

Концепция Горячей Линии ТРАСЕКА по Пересечению Границ

Номер мероприятия 4.12 Плана Действий на 2022-2026 гг.:

Организация работы горячей линии в пограничной зоне на всем транзитном участке коридора Европа-Кавказ-Азия; Запуск и функционирование горячей линии; 2022 – 2023

Предпосылки	3
A. Цель и сфера проекта	5
B. Общая организация.....	5
C. Горячая линия уровня ТРАСЕКА, функционирование которой обеспечивается ПС МПК ТРАСЕКА.....	9
D. Национальные горячие линии, функционирование которых обеспечивается странами ТРАСЕКА	10
E. Обработка данных назначенными контактными лицами в уполномоченных органах стран ТРАСЕКА	11
F. Обработка данных специализированными следственными органами стран ТРАСЕКА ..	12
G. Дополнительный компонент (вебсайты, соцсети, автоматические чатботы) для горячих линий	12
H. Анализ и последующие действия	13
I. Инфраструктура, персонал, оборудование	13
J. Вспомогательные материалы, обучение.....	14
K. Содействие горячим линиям по пересечению границ в пограничных зонах	15
L. Планы тестирования и резервного копирования	15
M. Оценка эффективности	16
N. Потенциальное расширение горячих линий по пересечению границ.....	17
O. Финансирование.....	17
План осуществления.....	18
Приложение 1 - Контактные пункты на международных пограничных переходах при выполнении автомобильных/мультимодальных грузовых перевозок между странами ТРАСЕКА	
Приложение 2 – Контактные пункты в соответствующих учреждениях, которые могут предоставить информацию о международных пограничных переходах при выполнении автомобильных/мультимодальных грузовых перевозок и собрать жалобы для дальнейшего рассмотрения	
Приложение 3 – Рабочий протокол горячей линии уровня ТРАСЕКА, функционирование которой обеспечивается ПС МПК ТРАСЕКА	

Приложение 4 – Модель рабочего протокола для национальных горячих линий, функционирование которых обеспечивается странами ТРАСЕКА

Приложение 5 - Обзор основных проблем пересечения границ автомобильным транспортом

Предпосылки

Одной из ключевых мер содействия торговле, необходимой для бесперебойной организации международных перевозок, является доступность информации. Страны ТРАСЕКА на национальном уровне регулярно публикуют большие объемы информации, относящейся к перемещению через их границы, включая данные, доступные на веб-сайтах различных пограничных органов и порталах национального уровня. В странах ТРАСЕКА на национальном уровне были созданы многочисленные контактные пункты, справочные службы и горячие линии для предоставления рекомендаций и ответов на обоснованные запросы торговцев, перевозчиков и других заинтересованных сторон. На международном уровне веб-сайт ТРАСЕКА стремится к предложению полного набора данных, которые, среди прочего, включают подробную информацию о соглашениях ТРАСЕКА, многосторонних разрешениях и пересечении границ (например, Руководство ТРАСЕКА по пересечению границ).

Несмотря на наличие большого количества информации на национальном уровне и на уровне ТРАСЕКА, оказывается, что транспортным операторам, экспедиторам и другим участникам, непосредственно вовлеченным в пересечение границ по маршрутам ТРАСЕКА, очень трудно ориентироваться в таком большом количестве источников и обилии информации. Они также сталкиваются с трудностями в попытках решить практические вопросы, возникающие в приграничных зонах во время фактического пересечения границы.

Хотя национальные механизмы были и останутся основными источниками информации, на международном уровне для реализации международных соглашений требуется координация. Например, для поддержки применения Конвенции МДП и ответов на связанные с этим вопросы Международный союз автомобильного транспорта (IRU) создал горячую линию и выделил адреса электронной почты горячей линии.¹

Идея создания горячей линии ТРАСЕКА восходит к 2001 году, когда было предложено создать механизм, который способствовал бы облегчению процедур пересечения границ и содействовал бы созданию прозрачного процесса пересечения границ. На II Ежегодном Заседании МПК, состоявшемся в 2002 году в Ташкенте, была одобрена концепция проекта «Единая информационная система ТРАСЕКА», которая включала специальную часть для единой системы «Горячая линия ТРАСЕКА». Проект «Содействие торговле и институциональная поддержка» (2004-2006 гг.) при поддержке ЕС включал компонент «Горячая линия ТРАСЕКА и инициативы по расширению коммуникаций».²

¹ IRU; How to fill in a TIR Carnet brochure (page 2), available at: https://www.iru.org/sites/default/files/2017-03/How_to_fill_in_a_TIR_Carnet_EN_2.pdf

² TRACECA “Trade Facilitation and Institutional Support” project <http://www.traceca-org.org/en/technical-assistance/trade-facilitation-and-institution-support/documents/>

Проект показал, что страны ТРАСЕКА создали свои собственные системы распространения информации, службы поддержки и горячие линии как неотъемлемую часть ответственных органов, таких как пограничные и таможенные органы. Предусмотрено использование веб-сайта ТРАСЕКА в качестве основной платформы для Горячей линии (информация и служба поддержки).

