

Контакт-центр 15-80

**ПРОГРАМНО-АПАРАТНИЙ КОМПЛЕКС РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ
МЕШКАНЦІВ МІСТА**

Доповідач: Євчин Руслан Миронович
ТОВ «Техноінфософт»
Івано-Франківськ, 2017 рік

Міський контакт- центр

Спеціалізоване галузеве рішення для міських виконавчих комітетів.

Служба оперативного реагування

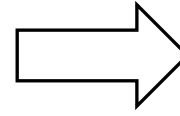
- Трансформує телефонні дзвінки у завдання для виконавців
- Контролює терміни виконання

Комунальні підприємства

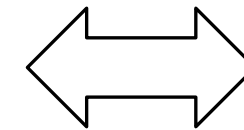
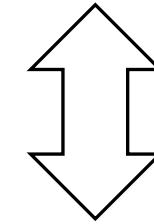
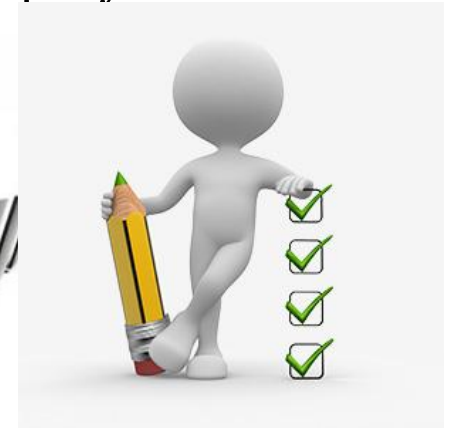
- Отримують звернення он-лайн
- Мають можливість прослухати розмову оператора Call-центру та мешканця
- Надають відповідь он-лайн

Влада

- Отримує інструмент для аналітики та контролю задоволеності якістю надання комунальних та інших адміністративних послуг



Служба оперативного реагування



Портал
«Муніципальні оголошення»

Міські служби

Ідентифікація особи по номеру телефона і, як наслідок, іменне звернення до абонента від початку розмови

Вхідний дзвінок

Зателефонувавши по телефону, мешканець потрапляє в інформаційне поле міста.

Крім вітання йому надається інформація про можливість переадресування його дзвінка безпосередньо на потрібну службу.

У випадку наявності черги надається інформаційне повідомлення про відсутність вільних операторів та необхідність почекати.

Під час вхідного телефонного дзвінка на моніторі з'являються персональні дані мешканця (прізвище, адреса, телефон), при умові, якщо він вже занесений в базу даних.

Відбувається перехід до внесення звернення


VisualService 3.0.177 | Муниципальный Дата-центр | Користувач: Євчин Руслан Миронович | Оператор call-центру. Лінія: 805

Реєстрація звернень

Кількість звернень 94

Номер	Дата звернення	Адреса	Заявник
2391	17.05.2017 08:10	м. Івано-Франківськ, вул. Височана,	мешканка
2390	17.05.2017 07:50	м. Івано-Франківськ, вул. Ю. Целевич	мешканка

Вхідний дзвінок

 **Вхідний дзвінок**
0342742250
Уляна Романівна
м. Івано-Франківськ, вул. Василя Симоненка, кв. 24

Категорія звернення (питання)	Початок робіт	Завершення робіт
Почистити дворову каналізацію	17.05.2017 08:04	

Опис	Значення
Номер	2391
Дата звернення	17.05.2017 08:10
Тип звернення	Скарга
Статус звернення	Розглянуте
Джерело надходження	Телефонне звернення
Коментар	забита дворова кан
Публічне	Так
E-Mail	Ні
SMS	Ні
Особовий рахунок	
Споживач	мешканка
Вулиця	вул.Височана
Будинок	27
Корпус	

Роботи по зверненню

Опис	Значення
Загальна категорія звернення	Водовідведення
Детальна категорія звернення	Почистити дворову ка
Об'єкт інфраструктури	
Статус робіт	Виконується
Опис виконання робіт	
Підрядник	КП 'Івано-Франківськ
Аварійна робота	Ні
Надіслати відповідь на E-Mail	Ні

Зміст звернення

Вносимо зміст звернення:

- вибираємо категорію питання
- з каталогу відповідно до категорії питання підбирається виконавець робіт
- автоматично проставляється контрольний термін виконання

В режимі внесення звернення є можливість:

- перегляду попередніх звернень мешканця
- перегляду звернень інших мешканців будинку
- перегляду оголошень підприємств муніципального порталу що стосуються будинку

Контакт-центр 15-80

The screenshot shows a web application window titled "Звернення - редагування". It contains several sections:

