



Выборы 18 сентября 2016  
года

Контактный центр

Алгоритм работы оператора

# Базовые правила

- Соблюдение инструкций
  - Вежливость
  - Внимательность
  - Ответственность
  - Безошибочность

# Основные функции

1. Открыть избирательный участок
2. Ввести промежуточную явку
3. Зарегистрировать нарушение
4. Ввести результаты голосования



*Добрый день! Назовите, пожалуйста, номер участка? Назовите, пожалуйста, Ваш проверочный код?*

Подсказка: номер участка состоит из номера субъекта и номера УИК

НОМЕР

КОД

ДАЛЕЕ

ВОССТАНОВЛЕНИЕ КОДА УЧАСТКА (ПИН-КОД)

**Если абонент не может сообщить номер участка:**

*К сожалению, мы не можем принять Ваши данные. Пожалуйста, обратитесь в Ваше Региональное отделение*

Подсказка: список телефонов расположен снизу слева страницы

**Если абонент не может сообщить код участка:**

*Давайте попытаемся восстановить ваш пин-код*

[Телефоны региональных отделений](#)

## Страница авторизации.

*Здесь и далее – все фразы, выделенные курсивом – это речь оператора, необходимо зачитывать*



Добрый день! Назовите, пожалуйста, номер участка? Назовите, пожалуйста, Ваш проверочный код?

Подсказка: номер участка состоит из номера субъекта и номера УИК

НОМЕР

КОД

ДАЛЕЕ

ВОССТАНОВЛЕНИЕ КОДА УЧАСТКА (ПИН-КОД)

Если абонент не может сообщить номер участка:

*К сожалению, мы не можем принять Ваши данные. Пожалуйста, обратитесь в Ваше Региональное отделение*

Подсказка: список телефонов расположен снизу слева страницы

Если абонент не может сообщить код участка:

*Давайте попытаемся восстановить ваш пин-код*

Телефоны региональных отделений

**Номер участка – состоит из двух частей:**

- номер субъекта РФ – от 1 до 2 цифр, не может начинаться с 0
  - номер УИК – от 2 до 4 цифр

**Между двумя частями – символ / - на доп. цифровой клавиатуре (например, 25/3679)**



Добрый день! Назовите, пожалуйста, номер участка? Назовите, пожалуйста, Ваш проверочный код?

Подсказка: номер участка состоит из номера субъекта и номера УИК

НОМЕР

КОД

ДАЛЕЕ

ВОССТАНОВЛЕНИЕ КОДА УЧАСТКА (ПИН-КОД)

Если абонент не может сообщить номер участка:

*К сожалению, мы не можем принять Ваши данные. Пожалуйста, обратитесь в Ваше Региональное отделение*

Подсказка: список телефонов расположен снизу слева страницы

Если абонент не может сообщить код участка:

*Давайте попытаемся восстановить ваш пин-код*

Телефоны региональных отделений

**Пин-код** состоит из букв и цифр. Важно! Буквы используются только те, которые идентичны в русском и латинском написании. Большие или маленькие – не важно.

Вам могут диктовать буквы по-русски или по-английски.  
Если диктуют «Пэ» – это английская буква P

Некорректную букву система ввести не позволит.



*Добрый день! Назовите, пожалуйста, номер участка? Назовите, пожалуйста, Ваш проверочный код?*

Подсказка: номер участка состоит из номера субъекта и номера УИК

НОМЕР

КОД

ДАЛЕЕ

ВОССТАНОВЛЕНИЕ КОДА УЧАСТКА (ПИН-КОД)

**Если абонент не может сообщить номер участка:**

*К сожалению, мы не можем принять Ваши данные. Пожалуйста, обратитесь в Ваше Региональное отделение*

Подсказка: список телефонов расположен снизу слева страницы

**Если абонент не может сообщить код участка:**

*Давайте попытаемся восстановить ваш пин-код*

[Телефоны региональных отделений](#)

**Если клиент не может вспомнить пин-код – вы можете воспользоваться функцией восстановления.**

**Нажмите на кнопку и введите номер участка.**

**Если клиент не может вспомнить номер участка – рекомендуем направить в региональное отделение (номера доступны по ссылке снизу слева экрана)**

