



Союз «Агентство развития
профессиональных сообществ и рабочих
кадров «Молодые профессионалы
(Ворлдскиллс Россия)»

Приложение 1 к приказу
от 30.04.2020
№ 30.04.2020-2

УТВЕРЖДЕНО
приказом
от 30.04.2020
№ 30.04.2020-2

**ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ
В РАМКАХ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА ПО РАННЕЙ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОРИЕНТАЦИИ УЧАЩИХСЯ 6 – 11-х
КЛАССОВ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
«БИЛЕТ В БУДУЩЕЕ» НА 2020 ГОД**

Москва
2020



I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок работы с обращениями пользователей в рамках реализации проекта по ранней профессиональной ориентации учащихся 6 – 11-х классов общеобразовательных организаций «Билет в будущее» (далее по тексту – Проект) в 2020 году (далее по тексту – Порядок) определяет процесс работы с обращениями участников Проекта или их законных представителей (предложений, заявлений, жалоб) и запросов информации от пользователей в ходе реализации Проекта, поступивших в адрес Союза «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (далее по тексту – Союз) или регионального оператора.

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на всех лиц, чья деятельность и функции указаны в настоящем Порядке.

1.3. Официальный электронный ресурс в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающий хранение и обновление портфолио участников проекта: bilet.worldskills.ru

1.4. Официальным языком Проекта является русский.

II. Термины и определения

2.1. **Проект** – проект по ранней профессиональной ориентации учащихся 6 – 11-х классов общеобразовательных организаций «Билет в будущее».

2.2. **Платформа** – электронный ресурс Проекта, расположенный в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://bilet.worldskills.ru>, обеспечивающий хранение и обновление портфолио участников Проекта, прохождение тестирования, запись на практические мероприятия, взаимодействие с Союзом. На платформе Проекта предусмотрено два вида доступа – открытая часть и закрытая часть платформы. Для доступа к открытой части Платформы не требуется предоставление персональных данных, в свою очередь для доступа к закрытой части платформы, необходимо предоставление дополнительной информации об участнике и его родителе (законном представителе).

2.3. **Региональный оператор** – юридическое лицо, ответственное за реализацию Проекта на территории субъекта Российской Федерации, участвующего в Проекте, успешно прошедшее процедуру предварительного квалификационного отбора и сотрудничающее с Союзом на основании договора возмездного оказания услуг.

2.4. **Участник** – учащийся 6 – 11-х классов общеобразовательной организации субъекта Российской Федерации.

2.5. **Родитель** – один из родителей или законный представитель участника, обладающий доступом к данным участника на платформе Проекта.

2.6. **Пользователь** – субъект, обращающийся в техническую поддержку Проекта за получением необходимой ему информации об участии в Проекте на различных его этапах и пользующийся ею.

