



ГУБЕРНАТОР АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

У К А З

от 9 августа 2022 г. № 106-у

г. Архангельск

О внесении изменений в Регламент организации взаимодействия исполнительных органов государственной власти Архангельской области, структурных подразделений администрации Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Архангельской области при рассмотрении сообщений, поступающих от пользователей интернет-портала «Наше Поморье» и (или) на Прямую линию Правительства Архангельской области

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», в целях активизации обратной связи граждан с Правительством Архангельской области, исполнительными органами государственной власти Архангельской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Архангельской области **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в Регламент организации взаимодействия исполнительных органов государственной власти Архангельской области, структурных подразделений администрации Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Архангельской области при рассмотрении сообщений, поступающих от пользователей интернет-портала «Наше Поморье» и (или) на Прямую линию Правительства Архангельской области, утвержденный указом Губернатора Архангельской области от 7 июня 2011 года № 82-у.

2. Настоящий указ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор
Архангельской области



А.В. Цыбульский

УТВЕРЖДЕНЫ
указом Губернатора
Архангельской области
от 9 августа 2022 г. № 106-у

ИЗМЕНЕНИЯ,
которые вносятся в Регламент организации взаимодействия
исполнительных органов государственной власти Архангельской
области, структурных подразделений администрации Губернатора
Архангельской области и Правительства Архангельской области,
органов местного самоуправления муниципальных образований
Архангельской области при рассмотрении сообщений, поступающих
от пользователей интернет-портала «Наше Поморье» и (или)
на Прямую линию Правительства Архангельской области

1. Пункт 3 дополнить новым подпунктом 13 нового содержания:

«13) тематические телефонные линии – мероприятия, проводимые исполнительными органами, структурными подразделениями администрации, органами местного самоуправления с участием администратора системы в целях разъяснения гражданам информации в пределах своей компетенции либо по заранее планируемой теме, обусловленной ее актуальностью.»

2. В абзаце первом пункта 14 слова «и органы местного самоуправления» заменить словами «, органы местного самоуправления и операторы специализированного центра телефонного обслуживания граждан (далее – контакт-центр)».

3. В пункте 15:

1) абзац первый изложить в следующей редакции:

«15. Сообщения, поступившие на Прямую линию в систему посредством телефонного вызова на телефонные номера 8 800 700 29 29, 8 (8182) 46 29 29, регистрируются в контакт-центре, обеспечивающем:»;

2) в подпункте 3 слово «пользователями» заменить словом «пользователям».

4. Пункт 16 изложить в следующей редакции:

«16. Функции контакт-центра возлагаются на государственное автономное учреждение Архангельской области «Управление информационно-коммуникационных технологий Архангельской области».

Прием и обработка сообщений, поступивших на телефонный номер 8 (8182) 46 29 29, осуществляются ежедневно с 9:00 до 21:00.

Прием сообщений, поступивших на телефонный номер 8 800 700 29 29, осуществляется автоматизированной информационной системой обработки вызовов центра телефонного обслуживания Правительства Архангельской области и голосового ассистента Губернатора Архангельской области (далее – голосовой ассистент) ежедневно в круглосуточном режиме. В случае если речь гражданина не распознана голосовым ассистентом, в рабочие дни

с 09:00 до 18:00 осуществляется перевод телефонного звонка на оператора контакт-центра.

Обработка сообщений, принятых голосовым ассистентом, осуществляется в рабочие дни с 09:00 до 18:00.».

5. Пункты 19 и 20 изложить в следующей редакции:

«19. Телефонный звонок регистрируется в день его поступления с указанием даты и времени поступления, и формируется электронная карточка поступившей информации (далее – электронная карточка) с обязательным указанием фамилии, имени и отчества (при наличии), контактного телефона и почтового адреса обратившегося, сути информации, даты и времени ее поступления.