Со временем страны ТРАСЕКА продолжали развивать свои собственные национальные информационные системы и горячие линии. Несмотря на непрерывные усилия по обновлению веб-сайта ТРАСЕКА, функция платформы для Горячей линии в настоящее время не обеспечиваются, поскольку очень сложно обновлять информацию по всем странам ТРАСЕКА, и нет регулярно обновляемых связей с существующими национальными структурами, предоставляющими соответствующую информацию, осуществляющими сбор жалоб и т. д. Для решения вопросов эффективной навигации в сети с использованием множественной доступной информации и оказания поддержки в решении вопросов пересечения границ на маршрутах ТРАСЕКА в настоящем документе предлагается обновленная Концепция Горячей линии ТРАСЕКА по пересечению границ для дальнейшего рассмотрения.

² МСАТ; Как заполнить брошюру Книжки МДП (страница 2), доступно на:

https://www.iru.org/sites/default/files/2017-03/How_to_fill_in_a_TIR_Carnet_EN_2.pdf

³ ТРАСЕКА проект “Содействие торговле и институциональная поддержка” <http://www.traceca.org.org/en/technical-assistance/trade-facilitation-and-institution-support/documents/>

А. Цель и сфера проекта

Целью концепции горячей линии ТРАСЕКА по пересечению границ является облегчение пересечения границ при выполнении международных автомобильных грузовых перевозок по маршрутам ТРАСЕКА путем предоставления своевременной информации, сбора информации о препятствиях и проблемах, с которыми приходится сталкиваться, а также предоставления рекомендаций по решению вопросов, связанных с пересечением границ, участникам транспортных операций в пограничных зонах (например, водители грузовиков, экспедиторы и т. д.). Концепция горячей линии по пересечению границ также включает вопросы, связанные с упрощением мультимодальных перевозок (автомобильный-морской-автомобильный транспорт) через Черное и Каспийское моря.

В. Общая организация

Концепция горячей линии ТРАСЕКА по пересечению границ основана на трех компонентах:

1. Международный – компонент уровня ТРАСЕКА, находящийся в ведении ПС МПК ТРАСЕКА. Этот компонент имеет ограниченный объем, который включает поддержку гармонизации в развитии национальных служб горячей линии при пересечении границы и работу единого номера горячей линии на уровне ТРАСЕКА, чтобы обеспечить общее руководство и связь с компонентом на национальном уровне (например, горячие линии на национальном уровне, контактные пункты на уровне страны).
2. Компонент национального уровня – находится в ведении Национальных секретарей и каждой страны-участницы ОМС. Этот компонент включает в себя отдельные национальные горячие линии по вопросам пересечения границы, функционирование которых на согласованной основе осуществляется колл-центрами, созданными в ведущих пограничных органах на центральном уровне (например, таможня) в каждой стране ТРАСЕКА.³

Наличие нескольких контактных лиц в соответствующих уполномоченных органах (например, транспортных, таможенных, пограничных, иммиграционных (паспортный контроль), ветеринарных, фитосанитарных, органах по безопасности пищевых продуктов и других) следует рассматривать как часть национального компонента горячей линии при пересечении границы.

Компонент национального уровня (национальные горячие линии и контактные пункты по пересечению границы) представляет собой ядро этой концепции, поскольку без хорошо развитого национального компонента невозможно будет предоставлять удовлетворительные услуги при пересечении границ по маршрутам ТРАСЕКА.

Если в странах-участницах ОМС уже есть соответствующие выделенные горячие линии, рекомендуется рассмотреть возможность интеграции функций

³ Работа национальных «горячих линий» при пересечении границы в каждой стране ТРАСЕКА должна быть максимально согласована на основании предложенной концепции.

национальной горячей линии при пересечении границы с существующими колл-центрами.

3. Дополнительный компонент, включающий веб-сайты, социальные сети и автоматизированные чат-боты как на уровне ТРАСЕКА, так и на национальном уровне, для предоставления общей информации и поддержки горячих линий при пересечении границы (например, со связью с национальными горячими линиями при пересечении границы и информацией о контактных пунктах в странах ТРАСЕКА).

Для горячей линии на уровне ТРАСЕКА, функционирование которой обеспечивает ПС МПК ТРАСЕКА, рекомендуется:

- использовать единый номер для обслуживания всех стран-участниц ОМС: (например, «(+994) 9999» – фактический номер согласовывается дополнительно);
- максимально возможное предоставление услуг со скидкой на международные звонки (возможности подлежат изучению);
- работа в режиме нон-стоп 24/7 (использование автоматических распределителей вызовов для международных звонков на горячие линии национальных пограничных переходов будет рассмотрено для работы в нерабочее время ПС МПК ТРАСЕКА).

Для национальных «горячих линий» по пересечению границ в странах ТРАСЕКА, управляемых назначенными ведущими органами по пересечению границ (например, таможней), рекомендуется:

- иметь одинаковый номер в каждой стране-участнице ОМС (например, «9797» – фактический номер согласовывается дополнительно) (например, «(+994) 97979» в Азербайджане, ..., «(+998) 9797» в Узбекистане);

Однако, если в стране-участнице ОМС уже есть специальный колл-центр, который мог бы интегрировать функции горячей линии по пересечению границы, то существующий номер горячей линии должен быть сохранен, и нет необходимости вводить новый номер горячей линии;

- включить бесплатные звонки внутри страны (опционально: рассматривать небольшую плату, чтобы уменьшить количество бессмысленных звонков);
- работать нон-стоп 24 часа в сутки 7 дней в неделю (опционально: работать как минимум за один час до и один час после рабочего времени автомобильных пограничных пунктов пропуска в стране, если они не работают круглосуточно и без выходных).

