МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минсельхоз России)
Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Центр цифровой трансформации в сфере АПК »
(ФГБУ «Центр цифровой трансформации в сфере АПК»)

ПРИКАЗ

«11» 07. 2023 №49

Москва

О создании Центра обработки вызовов

В целях реализации Приказа Минсельхоза России от 29 сентября 2022 г. № 645 «Об организации работы по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства сельского хозяйства Российской Федерации» и положений, установленных методикой оценки уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, утвержденной протоколом совещания у Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации – Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Григоренко Д.Ю. от 17 января 2023 г. № ДГ-П36-2пр, обеспечения организационного и методологического единства при реализации отдельных задач и функций по управлению проектами цифровой трансформации, а также реализации функции Минсельхоза России по информационному и консультационному обеспечению юридических и физических лиц – сельскохозяйственных товаропроизводителей и других участников рынка сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия, п р и к а з ы в а ю:

1. Создать с 1 августа 2023 г. в ФГБУ «Центр цифровой трансформации в сфере АПК» (далее – Учреждение) центр обработки вызовов (далее – ЦОВ) для консультирования по вопросам предоставления востребованных государственных услуг (сервисов) Минсельхоза России.

2. Определить целью работы ЦОВ круглосуточное обслуживание обращений и информирование получателей государственных услуг по голосовым каналам связи, в том числе с использованием голосовых помощников в нерабочие периоды времени, по вопросам предоставления востребованных государственных услуг (сервисов) Минсельхоза России, включая возможность пользователей записаться на получение услуги и получить не только общую информацию об услуге, но и детальную консультацию по существу оказываемой услуги в конкретной жизненной

ситуации.

3. Установить следующие требования к качеству оказания услуг ЦОВ:

— обслуживание обращений и информирование пользователей должно осуществляться в соответствии с требованиями ГОСТ Р 55540-2013 «Качество услуги «Услуга центра обработки вызовов»;

— количество переключений получателя государственных услуг на других специалистов ЦОВ для решения вопроса не должно превышать 2-х с момента первого обращения;

— проведение консультаций ведущими специалистами ЦОВ должно проводиться четкими и краткими фразами, без признаков усталости и незаинтересованности оператора в удовлетворении потребности получателя государственных услуг;

— проведение консультаций в рамках входящего и исходящего звонков должно проводиться в рамках внутренней документации, регламентирующей работу ЦОВ с использованием скриптов диалога, включающих всю необходимую информацию, ответы на частные вопросы, порядок начала и окончания разговора.

4. Назначить ответственным за создание ЦОВ Учреждения заместителя начальника отдела «Проектный офис» Паршакова В.В.

5. Главному экономисту Муращенко О.В. внести изменение в штатное расписание и структуру Учреждения в срок до 01 августа 2023 г. в части включения нового структурного подразделения – Отдела «Центр обработки вызовов».

6. Заместителю начальника отдела «Проектный офис» Паршакову В.В:

6.1. Обеспечить посредством ЦОВ содействие в выполнении функционала Минсельхоза России по информационному и консультационному обеспечению юридических и физических лиц – сельскохозяйственных товаропроизводителей и других участников рынка сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия при предоставлении следующих государственных услуг:

— Государственная услуга по аттестации уполномоченного лица производителя лекарственных средств для ветеринарного применения (Депветеринария) - приказ Минсельхоза России от 14 декабря 2020 г. № 750 «Об утверждении Административного регламента Министерства сельского хозяйства Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по аттестации уполномоченного лица производителя лекарственных средств

для ветеринарного применения»;

— Государственная услуга по рассмотрению заявлений и выдаче заключений на ввоз средств защиты растений (пестицидов) (Депрастениеводство) - приказ Минсельхоза России от 29 августа 2022 г. № 566 «Об утверждении Порядка рассмотрения заявлений и выдачи заключения (разрешительного документа) на ввоз средств защиты растений (пестицидов), включенных в единый перечень товаров, к которым применяются меры нетарифного регулирования в торговле с третьими странами»;

— Государственная услуга по государственной регистрации пестицидов и (или) агрохимикатов (Депрастениеводство) - приказ Минсельхоза России от 31 июля 2020 г. № 442 «Об утверждении порядка государственной регистрации пестицидов и агрохимикатов»;

