|  |
| --- |
|  *Додаток 1*  *до рішення виконкому міської ради* |
|  *20.07.2022 №502* |

 ***РЕГЛАМЕНТ***

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

1. ***Загальні положення***

1.1. Регламент роботи Контакт-центру виконкому Криворізької міської ради (надалі – Регламент) визначає основні методи роботи Контакт-центру виконкому Криворізької міської ради (надалі – Контакт-центр) з питань виконання покладених на нього завдань і механізми взаємодії відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради, виконкомів районних у місті рад, суб’єктів господарювання міста незалежно від їх форми власності (надалі – виконавці) відносно розгляду й розв’язання проблемних питань заявників, з метою надання населенню якісних послуг, що стосуються всіх сфер життєдіяльності міста, відповідно до повноважень органів місцевого самоврядування.

1.2. Контакт-центр орієнтований на покращення зворотного зв'язку з мешканцями, підвищення ефективності приймання, обробки й виконання їх заявок, надання керівництву виконкому міської ради звітної та аналітичної інформації щодо вирішення заявок у режимі реального часу.

1.3. У діяльності Контакт-центр керується Конституцією України, Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», постановами Верховної Ради України, актами президента України, постановами й розпорядженнями Кабінету Міністрів України, рішеннями міської ради та виконавчого комітету міської ради, розпорядженнями міського голови й Регламентом.

1.4. Контакт-центр є складовою Єдиної інформаційної системи міста Кривого Рогу у сфері підтримки процесу ухвалення управлінських рішень.

1.5. Програмно-технічною частиною Контакт-центру є єдина автоматизо-вана система приймання, реєстрації, обробки заявок у режимах телефонного та онлайн-зв’язку (надалі – Система). Функціонування Системи відбувається за допомогою електронного сервісу в складі: вебсайта <https://spilkuisia.kr.gov.ua/>, вебсистем, вебсервісів, вебмодулів, програмного забезпечення, інших систем (надалі – е-сервіс) та телекомунікаційних послуг.

1.6. Адміністратором Системи є Комунальне підприємство «Центр електронних послуг» Криворізької міської ради (надалі ‒ адміністратор Системи).

1.7. До складу Контакт-центру входять працівники відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради (надалі – працівники), визначені ке-

рівниками.

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

Основними завданнями Контакт-центру є:

2.1. Приймання телефонних заявок за телефонами Контакт-центру та електронних заявок через мережу Інтернет.

2.2. Забезпечення оперативного реагування на заявки.

2.3. Контроль за своєчасним якісним виконанням заявок.

2.4. Аналіз отриманих заявок.

2.5. Формування бази заявок та інформації про їх виконання в е-сервісі Контакт-центру.

2.6. Надання інформації заявникам на кожному етапі розгляду їх заявок.

2.7. Інформування керівництва виконкому міської ради про результати розгляду заявок у режимі реального часу.

2.8. Розміщення на вебсайті <https://spilkuisia.kr.gov.ua/> (надалі – вебсайт) інформації виконавців про проведення запланованих ремонтних робіт та важливі події, що відбулися в місті.

2.9. Організація проведення онлайн-консультацій.

***3. Розпорядок роботи Контакт-центру***

3.1. Контакт-центр здійснює прийом дзвінків у режимі робочого часу, установленого для працівників апарату міської ради і виконкому, відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради, і цілодобовий прийом електронних заявок за допомогою е-сервісу.

3.2. Електронні заявки, отримані в неробочий час, надсилаються виконавцям автоматично та перевіряються працівником наступного робочого дня невідкладно з початку робочого дня.

 3.3. У разі відсутності працівника з поважних причин, керівником визначається інший працівник відповідного відділу, управління, іншого виконавчого органу міської ради.

