v-dj-113

Про внесення змін до рішення виконавчого комітету Миколаївської міської ради від 15.10.2020 № 967 «Про затвердження Регламенту роботи відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588» департаменту житлово-комунального господарства Миколаївської міської ради» (зі змінами)

З метою упорядкування, актуалізації строків виконання та оптимізації взаємодії відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588» департаменту житлово-комунального господарства Миколаївської міської ради з виконавчими органами Миколаївської міської ради, а також комунальними підприємствами, установами, організаціями міста при розгляді звернень громадян, керуючись підпунктом 1 пункту «б» частини першої статті 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконком міської ради

ВИРІШИВ:

1. Внести зміни у Регламент роботи відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588» департаменту житлово-комунального господарства Миколаївської міської ради, затверджений рішенням виконавчого комітету Миколаївської міської ради від 15.10.2020 № 967 «Про затвердження Регламенту роботи відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588» департаменту житлово-комунального господарства Миколаївської міської ради» (зі змінами), виклавши його в новій редакції (додається).

2. Контроль за виконанням даного рішення покласти на заступника міського голови Андрієнка Ю.Г.

Міський голова О. СЄНКЕВИЧ

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення виконкому міської ради

від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

РЕГЛАМЕНТ

роботи відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588»

департаменту житлово-комунального господарства Миколаївської міської ради

1. Загальні положення

1.1. Регламент роботи відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588» департаменту житлово-комунального господарства Миколаївської міської ради (далі – Регламент), відповідно до якого відбувається розгляд звернень громадян, що надходять до відділу обробки звернень громадян «Колцентр 1588» департаменту житлово-комунального господарства Миколаївської міської ради (далі – Колцентр 1588), розроблено згідно із Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про інформацію», «Про захист персональних даних».

1.2. Регламент визначає порядок роботи та механізм взаємодії Колцентру 1588:

- з виконавчими органами Миколаївської міської ради, комунальними підприємствами міста, установами, організаціями (далі – виконавці) при зверненнях громадян м. Миколаєва з питань, визначених Класифікатором звернень мешканців міста Миколаєва з питань житлово-комунального господарства та життєдіяльності міста згідно з додатком до Регламенту (далі - Класифікатор), у частині приймання, реєстрації, строків виконання, передачі на виконання, контролю тощо;

- з виконавцями при зверненнях громадян у випадку виникнення аварійних та надзвичайних ситуацій;

- з органами державної влади у випадку виникнення відповідної службової необхідності.

1.3. Регламент затверджується рішенням виконавчого комітету Миколаївської міської ради.

1.4. Дотримання вимог Регламенту є обов’язковим до виконання всіма виконавцями у розумінні цього Регламенту.

2. Приймання, реєстрація, обробка звернень громадян.

Функції та права операторів Колцентру 1588

2.1. Оператори Колцентру 1588 цілодобово приймають звернення від громадян за допомогою:

- вебсайту [callcenter.mkrada.gov.ua](https://callcenter.mkrada.gov.ua/) (єдина автоматизована система «Контакт Центр»);

- мобільного додатка «Контакт-центр м. Миколаїв»;

- соціальної мережі Facebook «Contact Center при Миколаївській міській раді»;

- чат-ботів https://t.me/help\_mk\_ua\_bot (Telegram), https://tinyurl.com/mkuabot (Viber);

- у телефонному режимі за номерами 15-88 (зі стаціонарних телефонів), а також 751-588, 533-588, 095-003-1588, 093-170-1588 (номери телефонів можуть змінюватись та додаватись). Для телефонного звернення передбачена обов’язкова аудіофіксація.