— Государственная услуга по предоставлению сведений из реестра юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих в качестве предпринимательской деятельности хранение зерна и оказывающих связанные с хранением услуги, в Федеральной государственной информационной системе прослеживаемости зерна и продуктов переработки зерна (Деппродрынки) - приказ Минсельхоза России от 16 августа 2022 г. № 535 «Об утверждении Административного регламента Министерства сельского хозяйства Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по включению юридического лица, индивидуального предпринимателя в реестр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих в качестве предпринимательской деятельности хранение зерна и оказывающих связанные с хранением услуги, в Федеральной государственной информационной системе прослеживаемости зерна и продуктов переработки зерна, изменению сведений, исключению сведений и предоставлению выписки из указанного реестра»;

— Государственная услуга по предоставлению информации, содержащейся в федеральном реестре виноградных насаждений (Деппищепром) - приказ Минсельхоза России от 25 апреля 2017 г. № 195 «Об утверждении Административного регламента предоставления Министерством сельского хозяйства Российской Федерации государственной услуги по предоставлению сведений из реестра виноградных насаждений»;

— Государственная услуга по предоставлению сведений из федерального реестра виноградопригодных земель (Деппищепром) - постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г.

№ 2422 «Об утверждении Положения о порядке признания земель виноградопригодными и ведения федерального реестра виноградопригодных земель»;

— Государственная услуга по выдаче заключения о том, что заявитель производит товар, обладающий особыми свойствами, указанными в Государственном реестре географических указаний и наименований мест происхождения товаров Российской Федерации, которое прилагается к заявлению о продлении срока действия исключительного права на наименование места происхождения товара в отношении продукции сельского хозяйства и пищевой продукции, за исключением минеральной питьевой лечебной, лечебно-столовой, минеральной природной столовой воды, алкогольной и спиртосодержащей продукции (Деппищепром) - приказ Минсельхоза России от 4 сентября 2020 г. № 530 «Об утверждении административного регламента Министерства сельского хозяйства Российской Федерации предоставления государственной услуги по выдаче заключения о том, что в границах географического объекта заявитель производит товар, особые свойства которого исключительно определяются характерными для данного географического объекта природными условиями и (или) людскими факторами, которое прилагается к заявке на государственную регистрацию наименования места происхождения товара и на предоставление исключительного права на такое наименование, а также заключения о том, что в границах географического объекта заявитель производит товар, обладающий особыми свойствами, указанными в Государственном реестре географических указаний и наименований мест происхождения товаров Российской Федерации, которое прилагается к заявке на предоставление исключительного права на ранее зарегистрированное наименование места происхождения товара, в отношении продукции сельского хозяйства и пищевой продукции, за исключением минеральной питьевой лечебной, лечебно-столовой, минеральной природной столовой воды, алкогольной и спиртосодержащей продукции»;

— Государственная услуга по выдаче заключения, которое подтверждает обоснованность и необходимость внесения изменений в сведения, относящиеся к государственной регистрации наименований места происхождения товара в отношении продукции сельского хозяйства и пищевой продукции, за исключением минеральной питьевой лечебной, лечебно-столовой, минеральной природной столовой воды, алкогольной и спиртосодержащей продукции, и которое прилагается к заявлению о внесении изменений в Государственный реестр географических указаний и наименований мест происхождения товаров Российской Федерации

(Деппищепром) - приказ Минсельхоза России от 4 сентября 2020 г. № 530 «Об утверждении административного регламента Министерства сельского хозяйства Российской Федерации предоставления государственной услуги по выдаче заключения о том, что в границах географического объекта заявитель производит товар, особые свойства которого исключительно определяются характерными для данного географического объекта природными условиями и (или) людскими факторами, которое прилагается к заявке на государственную регистрацию наименования места происхождения товара и на предоставление исключительного права на такое наименование, а также заключения о том, что в границах географического объекта заявитель производит товар, обладающий особыми свойствами, указанными в Государственном реестре географических указаний и наименований мест происхождения товаров Российской Федерации, которое прилагается к заявке на предоставление исключительного права на ранее зарегистрированное наименование места происхождения товара, в отношении продукции сельского хозяйства и пищевой продукции, за исключением минеральной питьевой лечебной, лечебно-столовой, минеральной природной столовой воды, алкогольной и спиртосодержащей продукции»; постановление Правительства Российской Федерации от 8 августа 2020 г. № 1195 «О федеральных органах исполнительной власти, уполномоченных выдавать заключения, необходимые для государственной регистрации наименования места происхождения товара и осуществления юридически значимых действий в отношении зарегистрированного наименования места происхождения товара, и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