***4. Типи й терміни виконання заявок***

4.1. Заявка – це повідомлення мешканців про проблемне питання, що може бути розглянуто та розв’язано органами місцевого самоврядування, суб’єктами господарювання незалежно від форми їх власності відповідно до повноважень. Заявки, як правило, виконуються в оперативному порядку. На процедуру виконання заявки не поширюються вимоги Законів України «Про звернення громадян» та «Про доступ до публічної інформації».

4.2. Типи заявок визначаються з урахуванням пріоритетності виконання та складності, наявності можливості, коштів для виконання завдань. Вони поділяються на:

4.2.1. SOS – повідомлення про невідкладний стан здоров'я та загрозу життю людини. Виконуються не більше 2 годин.

4.2.2. Аварійні – повідомлення про події, під час або внаслідок яких можлива загроза життю, здоров’ю, майну особи чи групи осіб (витік газу, води, шкідливих речовин, пориви на мережах або відсутність електропостачання, теплопостачання, водопостачання тощо). Вони виконуються невідкладно, при

цьому час їх виконання не перевищує 24 годин.

4.2.3. Поточні – заявки, що не свідчать про аварійний характер. За складністю проведення робіт, необхідних для розв’язання проблемних питань, серед них виділяються такі типи:

4.2.3.1 звичайні – питання, що не потребують додаткового вивчення. Виконуються, як правило, не більше 5 календарних днів;

4.2.2.2 середньострокові – питання, що потребують додаткового вивчення, комісійного обстеження чи проведення ремонтних робіт з підвищеною складністю. Виконуються в термін не більше 15 календарних днів;

4.2.3.3 довгострокові – питання, що потребують проведення особливо складних ремонтних робіт, з можливим залученням інших виконавців, додаткового фінансування, включення до планів роботи тощо. Контроль здійснюється до повного виконання.

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

 5.1. Працівник здійснює прийом телефонних дзвінків та електронних заявок.

 5.2. Під час розмови із заявником працівник аналізує отриману інформацію та надає йому необхідні роз’яснення, що заносяться до е-сервісу.

5.3. З питань, що належать до компетенції органів виконавчої влади та державних органів, може надаватися інформація з рекомендацією про звернення до органів, які мають повноваження щодо розв’язання таких питань.

5.4. Якщо для вирішення проблемного питання є необхідність проведення робіт, ужиття певних заходів або надання більш детальних пояснень, працівником заводиться електронна картка заявки. При її створенні працівник формулює текст заявки (чітко, лаконічно, використовуючи ділову та професійну лексику, зрозумілу заявнику й виконавцю) після чого зачитує його заявнику. Після згоди заявника з формулюванням проблемного питання воно заноситься до електронної картки.

5.5. При створенні електронної картки зазначаються повідомлені заявником його прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання, контактний телефон (адреса електронної пошти або інші засоби зв’язку з ним), суть порушеного питання та, у разі необхідності, зазначається інша інформація в передбачених полях картки. Додатково отримується згода на обробку персональних даних.

5.6. У разі наявності в заявника багатофункціональної електронної «Картки криворіжця», дані, зазначені в пункті 5.5. Регламенту, при створенні працівником електронної картки автоматично вносяться з Реєстру отримувачів багатофункціональної електронної «Картки криворіжця».

5.7. Якщо заявник відмовляється залишити свої дані, заявка реєструється як анонімна. Працівник попереджає заявника, що в такому випадку виконавець самостійно ухвалює рішення про доцільність розгляду

заявки.

5.8. Працівник може відмовити в прийнятті заявки, якщо заявник використовує ненормативну лексику, образи, принижує честь і гідність праців-

ника, закликає до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, повалення конституційного ладу тощо. За таким фактом працівником складається доповідна записка, що погоджується керівником, та направляється до адміністратора Системи для блокування номера телефону.

5.9.Заявки, що надійшли до Контакт-центру через мережу Інтернет, оброблюються працівником на підставі даних, які надав заявник, заповнюючи відповідну електронну картку заявки. За необхідності здійснюється телефонний дзвінок працівником заявнику для уточнення суті заявки.

