

УТВЕРЖЕН
приказом МАУ МР "МФЦ"
от 01 декабря 2011 г. №10

РЕГЛАМЕНТ

**работы телефонного центра
Муниципального автономного учреждения Миллеровского района
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»**

1. Общие положения

Термины и определения

МФЦ	—	многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг является государственным или муниципальным учреждением (в том числе автономным учреждением), созданным субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием в целях организации централизованного предоставления государственных (муниципальных) услуг
ТЦ	—	Телефонный центр
оператор	—	Работник телефонного центра многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг
База знаний	—	Логически структурированный набор информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых на базе МФЦ
Потерянный вызов	—	Умышленное разъединение связи со стороны гражданина, по причине долгового ожидания ответа оператора

1. Общие положения:

1.1. Регламент работы телефонного центра Муниципального автономного учреждения Миллеровский район «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» разработан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. № 796, Уставом Муниципального автономного учреждения Миллеровского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и других нормативных правовых актов.

1.2. Настоящий регламент определяет режим работы ТЦ МФЦ, последовательность действий операторов и порядок взаимодействия между операторами и органами и организациями, участвующими в предоставлении услуги.

1.3. Режим работы ТЦ: 5 дней в неделю.

1.4. Контактная информация ТЦ:

Адрес	346130, Ростовская область, г. Миллерово, ул. Ленина, 9/17
№ телефона	(86385) 3-90-09, 3-90-08, 3-90-10
e-mail	mfc-mill@mail.ru

1.5. На базе ТЦ предоставляются консультационные услуги в сфере земельно-имущественных отношений и в социальной сфере.

2. Порядок работы оператора ТЦ

2.1. Оператор в вежливой и корректной форме приветствует гражданина, называет свои Ф.И.О., должность, спрашивает по какому вопросу обращается гражданин.

2.2. Оператор развернуто в пределах своей компетенции и возможности базы знаний дает ответ на вопрос гражданина.

2.3. В случае, когда ответ на вопрос пользователя не может быть найден собственными силами оператора или ответ невозможно сформировать в течение установленного максимального срока обработки устного обращения, оператор переадресует звонок на работника МФЦ, ответственного за услугу.

2.4. В случае, когда работник МФЦ, ответственный за услугу, не может дать полного ответа звонок переадресуется оператору ТЦ для формирования информационного запроса.

2.5. Оператор уведомляет пользователя о сроках выполнения работы по подготовке ответа на его обращение.

2.6. Формирование информационного запроса.

2.6.1. Оператор регистрирует обращение гражданина в программном комплексе. Анонимные обращения (т.е. обращения без указания Ф.И.О.) и обращения, выраженные в некорректной форме, не регистрируются и не обрабатываются.

2.6.2. Записывает вопрос.

2.6.3. Записывает сведения о гражданине: Ф.И.О., номер телефона, адрес электронной почты.

2.6.4. При формировании информационного запроса оператор сообщает пользователю максимальный срок подготовки ответа. Телефонные обращения граждан обрабатываются и предоставляются сведения о запросе не позднее 5-ти дней с момента обращения.

2.6.5. Обращения регистрируются по услугам, предоставляемым на базе МФЦ.

3. Результатом приема вызова является:

3.1. информирование гражданина об услуге свободным оператором;

3.2. подготовка информационного запроса.

4. Информирование пользователя.

Оператор осуществляет информирование пользователей:

- о местонахождении МФЦ и схеме проезда;
- о графике работы МФЦ;
- о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ;
- о порядке предоставления услуги.

5. Стандарты обслуживания ТЦ

- информация о государственных и муниципальных услугах должна предоставляться 264 дня в году, 8 часов в сутки, 5 дней в неделю;
- телефонный номер центра телефонного обслуживания населения должен быть бесплатным для граждан и организаций;
- время ожидания абонента до соединения с оператором не должно превышать 20 секунд;
- если ответ на вопрос абонента не может быть предоставлен в течение 10 минут, оператор телефонного центра обязан в течение 5 суток произвести обратный звонок с предоставлением ответа на заданный вопрос.

6. Стандарты общения с абонентом:

голос речи оператора должен быть уверенным и спокойным;
при любой телефонной беседе следует уважать абонента и его точку зрения.
гражданин должен остаться удовлетворенным разговором, каким бы ни был
его итог;
запрещается делать замечания гражданину;
оператор должен уметь разрядить напряжение, поддержать сомневающегося.

7. Показатели эффективности ТЦ

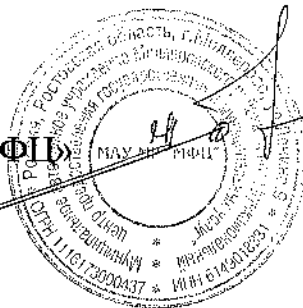
7.1. В 80% поступающих вызовов ожидание соединения гражданина с оператором не должно превышать 20 секунд.

7.2. Количество потерянных вызовов должно составлять не более 5% от общего количества звонков

7.3. Средняя продолжительность разговора должна составлять 180 секунд.

7.4. Среднее время поствызывной обработки должно составлять 60 секунд.

Руководитель МАУ МР «МФЦ»



Бандурин Н.И.



Пронумеровано, пронумеровано
и скреплено печатью (Четвер) листа

Руководитель
МАУ **В. КОЛК** **Н.И. Бандурин**

