

## ОДОБРЕНЫ

протоколом заседания  
Правительственной комиссии  
по проведению административной реформы  
от 30 июня 2009 г. № 90  
(раздел IX, пункт 3)

### **ТИПОВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ**

к созданию и организации функционирования региональных центров телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг

1. Настоящие Правила определяют общие требования к созданию и организации функционирования региональных центров телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Региональный центр телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - ЦТО) - организация или организационная структура, оказывающая услуги по телефонному информированию граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, индивидуальных предпринимателей (далее - граждане) и юридических лиц (далее - организации) о государственных услугах (функциях), предоставляемых (исполняемых) территориальными органами федеральных органов исполнительной власти или государственными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, и о муниципальных услугах (функциях), предоставляемых (исполняемых) органами местного самоуправления (далее - государственные и муниципальные услуги), обладающая всеми необходимыми для этого организационными, техническими, иными материальными ресурсами и персоналом.

3. Основными целями создания ЦТО являются:

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 телефонного обращения для граждан и организаций к информации, содержащейся в единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и в ведомственных информационных системах в отношении информации о деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, государственных органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления (далее - органы исполнительной власти и органы местного самоуправления).

4. ЦТО должны решать следующие основные задачи:

обработка запросов по государственным и муниципальным услугам, в том числе выдача справочной информации о государственных и муниципальных услугах, органах исполнительной власти и органах местного самоуправления, с учетом места получения услуги;

при необходимости получения дополнительной информация по государственной или муниципальной услуге переадресация телефонного вызова на сотрудников органов государственной власти, ответственных за предоставление услуги, либо на сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), при условии создания соответствующей инфраструктуры;

запись на прием в орган исполнительной власти, орган местного самоуправления, либо в МФЦ (при условии создания соответствующей инфраструктуры) для получения государственной, муниципальной услуги;

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

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

5. ЦТО должны обеспечивать

предоставление доступа граждан и организаций к информации, содержащейся в единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления, с использованием телефонной связи при помощи оператора ЦТО (оператором ЦТО является сотрудник ЦТО, непосредственно оказывающий услуги по телефонному информированию обратившихся лиц), в том числе:

об адресах, телефонах, графиках работы МФЦ, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, государственных органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, предоставляющих государственные и муниципальные услуги гражданам и организациям, и организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, либо участвующих в их предоставлении;

информирование о порядке предоставления государственной и муниципальной услуги, включая сроки, требования к необходимым документам, а также информирование об ответственных за предоставление государственных и муниципальных услуг органах исполнительной власти и государственных служащих, вышестоящих организациях, органах местного самоуправления и муниципальных служащих;

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

возможность регистрации и (или) передачи в уполномоченные органы жалоб и претензий, касающихся фактического порядка предоставления государственных и муниципальных услуг в пределах компетенции, а также систематизацию жалоб и претензий, подготовку аналитических и управленческих документов (рекомендаций) по оптимизации порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

оперативное информирование уполномоченных лиц органов исполнительной власти и органов местного самоуправления о неправильной (устаревшей)

информации о государственных и муниципальных услугах, размещенной на информационных ресурсах.

6. ЦТО могут функционировать в следующих организационных формах:  
являться составляющими организационно-штатных структур государственных органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации,

являться подведомственными указанным органам учреждениями;

быть организованными на базе специализированных организационно-технических комплексов лиц, которые приняли участие в размещении заказа и осуществляют выполнение указанных задач в соответствии с законодательством о размещении заказов на поставки товаров, выполнении работ, оказании услуг для государственных и муниципальных нужд.

7. Организация создания и обеспечения функционирования ЦТО по вопросам предоставления органами исполнительной власти и органами местного самоуправления государственных и муниципальных услуг осуществляется на уровне субъекта Российской Федерации государственным органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, ответственным за его создание и обеспечение функционирования, не более одного ЦТО на субъект Российской Федерации.

8. ЦТО должны обеспечивать следующие стандарты обслуживания вызовов:

ЦТО должен функционировать с использованием многоканальных единых телефонных номеров;

информация о государственных и муниципальных услугах должна предоставляться ежедневно и круглосуточно (с 0 часов 00 минут до 6 часов 00 минут ЦТО функционирует в дежурном режиме);

должна быть возможность выбора телефонного номера, при обращении по которому оператором ЦТО производится обратный звонок в течение 10 минут;

с целью локализации запросов граждан и организаций на региональном уровне Российской Федерации ЦТО, для предоставления полной и комплексной информации по поставленному вопросу, а также для осуществления распределенной обработки вызовов в случае возникновения пиковых нагрузок,

должны иметь возможность переадресации вызова в другие ЦТО, расположенные как в пределах одного федерального округа Российской Федерации, так и в пределах смежных с ним федеральных округов Российской Федерации;

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

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

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

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

9. Для обеспечения требуемых стандартов обслуживания граждан и организаций, выполнения целей и задач, ЦТО используют в своей работе современные информационно-коммуникационные технологии (далее - ИКТ). Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется на основании сведений, содержащихся в федеральных государственных информационных системах «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 25, ст. 3061), а также сведений, содержащихся в региональных порталах и реестрах государственных и муниципальных услуг.

10. Использование ИКТ в ЦТО 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, субъектов Российской Федерации, на территории которых находится ЦТО или в интересах которых действует ЦТО.

11. В организационную структуру ЦТО должны входить обеспечивающие подразделения. Структура и состав данных подразделений определяются организационно-правовой формой ЦТО.

12. Контроль деятельности ЦТО, образованного в рамках организационно-штатных структур государственных органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, осуществляется такими органами исполнительной власти и органами местного самоуправления. Контроль деятельности ЦТО, образованного в иных формах, определенных в пункте 6 настоящих Правил, осуществляется в соответствии с установленным порядком контроля за их деятельностью, а также в соответствии с соглашениями о взаимодействии и информационном обмене, заключенными между ЦТО и органом исполнительной власти, органом местного самоуправления или МФЦ. Государственным органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, ответственным за создание и обеспечение функционирования ЦТО на территории субъекта Российской Федерации, информация о ЦТО предоставляется в течение 30 дней со дня создания ЦТО в Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации для размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».