5.10. Якщо заявник у розмові з працівником порушує декілька проблемних питань, на кожне з них заводиться окрема електронна картка.

5.11. Працівник самостійно визначає виконавця та строк виконання заявки відповідно до Класифікатора основних заявок мешканців міста.

5.12. Після проведення реєстрації заявки в е-сервісі їй автоматично призначається номер і вона направляється виконавцям.

***6. Методика дій працівника***

6.1. Працівник під час роботи:

6.1.1 приймає телефонні дзвінки та обробляє електронні заявки Контакт-центру;

6.1.2 надає всю необхідну інформацію заявнику з поставлених питань під час спілкування;

6.1.3 уносить заявки, отримані телефоном, до е-сервісу;

6.1.4 оперативно направляє заявки виконавцям;

6.1.5 телефонує заявнику для фактичного підтвердження виконання заявки й заносить отриману інформацію до е-сервісу.

6.2. У процесі розгляду заявки на запит виконавця працівник може:

6.2.1 здійснювати зміну виконавця (переадресовувати заявку);

6.2.2 узгоджувати перенесення строку виконання заявки для вирішення питання по суті в разі перевищення строку виконання, за умови мотивованого обґрунтування виконавцем;

6.2.3 здійснювати зняття з контролю заявки після виконання робіт та наявності підтвердження заявника щодо розв’язання питання по суті.

6.3. Для виконання покладених на нього завдань працівник має право:

6.3.1 одержувати від виконавців письмові або усні пояснення щодо несвоєчасного чи часткового виконання заявок мешканців;

6.3.2 одержувати в установленому порядку від виконавців документи, фото та інформацію, необхідні для виконання покладених на Контакт-центр завдань;

6.3.3 надсилати відповідні листи керівникам безпосередніх виконавців для вжиття відповідних заходів до осіб, які несвоєчасно або неякісно розглядають заявки мешканців; такі листи мають бути обов’язково розглянуті;

6.3.4 рекомендувати виконавцям під час розгляду заявок мешканців розв’язувати проблемні питання до повного виконання, повертати інформацію

без зняття її з контролю на доопрацювання, якщо вона не відповідає нижче-вказаним вимогам:

6.3.4.1 інформація, викладена в документах, має стосуватися суті заявки;

6.3.4.2 скан-копії документів можуть виготовлятися виключно з оригіналу документа, щоб електронна копія була зручна для читання та друку;

6.3.4.3 фото- або відеозображення мають бути чіткими, дозволяти

 ідентифікувати суть, характер та місце проведення робіт;

 6.3.4.4 акт виконаних робіт має заповнюватися розбірливо, без виправлень, містити інформацію про виконавця, заявника, дату та характер фактично проведених робіт, підписи заявника, виконавця;

 6.3.4.5 наявність підтвердження заявником факту виконання заявки.

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

7.1. Виконавець невідкладно, але не пізніше 2 годин, а для одержання SOS та аварійних заявок – не пізніше 30 хвилин, приймає заявки в роботу, проводить попередній розгляд та підтверджує компетенцію в е-сервісі, за необхідності здійснює телефонний зв’язок із заявником для уточнення інформації.

7.2. Якщо питання, висловлене в заявці, не належить до повноважень виконавця, він може запросити зміну виконавця, коли він є єдиним виконавцем у заявці, або, коли виконавців декілька, у графі «Не в компетенції» указавши, що питання не належить до його повноважень.

 7.3. У випадку виникнення розбіжностей при встановленні виконавця, працівник має право ініціювати комісійне обстеження проблеми з представниками виконавців, за необхідності до розгляду залучається заявник.

7.4. Виконавець забезпечує об’єктивний розгляд заявок, перевіряє викладені в них факти, ухвалює, у разі потреби, відповідні рішення.

7.5. Інформація про результати розгляду вноситься до е-сервісу виконавцем разом із зазначенням яким чином було проінформовано заявника (на електронну адресу, 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 її виконував (підприємство, прізвище, ім’я, телефон безпосереднього виконавця та дата складення інформації).