- Споживач:** Radio buttons for "Населення", "Юридичний споживач", and "Будинкове звернення". Fields for "Особовий рахунок" (3871), "Будинок" (Жилий будинок), "Адреса" (м.Івано-Франківськ, вул. Івана Павла II, 28), and "Договір".
- Баланс розрахунків:** A table with columns: "Різновид послуг", "Сальдо на початок періоду", "Оплата в поточному періоді", "Сальдо з врахуванням оплати".
- Звернення:** A dropdown menu with options: "Архів звернень споживача та будинку", "Інформування підприємств", "Заплановані роботи".
- Роботи по зверненню:** A table with columns: "Категорія звернення (питання)", "Початок завершення", "Дата", "Працівник", "Статус". One row is highlighted: "Непрацюючий світлофор", "03.10.2016", "08.10.2016", "Вик".
- Зміст звернення (коментар):** Text area with "на перехресті вулиць Івана Павла II. В.Івасюка не працює світлофор. т. 102".
- Звернення №:** 336, **Дата та час:** 03.10.2016 09:03.
- Робота по зверненню (popup window):** Fields for "Номер звернення" (336), "Дата та час звернення" (03.10.2016 9:03:00), "Категорія робіт" (Непрацюючий світлофор), "Об'єкт інфраструктури" (Івасюка-І.Павла II), "Дата початку робіт" (03.10.2016 8:57:00), "Дата контролю" (08.10.2016), "Статус роботи" (Виконується), "Виконавець роботи" (КП 'Івано-Франківськміськвітло'), "Працівник" (Мицицей Василь Михайлович), "Дата завершення робіт", and "Опис проведеної роботи".

Об'єкти інфраструктури

Якщо питання стосується об'єктів інфраструктури міста, то на інтерактивній карті оператор може його точно визначити.

На цій карті відображаються світлофори, зупинки міського пасажирського транспорту, контейнерні майданчики, МАФи, закріплені території для прибирання, інша міська інфраструктура.

VisualService 3.3.162 | Дата-центр | Користувач: Ключко Тетяна Миколаївна | Оператор call-центру. Лінія: 502

Файл Підрядники Контакт центр Контрагенти Налаштування Допомога Вікно

Об'єкт інфраструктури Коновальця - Ботанічна

Карта Сулутник

Рибне Угринів Клузів Іваківщина Підлужжя Підпечери Загвіздя Іваківщина Крихівці Микитинці Тисмениця Хриплин Чукалівка Лисець Драгомирчани Старий Лисець

Н10 Н09 Н18 Т0906

Дані карт ©2016 Google Умови використання

OK Відміна

Місцеві звернення

Показати детально

Опис	Значення
Номер	276
Дата звернення	29.09.2016 08:20
Тип звернення	Скарга
Статус звер...	Розглянуте
Джерело над...	Телефонне звернення
Коментар	Не працює світлофор Ботані...
Публічне	Так
E-Mail	Ні
СМС	Ні
Особовий ра...	
Споживач	Жилий будинок ..
Вулиця	вул. Коновальця ..

08:14

04.10.2016

Непрацюючий світлофор Коновальця - Ботанічна Виконується

Звернення та персональні дані | Об'єкт інфраструктури Коновал

Презентація - Мі... VisualService 3.3.1... UK 14:20 29.09.2016

Якщо абонента не визначено

Оператор проводить пошук за назвою адресою та реєструє звернення.

Телефон автоматично зберігається в базі даних та використовується при наступному визначенні мешканця.

VisualService 3.3.162 | Дата-центр | Користувач: Євчин Руслан Миронович | Оператор call-центру. Лінія: 501

Файл Підрядники Контрагенти Обладнання Контакт центр Довідники Фінансові довідники Налаштування Адміністратор Допомога Вікно

Звернення та персональні дані споживача

Звернення споживача Усі звернення Письмові звернення

Кількість вибраних звернень 56

Показати детально

Номер	Дата звернення	Споживач	Адреса	Тип звернення
283	29.09.2016	Тайліх Володимир Яг м.	Івано-Франківськ, вул. Чо	Скарга
282	29.09.2016	Саноцький Володими м.	Івано-Франківськ, вул. Ми	Скарга
281	29.09.2016	Кацшин Орин Каз м.	Івано-Франківськ, вул. Ге	Скарга
278	29.09.2016	Попадинець Марія Ми м.	Івано-Франківськ, вул. До	Скарга
277	29.09.2016	Томашевський Васи м.	Івано-Франківськ, вул. Ге	Скарга
276	29.09.2016	Жилий будинок	м. Івано-Франківськ, вул. К	Скарга
275	29.09.2016	Жилий будинок	м. Івано-Франківськ, вул. Га	Скарга

Опис: заміна ст. холодної води з 1 - 9 пов.. т. 782452

Отримане Розглянуте Контрольне

Початок робіт	Завершення робіт	Дата контролю	Працівник	Категорія питання	Статус робіт
29.09.2016		04.10.2016		Незадовільний стан м	Виконується

