

Требования к информированию граждан системой онлайн-консультант

1. Общие положения

1.1. Настоящие требования определяют цели создания, задачи и порядок функционирования системы информирования граждан онлайн-консультант (далее - система).

1.2. В настоящих требованиях применяются следующие основные понятия:

гражданин - физическое лицо, обращающееся за получением консультационно-справочной информации по вопросам порядка предоставления государственных услуг;

специалист - работник КУ «Центр социальных выплат Югры», осуществляющий консультирование граждан по вопросам порядка предоставления государственных услуг.

1.3. В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» оператор не дает ответы на вопросы, содержащие персональные данные (например, о выплаченных (не полученных) суммах пособий, компенсаций и др.).

2. Цели создания и задачи системы

2.1. Основными целями создания системы являются:

- повышение качества и доступности предоставления государственных услуг и информации по вопросам предоставления мер социальной поддержки населения;

- повышение уровня информированности граждан о порядке, способах и условиях получения государственных услуг;

- создание единой системы информационно-справочной поддержки граждан по вопросам порядка предоставления государственных услуг;

- снижение временных затрат граждан за счет повышения уровня доступности информации путем проведения консультаций;

- создания доступной, благоприятной, комфортной обстановки для маломобильных групп населения.

2.2. Основные задачи системы:

- предоставление информации по вопросам предоставления мер социальной поддержки;

- предоставление справочной информации об адресах, телефонах,

графиках работы КУ «Центр социальных выплат Югры»;

- консультирование граждан о порядке оказания государственных услуг, включая сроки оказания, требования к необходимым документам, порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц;

- осуществление мониторинга обращений граждан, в том числе на предмет необходимости расширения методической основы для их консультирования, а также доступности и качества обслуживания.

3. Основные вопросы функционирования системы

3.1. Функционирование системы осуществляется за счет установки сервиса онлайн-консультант на едином сайте Центра csvhnao.ru (далее - чат).

3.2. Запросы принимаются в течение недели (понедельник-пятница) с 09-00 до 17-00, перерыв с 13-00 до 14-00.

3.3. Алгоритм действий специалиста в чате:

- Первой фразой специалиста в чате должно стать: *«Здравствуйте, меня зовут {ИМЯ}, чем я могу Вам помочь?»*

- Вопрос от пользователя

- Специалист в чате берет пользователя в работу (в течение 15-20 секунд)

- Специалист сообщает, что вопрос взят в работу, просит не закрывать диалоговое окно

- Специалист выполняет поиск ответа в течение 20 минут, вставляет в окно чата. Результаты ответа могут быть представлены пользователю в следующих видах:

- ссылка на источник информации (раздел единого сайта Центр: «График выплат», «Документы», «Государственные услуги» и т.п.; номер телефона «Горячей линии», личный прием граждан);

- консультирование

- отрицательный ответ с обоснованием.

Если пользователь хочет получить ответ на запрос, требующий более длительного поиска, пользователю необходимо указать следующее в чате *«Мне потребуется немного времени, чтобы дать максимально исчерпывающий ответ на Ваш вопрос, спасибо за ожидание»* или предложить получить ответ по электронной почте. Максимальный срок выполнения сложного запроса — 24 часа.

В случае потребности у пользователя получить справочную информацию с перечнем необходимых документов на адрес электронной почты специалист должен обеспечить рассылку такой справочной информации, не содержащей персональных данных, на адрес электронной почты гражданина.

- по итогам специалист уточняет доволен ли пользователь, прощается и

закрывает чат.

3.4. Специалистами используются в работе единые обновляемые справочники, содержащие ответы на наиболее часто задаваемые вопросы.

3.5. Все запросы должны регистрироваться по единому стандарту (тема запроса, итог запроса, длительность разговора и т.д.), сводиться в единую базу системы с возможностью выгрузки для формирования статистики запросов по темам, длительности разговоров и т.п.

4. Материально-техническое обеспечение системы

4.1. Рабочее место специалиста должно быть оснащено компьютером с доступом к сети Интернет для работы с единым сайтом Центра, а также обеспечивающее прием и отправку электронных сообщений абонентам по электронной почте, доступ к имеющимся информационным ресурсам.