

**РОМЕНСЬКА МІСЬКА РАДА СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

# ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ МІСЬКОГО ГОЛОВИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **27.01.2020** | **Ромни** | **№ 11-ОД** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Про організацію роботи електронної системи „Контактний центр”** |  |

Відповідно до пункту 20 частини 4 статті 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», з метою забезпечення взаємодії виконавчих органів міської ради і громадян міста у процесі вирішення актуальних проблем громади:

1. Затвердити Порядок роботи виконавчих органів Роменської міської ради з повідомленнями, зареєстрованими в електронній системі „Контактний центр” (додаток).

2. Визначити такі телефони адміністраторів системи „Контактний центр”: 5-32-73 5-32-75, 5-42-86.

3. Покласти виконання обов’язків адміністратора системи „Контактний центр” на:

секретаря керівника відділу з питань внутрішньої політики Цапкову О.П.,

відповідального чергового загального відділу Чернявську С.І.,

діловода управління житлово-комунального господарства Сорокіну В.В.,

виконання обов’язків технічного адміністратора на головного спеціаліста відділу організаційного та комп’ютерного забезпечення Корнюшкіна Ю.І.

4. Керівникам структурних підрозділів Роменської міської ради і Виконавчого комітету Роменської міської ради, комунальних підприємств і установ:

1) визначити працівників, на яких буде покладено обов’язки оператора системи „Контактний центр”, і до 31.01.2020 надати інформацію про них головному спеціалісту відділу організаційного та комп’ютерного забезпечення Корнюшкіну Ю.І. для реєстрації в Системі;

2) внести доповнення до посадових інструкцій працівників, на яких покладено виконання обов’язків адміністратора, технічного адміністратора, оператора системи „Контактний центр”.

4. Покласти виконання обов’язків контролю щодо розгляду повідомлень громадян, зареєстрованих у системі „Контактний центр” на заступників міського голови Лузана Є.С., Хоронька С.В., Тетірка І.В., секретаря міської ради Мицика В.М., керуючого справами виконкому Сосненко Л.Г. відповідно до розподілу обов’язків.

6. Контроль за виконанням цього розпорядження залишаю за собою.

**Міський голова Сергій САЛАТУН**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Розпорядження міського голови**

**27.01.2020 № 11-ОД**

**ПОРЯДОК**

**роботи виконавчих органів Роменської міської ради з повідомленнями, зареєстрованими в електронній системі „Контактний центр”**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Електронна система „Контактний центр” (далі – Система) призначена для організації додаткових ефективних можливостей та ресурсів, спрямованих на вирішення актуальних проблем громади міста, а саме:

громадянам – привертати увагу до актуальних проблем;

міській владі – оперативно реагувати на ці проблеми;

1.2. Порядок роботи виконавчих органів Роменської міської ради з повідомленнями, зареєстрованими в електронній системі „Контактний центр” (далі – Порядок), встановлює загальні принципи функціонування і правила використання Системи.

1.3. Робота із Системою здійснюється відповідно до Конституції України, законів України: „Про місцеве самоврядування в Україні”, „Про захист персональних даних”, нормативно-правових актів Роменської міської ради і її виконавчого комітету, міського голови і цього Порядку.

1.4. На підставі абзацу першого статті 3 Закону України „Про звернення громадян” повідомлення від мешканців, зареєстрованих у Системі, не є зверненнями громадян.

2. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

2.1. Система є електронним спеціалізованим комунікаційним ресурсом, функціонально орієнтованим на забезпечення взаємодії виконавчих органів міської ради і громадян міста у процесі вирішення актуальних проблем громади.

Система забезпечує автоматизацію обробки повідомлень громадян, які надійшли через визначені телефонні лінії, і сприяє оптимізації надання послуг.

Система призначена для автоматизації таких процесів, як реєстрація повідомлень, зручний перегляд переліку повідомлень за певний період, враховуючи їх тип та статус, пошук конкретного повідомлення за типом і статусом тощо.

2.2. Адміністратор – зареєстрований у Системі відповідальний працівник, який здійснює отримання повідомлень через визначені телефонні лінії, їх обробку в Системі відповідно до інструкції користувача Системи, контроль якості роботи операторів Системи, контроль строків, реагування та виконання, підготовка звітів тощо.

2.3. Технічний адміністратор – відповідальний працівник, який здійснює технічну та інформаційну підтримку роботи Системи, надає пов'язаний з функціонуванням Системи набір послуг.

2.4. Користувач із правами оператора – зареєстрований в Системі виконавчий орган міської ради, підприємство, установа та організація, що належать до комунальної власності територіальної громади.

2.5. Повідомлення – зареєстроване Адміністратором у Системі інформаційне повідомлення про наявну в місті проблему.

2.6. Виконавець – виконавчий орган міської ради, підприємство, установа, що належить до комунальної власності територіальної громади, який визначений відповідальним за вирішення повідомлення/проблеми, зареєстрованої в Системі.

2.7. Орган контролю – заступник міського голови, на якого покладено функції контролю та координації роботи виконавчих органів міської ради відповідно до розподілу обов’язків.

3. ПОРЯДОК РОБОТИ З ПОВІДОМЛЕННЯМИ

4.1. Оператор користувача не рідше разу на день переглядає зареєстровані в Системі повідомлення, яке належить до сфери відповідальності Користувача.

4.2. У разі надходження інформації про нове повідомлення в Системі Оператор протягом одного робочого дня інформує про нього керівника Користувача.

4.3. Керівник Користувача на підставі інформації про повідомлення призначає виконавця, а оператор змінює статус повідомлення в системі на „В роботі” (приймає повідомлення в роботу).

Повідомлення в Системі може мати статус «Нове» не більше 2 робочих днів. У разі порушення зазначеного терміну Адміністратор повинен терміново попередити Оператора Користувача.

4.4. У разі необхідності Адміністратор може запросити додаткову інформацію чи уточнення щодо зареєстрованого повідомлення у громадянина – автора повідомлення, а також у разі наявної в нього інформації надати пояснення щодо запланованих строків вирішення чи обґрунтованих причин неможливості вирішенні порушеної у повідомленні проблеми.

Якщо проблема не може бути вирішена одразу чи протягом певного прийнятного часу, Виконавець зобов’язаний протягом 30 днів інформувати Орган контролю щодо обґрунтованих причин неможливості вирішення цієї проблеми; Орган контролю приймає рішення щодо зміни статусу повідомлення в Системі на «Закрито»

4.5. По факту опрацювання повідомлення та вирішення зазначеної проблеми Оператор змінює статус повідомлення в Системі на «Виконано» або «Закрито».

4.6. Адміністратор на підставі інформації із Системи щокварталу до 05 числа місяця, наступного за звітним періодом, готує та передає Органу контролю щоквартальну інформацію про стан вирішення проблем, повідомлених громадянами.

**Керуючий справами виконкому Лариса СОСНЕНКО**