В целом, как горячая линия уровня ТРАСЕКА, так и национальные горячие линии при пересечении границ в странах ТРАСЕКА должны обеспечивать возможность личного общения с операторами колл-центра. Можно разрешить использование автоматических распределителей вызовов для направления вызовов специально назначенным операторам (например, в отношении языка или конкретной темы, если доступно несколько специализированных операторов).

Языки

Горячая линия на уровне ТРАСЕКА, функционирование которой обеспечивает ПС МПК ТРАСЕКА, должна предоставлять услуги на русском и английском языках. Для национальных горячих линий при пересечении границ в странах ТРАСЕКА рекомендуется предоставлять услуги на официальном языке (языках) соответствующей страны-участницы ОМС и дополнительно на русском и/или английском языках.

Персонал и оборудование

Требования к размерам колл-центра, персоналу и оборудованию для горячей линии уровня ТРАСЕКА и для национальных горячих линий при пересечении границы в каждой стране-участнице ОМС должны оцениваться на основе ожидаемого объема звонков в день (*более подробная информация приведена в части I ниже*).

- стандартный набор информации, руководство для получения более детальной информации, составление жалоб
- связи с Национальным компонентом (*национальные Горячие Линии – Контактные пункты*)

С. Горячая Линия уровня ТРАСЕКА, функционирование которой обеспечивает ПС МПК ТРАСЕКА

Основные услуги горячей линии уровня ТРАСЕКА, оператором которой является ПС МПК ТРАСЕКА, включают:

- предоставление общей стандартизированной информации о:
 - пунктах пересечения границы вдоль маршрутов ТРАСЕКА (например, тип ППГ, разрешенный вид транспорта, применяемые виды контроля, рабочие часы);
 - требования к пересечению границ (например, выезд, въезд и транзит, регулирование экспорта/импорта/транзита; наиболее распространенные требования и документы для проведения пограничного контроля, такие как иммиграционный, таможенный, фитосанитарный, ветеринарный, и т.д.).

Общая стандартизированная информация будет предоставлена на основе имеющихся данных из Руководства ТРАСЕКА по пересечению границ.⁴

- предоставление информации о ссылках на веб-сайты, где доступны более подробные сведения о проблеме, поднятой звонящим (путем отправки обратно звонящему текстового сообщения, если требуется) ;
- предоставление информации о горячих линиях и контактных пунктах национального уровня в странах ТРАСЕКА, где более подробная информация может быть получена в случае более сложных запросов, не входящих в компетенцию оператора (путем перевода звонящего на соответствующую горячую линию / контактный пункт национального уровня или отправка обратно вызывающему абоненту текстового сообщения, если требуется) .

Информация о ссылках на веб-сайты, горячие линии и контактные пункты национального уровня будут предоставляться на основе имеющихся данных из Каталогов Контактных Пунктов ТРАСЕКА, которые будут разработаны.

Для разработки Каталогов контактных лиц ТРАСЕКА странам ТРАСЕКА предлагается предоставить информацию в Вопросниках, приведенных в Приложении 1 и Приложении 2 к настоящему документу, и постоянно обновлять предоставленную информацию.

⁴ Руководство ТРАСЕКА по пересечению границ (2017) доступно на: <http://www.traceca.org/en/home/traceca-guide-for-border-crossing/> (необходимо постоянное обновление информации, которая представлена в Руководстве ТРАСЕКА по пересечению границ)

(на следующем этапе информация о ссылках на веб-сайты, горячие линии и контактные пункты национального уровня могут быть включены в обновленную версию электронного Руководства ТРАСЕКА по пересечению границ.)

Стандартный операционный протокол (СОП) горячей линии уровня ТРАСЕКА, функционирование которой осуществляет ПС МПК ТРАСЕКА, приведен в Приложении 3 к настоящему документу.

D. Горячие Линии на национальном уровне, функционирование которых обеспечивают страны ТРАСЕКА

Модель горячей линии по пересечению границы на национальном уровне, управляемая ведущими органами по пересечению границы (например, таможней) в странах ТРАСЕКА, предусматривает предложение следующих основных услуг:

- предоставление стандартизированной информации о каждом отдельном пункте пересечения границы в стране, которая может включать: а) рабочее время (регулярные и внеплановые изменения); б) тип доступных таможенных процедур; в) сведения о видах требуемых документов; г) тип инспекционного контроля, требуемого/доступного при пересечении границы; д) ограничения на пересечение границы; е) общее нормативное время, необходимое для прохождения границы; ж) услуги, доступные при пересечении границы
- предоставление информации о ссылках на веб-сайты, где доступны более подробные сведения о проблеме, поднятой звонящим (путем отправки обратно звонящему текстового сообщения, если требуется)
- предоставление информации о контактных пунктах непосредственно в пункте пересечения границы или в региональных/главных офисах соответствующих органов (например, транспортных, таможенных, иммиграционных и т. д.), где можно получить более подробную информацию в случае более сложных запросов, не входит в компетенцию оператора (путем перевода звонящего на соответствующий контактный пункт или отправки обратно звонящему текстового сообщения, если требуется)

Странам ТРАСЕКА рекомендуется разработать и вести Каталоги национальных контактных пунктов, совместимые с упомянутыми выше Каталогами контактных пунктов ТРАСЕКА. Информация о ссылках на веб-сайты и контактных пунктах соответствующих органов на уровне пересечения границы и центральном/региональном уровне или специализированных учреждений должна быть предоставлена на основе имеющихся данных из каталогов национальных контактных пунктов (см. модель, предложенную в Приложении 1 и Приложении 2 к настоящему документу).