Відповідно ст. 12 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», робоча мова спілкування операторів - державна. Під час робочого спілкування операторів з іноземцями чи особами без громадянства може застосовуватися інша мова, прийнятна для учасників розмови. Ініціатива змінити мову спілкування має виходити тільки від заявника. Оператор має впевнитись, що особа не є громадянином України, задавши питання щодо громадянства. При отриманні відповіді, що особа є громадянином України, оператор зобов’язаний відмовити у спілкуванні мовою, відмінною від державної. При отриманні відповіді, що особа є іноземцем чи особою без громадянства, оператор може застосовувати іншу мову, прийнятну для учасників розмови. Оператор не несе відповідальності за недостовірність інформації, наданої заявником.

Звернення, оформлене без дотримання вимог, встановлених ст. 5 Закону України «Про звернення громадян», або які надійшли з електронних адрес не з українських серверів), повертаються заявнику з відповідним роз’ясненням, окрім звернень з соціальних мереж Facebook.

2.2. Звернення реєструються в єдиній автоматизованій системі «Контакт Центр» шляхом створення електронної картки. При цьому, у разі необхідності внесення уточнень та доповнень у картку звернення, оператор має право здійснити зворотний зв’язок із заявником.

2.2.1. Відповідно до ст. 5 Закону України «Про звернення громадян», при створенні електронної картки, обов’язково зазначаються повідомлені заявником прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання, контактний телефон (або інші засоби зв’язку з ним) та суть порушеного питання.

2.2.2. Для точної ідентифікації місця проблемного питання та коректного визначення виконавця обов’язковим є надання точної адреси в форматі: назва вулиці та номер будинку, у разі неможливості встановити точну адресу, надається адреса найближчої будівлі.

2.2.3. Обробка персональних даних здійснюється лише з метою та в межах, необхідних для розгляду вирішення порушеного питання у зверненні відповідно до чинного законодавства України.

2.2.4. Визначається виконавець звернення за напрямком порушеного питання згідно з повноваженнями та рішеннями Миколаївської міської ради, її виконавчого комітету тощо.

2.2.5. Термін розгляду звернень встановлюється автоматично згідно з Класифікатором із визначеним по кожному виду питання строком (аварійний – 1 робочий день, короткостроковий – від 2 днів до 9 днів, середньостроковий – від 10 днів до 30 днів, довгостроковий – від 31 дня до 90 днів).

2.2.6. Після закінчення реєстрації звернення реєстраційний номер повідомляється заявнику в обов’язковому порядку. У випадку дублювання звернення за адресою та по суті, заявнику повідомляється, що звернення є дублетне та надається номер вже існуючого звернення та в картку звернення вноситься інформація з даними повторного заявника для надання зворотного зв’язку після фактичного виконання.

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.

Звернення про настання аварійної ситуації, яка несе загрозу життю людей або знищення майна, передаються додатково в телефонному режимі відповідальній особі (представнику аварійної служби) виконавця, яка знаходиться на чергуванні або керівнику виконавця за відсутності аварійної служби. Звернення також можуть бути надіслані в месенджери.

2.4. На базі єдиної автоматизованої системи «Контакт Центр» в онлайн-режимі у процесі розгляду звернення на запит виконавця оператор Колцентр 1588 має право:

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 виконавцем такої необхідності (далі – додатковий контроль);

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

2.4.4. здійснювати тотальну або вибіркову перевірку фактів виконання робіт та їх якості за допомогою технічних засобів фотофіксації та інформації, завантаженої виконавцем в єдиній автоматизованій системі «Контакт Центр».

2.5. Для виконання покладених на Колцентр 1588 завдань оператор має право:

2.5.1. уточнювати у заявника інформацію щодо управління та обслуговування будинку;

2.5.2. здійснювати переадресацію (перенаправлення) абонентів, за необхідністю, до інших фахівців виконавчих органів, комунальних підприємств, установ, організацій, які є компетентними у даній проблемі та більш кваліфіковано можуть надати консультацію заявникові;

2.5.3. 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;

2.5.4. у разі, якщо заявник застосовує ненормативну лексику, спілкується агресивно, на підвищеному тоні, зачіпає гідність оператора, вдається до образ, погроз, або його звернення містить відвертий наклеп, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, гендерної нерівності та політичну пропаганду, оператор Колцентру 1588 має право припинити спілкування з ним покладанням слухавки, попередивши, що розмова може буде припинена. У разі неодноразового повтору (2 випадки та більше) номер телефону заявника може бути заблокований на вхідні дзвінки до Колцентр 1588. Не підлягають розгляду письмові звернення, які містять відвертий наклеп, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, гендерної нерівності, а також політичну пропаганду.

