|  |
| --- |
| *ЗАТВЕРДЖЕНО*  *Рішення виконкому міської ради*  *22.07.2020 №339,378,459,505* |

***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, підприємств, установ та організацій відносно розгляду й розв’язання проблемних питань мешканців міста, вирішення яких віднесено до компетенції органів місцевого самоврядування.

1.2. Контакт-центр орієнтований на покращення зворотного зв'язку з мешканцями, підвищення ефективності приймання, обробки та виконання заявок мешканців міста, 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 системою приймання, реєстрації, розгляду та виконання заявок мешканців міста щодо розв’язання їх проблемних питань.

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

1.6..Контроль за виконанням заявок мешканців здійснює начальник управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради (надалі – начальник управління), поточний контроль – міський голова, заступники міського голови, керуюча справами виконкому міської ради відповідно до розподілу обов’язків.

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

Основними завданнями Контакт-центру є:

2.1. Приймання телефонних заявок мешканців міста за телефонними лініями Контакт-центру та електронних заявок через мережу Інтернет.

2.2. Забезпечення оперативного реагування на заявки мешканців.

2.3..Контроль за своєчасним якісним розв’язанням виконавцями заявок мешканців.

2.4. Аналіз отриманих заявок.

2.5..Формування бази заявок та інформації про їх виконання в електронній програмі Контакт-центру.

2.6. Надання інформації мешканцям міста на кожному етапі розгляду їх заявок.

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

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.

***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, та цілодобовий прийом заявок на електронному носії.

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

3.3.,Дотримання Регламенту є обов’язковим для працівників, визначених керівниками та задіяних у роботі Контакт-центру. У разі їх відсутності з поважних причин, 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, підприємствами, установами й організаціями відповідно до їх повноважень. Заявки, як правило, вирішуються 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. Термінові, поділяються на:

4.2.1.1 «SOS» – повідомлення про безпосередню загрозу життю та здоров’ю мешканця (мешканців) міста – виконуються невідкладно;

4.2.1.2 аварійні – повідомлення про події, під час або внаслідок яких наявна 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.

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

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

4.2.2.20середньострокові – питання, що потребують додаткового вивчення, комісійного обстеження чи проведення ремонтних робіт з підвищеною складністю. Виконуються в термін не більше 15 днів;

4.2.2.3 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 заявнику необхідні роз’яснення, що заносяться до електронної програми Контакт-центру.

5.3.1З питань, що не належать до компетенції органів місцевого самоврядування, 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.

5.5.1При 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. Якщо заявник відмовляється залишити свої дані, заявка реєструється як анонімна. Працівник попереджає заявника, що в такому випадку виконавець самостійно ухвалює рішення щодо доцільності розгляду заявки.

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.

5.8. Заявки, що надійшли з електронних адрес, домени яких заборонені чинним законодавством, реєстрації та розгляду не підлягають.

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 електронній програмі Контакт-центру 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, надані за телефоном, в електронну програму Контакт-центру;

6.1.4.оперативно направляє заявки виконавцям.

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, у разі перевищення строку виконання, за умови мотивованого обґрунтування виконавцем;

6.2.3 здійснювати зняття з контролю заявки після виконання робіт та 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 або часткового виконання заявок мешканців;

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

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 нижчевказаним 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.

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

7.1..Виконавець невідкладно, але не пізніше 2 годин, а для одержання заявок про аварійні ситуації – не пізніше 30 хвилин, приймає заявки в роботу, проводить попередній розгляд та підтверджує компетенцію в електронній програмі Контакт-центру, за необхідності здійснює телефонний зв’язок із заявником для уточнення інформації.

7.2. Якщо питання належить до компетенції іншого органу, виконавець невідкладно подає управлінню запит на зміну виконавця та прикріплює матеріали, що підтверджують таку інформацію (рішення міської ради, виконкому міської ради, акти, доповідні записки тощо). 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 полі «Коментар до поточного стану» указати, 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 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).

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 здійснюється на підставі:

7.7.1 акта виконаних робіт, підписаного заявником, – у разі виконання ремонтних та аварійно-відновлювальних робіт;

7.7.2 електронної відповіді, розміщеної виконавцем у відповідному полі картки, – у разі розгляду питань про надання інформації, роз’яснень тощо;

7.7.3 підтвердження заявником вирішення питання в телефонному режимі;

7.7.4 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 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.

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;

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.

***11. Відповідальність за недотримання Регламенту***

Недотримання вимог, установлених Регламентом, є порушенням трудової та виконавчої дисципліни, за яке винні особи (посадові особи місцевого самоврядування) несуть дисциплінарну відповідальність, установлену чинним законодавством України.

*Примітка: виконання пунктів 6.2, 6.3 погоджуються з начальником управління.*

***Керуюча справами виконкому Тетяна Мала***