*Додаток 1*

*до рішення виконкому міської ради*

*17.03.2021 №114*

***РЕГЛАМЕНТ***

***роботи*** ***Контакт-центру виконкому Криворізької міської ради***

***2. Основні завдання Контакт-центру***

2.8. Розміщення на сайті Контакт-центру виконкому Криворізької міської ради інформації виконавців щодо проведення запланованих ремонтних робіт та важливих подій, що відбулися в місті.

2.9. Організація проведення онлайн консультацій.

***5. Прийом, реєстрація, обробка заявок***

5.7. Працівник може відмовити в прийнятті заявки, якщо заявник використовує ненормативну лексику, образи, принижує честь і гідність працівників, закликає до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, повалення конституційного ладу тощо. За таким фактом працівником складається доповідна записка, що погоджується керівником та направляється до управління інформаційно-комунікаційних технологій виконкому Криворізької міської ради для блокування номера телефону в системі.

5.12. Після проведення реєстрації заявки в електронній програмі Контакт-центру їй автоматично призначається номер і вона направляється виконавцям.

***7. Розгляд заявок виконавцями та їх вирішення по суті***

7.5. Інформація про результати розгляду вноситься до електронної програми Контакт-центру виконавцем разом із зазначенням яким чином було проінформовано заявника (електронною поштою, з використанням засобів стаціонарного та мобільного зв’язку тощо). У полі для заявника разом з інформацією про результати виконання заявки обов’язково вказується назва підрозділу, що виконував заявку (підприємство, прізвище, телефон виконавця та дата складення інформації).

***8. Обов’язки та права виконавця при розгляді заявок мешканців***

8.1. Виконавець зобов’язаний:

8.1.1. Призначити відповідальну особу за взаємодію з Контакт-центром.

8.1.2. Забезпечити оперативний прийом заявок, відповідне реагування в електронній програмі Контакт-центру та в телефонному режимі.

8.1.3. Надавати коментарі до поточного стану в режимі онлайн стосовно всіх дій в ході розгляду заявки.

8.1.4. Контролювати хід виконання заявок.

8.1.5. Вчасно та якісно виконувати заявки мешканців.

*Продовження додатка 1*

8.1.6. Реєструвати в єдиній автоматизованій системі Контакт-центр у розділі «Ремонтні роботи» інформацію щодо проведення ремонтних робіт, за фактом закінчення яких виконавець зобов’язаний закрити картку ремонтних робіт:

8.1.6.1 планових – не менше ніж за добу до початку проведення цих робіт;

8.1.6.2 аварійних – у режимі онлайн за фактом виникнення аварійної ситуації.

8.1.7. Особа, яка надає інформацію у Контакт-центрі про хід розгляду заявок та реєстрацію ремонтних робіт, несе особисту відповідальність за достовірність і актуальність даних (інформації).

8.2. Виконавець має право:

8.2.1. Надати обґрунтований запит на зміну виконавця, якщо заявка не відповідає його компетенції або в разі необхідності залучення інших виконавців;

8.2.2. Надати обґрунтований та документально підтверджений (з прикріпленням актів, службових записок, фото тощо) запит на надання додаткового контролю, якщо термін виконання робіт за заявкою перевищує Регламент. У разі порушення термінів додаткового контролю, запит на подовження терміну надається з відома керівника із зазначенням відповідальної особи.

8.2.3. Надати обґрунтований та документально підтверджений (з прикріпленням актів, службових записок, фото тощо) запит на включення заявки до стратегічних планів соціально-економічного розвитку (СЕР) відповідних галузей міського господарства, у разі довгострокового планування та виконання робіт за умов бюджетного фінансування.

8.3. Після виконання робіт та вирішення питання по суті заявки виконавець пропонує її до закриття.

***9. Аналітика та контроль за розглядом і виконанням заявок***

9.1. Аналітика роботи Контакт-центру:

9.1.1. Щоденно формується аналітична довідка заявок, зареєстрованих у комп’ютерній програмі Контакт-центру, за Класифікатором основних заявок мешканців та направляється міському голові, заступникам міського голови, керуючій справами виконкому міської ради відповідно до розподілу обов’язків для інформування та вжиття заходів.

9.1.2. Щотижня готується аналітична довідка заявок, зареєстрованих у комп’ютерній програмі Контакт-центру у розрізі адміністративних районів міста та надається міському голові, заступникам міського голови, керуючій справами виконкому міської ради відповідно до розподілу обов’язків для інформування та вжиття заходів.

9.1.3. Готуються інформаційні повідомлення:

9.1.3.1 щомісячно щодо актуальних/запитуваних питань, які надійшли до Контакт-центру;

9.1.3.2 щодо актуальних новин;

*Продовження додатка 1*

9.1.3.3 інші матеріали на вимогу міського голови, його заступників, керуючої справами виконкому міської ради відповідно до розподілу обов’язків.

9.2. Контроль за виконанням заявок:

9.2.1. Щотижня формується звітність з відображенням показників недотримання термінів виконання заявок за Регламентом та направляється виконавцю для відповідного реагування (ужиття заходів щодо вирішення питання, до безпосереднього виконавця, відповідальних та керівництва підрозділу щодо неналежного/несвоєчасного опрацювання).

9.2.2. Щотижня та щомісяця формується звітність з відображенням неефективних виконавців та направляється заступникам міського голови, керуючій справами виконкому міської ради відповідно до розподілу обов’язків для інформування та вжиття заходів.

9.2.3. У разі тривалого невирішення проблемного питання, що призводить до повторних/неодноразових звернень, працівником формуються запити щодо діяльності/бездіяльності виконавця шляхом відображення в поточних коментарях картки. За потреби здійснюється комісійне обстеження та виїзд за адресою. Заявка залишається на контролі до повного виконання робіт і підтвердження факту виконання заявником.

9.2.4. Працівник погоджує виконання заявки, якщо вона вирішена в повному обсязі, або відправляє заявку на доопрацювання, якщо вона не вирішена або вирішена не повністю. Пропозиції щодо закриття заявок, що надійшли в неробочий час, розглядаються працівником наступного робочого дня.

9.2.5. Працівником перевіряється факт та якість виконання заявок шляхом вибіркового опитування заявників у телефонному режимі. У разі непідтвердження факту виконання або неякісного виконання, заявка відправляється виконавцю на доопрацювання.

***10. Оцінювання виконання заявки заявником***

10.1. Заявник має можливість повернути заявку на доопрацювання шляхом оцінювання якості виконання в зареєстрованому кабінеті на сайті Контакт-центру.

10.2. У випадку негативної оцінки працівник:

10.2.1 перевіряє об’єктивність оцінки, вивчає хід виконання заявки та, за наявності, додаткові прикріплені матеріали;

10.2.2 у разі підтвердження невиконання або неякісного виконання заявки, повертає її на доопрацювання в термін, передбачений Класифікатором основних заявок мешканців міста.

10.3. Виконавець отримує електронне сповіщення про повернення заявки на доопрацювання на відповідну електронну адресу.

10.4. Працівник щодня формує електронну звітність з відображенням показників розгляду заявок.

***Керуюча справами виконкому Тетяна Мала***