



ПРАВИТЕЛЬСТВО ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
РАСПОРЯЖЕНИЕ

31 июля 2023 года

№ 509-рп

Иркутск

**О взаимодействии исполнительных органов государственной власти
Иркутской области и единого контакт-центра Правительства
Иркутской области**

В соответствии с распоряжением Правительства Иркутской области от 29 июня 2023 года № 445-рп «О создании единого контакт-центра Правительства Иркутской области», руководствуясь частью 4 статьи 66, статьей 67 Устава Иркутской области:

1. Утвердить регламент взаимодействия исполнительных органов государственной власти Иркутской области и единого контакт-центра Правительства Иркутской области (прилагается).

2. Настоящее распоряжение подлежит официальному опубликованию в сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» (ogirk.ru).

Председатель Правительства
Иркутской области

К.Б. Зайцев

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Правительства
Иркутской области
от 31 июля 2023 года № 509-рп

**РЕГЛАМЕНТ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
И ЕДИНОГО КОНТАКТ-ЦЕНТРА ПРАВИТЕЛЬСТВА
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. Настоящий регламент в соответствии распоряжением Правительства Иркутской области от 29 июня 2023 года № 445-рп «О создании единого контакт-центра Правительства Иркутской области» устанавливает порядок взаимодействия исполнительных органов государственной власти Иркутской области и единого контакт-центра Правительства Иркутской области (далее соответственно – единый контакт-центр, органы власти, Регламент) в рамках организации оперативной помощи гражданам по вопросам деятельности органов власти посредством приема телефонных звонков по единым номерам «122» и «117» (далее соответственно – оперативная помощь, телефонные звонки).

2. Основные понятия, используемые в настоящем Регламенте:

1) база данных – информация, формируемая органом власти, а именно: шаблоны ответов на телефонные звонки, поступившие от граждан, нормативные правовые акты (выдержки из них), документы, письма, разъяснения, иные сведения, касающиеся деятельности органа власти и его взаимодействия с гражданами;

2) информационная база единого контакт-центра – совокупность представленной органами власти информации, содержащейся в сформированных ими базах данных.

3. В рамках взаимодействия орган власти:

1) назначает лицо, ответственное за передачу в единый контакт-центр информации, содержащейся в базе данных (далее – ответственное лицо), с целью формирования информационной базы единого контакт-центра;

2) обеспечивает передачу информации, содержащейся в базе данных, в единый контакт-центр;

3) обеспечивает актуализацию информационной базы единого контакт-центра путем направления обновленной информации, содержащейся в базе данных, в срок, установленный подпунктом 2 пункта 4 настоящего Регламента;

4) обеспечивает информирование граждан о функционировании и режиме работы единого контакт-центра путем размещения соответствующей информации на официальном сайте органа власти в информационной-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. В рамках взаимодействия ответственное лицо:

1) осуществляет передачу информации, содержащейся в базе данных, в единый контакт-центр в целях формирования информационной базы единого контакт-центра;

2) осуществляет предоставление актуальной информации, содержащейся в базе данных, специалисту единого контакт-центра в целях обновления информационной базы единого контакт-центра посредством ее направления на адрес электронной почты специалиста единого контакт-центра, уполномоченного на прием такой информации, в течение одного рабочего дня с момента актуализации органом власти информации, содержащейся в базе данных.

5. Ответственное лицо несет ответственность в соответствии с действующим законодательством в случае:

1) непредоставления или предоставления неактуальной или недостоверной информации, содержащейся в базе данных, в единый контакт-центр;

2) несоблюдения срока предоставления информации, содержащейся в базе данных, установленного подпунктом 2 пункта 4 настоящего Регламента;

3) нерассмотрения запроса о предоставлении информации, поступившего от специалиста единого контакт-центра в порядке, установленном пунктом 10 настоящего Регламента;

4) несоблюдения сроков направления ответа специалисту единого контакт-центра, установленных пунктом 10 настоящего Регламента.

6. В рамках взаимодействия единый контакт-центр осуществляет:

1) реализацию комплекса взаимосвязанных организационных, кадровых, информационно-технологических и технических мероприятий, обеспечивающих в бесперебойном круглосуточном режиме оказание оперативной помощи;

2) формирование и актуализацию информационной базы единого контакт-центра на основе информации, предоставляемой органами власти;

3) передачу вопросов граждан, поступивших посредством телефонного звонка (далее – вопросы граждан), шаблоны ответов на которые отсутствуют в информационной базе единого контакт-центра, в органы власти, к компетенции которых они относятся, посредством их направления на адрес электронной почты ответственного лица;

4) формирование и анализ данных, полученных в рамках оказания оперативной помощи, и их представление по запросу Правительства Иркутской области.

7. Единый контакт-центр вправе:

1) запрашивать у органов власти сведения и материалы, необходимые для выполнения задач, возложенных на единый контакт-центр;

2) в случае отсутствия в информационной базе единого контакт-центра шаблона ответа, направлять запрос в орган власти, к компетенции которого относится рассмотрение вопроса гражданина.

8. Специалисты единого контакт-центра несут ответственность в соответствии с действующим законодательством в случае:

- 1) непредставления информации по вопросу гражданина;
- 2) представления недостоверной информации (отличной от той, которая содержится в информационной базе единого контакт-центра) по вопросу гражданина;
- 3) отказа в рассмотрении вопроса гражданина;
- 4) нарушения требований Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

9. При обращении граждан в единый контакт-центр специалист единого контакт-центра оказывает оперативную помощь на основании информации, содержащейся в информационной базе единого контакт-центра.

10. В случае отсутствия в информационной базе единого контакт-центра шаблона ответа на вопрос гражданина специалист единого контакт-центра:

- 1) в течение 15 минут с момента поступления телефонного звонка направляет соответствующий запрос на адрес электронной почты ответственного лица органа власти, к компетенции которого относится вопрос гражданина.

В случае если вопрос гражданина относится к компетенции нескольких органов власти, то запрос направляется одновременно в адрес нескольких органов власти;

- 2) ответственное лицо в течение одного рабочего дня с момента поступления запроса формирует ответ и направляет его на адрес электронной почты специалиста единого контакт-центра, направившего запрос.

В случае поступления запроса после 16-00 часов ответ на него подлежит направлению на следующий рабочий день до 16-00 часов;

- 3) в случае необходимости увеличения срока, установленного подпунктом 2 настоящего пункта, ответственное лицо информирует об этом специалиста единого контакт-центра, направившего запрос, посредством направления в его адрес письма с указанием причин увеличения срока.

Максимальный срок подготовки и направления ответа на запрос не должен превышать пяти рабочих дней с момента получения запроса ответственным лицом.

11. После получения ответа на запрос специалист единого контакт-центра обеспечивает сообщение ответа гражданину.

12. При обращении граждан в единый контакт-центр по вопросам в сфере здравоохранения, оперативная помощь оказывается непосредственно сотрудником учреждения, подведомственного министерству здравоохранения Иркутской области (далее – учреждение), ответственным за оказание оперативной помощи.

В рабочее время учреждений, телефонные звонки граждан по вопросам в сфере здравоохранения подлежат автоматической переадресации либо переадресации в ручном режиме специалистом единого контакт-центра сотруднику учреждения, ответственному за оказание оперативной помощи.

В нерабочее время учреждений, телефонные звонки по вопросам здравоохранения принимаются операторами единого контакт-центра в соответствии с настоящим регламентом.