2.6. Електронні картки звернень зберігаються протягом 1 (одного) року з моменту формування такої картки та можуть бути закриті при настанні цього строку в будь-якому статусі як не актуальні. Звернення, які повторюються за адресою та по суті раніше закриті як не актуальні, реєструються як нові.

2.7. Аудіозаписи звернень громадян зберігаються протягом 3-х місяців з моменту обробки відповідного звернення та можуть бути використані для перевірки якості прийняття звернень операторами, своєчасності реагування, дотримування сумлінного виконування своїх службових обов’язків, шанобливого становлення до громадян, керівників і співробітників виконавців, дотримання високої культури спілкування, недопускання дій і вчинків, які можуть зашкодити інтересам Колцентру 1588 чи негативно вплинути на репутацію міської ради, її виконавчих органів та посадових осіб. Аудіозаписи звернень громадян, номери телефонів яких заблоковані на вхідні дзвінки до Колцентру 1588, відповідно до п. 2.5.4 Регламенту, зберігаються протягом 30 діб.

3. Обов’язки, права та функції виконавця

3.1. Виконавець зобов’язаний:

3.1.1. призначити відповідальну особу за взаємодію з Колцентром 1588, а також повідомляти про зміну відповідальної особи на електронну адресу [1588dgkh@mkrada.gov.ua](mailto:1588dgkh@mkrada.gov.ua);

3.1.2. забезпечити оперативний прийом, а саме день у день (у робочий час) звернень в єдиній автоматизованій системі «Контакт Центр» та наступного робочого дня, якщо звернення було отримано в неробочий час;

3.1.3. при необхідності з’єднатись із заявником для уточнення місця виникнення проблеми та інформації з порушеного питання;

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

3.1.5. призначати конкретних виконавців для відпрацювання кожного окремого звернення;

3.1.6. контролювати хід та строки виконання звернення;

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

3.1.8. забезпечити обов’язкове завантаження в єдину автоматизовану систему «Контакт Центр» документів (фотографій/скан-копій), які підтверджують факт виконання звернення;

3.1.9. по факту виникнення аварійної ситуації негайно повідомляти про аварійно-ремонтні роботи в режимі онлайн.

3.2. Відповідальна особа, яка повідомляє Колцентр 1588 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 запит про подовження строків виконання звернення, якщо отримав звернення після зміни виконавця, після опрацювання іншим виконавцем;

3.3.3. надати запит на надання додаткового контролю, якщо термін виконання робіт по зверненню перевищує нормативний регламент, який передбачається Класифікатором.

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

4. Контроль розгляду та виконання звернень Колцентру 1588

4.1. Строки розгляду звернень контролюються автоматично програмою та визначаються Класифікатором.

4.1.1. Двічі на місяць формується електронна звітність з відображенням показників розгляду звернень за Регламентом та доповідається на апаратній нараді за участю міського голови, заступників міського голови та керівників комунальних підприємств.

4.1.2. За запитом надається звітність заступникам міського голови, керівникам структурних підрозділів та керівникам комунальних підприємств Миколаївської міської ради про звернення, що залишились невирішеними на всіх рівнях контролю, для вжиття заходів до виконавця щодо неналежного/несвоєчасного опрацювання звернення).

4.2. Звернення залишається на контролі до повного виконання робіт і підтвердження факту виконання з боку заявника та/або шляхом надання доказів, скан-копій та фото.

