

ЗАТВЕРДЖУЮ:



Заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради

М.О. Івченко

2018 р.

## РЕГЛАМЕНТ

роботи відділу «Контактно-комунікаційний центр» Департаменту адміністративних послуг міської ради

### 1. Загальні положення

1.1. Цей Регламент визначає механізм роботи відділу «Контактно-комунікаційний центр» Департаменту адміністративних послуг міської ради (далі – Контакт-центр, Департамент) щодо виконання покладених на нього завдань, механізм взаємодії Контакт-центру з підприємствами, установами, організаціями міста щодо розгляду комунікаційних звернень (далі – звернення, прийом, реєстрація, строки виконання, передача на контроль, контроль).

1.2. Контакт-центр є структурним підрозділом Департаменту.

1.3. У своїй діяльності Контакт-центр керується Конституцією України, Конвенцією про захист прав людини і основоположних свобод, Європейською хартією місцевого самоврядування, іншими міжнародними договорами та правовими актами, ратифікованими Верховною Радою України, Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про державну службу» та іншими законами України з питань організації та діяльності органів місцевого самоврядування, постановами Верховної Ради України, актами Президента України, декретами, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, рішеннями міської ради і виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, Положенням про Контакт-центр, цим Регламентом та іншими нормативними актами.

1.4. Основними завданнями Контакт-центру є:

1.4.1. приймання звернень заявників за телефонними лініями Контакт-центру та через мережу Інтернет;

1.4.2. забезпечення оперативного реагування на звернення мешканців;

1.4.3. контроль своєчасного та якісного розгляду звернень виконавцями (виконавчі органи міської ради, комунальні підприємства, організації та заклади міста);

1.4.4. аналіз вмісту звернень заявників;

1.4.5. формування електронної бази даних;

1.4.6. інформування громадян та організацій в межах компетенції Контакт-центру.

### 2. Розпорядок роботи Контакт-центру

2.1. Контакт-центр здійснює цілодобовий прийом комунікаційних надходжень.

2.2. З метою забезпечення цілодобового прийому комунікаційних надходжень, задоволення потреб громадян в сфері інформування з питань, що стосуються компетенції міської ради, співробітники Контакт-центру працюють згідно щомісячного графіку роботи, затвердженого наказом керівника структурного підрозділу, який складається з урахуванням вимог Кодексу законів про працю України.

### 3. Організація роботи Контакт-центру, планування роботи та звітність

- 3.1. Розподіл обов'язків між працівниками Контакт-центру здійснюється на підставі посадових інструкцій, які затверджуються директором Департаменту.
- 3.2. Повноваження, права, обов'язки та відповідальність начальника Контакт-центру визначається посадовою інструкцією.
- 3.3. Робота Контакт-центру проводиться за річними та щомісячними планами роботи, які затверджуються директором Департаменту.
- 3.4. Додаткові (позапланові) питання включаються до затвердженого плану роботи за рішенням Директора Департаменту на підставі доповідної записки начальника Контакт-центру або особи, що виконує його обов'язки.
- 3.5. Про хід виконання планів роботи щомісяця формуються звіти, які подаються Директору Департаменту та на підставі яких формується загальний річний звіт.
- 3.6. Відповідальні співробітники з контролю комунікаційних надходжень щотижня надають інформацію начальнику Контакт-центру щодо:
  - 3.6.1. актуальних питань, з якими звертаються заявники;
  - 3.6.2. кількості та якості обробки звернень працівниками Контакт-центру;
  - 3.6.3. порушення Положення про взаємодію виконавцями;
  - 3.6.4. не врегульованих питань, що виникають при взаємодії з виконавцями.
- 3.7. Начальник Контакт-центру аналізує надану інформацію та щотижня доповідає Директору Департаменту про діяльність Контакт-центру.

