

УГАС

СОГЛАШЕНИЕ № 18/2024

о взаимодействии между государственным казенным учреждением Новосибирской области «Центр цифровой трансформации Новосибирской области» и управлением государственной архивной службы Новосибирской области (далее – Соглашение)

г. Новосибирск

« 12 » 03 2024 г.

Государственное казенное учреждение Новосибирской области «Центр цифровой трансформации Новосибирской области», именуемое в дальнейшем «ГКУ НСО «ЦЦТ НСО»», в лице руководителя Попантонопуло Евгения Владимировича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и управление государственной архивной службы Новосибирской области, именуемое в дальнейшем «управление ГАС НСО», в лице начальника управления Захарова Константина Владимировича, действующего на основании Положения об управлении государственной архивной службы Новосибирской области, утвержденного постановлением Правительства Новосибирской области от 11.10.2016 № 327-п, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящее Соглашение о нижеследующем.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Соглашение устанавливает порядок взаимодействия между ГКУ НСО «ЦЦТ НСО» и управлением ГАС НСО в процессе оказания консультаций гражданам по порядку получения государственных услуг, предоставляемых управлением ГАС НСО.

1.2. Определить линии входящих звонков:

- 1 (первая) линия - Единый контактный центр (далее – ЕКЦ);
- 2 (вторая) линия – управление ГАС НСО.

1.3. Основными направлениями взаимодействия в рамках заключенного Соглашения являются:

- организация работы по осуществлению консультирования граждан, обратившихся в ЕКЦ и, при необходимости, перенаправление обращений на 2 линию посредством модуля системы ЕКЦ;
- последовательность действий при переводе обращения с 1 линии на 2 линию (Приложение № 1 к настоящему Соглашению);
- порядок взаимодействия между сторонами в части обновления (наполнения) информации в Базе знаний (далее – БЗ) в рамках компетенции управления ГАС НСО (Приложение № 2 к настоящему Соглашению).

1.4. Взаимодействие между Сторонами в соответствии с настоящим Соглашением осуществляется на безвозмездной основе.

2. Права и обязанности ГКУ НСО «ЦЦТ НСО»

2.1. ГКУ НСО «ЦЦТ НСО» вправе:

- 2.1.1. Направлять в управление ГАС НСО предложения по заведению новых тематик в ЕКЦ.
- 2.1.2. Запрашивать информацию у управления ГАС НСО об изменении

законодательства в целях оказания консультационной поддержки граждан.

2.2. ГКУ НСО «ЦЦТ НСО» обязано:

2.2.1. Обеспечивать работоспособность модуля системы ЕКЦ в части отработки обращений управления ГАС НСО.

2.2.2. Обеспечивать прием звонков (1 линия) по обслуживаемым тематикам.

2.2.3. Обеспечивать фиксацию и передачу обращений, требующих дополнительных компетенций, в управление ГАС НСО посредством модуля системы ЕКЦ.

2.2.4. Формировать классификатор по услугам, предоставляемым управлением ГАС НСО, на основании предоставленной управлением ГАС НСО информации.

2.2.5. Своевременно вносить изменения по государственным услугам, предоставляемым управлением ГАС НСО, в БЗ согласно информации, полученной от управления ГАС НСО.

2.2.6. По запросу предоставлять отчет по обслуженным звонкам в разрезе тематик и количества обработанных обращений на 1-ой и 2-ой линиях за определенный период.

2.2.7. На регулярной основе производить мониторинг качества обслуживания на 2-ой линии.

3. Права и обязанности управления ГАС НСО

3.1. Управление ГАС НСО вправе:

3.1.1. Направлять в ГКУ НСО «ЦЦТ НСО» предложения по совершенствованию БЗ в целях повышения качества предоставляемых государственных услуг через ЕКЦ.

3.1.2. Направлять в ГКУ НСО «ЦЦТ НСО» предложения по заведению новых тематик через ЕКЦ.

3.2. Управление ГАС НСО обязано:

3.2.1. Обеспечивать, посредством модуля системы ЕКЦ, прием и обработку обращений с 1 линии по обслуживаемым тематикам при отсутствии информации для ответов в БЗ.

3.2.2. Обеспечивать своевременную актуализацию информации по типовым вопросам и направление ее в ЕКЦ для корректного консультирования на 1 линии посредством модуля системы ЕКЦ.

3.2.3. Вносить корректировки и уведомлять ЕКЦ о внесенных изменениях в классификатор по предоставляемым государственным услугам управления ГАС НСО посредством модуля системы ЕКЦ».

