|  |  |
| --- | --- |
|  | *cid:image001.png@01D28843.FC677270* |

**Прайс-лист**

**на оказание платных услуг**

**ГУ ЯНАО «МФЦ»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п**  | **Территория размещения****(Пакет услуг)** | **Ед. измерения**  | **Период размещения**  | **Стоимость в руб. с учётом НДС** |
|  | **Размещение видеоролика\*** |
| 1.1. | Один город по выбору | Секунда | 1 день(не менее 20 раз) | 74,00 |
| 1.2. | г. Салехард, г. Лабытнанги, г. Новый Уренгой, г. Ноябрьск, г. Муравленко, г. Губкинский, г. Надым, г. Тарко-Сале | Секунда | 1 день(не менее 20 раз) | 90,00 |
| 1.3  | Село, посёлок | Секунда | 1 день(не менее 20 раз) | 16,00 |
| 1.4 | Вся сеть МФЦ, состоящая из 18 отделов включая города, посёлки и сёла ЯНАО |  | 1 день(не менее 20 раз) | 106,00 |
| 2. | **Размещение объявления в режиме «Бегущая строка»\*\*** |
| 2.1. | Один город по выбору | Слово | 1 день(не менее 20 раз) | 19,00 |
| 2.2. | г. Салехард, г. Лабытнанги, г. Новый Уренгой, г. Ноябрьск, г. Муравленко, г. Губкинский, г. Надым, г. Тарко-Сале | Слово | 1 день(не менее 20 раз) | 23,00 |
| 2.3.  | Село, посёлок | Слово | 1 день(не менее 20 раз) | 4,00 |
| 2.4. | Вся сеть МФЦ, состоящая из 18 отделов включая города, посёлки и сёла ЯНАО | Слово | 1 день(не менее 20 раз) | 27,00 |
| 3. | **Услуга центра обработки телефонных вызовов (Call-центр)\*\*\*** |
| 3.1. | **Единовременный** платеж (при заключении договора): | договор на подключение одного потребителя услуги | Х |  |
| 3.1.1. | при организации услуги с номером ИС 8-800-3000-115 (номер принадлежащий МФЦ) | Х | от 18 581,28\*\*\*\* |
| 3.1.2. | при организации услуги с новым номером ИС  |  | Х | от 19 348,28\*\*\*\* |
| 3.2. | **Единовременный** платеж (за присоединение одного интеллектуального номера): | Абонентский номер  | Х |  |
| 3.2.1.  | при организации услуги с новым номером ИС | Х | от 16 991,82\*\*\*\*до 26 902,76\*\*\*\* |
| 3.3.  | **Ежемесячный платеж** (включает в себя базовый пакет 250 минут):  |  |  |  |
| 3.3.1. | при организации услуги с номером ИС 8-800-3000-115 (номер предоставленный МФЦ) |  | Месяц  | от 23 510,03\*\*\*\* |
| 3.3.2. | при организации услуги с новым номером ИС  |  | Месяц  | от 28 032,38\*\*\*\* |
| 3.4. | Плата за минуты входящего звонка при превышении базового пакета по факту потребления согласно тарифам оператора связи, в том числе: |
| 3.4.1. | Предоставление телефонного соединения с номером ИС 8-800-3000-115 (номер предоставленный МФЦ), в том числе: |
| 3.4.1.1. | от абонентов фиксированной телефонной связи Макрорегиона «Урал» ПАО «Ростелеком» г. Салехард, сети мобильной связи Tele2 ЯНАО | Минута | Х | от 13,00\*\*\*\* |
| 3.4.1.2. | от абонентов фиксированной телефонной связи Макрорегиона «Урал» ПАО «Ростелеком» г. Ноябрьск  | Минута | Х | от 13,00\*\*\*\* |
| 3.4.1.3. | от абонентов фиксированной телефонной связи и мобильной связи других операторов ЯНАО, кроме г. Салехард, г. Ноябрьск | Минута | Х | от 15,01\*\*\*\* |
| 3.4.1.4. | С таксофонов г. Салехард  | Минута | Х | от 13,00\*\*\*\* |
| 3.4.1.5. | С таксофонов г. Ноябрьск  | Минута | Х | от 13,24\*\*\*\* |
| 3.4.1.6. | С таксофонов ЯНАО, кроме г. Салехард, г. Ноябрьск | Минута | Х | от 15,01\*\*\*\* |
| 3.4.2. | Предоставление телефонного соединения с новым номером ИС, в том числе: |
| 3.4.2.1. | от ТфОП субъекта завершения (от абонентов фиксированной телефонной связи ЯНАО) | Минута | Х | от 9,18\*\*\*\* |
| 3.4.2.2. | от ТфОП завершения (от абонентов фиксированной телефонной связи УрФО) | Минута | Х | от 9,33\*\*\*\* |
| 3.4.2.3. | от других ТфОП субъекта завершения (от иных абонентов фиксированной телефонной связи) | Минута | Х | от 9,64\*\*\*\* |
| 3.4.2.4. | от СПС (от абонентов мобильной сотовой связи) | Минута | Х | от 10,56\*\*\*\* |