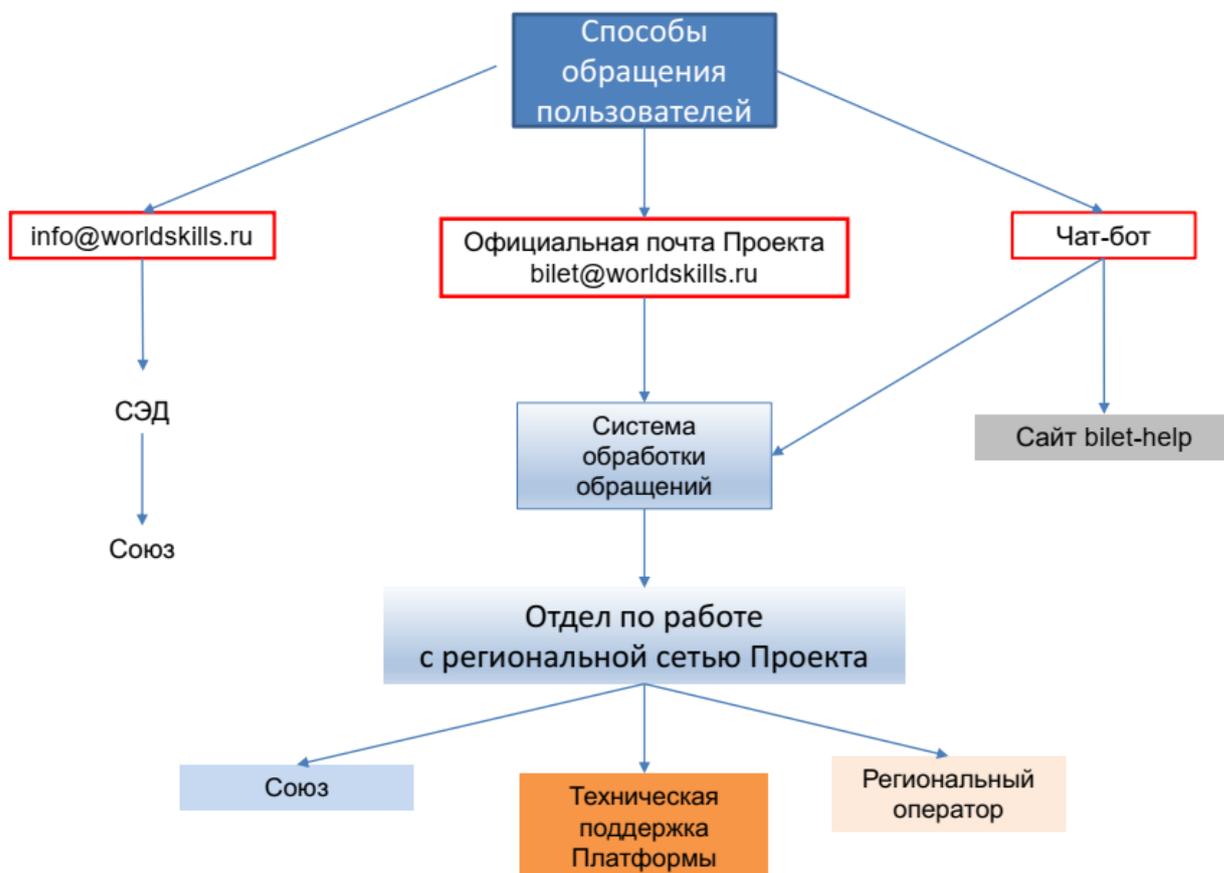
2.7. **Система обработки обращений** – система автоматизированного учета и обработки всех входящих заявок пользователей.

2.8. **Сценарии ответа** – порядок взаимодействия с лицом, оставившим обращение.

2.9. **Чат-бот** – автоматизированный программный комплекс, который определяет потребности пользователей, а затем предлагает варианты решения для их устранения. Автоматизированные ответы пользователю представляются в текстовом формате непосредственно чат-ботом на платформе Проекта.

2.10. **Обращение** – зарегистрированное обращение за подписью должностного лица во внутренней системе электронного документооборота (далее по тексту – СЭД) Союза, либо зафиксированное на официальной электронной почте Проекта bilet@worldskills.ru или поступившее в чат-бот обращение, аккумулированное в системе обработки обращений.

III. Схема работы при различных типах обращения



IV. Рассмотрение обращений и требования к ним

4.1. Обращения пользователей в Союз могут быть отправлены через чат-бот, официальную почту Проекта bilet@worldskills.ru и электронную почту Союза info@worldskills.ru.

4.1.1. Обращение, поступившее на электронную почту info@worldskills.ru, должно содержать следующие данные пользователя: фамилия, имя, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, а также иметь тему и причину обращения.

4.1.2. Обращение, поступившее на электронную почту info@worldskills.ru, подлежит обязательной регистрации в СЭД Союза. На данном обращении указываются дата регистрации и входящий номер обращения.

4.1.3. На каждое обращение, поступившее на электронную почту info@worldskills.ru, оформляется регистрационная карточка в СЭД и направляется для подготовки ответа сотруднику Союза в соответствии с его компетенцией.

4.1.4. Срок рассмотрения таких обращений составляет 30 календарных дней с момента регистрации, после чего пользователю предоставляется ответ по указанному каналу связи.

