

Регламент роботи
«Контакт-Центр 15-80»

1. Загальні положення

1.1. Регламент розгляду звернень громадян, що надходять до Контакт-Центру 15-80 (далі – КЦ 15-80) на базі Запорізької Муніципальної Інтегрованої Системи Обробки Інформації (ЗМІСОІ) (далі – Регламент) розроблено згідно з Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян».

1.2. Регламент визначає порядок роботи та механізм взаємодії КЦ 15-80:

- при зверненнях громадян м.Запоріжжя з питань, визначених Класифікатором звернень (далі - Класифікатор) – з виконавчими органами Запорізької міської ради, державними органами, правоохоронними органами, підприємствами, установами, організаціями, об'єднаннями усіх форм власності та підпорядкування (в області прийому, реєстрації, строків виконання, передачі на виконання, контролю) (далі - виконавці);

- при зверненнях громадян м.Запоріжжя при виникненні аварійних та нештатних ситуацій – з виконавчими органами Запорізької міської ради, відповідними державними та правоохоронними органами та їх підрозділами (далі - виконавці).

1.3. Регламент затверджується рішенням виконавчого комітету Запорізької міської ради.

1.4. Дотримання вимог Регламенту є обов'язковим до виконання усіма виконавцями та їх підрозділами.

1.5. Організаційне забезпечення виконання Регламенту здійснює виконавчий комітет Запорізької міської ради.

2. Прийом, реєстрація, обробка звернень громадян.
Функції та права КЦ 15-80

2.1. Оператори КЦ 15-80 цілодобово приймають звернення від громадян в телефонному режимі та за допомогою веб-сайту <http://1580.zp.gov.ua> (єдина автоматизована система «Контакт Центр»). Для телефонного звернення передбачена обов'язкова аудіофіксація.

Звернення, оформлене за допомогою веб-сайту, реєструється та опрацьовується в порядку, аналогічному зверненням, що надійшли в телефонному режимі. При цьому, у разі необхідності внесення уточнень та доповнень у картку звернення, оператор має право здійснити зворотній зв'язок з заявником.

Звернення, оформлені з порушенням приписів чинного законодавства України (не містять обов'язкової інформації, або які надійшли з електронних адрес не українських серверів тощо) реєстрації та розгляду не підлягають.

2.2. Звернення реєструються в базі даних «Контакт-Центр 15-80» шляхом створення електронної картки.

2.2.1 Згідно зі ст.5 Закону України «Про звернення громадян», при створенні електронної картки, обов'язково зазначаються повідомлені заявником його прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, контактний телефон (або інші засоби зв'язку з ним), суть порушеного питання та, у разі необхідності, зазначається інша інформація у передбачених полях картки.

2.2.2 Визначається виконавець звернення за напрямком порушеного питання згідно з Класифікатором звернень. Класифікатор звернень громадян м. Запоріжжя затверджується рішенням виконавчого комітету міської ради.

2.2.3 Строк розгляду встановлюється автоматично згідно з Класифікатором з визначеним по кожному виду питання строком (аварійний – 3 години, короткостроковий – 24 години, середньостроковий – 72 години, довгостроковий – 1 тиждень, 30 діб - для розгляду звернення, з наданням письмових відповідей за результатами розгляду).

2.2.4 Після закінчення реєстрації звернення реєстраційний номер надається заявнику.

2.3. Звернення в режимі реального часу надсилаються в електронному форматі виконавцям відповідно до компетенції згідно з Класифікатором для розгляду та вирішення по суті порушених у таких зверненнях питань.

2.4. На базі єдиної автоматизованої системи "Контакт Центр" в онлайн режимі у процесі розгляду звернення, на запит виконавця, співробітник КЦ 15-80 може:

2.4.1 здійснювати зміну виконавця (переадресовувати звернення);

2.4.2 узгоджувати перенесення строку виконання звернення для вирішення питання по суті звернення, у разі перевищення нормативного регламенту, за умови мотивованого обґрунтування виконавця (далі – додатковий контроль);

2.4.3 здійснювати включення звернень до стратегічних планів соціально-економічного розвитку (СЕР) відповідних галузей міського господарства, у

разі довгострокового планування та виконання робіт за умов бюджетного фінансування - за наявності мотивованого обґрунтування виконавця.

