



РЕЦЕНЗИЯ

на работу по теме

«Разработка требований к организации центров телефонного обслуживания населения в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг и проведение пилотного проекта по созданию центров телефонного обслуживания населения»

Шифр темы: 1615-05-08.

В соответствии с государственным контрактом, заключенным между Министерством экономического развития Российской Федерации № 1615-05-08 от 24.11.08г. и закрытым акционерным обществом «Синтерра» (далее – ЗАО «Синтерра») проводится научно-исследовательская работа на тему «Разработка требований к организации центров телефонного обслуживания населения в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг и проведение пилотного проекта по созданию центров телефонного обслуживания населения».

Конечной целью проводимых работ является разработка типовой документации, достаточной для создания системы центров телефонного обслуживания населения и включающей в себя проекты нормативных правовых актов, регламенты взаимодействия между органами исполнительной власти, МФЦ, порталами государственных услуг и ЦГО, схемы организации связи, техническое задание на создание АИС ЦГО, направленных на обеспечение повышения качества и доступности государственных услуг, а также информированности граждан и организаций о деятельности органов государственной власти в рамках предоставления государственных услуг, и получение практических результатов функционирования центра телефонного обслуживания в условиях взаимодействия с многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг населению.

Актуальность работы определяется отсутствием централизованной системы предоставления гражданам и организациям достоверной и актуальной информации о государственных и муниципальных услугах по телефону и иным каналам связи, а также необходимостью интеграции разрозненных источников предоставления такой информации в единое информационное пространство.

Новизна данной работы заключается в формировании единой типовой документации и унификации правил и стандартов создания центров телефонного обслуживания на всей территории Российской Федерации и организации доступа к ней всех заинтересованных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

По итогам работ подготовлены и представлены на рецензирование следующие результаты работ:

1. Отчет о НИОКР
2. Концепция создания системы центров телефонного обслуживания населения
3. Технические требования «Создание центра телефонного обслуживания населения»

В ходе выполнения работ специалистами ЗАО «Синтерра» были решены следующие задачи:

- 1) проведен анализ предпосылок создания центров телефонного обслуживания в Российской Федерации;
- 2) определена оптимальная модель построения системы центров телефонного обслуживания населения в Российской Федерации;
- 3) разработан пакет организационно-управленческой и технической документации по созданию центров телефонного обслуживания;
- 4) проведен пилотный проект по созданию центра телефонного обслуживания населения при взаимодействии с многофункциональным центром по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению Елецкого района Липецкой области.

Результаты проведенной работы оформлены должным образом и подробно изложены в рабочей документации проекта, а также в отчётных материалах, выполненных в соответствии с заявленными ГОСТами.

Тем не менее, стоит отметить, что недостаточно раскрыты вопросы использования сервисов ЦТО при предоставлении сложных государственных услуг (участие в предоставлении государственной/бюджетной услуги совместно федеральными, региональными и муниципальными органами власти). Очевидно, что данные проблемные вопросы могут быть решены в ходе внедрения ЦТО на федеральном и региональном уровне и дальнейшего совершенствования деятельности реализуемых центров телефонного обслуживания.

В целом, можно сделать вывод, что представленные **результаты работ** подготовлены на достаточно высоком уровне, составлены с учетом требований ГОСТ, **соответствуют** основным требованиям технического задания и **рекомендуются к принятию** Заказчиком.

Проректор,
Директор Института проблем государственного и
муниципального управления
ГУ-ВШЭ



/Клименко А.В./