

Контактний центр - ефективний інструмент для якісної взаємодії громади з владою

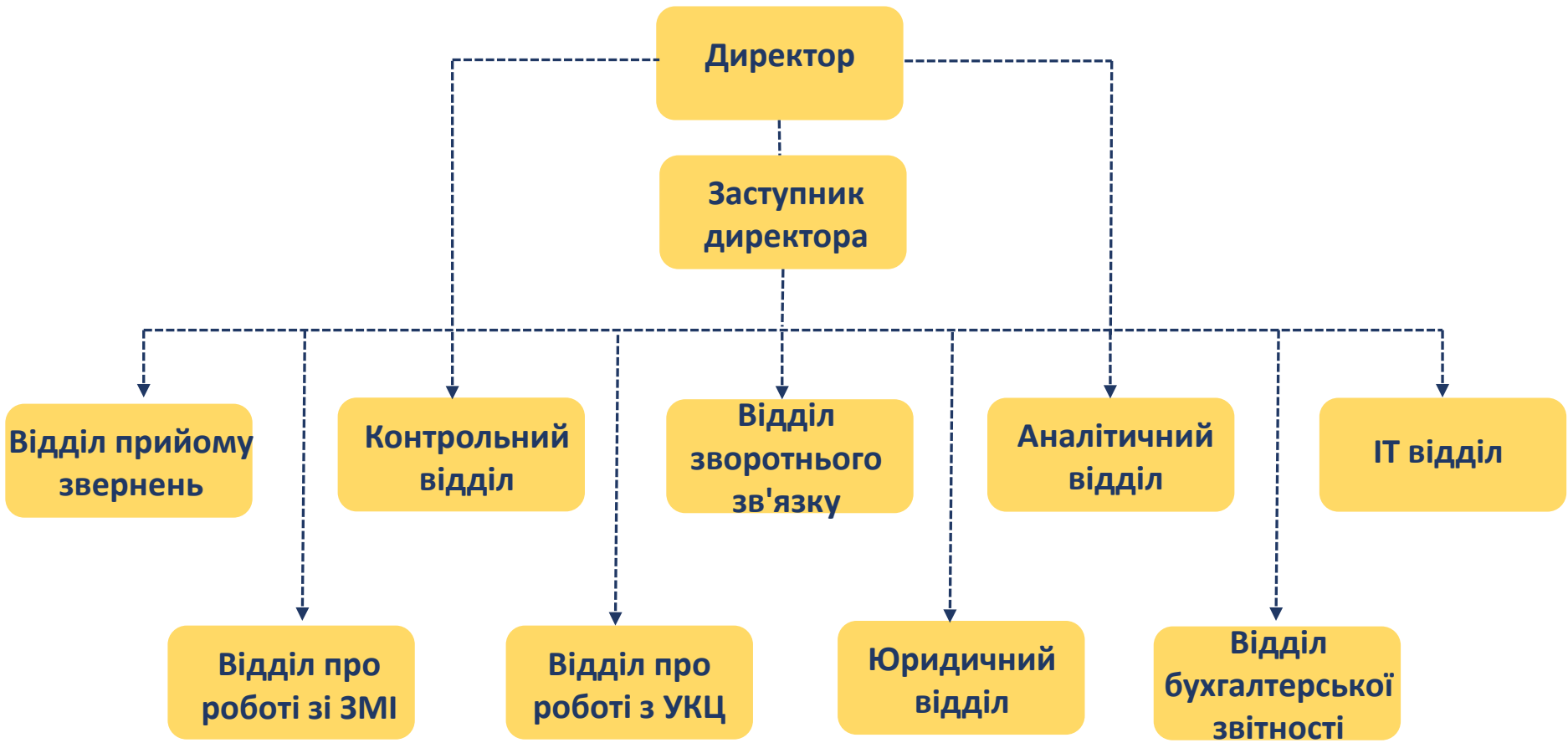
План

- Місія.
- Організаційна структура.
- Канали прийому звернень громадян.
- Схема взаємодії.
- Динаміка прийнятих дзвінків.
- ТОП – 10 найпроблемніших сфер у 2017 році.
- ТОП – 10 найпроблемніших питань у 2017 році.
- Онлайн дашборд мера: робота контакт-центру 1551.
- Онлайн дашборд мера: сфера ЖКГ.
- Рейтингова оцінка РДА.
- Рейтингова оцінка ЖЕД.
- Управління знаннями.
- Питання – відповідь.
- Телефонний довідник.
- Новинний розділ.
- Корпоративний портал.
- Регламентація процесів: верхній рівень.
- Регламент інформаційного наповнення офіційних джерел інформації.
- Регламент: SMS інформування.
- Інформування киян.
- Взаємодія з громадськістю.
- Взаємодія з поліцією та громадськістю.
- Перспективні плани.

Підвищення ефективності взаємодії громади з владою.

Розбудова взаємної довіри між населенням та міською владою.

Залучення широкого кола громадськості до процесу муніципального управління.



