



Уже три месяца в Горловке работает информационно-диспетчерская служба «Контакт-Центр». С момента ее создания она пополняется все новыми возможностями для того, чтобы улучшить качество предоставления услуг населению по вопросам жилищно-коммунального хозяйства. 1 февраля здесь было установлено новое программное обеспечение. Об особенностях работы «Контакт-Центра» рассказали городской голова Евгений Клеп и начальник отдела по работе с обращениями жителей Татьяна Ягупова.

Если ранее диспетчерская (0-56) входила в состав управления жилищно-коммунального хозяйства, то после реорганизации структуры городского совета она вошла в состав отдела по работе с обращениями жителей. По словам Татьяны Александровны, прежде всего, это было сделано с целью аккумуляирования всех обращений в одном подразделении. Основные задачи реорганизации - оперативная передача данных исполнителям для принятия мер, ежедневное информирование руководителей города о коммунальных вопросах, контроль за ходом решения каждого обращения (то, чего не было ранее).

Для реализации этих задач рабочие места диспетчеров были оборудованы всем необходимым: компьютером, TFT-монитором, цифровым системным телефоном с определителем номера, регистратором голосовой информации, гарнитурой «Свободные руки».

- В программе, которая была установлена 1 февраля, оператор отслеживает выполнение всех заявок, - отмечает Татьяна Ягупова, - контролирует сроки решения вопросов, и, если заявка не выполнена, диспетчер повторно передает информацию исполнителям. Эта программа позволяет ускорить передачу данных в коммунальные службы, контролировать ход выполнения обращений, формировать статистические и аналитические отчеты.

Евгений Клеп рассказал о главных отличиях «Контакт-Центра» от службы 0-56: *"Ранее, по большому счету, контроля за обращением по номеру телефона 0-56 просто не было. Диспетчер заводил журнал. Можно было дозвониться диспетчеру, а можно было и не дозвониться. Сегодня есть многоканальный номер телефона 57-44-74, по которому в режиме ожидания можно дождаться связи с диспетчером, после этого будет записан разговор, для того чтобы его можно было прослушать в случае, если поступит жалоба на работу диспетчера, чтобы мы могли проконтролировать работу и дать соответствующую оценку. После этого данные заносятся в программу, для того чтобы был контроль"*

По словам городского головы, все это сделано для того, чтобы ни одно обращение не

оставалось без внимания и находило свое решение. Но и это только начало модернизации - у руководства города еще много планов, как поэтапно улучшить работу «Контакт-Центра». Так, следующим этапом будет производиться автодозвон заявителю, для того, чтобы он мог подтвердить, действительно ли выполнено обращение и насколько качественно. Изучается возможность подключения мобильного номера телефона.

"Горловский Медиа Портал"