

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства сельского хозяйства и продовольствия Пермского края

от 31.12.2020 № 25-01.1 -02-278

**Порядок оказания государственной услуги  
«Предоставление информационных услуг колл-центром  
(контактным центром)»**

1. Общие положения.
   1. Порядок оказания государственной услуги **«Предоставление информационных услуг колл-центром (контактным центром)»** (далее - Порядок) государственным бюджетным учреждением Пермского края «Центр компетенций в сфере сельскохозяйственной кооперации и поддержки фермеров» (далее - ГБУ ПК «Центр компетенций») разработан в целях обеспечения качественного предоставления государственной услуги и определяет порядок её предоставления, сроки и последовательность процедур (действий) по оказанию государственной услуги, порядок и формы контроля осуществления государственной услуги, порядок обжалования решений, действий (бездействия) ГБУ ПК «Центр компетенций» при оказании государственной услуги.
   2. Государственная услуга оказывается ГБУ ПК «Центр компетенций» в рамках осуществления своих полномочий.

Информация о местонахождении ГБУ ПК «Центр компетенций», рафике работы, контактных телефонах, адресах указана в Приложении 1 к настоящему Порядку.

Информация о порядке предоставления государственной услуги доводится до заявителя в устном виде. Информация предоставляется в виде устной консультации (при личном обращении заявителя или по телефону),

* 1. Категории потребителей государственной услуги (далее - Заявители) - физические и юридические лица субъекты малого и среднего предпринимательства в области сельского хозяйства, в том числе представители крестьянских фермерских хозяйств, сельскохозяйственных кооперативов, 1раждан, ведущих личные подсобные хозяйства на сельских территориях (далее - МСП, КФХ, СХК, ЛПХ).
  2. Порядок осуществления административных процедур:

Предоставление в установленном порядке потребителям государственной услуги информации о государственной услуге и обеспечение доступа к ней.

1. Стандарт предоставления государственной услуги.
2. Наименование государственной услуги **«Предоставление информационных услуг колл-центром (контактным центром)».**
3. Государственную услугу предоставляет ГБУ ПК «Центр компетенций».
4. Результатом предоставления государственной услуги является предоставление колл-центром (контактным центром) физическим и юридическим лицам субъектам малого и среднего предпринимательства в области сельского хозяйства, в том числе представителям крестьянских фермерских хозяйств, сельскохозяйственных кооперативов, гражданам, ведущим личные подсобные хозяйства на сельских территориях, информации по вопросам сельского хозяйства и сельскохозяйственной кооперации.

Предоставление государственной услуги осуществляется в устном виде посредством обработки входящих звонков\запросов и осуществления исходящих звонков.

1. Срок предоставления государственной услуги не может превышать 15 минут с момента приема звонка\получения запроса или осуществления исходящих звонков.
2. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 27 июля 2010 г № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Стандартом деятельности центров компетенций в сфере сельскохозяйственной кооперации и поддержки фермеров, утвержденным проектным комитетом по национальному проекту «Малый бизнес и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы» (протокол от 21.03.2019 № 1);

Распоряжением Правительства Пермского края от 05.12,2019 г № 271-рп «О создании государственного бюджетного учреждения Пермского края «Центр компетенций в сфере сельскохозяйственной кооперации и поддержки фермеров».

1. Основанием для оказания государственной услуги является государственное задание, утверждаемое для ГБУ ПК «Центр компетенций» Министерством сельского хозяйства и продовольствия Пермского края ежегодно (далее - Отраслевой орган).
2. Перечень оснований для приостановления оказания государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги:
3. поступление от Отраслевого органа письменного заявления о приостановлении, отказе от государственного задания;
4. поступление звонка/запроса по темам, не входящим в компетенцию ГБУ ПК «Центр компетенций»;
5. возникновение обстоятельств непреодолимой силы.
6. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги:

- утвержденное Отраслевым органом и направленное в ГБУ ПК «Центр компетенций» государственное задание.

