

УТВЕРЖДЕНО:
Приказом директора ГАУ РД «МФЦ в РД»
от « 09 » 12 2024 года № 2082/н

ПОЛОЖЕНИЕ
о Едином контактном центре взаимодействия с гражданами
государственного автономного учреждения Республики Дагестан
«Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг в Республике Дагестан»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение о порядке работы Единого контактного центра взаимодействия с гражданами государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» разработано в соответствии с требованиями Постановления Правительства РД от 28.11.2024 г. № 387 «О создании Региональной службы оперативной помощи гражданам «122» на территории Республики Дагестан» и является внутренним документом государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан».

1.2. Единый контактный центр взаимодействия с гражданами государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» (далее – ЕКЦ) является структурным подразделением государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» (далее – ГАУ РД «МФЦ в РД»).

1.3. Целью функционирования ЕКЦ является обеспечение работы телефонной линии по принципу одного окна для информирования граждан по вопросам поступления на военную службу по контракту и частичной мобилизации, предоставления государственных и муниципальных услуг, мер социальной поддержки, а также иным вопросам, определенным соглашениями об оказании информационно-справочных услуг, заключаемыми между субъектами Региональной службы оперативной помощи гражданам «122» (далее - Служба «122»), многоканального единого телефонного номера ГАУ РД «МФЦ в РД» 666-999 и единого телефонного номера о порядке и условиях поступления граждан на военную службу по контракту – 117.

1.4. Отдел создан на основании приказа директора ГАУ РД «МФЦ в РД».

1.5. Начальник отдела назначается и освобождается от должности приказом директора ГАУ РД «МФЦ в РД».

Работники отдела назначаются и освобождаются от должности приказом директора ГАУ РД «МФЦ в РД» по представлению начальника отдела.

1.6. Отдел в своей работе руководствуется:

- законами Российской Федерации;
- указами и распоряжениями Президента Российской Федерации;
- постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации;
- нормативно-правовыми актами Республики Дагестан
- уставом учреждения;
- Положением о защите персональных данных, учреждения;
- настоящим Положением;
- должностными регламентами;

В отделе должны быть документы и материалы по следующим вопросам:

- методы и средства контроля за персональными сведениями;
- экономика, организация производства, труда и управления;
- Единая государственная система делопроизводства;
- методы эффективного применения оргтехники и других технических средств управленческого труда;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила и нормы охраны труда.

1.7. Стандарт работы операторов ЕКЦ осуществляется согласно приложению к настоящему Положению и должностными обязанностями операторов.

1.8. В настоящем Положении используются следующие основные термины и определения:

ЕКЦ - Единый контактный центр взаимодействия с гражданами ГАУ РД «МФЦ в РД»;

номер 122 - Региональная служба оперативной помощи гражданам «122»;

номер 666-999 - многоканальный единый телефонный номер МФЦ;

номер 117 - единый телефонный номер о порядке и условиях поступления граждан на военную службу по контракту;

виртуальная автоматическая телефонная станция - цифровой сервис, осуществляющий функции автоматической телефонной станции, предоставляющий возможность организовать сеть с использованием пользовательского оборудования на базе сервисной платформы с выделением номеров в коде АВС или 8-800;

интерактивное голосовое меню - сервис, предназначенный для выбора позвонившим гражданином сценария обслуживания с использованием тонального набора номера;

программно-аппаратный комплекс (далее - ПАК) Службы «122» - программно-технические средства, используемые для обеспечения приема, переадресации, обработки вызовов (обращений) граждан по номеру 122, в том числе с использованием интерактивного голосового меню, интегрированные в телефонную сеть общего пользования посредством технологии В АТС и обеспечивающие присоединение к сетям операторов связи с использованием протокола SIP.

2. СТРУКТУРА ОТДЕЛА

2.1. Отдел подчинен директору ГАУ РД «МФЦ в РД» и курирующему данное направление заместителю.

2.2. Руководство ЕКЦ осуществляет начальник отдела.

2.3. Структура и количество штатных единиц устанавливается в соответствии со штатным расписанием, утверждаемым приказом директора ГАУ РД «МФЦ в РД».

2.4. В состав ЕКЦ входят следующие должности:

- начальник ЕКЦ - 1 шт.ед.;
- оператор ЕКЦ - 8 шт.ед.;

2.5. К решению разовых задач (в случае резкого увеличения нагрузки в связи с чрезвычайными обстоятельствами, наступившими в регионе, по поручению Правительства РД и т.д.) возможно привлечение к работе в ЕКЦ внештатных специалистов, волонтеров или организации на договорной основе.

3. ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ ЕКЦ

3.1. Основными задачами ЕКЦ являются:

3.1.1. Информирование заявителей об их правах и возможностях и порядке получения государственных и муниципальных услуг.

3.1.2. Своевременное предупреждение и выявление нарушений законодательства в сфере предоставления государственных услуг.

3.1.3. Выявление и дальнейшее направление, в соответствующее структурное подразделение ГАУ РД «МФЦ в РД», для анализа - системных проблем в сфере предоставления государственных услуг на территории Республики Дагестан.

3.1.4. Информирование граждан о порядке и условиях поступления граждан на военную службу по контракту.

3.1.5. Информирование граждан по вопросам поступления на военную службу и частичной мобилизации, предоставления государственных и муниципальных услуг военнослужащим, оказание медицинской помощи и мер социальной поддержки, а также иным вопросам, определенным соглашениями об оказании информационно-справочных услуг, заключаемыми между субъектами Региональной службы оперативной помощи гражданам.

3.2. Основными функциями ЕКЦ являются:

3.2.1. Обработка запросов, полученных от граждан по телефону или через телекоммуникационную сеть – Интернет, о порядке оказания государственных и муниципальных услуг в филиалах ГАУ РД «МФЦ в РД»;

3.2.2. Регистрация в АИС «Центр обращений», жалоб и заявлений по работе филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД» и отдельных сотрудников этих филиалов;

3.2.3. Предоставление населению консультативно-справочной информации по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг на территории Республики Дагестан, в том числе об адресах, телефонах, режиме работы филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД».

3.2.4. Ведение делопроизводства в соответствии с установленным порядком.

3.2.5. Осуществление организации ведения нормативно-справочной информации, относящейся к функциям ЕКЦ;

3.2.6. Обеспечение в пределах своей компетенции защиты сведений, составляющих государственную тайну, и иных сведений ограниченного распространения.

3.2.7. Осуществление в соответствии с законодательством Российской Федерации работы по комплектованию, хранению, учету и использованию архивных документов, образовавшихся в ходе деятельности ЕКЦ.

4. ПРАВА

Начальник ЕКЦ для решения возложенных на него задач имеет право:

4.1. Запрашивать в установленном порядке от структурных подразделений ГАУ РД «МФЦ в РД» информацию (материалы) по вопросам, входящим в компетенцию ЕКЦ в соответствии с настоящим Положением.

4.2. Вносить предложения по вопросам, входящим в компетенцию ЕКЦ, в виде проектов.

5. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СТРУКТУРНЫМИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ

5.1. В процессе производственной деятельности ГАУ РД «МФЦ в РД» ЕКЦ взаимодействует со следующими структурными подразделениями:

- отделами ГАУ РД «МФЦ в РД»;
- всеми филиалами ГАУ РД «МФЦ в РД»;

5.2. ЕКЦ не подменяет другие подразделения, а ориентирует деятельность других подразделений на достижение запланированных целей и контролирует их работу с общими для ГАУ РД «МФЦ в РД» целями деятельности.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на ЕКЦ задач и функций несет начальник отдела.

6.2. Степень ответственности работников устанавливается трудовыми договорами, должностными регламентами и другими локальными актами ГАУ РД «МФЦ в РД», регулируемыми трудовые отношения.

6.3. Начальник и другие сотрудники отдела несут персональную ответственность за соответствие визируемых ими проектов, актов и документов законодательству Российской Федерации.

8. ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ РАБОТЫ ЕКЦ

7.1. Для оценки результативности и эффективности работы Операторов ЕКЦ используются следующие показатели:

7.1.1. Контроль по количеству пропущенных вызовов при штатной работе ЕКЦ. В случае объективного увеличения количества входящих вызовов и пропущенных вызовов рассматривается вопрос об организации временных рабочих мест и привлечении дополнительных специалистов;

7.1.2. Оценка качества предоставленного ответа, урегулированной конфликтной ситуации, обработки поступившей жалобы, которая еженедельно осуществляется начальником ЕКЦ путем прослушивания аудиозаписи звонков в базе виртуальной автоматической телефонной системы, а также прослушиванием аудиозаписи звонков совместно с курирующим, данное направление, заместителем Директора ГАУ РД «МФЦ в РД» раз в квартал. При выявлении неудовлетворительной работы, по результатам проведенных мониторингов, соответствующему оператору выносится устное предупреждение. После третьего предупреждения курирующий заместитель Директора ГАУ РД «МФЦ в РД» готовит служебное письмо и направляет на рассмотрение Директору ГАУ РД «МФЦ в РД».

