



ПИРЯТИНСЬКА МІСЬКА РАДА ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ РІШЕННЯ

14.11.2018

№ 360

Про затвердження Регламенту
роботи „Контакт-Центр
Пирятинської ОТГ“

Керуючись статтею 38 Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні“, Законом України „Про звернення громадян“, відповідно до розпорядження міського голови від 02.03.2018 № 41 „Про затвердження Плану дій для підвищення рівня верховенства права при наданні адміністративних послуг“, з метою забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них питань й оперативного їх вирішення, надання в установлені законом терміни відповідей заявникам за результатами їх розгляду, виконком міської ради

ВИРІШИВ:

1. Затвердити Регламент роботи „Контакт-Центр Пирятинської ОТГ“ (далі – Регламент) (додається).
2. Загальному відділу та інформаційного забезпечення виконкому міської ради (Нестерець Т.В.) інформувати заступників міського голови з питань діяльності виконкому міської ради, начальників структурних підрозділів виконкому міської ради, старост, керівників комунальних підприємств про якісне виконання обов’язків, визначених Регламентом.
3. Контроль за виконанням рішення покласти на заступників міського голови з питань діяльності виконкому міської ради за напрямками роботи та керуючого справами виконкому міської ради Кочур Л.В.

Міський голова

О.РЯБОКОНЬ

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням виконкому
міської ради
від 14.11.2018 № 360

Регламент роботи
„Контакт-Центр Пирятинської ОТГ“

1. Загальні положення

1.1. Регламент розгляду звернень громадян, що надходять до Контакт-Центру Пирятинської ОТГ (далі – Регламент) розроблено згідно з Законами України „Про місцеве самоврядування в Україні“, „Про звернення громадян“.

1.2. Регламент визначає порядок роботи та механізм взаємодії Контакт-Центру Пирятинської ОТГ (далі – Контакт-Центр):

при зверненнях громадян Пирятинської ОТГ з питань, визначених Класифікатором звернень (далі - Класифікатор) – з виконавчими органами 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).

1.3. Регламент затверджується рішенням виконавчого комітету 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 міської ради.

2. Прийом, реєстрація, обробка звернень громадян.

Функції та права Контакт-Центру Пирятинської ОТГ

2.1. Працівники загального відділу та інформаційного забезпечення виконкому міської ради (далі – Відділ) приймають звернення від громадян у телефонному режимі та за допомогою веб-сайту <http://cc.pyryatyn-mrada.gov.ua> (понеділок – четвер з 8.00 до 17.15 год., п'ятниця з 8.00 до 16.00 год., обідня перерва з 12.00 до 13.00 год., вихідні дні: субота та неділя).

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, спеціаліст 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 шляхом створення електронної картки:

згідно зі статтею 5 Закону України „Про звернення громадян“, при створенні електронної картки, обов'язково зазначаються в повідомленні 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;

визначається виконавець звернення за напрямком порушеного питання згідно з Класифікатором звернень;

строк розгляду встановлюється автоматично згідно з чинним законодавством;

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, Відділ може:

здійснювати зміну виконавця (переадресовувати звернення);

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

здійснювати включення звернень до стратегічних планів соціально-економічного розвитку (СЕР) відповідних галузей міського господарства, у 3 разі довгострокового планування та виконання робіт за умов бюджетного фінансування - за наявності мотивованого обґрунтування виконавця;

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

здійснювати тотальну або вибіркочку 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 в системі Контакт-Центр має право:

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.

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 асоціює 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 5-х років.

3. Розгляд, обробка звернення.

Обов'язки, права, функції виконавця

3.1. Виконавець зобов'язаний:

призначити відповідальну особу за взаємодію з системі Контакт-Центр;
забезпечити оперативний прийом звернень в єдиній автоматизованій системі Контакт-Центр та в телефонному режимі;

забезпечити оперативне реагування на звернення в єдиній автоматизованій системі Контакт-Центр:

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

призначати конкретних виконавців за зверненням;

контролювати хід виконання звернення;

завантажувати документи, які підтверджують факт розгляду звернення.

зазначати в єдиній автоматизованій системі Контакт-Центр інформацію про стан розгляду звернення;

забезпечити завантаження в єдиній автоматизованій системі Контакт-Центр документів (фотографій), які підтверджують факт виконання звернення;

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:

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

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

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

3.3. Виконавець має право:

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

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 продовження надається з відома міського голови;

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:

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);

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;

кожного місяця формується аналітична довідка міському голові з відображенням показників розгляду звернень за регламентом, у порівнянні з попереднім періодом;

у разі ескалації конфлікту в ході виконання звернення та повторних/неодноразових зверненнях з однієї причини і проблеми, фахівцями Відділу 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;

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

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, Контакт-Центр та виконавці керуються нормами чинного законодавства.

6.3. Строк дії цього Регламенту необмежений.

Керуючий справами
виконкому міської ради

Л.В.Кочур