



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ РАЙОН
Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

АДМИНИСТРАЦИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО РАЙОНА

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 02.07.2018

г. Ханты-Мансийск

№ 191

О функционировании сетевого
справочного телефонного узла
администрации Ханты-Мансийского
района

В соответствии с постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11 апреля 2017 года № 42 «О функционировании системы перевода в реальном режиме времени запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей, поступающих на телефоны справочного телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации, в сетевые справочные телефонные узлы исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов», в целях обеспечения единого подхода к работе с запросами в устной форме и электронными сообщениями заявителей, поступающими на телефон сетевого справочного телефонного узла администрации Ханты-Мансийского района:

1. Утвердить:

1.1. Положение о сетевом справочном телефонном узле администрации Ханты-Мансийского района (приложение 1).

1.2. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей, поступивших на телефон сетевого справочного телефонного узла администрации Ханты-Мансийского района (приложение 2).

2. Определить:

2.1. Отдел организационной и контрольной работы администрации района – уполномоченным органом, ответственным за контроль и

координацию функционирования сетевого справочного телефонного узла администрации Ханты-Мансийского района.

2.2. Управление по информационным технологиям администрации района – уполномоченным органом, ответственным за техническое обеспечение и сопровождение функционирования сетевого справочного телефонного узла администрации Ханты-Мансийского района.

3. Первому заместителю, заместителям главы Ханты-Мансийского района, руководителям органов администрации района, учреждениям района, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов, осуществлять прием заявителей в устной форме по телефону.

4. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Глава Ханты-Мансийского района



К.Р.Минулин

Приложение 1
к постановлению администрации
Ханты-Мансийского района
от 02.07.2018 № 191

Положение
о сетевом справочном телефонном узле администрации
Ханты-Мансийского района
(далее – Положение)

I. Общие положения

1.1. Положение разработано в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ), сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденных подпунктом 2.2 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 13 от 2 марта 2017 года), постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11 апреля 2017 года № 42 «О функционировании системы перевода в реальном режиме времени запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей, поступающих на телефоны Справочного телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации, в сетевые справочные телефонные узлы исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов», в целях обеспечения единого подхода к работе с запросами в устной форме и электронными сообщениями заявителей, поступающими на телефон сетевого справочного телефонного узла администрации Ханты-Мансийского района.

1.2. Положение определяет цели, задачи, структуру сетевого справочного телефонного узла администрации Ханты-Мансийского района (далее – ССТУ администрации района).

1.3. В Положении используются понятия, предусмотренные статьей 4 Федерального закона № 59-ФЗ, статьей 1 Федерального закона № 8-ФЗ, а также следующие понятия:

1) справочный телефонный узел (СТУ) – построенный на технологиях контакт-центра аппаратно-программный телекоммуникационный комплекс, предназначенный для приема и регистрации запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей, поступающих в федеральные и региональные исполнительные органы государственной власти по телефонам;

2) сетевой справочный телефонный узел (ССТУ) – справочный телефонный узел, подключенный к сети ССТУ по защищенным каналам связи;

3) сеть ССТУ – закрытая сеть сетевых справочных телефонных узлов, включающая СТУ Администрации Президента Российской Федерации, ССТУ исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, выполняющих публично значимые функции;

4) аппаратно-программный комплекс (АПК) ССТУ – комплекс программно-технических средств, осуществляющий коммутацию, интеллектуальную маршрутизацию, управление обслуживанием вызовов, автоматическое обслуживание вызова (автоответчики) и другие функции ССТУ;

5) коммутационная платформа (КП) ССТУ – универсальный аппаратно-программный комплекс, предназначенный для обслуживания входящих телефонных вызовов и мультимедийных сообщений (Fax, SMS, Web-chat, E-mail);

6) центральный узел (ЦУ) КП ССТУ – аппаратно-программный комплекс, осуществляющий централизованную обработку данных, и соединение ССТУ с сетью ССТУ и телефонной сетью общего пользования (ТФОП);

7) WebAgent – прикладная программа, предназначенная для автоматизации работы центра обработки вызовов, позволяющая вести обработку вызовов непосредственно через персональный компьютер, одновременно просматривая или вводя данные, содержание которых зависит от контекста входящего вызова;

