

215
1809 – 2024



Функционирование электронной очереди в пунктах пропуска через Госграницу РФ

на примере многостороннего пункта пропуска Бугристовое (Челябинская область)



МАПП Бугристовое в цифрах (ГТС/сутки)



300

Проектная пропускная
способность



288

Выделено мест в слотах

Сравнение показателей за период

01.09.2023 – 31.08.2024

01.09.2024 – 31.10.2024

Исполнено
заявок

91 733

6 552

Прорывы (ТС)

4 519

7 105

Очередь перед
накопителем*

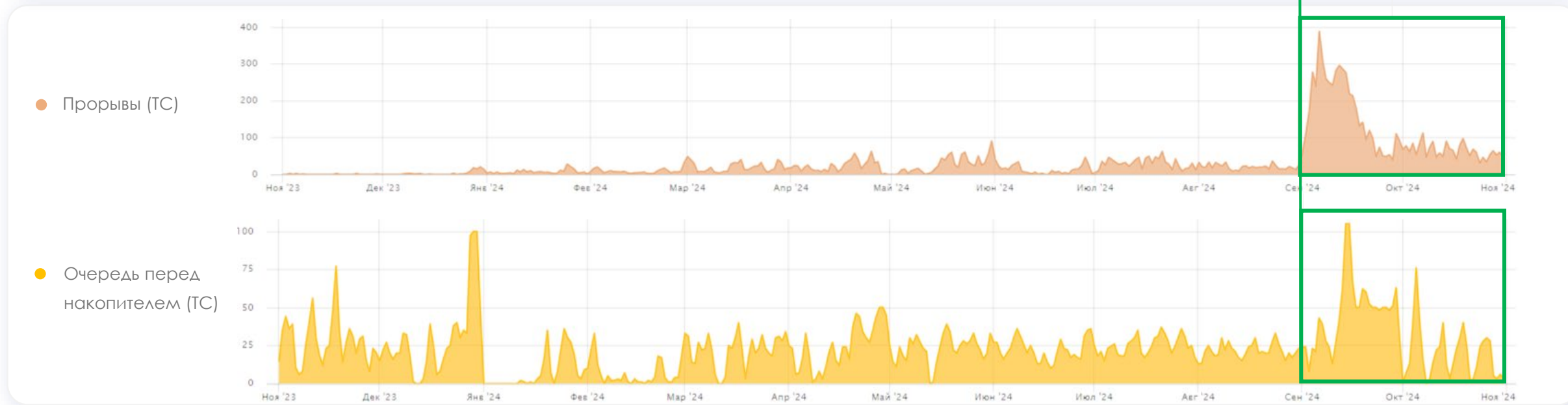
21

32

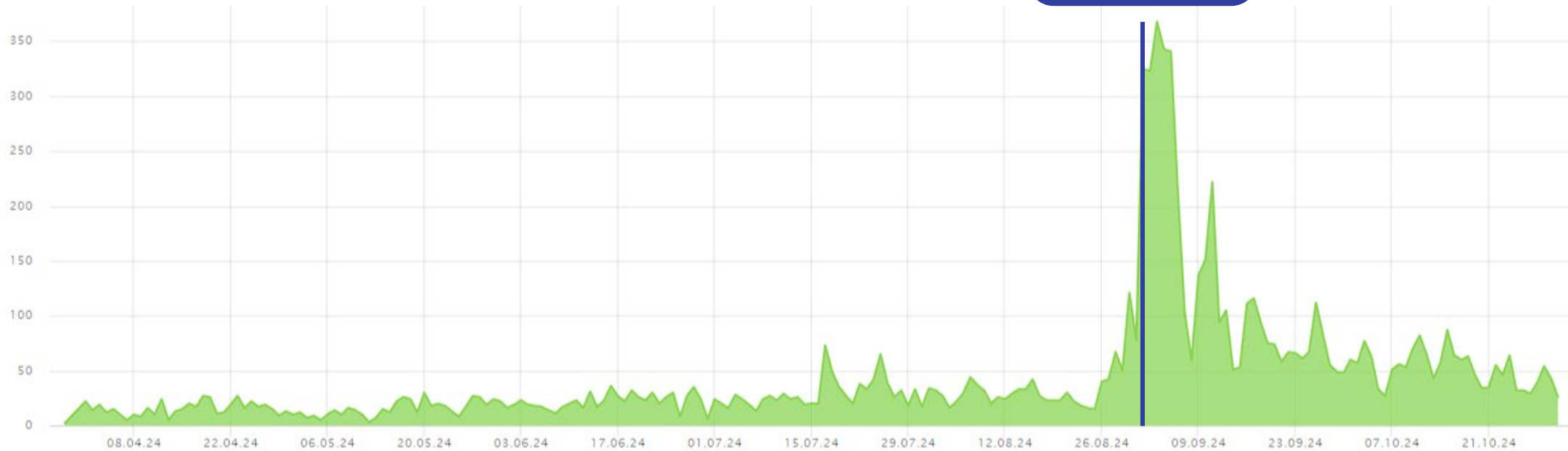
*ТС в среднем за сутки