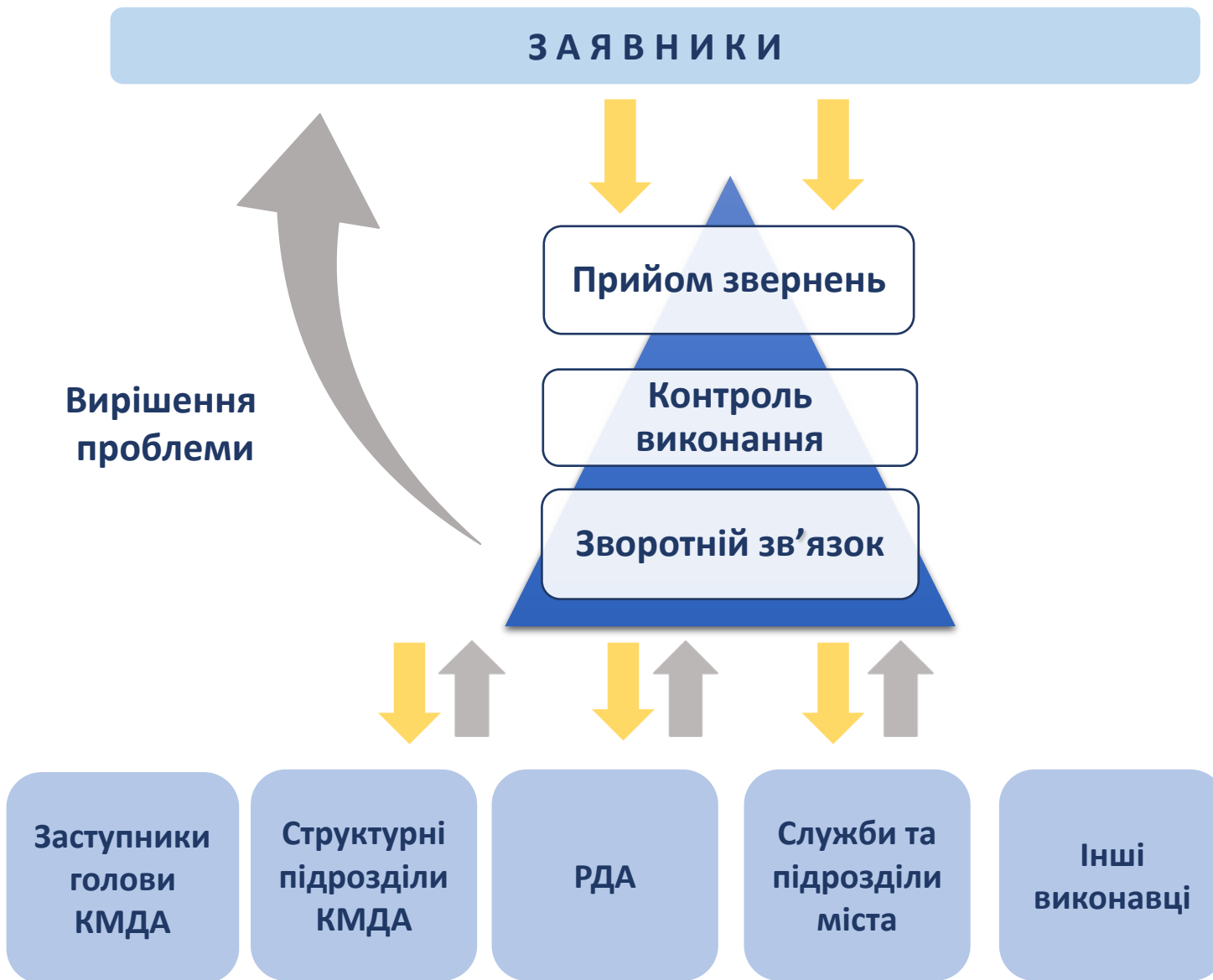
«Гаряча лінія» 1551

Сайт (www.1551.gov.ua)

Мобільний додаток «КМДА 1551»

Facebook (www.facebook.com/kmda.1551)

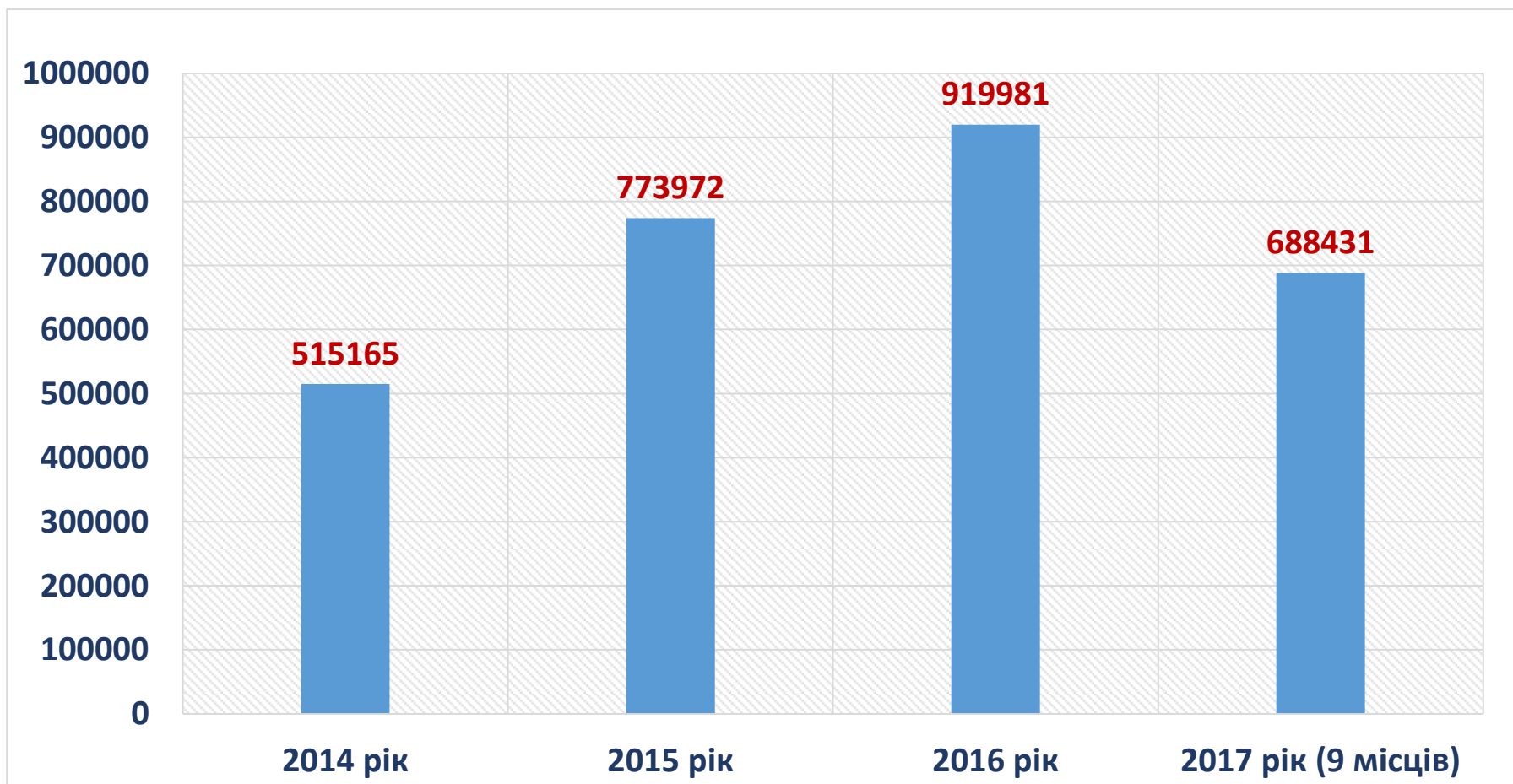
Звернення ДУ «Урядовий контактний центр»



