|  |
| --- |
| *Додаток 1*  *до рішення виконкому міської ради* |
| *24.02.2025 №238* |

***РЕГЛАМЕНТ***

***роботи*** ***електронного сервісу***

***Контакт-центр виконкому Криворізької міської ради***

1. ***Загальні положення***

1.1. Регламент роботи електронного сервісу «Контакт-центр виконкому Криворізької міської ради» (надалі – Регламент) визначає основні методи його роботи як інформаційно-комунікаційного ресурсу для прийому заявок від жителів, які задекларували або зареєстрували місце проживання на території Криворізької міської територіальної громади чи фактичне місце проживання/перебування яких підтверджується довідкою про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи (надалі – заявники), направлення їх до департаментів, управлінь, відділів й інших виконавчих органів міської ради, районних у місті рад, суб’єктів господарювання (надалі – суб’єктів виконання заявок), до компетенції яких належить їх вирішення, для оперативного реагування на порушені питання з метою надання населенню якісних послуг, що стосуються всіх сфер життєдіяльності міста, відповідно до повноважень органів місцевого самоврядування.

1.2. Робота електронного сервісу «Контакт-центр виконкому Криворізької міської ради» (надалі – е-сервіс «Контакт-центр») орієнтована на покращення зворотного зв'язку із заявниками, підвищення ефективності прийому, обробки й виконання їх заявок, надання керівництву виконкому міської ради звітної та аналітичної інформації щодо вирішення заявок у режимі реального часу.

1.3. Регламент розроблено відповідно до вимог Конституції України, Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про захист персональних даних», рішень міської ради та виконкому міської ради, розпоряджень міського голови.

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

1.5. Програмно-технічною частиною е-сервісу «Контакт-центр» є єдина автоматизована система прийому, реєстрації, обробки заявок у режимах телефонного та онлайн-зв’язку (надалі – Система). Функціонування Системи відбувається за допомогою вебсайта [https://spilkuisia.kr.gov.ua](https://spilkuisia.kr.gov.ua/) (надалі – вебсайт), вебсистем, вебсервісів, вебмодулів, програмного забезпечення, інших систем та телекомунікаційних послуг (IP-телефонії).

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

***2. Основні завдання е-сервісу «Контакт-центр»***

Основними завданнями е-сервісу «Контакт-центр» є:

2.1. Прийом заявок за телефонами, електронних заявок через вебсайт.

2.2. Забезпечення оперативного реагування на заявки.

2.3. Контроль за своєчасним якісним виконанням заявок.

2.4. Формування бази заявок та інформації про їх виконання в е-сервісі «Контакт-центр».

2.5. Формування аналітично-статистичних даних відносно проблемних питань, що надходять до е-сервісу «Контакт-центр», з метою інформування керівництва виконкому міської ради про результати розгляду заявок у режимі реального часу.

2.6. Надання інформації заявникам на кожному етапі розгляду заявок.

2.7..Розміщення на вебсайті інформації виконавців про проведення запланованих ремонтних робіт та важливі події, що відбуваються в Криворізькій міській територіальній громаді.

2.8. Організація проведення онлайн-прийомів.

2.9..Формування бази типових роз’яснень з актуальних питань з метою надання консультацій заявникам.

***3..Організація роботи е-сервісу «Контакт-центр»***

3.1. Прийом заявок і надання роз’яснень за визначеними номерами телефонів відбувається в режимі робочого часу, установленого відповідно до Регламенту виконавчого комітету Криворізької міської ради для працівників апарату міської ради і виконкому, виконавчих органів міської ради, а цілодобовий прийом електронних заявок, що надходять на вебсайт, здійснюється працівниками управління електронної комунікації з громадою «Контакт-центр 1520» виконкому Криворізької міської ради (надалі ‒ працівники).

3.2. Електронні заявки, що надійшли до е-сервісу «Контакт-центр» з вебсайта в неробочий час, модеруються працівником наступного робочого дня невідкладно з початку робочого дня та надсилаються виконавцю.

3.3. Е-сервіс «Контакт-центр» забезпечує можливість оформлення та надсилання заявок, скарг, пропозицій заявниками через особистий кабінет на вебсайті. Програмним забезпеченням передбачено механізм авторизації заявника, зміни та відновлення паролю, редагування персональних даних.