Динамика показателей СВВ

01.09.2023 – 31.10.2024

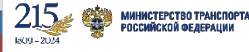


1 сентября



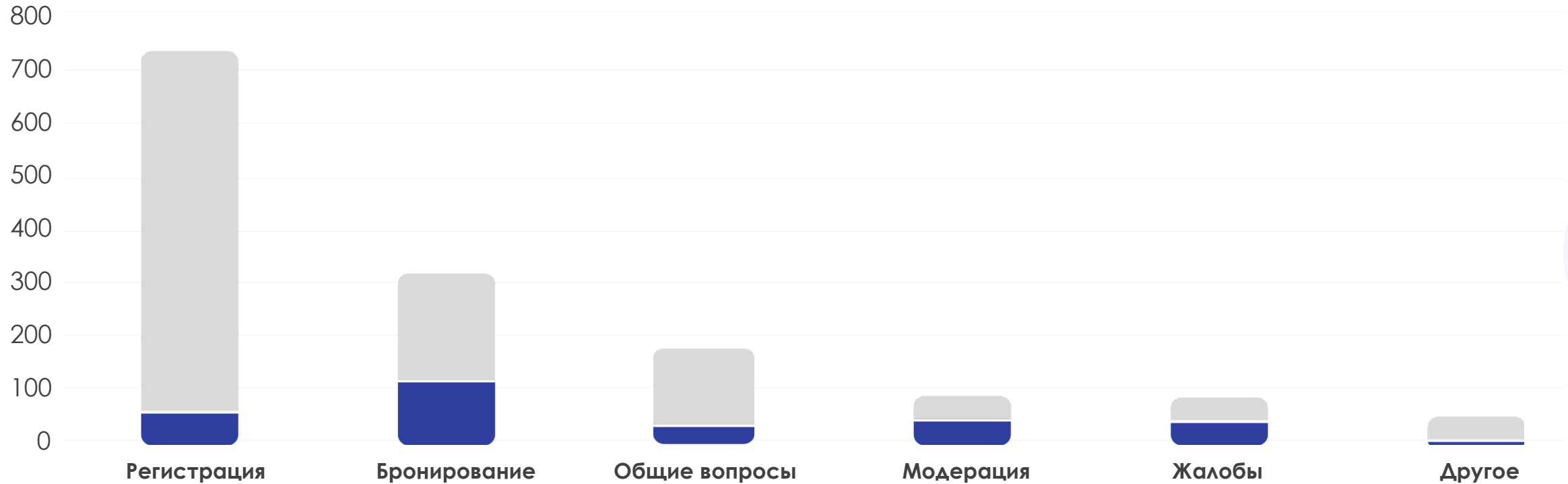
В рамках информирования пользователей о работе Системы с 29 марта 2024 года функционирует колл-центр. Наибольшее количество звонков поступило в 1-й половине сентября, т.н. переходный период (переход на резервирование даты и времени проезда через ГИС ЭПД), и достигало значений – **368 звонков/день**. Всего за период 29.03.2024 – 31.10.2024 поступило – **9213 звонков**, из них касались МАПП Бугристое – **1474**