- запись соответствующих жалоб, поднятых вопросов и потенциальных предложений, которые невозможно решить немедленно и которые требуют более систематического подхода (например, правовые изменения, улучшения инфраструктуры и т. д.). О таких жалобах, проблемах и предложениях следует

систематически (например, еженедельно) сообщать в соответствующие уполномоченные органы внутри страны. Основные моменты таких отчетов будут переданы в ПС МПК ТРАСЕКА вместе с отчетом на конец года.

- регистрация соответствующих жалоб и вопросов, которые могут потребовать дальнейшего расследования (например, вопросы, связанные с коррупцией, контрабандой, нарушениями процедур, непрофессиональным поведением). Оценив неотложность данных вопросов, о таких жалобах и проблемах можно немедленно и/или систематически (например, еженедельно) информировать соответствующие уполномоченные органы в стране (например, органы по борьбе с коррупцией, специализированные следственные подразделения таможи, полиции и другие соответствующие органы). Основные моменты таких отчетов будут переданы в ПС МПК ТРАСЕКА вместе с отчетом на конец года.

Рекомендуемая модель стандартного операционного протокола (СОП) для горячих линий национального уровня, функционирование которых обеспечивают страны ТРАСЕКА, приведена в Приложении 4 к настоящему документу.

Е. Обработка данных назначенными контактными лицами в уполномоченных органах стран ТРАСЕКА

Модель горячей линии при пересечении границы предусматривает назначение контактных лиц (с телефоном/электронной почтой) в соответствующих органах (например, транспортных, таможенных, пограничных, иммиграционных, ветеринарных, фитосанитарных, по безопасности пищевых продуктов и других) в странах ТРАСЕКА для оказания помощи в ответах на переданные звонки (как по горячей линии ТРАСЕКА, так и по национальным горячим линиям). Назначенные контактные лица должны оказывать поддержку по более сложным запросам, которые не входят в компетенцию операторов колл-центра, а также – по запросам с жалобами, сообщениями о проблемах и предложениями.

Уполномоченные органы стран ТРАСЕКА назначат контактные пункты:

- на центральном/региональном уровне соответствующих органов или специализированных учреждений.
- непосредственно в пунктах пересечения международных границ по маршрутам ТРАСЕКА и
- на центральном/региональном уровне в соответствующих органах или специализированных учреждениях.

Как упоминалось выше, ПС МПК ТРАСЕКА будет вести общие Каталоги контактных пунктов ТРАСЕКА во всех странах ТРАСЕКА, и странам ТРАСЕКА рекомендуется вести совместимые Национальные Каталоги контактных пунктов (см. Приложение 1 и Приложение 2 к настоящему документу).

Назначенные контактные лица в соответствующих органах власти должны стремиться как можно скорее предоставить ответы заинтересованным лицам, насколько им известно. На запросы, которые не считаются срочными и по которым требуется обратная связь, ответы

должны быть даны не позднее 15 дней после получения запроса. Ответы должны быть предоставлены непосредственно заинтересованным лицам с копией электронного письма в национальный колл-центр.

Назначенные контактные лица будут составлять ежегодный отчет с общей статистикой, основными достижениями и проблемами, возникшими в связи с поддержкой горячей линии при пересечении границы. Отчет будет передан в национальный колл-центр (будет включен в отчет на конец года).

F. Обработка данных специализированными следственными органами стран ТРАСЕКА

Модель горячей линии при пересечении границы предусматривает назначение контактных лиц (с телефоном/электронной почтой) в специализированных следственных органах (например, в антикоррупционных органах, полиции, таможенной службе органов внутренних дел и т. д.) в странах ТРАСЕКА для поддержки реагирования на сообщения о проблемах, которые могут потребовать дальнейшего расследования (например, вопросов, связанных с коррупцией, контрабандой, нарушениями процедур, непрофессиональным поведением).

Как упоминалось выше, ПС МПК ТРАСЕКА будет вести общие Каталоги контактных пунктов ТРАСЕКА во всех странах ТРАСЕКА, и странам ТРАСЕКА рекомендуется вести совместимые Национальные каталоги контактных пунктов (см. Приложение 1 и Приложение 2 к настоящему документу).

Назначенные контактные пункты в специализированных следственных органах оценят уровень чрезвычайности заявленных проблем и примут соответствующие меры в соответствии со своими юридическими обязанностями.

По запросам, по которым требуется обратная связь, общий ответ о порядке действий должен быть дан не позднее 15 дней после получения запроса. Назначенные контактные лица в уполномоченных органах будут стремиться предоставлять ответы непосредственно заинтересованным лицам с копией электронного письма в национальный колл-центр.

Назначенные контактные лица будут готовить ежегодный отчет с общей статистикой, основными достижениями и проблемами, возникшими в связи с поддержкой горячей линии при пересечении границы. Отчет будет передаваться в национальный колл-центр (будет включен в отчет на конец года).

G. Дополнительный компонент (вебсайты, соцсети, автоматические чатботы) для горячих линий

ПС МПК ТРАСЕКА и уполномоченные органы стран-участниц ОМС будут стремиться предоставлять и регулярно обновлять информацию на своих веб-сайтах, имеющую отношение к пересечению границ по маршрутам ТРАСЕКА (например, международные, многосторонние и двусторонние соглашения, национальное законодательство, руководства, данные о пунктах пересечения границы требования к пересечению границы, процедуры пересечения границы и требуемые документы и т. д.).