Керівництво міста
Громадськість



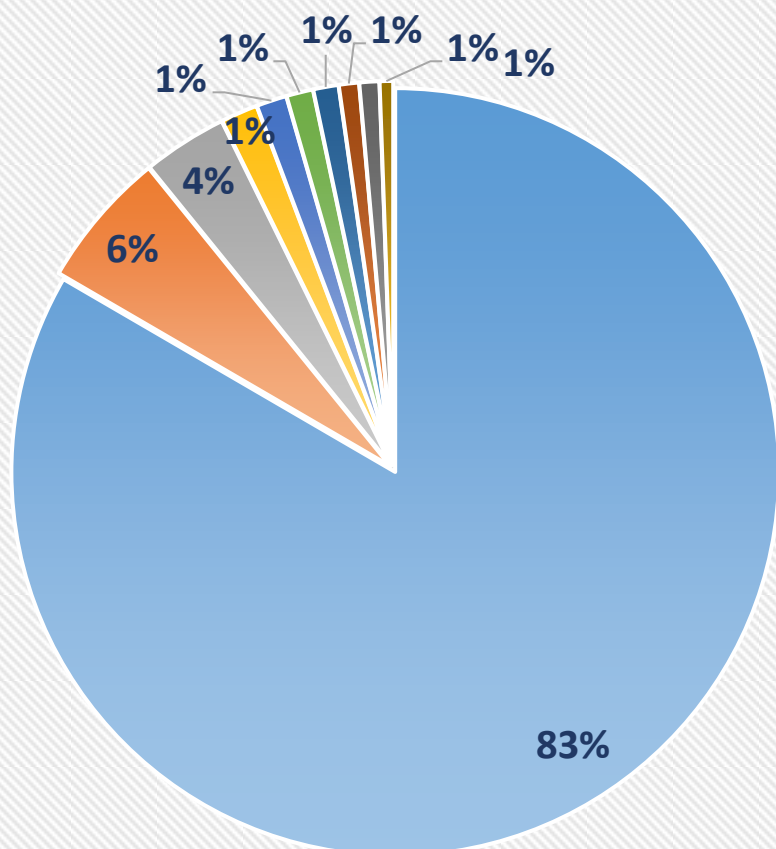
Статистика
Аналітика



Завдяки зверненням, що надходять до Контактного центру керівники мають можливість володіти 100 % інформацією щодо проблематики міста.

ТОП -10 найпроблемніших сфер у 2017 році

8



- Житлове господарство - 83,4 %
- Транспорт та інфраструктура - 5,8%
- Соціальне забезпечення - 3,6%
- Охорона здоров'я - 1,6%
- Функціонування МАФ - 1,3%
- Торгівля та побут - 1,1%
- Зв'язок та інформатизація - 1,1%
- Правоохоронні органи - 0,8%
- Пенсійне забезпечення - 0,8%
- Освіта і наука - 0,6%

ТОП -10 найпроблемніших питань у 2017 році

9

Питання	Голосіївський	Дарницький	Деснянський	Дніпровський	Оболонський	Печерський	Подільський	Святошинський	Солом`янський	Шевченківський	Всього
Відсутність ГВП	3724	3195	1955	3229	10391	1627	7229	11441	7224	5630	55645
Не працює пасажирський ліфт	2091	2848	8817	3170	3373	538	2116	3597	2373	1646	30569
Відсутність освітлення у під'їзді	663	1182	2236	2084	1670	964	838	1224	1490	1886	14237
Не працює вантажний ліфт	687	1160	5396	707	1072	47	472	1082	743	398	11764
Незадовільна температура ГВП	764	1114	721	1581	1784	410	950	1736	1247	1004	11311
Відсутнє ХВП	595	622	581	715	1868	432	977	1898	1278	1601	10567
Незадовільна температура опалення	905	674	720	1028	1060	668	837	957	1263	1314	9426
Укладання та ремонт асфальтного покриття	671	735	771	969	984	457	677	1259	1391	1128	9042
Розрахунки, нарахування субсидій	470	2691	1040	1268	654	225	557	685	642	544	8776
Прибирання та санітарний стан територій	413	666	622	1184	464	531	449	767	1549	1467	8112
Разом :	10983	14887	22859	15935	23320	5899	15102	24646	19200	16618	169449

Онлайн дашборд мера: робота контакт-центру 1551 10

Звернення 1551 та доручення мера



Зростання актуальності за тиждень

- нова** +136 Розрахунки за ЖКП власникам картки киянина
- 1342%** +711 Ярмарки 3-7 лютого
- 176%** +74 Якість та структура послуг з утримання будинків та прибудинкових територій

Спад актуальності за тиждень

- 98%** -94 Питання прибирання снігу та льоду
- 83%** -217 Епідемія
- 76%** -479 Карантин

ТОП 3 організацій по простороченим зверненням

- 2211** ПАТ "Київенерго"
- 151** ПАТ "Водоканал"
- 66** КП "Київпластранс"

ТОП 3 деп-ів по простороченим зверненням

- 133** Департамент транспортної інфраструктури
- 30** Департамент житлово-комунальної інфраструктури
- 21** КП «Керуюча компанія» (Святошинська РДА)

Доручення міського голови

Взяти під особистий контроль проведення робіт по реконструкції фасадів будівель на Вознесенському узвозі у Шевченківському районі

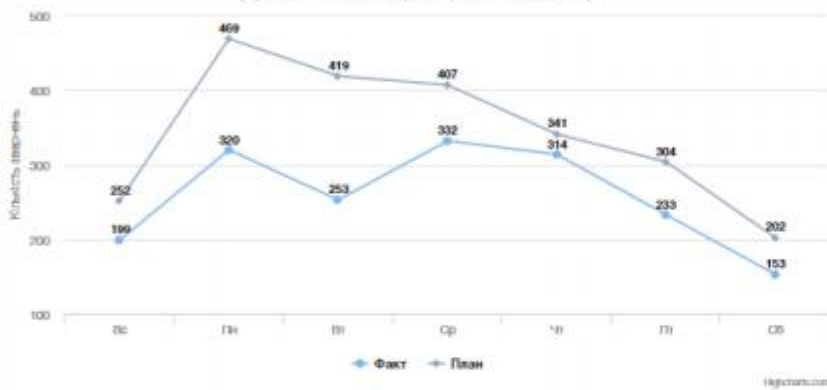
9 Просторочено днів
Відповідальний: Департамент містобудування та архітектури

Рейтинг районів 1551 Благоустрій

Святошинський	98.00 %
Деснянський	97.06 %
Шевченківський	96.96 %
Дніпровський	93.80 %
Голосіївський	90.07 %
Солом'янський	88.86 %
Подільський	87.70 %
Дарницький	86.45 %
Оболонський	83.33 %
Печерський	82.11 %

Ситуація у сфері ЖКГ (комунальні будинки) Оновлено: 15:00

ДИНАМІКА ЗВЕРНЕНЬ З ПИТАНЬ ЖКГ Деснянський р-н (за тиждень)



ТОП 3 ПРОБЛЕМНИХ ЛІФТІВ (ЗА ТИЖДЕНЬ)

- Харківське шосе, 148, 3 пас.**
"ТОВ "Елеватор сервіс". 11 звернень
- Кондратока вул., 4, 6 пас.**
"ТОВ МП "Промкомплекс". 9 звернень
- Мартирисяна вул., 2/6, 1 пас.**
"Укрліфтсервіс". 9 звернень

ТОП 3 ПРОБЛЕМНИХ БУДИНКІВ (ЗА ТИЖДЕНЬ)

- Роковського Маршала проспект, 3**
"ЖЕК-514". 43 звернень
- Українки Лесі бульв., 24**
"ЖЕД Печерська Брама". 34 звернень
- Желябова вул., 10 А**
"ВОП Дегтяріка". 31 звернень

ЗВЕРНЕНЬ В РОБОТУ
9364

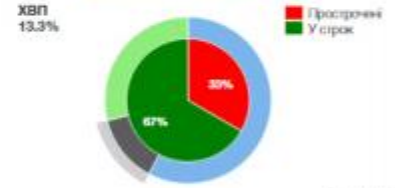
ЗВЕРНЕНЬ ПРОСТРОЧЕНО
1248

ЧАС ДО З'ЄДНАННЯ
20 сек.