4.3. Оператори Колцентру 1588 перевіряють факт та якість виконання звернення шляхом опитування заявників у телефонному режимі та за допомогою зворотного зв’язку у мережі Facebook «Contact Center при Миколаївській міській раді». У разі непідтвердження факту виконання або при неякісному виконанні звернення відправляється виконавцю на доопрацювання.

4.4. Контроль за виконанням звернень здійснюється:

4.4.1. у разі звернень, які відповідно до Класифікатора мають аварійний статус;

4.4.2. по відношенню до виконавців, яким систематично направляються звернення на доопрацювання;

4.4.3. при виникненні суперечливих обставин у ході виконання.

5. Відповідальність за недотримання Регламенту

За недотримання вимог цього Регламенту посадові особи виконавчих органів міської ради, керівники комунальних підприємств, установ, закладів, організацій несуть відповідальність, встановлену трудовим законодавством України, а також законодавством про службу в органах місцевого самоврядування.

6. Прикінцеві положення

6.1. Зміни та доповнення до Регламенту затверджуються у порядку, який передбачений для його прийняття.

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 Колцентр 1588 та виконавці керуються нормами чинного законодавства.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Додаток

до Регламенту

КЛАСИФІКАТОР

звернень мешканців міста Миколаєва з питань житлово-комунального господарства та життєдіяльності міста

