

СОГЛАШЕНИЕ
о взаимодействии при предоставлении информации о государственных и
муниципальных услугах на базе
Регионального центра телефонного обслуживания

г. Томск

«29» августа 2013 г.

№ 18-РЦТО

Областное государственное казенное учреждение «Томский областной многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» в лице директора Духанина Александра Анатольевича действующего на основании Устава, именуемое далее РЦТО (региональный центр телефонного обслуживания), с одной стороны, и Комитет по контролю, надзору и лицензированию в сфере образования Томской области в лице председателя Змеевой Елены Евдокимовны, действующей на основании Положения, утвержденного постановлением Губернатора Томской области от 07.04.2009 № 21, далее именуемый Орган, с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем Стороны, в целях повышения качества и доступности предоставления информации о государственных и муниципальных услугах, снижения временных и финансовых затрат граждан и организаций на получение государственных и муниципальных услуг за счет информированности и ускорения процесса подготовки необходимых документов в рамках реализации в Томской области Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 №1021-р, руководствуясь распоряжением Губернатора Томской области «О создании Регионального центра телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в Томской области» от 22.08.2013 №652-ра, заключили настоящее Соглашение о нижеследующем.

1. Предмет соглашения о взаимодействии

Предметом Соглашения является порядок взаимодействия между РЦТО и Органом при телефонном информировании физических и юридических лиц о государственных услугах, предоставляемых Органом, в соответствии с перечнем указанных в разделе 2 настоящего соглашения государственных услуг.

2. Перечень государственных услуг

Перечень государственных услуг, информирование о которых осуществляется РЦТО, приведен в Приложении 1 к настоящему Соглашению.

3. Права и обязанности Органа

3.1. Орган вправе:

3.1.1. направлять запросы и обращения в РЦТО по вопросам, относящимся к сфере деятельности РЦТО;

3.1.2. направлять в РЦТО предложения по совершенствованию деятельности РЦТО;

3.1.3. выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий настоящего Соглашения;

3.1.4. запрашивать и получать статистические и аналитические отчёты по выполненным и принятым обращениям в РЦТО по перечню государственных услуг, определенных в Приложении 1 к Соглашению;

3.2. Орган обязан:

3.2.1. информировать заявителей о возможности получения информации о предоставлении государственных услуг в РЦТО;

3.2.2. определить уполномоченного специалиста (-ов) Органа для переключения на него вызова из РЦТО при необходимости предоставления заявителю сведений сверх объема, определенного Приложением 2 к Соглашению, предоставить РЦТО контактные данные уполномоченного специалиста (-ов) и обеспечить техническую возможность такого переключения в рабочее время с 9 до 12.30 и с 13.30 до 18 часов (понедельник – четверг), с 9 до 12.30 и с 13.30 до 17 часов (пятница);

3.2.3. обеспечить возможность при обращении заявителя в РЦТО для записи заявителя на личный прием к специалисту Органа и (или) для подачи в Орган документов (запроса) на получение государственных услуг в режиме on-line с использованием удаленного доступа к информационным системам Органа (при наличии технической возможности);

3.2.4. обеспечивать участие своих представителей в проведении мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников РЦТО по вопросам предоставления государственных услуг.

4. Права и обязанности РЦТО

4.1. РЦТО вправе:

4.1.1. запрашивать у Органа доступ к информационным системам, содержащим необходимые для информирования заявителей о предоставлении государственных услуг сведения;

4.1.2. выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий настоящего Соглашения;

4.1.3. запрашивать информацию, необходимую для информирования заявителей о предоставлении государственных услуг по перечню, определенному Приложением 1 к Соглашению, в объеме, определенном в Приложении 2, а также получать от Органа такую информацию;

4.1.4. при недостаточности для ответа на вопрос заявителя объема информации, определенного в Приложении 2 к Соглашению, переключать вызов на уполномоченного специалиста Органа, определенного в соответствии с п.3.2.2. Соглашения;

4.1.5. вести регистрацию отзывов и предложений заявителей о качестве предоставления государственных услуг, определенных в Приложении 1 к Соглашению, направлять указанные отзывы и предложения в Орган в электронном виде;

4.1.6. в соответствии с пожеланиями заявителя записывать его на личный прием к специалисту Органа и (или) для подачи в Орган документов (запроса) на получение государственных услуг в соответствии с порядком, определенным в п. 3.2.3 Соглашения;

4.1.7. осуществлять взаимодействие с Органом по вопросам предоставления иных услуг РЦТО, не являющихся предметом регулирования Соглашения, в соответствии с заключенными договорами, в том числе на возмездных условиях.

