



Сегодня, 4 ноября, городской голова Евгений Клеп провел рабочее совещание с руководителями КП «Компания «Вода Донбасса», а также ПАО «Горловсктеплосеть». Основная тема – совершенствование работы с обращениями жителей, повышение эффективности реагирования на заявки жителей, ужесточение сроков и требований к ответственным сотрудникам.

Напомним, на заседании исполнительного комитета 20 октября был утвержден новый регламент реагирования на заявки граждан. В соответствии с регламентом установлены жесткие сроки устранения вопросов, связанных с коммунальными службами города. Для удобства и повышения эффективности работы с обращениями специалистами мэрии разработан программный продукт, внедрение которого на предприятии позволит более продуктивно организовать работу, рационально использовать имеющиеся ресурсы, чтобы качественно и системно решать накопившиеся вопросы.

В ближайшее время на рассмотрение исполнительного комитета будет вынесен соответствующий проект решения, после чего в течение месяца программный продукт в тестовом режиме пройдет апробацию на предприятии «Вода Донбасса», также принять участие в тестовом режиме предложил руководитель ПАО «ГТС» Александр Сокол. В ходе теста будут учтены все предложения, поступившие от диспетчеров, сотрудников и руководства предприятий, чтобы довести программу до совершенства, учесть все возможные варианты для облегчения работы с обращениями.

Программа позволяет в электронном виде адресно отследить все необходимые для устранения заявки жителей с учетом времени реагирования (аварийные, краткосрочные, средне- или долгосрочные) и отображением ответственных исполнителей. Чтобы вовремя отреагировать на все поступившие от жителей обращения и решить вопрос в установленные регламентом сроки.

Это система, которая будет стимулировать ответственных исполнителей вовремя и качественно выполнять обращения жителей, автоматизирует и систематизирует этот процесс. Предусматривается 3 контура контроля и зоны ответственности за несоблюдение сроков.

После корректировки и совершенствования, следующим этапом планируется внедрение программы на всех предприятиях, оказывающих жилищно-коммунальные услуги в городе. В он-лайн режиме можно будет отследить реагирование на обращение и устранение аварийной ситуации либо проблемного вопроса, поднятого жителями города.