8) автоматизированное рабочее место (АРМ) оператора-специалиста ССТУ – рабочее место, оснащенное персональным компьютером с установленным приложением WebAgent, программным или аппаратным ip телефоном и соединенное с ЦУ КП ССТУ по защищенным каналам связи;

9) заявитель – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, направившие запрос в устной форме или электронное сообщение по телефону Справочного телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации;

10) запрос в устной форме – запрос заявителя в устной форме, направленный по телефону СТУ Администрации Президента Российской Федерации, на представление информации о деятельности администрации Ханты-Мансийского района (далее – администрация района);

11) электронное сообщение – адресованная главе Ханты-Мансийского района, в администрацию района информация, переданная в форме аудиосообщения либо смс-сообщения на телефон информационно-справочной службы отдела организационной и контрольной работы администрации района (далее – Отдел);

12) информационно-справочная служба (ИСС) Отдела – консультант Отдела (далее также – оператор, оператор-специалист ССТУ), в полномочия которого входит представление информации о деятельности администрации района в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ, непосредственно осуществляющий прием запросов в устной форме по телефону и электронных сообщений.

II. Цели и задачи сетевого справочного телефонного узла администрации района

2.1. Целями ССТУ администрации района являются:

2.1.1. Совершенствование механизмов обеспечения права заявителей на запросы в устной форме или электронные сообщения главе Ханты-Мансийского района, в администрацию района.

2.1.2. Создание условий для накопления, систематизации, мониторинга, анализа информации о запросах в устной форме и электронных сообщениях, поступающих в ССТУ администрации района.

2.2. Задачами ССТУ администрации района являются:

2.2.1. Прием запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей, поступивших по телефону в порядке перенаправления из СТУ Администрации Президента Российской Федерации, а также из сетевых справочных телефонных узлов исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции.

2.2.2. Прием запросов и электронных сообщений заявителей, поступивших по телефону ИСС Отдела.

2.2.3. Представление справочной информации о деятельности администрации района.

2.2.4. Обеспечение перевода в реальном режиме времени запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей, поступивших в ССТУ администрации района в порядке перенаправления из СТУ Администрации Президента Российской Федерации, а также из сетевых справочных телефонных узлов исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции, по справочному телефону в исполнительные

органы государственной власти или органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов.

III. Структура сетевого справочного телефонного узла администрации района

3.1. ССТУ администрации района взаимодействует со следующими информационными системами:

СТУ Администрации Президента Российской Федерации;

системой электронного документооборота автономного округа (далее – СЭД);

системой личного приема граждан, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную Президента Российской Федерации, любой исполнительный орган государственной власти либо любой орган местного самоуправления, на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, от иных исполнительных органов государственной власти и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов, на базе специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видеоконференцсвязи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи (далее – СПО ОДП).

3.2. ССТУ администрации района включает в себя АПК ССТУ, предназначенный для приема и регистрации запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей, поступивших по телефону в Отдел.

3.3. Для организации приема, регистрации запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей, поступивших по телефону, в ИСС Отдела устанавливается АРМ оператора-специалиста ССТУ, являющееся составной частью АПК ССТУ.

IV. Обеспечение функционирования сетевого справочного телефонного узла администрации района

4.1. Функционирование и методическое сопровождение ССТУ администрации района обеспечивает Отдел.

4.2. Оператор-специалист ССТУ осуществляет:

прием входящего вызова;

классификацию входящего вызова в соответствии со списком «классификация» программы WebAgent;

представление информации о деятельности органа администрации района в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

представление устного разъяснения по вопросу, входящему в компетенцию оператора-специалиста ССТУ;

перевод входящего вызова на телефоны ССТУ иного исполнительного органа государственной власти, органа местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов;

прием и обработку электронного сообщения с заполнением карточки звонка в программе WebAgent и последующей регистрацией в журнале регистрации обращений граждан.

4.3. Оператор-специалист ССТУ вправе уточнять содержание запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей, поступивших по телефону, в целях представления заявителям более полной информации.