4.2. Обращение пользователя, поступившее в Союз через официальную почту Проекта bilet@worldskills.ru или чат-бот, регистрируется в системе обработки обращений.

4.2.1. Пользователь может получить информацию по следующим каналам коммуникации:

4.2.2.1 Чат-бот на сайте и в личном кабинете;

4.2.2.2 Официальная почта Проекта bilet@worldskills.ru;

4.2.2.3 Сайт <http://bilet-help.worldskills.ru/>.

4.3. Обращение, поступившее на официальную почту Проекта bilet@worldskills.ru, рассматривается в течение 3-х рабочих дней со дня поступления в систему обработки обращений, после чего пользователю направляется ответ на указанный при формировании электронного обращения адрес электронной почты.

4.4. Обращение, поступившее в чат-бот через сайт или личный кабинет участника обрабатывается автоматически чат-ботом и при необходимости направляется на рассмотрение в отдел по работе с региональной сетью проекта «Билет в будущее» через систему обработки обращений.

4.5. Обращение об организации и (или) методологии Проекта обрабатывается отделом по работе с региональной сетью проекта «Билет в будущее» Союза и, при необходимости, направляется в адрес регионального оператора для подготовки ответа в рамках его компетенции.

4.6. Обращение по техническим вопросам, поступившее в адрес Союза, направляется отделом по работе с региональной сетью проекта «Билет

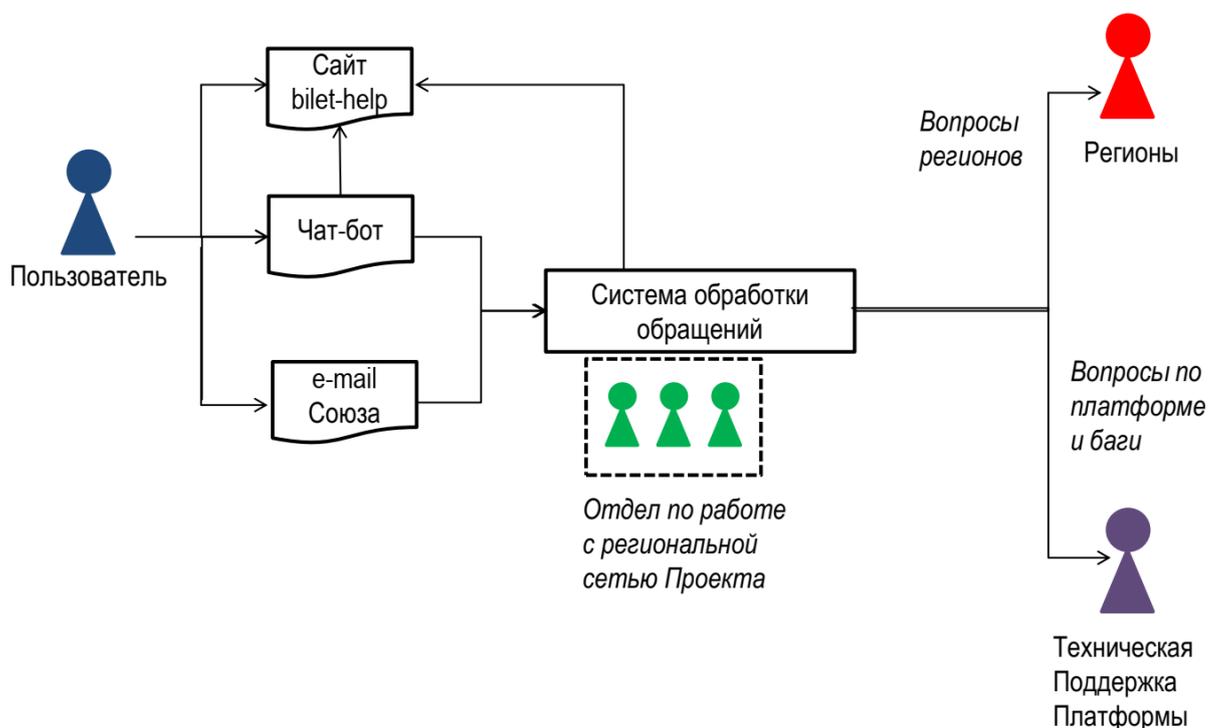
в будущее» на специалиста технической поддержки разработчиков платформы Проекта.