ПС МПК ТРАСЕКА и уполномоченные органы стран-участниц ОМС будут стремиться предоставлять рекомендации для получения более подробной информации и возможности подачи жалоб в своих социальных сетях.

ПС МПК ТРАСЕКА разработает автоматизированный чат-бот (в Telegram), который мог бы поддерживать Концепцию горячей линии ТРАСЕКА по пересечению границ, предоставляя максимум информации в соответствии с основными услугами, описанными в части С выше. Для первоначальной разработки чат-ботов страны ТРАСЕКА должны предоставить информацию о ссылках на веб-сайты, горячих линиях национального уровня и контактных пунктах на уровне пересечения границы и на центральном/региональном уровне или в специализированных агентствах (согласно информации к Вопросникам, приведенным в Приложении 1 и Приложении 2 к настоящему документу).

Можно рассмотреть возможность разработки национальных автоматизированных чат-ботов для поддержки национальных горячих линий при пересечении границы.

Н. Анализ и последующие действия

Информация, полученная как от горячей линии уровня ТРАСЕКА, функционирование которой обеспечивает ПС МПК ТРАСЕКА, так и от национальных горячих линий при пересечении границ, действующих в странах ТРАСЕКА, будет регулярно анализироваться, и на основе такого анализа будут подготовлены рекомендации для дальнейшего рассмотрения ответственными сторонами.

Такие рекомендации могут включать предложения по улучшению доступности информации и прозрачности; потенциальные способы решения выявленных проблем (например, путем внесения изменений в нормативные акты, усовершенствования инфраструктуры, обмена информацией и оцифровки, реорганизации бизнес-процессов для упрощения формальностей при пересечении границы и т. д.)

Выводы и рекомендации будут учтены в отчетах на конец года, подготовленных ответственными органами, управляющими национальными колл-центрами в странах ТРАСЕКА, а также ПС МПК ТРАСЕКА, где будет составляться общий отчет, включающий выводы национальных горячих линий при пересечении границ.

I. Инфраструктура, персонал, оборудование

Для работы как горячей линии на уровне ТРАСЕКА, функционирование которой обеспечивает ПС МПК ТРАСЕКА, так и национальных горячих линий при пересечении границ в странах ТРАСЕКА, должны соблюдаться следующие условия:

- о Помещение (комната) для колл-центра;
- о Адекватное укомплектование колл-центра операторами и супервайзером (-и);
- о Оборудование и программное обеспечение для колл-центра (телефонные аппараты, гарнитуры, компьютеры, системы распределения звонков, программное обеспечение колл-центра, системы записи звонков, программы (инструменты) для обработки записей звонков, базы данных (веб-сайты; контактные пункты; зарегистрированные обращения;

зарегистрированные жалобы; нерешенные вопросы и т. д.) статистики и отчетности по программному обеспечению (программных средств) и т. д.)

Потребности в помещениях, персонале, оборудовании и т. д., необходимые для работы колл-центров, можно оценить на основе ожидаемого количества звонков в день. Первоначально ожидаемые объемы вызовов можно представить, как процентное содержание от среднего количества транспортных средств, пересекающих автомобильные границы соответствующей страны (общее количество грузовиков, включая порожние, как в направлении выезда, так и в направлении въезда).

Например, если общее количество всех транспортных средств, пересекших границу на всех международных автомобильных пограничных переходах страны в предыдущем году, составляет около 1 000 000, это означает, что ежедневно границу в стране пересекает примерно 2 740 транспортных средств. Первоначально можно было предположить, что около 3% водителей будут звонить на горячую линию при пересечении границы, а это означает, что страна в приведенном примере может ожидать примерно 82 звонка в день в среднем). Так как распределение вызовов по дням/времени суток неравномерно, следует оценивать пики и минимумы (например, для пиковых дней иметь 2-кратное среднее число вызовов, при этом 80 % вызовов приходится на период с 9:00 до 16:00). Страны-участницы ОМС должны предоставить данные об общем количестве транспортных средств, пересекающих автомобильную границу за последние 2-3 года, чтобы оценить ожидаемые объемы звонков на горячую линию в день. После того, как горячая линия заработает, необходимо проанализировать фактические номера звонков и соответствующим образом скорректировать возможности колл-центра и требования.

Органы, обеспечивающую работу колл-центра, должны договариваться с национальными поставщиками телефонных услуг об использовании специального номера (например, «9797» – фактический номер согласовывается дополнительно) для звонков от операторов стационарной и мобильной телефонной связи (например, бесплатно или по выбору со скидкой – небольшая плата, чтобы уменьшить бессмысленные звонки).

J. Вспомогательные материалы, обучение

Основными вспомогательными документами для горячей линии уровня ТРАСЕКА, функционирование которой обеспечивает ПС МПК ТРАСЕКА, являются Руководство ТРАСЕКА по пересечению границ и Каталоги контактных пунктов ТРАСЕКА (должны быть разработаны на основе вопросников, приведенных в Приложении 1 и Приложении 2 к настоящему документу).

Основными вспомогательными документами для национальных горячих линий по пересечению границ, которыми управляют ведущие органы по пересечению границ в странах ТРАСЕКА, должны быть национальные руководства по пересечению границ и каталоги национальных контактных пунктов, которые должны быть разработаны в каждой стране-участнице ОМС при поддержке соответствующих ведомств (например,

транспортных, таможенных, пограничных, иммиграционных, ветеринарных, фитосанитарных служб, органов продовольственной безопасности и других ведомств).

