Звіт про роботу управління електронної комунікації з громадою «Контакт-центр 1520» виконкому Криворізької міської ради за І півріччя 2024 року

Управління електронної комунікації з громадою «Контакт-центр 1520» забезпечує організацію роботи електронного сервісу Контакт-центр виконкому Криворізької міської ради (надалі – е-сервіс Контакт-центр), який призначений для оперативного реагування та ефективного розв'язання проблемних питань мешканців, виконання яких належить до повноважень місцевої влади. До е-сервісу інтегровано понад 130 суб'єктів виконання заявок: це підприємства та установи, які надають послуги мешканцям, виконавчі органи міської ради та виконкоми районних у місті рад. Прийом заявок здійснюється за визначеними телефонами та електронно – через вебсайт spilkuisia.kr.gov.ua.

У І півріччі 2024 року до е-сервісу Контакт-центр надійшов 88 991 дзвінок, оформлено 24 295 заявок, які автоматично спрямовані до суб'єктів виконання заявок, безпосередньо під час дзвінків надано 64 696 консультацій; 21 890 (90,1%) заявок виконано, 2 405 (9,9%) перебуває в роботі у виконавців.

У межах наданих повноважень управління координує роботу із суб'єктами виконання заявок щодо вирішення питань, з якими до них звертаються мешканці, їх супровід до остаточного розв'язання проблем; забезпечує контроль за виконанням заявок, здійснює зворотний зв'язок з заявниками.

На основі моніторингу і аналізу отриманих даних управління формує аналітичні показники та подає відповідну інформацію міському голові, заступникам міського голови відповідно до розподілу обов'язків про виявлення проблемних питань у соціально-економічному житті Криворізької міської територіальної громади з метою прийняття управлінських рішень. За звітний період підготовлено 390 таких аналітично-статистичних довідок з різних питань життєдіяльності міста.

25.01.2024, 16.02.2024, 12.04.2024 проведено наради з керівниками структурних підрозділів виконкому міської ради; виконкомів районних у місті рад, що координують роботу з е-сервісом Контакт-центр у виконкомах з питань роботи в е-сервісі Контакт-центр, надані відповідні доручення.

Задля покращення комунікації суб'єктів виконання заявок з е-сервісом Контакт-центр, управлінням у квітні-червні проведені виїзні навчальні тренінги для посадових осіб районних у місті рад. Основними питаннями, які обговорювалися стосувалися дотримання регламенту роботи е-сервісу Контакт-центр; налагодження комунікації між структурними підрозділами під час опрацювання заявок та підвищення інформованості служб відповідальних чергових виконкомів районних у місті рад.

Загалом за звітний період управлінням підготовлено 127 звернень до суб'єктів виконання заявок стосовно покращення взаємодії з е-сервісом.

З метою удосконалення роботи е-сервісу та з урахуванням змін у законодавстві управлінням у березні, червні 2024 року ініційовано прийняття 2 рішень виконкому «Про внесення змін до рішення рішенням виконкому Криворізької міської ради від 22.03.2023р. № 326 «Про затвердження Регламенту роботи електронного сервісу Контакт-центр виконкому Криворізької міської ради та Класифікатора основних заявок».

Контакт-центр є одним з основних засобів комунікації з членами міської територіальної громади в період воєнного стану. У центрі системно проводяться онлайн-прийоми керівниками виконавчих органів міської та районних у місті рад,

представниками Пенсійного фонду. У звітний період проведено 71 онлайн-прийом, під час яких створено 85 заявок та надано 498 фахових консультацій.

Також у лютому 2024 року були проведені 10 онлайн-прийомів для Захисників, Захисниць та їх родин, під час яких опрацьовано 40 «викликів», створено 36 заявок для детального вивчення питань та їх вирішення. Основні питання, з якими звертались захисники і захисниці та їх родини стосувалися призначення та виплат державних соціальних допомог, матеріальних допомог з бюджету Криворізької міської територіальної громади, медичного забезпечення, у т. ч. безкоштовного зубопротезування, призначення та виплати пенсій, надання адміністративних та інших послуг, призначення та виплат пільг на оплату житлово комунальних послуг та інші.

Управління активно працює з населенням та з медіа: підготовлено 67 публікацій на офіційному сайті виконкому Криворізької міської ради, вебсайті Контакт-центру м. Кривий Ріг та 2 сюжети на телебаченні.