7.2. Своевременное и качественное выполнение поставленных целей и задач, включая ответы на входящую корреспонденцию.

7.3. Качественное выполнение функциональных обязанностей.

8. ПОЛНОМОЧИЯ И ОБЯЗАННОСТИ ГАУ РД «МФЦ В РД» В ЧАСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЕКЦ

8.1. ГАУ РД «МФЦ В РД»:

- обеспечивают комплектование ЕКЦ из числа собственных сотрудников, сотрудников подведомственных им организаций, волонтеров;
- обеспечивают оборудование автоматизированных рабочих мест сотрудников ЕКЦ;

Стандарт
работы операторов Единого контактного центра взаимодействия с
гражданами при государственном автономном учреждении Республики
Дагестан «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан»

1. Стандарт работы операторов ЕКЦ

1.1. Режим работы ЕКЦ ежедневно с 09:00 до 18:00. Суббота является рабочим днем, при этом функционирует одно рабочее место с дежурным оператором. Рабочий режим Операторов ЕКЦ устанавливается согласно графику работы. График работы составляется, подписывается руководителем и специалистом по кадрам, выдаётся на ознакомление под роспись не позднее 25 числа предыдущего месяца.

1.2. В случае острой необходимости, график работы ЕКЦ может быть изменен, в том числе и на круглосуточный, решением руководителя ГАУ РД «МФЦ в РД».

В нерабочее время прием звонков и сообщений организуется в режиме автоответчика-информатора. Все звонки, поступившие в это время, должны быть отработаны Операторами до 10:00. следующего рабочего дня.

1.3. Включение телефонного аппарата, в том числе включение компьютера, открытие информационных систем для занесения информации о всех поступивших звонках по соответствующим категориям и других необходимых методических и справочных материалов для информирования Заявителей, должно осуществляться не позднее 09:00 ч.

Выключение телефонного аппарата должно осуществляться не ранее 18:00. В случае, если разговор с Заявителем продолжается после 18:00, необходимо закончить разговор, дав исчерпывающий ответ Заявителю, и после этого отключить телефонный аппарат.

1.4. Ответы на обращения Заявителей предоставляются в соответствии со скриптами (методическими, справочными материалами).

1.5. При информировании Заявителей Оператор ЕКЦ обязан соблюдать следующие правила:

1.5.1. обращаться к каждому Заявителю в уважительной форме на «Вы», если известно его имя отчество, то необходимо использовать его в качестве обращения;

1.5.2. при общении с гражданами необходимо уметь сохранять разумный баланс между профессиональным языком и языком, доступным для гражданина, речь не должна быть перезагружена специальными терминами;

1.5.3. в разговоре с Заявителем Оператор не должен разговаривать на личные темы;

1.5.4. оператор при разговоре должен назвать свое имя;

1.5.5. в разговоре с заявителем не допустимы бранные выражения, неуважительное отношение к заявителю;

1.5.6. оператор не должен в разговоре с Заявителем давать оценку решениям и действиям органов власти, правительства, органов законодательной власти, администраций районов, руководителей, коллег и т.д.

1.5.7. не употреблять в разговоре слова: «не знаю», «вы ошибаетесь», «мне неизвестно».

1.5.8. при общении с Заявителями запрещается использовать некорректные слова и совершать действия, которые могут скомпрометировать государство, ГАУ РД «МФЦ в РД» или быть истолкованы заявителем как личная обида или предвзятое отношение.

1.5.9. при разговоре с Заявителем недопустимо закрывать трубку ладонью, делать длительные паузы. В целях корректной работы необходимо использовать функцию телефонного аппарата «Удержание» или поставить Заявителя в известность о том, что «Данный вопрос требует дополнительного уточнения, и Вы ему перезвоните самостоятельно через минут».

1.5.10. Речь Оператора при разговоре должна быть ритмичной, без больших пауз и слов «паразитов», если Заявитель говорит непонятно, оператор должен задавать уточняющие вопросы, проявлять терпение в разговоре с ним.