Рекомендуется, чтобы национальные директивы охватывали основные вопросы пересечения границ стандартизированным образом (в соответствии со схемой, приведенной в Приложении 5 к настоящему документу). Национальные руководства должны регулярно обновляться и дополняться (при необходимости) соответствующими уполномоченными органами.

ПС МПК ТРАСЕКА будет составлять национальные руководства стран-участниц ОМС на уровне ТРАСЕКА и поддерживать страны в разработке согласованного подхода и обмене передовым опытом.

В соответствии с этой концепцией ПС МПК ТРАСЕКА будут разработаны типовые национальные стандартные операционные процедуры (СОП), включая предлагаемые шаблоны для регистрации запросов, которые будут переданы странам для дальнейшего обсуждения и поддержки принятия национальных СОП.

В случае предоставления такого же типа оборудования и программного обеспечения для колл-центров в странах-участницах ОМС (например, на основе совместного многостороннего проекта ТРАСЕКА) будет разработана единая инструкция по использованию оборудования и программного обеспечения.

Следует организовать обучение операторов как горячей линии уровня ТРАСЕКА, функционирование которой обеспечивает ПС МПК ТРАСЕКА, так и национальных горячих линий при пересечении границ в странах ТРАСЕКА.

Обучение операторов национальных «горячих линий» должно быть организовано ведущими пограничными органами, управляющими колл-центром (например, таможней), в координации с другими соответствующими органами (например, транспортными, таможенными, пограничными, иммиграционными, ветеринарными, фитосанитарными, органами продовольственной безопасности и другими) в стране.

Обучение операторов колл-центров должно основываться на вспомогательных материалах, указанных в этой части.

К. Содействие горячим линиям по пересечению границ в пограничных зонах

Для содействия «горячим линиям» при пересечении границы в приграничных зонах по маршрутам ТРАСЕКА рекомендуются:

- рекламные щиты (для размещения в пограничной зоне);
- плакаты (для вывешивания в офисах/зданиях пунктов пересечения границы);
- брошюры (вручаются водителям при пересечении границы).

Рекомендуется сделать общий дизайн рекламных материалов (рекламных щитов, плакатов, брошюр) для горячей линии ТРАСЕКА и национальных горячих линий.

На сайтах и в социальных сетях уполномоченных органов стран-участниц ОМС и ПС МПК ТРАСЕКА будут размещаться сообщения о горячей линии пересечения границы.

L. Планы тестирования и резервного копирования

Горячие линии по пересечению границ и системы колл-центра в ПС МПК ТРАСЕКА и странах ТРАСЕКА должны быть протестированы перед официальным запуском для проверки функционирования аппаратного и программного обеспечения системы; функции для отправки текстовых сообщений (например, с информацией о веб-сайте и контактной информации, извлеченной из доступных баз данных); другие функции протокола; система регистрации обращений; функции отчетности; и т. д. Тестовые случаи должны быть разработаны в соответствии с ожидаемыми реальными сценариями. Потенциальные проблемы должны быть выявлены в период тестирования и должным образом решены.

Необходимо разработать планы резервного копирования и восстановления, включающие создание резервной копии данных колл-центра; процедуры обработки вызовов в случае отключения системы (например, использование бумажных сопроводительных документов и бумажных журналов); замену операторов; и т.д

M. Оценка эффективности

Рекомендуется разработать ключевые показатели эффективности, которые будут использоваться для оценки эффективности работы ТРАСЕКА и национальных горячих линий по пересечению границ, включающие: количество звонков в день; время ожидания подключения к оператору; количество повторных звонков с одного номера; длительность звонка; количество обрабатываемых оператором; количество/процент переадресованных вызовов; количество отправленных текстовых сообщений (с информацией о сайте / контактных пунктах); количество жалоб; количество повторных подобных жалоб; процент нерешенных вопросов; результаты запросов вызывающих абонентов.

Необходимо приложить усилия для анализа и оценки эффективности на основе анализа записей (со стандартных шаблонов записей) в отношении соответствующих ведомств (например, транспортных, таможенных, пограничных, иммиграционных, ветеринарных, фитосанитарных, по продовольственной безопасности и других ведомств) и основных выявленных жалоб/проблем.

Статистические данные (ежемесячные/годовые) и мониторинг эффективности должны максимально включаться в автоматизированные стандартизированные отчеты от программного обеспечения колл-центра.

Результаты оценки эффективности должны отражаться в отчетах на конец года, подготовленных национальными колл-центрами стран ТРАСЕКА. ПС МПК ТРАСЕКА будет обобщать результаты национальных колл-центров и включать в них данные колл-центра TRASECA.

Выводы, полученные в результате оценки эффективности, будут использоваться для потенциальных усовершенствований и корректировок протоколов работы горячих линий по пересечению границ, обучения операторов, вспомогательных материалов и т. д.

N. Потенциальное расширение горячих линий по пересечению границ

На следующем этапе можно рассмотреть вопрос о расширении горячих линий по пересечению границ до полностью автоматизированной системы автоответчика, исходя из первоначального опыта работы горячей линии. Полностью автоматизированная система автоответчика может предоставить общую информацию о пересечении границы, которую клиенты могут выбрать и прослушать в виде предварительно записанной информации или оставить голосовое сообщение, которое впоследствии будет обработано операторами.

Потенциальное расширение в будущем масштабов как горячей линии уровня ТРАСЕКА, эксплуатируемой ПС МПК ТРАСЕКА, так и национальных горячих линий при пересечении границ, действующих в странах ТРАСЕКА, может включать международные железнодорожные перевозки и международные пассажирские перевозки.