Вхідний дзвінок

0342742250

Абонента не визначено

Початок робіт: 29.09.2016 10:22
Завершення робіт: . .
Дата контролю: 04.10.2016
Категорія питання: Незадовільний стан мереж хол.водопостачання ж..
Об'єкт інфраструктури
Статус робіт: Виконується

Звернення та персональні дані

Загальний вигляд програми

VisualService 3.0.177 | Муніципальний Дата-центр | Користувач: Євчин Руслан Миронович | Оператор call-центру. Лінія: 805

Регистрація звернень | Контроль виконання робіт | Звернення - нове

Кількість звернень 94

Показати детально

Всі звернення

- Оперативні дані
 - Не закриті звернення
 - Не визначено виконавця ро
 - Протерміновані
- Статус звернення
 - Отримане
 - Розглянуте
 - Контрольне
 - Закрите
- Тип звернення
 - Важливе
 - Заява
 - Скарга
 - Пропозиція
 - Подяка
 - Звернення депутата
 - Запит
 - Довідкове
- Джерело надходження
 - Internet
 - Телефонне звернення
 - Усне звернення
 - Письмове звернення
 - E-Mail
- Ознака надходження
 - Первинне
 - Повторне
 - Дублетне
 - Неодноразове
 - Масове
- Статус робіт
 - Виконується
 - Виконано
 - Заплановано
 - Відхилено
- Виконавці робіт
 - Роки реєстрації звернень
 - Підрозділи підприємства

Номер	Дата звернення	Адреса	Заявник	Телефон звернення	Тип звернення	Статус звернення	Джерело надходження	Туб ічн
2391	17.05.2017 08:10	м. Івано-Франківськ, вул. Височана,	мешканка	0342789303	Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2390	17.05.2017 07:50	м. Івано-Франківськ, вул. Ю. Целевич	мешканка	0992941511	Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2389	17.05.2017 07:07	м. Івано-Франківськ, вул. Левинського	мешканець	0503723208	Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2388	16.05.2017 23:07	с. Чукалівка, вул. Шевченка, 14	мешканка	0666647536	Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2387	16.05.2017 21:38	м. Івано-Франківськ, вул. Національн	Оленюк	0342596511	Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2386	16.05.2017 21:02	м. Івано-Франківськ, вул. Незалежно	Гринцевич Світлана Сергіївна	0969852963	Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2385	16.05.2017 20:26	м. Івано-Франківськ, вул. Галицька,	мешканка	0342788288	Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2384	16.05.2017 18:33	м. Івано-Франківськ, вул. Гната Хотке	Оленюк	0342596511	Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2383	16.05.2017 18:09	м. Івано-Франківськ, вул. Вовчинець	мешканка	0677273858	Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2382	16.05.2017 17:53	м. Івано-Франківськ, вул. Галицька,	Новікова Людмила Анатоліївна	0342754519	Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2381	16.05.2017 17:36	м. Івано-Франківськ, вул. Гната Хотке	водій автобуса № 22	0967528017	Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2379	16.05.2017 14:57	м. Івано-Франківськ, вул. Академіка	мешканець		Пропозиція	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2377	16.05.2017 14:39	м. Івано-Франківськ, вул. Коновальц	Кізеря Світлана Степанівна		Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2376	16.05.2017 14:34	м. Івано-Франківськ, вул. Пасічна, 3	мешканка		Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2370	15.05.2017 20:13	м. Івано-Франківськ, вул. Володимир	Старченко		Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2367	15.05.2017 19:02	м. Івано-Франківськ, бул. Північний	іт Аф		Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2359	15.05.2017 15:53	м. Івано-Франківськ, вул. Василя Сид	мешканець		Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2358	15.05.2017 15:13	м. Івано-Франківськ, вул. Степана Бандери	мешканець		Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2355	15.05.2017 13:17	м. Івано-Франківськ, вул. Василя Сид	мешканець		Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2353	15.05.2017 13:14	с. Чукалівка, вул. Польова, 42	мешканка		Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2347	15.05.2017 11:34	м. Івано-Франківськ, наб. ім.В.Стефа	Бандери		Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>
2343	15.05.2017 10:29	с. Крихівці, вул. Криховецька, 6	мешканка		Скарга	Розглянуте	Телефонне звернення	<input checked="" type="checkbox"/>

на тротуарах по вул.Бандери і Слави Стецько вже тривало лежать гілки від дерев - пішохідних доріжок практично немає

Оформлення: Отримане Розглянуте Контрольне Закрите

Категорія звернення (питання)	Початок робіт	Завершення робіт	Дата контролю	Працівник	Підрядник	Опис виконання робіт
Не прибрані обрізані гілки на громадській т	15.05.2017 15:05		20.05.2017		Муніципальна інспекція з	