#### 4. Прийом, реєстрація, обробка звернень.

- 4.1. Співробітники Контакт-центру здійснюють цілодобовий прийом звернень за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку та мережі Інтернет.
- 4.2. Під час розмови із заявником працівник Контакт-центру аналізує надану інформацію, та визначає компетентність міської ради в поставленому питанні.
  - 4.2.1. З питань, які не належать до компетенції міської ради, надається інформація з рекомендацією про звернення до органів, до компетенції яких відноситься розгляд даного питання.
- 4.3. Співробітник формулює текст звернення (чітко, лаконічно, використовуючи ділову та професійну лексику, зрозумілу заявнику та виконавцю), після чого зачитує його заявнику.
- 4.4. Після згоди заявника з формулюванням звернення реєструє його в програмі «Контакт-Центр» шляхом створення електронної картки.
  - 4.4.1. 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.
  - 4.4.2. Якщо заявник відмовляється залишити свої дані, звернення реєструється як анонімне, із попередженням заявника про те, що в такому випадку виконавець самостійно прийматиме рішення щодо доцільності розгляду такого звернення.
  - 4.4.3. Співробітник Контакт-центру може відмовити в прийнятті звернення, якщо заявник використовує ненормативну лексику, образи, принижує честь і гідність працівників.
  - 4.4.4. Звернення, що надійшли з електронних адрес, які заборонені чинним законодавством, реєстрації та розгляду не підлягають.
- 4.5. Звернення, що надійшли до Контакт-центру за допомогою мережі Інтернет оброблюються за алгоритмом, зазначеним вище. За необхідності здійснюється телефонний дзвінок заявнику для уточнення звернення.
- 4.6. Працівник Контакт-центру самостійно призначає виконавця та строк виконання звернень відповідно до Класифікатора строків виконання звернень (Додаток 1).
- 4.7. Вид звернення визначається з урахуванням пріоритетності за наступними характеристиками:

4.7.1. Аварійні (питання з пріоритетом SOS) – звернення з причин події, під час або внаслідок якої існує загроза життю, здоров'ю, майну особи чи групи осіб (витік води, відсутність електропостачання, теплопостачання, аварійні ситуації на дорогах, перекриття руху транспорту тощо).

4.7.2. Поточні – звернення, що не несуть аварійний характер.

4.8. За складністю проведення робіт, що необхідні для вирішення питань, порушених у зверненнях, серед поточних виділяються наступні види звернень:

4.8.1. Звичайні – питання, що не потребують додаткового вивчення.

4.8.2. Середньострокові – питання, що потребують додаткового вивчення, комісійного обстеження чи проведення ремонтних робіт з підвищеною складністю.

4.8.3. Довгострокові – питання, що потребують проведення особливо складних ремонтних робіт, із можливим залученням інших виконавців, додаткового фінансування, включення в план роботи та ін.

4.8. Після проведення реєстраційних дій зверненню автоматично призначається номер, який повідомляється заявнику як підтвердження прийняття звернення в роботу.

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

4.9.1. З 17-00 до 7-00 аварійні звернення з питань експлуатації житлового фонду передаються додатково в телефонному режимі відповідальній особі, що знаходиться на чергуванні.

4.10. На базі єдиної автоматизованої системи «Контакт-Центр», в онлайн режимі, у процесі розгляду звернення, на запит виконавця, співробітник Контакт-центру може:

4.10.1. здійснювати зміну виконавця (переадресовувати звернення);

4.10.2. узгоджувати перенесення строку виконання звернення для вирішення питання по суті, у разі перевищення строку виконання звернень, відповідно до Класифікатора, за умови мотивованого обґрунтування виконавця (далі – додатковий контроль);

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

4.11. Для виконання покладених на нього завдань Контакт-центр має право:

4.11.1. одержувати від посадових осіб виконавчих органів міської ради, підприємств, установ та організацій письмові або усні пояснення щодо несвоєчасного або часткового виконання доручень Контакт-центру при розгляді конкретних комунікаційних надходжень;

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

4.11.3. надсилати відповідні листи керівникам безпосередніх виконавців для вжиття відповідних заходів до осіб, що порушують норми законодавства, Положення про взаємодію; такі листи мають бути взяті до уваги та обов'язково розглянуті.

4.11.4. вимагати від виконавців чіткого дотримання чинного законодавства при розгляді комунікаційних надходжень, повертати інформацію без зняття її з контролю на доопрацювання, якщо вона не відповідає встановленим вимогам:

4.11.5.1. інформація, викладена в документах стосується суті звернення;

4.11.5.2. скан-копії документів виготовляються виключно з оригіналу документа, щоб електронна копія була якісна для читання та друку в похідному розмірі;

4.11.5.3. для письмових відповідей, та іншої документації, листування – відповідність Інструкції з діловодства міської ради;

4.11.5.4. якість фото/відео зображення повинно бути чітким, дозволяти ідентифікувати суть, характер та місце проведення робіт;

4.11.5.5. акт виконаних робіт затверджується керівником структурного підрозділу, заповнюється розбірливо, без виправлень, містить інформацію про виконавця, заявника, дату та тип проведених робіт, підписи заявника, виконавця, за необхідності залучаються інші особи.

## 5. Розгляд звернень та їх вирішення по суті

5.1. Виконавець невідкладно, але не пізніше, ніж через 2 години, а для питань, що мають аварійний характер (питання з пріоритетом SOS) – 30 хвилин, приймає звернення в роботу, проводить попередній розгляд та підтверджує свою компетенцію в електронній програмі «Контакт-Центр», за необхідності здійснює телефонний зв'язок із заявником для уточнення інформації.