Информация о поставщиках транспортных услуг, экспедиторах и поставщиках логистических услуг, таможенных брокерах, юридических консультантах, посольствах и т. д. также может быть добавлена как на горячую линию уровня ТРАСЕКА, функционирование которой обеспечивает ПС МПК ТРАСЕКА, так и на национальную горячую линию пересечения границы, действующую в странах ТРАСЕКА.

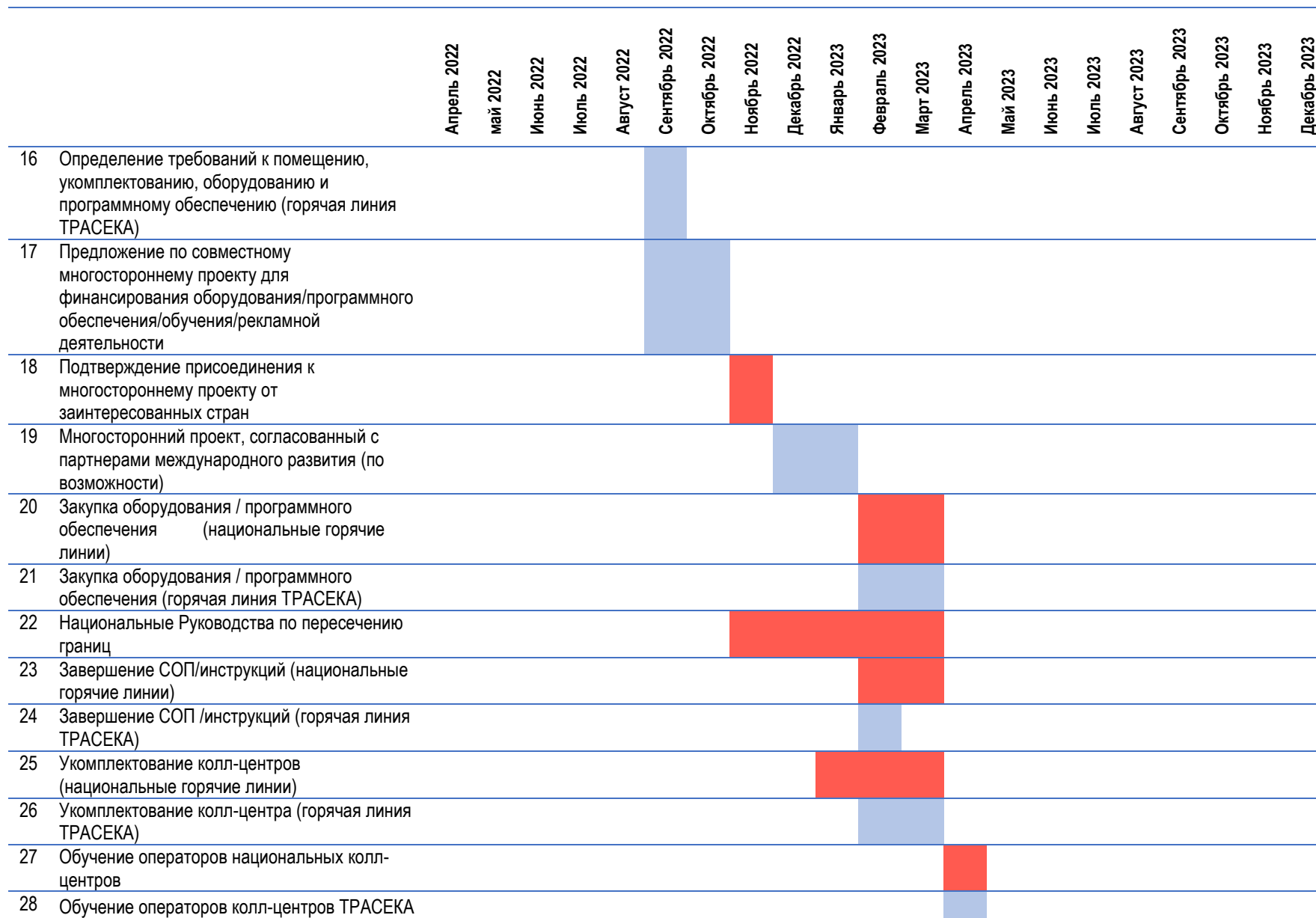
O. Финансирование

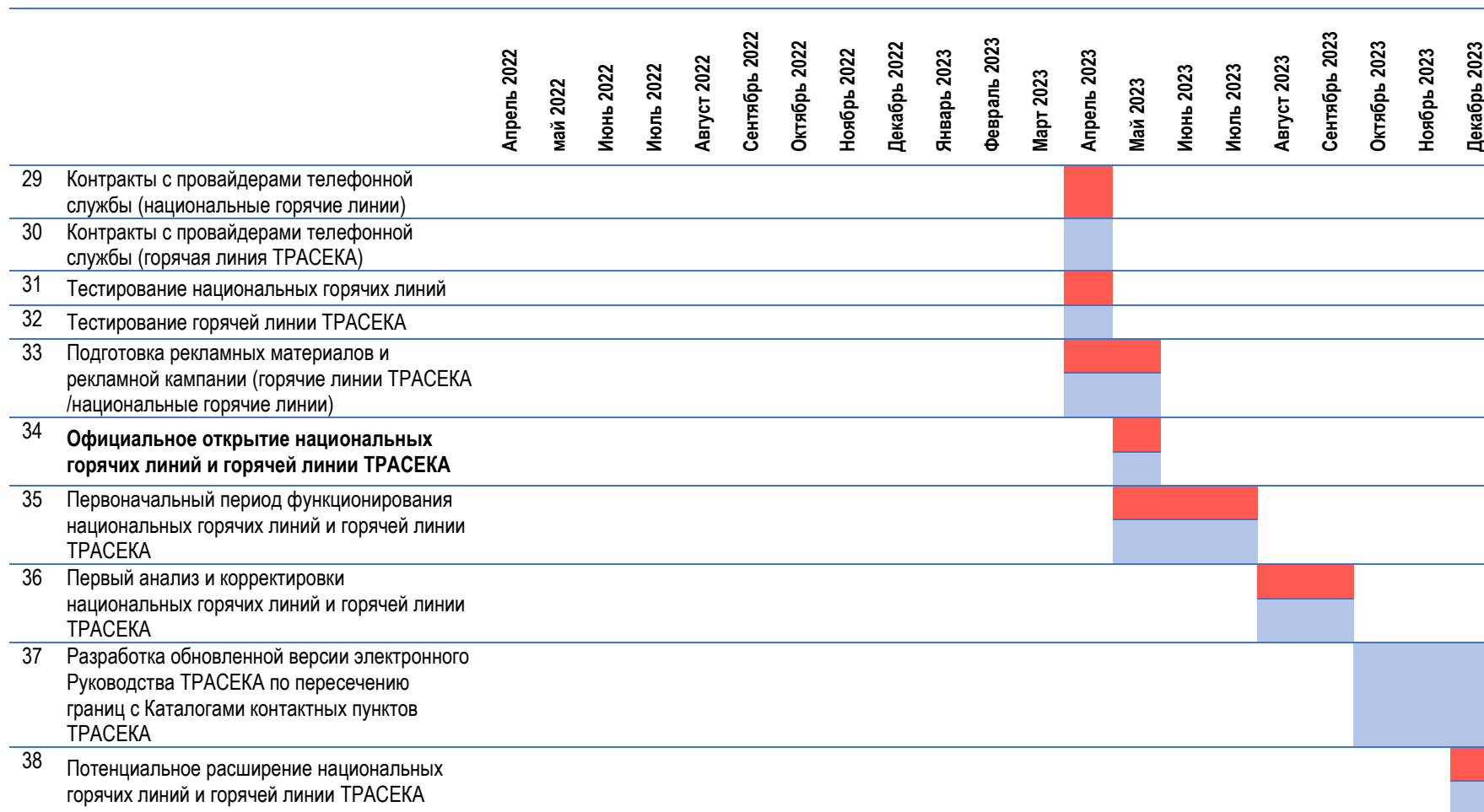
ПС МПК ТРАСЕКА изучит возможности финансирования реализации Концепции Горячей линии ТРАСЕКА по пересечению границ при поддержке международных партнеров по развитию. Кроме финансирования компонента уровня ТРАСЕКА, страны ТРАСЕКА могут выразить заинтересованность в предоставлении поддержки на финансирование компонента национального уровня согласно Концепции Горячей линии ТРАСЕКА по пересечению границ обеспечение оборудованием и программным обеспечением нескольких колл-центров заинтересованных стран ТРАСЕКА при поддержке международных партнеров по развитию на основе совместного многостороннего проекта ТРАСЕКА.

Силами потенциального совместного многостороннего проекта ТРАСЕКА по реализации Концепции по Пересечению границ с участием заинтересованных стран ТРАСЕКА можно было бы изучить возможность поддержки финансирования затрат в отношении предоставления оборудования и программного обеспечения для некоторых колл-центров; совместной разработки рекламных материалов о горячей линии по пересечению границ, и т.д.

План осуществления