Тільки аварійні

Мої роботи

Роботи на дату 17.05.2017

За період з 01.05.2017 по 17.05.2017

Телефонна розмова

0:00:00

Відтворити

Звернення № 2358 від 15.05.2017 мешканець

Опис	Значення
Номер	2358
Дата звернення	15.05.2017 15:13
Тип звернення	Скарга
Статус звернення	Розглянуте
Джерело надходження	Телефонне звернення
Коментар	на тротуарах по вул.Бандери і Слави Ст
Публічне	Так
E-Mail	Ні
СМС	Ні
Особовий рахунок	
Споживач	мешканець
Вулиця	вул.Степана Бандери
Будинок	48
Корпус	
Квартира	
Тел. домашній	
Тел. робочий	
Тел. мобільний	
Повна адреса	м. Івано-Франківськ, вул. Степана Бандери
Пункт розподілу	Округ №4 (Коновальця)

Інформація

Опис	Значення
Загальна категорія звернення	Зелені насадження на громадських тери
Детальна категорія звернення	Не прибрані обрізані гілки на громадській
Об'єкт інфраструктури	
Статус робіт	Виконується
Опис виконання робіт	
Підрядник	Муніципальна інспекція з благоустрою
Аварійна робота	Ні
Надіслати відповідь на E-Mail	Ні
Надіслати СМС про завершення ро...	Ні

Портал «Муніципальні оголошення»

<http://1580.if.ua>

Мешканці

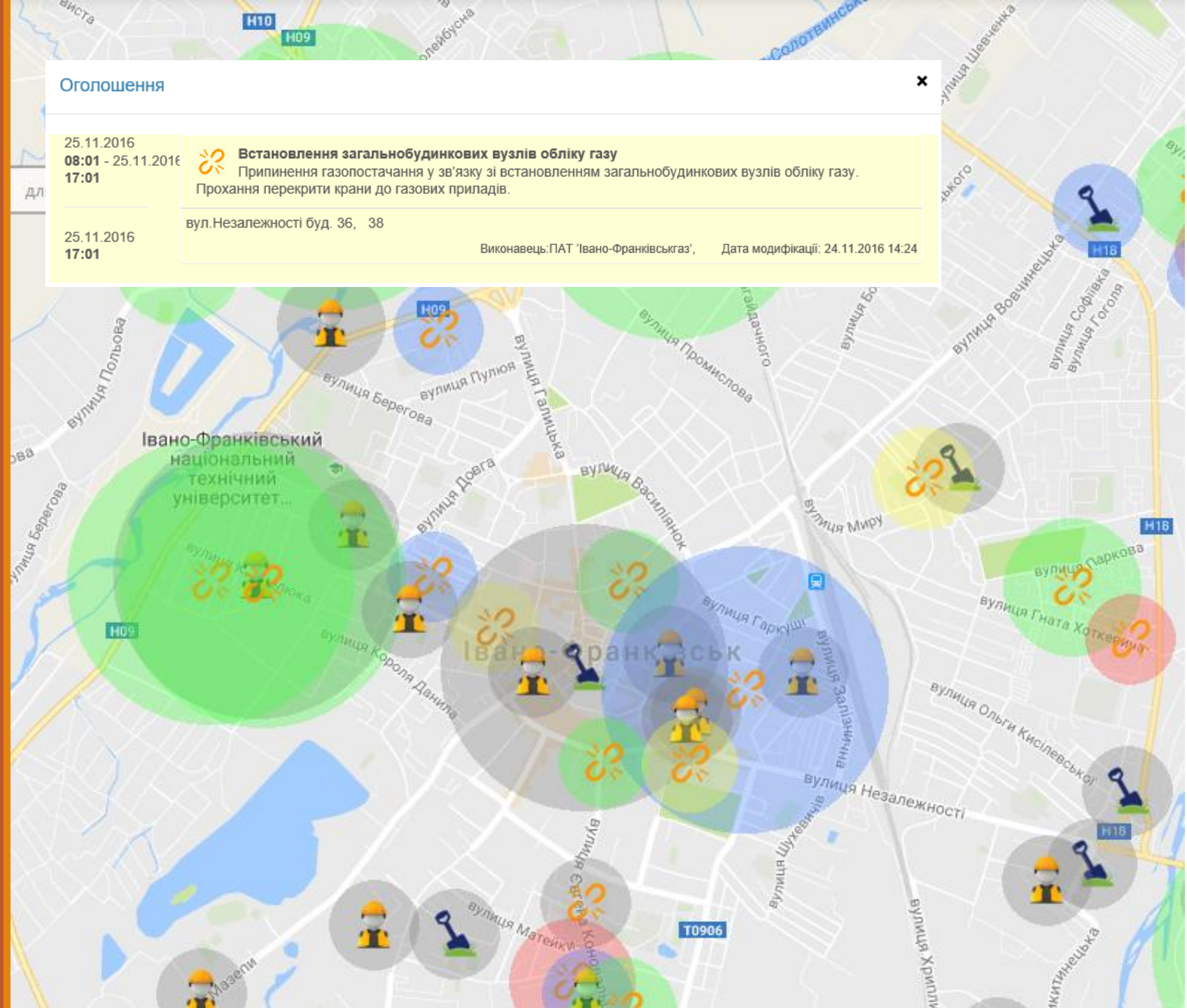
- Знають про події, які стосуються їх будинків