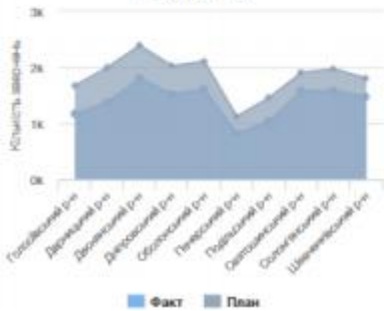
ДЗВІНКІВ ЗА ДОБУ
5534

АВАРІЙНІ СИТУАЦІЇ У МІСТІ

45 на сьогодні
-27,42% / за тиждень



ДИНАМІКА ДЗВІНКІВ З ПИТАНЬ ЖКГ Загально по Кисву (за тиждень)



КІЛЬКІСТЬ БУДИНКІВ БЕЗ ПОСЛУГ на сьогодні

Район	ГВП	ХВП	ЦО	Бв.
Голосіївський	14	1	1	0
Дарницький	2	1	0	0
Деснянський	0	0	0	0
Дніпровський	3	0	1	0
Оболонський	11	0	0	0
Печерський	3	0	3	0
Подільський	10	0	10	0
Святошинський	10	10	6	0
Солом'янський	11	3	5	0
Шевченківський	4	0	4	0
Сумарно	68	15	30	0

ТОП 5 ЖЕКІВ по простроченим зверненням

- ВОП Діброва** (Шевченківський р-н) - 58%
- ЖЕД-210** (Дарницький р-н) - 47%
- ЖЕД-201** (Дарницький р-н) - 31%
- ЖЕД-403** (Дніпровський р-н) - 35%
- Дільниця №4 (703,705)** (Подільський р-н) - 24%

ТОП 5 ТЕМАТИК звернень з питань ЖКГ

- Не працює ліфт - 2740
- Замінити лампу(-и) в парадному - 2348
- Відсутнє ЦО в квартирі частково - 801
- Знеструмлена квартира повністю - 675
- Застрагли люди в кабіні - 612

Рейтингування - це ефективний інструмент здійснення контролю, заохочення та визначення напрямків для проведення реформування.

РДА	Надійшло звернень	Закриття виконавцем		Виконання звернень			% вчасно закритих	% виконання	% достовірності	Індекс швидкості виконання	Індекс фактичного виконання	Рівень виконання звернень
		Вчасно	Не вчасно	Виконано	Не виконано	На перевірку						
Святошинська	16301	15440	7	14641	123	683	99,95	99,16	89,32	100	100	88,53%
Солом'янська	19443	18837	5	17955	430	455	99,97	97,61	92,65	97,22	79,35	69,74%
Печерська	7873	7752	30	7317	90	373	99,61	98,77	92,86	99,85	55,34	50,48%
Оболонська	20409	19997	71	18944	500	623	99,64	97,36	91,61	75,99	72,62	49,04%
Дніпровська	18659	17652	310	16802	720	443	98,23	95,71	87,63	62,79	57,45	29,72%
Шевченківська	21103	20068	252	19186	642	490	98,74	96,65	87,48	67,57	48,37	27,29%
Деснянська	13128	12322	30	11984	97	272	99,76	99,19	89,25	58,21	48,99	25,19%
Подільська	11390	10890	168	10318	370	370	98,46	96,41	91,53	52,78	54	24,77%
Дарницька	10151	9864	95	9192	24	744	99,04	99,74	93,56	42,43	23,9	9,37%
Голосіївська	9212	8726	130	8356	354	148	98,51	95,76	79,54	34,79	15,73	4,11%

Рейтингова оцінка ЖЕД

13

Район	ЖЕД	Прибирання сходових клітин			Прибирання прибудинкової території			Освітлення місць загального користування та сходових клітин			Динаміка по складовим послуги утримання будинку та прибудинкової території				Грубе та хамське відношення		Загальний результат
		K1	K2	Місце	K4	K5	Місце	K10	K11	Місце	K14	K141	K15	Місце	K17	Місце	K18
Голосіївський	ЖЕД - 101	7	0	33	5	0	57	2	0	4	0,01	0,01	0,00	30	0	1	24
Голосіївський	ЖЕД - 102	14	1	63	2	0	25	4	0	15	0,01	0,01	0,00	50	2	46	79
Голосіївський	ЖЕД - 103	16	0	34	6	0	33	13	0	27	0,01	0,01	0,01	58	1	21	52
Голосіївський	ЖЕД - 105	8	4	55	2	0	23	8	1	50	0,01	0,01	0,01	67	1	21	74
Голосіївський	ЖЕД - 106	29	3	50	8	1	38	7	0	7	0,01	0,01	0,00	44	2	46	74
Голосіївський	ЖЕД - 107	10	0	28	3	1	28	5	0	10	0,01	0,01	0,00	23	0	1	15
Голосіївський	ЖЕД - 109	4	0	3	2	0	10	7	1	9	0,00	0,01	0,00	18	0	1	5
Голосіївський	ЖЕД - 110	17	2	38	8	0	37	17	1	37	0,00	0,01	0,00	48	0	1	39
Голосіївський	ЖЕД - 111	4	1	4	9	0	71	0	0	1	0,00	0,01	0,00	53	0	1	25
Дарницький	ЖЕД - 201	37	0	60	15	0	53	23	0	38	0,00	0,01	0,01	76	0	1	65
Дарницький	ЖЕД - 202	33	3	58	22	0	74	28	0	59	0,01	0,02	0,01	77	1	21	95
Дарницький	ЖЕД - 203	37	1	69	12	0	48	30	0	61	0,01	0,01	0,01	71	1	21	91
Дарницький	ЖЕД - 204	4	0	5	2	0	11	16	0	42	0,00	0,00	0,00	12	0	1	9
Дарницький	ЖЕД - 205	7	0	16	1	0	5	9	0	17	0,00	0,01	0,00	29	0	1	8
Дарницький	ЖЕД - 206	6	0	32	1	0	7	24	0	76	0,01	0,01	0,00	32	0	1	31
Дарницький	ЖЕД - 207	2	0	2	0	0	51	1	0	3	0,00	0,00	0,00	16	0	1	11
Дарницький	ЖЕД - 208	11	0	20	4	0	45	13	0	30	0,01	0,01	0,00	7	1	21	38
Дарницький	ЖЕД - 209	16	0	24	8	0	17	10	0	21	0,01	0,01	0,00	35	1	21	37
Дарницький	ЖЕД - 210	13	0	19	3	0	49	45	0	80	0,01	0,01	0,00	33	3	63	107
Деснянський	ЖЕД - 301	61	0	75	12	0	54	25	0	57	0,02	0,02	0,00	52	5	78	146
Деснянський	ЖЕД - 302	26	0	44	4	0	16	30	0	62	0,01	0,01	0,01	63	1	21	69

База знань Контактного центру 1551 (www.wiki.1551.gov.ua) – це відкрита база даних, створена з метою управління, збору, зберігання та пошуку систематизованої інформації, щодо різних сфер життєдіяльності міста Києва.

