Горловский Медиа Портал
21.10.13 17:00

Утвержден новый, усовершенствованный, алгоритм работы информационно-диспетчерской службы «Контакт-Центр». Как проинформировала начальник отдела по работе с обращениями граждан Татьяна Ягупова, необходимость принятия решения вызвана тем, что в начале отопительного периода произошел небольшой сбой в работе «Контакт-Центра».

Согласно новому регламенту, устанавливается четыре вида сроков на решение вопросов с момента регистрации обращения, в зависимости от ситуации. Аварийный срок составляет 6 часов, краткосрочный – 24 часа, среднесрочный – 72 часа и долгосрочный – неделя. Кроме того, на сегодняшний день дорабатывается программное обеспечение, и контроль за исполнением заявок будет автоматизирован.

- После регистрации заявки будет производиться ее отправка исполнителю в электронном виде и автоматически устанавливаться срок ее выполнения, - проинформировала Татьяна Ягупова. -
Все аварийные ситуации, которые происходят в городе, будут вноситься в базу автоматически. Проблематика будет отображаться при вводе карточки. Также этим регламентом мы утверждаем стандарт общения наших операторов с заявителями. Вторым этапом модернизации этого программного комплекса и работы «Контакт-Центра» будет размещение данных о заявках на электронной карте, которую жители смогут видеть в онлайн-режиме, также будет предусмотрен автодозвон заявителям по результатам рассмотрения обращений.

Мэр Горловки Евгений Клеп поручил после внедрения программы проводить ежедневный мониторинг и анализ выполнения каждой заявки, поступающей в «Контакт-Центр».

- Мы регламентировали сроки – сколько времени нужно одной или другой организации на устранение аварийных ситуаций - РЭСу, ЖЭКу, тепловикам и т.д. Необходимо проводить анализ работы этих предприятий по выполнению обращений до тех пор, пока мы не выйдем в регламентные сроки, - подчеркнул городской голова.

Так, необходимо проанализировать, что необходимо выполнить в перспективе ближайшего года для наполнения материально-технической базы предприятий для организации работы согласно регламенту.

- Если это предприятия областного подчинения, необходимо сделать соответствующие обращения. Мы понимаем, что где-то необходима дополнительная техника, материалы, и

мы должны в свою очередь сбалансировать это и обеспечить, - отметил Евгений Клеп.

"Горловский Медиа Портал"