Во избежание ошибок при приеме сообщений оператором контакт-центра непосредственно указанная информация после заполнения карточки зачитывается пользователю системы с его согласия.

Первичную проверку сообщений, принятых голосовым ассистентом, на предмет полноты указанной в системе информации выполняет оператор контакт-центра. При необходимости недостающая информация запрашивается у пользователя системы голосовым ассистентом или оператором контакт-центра по указанному пользователем системы телефону в течение одного рабочего дня.

В случае если пользователь системы не отвечает по указанному им номеру телефона либо телефон отключен, голосовой ассистент или оператор контакт-центра повторяют попытку запроса информации не более двух раз в течение одного рабочего дня с временным интервалом между телефонными звонками не менее одного рабочего часа, после чего вносят уточняющий текст и отправляют электронную карточку модератору системы.

20. Сведения из информационно-справочной базы представляются пользователям системы по телефону голосовым ассистентом или операторами контакт-центра.

Краткое содержание информации на сообщение вносится в поле «Информация» электронной карточки и после доведения указанных сведений до пользователя системы электронная карточка отправляется в архив.».

6. В пункте 21 слова «одного часа» заменить словами «одного рабочего дня».

7. В пункте 22 слова «одного часа» заменить словами «одного рабочего дня».

8. Пункт 23 изложить в следующей редакции:

«23. Модератор системы в течение четырех рабочих дней проверяет электронную карточку на предмет полноты указанной информации и определяет компетентный исполнительный орган, структурное подразделение администрации или орган местного самоуправления и направляет электронную карточку для подготовки информации на сообщение в соответствии с компетенцией.

В случае если модератор системы обнаруживает в системе недостающую для дальнейшей обработки информацию, электронная карточка направляется оператору контакт-центра на уточнение информации у пользователя системы.

Недостающая информация запрашивается у пользователя системы голосовым ассистентом или оператором контакт-центра по указанному пользователем системы телефону в течение одного рабочего дня.

В случае если пользователь системы не отвечает по указанному им номеру телефона либо телефон отключен, голосовой ассистент или оператор контакт-центра повторяют попытку запроса информации не более двух раз в течение одного рабочего дня с временным интервалом между телефонными звонками не менее одного рабочего часа, после чего вносят уточняющий текст и возвращают электронную карточку модератору системы для дальнейшей обработки.».

9. Пункты 26 и 27 изложить в следующей редакции:

«26. Исполнительные органы, структурные подразделения администрации, органы местного самоуправления готовят информацию на сообщение в срок не более 15 календарных дней со дня его поступления в соответствующий исполнительный орган, структурное подразделение администрации или орган местного самоуправления.

27. Полученная от ответственного исполнителя информация на сообщение доводится до сведения пользователя системы по контактному телефону голосовым ассистентом или оператором контакт-центра.

Информация на сообщение должна быть лаконичной, с учетом особенностей устной речи, доступной для чтения и восприятия на слух. Все сокращения слов и наименований должны быть общепринятыми и понятными.».

10. Пункт 29 изложить в следующей редакции:

«29. В случае если пользователь системы не отвечает по указанному им номеру телефона либо телефон отключен, голосовой ассистент, оператор контакт-центра или исполнитель повторяют попытку доведения информации на сообщение не менее двух раз в течение восьми календарных дней со дня ее подготовки, после чего отправляют электронную карточку в архив.».

11. Дополнить новым разделом VII нового содержания:

«VII. Организация и проведение тематических телефонных линий

56. Организация тематических телефонных линий осуществляется по инициативе исполнительных органов, структурных подразделений администрации, органов местного самоуправления.

57. Тема, целевые группы, структура и объем тематических телефонных линий определяются исполнительным органом, структурным подразделением администрации, органом местного самоуправления, инициатором его проведения.

58. Дата, время и форма проведения тематических телефонных линий согласовываются с управлением по работе с обращениями граждан администрации и министерством связи и информационных технологий Архангельской области в письменной форме.».