Примечание:

\*Хронометраж видеоролика должен быть кратным 5 сек. (5,10,15,20 сек. и т.д.). При несоответствии условия кратности, хронометраж округляется в большую сторону до ближайшего показателя.

\*\*При размещении видеоролика, «Бегущей строки» более месяца в рамках одного пакета услуг предоставляется скидка в размере 10%.

\*\*\*Call – центр – это специализированная организация или выделенное подразделение в организации, занимающиеся обработкой обращений и информированием по голосовым каналам связи в интересах организации-заказчика или головной организации.

Для реализации работы выделяется линия с прямым городским и федеральным телефонным номером, привлекается организация по обработке звонков на условиях аутсорсинга или организуется интеграция имеющихся служб информирования населения с многоканальными телефонами.

Обращения граждан поступают на бесплатный телефонный номер - 8-800-000-00-00 (далее - телефонный номер), работающий круглосуточно в режиме Call-центра (оператор 1-го уровня) с обязательной аудиозаписью входящих и исходящих звонков:

- в режиме работы оператора с 9.00 до 18.00 по рабочим дням;

- в режиме электронного секретаря с 18.00 до 9.00 по рабочим дням, в выходные и праздничные дни - круглосуточно.

Оператор 1-го уровня - специалист Call-центра, непосредственно осуществляющий работу (сканирование входящих звонков, переадресация, фиксирование) с обращениями граждан, поступившими по телефону «Горячей линии», в соответствии со стандартами обслуживания. Оператор 1-го уровня самостоятельно отвечает на вопросы граждан, носящие справочный и/или консультационный характер (типовые вопросы) в соответствии с утвержденными сценариями.

В случае получения вопроса, не относящегося к типовым, оператор 1-го уровня производит переадресацию обращения гражданина на соответствующего Оператора 2-го уровня по классификации вопроса.

Оператор 2-го уровня - назначенный приказом работник организации-заказчика, осуществляющий консультирование, принятие мер, подготовку отчетов о проведенной работе по поступившим обращениям граждан.

Оператор 3-го уровня (в случае его наличия) – представитель головной организации, осуществляющий консультирование, принятие мер по поступившим обращениям граждан, в случае если Оператор 2-го уровня не уполномочен или не компетентен на дачу разъяснений по поступившим вопросам.

**Оператор 2-го уровня (в том числе и Оператор 3-го уровня) компенсирует затраты Оператора 1-го уровня, понесённые им на оказание услуги связи в ходе обработки вопросов, относящихся к типовым.**

\*\*\*\*Максимальная стоимость зависит от объема оказываемых услуг.

Контакты:

Терентьева Таина

(34922) 5-43-21. 8-908-81-634-62

terentyeva-ts@mfc.yanao.ru