5.2. Якщо питання відноситься до компетенції іншого органу, виконавець невідкладно подає до Контакт-центру запит на зміну виконавця та прикріплює матеріали, що підтверджують дану інформацію (рішення міської ради, акти, доповідні записки, тощо).

5.2.1. У випадку виникнення розбіжностей при встановленні Виконавця, Контакт-центр має право ініціювати комісійне обстеження проблеми із представниками виконавців, за необхідності залучаються співробітники Контакт-центру та заявник для вирішення питання компетенції.

5.3. Виконавець забезпечує об'єктивний розгляд звернень, перевіряє викладені в них факти, приймає, у разі потреби, відповідні рішення.

5.4. Інформація щодо результатів розгляду вноситься до програми «Контакт-Центр» виконавцем, разом з електронною копією листа, яким проінформовано заявника. На прохання заявника йому може надаватися відповідь засобами телекомунікації (електронною поштою, з використанням засобів стаціонарного та мобільного зв'язку), про що також вноситься інформація до програми.

5.4.1. Документи (акти, протоколи нарад, тощо) які створені у ході виконання звернень обов'язково скануються та прикріплюються виконавцем до відповідної картки звернення.

5.6. Закриття звернень здійснюється на підставі:

5.6.1. акт виконаних робіт, підписаний заявником – у разі виконання ремонтних та аварійно-відновлювальних робіт;

5.6.2. письмова відповідь – у разі порушення питань про надання інформації, роз'яснень, тощо;

5.6.3. підтвердження заявником вирішення питання в телефонному режимі – надання консультацій з питань діяльності виконавця, запису на прийом до міського голови та його заступників, на вимогу заявника;

5.6.4. фото/відео підтвердження виконаних робіт – у разі виконання ремонтних та аварійно-відновлювальних робіт, якщо обґрунтовано відсутність можливості складання акту виконаних робіт.

5.7. Виконавець зобов'язаний:

5.7.1. призначити відповідальну особу за взаємодію з Контакт-центром;

5.7.2. забезпечити оперативний прийом звернень та відповідне реагування в програмі та в телефонному режимі;

5.7.3. контролювати хід виконання звернень;

5.7.4. надавати пояснення, відповіді, документи, що підтверджують хід виконання звернень на вимогу заявника чи співробітників Контакт-центру;

5.7.5. вносити записи про аварійні та планові роботи до форми, розміщеної на електронному ресурсі Google Диск.;

5.8. Виконавець має право:

5.8.1. надавати обґрунтований та документально підтверджений запит на зміну виконавця – якщо звернення не відповідає його компетенції або в разі залучення інших виконавців;

5.8.2. виконавці, що входять до структурних підрозділів міської ради, мають право надавати обґрунтований та документально підтверджений запит, погоджений із керівником структурного підрозділу, якому підпорядковується виконавець та заступником міського голови за напрямком діяльності - якщо термін виконання робіт по зверненню перевищує строк, встановлений відповідно до Класифікатора.



5.8.3. пропонувати звернення до закриття - після виконання робіт та вирішення питання по суті звернення.

## 6. Контроль розгляду та виконання звернень

6.1. Строки розгляду звернень, що встановлені відповідно до Класифікатора контролюються відповідальними співробітниками з контролю комунікаційних надходжень.

6.2. У випадку виявлення порушення регламентованого строку виконання звернень відповідальна особа направляє лист-повідомлення про порушення керівнику структурного підрозділу та заступнику міського голови за напрямком діяльності – для інформування та вжиття заходів:

6.2.1. з питань, що мають аварійний характер (питання з пріоритетом SOS) – невідкладно;

6.2.2. з поточних питань – щотижня.

6.2.3. Інформація про порушення регламентованих строків виконання звернень щомісячно направляється до комісії для врахування при визначенні фактичного виконання показників преміювання комунальних підприємств міста та структурних підрозділів міської ради.

6.3. Виконавець зобов'язаний вирішити питання по суті в строк, згідно з Класифікатором строків виконання звернень (I рівень контролю).

6.3.1. За умови мотивованого обґрунтування виконавцю може бути наданий додатковий контроль, за погодженням із керівником структурного підрозділу, якому підпорядковується виконавець та заступником міського голови за напрямком діяльності, шляхом проставлення відповідної резолюції на картці звернення, скан-копія якої додається в програму «Контакт-Центр» (II рівень контролю).