2.4.4 здійснювати закриття картки звернення по факту виконання робіт та вирішення питання по суті звернення;

2.4.5 здійснювати тотальну або вибіркочу перевірку фактів виконання робіт та їх якості за допомогою технічних засобів фотофіксації, та інформації, завантаженої виконавцем в єдиній автоматизованій системі «Контакт Центр» (згідно з п. 3.1.5.)

2.5. Для виконання покладених на нього завдань КЦ 15-80 має право:

2.5.1. вимагати та одержувати в установленому порядку від виконавців відповідно до їх компетенції згідно з Класифікатором інформацію про хід та результати вирішення порушених у зверненнях питань, роз'яснення щодо норм законодавства та іншу необхідну інформацію.

2.5.2. не реєструвати та не опрацьовувати звернення, що містять заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі тощо, а у разі коли заявник при зверненні в телефонному режимі застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, лайки - вживати заходів до припинення спілкування з заявником та блокування приймання від нього звернень за допомогою технічних засобів.

2.6. Картки звернень зберігаються протягом 3-х років.

2.7. Аудіозаписи звернень зберігаються протягом 3 місяців.

3. Розгляд, обробка звернення. Обов'язки, права, функції виконавця

3.1. Виконавець зобов'язаний:

3.1.1. призначити відповідальну особу за взаємодію з КЦ 15-80;

3.1.2. забезпечити оперативний прийом звернень в єдиній автоматизованій системі «Контакт Центр» та в телефонному режимі;

3.1.3. забезпечити оперативне реагування на звернення в єдиній автоматизованій системі «Контакт Центр»:

3.1.3.1. надавати коментарі до поточного стану в режимі онлайн стосовно всіх дій в ході розгляду звернення;

3.1.3.2. призначати конкретних виконавців за зверненням;

3.1.3.3. контролювати хід виконання звернення;

3.1.3.4. завантажувати документи, які підтверджують факт розгляду звернення.

3.1.4. зазначати в єдиній автоматизованій системі «Контакт Центр» інформацію про стан розгляду звернення;

3.1.5. забезпечити завантаження в єдиній автоматизованій системі «Контакт Центр» документів (фотографій), які підтверджують факт виконання звернення;

3.1.6. реєструвати в єдиній автоматизованій системі «Контакт Центр» у розділі «Ремонтні роботи» інформацію щодо проведення ремонтних робіт. По факту закінчення ремонтних робіт, виконавець зобов'язаний закрити картку ремонтних робіт:

3.1.6.1. планово-попереджувальних ремонтних робіт (ППР) - не менше ніж за добу до початку проведення ППР;

3.1.6.2. аварійних ремонтних робіт - в режимі онлайн по факту виникнення аварійної ситуації.

3.2. Особа, яка повідомляє КЦ 15-80 про хід розгляду звернення та реєстрацію ремонтних робіт, несе особисту відповідальність за достовірність та актуальність даних (інформації).

3.3. Виконавець має право:

3.3.1 надати обґрунтований запит на зміну виконавця - якщо звернення не відповідає його компетенції або в разі необхідності залучення інших виконавців;

3.3.2 надати обґрунтований та документально підтверджений (з прикріпленням актів, службових, фото тощо) запит на надання додаткового контролю - якщо термін виконання робіт по зверненню перевищує нормативний регламент. У разі порушення наданого додаткового контролю, запит на подовження надається з відома керівника наступного рівня за напрямком із зазначенням відповідальної особи;

3.3.3 надати обґрунтований та документально підтверджений (з прикріпленням актів, службових, фото тощо) запит на включення звернення до стратегічних планів соціально-економічного розвитку (СЕР) відповідних галузей міського господарства - у разі довгострокового планування та виконання робіт за умов бюджетного фінансування.

