2%	2	1%	93,91	4,65
15	1	ФКУ ГБ МСЭ по Московской области Минтруда России	12	523	490	94%	33	6%	72	14%	87,64	4,09
16	6	ФКУ «ГБ МСЭ по Республике Саха (Якутия)» Минтруда Р	13	130	126	97%	4	3%	0	0%	88,46	3,49
17	8	ФКУ «ГБ МСЭ по Амурской области» Минтруда России	14	298	297	100%	1	0%	1	0%	97,98	3,37
18	4	ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России	15	173	168	97%	5	3%	26	15%	93,57	3,22
19	29	ФКУ ГБ МСЭ по Оренбургской области Минтруда России	16	213	210	99%	3	1%	5	2%	94,34	2,35
20	7	ФКУ «ГБ МСЭ по Краснодарскому краю» Минтруда Росси	17	77	76	99%	1	1%	2	3%	87,01	1,74
21	5	ФКУ «ГБ МСЭ по ЧР-Чувашии» Минтруда России	18	83	81	98%	2	2%	2	2%	89,16	1,62
22	34	ФКУ ГБ МСЭ по г. Севастополь Минтруда России	19	350	326	93%	24	7%	9	3%	86,99	1,5
23	20	ФКУ «ГБ МСЭ по Белгородской области» Минтруда Росси	20	40	36	90%	4	10%	0	0%	70	1,09
24	19	ФКУ «ГБ МСЭ по Волгоградской области» Минтруда Росс	21	26	23	88%	3	12%	1	4%	80,77	0,99
25	26	ФКУ ГБ МСЭ по Пензенской области Минтруда России	22	174	132	76%	40	23%	2	1%	71,51	0,94
26	13	ФКУ «ГБ МСЭ по Свердловской области» Минтруда Росс	23	65	63	97%	2	3%	2	3%	83,08	0,91
27	18	ФКУ «ГБ МСЭ по Вологодской области» Минтруда России	24	21	17	81%	4	19%	0	0%	66,67	0,91
28	10	ФКУ «ГБ МСЭ по Приморскому краю» Минтруда России	25	24	23	96%	1	4%	0	0%	87,5	0,89
29	16	ФКУ «ГБ МСЭ по Ульяновской области» Минтруда России	26	31	31	100%	0	0%	0	0%	83,87	0,77
30	15	ФКУ «ГБ МСЭ по Челябинской области» Минтруда Росси	27	55	45	82%	10	18%	0	0%	72,73	0,52
31	35	ФКУ ГБ МСЭ по Республике Крым Минтруда России	28	33	12	36%	21	64%	0	0%	15,63	0,5
32	14	ФКУ «ГБ МСЭ по Тюменской области» Минтруда России	29	7	7	100%	0	0%	0	0%	100	0,48
33	21	ФКУ «ГБ МСЭ по Воронежской области» Минтруда Росси	30	39	38	97%	1	3%	0	0%	94,87	0,39
34	3	ФКУ «ГБ МСЭ по Смоленской области» Минтруда России	31	40	35	88%	5	13%	0	0%	82,5	0,38
35	17	ФКУ «ГБ МСЭ по Курганской области» Минтруда России	32	13	8	62%	5	38%	0	0%	38,46	0,32
36	23	ФКУ «ГБ МСЭ по Калининградской области» Минтруда Р	33	15	13	87%	2	13%	1	7%	73,33	0,26
37	9	ФКУ «ГБ МСЭ по Хабаровскому краю» Минтруда России	34	11	8	73%	3	27%	0	0%	45,45	0,23
38	22	ФКУ «ГБ МСЭ по Кировской области» Минтруда России	35	5	2	40%	3	60%	0	0%	40	0,06
39	Итого			16997	16361	89%	633	11%	803	3%	7625%	578%

ВЫВОД:

Высокая нагрузка у операторов 2 линии (ФКУ ГБ МСЭ г Москве, ФКУ ГБ по Р Татарстан). Низкая нагрузка у операторов 2 линии (ФКУ ГБ МСЭ по Хабаровскому краю, ФКУ ГБ МСЭ по Кировской области, ФКУ ГБ по Калининградской области)

*Мы видим в %.

*Фильтр от максимального количества.

ДОКЛАД ОКОНЧЕН.

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ**

Источник: <https://fbmse.ru/resources/upload/17062022.zip>