



МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ И СВЯЗИ  
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

**П Р И К А З**

*16 ноября 2023 года*

№ *65-28-0119*

Иркутск

**Об утверждении стандарта качества выполнения работы  
«Техническое обслуживание и обеспечение функционирования единого  
контакт-центра Правительства Иркутской области»**

В соответствии с пунктами 3, 5 Общих требований к формированию и применению стандартов качества оказания государственных услуг (выполнения работ), установленных постановлением Правительства Иркутской области от 31 декабря 2010 года № 348-пп, руководствуясь статьей 21 Устава Иркутской области, Положением о министерстве цифрового развития и связи Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 27 мая 2021 года № 368-пп,

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить стандарт качества выполнения работы «Техническое обслуживание и обеспечение функционирования единого контакт-центра Правительства Иркутской области» (прилагается).

2. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» (ogirk.ru), а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) после его государственной регистрации.

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 1 августа 2023 года.

Министр цифрового развития и связи  
Иркутской области

И.А. Рыморенко

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства цифрового  
развития и связи Иркутской области

от 16 ноября 2023 г. № 24-06-11/11

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ «ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ  
И ОБЕСПЕЧЕНИЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЕДИНОГО  
КОНТАКТ-ЦЕНТРА ПРАВИТЕЛЬСТВА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ»**

Раздел 1. Общие положения

1. Разработчиком Стандарта качества выполнения работы «Техническое обслуживание и обеспечение функционирования единого контакт-центра Правительства Иркутской области» является министерство цифрового развития и связи Иркутской области (далее – министерство).

Местонахождение министерства: г. Иркутск, ул. Ленина, 1А.

Контактная информация: телефон: (3952) 24-06-11, адрес электронной почты: digital@govirk.ru.

2. Единица измерения работы: количество автоматизированных рабочих мест.

3. Термины и определения:

1) стандарт качества выполнения работы – перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах потребителя работы требований к выполнению работы, включающий характеристики процесса выполнения работы, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее выполнения;

2) работа – государственная работа «Техническое обслуживание и обеспечение функционирования единого контакт-центра Правительства Иркутской области»;

3) автоматизированные рабочие места – рабочие места, предназначенные для обеспечения функционирования единого контакт-центра Правительства Иркутской области (далее – единый контакт-центр);

4) информационная база единого контакт-центра – совокупность представленной исполнительными органами государственной власти Иркутской области (далее – органы власти) информации, содержащейся в сформированных ими базах данных

5) учреждение – Государственное автономное учреждение «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

6) единый контакт-центр – структурное подразделение, созданное на базе учреждения, с целью организации оперативной помощи гражданам по вопросам органов власти Иркутской области посредством приема телефонных звонков по номерам «122» и «117» (далее – оперативная помощь).

7) качество выполнения работы – степень фактического соответствия выполнения работы настоящему стандарту;

8) техническое обслуживание и обеспечение функционирования единого контакт-центра – реализация комплекса взаимосвязанных организационных, кадровых, информационно-технологических и технических мероприятий, обеспечивающих в бесперебойном круглосуточном режиме оказание оперативной помощи гражданам.

4. Правовая основа выполнения работы:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

3) распоряжение Правительства Иркутской области от 31 июля 2023 года № 509-рп «О взаимодействии исполнительных органов государственной власти Иркутской области и единого контакт-центра Правительства Иркутской области».

5. Основные факторы, влияющие на качество выполнения работы:

1) наличие документации, регламентирующей деятельность учреждения, единого контакт-центра;

2) условия размещения и режим работы единого контакт-центра;

3) техническое оснащение автоматизированных рабочих мест единого контакт-центра;

4) укомплектованность единого контакт-центра специалистами и их квалификация;

5) информационное сопровождение деятельности учреждения, единого контакт-центра;

6) наличие контроля за деятельностью учреждения;

7) ответственность за качество выполнения работы;

8) критерии оценки качества работы.

## Раздел 2. Требования к качеству выполнения работы

6. Полное наименование работы: техническое обслуживание и обеспечение функционирования единого контакт-центра Правительства Иркутской области.

7. Содержанием (предметом) работы являются обеспечение функционирования автоматизированных рабочих мест единого контакт-центра с целью оказания оперативной помощи гражданам в бесперебойном круглосуточном режиме

Потребители работы: в интересах общества.

8. Документы, регламентирующие деятельность учреждения, единого контакт-центра:

1) устав учреждения;

2) регламент взаимодействия исполнительных органов государственной власти Иркутской области и единого контакт-центра, утвержденный распоряжением Правительства Иркутской области от 31 июля 2023 года № 509-рп;

3) государственное задание учреждения, ежегодно утверждаемое министром цифрового развития и связи Иркутской области;

4) иные документы, регламентирующие деятельность учреждения.

9. Режим работы единого контакт-центра: 24 часа в сутки семь дней в неделю.

10. Помещения единого-контакт центра должно соответствовать следующим характеристикам:

1) размещение в помещении, обеспеченном средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащенном телефонной связью;

2) помещение в соответствии с законодательством Российской Федерации должно отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, нормам и правилам безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация);

3) площадь помещения учреждения должна соответствовать техническим нормам, учитывающим требования для размещения необходимого оборудования.

11. Каждое рабочее место специалиста единого контакт-центра должно быть оснащено мебелью, средствами связи, компьютерной и оргтехникой, счетной техникой, канцелярскими принадлежностями, расходными материалами к оргтехнике.