1.5.11. Во время рабочей смены личный телефон Оператора должен быть установлен в режим вибрации или беззвучный режим.

1.5.12. Оператору запрещается использовать информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» и рабочий телефон в личных целях. Во избежание конфликтных ситуаций при разговоре Оператора с Заявителем не допускаются посторонние шумы, смех, громкие разговоры.

1.5.13. Операторам рекомендуется при общении с Заявителями использовать такие фразы, как «Я Вас услышал(а)», «Я понимаю Вас», «Спасибо за ожидание», «Чем я еще могу Вам помочь?», «Жаль, что так получилось, сейчас посмотрим, чем Вам можно помочь».

2. Порядок отработки обращений Заявителей Операторами ЕКЦ

2.1. При поступлении звонка в ЕКЦ оператор снимает трубку и произносит следующий текст: «Единый контактный центр взаимодействия с гражданами.

Здравствуйте (Добрый день/вечер). Оператор «имя», чем могу Вам помочь/слушаю Вас».

2.2. Оператор в ходе телефонного разговора в зависимости от сути проблемы и вопроса Заявителя принимает одно из следующих решений:

2.2.1. Самостоятельно предоставить ответ на поставленный вопрос в соответствии с методическими материалами, имеющимися в распоряжении ЕКЦ;

2.2.2. Дополнительно проконсультироваться с другим Оператором/сотрудником учреждения, при этом данная консультация не требует долгого ожидания Заявителя. В этом случае необходимо вежливо попросить Заявителя оставаться на линии, используя при этом фразу: «Пожалуйста, оставайтесь на линии, я уточню информацию. При этом в обязательном порядке во избежание получения Заявителем излишней информации следует использовать на телефонном аппарате функцию «Удержание» (кнопку «Х»). В случае, если консультация требует долгого ожидания оператор должен разъяснить Заявителю, что вопрос займет некоторое время и Оператор перезвонит Заявителю самостоятельно.

2.2.3. В случае разрыва телефонного соединения с Заявителем, Оператор должен инициировать обратный звонок.

3. Работа с нестандартными обращениями

3.1. Если Заявитель нецензурно выражается, переходит на крик, находится в состоянии алкогольного опьянения, Оператор предупреждает о недопустимости разговора в таком ключе, предупредив, что в противном случае разговор будет завершен. При дальнейшем подобном поведении собеседника, Оператор вправе завершить разговор фразой: «К сожалению, я не могу продолжать разговор в подобном тоне. Всего доброго. До свидания»/ «К сожалению, я вынужден(а) закончить разговор. Всего доброго, до свидания».

3.2. Если собеседник излишне общительный, скандальный, агрессивный и т.п., после того, как Оператор предоставил ответ на вопрос Заявителя, Оператор может тактично прервать разговор фразой: «К сожалению, я больше не могу оставаться на линии. Всего доброго, до свидания».

3.3. Если Заявитель повторяет один и тот же вопрос, ответ на который ему неоднократно предоставлялся, либо недоволен ответом, можно задать следующий вопрос: «Чем я еще могу вам помочь?/У Вас есть еще ко мне вопросы? Всего доброго, до свидания».

4. Порядок рассмотрения телефонных обращений в ЕКЦ, имеющих признаки мелкого хулиганства «нецензурная брань, оскорбительные слова в адрес операторов и иных организаций»

4.1. При поступлении звонка, имеющего признаки мелкого хулиганства (обращения заявителей, выражающие явное неуважение к обществу, сопровождающиеся нецензурной бранью, оскорбительными фразами, угрозами жизни и здоровью, криками и др.) Оператор фиксирует данный звонок (дата, время, номер телефона с которого поступил звонок) для дальнейшей передачи информации непосредственному начальнику.

4.2. В разговоре с заявителем Оператор ЕКЦ соблюдает спокойствие, не использует оскорбительные фразы, не переходит на крик. Уверенным голосом произносит фразу: «В ваших словах наблюдаются признаки мелкого хулиганства. Я не буду продолжать разговор с вами в таком тоне. Всего доброго. До свидания» кладет трубку.

4.3. Руководителем ЕКЦ рассматривается обращение оператора, прослушивается звонок в записи и если подтверждается один из вышеперечисленных фактов, им принимается решение о внесении номеров Заявителей, с которых поступали обращения, имеющие признаки мелкого хулиганства, в «черный список» на виртуальной АТС.