Додаток

до рішення виконавчого комітету

від 13.05.2021 р. № 432

**Регламент роботи системи «Контакт-Центр» для обробки та виконання звернень громадян**

**1. Загальні положення**

1. Регламент розгляду звернень громадян, що надходять до системи «Контакт-Центр» для обробки та виконання звернень громадян (далі – Регламент) розроблено згідно з Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян».
2. Регламент визначає порядок роботи в системі «Контакт-Центр» при надходженні звернень громадян та при інформуванні про проведення ремонтних робіт та є обов’язковим для виконання.
3. Регламент затверджується рішенням виконавчого комітету Хмельницької міської ради.
4. Дотримання вимог Регламенту є обов’язковим до виконання усіма виконавцями (департаменти, управління та відділи Хмельницької міської ради, комунальні підприємства, зареєстровані в системі «Контакт-Центр»).
5. Організаційне забезпечення виконання Регламенту здійснює виконавчий комітет Хмельницької міської ради.

**2. Розпорядок роботи системи «Контакт-Центр»**

В системі «Контакт-Центр» здійснюється цілодобовий прийом звернень громадян в телефонному режимі, за допомогою веб-сайту та через «Чат-бот».

**3. Прийом, реєстрація, обробка звернень**

1. Звернення, що надійшли в телефонному режимі, оформлені за допомогою веб-сайту та через «Чат-бот», реєструються в базі даних системи «Контакт-Центр» шляхом створення електронної картки.
2. Згідно зі ст.5 Закону України «Про звернення громадян», при створенні електронної картки, обов’язково зазначаються 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.
3. Звернення в режимі реального часу надсилаються в електронному форматі виконавцям.
4. Не реєструються та не опрацьовуються 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 - вживаються заходи до припинення спілкування з заявником та блокування приймання від нього звернень за допомогою технічних засобів.
5. На базі єдиної автоматизованої системи «Контакт-Центр» в онлайн режимі у процесі розгляду звернення, на запит виконавця:
* здійснюється зміна виконавця;
* узгоджується збільшення терміну виконання звернення для вирішення питання по суті звернення, за умови мотивованого обґрунтування виконавця;
* здійснюється включення звернень до стратегічних планів соціально-економічного розвитку відповідних галузей міського господарства, у разі довгострокового планування та виконання робіт за умов бюджетного фінансування - за наявності мотивованого обґрунтування виконавця;
* здійснюється закриття картки звернення по факту виконання робіт та вирішення питання по суті звернення;
* може проводитись запис звернень в телефонному режимі з метою налагодження роботи системи «Контакт-Центр».

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

1. Виконавець приймає звернення в роботу, проводить попередній розгляд та підтверджує свою компетенцію в системі «Контакт-Центр», за необхідності здійснює телефонний зв'язок із заявником для уточнення інформації.
2. Якщо питання відноситься до компетенції іншого виконавця, виконавець невідкладно подає в системі «Контакт-Центр» запит на зміну виконавця.
3. Виконавець забезпечує об’єктивний розгляд звернень, перевіряє викладені в них факти, приймає, у разі потреби, відповідні рішення.
4. Інформація щодо результатів розгляду вноситься до системи «Контакт-Центр» виконавцем.

**5. Обов’язки та права виконавця при розгляді заявок мешканців**

5.1. Виконавець зобов’язаний:

1. призначити відповідальну особу за роботу в системі «Контакт-Центр»;
2. забезпечити оперативний прийом звернень в системі «Контакт-Центр» та в телефонному режимі;
3. забезпечити оперативне реагування на звернення в системі «Контакт-Центр»;
4. надавати коментарі до поточного стану в режимі онлайн стосовно всіх дій в ході розгляду звернення;
5. призначати конкретних виконавців за зверненням;
6. контролювати хід виконання звернення;
7. завантажувати документи, які підтверджують факт розгляду звернення;
8. зазначати в системі «Контакт-Центр» інформацію про стан розгляду звернення;
9. забезпечити завантаження в єдиній автоматизованій системі «Контакт-Центр» документів (фотографій), які підтверджують факт виконання звернення;
10. реєструвати в системі «Контакт-Центр» у розділі «Ремонтні роботи» інформацію щодо проведення ремонтних робіт, по факту закінчення ремонтних робіт, виконавець зобов’язаний закрити картку ремонтних робіт.

5.2. Виконавець має право:

1. надати обґрунтований запит на зміну виконавця - якщо звернення не відповідає його компетенції або в разі необхідності залучення інших виконавців;
2. надати обґрунтований 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. надати обґрунтований запит на включення звернення до стратегічних планів соціально-економічного розвитку відповідних галузей міського господарства - у разі довгострокового планування та виконання робіт за умов бюджетного фінансування.

5.3. Виконання робіт та вирішення питання по суті звернення є підставою для закриття звернення.

**6. Контроль за розглядом та виконанням звернень**

1. Строки розгляду звернень контролюються автоматично.
2. Факт та якість виконання звернення перевіряється шляхом опитування заявників в телефонному режимі, за допомогою веб-сайту та через «Чат-бот». У разі непідтвердження факту виконання або при неякісному виконанні, формується повторне звернення з зазначенням причини та відправляється виконавцю на повторне доопрацювання.

**7. Інформування про проведення ремонтних робіт** вноситься до системи «Контакт-Центр» із зазначенням наступних даних:

* 1. коротка інформація про ситуацію, що склалась;
	2. причини виникнення;
	3. наслідки для мешканців;
	4. термін усунення проблеми.

Керуючий справами виконавчого комітету Ю. САБІЙ

В.о. завідувача відділу управління

міським господарством О. ПОНІКАРЧУК