***ЗВІТ***

***про роботу управління електронної комунікації з громадою «Контакт-центр 1520» виконкому Криворізької міської ради у 2023 році***

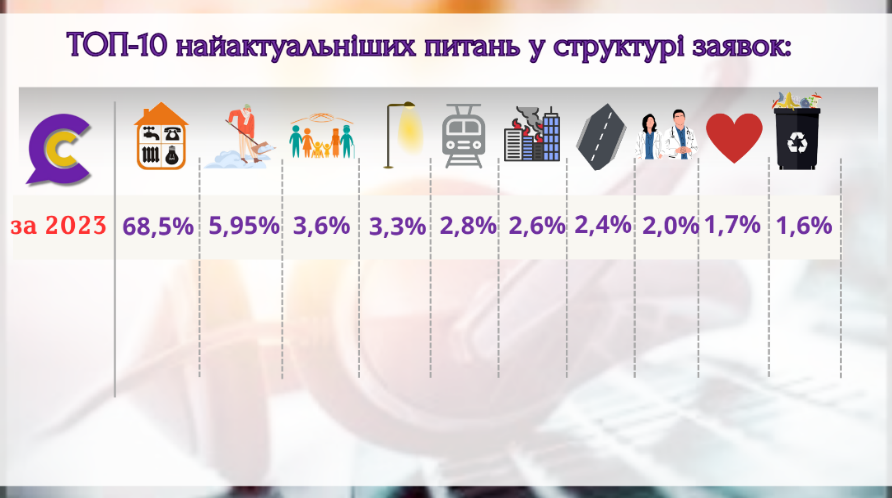
Управління електронної комунікації з громадою «Контакт-центр 1520» забезпечує організацію роботи електронного сервісу Контакт-центр виконкому Криворізької міської ради (надалі − е-сервіс Контакт-центр), який призначений для оперативного реагування та ефективного розв’язання проблемних питань мешканців, виконання яких належить до повноважень місцевої влади, а також для удосконалення механізмів комунікації з громадою. За час функціонування е-сервіс Контакт-центр став зрозумілим для мешканців, оскільки дає реалістичну картину того, що відбувається в місті або на підпорядкованих підприємствах, установах, організаціях. Е-сервіс є складовою Єдиної інформаційної системи міста Кривого Рогу у сфері підтримки процесу ухвалення управлінських рішень.

До е-сервісу інтегровано 134 суб’єкта 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 електронних – через вебсайт spilkuisia.kr.gov.ua.

**За 2023 рік до е-сервісу надійшло:**

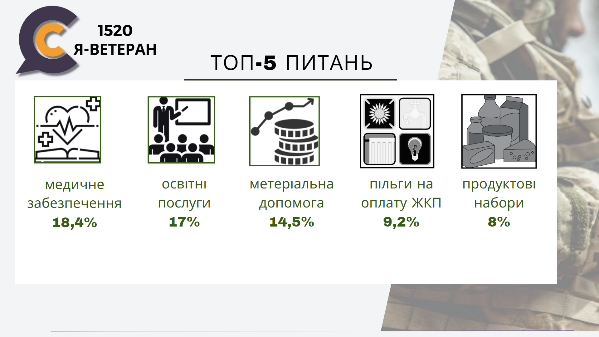


**ТОП-10 найактуальніших питань у структурі заявок**:



Контакт-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, представниками Пенсійного фонду та комунальних підприємств. Для мешканців – це можливість озвучити свої проблеми та пропозиції напряму керівнику, а для керівників – оперативно відреагувати на них. Найбільш затребуваними є прийоми керівників районів, департаментів: соціальної політики, освіти і науки, управлінь: охорони здоров’я та транспорту і телекомунікацій. У звіт-ний період проведено 169 онлайн-прийомів, під час яких створено 72 заявки та надано 798 фахових консультацій.

З метою реалізації у місті політики Героїв у Класифікаторі основних заявок створено новий розділ, в якому фіксуються та опрацьовуються суб’єктами виконання заявок проблемні питання Захисників та Захисниць, а також членів їх родин. За звітний період опрацьовано 354 питання від ветеранів, з яких створено 85 заявок, по іншим – надано запитувану інформацію під час спілкування.

Для інформування громади з питань, що мають важливе суспільне значення, управління активно працює з населенням та з медіа (підготовлено 124 публікації на офіційному сайті виконкому Криворізької міської ради та вебсайті Контакт-центр м. Кривий Ріг, 3 сюжети на телебаченні, 3 статті на сайті в електронних ЗМІ, 4 публікації у друкованих ЗМІ).

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

*Інна СТОРОЖУК*