



ПРАВИТЕЛЬСТВО АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

АГЕНТСТВО ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ  
АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПРИКАЗ**

от 03 февраля 2016 года № 10/пр

г. Архангельск

**О назначении лица, ответственного за взаимодействие  
со специализированным центром телефонного обслуживания  
граждан в агентстве записи актов гражданского состояния  
Архангельской области**

Руководствуясь указом Губернатора Архангельской области от 07 июня 2011 г. № 82-у «Об утверждении регламента организации и деятельности Прямой линии Правительства Архангельской области», в целях координации, взаимодействия, соблюдения порядка работы Прямой линии Правительства Архангельской области (далее – Прямая линия) в агентстве записи актов гражданского состояния Архангельской области (далее – агентство) **п р и к а з ы в а ю:**

1. Назначить лицом, ответственным за взаимодействие со специализированным центром телефонного обслуживания граждан в агентстве (далее – call-центр, ответственный за взаимодействие с call-центром), Морозову Екатерину Владимировну, эксперта отдела методической, кадровой и правовой работы агентства.

В случае временного отсутствия эксперта отдела методической, кадровой и правовой работы агентства Е.В. Морозовой (командировка, отпуск, временная нетрудоспособность) обязанности ответственного за взаимодействие с call-центром в агентстве возлагаются на Ильину Марию Александровну, старшего специалиста 1 разряда отдела методической, кадровой и правовой работы агентства.

2. Возложить на ответственного за взаимодействие с call-центром в

агентстве, следующие функции:

1) прием от оператора call-центра электронной карточки вопроса или критического сигнала (далее – электронная карточка);

2) подготовка в пределах своей компетенции ответа на вопрос или критического сигнала самостоятельно либо передача вопроса сотруднику агентства, в компетенцию которого входят полномочия по подготовке ответа (далее – исполнитель), в соответствии с резолюцией руководителя агентства или лица, официально исполняющего его обязанности в соответствии с приказом руководителя агентства;

3) прием от исполнителя ответа на вопрос или критического сигнала, проверка его правильности и полноты, редактирование в целях краткости, четкости и понятности, соблюдения правил русского языка;

4) после проверки:

в случае положительного решения – направление ответа оператору call-центра;

в случае отрицательного решения – возвращение исполнителю на доработку;

5) подготовка различной статистической и аналитической информации о взаимодействии с call-центром, представление ее руководству, а также направление в управление по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области (далее – управление по работе с обращениями граждан);

6) направление электронной карточки в управление по работе с обращениями граждан в случае, если вопрос или критический сигнал не относятся к компетенции и полномочиям агентства.

3. Установить, что государственные гражданские служащие, указанные в пункте 1 приказа, несут персональную ответственность за соблюдение порядка работы Прямой линии в агентстве.

4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя руководителя А.В. Латышову.

Руководитель



**И.А. Андреечева**