Темы обращений в колл-центр МАПП Бугристое



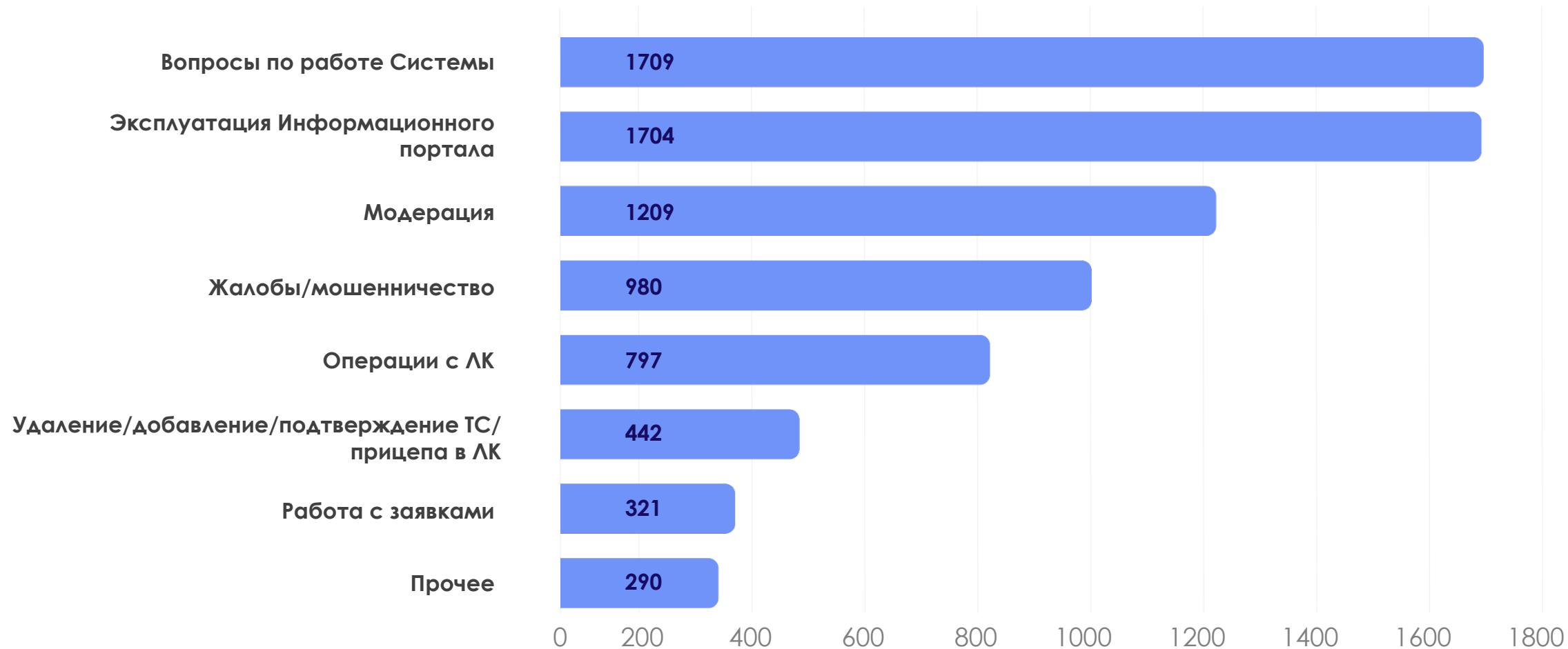
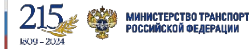
● Количество звонков до 01.09.2024