3.4. Заявник, який зареєструвався, має можливість сформувати заявку, додавши в спеціальні поля розгорнутий опис проблеми, обрати адресу проблеми, завантажити файли документів, фотозображення (за необхідності), відправити її до Системи на модерацію*,* відслідковувати статус заявки, отримувати відповіді у вигляді документів, фотопідтверджень від субʹєктів виконання заявок, відмінити заявку, якщо виникла потреба. Усі виконані заявки формуються в архів в особистому кабінеті.

3.5. Заявки, подані через вебсайт, оформлені з порушенням вимог чинного законодавства України (у яких неможливо з’ясувати суть проблеми або які надійшли з електронних адрес неукраїнських серверів тощо та які містять наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян і їх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі й інших дій) реєстрації та розгляду не підлягають.

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

4.1. Заявка – це повідомлення заявників про проблемне питання, що може бути розглянуто та розв’язано суб’єктами виконання заявок. 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 їх виконання та складності, наявності можливості, коштів для виконання завдань. Вони поділяються на:

4.2.1 «SOS» – повідомлення про невідкладний стан здоров'я людини та загрозу життю людини. Вони виконуються невідкладно, при цьому час їх виконання не може перевищувати двох 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 двадцяти чотирьох 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 п’яти 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 п’ятнадцяти 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 їх виконання здійснюється до повного виконання.

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

5.1. Працівник здійснює прийом телефонних дзвінків та електронних заявок, отримує згоду на обробку персональних даних.

5.2. З метою забезпечення виконання вимог Закону України «Про захист

персональних даних» під час очікування зв’язку з працівником в IVR-системі (IP-телефонії) голосовим повідомленням йде сповіщення про згоду на надання та обробку персональних даних для вирішення порушеного питання. Заявник автоматично надає згоду на обробку персональних даних під час продовження розмови з працівником.

5.3. Усі особи, які надали персональні дані через вебсайт або під час телефонного дзвінка, дають згоду на їх обробку та передачу розпоряднику персональних даних чи/або третій стороні, які беруть участь у вирішенні порушених питань.

5.4. Згода на обробку персональних даних поширюється як на інформацію, передану за допомогою заповнення форм на вебсайті, так і на інформацію, передану в е-сервіс «Контакт-центр» під час телефонного дзвінка.

5.5. Під час розмови із заявником працівником створюється електронна картка, у якій 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. Працівник під час розмови із заявником аналізує отриману інформацію та надає йому необхідні роз’яснення, що заносяться до електронної картки у вигляді консультації.

5.7. З питань, що належать до компетенції територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади, може надаватися інформація з рекомендацією про звернення до органів, які мають повноваження щодо розв’язання таких питань.

5.8. Якщо для вирішення проблемного питання є необхідність проведення робіт, ужиття певних заходів або надання більш детальних пояснень, працівник створює заявку. При її створенні працівник формулює текст (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.

5.9. Для ідентифікації місця виникнення проблемного питання (об’єкта заявки) та коректного визначення виконавця обов’язковим є надання точної адреси у форматі: назва вулиці, номер будинку. У разі неможливості встановити точну адресу, надається адреса найближчої будівлі або координати з картографічного вебсервісу «Google maps».

5.10. У разі наявності в заявника багатофункціональної електронної «Картки криворіжця», дані, зазначені в пункті 5.8. Регламенту, при створенні працівником електронної картки автоматично вносяться з Реєстру отримувачів багатофункціональної електронної «Картки криворіжця».

5.11. Якщо заявник відмовляється залишити персональні дані, заявка реєструється як анонімна. Працівник попереджає заявника, що в такому випадку суб’єкт виконання заявок самостійно ухвалює рішення про доцільність їх розгляду.

5.12. Працівник може відмовити в прийнятті заявки, якщо заявник використовує ненормативну лексику, образи, принижує честь і гідність працівника, 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.

5.13.Заявки, що надійшли до е-сервісу «Контакт-центр» через вебсайт, оброблюються працівником на підставі даних, які надав заявник, через створення відповідної електронної картки. За необхідності здійснюється телефонний дзвінок працівником заявнику для уточнення суті заявки.

5.14. Якщо заявник у розмові з працівником порушує декілька проблемних питань, на кожне з них складається заявка в електронній картці заявника. У разі відмови заявником від розподілу заявки, що надійшла через вебсайт, її поділ відбувається без його згоди за напрямами порушених питань.

5.15. Виконавець та строк виконання заявки визначаються автоматично у відповідності до Класифікатора основних заявок після заповнення працівником обовʹязкових розділів електронної картки. Працівник може самостійно визначити виконавця, якщо це передбачено Класифікатором основних заявок.

