|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Губернатору**  **Тверской области**  **И.М. Рудене** |

**Уважаемый Игорь Михайлович!**

15.01.2022 и 17.01.2022 было проведено тестирование ситуационно-аналитического центра оперативной помощи гражданам по номеру «122» федеральным оператором связи ПАО «Ростелеком». Целью тестирования являлась проверка доступности сервисов ситуационно-аналитического центра «122» и скорость ответа операторов на поступающие звонки. В период тестирования нагрузка на операторов была увеличена в пятикратном размере, было совершено 194 тестовых звонка (из них 180 звонков принято в нормативное время, 2 – были в режиме «ожидания очереди», 14 – технический сбой при наборе номера «122»). Ежедневно в смену количество операторов составляет 18 человек.

По информации ПАО «Ростелеком» по результатам тестирования в 18 субъектах Российской Федерации (Еврейской автономной области, Республиках Тыва, Карелия, Калмыкия, Татарстан, Крым и Мордовия, Карачаево-Черкесской и Кабардино-Балкарской Республиках, Ульяновской, Курганской, Тульской, Ростовской, **Тверской**, Липецкой, Смоленской, Псковской областях, Забайкальском крае) процент успешных соединений абонентов с операторами контакт-центра 122 составил более 90%.

Тем не менее, в настоящее время проводится работа по увеличению штата операторов и количества рабочих мест ситуационно-аналитического центра оперативной помощи гражданам по номеру «122».

Приложение: на 1 л. в 1 экз.

**Заместитель**

**Председателя Правительства**

**Тверской области Д.Б. Березин**

**Статистическая информация по принятым обращениям в период 01.01.2022 – 17.01.2022**