Бізнес

- Інформований про незручності, при відключеннях чи розкопках

Влада

- Демонструє свою активність у вирішенні потреб міста



26/11/2016 - 26/11/2016

ГВА

Номер будинку

Скинути фільтр

Дата початку події
завершення події

Інфо
Пере

Гвардійська, м.Івано-Франківськ

Національної Гвардії, м.Івано-Франківськ

26.11.2016
09:00 - 26.11.2016
16:00



Планове відключення електропостачання

для заміни ввідного та монтажу панелі

26.11.2016 16:00

вул.Гната Хоткевича буд. 65а, 67а, 67а корп 2, 67а корп 3
вул.Молодіжна буд. 32, 34
вул.Паркова буд. 4, 6, 8

Виконавець: ПАТ 'Прикарпаттяобленерго', Відповідальна особа: Грицанчук Оксана Михайлівна, Дата модифікації: 18.11.2016 08:55

26.11.2016
08:00 - 26.11.2016
17:00



Встановлення лічильника газу у квартирі

Припинення газопостачання у зв'язку зі встановленням побутових лічильників газу. Прохання перекрити крани до газових приладів.

26.11.2016 17:00

вул.Гната Хоткевича буд. 50 (кв. 17, 21, 22, 29), 54 (кв. 407)

Виконавець: ПАТ 'Івано-Франківськгаз', Відповідальна особа: Кучера Віталій Васильович, Дата модифікації: 25.11.2016 21:05

25.11.2016 18:00



Аварійний ремонт холодного водопостачання

перекрито стояк холодного водопостачання відсутні мешканці кв.54 - топлять кв.51

26.11.2016 18:00

вул.Чорновола буд. 138

Виконавець: КП 'МІУК', Відповідальна особа: Контакт Центр, Дата модифікації: 25.11.2016 18:56