4.4. Оператор-специалист ССТУ обязан:

знать руководство пользователя программы WebAgent;

ориентироваться в содержании списка «классификация» программы WebAgent;

при общении с заявителем быть сдержанным, вежливым;

выяснить фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) заявителя, номер телефона и или (факса), почтовый адрес для направления ответа, заполнить карточку звонка в программе WebAgent и осуществить ее обработку в соответствии с Порядком рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступающих на телефоны ССТУ;

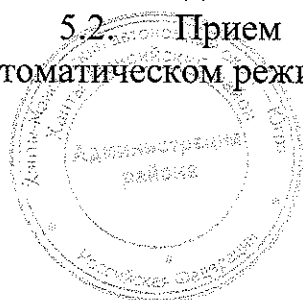
в случае отказа от приема электронного сообщения либо отказа в представлении информации в соответствии с Порядком рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступающих на телефон ССТУ администрации района, объяснить заявителю причину отказа.

4.5. Обеспечение бесперебойного функционирования ССТУ администрации района выполняет управление по информационным технологиям.

V. Режим работы сетевого справочного телефонного узла администрации района

5.1. Прием запросов в устной форме и электронных сообщений по телефону осуществляет оператор-специалист ССТУ ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9 ч 00 мин до 16 ч 30 мин, перерыв с 13 ч 00 мин до 14 ч 00 мин.

5.2. Прием электронных сообщений осуществляется в автоматическом режиме круглосуточно.



Приложение 2
к постановлению администрации
Ханты-Мансийского района
от 02.07.2018 № 191

Порядок
рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений
заявителей, поступивших на телефон сетевого справочного
телефонного узла администрации района
(далее – Порядок)

I. Общие положения

1.1. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ), законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

1.2. Порядок разработан в целях:

обеспечения единого подхода к работе с запросами в устной форме и электронными сообщениями заявителей, поступающими по телефону ССТУ администрации района;

создания единой системы обеспечения заявителям доступа к устной информации о деятельности администрации района;

создания условий для накопления, систематизации, мониторинга и анализа информации о запросах в устной форме и электронных сообщениях, поступающих по телефону ССТУ администрации района;

совершенствования контроля обеспечения права заявителей на получение информации о деятельности администрации района.

1.3. Порядок определяет процедуры по систематизации, регистрации, учету, организации рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступающих по телефону ССТУ администрации района, по контролю их рассмотрения, анализу и обобщению содержащейся в них информации.

1.4. В Порядке используются понятия, предусмотренные Федеральным законом № 8-ФЗ, а также Положением о сетевом справочном телефонном узле администрации района.

II. Систематизация, регистрация и учет запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по телефону сетевого справочного телефонного узла администрации района

2.1. Систематизацию, регистрацию и учет запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по телефонам ССТУ администрации района, обеспечивает Отдел.

2.2. Поступившие по телефону ССТУ администрации района запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат:

2.2.1. Систематизации:

запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 8-ФЗ;

электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщений;

электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщений.

2.2.2. Учету в день поступления путем создания учетной записи в программе WebAgent на автоматизированном рабочем месте оператора-специалиста ССТУ с целью фиксации даты, времени поступления и информации о заявителе.

2.2.3. Регистрации и учету в журнале регистрации обращений граждан с заполнением учетной карточки запроса в устной форме или учетной карточки электронного сообщения в соответствии с формами, утверждаемыми распоряжением администрации района.

2.2.4. При регистрации электронных сообщений, поступивших в форме аудиосообщения, к регистрационному номеру присоединяется префикс «ЭА», при регистрации электронных сообщений, поступивших в форме смс-сообщения, – префикс «ЭС».

Запросы в устной форме и электронные сообщения, поступившие по телефону ССТУ администрации района до 16 ч 30 мин, регистрируются в течение рабочего дня, поступившие после указанного времени, – следующим рабочим днем.

III. Рассмотрение запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по телефону сетевого справочного телефонного узла администрации района

3.1. Оператор-специалист ССТУ, обеспечивающий деятельность телефона ССТУ администрации района, при рассмотрении запросов в устной форме и электронных сообщений принимает решение:

о представлении информации заявителю по запросу в устной форме в соответствии с перечнем, утверждаемым распоряжением администрации района;

об отказе в представлении информации в случаях, предусмотренных пунктом 3.2 Порядка;

о рассмотрении электронного сообщения заявителя, по результатам которого принимается одно из решений в соответствии с перечнем, утверждаемым распоряжением администрации района.