	Апрель 2022	май 2022	Июнь 2022	Июль 2022	Август 2022	Сентябрь 2022	Октябрь 2022	Ноябрь 2022	Декабрь 2022	Январь 2023	Февраль 2023	Март 2023	Апрель 2023	Май 2023	Июнь 2023	Июль 2023	Август 2023	Сентябрь 2023	Октябрь 2023	Ноябрь 2023	Декабрь 2023
1 Проект Концепции, представленный странам	█																				
2 Первоначальная подготовка и тестирование Чат-бота ТРАСЕКА	█																				
3 Сбор данных (существующие вебсайты, горячие линии, контактные пункты) в странах	█	█																			
4 Первоначальные Каталоги контактных пунктов ТРАСЕКА		█																			
5 Чат-бот ТРАСЕКА (обновление)						█							█					█			█
6 Обратная связь по проекту Концепции со странами		█																			
7 Обновление Концепции на основании обратной связи		█	█																		
8 Одобрение Концепции странами			█																		
9 Оценка ожидаемых звонков (национальные горячие линии)			█																		
10 Оценка ожидаемых звонков (горячая линия ТРАСЕКА)				█																	
11 Национальные Каталоги контактных пунктов (обновление)					█	█							█					█			█
12 Каталоги контактных пунктов ТРАСЕКА (обновление)						█							█					█			█
13 Внутренне регулирование национальных горячих линий			█	█	█																
14 Внутреннее регулирование горячей линии ТРАСЕКА						█															
15 Определение требований к помещению, укомплектованию, оборудованию, and программному обеспечению (национальные горячие линии)						█	█														





Легенда: ■ Деятельность ПС МПК TRASECA
■ Деятельность стран TRASECA