



“TASDIQLAYMAN”

Davlat test markazi direktori

M.Karimov

2022-yil “ ”

Davlat test markaziga fuqarolarning og‘zaki va yozma murojaatlarini qabul qilish uchun KOL-MARKAZ faoliyatini outsorsing asosida tashkil qilish bo‘yicha TALABLAR

(Eng yaxshi takliflarni tanlab olish tartibi asosida o‘tkaziladi)

1. Texnik bazani tayyorlash - telefaniya o‘rnatish, xabarlarini yuborishni sinovdan o‘tkazish, elektron pochta (e-mail) ochish.
2. Axborot bazasini tayyorlash – Davlat test markazi xodimlari bilan o‘zaro hamkorlik qilish hamda operatorlarning o‘zaro bog‘lanishi uchun alohida guruh yaratish. Kol-markaz operatorlari uchun ma‘lumotlar va senariy bazasini ishlab chiqish va operatorlar guruhini o‘qitish.
3. Trening – juda ko‘p beriladigan savollar bazasini ishlab chiqish va Davlat test markazi faoliyatiga oid normativ-huquqiy hujjatlar asosida kol-markaz operatorlarini qayta tayyorlash.
4. Dasturiy ta‘minotni yaratish: ma‘lumotlar bazasi, loyiha muhiti, tizimni boshqarish uchun kerakli ma‘lumotlar va hisobotlarni taqdim etish.
5. IVR - oddiy ovozli menyuni sozlash (ikki daraja, bir nechta filial). Signal o‘rniga (salomlashuv, va foydali ma‘lumotlarni) ni sozlash.
6. Aloqa xizmatlari – kamida 50 tadan 300 tagacha aloqa kanallarini taqdim etish.
7. Davlat test markazining elektron pochta manziliga va telegram guruhiga real vaqt rejimida hal bo‘lmagan yoki nizoli qo‘ng‘iroq haqida ma‘lumot yuborish moduli (barcha qo‘ng‘iroqlar, shikoyatlar, takliflar) mavjudligi.
8. Loyihani professional dasturiy ta‘minot asosida amalga oshirish.
9. Onlayn tarzda arizalarni qabul qilish va rasmiylashtirish platformasi mavjudligi.
10. Davlat test markazi nomidan 24/7 rejimida qo‘ng‘iroqlarni qabul qilish, fuqarolarning murojaatlarini “Inson qadri” tamoyilida ijobiy hal etish yoki qonuniy to‘g‘ri tushuntirish, maslahat berish.
11. Xodimlar zaxirasi- har 20 ta operatorga 1 nafar menejer yoki muharrir birlashtirish.
12. SMS orqali murojaatchilarga ma‘lumotlarni yuborish moduli mavjudligi.
13. Murojaatlar bilan ishlash uchun shaxsiy kabinet yoki telegram guruhida “yordam paneli” moduli mavjudligi.
14. Rus va o‘zbek tillarini mukammal biladigan 10 nafardan 40 nafargacha operatorlar bilan ta‘minlay olish imkoniyati mavjudligi.

15. Murojaatlarni rasmiylashtirish va fuqarolar murojaatlarini Davlat test markazi devonxonasiga yuborish uchun maxsus muharrir birlashtirish.

16. “300 kanal” moduli-IP telefoniya.

17. Operatorlarga xizmat ko‘rsatish sifatini ichki baholash va tanlangan qo‘ng‘iroqlarni (tinglash) onlayn va oflayn rejimda monitoring qilish, shuningdek, Davlat test markazi bilan murojaatlarga berilayotgan javoblarning sifatini muntazam o‘rganib borish imkoniyati mavjudligi;

18. Maxfiylik siyosatiga rioya qilinishi, shaxsga doir ma‘lumotlarni boshqalarga oshkor qilmaslik;

19. Har bir murojaatchining operatorlar bilan suhbatini yozib olish va saqlash moduli mavjudligi va bu ma‘lumotni Davlat test markazi mas‘ul xodimiga real vaqt rejimida taqdim etilishi;

20. Hisobot – har oylik statistikani Davlat test markazi tomonidan belgilangan mas‘ul xodimga taqdim etish. Zarur hollarda Davlat test markaziga statistikada keltirilgan qo‘ng‘iroqlarning audioyozuvlarini taqdim etish. Bunda quyidagi ma‘lumotlar taqdim etilishi lozim:

- qabul qilingan va qabul qilinmagan qo‘ng‘iroqlar soni va suhbat vaqti;
- qayta qilingan qo‘ng‘iroqlar soni;
- murojaatlar mavzusi-murojaatlar klassifikatori;
- shikoyatlar, arizalar bo‘yicha hisobot;
- murojaatlarning barcha toifalari bo‘yicha statistik hisobot;
- qo‘ng‘iroq (shikoyat, savollar, takliflar, suhbat mavzusi va h.k.) haqida zarur bo‘lgan barcha ma‘lumotlarni taqdim etish;
- Davlat test markazi tomonidan so‘ralgan qo‘shimcha hisobotlarni taqdim etish.

21. O‘rtacha 150 000 ta qo‘ng‘iroq qabul qilish imkoniyati mavjudligi. Test sinovlari vaqtida murojaatlar sonining keskin oshishiga muvofiq operatorlar bilan ta‘minlay olishi;

22. Davlat xizmatlarini ko‘rsatish sohasi bo‘yicha kamida 1 yillik ish tajribasiga ega bo‘lishi.

23. Tashkil etilgan kol-markazlari yoki aloqa xizmatlari borasida ijobiy tavsiyanomalarga ega bo‘lishi.

24. Narx: har bir **qo‘ng‘iroq** uchun (110 000 tadan 150 000 tagacha) takliflar taqdim etish.

Takliflar Davlat test markaziga yuborilishi lozim.

Manzil: 100084, Toshkent shahri,

Bog‘ishamol ko‘chasi, 12-uy, tel: (+998 71) 235 19 14

***Eslatma:** O‘zbekiston Respublikasining 2021-yil 22-apreldagi “Davlat xaridlari to‘g‘risida” O‘RQ-684-son qonunining 60-moddasiga muvofiq, tanlov ishtirokchilarining takliflari muhrlangan konvertlarda taqdim etilishi talab etiladi.*