Почніть пошук

Телефонний довідник

Питання-відповідь

- Житлово-комунальне господарство
- Транспорт
- Охорона здоров'я
- Реклама
- Житлове забезпечення
- Освіта
- Торгівля
- Сім'я, молодь та спорт
- Соціальне забезпечення
- Електронні сервіси

Чому влітку відключають гарячу воду?

Створено Горошко Світлана (21319 карма), в останнє змінено Василина Козачок (4512 карма) on 18/09/17

i В м. Києві відключають гарячу воду для того, щоб перевірити надійність турбопроводів та підготуватись до наступного опалювального сезону.

Таку підготовку здійснюють за допомогою проведення планових гідравлічних випробувань теплових мереж.

Гідравлічні випробування дають змогу завчасно виявити та ліквідувати найбільш зношені ділянки теплових мереж. Відповідно до чинних в Україні нормативних документів для гідравлічних випробувань трубопроводи теплових мереж заповнюються охолодженою водою температурою не нижче 5° С і не вище 40° С. Випробування здійснюються з використанням спеціально підвищеного на 25% тиску. Саме тому гаряче водопостачання на час проведення робіт відсутнє.



Чи можна змінити один з обраних ДНЗ на інший?

Створено Горошко Світлана (21319 карма), змінено 30/01/17

При електронному записі можна додати або змінити один з бажаних дошкільних закладів

i Для цього необхідно звернутись особисто до:

- будь-якого Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП);
- уповноваженої особи районного управління освіти при РДА;



У яких випадках медична допомога (або госпіталізація) надається без згоди пацієнта?

Створено Горошко Світлана (21319 карма), в останнє змінено Анастасія Кулачинська (16082 карма) on 26/07/17

i Екстрена медична допомога без згоди пацієнта дозволена тільки у випадках загрози його життю та здоров'ю у разі неадекватності його адекватно оцінювати ситуацію.

Пацієнт, який страждає на психічний розлад, може бути госпіталізований в психіатричний заклад без його усвідомленої згоди (або без згоди його законного представника) у випадку, коли є показання для лікування в стаціонарних умовах або при встановленні важкого психічного розладу, внаслідок чого пацієнт:

- вчиняє чи виявляє реальні наміри вчинити дії, що загрожують життю і здоров'ю самого пацієнта, оточуючих чи інших осіб;
- неспроможний самостійно задовольняти свої основні життєві потреби на рівні, який забезпечує його життєдіяльність;
- може завдати значної шкоди своєму здоров'ю у зв'язку з погіршенням психічного стану в разі ненадання йому психіатричної допомоги.



Зміст:

- Керівництво
- Функції
- Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) районних в м. Києві державних адміністрацій
 - Деснянський район
 - Філіал ЦНАП у Деснянському районі
 - Дніпровський район
 - Дарницький район
 - Голосіївський район
 - Оболонський район
 - Філіал ЦНАП у Оболонському районі
 - Печерський район
 - Подільський район
 - Святошинський район
 - Солом'янський район
 - Шевченківський район
 - Філіал ЦНАП у Шевченківському районі
- Графіки надання консультацій у ЦНАП
- Див. також
 - Питання-відповіді за темою
 - Статті за темою
 - Контакти за темою

Департамент (ДПА) (Центр) надання адміністративних послуг (ЦНАП)



Адреса	вул. Дніпровська набережна, 19, б м. Київ, 02081
Телефон	+380 (44) 202 60 38 +380 (44) 202 60 39
Факс	+380 (44) 202 60 47
Е-пошта	unap@kievcity.gov.ua
Сайт	ac.dozvil-kiev.gov.ua
Розклад роботи	Пн з 9:00 до 18:00 Вт з 9:00 до 20:00 Ср з 9:00 до 18:00 Чт з 9:00 до 20:00 Пт з 9:00 до 18:45 Суб з 9:00 до 16:00



Керівництво

Посада	ПІБ	Номер телефону
Директор Департаменту (Центру)	Шамрай Наталія Василівна	+380 (44) 202 60 46
Заступник директора Департаменту (Центру)	Войтюк Андрій Аполлонович	-



Оперативні новини



Анонси



Корпоративне життя



Як знайти?



ІНФО! З нагоди Всесвітнього дня серця у столиці відбудеться Тижень профілактики серцево-судинних захворювань

Басилина Козачок (4512 karma) posted on вер 27, 2017

НОВА ІНФОРМАЦІЯ

З нагоди Всесвітнього дня серця з 25 вересня до 1 жовтня у столиці триває Тижень профілактики серцево-судинних захворювань.

У цей період у закладах охорони здоров'я організовані консультативні пункти для вимірювання артеріального тиску, визначення індексу маси тіла, проведення аналізів крові на цукор та холестерин, консультацій спеціалістів тощо.

Консультативні пункти також будуть організовані й у місцях масового перебування людей:

- 29 вересня з 09:00 до 14:00 – у Територіальних центрах соціального обслуговування всіх районів Києва, Центрах надання адміністративних послуг, районних центрах зайнятості;
- 25–30 вересня з 09:00 до 16:00 – у КНП «Центр спортивної медицини міста Києва (вул. Тарасівська, 6) та у Київському міському Центрі здоров'я (вул. Кирилівська, 103, територія Київської міської психоневрологічної лікарні № 1, поліклінічний корпус № 11, вхід навпроти приймального відділення);
- 30 вересня з 10:00 до 14:00 – у парках «Перемога» та «Орлятко»;
- 1 жовтня з 10:00 до 14:00 – у парку імені Тараса Шевченка.