## КАРТОЧКА НАБЛЮДАТЕЛЯ

ФИО Петрова Оксана Николаевна  
ТЕЛЕФОН (927) 625-05-69  
E-MAIL  
РЕГИОН Саратовская область

**Карточку игнорировать!  
Не обращаетесь к клиенту  
по имени, не используете  
данные в разговоре.**

*Скажите, пожалуйста, какие сведения Вы хотите сообщить?*

ОТКРЫТИЕ / ЯВКА / РЕЗУЛЬТАТЫ

ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬ НАРУШЕНИЕ

Зачитайте начальную фразу для того, чтобы начать работу с наблюдателем – открытие участка, ввод явки, регистрация нарушения или ввод

УКАЖИТЕ ЯВКУ ИЗБИРАТЕЛЕЙ

ЯВКА

ДАЛЕЕ

Вы сообщили неверные сведения. Данные предоставляются нарастающим итогом.  
Предыдущая явка составляла (2127) человек. Пожалуйста, уточните сведения.

## Ввод явки

- При открытии участка
- Промежуточная явка в течение дня
- Финальная явка перед вводом результатов

УКАЖИТЕ ЯВКУ ИЗБИРАТЕЛЕЙ

ЯВКА

1|

ДАЛЕЕ

Вы сообщили неверные сведения. Данные предоставляются нарастающим итогом.  
Предыдущая явка составляла (2127) человек. Пожалуйста, уточните сведения.

## Ввод явки

Если возникает ошибка – значит, предыдущая явка введена некорректно.

Если наблюдатель уверен, что он называет корректные сведения – на бумаге зафиксируйте номер участка, неправильную и правильную явку – **и передайте менеджеру для коррекции данных.**

# Регистрация нарушения

Если наблюдатель просит зарегистрировать нарушение, на главном экране нажмите кнопку

**Зарегистрировать нарушение.**

Откроется страница с анкетой. Необходимо зачитать каждый пункт и выбрать подходящий вариант ответа.

Если наблюдатель не может ответить на вопрос сам – зачитайте все варианты, которые предлагает анкета.



# НАРУШЕНИЕ

## ДАТА

18 сентября

## ВРЕМЯ

00:00

## УРОВЕНЬ ВЫБОРОВ

ГД

## МЕСТО СОВЕРШЕНИЯ НАРУШЕНИЯ

## ФИО НАРУШИТЕЛЯ

## НАРУШИТЕЛЬ

ИМЕЕТ ОТНОШЕНИЕ К ПАРТИИ

## НАИМЕНОВАНИЕ ПАРТИИ

Родина

## СТАТУС НАРУШИТЕЛЯ

Уполномоченный

- Нарушения при организации голосования, подсчете голосов избирателей, установлении результатов выборов
- Нарушение порядка выдачи открепительных удостоверений
- Нарушение порядка проведения досрочного голосования
- Нарушение правил оформления избирательных участков
- Недостатки в работе технологического оборудования (КОИБы, камеры)
- Нарушение прав членов комиссии с правом совещательного голоса, наблюдателей. Отстранение от работы (удаление) членов комиссии с правом совещательного голоса, наблюдателей
- Нарушение прав представителей СМИ. Удаление представителей СМИ
- Воспрепятствование работе избирательных комиссий
- Отказ избирательной комиссии в приеме и регистрации жалоб, заявлений
- Бездействие избирательной комиссии по рассмотрению жалоб, заявлений
- Нарушение порядка голосования в помещении для голосования
- Нарушение порядка голосования вне помещения для голосования
- Нарушение порядка голосования по открепительным удостоверениям
- Применение «чёрных» избирательных технологий
- Вброс бюллетеней
- Подкуп избирателей в день голосования
- Подвоз избирателей
- Голосования одних и тех же избирателей по несколько раз
- Угрозы, психологическое давление
- Нарушения установленного порядка подсчетов голосов
- Нарушения при определении результатов выборов
- Фальсификация избирательных документов
- Иное

# ВАЖНО!

Если вам поступает звонок, и в ходе разговора вы понимаете, что **в данный момент** есть **угроза жизни или здоровью** людей – это не нарушение, это **ЭКСТРЕННЫЙ ЗВОНОК**.