3.4 Після виконання робіт та вирішення питання по суті звернення виконавець запропонує звернення до закриття.

4. Контроль розгляду та виконання звернень

4.1. Строки розгляду звернень контролюються автоматично.

4.1.1 Щодня формується електронна звітність з відображенням показників розгляду звернень за регламентом та направляється керівникам виконавців

для відповідного реагування (вжиття заходів щодо вирішення, до безпосереднього виконавця, відповідальних та керівництва структурного підрозділу щодо неналежного/несвоєчасного опрацювання).

4.1.2 Щотижня та щомісяця формується електронна звітність з відображенням показників розгляду звернень за регламентом та направляється заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керівникам виконавчих органів ради за напрямком діяльності для відповідного реагування.

4.1.3 Кожні два тижні формується аналітична довідка міському голові з відображенням показників розгляду звернень за регламентом, у порівнянні з попереднім періодом.

4.1.4 У разі ескалації конфлікту в ході виконання звернення та повторних/неодноразових зверненнях з однієї причини і проблеми, фахівцями відділу контролю та аналітики КЦ 15-80 безпосередньо контролюється перебіг подій:

- формуються запити щодо діяльності/бездіяльності виконавця шляхом відображення у поточних коментарях картки звернення та/або шляхом здійснення телефонних запитів;

- ініціювання комісійного обстеження, за можливості - здійснення самостійного виїзду за адресою зазначеної проблеми.

Звернення залишається на контролі до повного виконання робіт і підтвердження факту виконання заявником.

4.1.5 КЦ 15-80 щотижня надає звітність заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради та керівнику виконавчого органу міської ради за напрямком діяльності - про звернення, що залишились невирішеними на всіх рівнях контролю (для вжиття заходів відносно керівництва безпосереднього виконавця щодо неналежного/несвоєчасного опрацювання звернення). При цьому, КЦ 15-80 має право надсилати відповідні листи керівникам безпосередніх виконавців для вжиття відповідних заходів до винних осіб; такі листи є обов'язковими для відповідного реагування.

4.2. Фахівці КЦ 15-80 перевіряють факт та якість виконання звернення шляхом опитування заявників в телефонному режимі. У разі непідтвердження факту виконання або при неякісному виконанні, формується повторне звернення з зазначенням причини повтору та відправляється виконавцю на повторне виконання/доопрацювання.

4.2.1 Передбачено два види контролю виконання звернень: тотальний та вибірковий.

4.2.1.1 Здійснення тотального контролю виконання застосовується:

а) у разі аварійних звернень;

б) по відношенню до виконавців, в адресу яких систематично надходять повторні звернення (поновлення проблеми за короткий час) - здійснюється на підставі аналізу попереднього звітнього періоду;

в) по відношенню до виконавців, у яких індикативний показник підтвердження факту виконання менше ніж 80% за попередній звітний період від загальної кількості виконаних звернень.

4.2.1.2 Здійснення вибіркового контролю виконання застосовується:

а) відносно всіх виконавців, у яких індикативний показник підтвердження факту виконання більше ніж 80% за попередній звітний період від загальної кількості виконаних звернень;

б) виникнення суперечливих обставин у ході виконання.

5. Відповідальність за недотримання Регламенту

За порушення/недотримання Регламенту винні особи (посадові особи виконавців) несуть юридичну відповідальність, встановлену чинним законодавством України.

6. Заключні положення

6.1. Зміни та доповнення до Регламенту затверджуються у встановленому порядку.

6.2. Якщо внаслідок змін у законодавстві України окремі пункти цього Регламенту суперечать діючому законодавству України, вони втрачають силу і до моменту внесення відповідних змін до цього Регламенту, КЦ 15-80 та виконавці керуються нормами чинного законодавства.

6.3. Строк дії цього Регламенту необмежений.

Керуючий справами
виконкому ради

Р.А. Омелянович