План заходів проведення тижня профілактики серцево-судинних захворювань у закладах охорони здоров'я 25 вересня – 1 жовтня 2017 року

Місце проведення	Дата та час проведення	Заходи	Категорії
------------------	------------------------	--------	-----------



← → ↻ ⓘ wiki.1551.gov.ua/pages/viewpage.action?pageId=8195914 🔍 ☆ 🏠 🔄 ⓘ

База знань Розділи Люди Створити Новини 🔍 ⓘ 🗨️ 👤

✍ Редагувати (E) 👁 Наглядати (W) 📄 Опубліковати (S) ⚙ Інструменти -

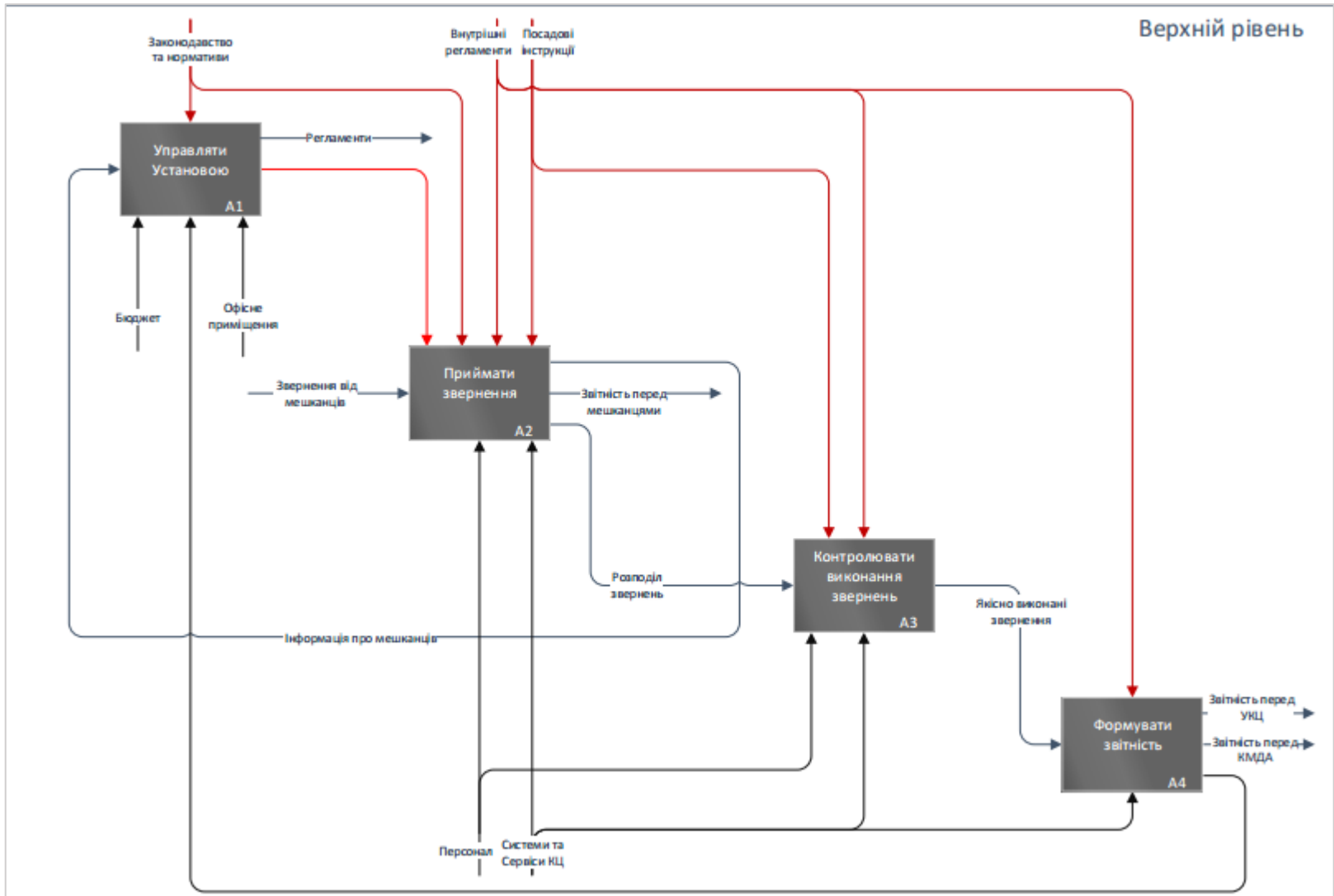
Про нас: | Учасники | Стрічка активності | Розділи | Контакти

Наша команда Підрозділи Зразки заяв Інструкції Накази Життя

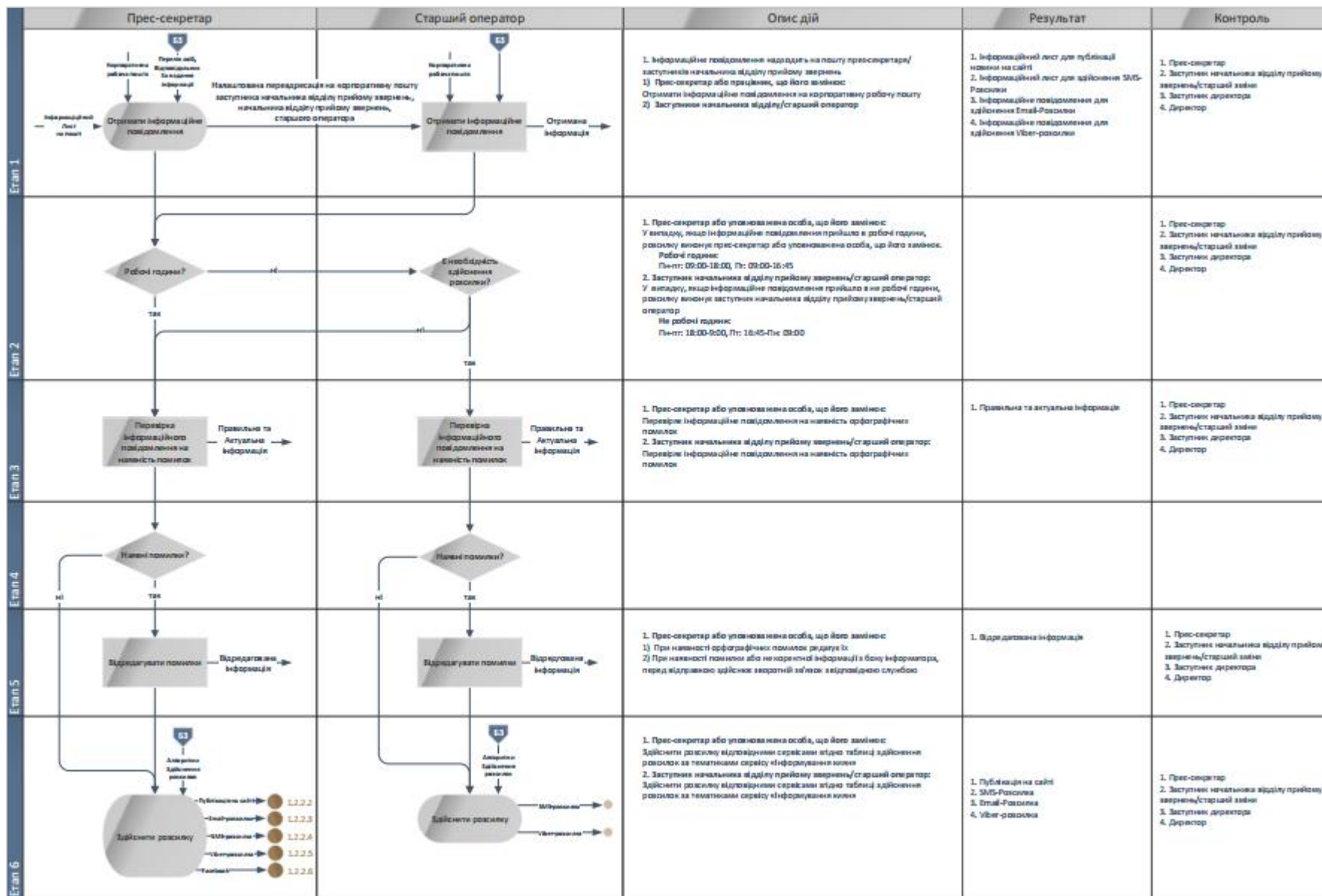
Про нас:

КБУ «Контактний центр міста Києва» – це прямий зв'язок громадян з Київською міською владою. Протягом восьми років по телефону 15-51 наші оператори приймають скарги і пропозиції від мешканців міста з метою покращення якості життя у столиці. Організація була започаткована на базі колишньої Служби допомоги киянам Call-центр 15-51 і входить до Національної системи опрацювання звернень до органів влади.

Щоб надати компетентну та розгорнуту відповідь, усі звернення заявників оперативно потрапляють до відповідних структурних підрозділів адміністрації м. Києва. У короткий термін співробітники «Контактного центру» надають якісну інформацію кожному, хто її потребує. Завдяки «гарячій лінії» контактного центру заявнику не доведеться писати звернення та приносити його для реєстрації в державну установу – достатньо буде лише подзвонити.



Регламент інформаційного наповнення офіційних джерел інформації



	Прес-секретар	Опис дій	Результат	Контроль
<p>Етап 1</p>	<p>Прес-секретар:</p> <ol style="list-style-type: none"> Для здійснення SMS - розсилки, заходить на адмінресурс відправки SMS - повідомлень «Панель розсилки sms оповіщення КМДА» 	<ol style="list-style-type: none"> Вхід на адмінресурс відправки SMS-повідомлень 	<ol style="list-style-type: none"> Прес-секретар Заступник начальника відділу прийому звернень/старший зміни Заступник директора Директор 	
<p>Етап 2</p>	<p>Прес-секретар:</p> <ol style="list-style-type: none"> Обирає тему повідомлення згідно алгоритму здійснення SMS-Розсилки 	<ol style="list-style-type: none"> Обрана тематика для відправки SMS-Повідомлень підписникам 	<ol style="list-style-type: none"> Прес-секретар Заступник начальника відділу прийому звернень/старший зміни Заступник директора Директор 	
<p>Етап 3</p>	<p>Прес-секретар:</p> <ol style="list-style-type: none"> Додає стислий текст SMS-Повідомлення з обов'язковим гіперпосиланням на публікацію на веб-порталі згідно алгоритму здійснення SMS-розсилки. 	<ol style="list-style-type: none"> Доданий стислий текст для відправки SMS-Повідомлень підписникам 	<ol style="list-style-type: none"> Прес-секретар Заступник начальника відділу прийому звернень/старший зміни Заступник директора Директор 	
<p>Етап 4</p>	<p>Прес-секретар:</p> <ol style="list-style-type: none"> За необхідності можна скористатись функцією «Тестового повідомлення»; Запускає розсилку SMS-повідомлень згідно алгоритму здійснення SMS-розсилок 		<ol style="list-style-type: none"> Прес-секретар Заступник начальника відділу прийому звернень/старший зміни Заступник директора Директор 	

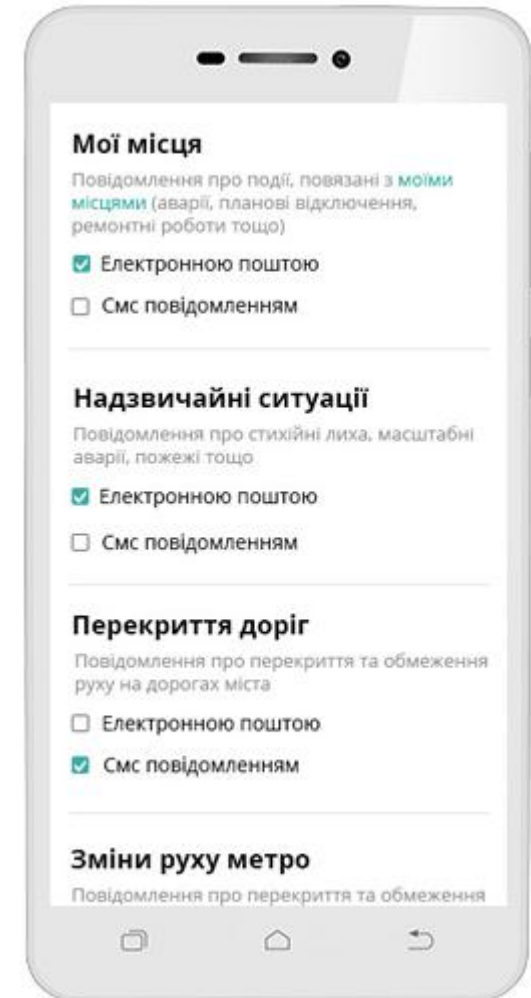
Можливість отримувати оперативну інформацію через sms та e-mail повідомлення.

Надзвичайні ситуації.