4.2. РЦТО обязан:

4.2.1. информировать заявителей о предоставлении государственных услуг по перечню, определенному Приложением 1 к Соглашению, в объеме, определенном в Приложении 2 к Соглашению;

4.2.2. обеспечивать регистрацию входящих и исходящих обращений (учет обращений) заявителей;

4.2.3. осуществлять контроль качества работы операторов, в том числе путем записи переговоров операторов с заявителями с возможностью последующего прослушивания разговоров;

4.2.4. обеспечивать хранение в базе данных РЦТО архивной информации об установленных соединениях, а также статистической информации за период не менее 12 месяцев;

4.2.5. по запросу Органа, но не чаще одного раза в месяц, формировать и представлять в Орган статистические и аналитические отчеты по выполненным и принятым обращениям;

4.2.6. проводить мероприятия, направленные на обучение и повышение квалификации сотрудников РЦТО в сфере информирования заявителей о государственных услугах, предоставляемых Органом;

4.2.7. соблюдать требования к обработке персональных данных и иной информации, необходимой для предоставления государственных услуг, в

соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных и защите информации;

4.2.8. соблюдать следующие стандарты обслуживания заявителей:

– возможность обращения заявителя из любого муниципального образования Томской области по единому бесплатному номеру РЦТО 8 800 350 08 50;

– возможность обращения за информацией о государственных и муниципальных услугах Органа 365 дней в году, 7 дней в неделю, 24 часа в сутки;

– стандарт обеспечения вызовов «70/30» (70% входящих вызовов должны быть приняты ранее, чем за 30 секунд).

5. Ответственность сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них обязанностей

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по настоящему Соглашению Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6. Срок действия соглашения

Настоящее Соглашение вступает в силу с даты подписания обеими Сторонами и действует до «31» декабря 2018 г.

7. Материально-техническое и финансовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ

7.1. Материально-техническое и финансовое обеспечение деятельности РЦТО осуществляется его учредителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Ответственность сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них обязанностей

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по настоящему Соглашению, а также за невыполнение и (или) ненадлежащее выполнение требований к обработке персональных данных и (или) иной информации, необходимой для предоставления государственных (муниципальных) услуг, Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9. Прочие условия

С момента вступления в силу настоящего Соглашения, Соглашение о взаимодействии между областным государственным бюджетным учреждением «Томский областной многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» и Комитетом по контролю, надзору и лицензированию в сфере образования Томской области от 1 декабря 2011 г. утрачивает силу.

10. Реквизиты и подписи Сторон

Комитет по контролю, надзору и лицензированию в сфере образования Томской области

Адрес: г. Томск, пр. Кирова, 41
Тел. 8 (3822) 55-43-79
ИНН: 7017238607
ОГРН: 1097017007834

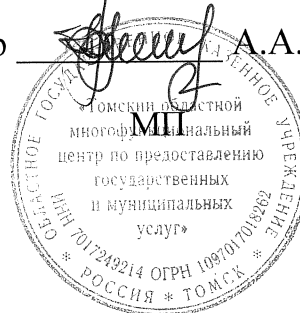
Председатель  Е.Е.Змеева



Областное государственное казенное учреждение «Томский областной многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»

Адрес: г. Томск, ул. Тверская, 74,
тел. 8 (3822) 714-000
ИНН: 7017249214
ОГРН: 1097017018262

Директор  А.А.Духанин



**Перечень государственных услуг, информирование по которым
осуществляется РЦТО**

Наименование услуги	Источник информации
1. Лицензирование образовательной деятельности	Сайт Комитета http://knlo.tomsk.gov.ru/modules.php?name=Pages&pa=showpage&pid=1 Портал государственных и муниципальных услуг Томской области http://pgs.tomsk.gov.ru/portal/classifier/clar.educ.other
2. Государственная аккредитация образовательных учреждений	Сайт Комитета http://knlo.tomsk.gov.ru/modules.php?name=Pages&pa=showpage&pid=2 Портал государственных и муниципальных услуг Томской области http://pgs.tomsk.gov.ru/portal/classifier/clar.educ.other
3. Подтверждение документов государственного образца об образовании, об ученых степенях и ученых званиях	Сайт Комитета http://knlo.tomsk.gov.ru/modules.php?name=Pages&pa=list_pages_categories&cid=32

Объем информации, предоставляемый РЦТО заявителям

По услугам, предоставление которых осуществляют исполнительные органы государственной власти Томской области:

- условия предоставления государственной услуги;
- нормативная база предоставления государственной услуги;
- порядок предоставления государственной услуги;
- результат предоставления государственной услуги;
- сроки предоставления государственной услуги;
- стоимость предоставления государственной услуги;
- необходимые документы для получения государственной услуги;
- права и порядок обжалования действий исполнительного органа государственной власти Томской области (его подведомственного учреждения);
- адреса, телефоны, режимы работы исполнительного органа государственной власти Томской области (его подведомственного учреждения), предоставляющего государственную услугу;
- маршрутизация вызова на МФЦ.