5.16. Після проведення реєстрації заявки їй автоматично присвоюється номер і вона направляється виконавцям.

5.17. Заявка від одного й того ж заявника, що дублює попередню заявку з одного й того ж питання, яка перебуває на розгляді суб'єкта виконання не приймається або може бути повернута виконавцем як роз'яснена.

***6. Методика дій працівника***

6.1. Працівник під час роботи:

6.1.1 приймає телефонні дзвінки та обробляє електронні заявки, що надійшли з вебсайта;

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

6.1.3 уносить заявки, отримані телефоном, у Систему;

6.1.4 оперативно направляє заявки суб’єктам виконання заявок;

6.1.5 телефонує заявнику для фактичного підтвердження виконання заявки, при підтвердженні виконання закриває її та заносить отриману інформацію в Систему. У разі, якщо працівник не додзвонився заявнику, що підтверджено в Системі, заявка закривається автоматично на підставі відповіді, наданої виконавцем;

6.1.6 якщо заявник не підтвердив виконання порушеного ним питання, до електронної картки вносить відповідний коментар, а заявку повертає на

доопрацювання виконавцю.

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;

6.3.2 одержувати в установленому порядку від виконавців документи, фото та інформацію, необхідні для виконання покладених на управління електронної комунікації з громадою «Контакт-центр 1520» виконкому Криворізької міської ради завдань;

6.3.3 рекомендувати виконавцям під час розгляду заявок розв’язувати проблемні питання до повного виконання, повертати інформацію без зняття її з контролю на доопрацювання, якщо вона не відповідає нижчевказаним вимогам:

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

6.3.3.2 сканкопії документів можуть виготовлятися виключно з оригіналу документа, щоб електронна копія була зручна для читання та друку;

6.3.3.3 фото- або відеозображення мають бути чіткими, дозволяти

ідентифікувати суть, характер та місце проведення робіт;

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

6.3.3.5 наявність підтвердження заявником факту виконання заявки;

6.3.4 у разі тривалого невирішення проблемного питання, пропонувати виконавцям заявки комісійне обстеження, про що інформує суб’єктів виконання заявок у полі «коментар перевіряючого». Заявка залишається на контролі до повного виконання робіт і підтвердження факту виконання заявником.

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

7.1. Виконавець невідкладно, але не пізніше двох годин, а SOS та аварійні заявки – не пізніше 30 хвилин, приймає в роботу, проводить попередній розгляд та підтверджує компетенцію в Системі, 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, протягом доби запросити зміну виконавця, коли він є єдиним виконавцем у заявці, або, коли виконавців декілька, зазначивши у графі «Не в компетенції», що питання не належить до його повноважень і запропонувати можливого виконавця.

7.3. У випадку виникнення розбіжностей при встановленні виконавця, працівник має право ініціювати комісійне обстеження проблеми з представни-

ками 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 Системи 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, 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 підтвердженням 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.

7.8. У разі неможливості вирішити питання по суті, необґрунтованості претензій заявника та їх суперечності з вимогами нормативних документів, виконавець за підписом керівника, розміщує в Системі обґрунтоване роз’яснення про неможливість вирішити питання. Така заявка знімається з контролю, а заявнику надається роз’яснення в усній формі або через особистий кабінет, якщо заявник зареєстрований на вебсайті.

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

8.1. Виконавець зобов’язаний:

8.1.1 призначити відповідальну особу за прийом заявок та роботу в Системі;

8.1.2.забезпечити оперативний прийом заявок і відповідне реагування в Системі;

8.1.3 надавати коментарі до поточного стану в режимі онлайн стосовно дій у ході розгляду заявки;

8.1.4 контролювати хід виконання заявок;

8.1.5 вчасно та якісно виконувати заявки;

8.1.6..після виконання робіт та вирішення питання по суті заявки направити її на підтвердження виконання;

8.1.7 після розгляду та виконання заявки обов’язково повідомляти заявнику про результати розгляду способом, зазначеним заявником у електронній картці (за номером телефону, на електронну пошту тощо);

8.1.8.реєструвати в розділі «Заходи» інформацію про проведення ремонтних (аварійних) робіт, за фактом закінчення яких закрити картку ремонтних робіт:

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

8.1.8.2 аварійних – у режимі онлайн за фактом виникнення аварійної ситуації;

8.1.9 під час надання інформації в Системі про хід розгляду заявок та реєстрацію ремонтних (аварійних) робіт нести особисту відповідальність за достовірність і актуальність даних (інформації);

8.1.10.ззабезпечити обов’язкове оперативне надання управлінню електронної комунікації з громадою «Контакт-центр 1520» виконкому Криворізької міської ради інформації на питання, порушені заявниками з актуальних проблем життєдіяльності міста, змін у чинному законодавстві тощо, з метою формування бази типових роз’яснень, довідкової інформації та проведення тематичних тренінгів для працівників управління.