— Государственная услуга по выдаче заключения об исчезновении характерных для данного географического объекта условий и о невозможности производить товар, который обладает особыми свойствами, указанными в Государственном реестре географических указаний и наименований мест происхождения товаров Российской Федерации, в отношении которого зарегистрировано наименование места происхождения товара (в отношении продукции сельского хозяйства и пищевой продукции, за исключением минеральной питьевой лечебной, лечебно-столовой, минеральной природной столовой воды, алкогольной и спиртосодержащей продукции) (Деппищепром) - приказ Минсельхоза России от 4 сентября 2020 г. № 530 «Об утверждении административного регламента Министерства сельского хозяйства Российской Федерации предоставления государственной услуги по выдаче заключения о том, что в границах географического объекта заявитель производит товар, особые свойства

которого исключительно определяются характерными для данного географического объекта природными условиями и (или) людскими факторами, которое прилагается к заявке на государственную регистрацию наименования места происхождения товара и на предоставление исключительного права на такое наименование, а также заключения о том, что в границах географического объекта заявитель производит товар, обладающий особыми свойствами, указанными в Государственном реестре географических указаний и наименований мест происхождения товаров Российской Федерации, которое прилагается к заявке на предоставление исключительного права на ранее зарегистрированное наименование места происхождения товара, в отношении продукции сельского хозяйства и пищевой продукции, за исключением минеральной питьевой лечебной, лечебно-столовой, минеральной природной столовой воды, алкогольной и спиртосодержащей продукции»; постановление Правительства Российской Федерации от 8 августа 2020 г. № 1195 «О федеральных органах исполнительной власти, уполномоченных выдавать заключения, необходимые для государственной регистрации наименования места происхождения товара и осуществления юридически значимых действий в отношении зарегистрированного наименования места происхождения товара, и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

— Государственная услуга по паспортизации государственных мелиоративных систем и отнесенных к государственной собственности отдельно расположенных гидротехнических сооружений (Депмелиорация) - приказ Минсельхоза России от 30 июня 2020 г. № 365 «Об утверждении Административного регламента Министерства сельского хозяйства Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по предоставлению сведений, полученных в ходе осуществления учета мелиорированных земель»;

— Государственная услуга по предоставлению сведений, полученных в ходе осуществления учета мелиорированных земель (Депмелиорация) - приказ Минсельхоза России от 30 июня 2020 г. № 365 «Об утверждении Административного регламента Министерства сельского хозяйства Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по предоставлению сведений, полученных в ходе осуществления учета мелиорированных земель»;

— Государственная услуга по ведению государственного реестра саморегулируемых организаций ревизионных союзов сельскохозяйственных кооперативов» (Депагроразвитие) - приказ Минсельхоза России

от 11 января 2012 г. № 59 «Об утверждении административного регламента Министерства сельского хозяйства Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по ведению государственного реестра саморегулируемых организаций ревизионных союзов сельскохозяйственных кооперативов»;

— Государственная услуга по определению видов племенных хозяйств (Депживотноводство) - приказ Минсельхоза России от 14 октября 2020 г. № 606 «Об утверждении Административного регламента Министерства сельского хозяйства Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по определению видов организаций, осуществляющих деятельность в области племенного животноводства»;

— Государственная услуга по выдаче разрешений на импорт племенной продукции (материала) (Депживотноводство) — приказ Минсельхоза России от 5 февраля 2018 г. № 44 «Об утверждении Административного регламента Министерства сельского хозяйства Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по выдаче разрешений на импорт племенной продукции (материала)»;

— Государственная услуга по государственной регистрации племенных стад и ведению государственного племенного регистра (Депживотноводство) - приказ Минсельхоза России от 24 октября 2011 г. № 377 «Об утверждении Административного регламента Министерства сельского хозяйства Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по государственной регистрации племенных стад и ведению государственного племенного регистра»;

— Государственная услуга по осуществлению юридически значимых действий по государственной регистрации селекционных достижений, включая прием и экспертизу заявок, по выдаче патентов, удостоверяющих исключительное право их обладателей на селекционные достижения, а также иных действий, связанных с правовой охраной селекционных достижений, в случаях, предусмотренных законом (Депселекция) - постановление Правительства Российской Федерации от 14 сентября 2009 г. № 735 «Об утверждении Положения о патентных и иных пошлинах за совершение юридически значимых действий, связанных с патентом на селекционное достижение, с государственной регистрацией перехода исключительного права на селекционное достижение к другим лицам и договоров о распоряжении этим правом»;