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проблема | Причина | Статус | робочих днів/діб |
| Експлуатація житлового фонду | Залиття квартири водою/каналізаційними водами/теплоносієм/дощем/ талою водою | аварійна | 1 |
| Система водопостачання будинку/квартири | короткострокова | 2 |
| Каналізаційна система будинку/квартири | короткострокова | 2 |
| Опалювальна система будинку/квартири | аварійна | 1 |
| Електропостачання будинку/квартири | аварійна | 1 |
| Димоходи, вентиляція | короткострокова | 2 |
| Зливові стоки | аварійна | 1 |
| Захаращення та засмічення прибудинкової території/сміттєвого майданчика/посипання сіллю, піском | короткострокова | 2 |
| Ремонт під’їзду/вікон/вхідних дверей | середньострокова | 30 |
| Ремонт фасаду/покрівлі/ міжпанельних швів/ відмостки/цоколю/козирка | середньострокова | 30 |
| Дератизація, дезінфекція, дезінсекція | середньострокова | 14 |
| Ремонт ліфта | середньострокова | 30 |
| Вивільнення людей, які застрягли в кабіні ліфта | аварійна | 1 |
| Інше (експлуатація житлового фонду) | середньострокова | 30 |
| Територія комунальної власності | Дитячий майданчик, місця відпочинку (поточний ремонт) | середньострокова | 30 |
| Пошкодження рекламних конструкцій | короткострокова | 3 |
| Вандалізм/забруднення фасадів (надписи, реклама) | середньострокова | 30 |
| Утримання пам’ятників, пам’ятних знаків тощо | середньострокова | 30 |
| Відлов бездомних тварин | середньострокова | 14 |
| Підбір трупів тварини | короткострокова | 3 |
| Аварійні будівлі/елементи будівель/покинуті будинки | довгострокова | 90 |
| Обладнання/прибирання зупинок | короткострокова | 7 |
| Автомобільні стоянки | середньострокова | 30 |
| Стихійні ринки/порушення правил торгівлі/МАФи | середньострокова | 30 |
| Встановлення/заміна нових елементів (дитячі майданчики/ урни/лавки) | довгострокова | 90 |
| Інше (благоустрій) | середньострокова | 30 |
| Дерева | Прибирання дерева, що впало | короткострокова | 3 |
| Обрізка, спилювання гілок | середньострокова | 30 |
| Ліквідація дерев | середньострокова | 30 |
| Догляд за зеленими насадженнями | короткострокова | 7 |
| Інше (дерева) | середньострокова | 30 |
| Сміття | Вивіз деревини /великогабаритного/ несанкціонованого сміття | короткострокова | 3 |
| Несвоєчасне вивезення сміття | короткострокова | 3 |
| Покіс трави/прибирання опалого листя | короткострокова | 7 |
| Прибирання території/ сміттєвого майданчика | короткострокова | 3 |
| Інше (сміття) | середньострокова | 30 |
| Водопостачання, водовідведення | Витік води з водомережі | короткострокова | 3 |
| Витік вуличної і дворової каналізації | аварійна | 1 |
| Незадовільне водопостачання (низький тиск) | короткострокова | 3 |
| Відсутність водопостачання | короткострокова | 3 |
| Підкачувальні насоси | короткострокова | 3 |
| Ремонт запірної арматури та гідрантів (у зв’язку з відсутністю води) | короткострокова | 3 |
| Якість води | середньострокова | 30 |
| Інше (водопостачання, каналізація) | короткострокова | 4 |
| Колодязі/підземні комунікації | Відкритий колодязь, закриті в нестандартний спосіб/ руйнування колодязя/провалля біля колодязя | короткострокова | 7 |
| Благоустрій після розриття на зеленій зоні | середньострокова | 10 |
| Благоустрій після розриття (засипка щебенем) | середньострокова | 10 |
| Благоустрій після розриття (поновлення асфальту) | довгострокова | 90 |
| Інше (підземні комунікації) | середньострокова | 30 |
| Опалення | Відсутність опалення | аварійна | 1 |
| Завищена /низька температура теплоносія | середньострокова | 30 |
| Порив на теплотрасі | аварійна | 1 |
| Ізолювання тепломережі | середньострокова | 30 |
| Прилади обліку | короткострокова | 5 |
| Інше (опалення) | середньострокова | 30 |
| Електропостачання | Відсутність електропостачання | короткострокова | 3 |
| Незадовільне електропостачання, перебої | короткострокова | 2 |
| Обрив/іскріння/провисання дротів | аварійна | 1 |
| Стан опор | середньострокова | 30 |
| Ремонт електромережі | короткострокова | 2 |
| Технологічні споруди (ТП тощо) | короткострокова | 7 |
| Інше (електропостачання) | короткострокова | 7 |
| Газопостачання | Відсутність газопостачання | аварійна | 1 |
| Інше (газопостачання) | середньострокова | 30 |
| Транспорт | Пасажирські перевезення | короткострокова | 7 |
| Технічний стан транспортних засобів | короткострокова | 7 |
| Контактна мережа е/транспорту | аварійна | 1 |
| Інше (транспорт) | середньострокова | 30 |
| Стан доріг/проїздів/ пішохідних зон/ тротуарів | Вибоїни та ями | довгострокова | 90 |
| Прибирання узбіч | короткострокова | 7 |
| Нанесення дорожньої розмітки | середньострокова | 30 |
| Дорожні знаки | короткострокова | 7 |
| Лежачі поліцейські | довгострокова | 90 |
| Світлофори | короткострокова | 2 |
| Прибирання після ДТП | короткострокова | 3 |
| Очищення від снігу/посипання в зимовий час сіллю, піском | аварійна | 1 |
| Зливова каналізація | короткострокова | 7 |
| Огорожі вздовж проїжджої частини | середньострокова | 30 |
| Відновлення тротуарної плитки | середньострокова | 30 |
| Мости | аварійна | 1 |
| Обмеження огляду на дорозі | середньострокова | 30 |
| Регулювання руху | короткострокова | 3 |
| Інше (стан доріг/ проїздів/пішохідних зон/тротуарів) | середньострокова | 30 |
| Освіта |  | середньострокова | 30 |
| Охорона здоров’я |  | середньострокова | 30 |
| Адміністративні послуги |  | середньострокова | 30 |
| Соціальний захист |  | середньострокова | 30 |
| Інші питання | аварійна | аварійна | 1 |
| короткострокова | короткострокова | 7 |
| середньострокова | середньострокова | 30 |
| Доступність | Відсутність пандуса | середньострокова | 30 |
| Інше (доступність) | середньострокова | 30 |