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 отримувати електронне сповіщення про надходження заявки на офіційну електронну адресу.

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

9.1. Формуються аналітичні довідки щодо заявок, зареєстрованих в е-сервісі «Контакт-центр», за Класифікатором основних заявок, у тому числі в розрізі адміністративних районів міста, аналітичні показники роботи Контакт-центру (аналіз прийнятих, відхилених, повернутих на доопрацювання виконавцям, виконаних заявок тощо) і направляються міському голові, заступникам міського голови, керуючій справами виконкому міської ради відповідно до розподілу обов’язків для інформування та вжиття заходів.

9.2. Контроль за виконанням заявок:

9.2.1 щоденно здійснюється контроль заявок у розділах Системи щодо дотримання/недотримання термінів, передбачених Регламентом, та, за потреби, надсилаються листи керівникам безпосередніх виконавців для вжиття відповідних заходів, до осіб, які несвоєчасно або неякісно розглядають заявки; такі листи обов’язкові для розгляду;

9.2.2..щотижня формується звітність з відображенням показників недотримання термінів виконання заявок за Регламентом та направляється для відповідного реагування (ужиття заходів щодо вирішення питання) до безпосереднього виконавця (щодо неналежного/несвоєчасного опрацювання);

9.2.3..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;

9.2.4 періодично може проводитися моніторинг виконання/невиконання заявок з виїздом на місце.

***10. Організація проведення онлайн-прийомів***

10.1. Щомісяця проводяться онлайн-прийоми в управлінні електронної комунікації з громадою «Контакт-центр 1520» виконкому Криворізької міської ради (надалі ­ управління електронної комунікації з громадою «Контакт-центр 1520») за участі суб'єктів виконання заявок, за графіком погодженим заступником міського голови, керуючою справами виконкому міської ради відповідно до розподілу обов’язків.

10.2. Інформаційні повідомлення про час та дату проведення онлайн-прийомів розміщуються на вебсайтах виконкому Криворізької міської ради та її виконавчого комітету і е-сервісу «Контакт-центр».

10.3. Щотижня на офіційному вебсайті виконкому Криворізької міської ради та її виконавчого комітету, е-сервісу «Контакт-центр» розміщуються прес-релізи з підсумками проведених онлайн-прийомів.

10.4. У разі, якщо безпосередньо під час онлайн-прийому вирішити питання громадянина не вдалося, працівник готує лист до установи, представник якої проводив онлайн-прийом, для опрацювання питання в тому ж порядку, що й телефонна заявка. Про результати розгляду листів управлінню електронної комунікації з громадою «Контакт-центр 1520» повідомляється письмово.

10.5. Працівник готує щомісячну та річну аналітичну звітність за результатами проведених онлайн-прийомів.

***11. Організаційне забезпечення функціонування Системи***

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

тратор, інші користувачі в режимі адміністрування (надалі ‒ суб’єкти відносин у Системі).

11.2. Адміністратор Системи:

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

11.2.2 забезпечує адміністрування, налаштування, супровід, технічну та програмну підтримку, доопрацювання можливостей е-сервісу «Контакт-центр»;

11.2.3 здійснює в Системі керування взаємодією програмного забезпечення із сервісами телекомунікаційних послуг (IP-телефонії);

11.2.4 разом з управліннями електронної комунікації з громадою «Контакт-центр 1520» виконкому Криворізької міської ради й управлінням технічного захисту інформації та інформаційно-комунікаційних технологій виконкому Криворізької міської ради координує заходи із забезпечення зв’язку із заявниками за допомогою Системи;

11.2.5 здійснює фактичне надання доступу до бази даних у Системі її користувачам (заявникам і суб’єктам відносин у Системі) за визначеним рівнем (згідно з пропозиціями управління комунікації з громадою «Контакт-центр 1520» виконкому Криворізької міської ради) відповідно до Регламенту, його обмеження та припинення;

11.2.6 взаємодіє із суб’єктами відносин у Системі;

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

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

11.2.9 забезпечує захист інформації в Системі.

***Керуюча справами виконкому Олена ШОВГЕЛЯ***