1. Государственная услуга **«Предоставление информационных услуг колл-центром (контактным центром)»** для конечных ее потребителей является бесплатной.
2. Показателем доступности является информационная открытость порядка и правил предоставления государственной услуги:
3. Наличие полной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги;
4. Возможность при осуществлении услуги пользоваться интерактивными сервисами сети Интернет;
5. Наличие информации об оказании государственной услуги в сети Интернет и на стендах с информацией.
6. Показатель качества предоставления государственной услуги не установлен.
7. Состав, последовательность и сроки выполнения  
   административных процедур, требования к порядку их выполнения
8. Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги **«Предоставление информационных услуг колл- центром (контакт ным центром)»** включает:
9. при входящем звонке:
10. прием звонка/получение запроса;
11. сообщение ответа на запрос.
12. при исходящем звонке:
13. осуществление звонка по базе МСП, СХК;
14. информирование по теме звонка;
15. предоставление ответов на уточняющие запросы;

Показатель объема предоставления государственной услуги по оказанию информационных услуг колл-цептром (контактным центром) - количество обращений КФХ, СХК, физических лиц, в том числе граждан, ведущих личные подсобные хозяйства в штуках.

Государственная услуга колл-центром (контактным центром) предоставляется устно.

* 1. Контакт-центр имеет следующую структуру работы с входящими звонками:

Первый уровень - оператор контакт - центра - специалист Центра компетенций (далее - Специалист), который приветствует обратившегося, представляется (ФИО, должность), выслушивает запрос и включает информацию в реестр, В реестр включаются следующие данные: Ф.И.О. и ИНН обратившегося, адрес, контактный телефон, суть вопроса, ответ.

Специалист может информировать по типовым вопросам Заявителей. В случае поступления вопроса требующего предоставления консультации Специалист перенаправляет Заявителя к консультанту ГБУ ПК «Центр компетенций» по компетенции: юридические вопросы и организация бизнес - планирования, растениеводство, животноводство или на административно - управленческий персонал.

Второй уровень - начальник отдела консультирования. Это сотрудник, который руководит деятельностью специалистов ГБУ ПК «Центр компетенций» и контролирует выполнение объемов и качества услуг, создает и внедряет новые алгоритмы работы, тестирует программное обеспечение.

Третий уровень — директор ГБУ ПК «Центр компетенций», который обеспечивает организацию бесперебойной работы и технологическое оснащение контакт-центра.

1. Контроль предоставления государственной услуги
2. В ГБУ ПК «Центр компетенций» текущий контроль осуществляется постоянно, по каждой процедуре, в соответствии с установленными настоящим Порядком содержанием и сроками выполнения действий, а также путем проведения руководителем ГБУ ПК «Центр компетенций» или уполномоченным лицом плановых проверок исполнения работниками положений настоящего Порядка, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, в порядке и сроки, установленные приказом ГБУ ПК «Центр компетенций».

Внеплановые проверки предоставления государственной услуги проводятся при поступлении жалоб от получателей государственной услуги.

1. Контроль выполнения государственной услуги осуществляется в виде проверки и анализа предоставленной отчетности об исполнении государственного задания в соответствии с порядком и в сроки, определенные настоящим Порядком.
2. Основанием для проведения внеплановых проверок Министерством предоставления государственной услуги является поступление от заявителя жалоб и (или) информации о нарушении положений настоящего Порядка, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.
3. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий  
   (бездействия) ГБУ ПК «Центр компетенций»
4. Заявитель имеет право на обжалование решений, действий (бездействия) ГБУ ПК «Центр компетенций», его работников, принятых ими в ходе предоставления государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с действующим законодательством в следующих случаях:

* нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственных услуг;
* нарушение срока предоставления государственной услуги;
* отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа нс предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, настоящим Порядком;
* требование от заявителя при предоставлении государственных услуг платы, за исключением случаев, когда государственные услуги предоставляются на платной основе на основании заключенного договора.

1. Письменный ответ на жалобу (претензию) заявителя не дается

по основаниям, указанным в статье 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской

Федерации»,

1. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление письменного обращения с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственных услуг на основании настоящего Порядка.
2. Заявители имеют право подать жалобу в письменной и электронной форме в ГБУ ПК «Центр компетенций», предоставляющее государственные услуги.
3. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).

Жалоба, поступившая в ГБУ ПК «Центр компетенций», подлежит рассмотрению руководителем ГБУ ПК «Центр компетенций», в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа работника ГБУ ПК «Центр компетенций» в предоставлении услуги - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

1. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель ГБУ ПК «Центр компетенций», принимает одно из следующих решений:

* удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения об отказе в предоставлении услуги, уточнения ранее предоставленной информации, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, настоящим Порядком;
* отказывает в удовлетворении жалобы.

1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6 настоящего Порядка, заявителю в письменной форме и (или) по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.