3.2.4. Определить ответственных лиц за взаимодействие с ЕКЦ в рамках настоящего Соглашения в части:

- отработки обращений при переводе на 2 линию обслуживания;
- обновления и наполнения БЗ в рамках компетенции управления ГАС НСО (при необходимости).

4. Порядок информационного обмена

4.1. Информационный обмен между ГКУ НСО «ЦЦТ НСО» и управления ГАС НСО в электронном виде посредством модуля ЕКЦ.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

5.2. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента подписания и заключено на неопределенный срок.

5.3. Любая из Сторон настоящего Соглашения вправе расторгнуть вышеуказанное Соглашение, направив письменное уведомление не менее чем за 10 (десять) календарных дней до предполагаемой даты расторжения настоящего Соглашения. Указанный срок начинает исчисляться с даты получения одной из Сторон письменного уведомления другой Стороны о расторжении настоящего Соглашения.

5.4. Изменения и дополнения к настоящему Соглашению оформляются в письменной форме и действительны с момента их подписания.

ГКУ НСО «ЦТ НСО»

ИНН 5406762023
КПП 540601001
630099, г. Новосибирск,
ул. Октябрьская, д. 52
тел.: (383) 296-98-50

Управление ГАС НСО

ИНН 5406015141
КПП 540601001
630007, г. Новосибирск
ул. Свердлова, д. 16
тел.: (383) 238-61-23

Руководитель ГКУ НСО «ЦТ НСО»


Е.В. Попантопуло

М.П.



Начальник управления ГАС НСО


К.В. Захаров

М.П.



**Последовательность действий при переводе обращения
с 1 линии на 2 линию**

№ п/п	Содержание процедуры (действия)	Исполнитель	Срок
1.	Формирование запроса при переводе обращения с 1 линии на 2 линию	ЕКЦ	По мере поступления вопросов от заявителей, требующих компетенций профильных специалистов ведомств
1.1.	Запрос должен содержать: - номер обращения; - дата обращения; - тема обращения; - предмет обращения; - имя, отчество, контактный номер телефона заявителя		
2.	Подготовленный запрос направляется через модуль системы ЕКЦ исполнителю в управление ГАС НСО	ЕКЦ, управление ГАС НСО	Запрос направляется специалистом ЕКЦ сразу после его создания
3.	В случае если запрос направляется ошибочно (не по тематике ведомства), управление ГАС НСО должно его перенаправить обратно в ЕКЦ	Управление ГАС НСО в ЕКЦ	Не более 2 часов с момента получения запроса управлением ГАС НСО
4.	Отработка запроса (обратная связь заявителю)	Управление ГАС НСО	Запрос подлежит исполнению не более чем за 1 рабочий день

Руководитель ГКУ НСО «ЦНТ НСО»

Е.В. Попантопуло

М.П.



Начальник управления ГАС НСО

К.В. Захаров

М.П.



**Порядок взаимодействия между Сторонами в части
обновления (наполнения) информации в БЗ в рамках компетенции
управления ГАС НСО (далее – Порядок)**

№ п/п	Содержание процедуры (действия)	Исполнитель	Срок
1	2	3	4
1.	Согласование первичного классификатора для наполнения БЗ	ЕКЦ, управление ГАС НСО	Не более 5 рабочих дней
2.	Внесение согласованного классификатора в БЗ	ЕКЦ	Не более 5 рабочих дней
2.1.	Формирование запроса на обновление (наполнение) информации в БЗ, изменение структуры классификатора в объеме: - справочные телефоны; - тематика обращений; - предмет изменений	ЕКЦ	По мере изменений законодательства, необходимости актуализации скриптов обслуживания заявителей
2.2.	Подготовленные изменения направляются ответственному исполнителю ведомства на согласование через модуль системы ЕКЦ		В день формирования запроса
2.3.	Согласование вносимых изменений в БЗ		Не более 3 рабочих дней
2.4.	Внесение изменений в БЗ ответственным специалистом ЕКЦ, осуществляющим работы по обновлению (наполнению) информации в БЗ	ЕКЦ	Не более 2 рабочих дней с момента согласования

1	2	3	4
3.	Актуализация информации в БЗ	Управление ГАС НСО	На постоянной основе по мере изменений законодательства

Руководитель ГКУ НСО «ЦЦТ НСО»

Е.В. Попантопуло

М.П.



Начальник управления ГАС НСО

К.В. Захаров

М.П.