Обязательно позовите менеджера и действуйте строго по инструкции – переведите звонок на МЧС и зафиксируйте максимум информации по звонку (номер телефона, время звонка, номер участка)

# Ввод результатов

2 страницы ввода данных – по партиям и кандидатам.

Обязательно зачитайте с экрана, какие данные вы просите диктовать.

УЧАСТОК 5/1022

*Скажите, пожалуйста, на данный момент у Вас есть результаты подсчета по всем бюллетеням, относящимся к выборам депутатов Государственной Думы? И по партиям и по кандидатам?*

**Если нет:**

*Пожалуйста, перезвоните, когда у Вас будут результаты подсчета по бюллетеням, относящимся к выборам депутатов Государственной Думы по партиям и по кандидатам*

ВВЕДИТЕ КОЛИЧЕСТВО БЮЛЛЕТЕНЕЙ ПО  
ПАРТИЯМ

*Сколько бюллетеней было выдано голосующим на участках (строка 3-4-5 Протокола)?*

# Ввод явки

**Самостоятельно зачитывайте каждый пункт!**

**Данные принимаются только в количестве голосов. Проценты недопустимы**

ВВЕДИТЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПО ПАРТИЯМ

ВВЕДИТЕ КОЛИЧЕСТВО БЮЛЛЕТЕНЕЙ ПО

КАНДИДАТАМ

*Назовите пожалуйста количество голосов отданных за каждую партию*

1. Родина

2. Коммунисты России

3. Пенсионеры за справедливость

4. Единая Россия

5. Зеленые

6. Гражданская платформа

7. ЛДПР

8. ПАРНАС

9. Роста

10. Гражданская сила

11. Яблоко

12. КПРФ

13. Патриоты

14. Справедливая Россия

*Сколько бюллетеней было выдано голосующим на участках (строка 3-4-5 Протокола)?*

*Сколько бюллетеней было обнаружено в ящике для голосования (строка 7-8 Протокола)?*

*Сколько бюллетеней являются недействительными (строка 9 Протокола)?*

*Сколько бюллетеней являются действительными (строка 10 Протокола)?*

ВВЕДИТЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПО КАНДИДАТАМ

*Назовите пожалуйста количество голосов отданных за каждого кандидата*  
Умаханов Умахан Магомедгаджиевич

ДАЛЕЕ

ДАЛЕЕ

# Ввод явки

После того, как вам назвали количество голосов за партию или кандидата – обязательно озвучьте то, что вы вводите –

ВВЕДИТЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПО ПАРТИЯМ

**чтобы избежать ошибки.**

ВВЕДИТЕ КОЛИЧЕСТВО БЮЛЛЕТЕНЕЙ ПО КАНДИДАТАМ

Назовите пожалуйста количество голосов отданных за каждую партию

1. Родина

2. Коммунисты России

3. Пенсионеры за справедливость

4. Единая Россия

5. Зеленые

6. Гражданская платформа

7. ЛДПР

8. ПАРНАС

9. Роста

10. Гражданская сила

11. Яблоко

12. КПРФ

13. Патриоты

14. Справедливая Россия

ДАЛЕЕ

Сколько бюллетеней было выдано голосующим на участках (строка 3-4-5 Протокола)?

Сколько бюллетеней было обнаружено в ящике для голосования (строка 7-8 Протокола)?

Сколько бюллетеней являются недействительными (строка 9 Протокола)?

Сколько бюллетеней являются действительными (строка 10 Протокола)?

ВВЕДИТЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПО КАНДИДАТАМ

Назовите пожалуйста количество голосов отданных за каждого кандидата  
. Умаханов Умахан Магомедгаджиевич

ДАЛЕЕ

# Правила ввода данных

Пустые ячейки оставлять нельзя – система не примет данные. Если количество голосов = 0, вводим 0.

Если система выдает ошибку, но все ячейки заполнены – значит, допущена ошибка во вводе данных. Проверьте данные с наблюдателем.

**Если звонящий не может устранить ошибку сразу – то попросите перезвонить тогда, когда будут готовы корректные данные.**