— Государственная услуга по аттестации независимых экспертов,

привлекаемых для проведения экспертизы в целях подтверждения факта наступления страхового случая и определения размера причиненного страхователю ущерба по договору сельскохозяйственного страхования (Депэкономика) - приказ Минсельхоза России от 27 декабря 2022 г. № 913 «Об утверждении Административного регламента Министерства сельского хозяйства Российской Федерации по предоставлению государственной услуги «Аттестация независимых экспертов, привлекаемых для проведения экспертизы в целях подтверждения факта наступления страхового случая и определения размера причиненного страхователю ущерба по договору сельскохозяйственного страхования»;

— Государственная услуга по выдаче заключения о том, что в границах географического объекта заявитель производит товар, особые свойства которого исключительно определяются характерными для данного географического объекта природными условиями и (или) людскими факторами, которое прилагается к заявке на государственную регистрацию наименования места происхождения товара и на предоставление исключительного права на такое наименование, а также заключения о том, что в границах географического объекта заявитель производит товар, обладающий особыми свойствами, указанными в Государственном реестре географических указаний и наименований мест происхождения товаров Российской Федерации, которое прилагается к заявке на предоставление исключительного права на ранее зарегистрированное наименование места происхождения товара, в отношении продукции сельского хозяйства и пищевой продукции, за исключением минеральной питьевой лечебной, лечебно-столовой, минеральной природной столовой воды, алкогольной и спиртосодержащей продукции (Деппищепром) - приказ Минсельхоза России от 04 сентября 2020 г. № 530 «Об утверждении административного регламента Министерства сельского хозяйства Российской Федерации предоставления государственной услуги по выдаче заключения о том, что в границах географического объекта заявитель производит товар, особые свойства которого исключительно определяются характерными для данного географического объекта природными условиями и (или) людскими факторами, которое прилагается к заявке на государственную регистрацию наименования места происхождения товара и на предоставление исключительного права на такое наименование, а также заключения о том, что в границах географического объекта заявитель производит товар, обладающий особыми свойствами, указанными в Государственном реестре географических указаний и наименований мест происхождения товаров Российской Федерации, которое прилагается к заявке на предоставление исключительного

права на ранее зарегистрированное наименование места происхождения товара, в отношении продукции сельского хозяйства и пищевой продукции, за исключением минеральной питьевой лечебной, лечебно-столовой, минеральной природной столовой воды, алкогольной и спиртосодержащей продукции»; постановление Правительства Российской Федерации от 8 августа 2020 г. № 1195 «О федеральных органах исполнительной власти, уполномоченных выдавать заключения, необходимые для государственной регистрации наименования места происхождения товара и осуществления юридически значимых действий в отношении зарегистрированного наименования места происхождения товара, и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

— Государственная услуга по аттестации экспертов федерального государственного бюджетного учреждения на право проведения экспертизы лекарственных средств для ветеринарного применения (Депветеринария) - приказ Минсельхоза России от 18 марта 2022 г. № 162 «Об утверждении порядка определения уровня профессиональной подготовки экспертов федерального государственного бюджетного учреждения по проведению экспертизы лекарственных средств для ветеринарного применения и аттестации их на право проведения экспертизы лекарственных средств для ветеринарного применения».

6.2. В срок до 19 июля 2023 г. подготовить и представить на утверждение дорожную карту мероприятий по реализации Учреждением функции ЦОВ Минсельхоза России на 2023 г.

6.3. В срок до 28 июля 2023 г. совместно с начальником отдела кадров и охраны труда Дрововозовой М.В. разработать и представить на утверждение положение об отделе «Центр обработки вызовов» и должностные инструкции работников.

6.4. В срок до 31 октября 2023 г. подготовить предложение по принятию новых и изменению действующих локальных нормативных актов Учреждения, направленных на выполнение задач ЦОВ.

6.5. Обеспечить контроль исполнения проекта цифровой трансформации в части, касающейся ЦОВ, с ежемесячным предоставлением отчетов о проделанной работе не позднее 01 числа месяца, следующего за отчетным.

6.6. В срок до 29 декабря 2023 г. подготовить и представить годовой отчет об исполнении проекта цифровой трансформации Учреждения в части функционирования ЦОВ.

6.7. В срок до 29 декабря 2023 г. подготовить предложения по развитию ЦОВ и созданию в 2024-2026 гг. Единого контакт-центра для обслуживания физических и юридических лиц - сельскохозяйственных товаропроизводителей по вопросам предоставления востребованных государственных услуг (сервисов) Минсельхоза России по различным мультимедийным каналам доступа (омниканальность) в соответствии с требованиями ГОСТ Р 55540-2013.

7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Врио директора И.А. Кудинов