6.3.2. Якщо питання не було вирішено по суті після I та II рівнів контролю, доповідна записка, сформована Контакт-центром, про порушення термінів розгляду направляється міському голові, з метою інформування про наявні проблеми та надання доручень, розпоряджень для вирішення проблемних питань (III рівень контролю).

6.3.3. Загальний термін розгляду не може перевищувати 45 днів, але, за наявності мотивованого обґрунтування виконавця, виключно у разі довгострокового планування та виконання робіт за умов бюджетного фінансування, строк виконання може перевищувати 45 днів – за погодженням із керівником структурного підрозділу та заступником міського голови за напрямком діяльності, з обов'язковим повідомленням заявника виконавцем.

6.3.4. Інформація про кількість та суть питань, що порушуються в таких зверненнях щоквартально направляється відповідальними співробітниками Контакт-центру керівнику структурного підрозділу та заступнику міського голови за напрямком діяльності, щорічно – міському голові.

6.4. Фахівці Контакт-центру перевіряють факт та якість виконання звернення шляхом вибіркового 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, з повідомленням керівника підприємства/структурного підрозділу міської ради.

6.5. Інформація щодо кількості та стану розгляду звернень, актуальних та не врегульованих питань, порушень Положення про взаємодію, щотижня направляється відповідальними співробітниками Контакт-центру керівнику структурного підрозділу, до якого відноситься виконавець та заступнику міського голови за напрямком діяльності, щомісяця – міському голові.

## 7. Інформування про аварійні та надзвичайні ситуації

7.1 У разі виникнення аварійної або надзвичайної ситуації, про можливі зміни у терміні ліквідації аварійної ситуації та про ліквідацію аварійної або надзвичайної ситуації відповідальна особа виконавця, якого стосується ця ситуація, повинен негайно повідомляти

Контакт-центр в телефонному режимі та вносити відповідну інформацію до форми, розміщеної на електронному ресурсі Google Диск.

7.2. Інформація про аварійні ситуації вноситься до форми, розміщеної на електронному ресурсі Google Диск не пізніше, ніж через 30 хвилин після настання події.

7.3. Інформація про планові роботи вноситься до форми, розміщеної на електронному ресурсі Google Диск не пізніше, ніж за три доби до початку виконання.

7.4. До форми, розміщеної на електронному ресурсі Google Диск вносяться наступні дані:

7.4.1 Коротка інформація про ситуацію, що склалась.

7.4.2 Причини виникнення.

7.4.3 Наслідки для мешканців.

7.4.4 Термін ліквідації проблеми.

7.4.5. Час настання події та час внесення інформації.

7.5. Після отримання інформації співробітник Контакт-центру інформує про це заступників міського голови, управління з питань преси та інформації, керівників виконавчих органів міської ради через муніципальну електронну пошту міської ради, при необхідності дублює інформацію в телефонному режимі.

7.6. Відповідальний черговий районної адміністрації протягом години доводить до відома голів комітетів самоорганізації населення інформацію про аварійні роботи.

7.7. Управління з питань розвитку та підтримки об'єднань співвласників багатоквартирних будинків департаменту розвитку житлово-комунальної інфраструктури протягом години доводить до відома голів об'єднання співвласників багатоквартирних будинків інформацію про аварійні роботи.

7.8. Обмін інформацією з питань електропостачання здійснюється між диспетчером ПАТ ДТЕК «Донецькобленерго» та інспектором Контакт-центру. При отриманні інформації про відключення електропостачання інспектор вносить відповідну інформацію до форми, розміщеної на електронному ресурсі Google Диск.

7.9. Відповідальність за оперативність та достовірність подання інформації несуть керівники виконавчих органів.

## 8. Відповідальність за недотримання Регламенту

8.1. Недотримання вимог, встановлених цим Регламентом, є порушенням трудової та виконавської дисципліни, за яке винні особи (посадові особи місцевого самоврядування, керівники підприємств, установ, організацій) несуть дисциплінарну відповідальність, встановлену чинним законодавством.

## 9. Заключні положення

9.1. Даний регламент затверджується заступником міського голови за напрямком діяльності міської ради.

9.1. Дотримання вимог Регламенту є обов'язковим для виконання всіма структурними підрозділами міської ради, місцевими органами влади, підприємствами, установами, організаціями міста Маріуполя.

9.2. Якщо внаслідок змін у законодавстві України окремі пункти цього Регламенту суперечать чинному законодавству України, вони втрачають силу і до моменту внесення відповідних змін до цього Регламенту, Контакт-центр та виконавці керуються нормами чинного законодавства.

9.3. Строк дії цього Регламенту необмежений.

Директор Департаменту



О.Ю. Парамонова