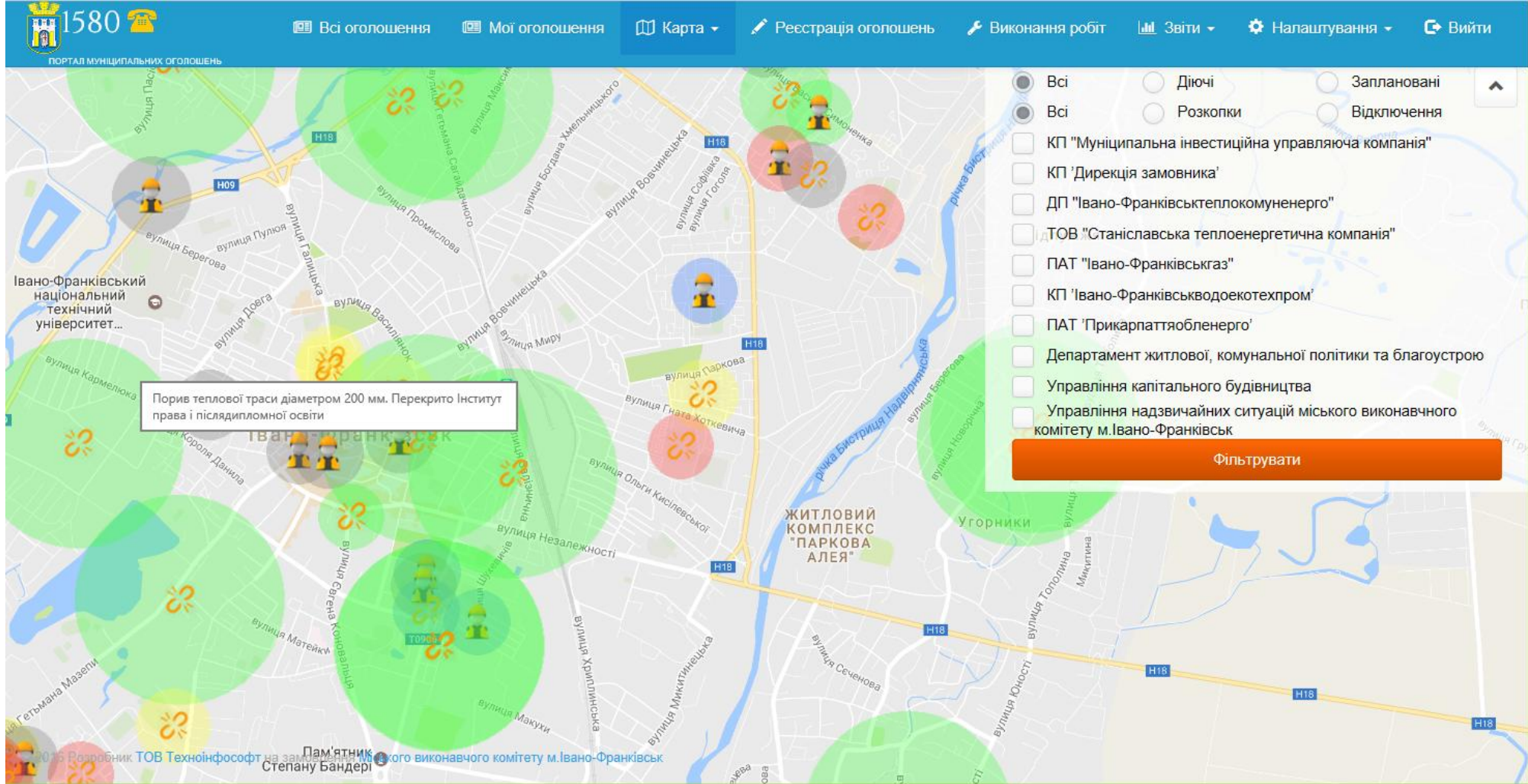
25.11.2016 17:00



Аварійний ремонт мережі газопостачання

Припинення газопостачання у зв'язку з проведеннями аварійних робіт на газовому стояку. Прохання перекрити крани до газових приладів.

26.11.2016 17:00



Карта порталу «Муніципальні оголошення»

- Схематично відображує проблемні місця на території міста.
- Розмір кола відображує масштаб робіт, а саме кількість будинків, на які впливають роботи.
- Значок в центрі кола – наявність відключень або розкопок.
- Кольорами позначені роботи з електропостачання, газопостачання, холодного та гарячого водопостачання

Відповіді он-лайн про хід виконання робіт

Виконавець робіт, якому контакт центр 15-80 адресував виконання робіт, може прослухати спілкування оператора контакт-центру з мешканцем.

Після розгляду звернення мешканця, через сайт 1580.if.ua, надавачі послуг самостійно вносять відповіді про проведені роботи.

Двічі на день, щодня о 7:00 та 19:00 автоматично здійснюється E-Mail розсилка повідомлень про наявні роботи по зверненнях мешканців.

Контакт-центр 15-80

Первинне телефонне звернення
Скарга № 2479 від 23.11.2016 08:49

Закрите

Жилий будинок

м. Івано-Франківськ, вул. Маланюка, 7

Видалити дерево на громадській території
скарга з кв.1 - аварійне дерево;



Відповідь зареєстровано 24.11.2016 11:44

Виконано

Виконано

Видалити дерево на громадській території

Початок робіт	23.11.2016 08:41
Завершення робіт	24.11.2016 11:45
Дата контролю	28.11.2016

Смушак Михайло

Департамент житлової. комунальної політики



Контроль термінів виконання

Програмою передбачено кожній категорії питання свій термін виконання.

Щодня автоматично складається перелік протермінованих звернень, який направляється електронною поштою виконавцю для попередження.

Сервер звітів - Дата-центр

Перелік протермінованих заявок

Заявки починаючи з 8/1/2016 протерміновані станом на 10/3/2016

Виконавець Департамент житлової, комунал Працівник Bci

Примітка

View Report

1 of 1 100% Find | Next

Перелік протермінованих заявок (наданих з 01.08.2016р.) станом на 03.10.2016р.