12. На рабочей станции специалиста единого контакт-центра, обеспечивающего выполнение работы, должен быть установлен необходимый пакет лицензионного программного обеспечения, позволяющий производить автоматизированную обработку документов.

13. Единый контакт-центр должен быть оснащен оборудованием, соответствующим требованиям охраны труда, установленным в Российской Федерации, иметь сертификаты соответствия, а также обеспечивать надлежащее качество выполняемых работ соответствующих видов.

14. Оборудование должно использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии.

15. Неисправное оборудование подлежит замене или ремонту.

16. Единый контакт-центр укомплектуется необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения.

17. Специалисты единого контакт-центра должны:

1) иметь высшее или среднее профессиональное образование, обладать знаниями и опытом, соответствующим квалификационным требованиям, установленным для данной должности;

2) знать и соблюдать действующее законодательство, касающееся их профессиональной деятельности, а также должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, приказы и распоряжения учреждения;

3) проходить инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы учреждения перед поступлением на работу;

4) знать и соблюдать правила эксплуатации оборудования, с которым они работают, а также правила техники безопасности, охраны труда, пожарной безопасности;

5) соблюдать профессиональную этику в процессе выполнения работы;

6) не разглашать сведения, ставшие известными в связи с осуществлением профессиональной деятельности, в том числе сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство.

18. Для специалистов единого контакт-центра каждой категории разрабатываются должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права, которые утверждаются директором учреждения.

19. В рамках выполнения работы по техническому обслуживанию и обеспечению функционирования единого контакт-центра учреждение 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, 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.

20. При выполнении задач, указанных в пункте 19 настоящего стандарта, учреждение должно руководствоваться Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

21. Информационное сопровождение деятельности учреждения, непосредственно выполняющего работу:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Размещение информации на информационных стендах, расположенных в здании учреждения, и официальном сайте Учреждения	О режиме работы и адресе учреждения, нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность учреждения	По мере необходимости, но не более трех рабочих дней с момента изменения сведений

22. Контроль за деятельностью учреждения, непосредственно выполняющего работу, осуществляется министерством в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

23. Контроль за соблюдением настоящего стандарта осуществляется путем сопоставления фактически выполняемых работ установленным настоящим стандартом требованиям к качеству выполнения работ.

24. Внутренний контроль за выполнением работы обеспечивается руководителем учреждения посредством разъяснения и доведения установленных настоящим стандартом требований до всех работников учреждения, организации и проведения проверок в соответствии с трудовым законодательством, определения полномочий, ответственности и взаимодействия работников учреждения.

25. Руководитель учреждения несет ответственность за качество выполняемой работы в соответствии с действующим законодательством и локальными правовыми актами учреждения, регламентирующими ответственность работников учреждения.

Работники учреждения, непосредственно выполняющие работу, несут ответственность за качество выполняемой ими работы в соответствии с действующим законодательством и локальными правовыми актами учреждения, регламентирующими ответственность работников учреждения, должностными инструкциями.

26. Критериями оценки качества выполняемой работы являются:

- 1) полнота и своевременность выполнения работы;
- 2) соответствие работы установленным настоящим стандартом требованиям;
- 3) наличие (отсутствие) обоснованных жалоб к результату выполненной работы.

27. Порядок информирования о выполняемой работе:

№ п/п	Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
1.	Отчеты об исполнении государственного задания	В соответствии с государственным заданием учреждения	В соответствии с государственным заданием учреждения
2.	Сайт учреждения	Наименование учреждения с указанием адреса и телефона	По мере необходимости
3.	Информационные стенды, буклеты		
4.	Средства массовой информации	Отчет о деятельности учреждения и об использовании закрепленного за ним имущества	Ежегодно

28. Система показателей (индикаторов) объема и качества работы:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества работы	Единица измерения	Описание показателя (индикатора)

1.	Количество автоматизированных рабочих мест	Ед.	Указывается количество автоматизированных рабочих мест, с учетом программного обеспечения и оборудование, посредством которых обеспечено функционирование единого контакт-центра Правительства Иркутской области
2.	Обеспечение бесперебойной работы автоматизированных рабочих мест	%	<p>Рассчитывается по формуле:</p> $D = \sum Di / N,$ <p>где:  D - средняя доступность всех автоматизированных рабочих мест, в процентах;  N - количество автоматизированных рабочих мест;  Di - обеспечение функционирования в процентах одного автоматизированного рабочего места:</p> $Di = \frac{(t_{предоставления} - t_{недоступности})}{t_{предоставления}}$ <p>где:  t<sub>предоставления</sub> - общее время функционирования одного автоматизированного рабочего места;  t<sub>недоступности</sub> - общее время в течении которого зафиксирован сбой в работе одного автоматизированного рабочего места</p> <p>*при расчете не учитываются сбои в работе, произошедшие не по вине Учреждения</p>

29. Контроль значений показателей объема и качества работы осуществляется министерством с помощью анализа журнала учета работы автоматизированных рабочих мест, а также отчетов о выполнении работы.

30. Руководителем единого-контакт центра в журнале должны быть отражены все инциденты, приведшие к нарушению функционирования автоматизированных рабочих мест.

31. Документы, указанные в пункте 29 настоящего стандарта, предоставляются в министерство ежеквартально не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом.