



АДМИНИСТРАЦИЯ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

22.08.2013

№ 652-ра

О создании Регионального центра телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в Томской области

1. Во исполнение пункта 1.3.3 Плана мероприятий по реализации Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года (поручение Аппарата Правительства Российской Федерации от 14.02.2009 № 604п-П16), руководствуясь типовыми требованиями к созданию и организации функционирования региональных центров телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 30.06.2009 № 90 (раздел IX, пункт 3), создать на базе областного государственного казенного учреждения «Томский областной многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» Региональный центр телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в Томской области.

2. Утвердить Положение о Региональном центре телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в Томской области согласно приложению к настоящему распоряжению.

3. Департаменту развития информационного общества Администрации Томской области (Браневский) в трехдневный срок со дня подписания настоящего распоряжения направить в Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации информацию о действующем Региональном центре телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в Томской области.

4. Исполнительным органам государственной власти Томской области в срок до 31 августа 2013 года заключить соглашения с областным государственным казенным учреждением «Томский областной многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» о взаимодействии и информационном обмене на базе Регионального центра телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в Томской области.

5. Рекомендовать территориальным органам федеральных органов исполнительной власти по Томской области и органам местного самоуправления

муниципальных образований Томской области заключить соглашения с областным государственным казенным учреждением «Томский областной многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» о взаимодействии и информационном обмене на базе Регионального центра телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в Томской области.

6. Департаменту информационной политики и общественных связей Администрации Томской области (Севостьянов), областному государственному казенному учреждению «Томский областной многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (Духанин) обеспечить информационное сопровождение создания и функционирования Регионального центра телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в Томской области.

7. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Губернатора Томской области по территориальному развитию и взаимодействию с органами местного самоуправления Рожкова А.М.

И.о. Губернатора Томской области



А.М.Феденёв

УТВЕРЖДЕНО
распоряжением Администрации
Томской области
от 22.08.2013 № 652-ра

Положение
о Региональном центре телефонного обслуживания
граждан и организаций по вопросам предоставления
государственных и муниципальных услуг
в Томской области

1. Региональный центр телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в Томской области (далее – РЦТО) осуществляет информирование по телефону граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц о государственных услугах, предоставляемых на территории Томской области территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Томской области (далее – государственные органы) и подведомственными им организациями, а также о муниципальных услугах, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Томской области (далее – органы местного самоуправления) и подведомственными им организациями.

2. Цели создания РЦТО:

повышение доступности информации о государственных и муниципальных услугах;

снижение временных и финансовых затрат граждан и организаций на получение государственных и муниципальных услуг за счет информирования и ускорения процесса подготовки необходимых документов;

организация удобного для граждан и организаций доступа по телефону к информации о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций, содержащейся на официальных информационных ресурсах Томской области и в автоматизированных информационных системах органов исполнительной власти Томской области и органов местного самоуправления, зарегистрированных в установленном порядке в реестре автоматизированных информационных систем Томской области.

Порядок использования РЦТО информации, содержащейся на информационных ресурсах, определяется соглашениями о взаимодействии и информационном обмене, заключаемыми с соответствующими государственными органами, органами местного самоуправления, подведомственными им организациями.

3. Задачи РЦТО:

обработка запросов от граждан и организаций по государственным и муниципальным услугам, в том числе выдача справочной информации о государственных и муниципальных услугах, государственных органах, органах

местного самоуправления и подведомственных им организациях с учетом места получения услуги;

при необходимости получения дополнительной информации по государственной или муниципальной услуге переадресация телефонного вызова на сотрудников государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных им организаций, ответственных за предоставление услуги, либо на сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

запись на прием в государственные органы, органы местного самоуправления и подведомственные им организации либо в МФЦ для получения государственной или муниципальной услуги;

предоставление гражданам и организациям информации о ходе и результатах предоставления им государственной или муниципальной услуги, в случае если такое предоставление не противоречит законодательству Российской Федерации в области персональных данных;

обеспечение сбора и обработки статистических данных о запросах граждан и организаций в целях мониторинга и контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг, включая проведение социологических опросов обратившихся граждан и в организациях.

4. РЦТО обеспечивает доступ граждан и организаций к информации:

об адресах, телефонах, графиках работы МФЦ, государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций, предоставляющих государственные и (или) муниципальные услуги либо участвующих в их предоставлении;

о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, включая сроки, требования к представляемым документам, об ответственных за предоставление государственных и муниципальных услуг государственных органах, органах местного самоуправления и подведомственных им организациях, а также об их должностных лицах;

о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

о возможности регистрации и (или) передачи в уполномоченные органы обращений, в том числе жалоб, касающихся порядка предоставления государственных и муниципальных услуг.

5. Стандарты обслуживания вызовов в РЦТО:

РЦТО должен функционировать с использованием многоканальных единых телефонных номеров;

информация о государственных и муниципальных услугах должна предоставляться ежедневно и круглосуточно (с 20 часов 00 минут до 8 часов 00 минут РЦТО может функционировать в автоматическом режиме);

в случае возникновения пиковых нагрузок должна быть предусмотрена возможность переадресации вызова в аналогичные региональные центры телефонного обслуживания, расположенные как в пределах Сибирского федерального округа, так и в пределах смежных с ним федеральных округов;

в структуре РЦТО должны быть предусмотрены элементы, обеспечивающие устойчивое функционирование системы информирования граждан в условиях чрезвычайных ситуаций;

время ожидания обратившегося лица до соединения с оператором РЦТО не должно превышать 40 секунд;

при общении с обратившимся лицом тон речи оператора РЦТО должен быть уверенным и спокойным;

помимо обслуживания вызовов через операторов РЦТО должны быть предусмотрены возможности интерактивного обслуживания, в том числе самообслуживание и автоинформирование.

6. Оператор РЦТО должен иметь организационные условия, техническое оборудование для осуществления приема и передачи данных по сетям связи, а также программное обеспечение, необходимое для функционирования:

подсистемы РЦТО обработки вызовов, отвечающей за прием и оптимальную маршрутизацию вызовов на операторов центров телефонного обслуживания, перенаправление вызовов, одновременную обработку нескольких вызовов, учет и хранение информации о поступивших вызовах;

подсистемы РЦТО взаимодействия с системой порталов государственных услуг, автоматизированными информационными системами МФЦ, информационными системами государственных органов, органов местного самоуправления;

подсистемы РЦТО базы данных, содержащей электронный сценарий обработки вызова оператором РЦТО и список часто задаваемых вопросов;

подсистемы РЦТО мониторинга и контроля, предназначенной для обработки информации и возможности контроля качества предоставления услуг РЦТО;

подсистемы РЦТО обеспечения информационной безопасности, предназначенной для защиты информации и средств ее получения, обработки и распространения.

7. Использование информационно-коммуникационных технологий в РЦТО должно обеспечивать защиту информации путем принятия правовых, организационных и технических мер, направленных на:

обеспечение защиты информации от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации;

соблюдение конфиденциальности информации ограниченного доступа;

реализацию права на доступ к информации в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Томской области.