7.6. Документи (акти, протоколи нарад тощо), створені в ході виконання заявок мешканців, обов’язково скануються та прикріплюються виконавцем до відповідного поля в електронній картці заявки.

7.7. Закриття заявок працівником здійснюється після підтвердження заявником факту вирішення питання по суті поданої заявки в телефонному режимі. Додатковим підтвердження виконання робіт та вирішення питання по

 суті поданої заявки можуть бути такі прикріплені матеріали:

7.7.1 акт виконаних робіт, підписаний заявником, – у разі виконання ремонтних та аварійно-відновлювальних робіт;

7.7.2 фото- /відеопідтвердження виконаних робіт.

***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 е-сервісі та в телефонному режимі.

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

8.1.4. Контролювати хід виконання заявок.

8.1.5. Вчасно та якісно виконувати заявки.

8.1.6. Реєструвати в е-сервісі в розділі «Заходи» інформацію про проведення ремонтних (аварійних) 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 в е-сервісі про хід розгляду заявок та реєстрацію ремонтних (аварійних) 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 проведення додаткового контролю, якщо термін виконання робіт за заявкою перевищує визначений Регламентом. 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 програм соціально-економічного розвитку відповідних галузей міського господарства.

8.3. Після виконання робіт та вирішення питання по суті заявки виконавець направляє її на підтвердження виконання.

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

9.1. Аналітика роботи Контакт-центру:

9.1.1. У разі необхідності формується аналітична довідка щодо заявок

мешканців міста, зареєстрованих в е-сервісі, за Класифікатором основних заявок мешканців міста, у тому числі в розрізі адміністративних районів міста, 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. Щоденно е-сервісом автоматично формуються електронні дані для міського голови – зведена інформація у вигляді аналітичних показників роботи Контакт-центру (аналіз прийнятих, відхилених, повернутих на доопрацювання

виконавцям, виконаних заявок тощо).

 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 та подій, які відбулися у місті;

9.1.3.3 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 виконана 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 опитування заявників у телефонному режимі (у тому числі проводиться опитування щодо оцінювання якості виконання заявки). У разі непідтвердження факту виконання або неякісного виконання, заявка відправляється виконавцю на доопрацювання в термін, передбачений Класифікатором основних заявок мешканців міста.

9.2.6. Виконавець отримує електронне сповіщення про повернення заявки на доопрацювання на офіційну електронну адресу.

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

***10. Організаційне забезпечення функціонування Системи***

 10.1. Суб’єктами відносин у Системі є: працівники, виконавці, адмініс-

тратор, інші користувачі у режимі адміністрування (надалі ‒ суб’єкти від-носин у Системі).

10.2. Адміністратор Системи:

10.2.1 відповідає за її безперебійне функціонування, обслуговування, розвиток, модернізацію;

10.2.2 організаційно забезпечує адміністрування, налаштування, супровід, технічну та програмну підтримку, доопрацювання е-сервісу;

10.2.3 разом з управлінням інформаційно-комунікаційних технологій виконкому Криворізької міської ради координує надання телекомунікаційних послуг у Системі;

 10.2.4 здійснює фактичне надання доступу до бази даних у Системі її користувачам (заявникам та суб’єктам відносин у Системі) за визначеним рівнем (згідно з пропозиціями управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради) відповідно до Регламенту, його обмеження та при-пинення;

10.2.5 взаємодіє із суб’єктами відносин у Системі;

10.2.6 здійснює консультаційну та методичну допомогу суб’єктам відно-син у Системі в період робочого часу з питань роботи та функціоналу е-сервісу;

10.2.7 готує відеоінструкції для заявників та суб’єктів відносин у Системі;

10.2.8 забезпечує захист інформації в Системі.

***Керуюча справами виконкому Олена ШОВГЕЛЯ***