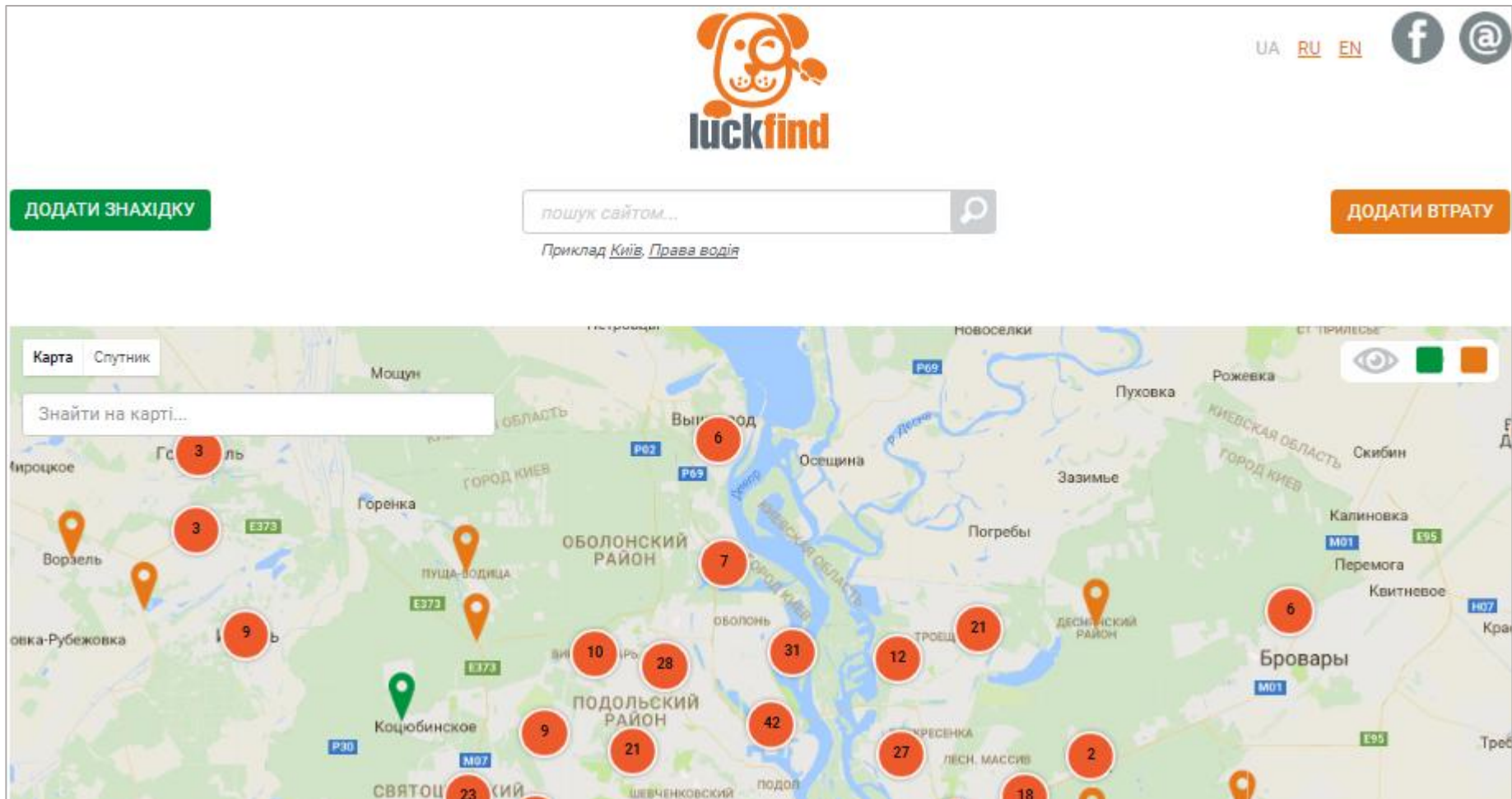
Перекриття доріг.

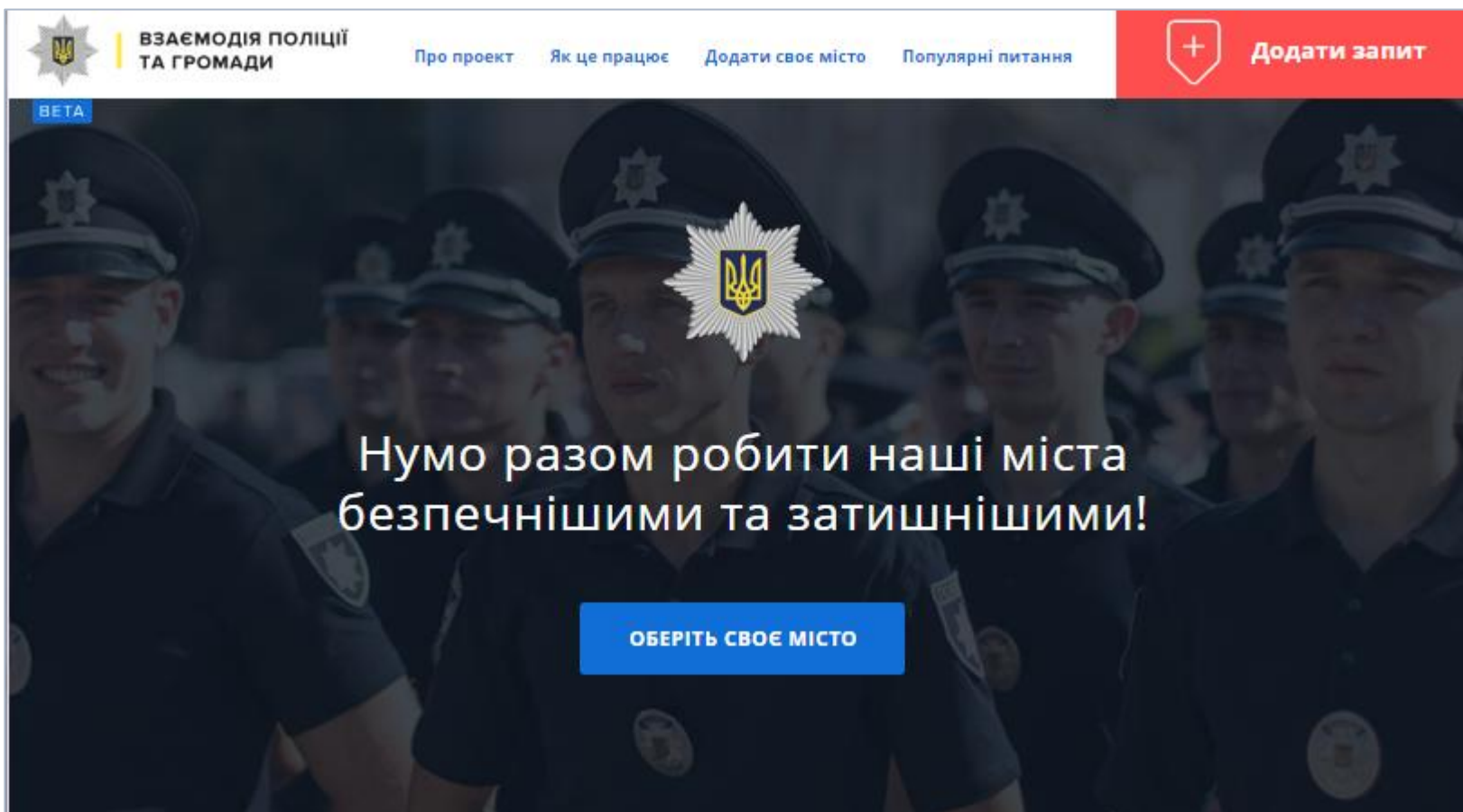
Зміни руху транспорту.

Пошук донорів крові ті інше.



Бюро знахідок Luck Find – це платформа, що забезпечує зустрічі тих хто втратив і тих хто знайшов.





КБУ «Контактний центр міста Києва» у партнерстві з Департаментом патрульної поліції та ГО «Київ мрії» працюють над розвитком Community Policing.

Розробка та впровадження нового програмного комплексу.

Розширення мережі зовнішніх користувачів (виконавців) до 2 тис.

Удосконалення функціоналу «Інформування населення»

Впровадження нового веб-порталу

Створення нового мобільного додатку.

Офіційна регламентація всіх процесів.

Проактивна робота з населенням.

Дякую за увагу!