***ЗВІТ***

***про роботу управління електронної комунікації з громадою***

***«Контакт-центр 1520» виконкому Криворізької міської ради у***  ***2024 році***

Управління електронної комунікації з громадою «Контакт-центр 1520» забезпечує організацію роботи електронного сервісу Контакт-центр виконкому Криворізької міської ради (надалі − е-сервіс Контакт-центр), який призначений для оперативного реагування та ефективного розв’язання проблемних питань мешканців, виконання яких належить до повноважень місцевої влади. До е-сервісу інтегровано понад 130 суб’єктів виконання заявок: це підприємства та установи, які надають послуги мешканцям, виконавчі органи міської ради та виконкоми районних у місті рад. Прийом заявок здійснюється за визначеними телефонами та електронно – через вебсайт spilkuisia.kr.gov.ua.

**Зображення, що містить текст, знімок екрана, коло, Шрифт

Автоматично згенерований опис**У 2024 році до е-сервісу Контакт-центр надійшло 187 486 дзвінків, оформлено 57 470 заявок, які автоматично спрямовані до суб’єктів виконання заявок, безпосередньо під час дзвінків надано 130 016 консультацій; 52 178 (91%) заявок виконано, 5 292 (9%) перебуває в роботі у виконавців.

У межах наданих повноважень управління координує роботу із суб’єктами виконання заявок щодо вирішення питань, з якими до них звертаються мешканці, їх супровід до остаточного розв’язання проблем; забезпечує контроль за виконанням заявок, здійснює зворотний зв'язок з заявниками.

На основі моніторингу і аналізу отриманих даних управління формує аналітичні показники та подає відповідну інформацію міському голові, заступникам міського голови відповідно до розподілу обов’язків про виявлення проблемних питань у соціально-економічному житті Криворізької міської територіальної громади з метою прийняття управлінських рішень. За звітний період підготовлено 780 таких аналітично-статистичних довідок з різних питань життєдіяльності міста.

25.01.2024, 16.02.2024, 12.04.2024 проведено наради з керівниками структурних підрозділів виконкому міської ради; виконкомів районних у місті рад, що координують роботу з е-сервісом Контакт-центр у виконкомах з питань роботи в е-сервісі Контакт-центр, надані відповідні доручення.

Задля покращення комунікації суб’єктів виконання заявок з е-сервісом Контакт-центр управлінням у квітні-червні проведені виїзні навчальні тренінги для посадових осіб районних у місті рад. Основні питання, які обговорювалися стосувалися дотримання регламенту роботи е-сервісу Контакт-центр, налагодження комунікації між структурними підрозділами під час опрацювання заявок та підвищення інформованості служб відповідальних чергових виконкомів районних у місті рад.

Загалом за звітний період управлінням підготовлено 230 звернень до суб’єктів виконання заявок стосовно покращення взаємодії з е-сервісом.

З метою удосконалення роботи е-сервісу та з урахуванням змін у законодавстві управлінням у 2024 році ініційовано прийняття 3 рішень виконкому «Про внесення змін до рішення рішенням виконкому Криворізької міської ради від 22.03.2023 № 326 «Про затвердження Регламенту роботи електронного сервісу Контакт-центр виконкому Криворізької міської ради та Класифікатора основних заявок».

Зображення, що містить текст, знімок екрана, логотип, Шрифт

Автоматично згенерований описКонтакт-центр є одним з основних засобів комунікації з членами міської територіальної громади в період воєнного стану. У центрі системно проводяться онлайн-прийоми керівниками виконавчих органів міської та районних у місті рад та представниками Пенсійного фонду. У звітний період проведено 131 онлайн-прийом, під час яких створено 99 заявок та надано 945 фахових консультацій.

Зображення, що містить текст, Шрифт, логотип, Графіка

Автоматично згенерований опис

Зображення, що містить текст, візитна картка, знімок екрана

Автоматично згенерований описПротягом звітного періоду велика увага приділялась реалізації у місті політики Героїв. У 2024 році до е-сервісу Контакт-центр від захисників і захисниць України та їх родин надійшло 568 дзвінків, з яких складено заявок – 113, надано 455 консультацій.

Управління активно працює з населенням та з медіа: підготовлено 121 публікацію на офіційному сайті виконкому Криворізької міської ради, вебсайті Контакт-центру м. Кривий Ріг та 2 сюжети на телебаченні.

*Начальник управління електронної комунікації з громадою «Контакт-центр 1520» виконкому Криворізької міської ради*

*Інна СТОРОЖУК*