Номер заявки	Тип звернення	Категорія питання (загальна)	Категорія (питання) детальна	Коментар до звернення	Адреса	Дата звернення	Дата поч. робіт	Днів на викон.	Контрольна дата	Протерм. днів	Статус роботи
Департамент житлової, комунальної політики											
174	Скарга	Торгова діяльність, реклама	Недотримання вимог розміщення інформаційних вивісок	на аптеці вивиска блимає ціпу ніч. заважає мешканцям	м. Івано-Франківськ, вул. Гетьмана Мазели, 89, кв. 7	21.09.2016	21.09.2016	5	26.09.2016	7	Виконується
Департамент містобудування, архітектури та культури											
123	Скарга	Прибудинкові території	Відсутні чи пошкоджені тротуари на прибудинковій території	ремонт сходів біля озера зі сторони Південного бульвару і покосити траву	м. Івано-Франківськ, вул. Гетьмана Мазели, 52, кв. 15	19.09.2016	19.09.2016	5	24.09.2016	9	Виконується
124	Скарга	Прибудинкові території	Відсутні чи пошкоджені тротуари на прибудинковій території	немає сходинок ло озера зі сторони Південного бульвару, а також не покосена трава	м. Івано-Франківськ, вул. Гетьмана Мазели, 52, кв. 15	19.09.2016	19.09.2016	5	24.09.2016	9	Виконується
ДП 'Івано-Франківськтеплокомуненерго'											
155	Скарга	Будинки	Незадовільний стан мереж теплостачання житлового будинку	аварійний тан стояка опалення в кухні. потрібна зварка	м. Івано-Франківськ, вул. Коновальця, 144а, кв. 84	20.09.2016	20.09.2016	5	25.09.2016	8	Виконується
КП 'Електроавтотранс'											
120	Скарга	Громадський транспорт	Інші порушення правил перевезення громадським транспортом	1. в автобусах № 25 36. 23. ревуць тормозні колодки. до якого Часу? 2. посадка і висадка пасажирів поза зупинкою. 3. в вечірній час немає освітлення в автобусах	м. Івано-Франківськ, вул. Пилипа Орлика, 3, кв. 20	19.09.2016	19.09.2016	5	24.09.2016	9	Виконується
Муніципальна інспекція з благоустрою											
256	Скарга	Прибудинкові території	Інші проблеми з порядком на прибудинковій території	Після демонтажу гаражів відновити благоустрій території- впаля дитина у яму	м. Івано-Франківськ, вул. Сніжна, 22, кв. 50	27.09.2016	27.09.2016	5	02.10.2016	1	Виконується
ПАТ 'Івано-Франківськгаз'											
98	Скарга	Інженерні мережі та об'єкти	Відсутній газ	відключений газ для проведення ПТО	м. Івано-Франківськ, вул. Вовчинецька, 187, кв. 32	17.09.2016	17.09.2016	5	22.09.2016	11	Виконується
99	Скарга	Інженерні мережі та об'єкти	Відсутній газ	відключений газ для проведення ПТО	м. Івано-Франківськ, вул. Вовчинецька, 187, кв. 32	17.09.2016	17.09.2016	5	22.09.2016	11	Виконується
164	Скарга	Інженерні мережі та об'єкти	Відсутній газ	будинок без газу	м. Івано-Франківськ, вул. Вовчинецька, 187, кв. 4	20.09.2016	20.09.2016	5	25.09.2016	8	Виконується

Звіт: Перелік протермінованих заявок

Зворотній зв'язок із мешканцем

Програмою передбачено здійснення вибіркових, автоматизованих, контрольних дзвінків щодо факту виконання звернення та якості проведення робіт.

Після реєстрації факту виконання робіт мешканець, що звертався, отримає дзвінок з контакт-центру в якому йому запропонують відповісти на запитання шляхом натиснення відповідних клавіш на телефоні, наприклад:

- якщо заявка дійсно виконана натисніть 1, якщо ні – 2
- або
- оцініть якість виконання робіт оцінкою від 1 до 5



У випадку не підтвердження мешканцем факту виконання робіт таке звернення отримує статус «Контрольне» та повторно направляється виконавцю.

Звіти та аналітика

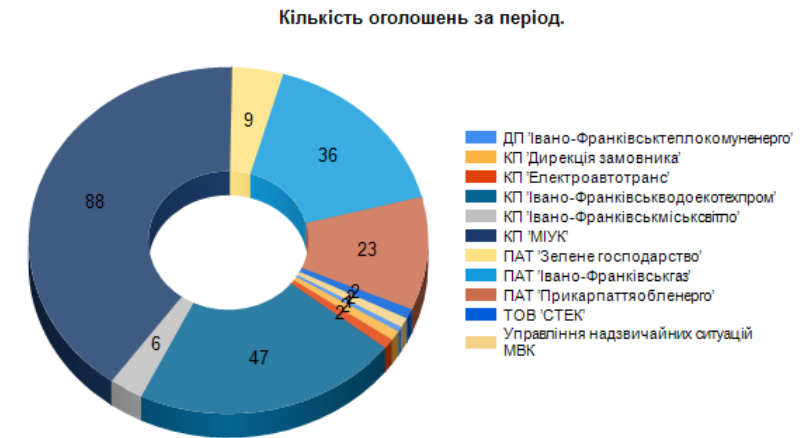
Статистика подання оголошень про плани проведення ремонтних робіт з відключеннями чи розкопками відображує:

- Кількість анонсованих подій
- Кількість будинків яких стосувалось оголошення
- Кількість квартир яких стосувалось оголошення

Статистика подання оголошень про плани проведення робіт

Статистика порталу муніципальних оголошень за період з 01.12.2016р. по 19.12.2016р.

