

Звіт служби оперативного реагування «15-80» за 2020 рік

Служба оперативного реагування «1580» за звітний період роботи з 01.01.2020р. по 31.12.2020р., як і належить, організовувала й контролювала оперативне реагування на пропозиції, зауваження та скарги мешканців міської територіальної громади.

За цей період до нашої служби надійшло і зареєстровано 32 640 звернень. В середньому це складає близько 90 звернення на добу або 4 звернення на годину - тобто кожні 15 хвилин. Для порівняння: в 2019 році така цифра складала 30 608 звернення (або 84 звернень на добу). Ця кількість дуже варіюється в залежності від аварійних ситуацій, відключень або опалювального сезону.

Крім того, надаємо інформаційні довідки – телефони структурних підрозділів міської територіальної громади та інших установ, довідкові – про проведення планових чи аварійних робіт з відключенням.

Зокрема, ми приймаємо всі звернення, незалежно від тематики, оскільки першочергове наше завдання - допомагати мешканцям громади у вирішенні тих чи інших проблем.

Завдяки вдосконаленому програмному забезпеченню «Visual Service», ми приймаємо й інтернет-звернення через інтернет-портал 1580 (цього року з червня зареєстровано 166 звернень). І ще одне джерело надходжень скарг – електронна пошта. Всі звернення на електронну пошту реєструємо в програмному забезпеченні.

Серед усіх звернень можна виділити 20 найбільш популярних.

Якщо раніше до нас зверталася (переважно) категорія старших людей зі стаціонарних телефонів, то тепер збільшилась кількість дзвінків із мобільних телефонів, оскільки лише у нас (з усіх комунальних служб) є мобільний зв'язок («Київстар» та «Водафон»). Порівняно з 2019 роком цей сегмент звернень надто збільшився.

Наша служба в програмі «Visual Service» співпрацює з виконавцями робіт, зокрема, комунальними підприємствами, ТзОВ, управлінням міської територіальної громади тощо. Отримане звернення автоматично фіксується і передається безпосередньо відповідальному за проведення робіт. Мешканці громади в будь-який час можуть зайти на сайт муніципальних оголошень «1580» та отримати всю інформацію про відключення міських служб (аварійні, діючі або заплановані), а також перевірити стан виконання свого звернення і відповідь виконавця. Також є функція автоматичного запису всіх розмов з мешканцями, що дуже допомагає співпрацювати з виконавцями, в тому числі, і в вирішенні спірних питань.

У телефонному режимі працівники відділу здійснюють перевірки стану виконання окремих скарг та звернень громадян, що є на контролі служби оперативного реагування. За результатами перевірки готують відповідні інформаційні матеріали.

Крім того, протягом 2020 року продовжували проводити реєстрацію на електронний квиток.

У зв'язку зі створенням Івано-Франківської міської територіальної громади значно збільшилась кількість дзвінків.

Щодня до 8:00 год. всю інформацію від підприємств, що забезпечують життєдіяльність громади, про відключення абонентів для проведення ремонтних робіт та планових вимкнень на інженерних мережах і будинкових системах аналізуємо, а про результати регулярно інформуємо керівництво.

В екстремальних ситуаціях взаємодіємо з управліннями із надзвичайних ситуацій, мобілізаційно-оборонної роботи та діяльності правоохоронних органів для надання допомоги жителям громади. Черговий працівник служби здійснює спостереження в онлайн-режимі за ситуацією в місті по монітору, на який виведені відеокамери.

Наша служба також здійснює оповіщення міської комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій, міської евакуаційної комісії, міських спеціалізованих служб цивільного захисту відповідно до інструкції щодо порядку роботи з кінцевим блоком апаратури П-160 та системою оповіщення «Атріс». У повсякденних умовах тричі на добу здійснюємо перевірку системи оповіщення, про що робимо відповідний запис в журналі. У разі отримання іншої інформації або сигналу по системі доповідаємо міському голові, першому заступнику і начальнику управління НС. Уся інформація фіксується у відповідному журналі.

Постійно здійснюємо роботу з електронними документами, контролюємо виконання протокольних доручень щотижневих оперативних нарад у міського голови з питань, які належать до компетенції служби оперативного реагування. Також щотижнево готуємо аналітичну інформаційну довідку, яку подаємо міському голові на оперативну нараду.

Із 16 липня 2019 року створена і регулярно моніториться сторінка Служби оперативного реагування «1580» в соціальних мережах «Фейсбук», де подається інформація про очікувані або наявні інженерні відключення всіх комунальних служб, яка постійно оновлюється. При необхідності уточнюємо цю інформацію в телефонному режимі, надаємо консультації або відповіді та спілкуємося в мережі з мешканцями.

Станом на 31.12.2020р. в групі налічувалося близько 3 500 учасників. За статистикою ми опрацьовуємо за місяць близько 500-600 дописів, коментарів і реакцій.

Служба підпорядкована безпосередньо міському голові і керується у своїй діяльності Законами України, постановами Верховної Ради України, указами та розпорядженнями Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, рішеннями виконавчого комітету міської ради та іншими актами органів державної влади та місцевого самоврядування.

У 2020 році служба оперативного реагування «1580» в повному обсязі виконала свої функції та поставлені перед нею завдання.

Протягом року проходило вдосконалення процесів реєстрації та контролю за виконанням всіх пропозицій, заяв та скарг громадян, які надійшли на службу оперативного реагування. Всі працівники регулярно, згідно плану-графіку відділу кадрів, брали активну участь в навчальних семінарах.

Зараз - в роботі створення можливості набору на короткий номер мобільних телефонів, що вразі спростить можливість надійного зв'язку із нашою службою.