● Количество звонков с 01.09.2024



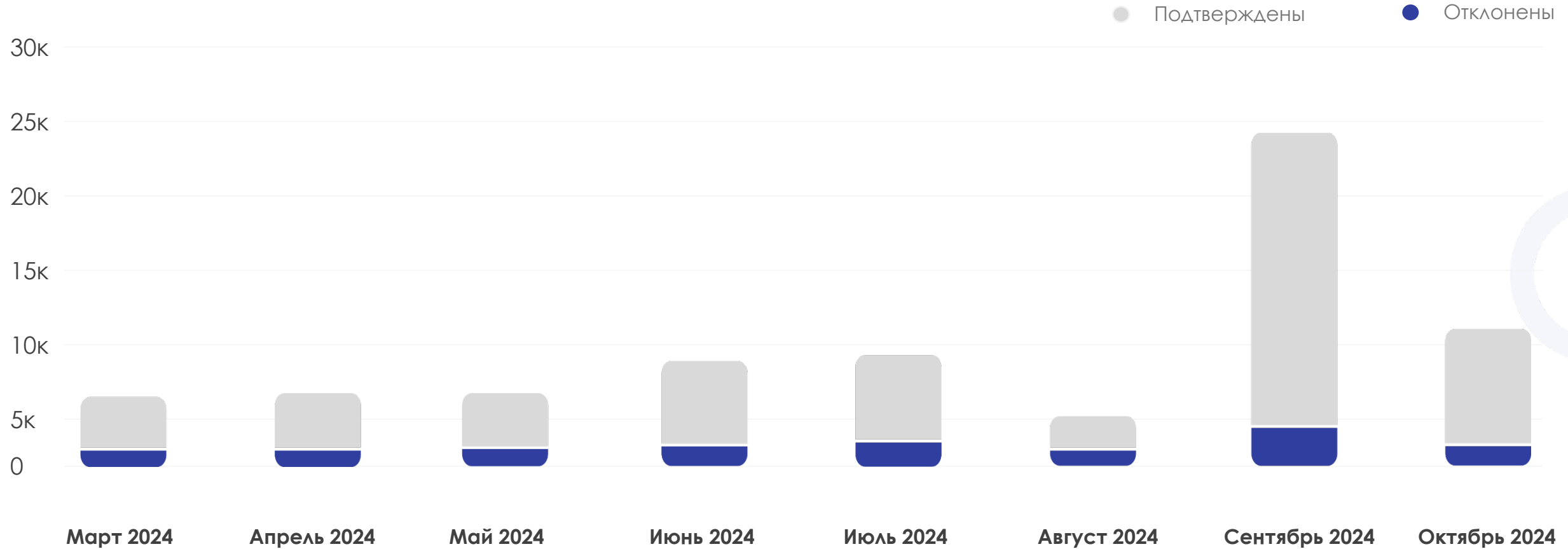
- С начала сентября резко выросло количество звонков по вопросам регистрации в ГИС ЭПД как со стороны российских, так и со стороны иностранных перевозчиков — **с 62 до 688** звонков за указанный период
- Количество звонков, связанных с бронированием даты и времени, также увеличилось — **со 125 до 204**
- Количество звонков по общим вопросам увеличилось — **с 39 до 131**
- Также поступали жалобы, каждая из которых была зафиксирована оператором и направлена профильным специалистам для дальнейшей обработки

Обращения в техническую поддержку



- В техническую поддержку поступило 7 452 обращения
- Специалисты внимательно изучают обращения пользователей и предоставляют ответы
- Особое внимание уделяется модерации транспортных средств

Модерация ТС



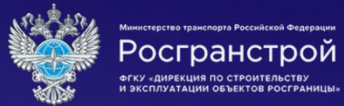
Всего поступило на модерацию **70 488** транспортных средств, из них подтверждено – **57 669** ТС и отклонено – **12 819** ТС. Стоит отметить, что только в сентябре специалистами Предприятия обработано **24 822** заявки на модерацию. В октябре количество заявок снизилось до **10 156**



Результаты

В процессе эксплуатации Системы резервирования времени проведены основные мероприятия:

- повышение уровня информирования пользователей о работе Системы
- активное противодействие ботам со стороны технической команды
- повышение вовлеченности пользователей при работе с Системой
- при штатной работе Системы зафиксировано уменьшение скопления ТС перед АПП
- за год работы Системы было выявлено 4 519 прорыва при 91 733 исполненной заявке, что составило 4,69% от общего количества проездов



215
1809 – 2024



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