4.7. Обращения на иностранных языках не подлежат рассмотрению Союзом.

4.8. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, а также ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, остаются без ответа.

4.9. Обращения, не содержащие конкретных вопросов, новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим пользователем, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения также остаются без ответа.

V. Взаимодействие с технической поддержкой



5.1. Организация технической поддержки пользователей платформы Проекта обеспечивается тремя линиями:

- 1) Сотрудники отдела по работе с региональной сетью проекта «Билет в будущее»;
- 2) Контактное лицо, ответственное за Проект в регионе (региональный оператор или представитель регионального оператора);
- 3) Специалист технической поддержки разработчиков платформы Проекта.

5.2. Пользователь может обратиться с запросом по следующим каналам коммуникации:

(1) Чат-бот на сайте и в личном кабинете

(2) Официальная почта Проекта bilet@worldskills.ru

5.3. Сотрудники отдела по работе с региональной сетью проекта «Билет в будущее» Союза: получают входящие запросы пользователей, идентифицируют и сортируют их; отвечают согласно разработанным Союзом сценариям, высылают инструкции по решению типовых технических проблем и работе с платформой Проекта; координируют решение задач, направленных на службы Союза, регионального оператора и разработчиков платформы Проекта; контролируют скорость и качество обработки входящих запросов.

5.4. Если технический вопрос не решился с помощью типовых инструкций, сотрудники отдела по работе с региональной сетью проекта «Билет в будущее» Союза направляют вопрос на разработчика технической поддержки Платформы.

5.5. Специалист технической поддержки разработчиков платформы Проекта в течение 24 часов обрабатывает запросы пользователей, связанные с техническими проблемами платформы Проекта, в случае если они не были решены на предыдущих линиях поддержки; обеспечивает сотрудников отдела по работе с региональной сетью проекта «Билет в будущее» Союза информацией о предстоящих обновлениях Платформы и устраняемых ошибках.

5.6. Сценарий обработки входящего запроса через чат-бот.

5.6.1. После перехода пользователя в чат-бот происходит автоматизированное уточнение следующей информации:

- регион пользователя
- роль на платформе (логин)
- почта, по которой пользователь зарегистрирован
- тип вопроса: информационный или технический

5.6.2. Запрос отправляется в подключенный к чату сервис обработки запросов, после чего рассматривается сотрудниками отдела по работе с региональной сетью проекта «Билет в будущее» Союза.

5.7. Региональный оператор обеспечивает присутствие в своем штате сотрудника для оперативного взаимодействия с отделом по работе с региональной сетью проекта «Билет в будущее» Союза в части организационных и методических вопросов по Проекту (далее по тексту – региональный оператор и его представитель). В его функции входит своевременное информирование сотрудников отдела по работе с региональной сетью проекта «Билет в будущее» Союза организационной и справочной информацией по реализации Проекта в регионе. Региональный оператор и его представитель напрямую общаются с сотрудниками отдела по работе с региональной сетью проекта «Билет в будущее» Союза, минуя систему обработки обращений.

5.8. Вопросы от площадок, наставников в части касающейся организации работы по Проекту в субъекте Российской Федерации обрабатываются региональным оператором.

VI. Заключительные положения

6.1. Ошибочно направленные обращения, а также анонимные обращения по вопросам реализации Проекта остаются без рассмотрения.

6.2. Обращения, поступившие в частном порядке на личные электронные адреса сотрудников Союза, не рассматриваются.

6.3. Обращение считается рассмотренным, если на все поставленные в нем вопросы пользователю дан ответ по указанному каналу связи в обращении.

6.4. Указанная в настоящем документе информация является локальной и не подлежит публикации на официальном электронном ресурсе Проекта, а также других электронных ресурсах.

6.5. Настоящий Порядок действует с даты его утверждения до **15 декабря 2020 года**.