3.2. Информация не представляется заявителю в случае если:

3.2.1. Содержание запроса в устной форме не позволяет установить его суть.

3.2.2. При запросе в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

3.2.3. Запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

ранее представлялась заявителю;

не относится к деятельности администрации района;

требует правовой оценки актов, принятых администрацией района, анализа деятельности администрации района, ее органов, органов местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети Интернет;

касается деятельности судов и не представляется в соответствии с Федеральным законом от 22 декабря 2008 года № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

3.3. Рассмотрение запросов в устной форме и электронных сообщений в форме аудиосообщений заявителей, поступивших по телефону ССТУ администрации района, осуществляется с ведением аудиопотоколирования.

Рассмотрение электронных сообщений в форме смс-сообщений заявителей, поступивших по телефону ССТУ администрации района, осуществляется с сохранением электронных файлов с использованием специализированных информационных систем.

3.4. В случае отсутствия возможности перевода в реальном режиме времени запросов заявителей в устной форме и электронных сообщений заявителей в форме аудиосообщений, поступающих на телефон ССТУ администрации района, в компетенцию которого входит решение поставленных заявителями вопросов, принимается решение о направлении запроса документов и материалов, необходимых для их рассмотрения, в соответствующем органе администрации района с приложением аудиозаписи телефонного разговора.

3.5. Запросы в устной форме и электронные сообщения, поступившие по телефону ССТУ администрации района, подлежат рассмотрению в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации, если

иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В случае если представление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок (необходимость проверки достоверности информации, фактов и доводов, изложенных в запросе в устной форме или электронном сообщении), в течение 7 дней со дня регистрации запроса должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, уведомляет заявителя об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока представления запрашиваемой информации.

Срок рассмотрения запроса в устной форме и электронного сообщения, поступившего по телефону ССТУ администрации района, может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 15 дней.

В случае если электронное сообщение, поступившее по телефону ССТУ администрации района, соответствует требованиям к обращениям граждан, предусмотренным Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), должностное лицо, ответственное за рассмотрение электронного сообщения, в срок, не превышающий 3 дней со дня его регистрации, принимает решение о признании электронного сообщения обращением в форме электронного документа, регистрирует его, обрабатывает в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и направляет заявителю письменное уведомление о принятом решении.

IV. Контроль организации и своевременного рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по телефону сетевого справочного телефонного узла администрации района

4.1. Контроль организации и своевременного рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по телефону ССТУ администрации района, осуществляет Отдел.

4.2. Отдел в ходе осуществления контрольных мероприятий в органах администрации района, органах местного самоуправления Ханты-Мансийского района, предусмотренных разделом VIII Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих главе Ханты-Мансийского района, в администрацию Ханты-Мансийского района, первому заместителю главы Ханты-Мансийского района, заместителям главы ханты-Мансийского района, утвержденном постановлением администрации района от 13.0.2018 № 66, изучает:

организацию и ведение делопроизводства запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей;

организацию рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений заявителей, контроль соблюдения сроков рассмотрения; обеспечение права заявителей на получение информации о деятельности администрации района, органов администрации района.

V. Анализ и обобщение запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по телефону сетевого справочного телефонного узла администрации района

5.1. Анализ и обобщение запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по телефону ССТУ администрации района, осуществляется в целях контроля соблюдения порядка их рассмотрения и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов заявителей, совершенствования работы с запросами в устной форме и электронными сообщениями заявителей.

5.2. Анализ запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших по телефону ССТУ администрации района, осуществляется в соответствии со сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденных подпунктом 2.2 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания № 13 от 2 марта 2017 года):

по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов рассмотрения и принятых по ним мер в администрации района в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации;

по оценке администрацией района результатов рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;

по проведению контрольных мероприятий в органах администрации района, органах местного самоуправления Ханты-Мансийского района по практике применения федеральных законов № 59-ФЗ, № 8-ФЗ;

по оценке эффективности деятельности администрации района на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

5.3. Отдел до 20 числа месяца, следующего за каждым кварталом, представляет главе Ханты-Мансийского района аналитические материалы по итогам работы с запросами в устной форме и электронными сообщениями, поступающими по телефону ССТУ администрации района, и размещает их на странице официального сайта администрации Ханты-Мансийского района.

VI. Ответственность

Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 8-ФЗ, а также Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и автономного округа.