Підприємство	Різнавид послуг	К-ть подій	К-ть будинків	К-ть квартир
КП 'МУК'		88	76	7006
КП 'Дирекція замовника'		2	2	390
ДП 'Івано-Франківськтеплокомуненерго'		1	1	36
ТОВ 'СТЕК'		2	8	430
ПАТ 'Івано-Франківськгаз'		36	59	4403
КП 'Івано-Франківськводокотехпром'		47	485	8094
ПАТ 'Прикарпаттяобленерго'		23	688	1401
КП 'Івано-Франківськмиськвітло'		6	127	1329
ПАТ 'Зелене господарство'		9	12	877
КП 'Електроавтотранс'		2	2	61
Управління надзвичайних ситуацій МВК		2	7085	82872
Разом		218	7422	83309



Статистика звернень

VisualService 3.3.168 | Дата-центр | Користувач: Євчин Руслан Миронович

Файл Підрядники Інфраструктура міста Контрагенти Обладнання Контакт центр Довідники Фінансові довідники Налаштування Адміністратор Допомога Вікно

Сервер звітів - Дата-центр

Статистика звернень

Період з Листопад 2016

Кінцевий період Грудень 2016

Підрядники КП Івано-Франківськводокот

Коментар

4 of 4

100%

Find | Next

Категорія робіт	Звернень всього	Виконується	Виконано	Заплановано	Відхилено	Протерміновано	Підтверджено	Не підтверджено
10.77 Встановлення лічильників, відключено газ	2		2				2	
8.1 Не працює радіо	1	1					1	
Охорона здоров'я	1	1					1	
7.16 Інші порушення у роботі поліклініки	1	1					1	
Прибудинкові території	183	17	157		9		54	
2.11 Не прибрана прибудинкова територія від сміття чи листя	9		8		1		1	
2.12 Стихийне звалище сміття чи гілля на прибудинковій території	3		2		1			
2.14 Прибудинкова територія не очищена від снігу чи льоду	7		7				1	
2.21 Ями, вибоїни у асфальтовому покритті прибудинкової території	5	5						
2.22 Неналежно зароблена чи безпідставна розкопка міжбудинкового проїзду	1		1					
2.25 Заблокований проїзд чи прохід прибудинковою територією	1		1				1	
2.32 Відсутнє зовнішнє освітлення прибудинкової території	2	1	1				1	
2.41 Накопичення сміття на контейнерному майданчику	8	2	6				3	
2.52 Обрізати гілки у дерева на прибудинковій території	13	1	11		1		6	
2.53 Не прибрані обрізані гілки на прибудинковій території	7	2	4		1			
2.54 Видалити дерево на прибудинковій території	36	3	31		2		7	
2.55 Не прибране повалене дерево на прибудинковій території	70	1	68		1		30	
2.56 Знищені чи пошкоджені розкопками газони на прибудинковій території	2	1			1		1	
2.84 Інші проблеми з порядком на прибудинковій території	19	1	17		1		3	
Всього за період	1288	67	1056		5		160	260

Звіти та аналітика

Статистика звернень за вказаний період в розрізі категорій питання відображує

- Кількість звернень всього
- Скільки ще виконується
- Виконано
- Заплановано
- Відхилено
- Протерміновано
- Підтверджено та не підтверджено мешканцями

Контакт-центр 15-80

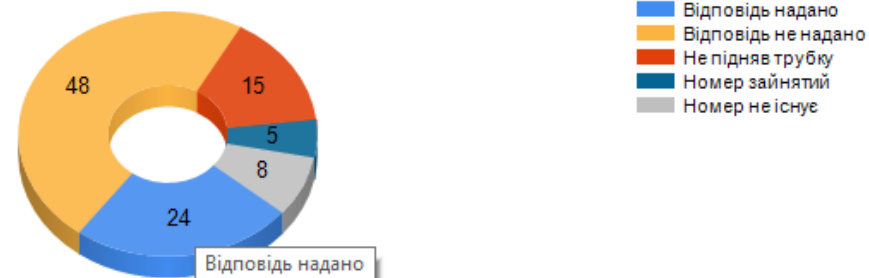
Звіти та аналітика

Статистика автоматичних дзвінків щодо контролю виконання робіт по зверненнях мешканців формує інформацію про

- Кількість дзвінків всього
- Надано відповідь
- Не надано відповідь
- Не підняв трубку
- Номер зайнято
- Номер на існує

Статистика дзвінків щодо контролю виконання робіт за період 01.12.2016 - 31.12.2016

Результати виконання дзвінків (%)



Категорія робіт	Дзвінків всього	Надано відповідь	Не надано відповідь	Не підняв трубку	Номер зайнято	Номер не існує
1 Прибирання прибудинкової території	5	3	1			1
⊞ 1.1 Не прибрана прибудинкова територія	2	2				
⊞ 1.2 Накопичення сміття на прибудинковій	1	1				
⊞ 1.4 Не прибраний сніг, не посипані доріжки	2		1			1
10 Каналізація	8	1	5	2		
⊞ 10.2 Забита будинкова каналізація	8	1	5	2		
11 Холодне водопостачання	12	1	5	2	1	3
⊞ 11.11 Порив труби хв	6		3	1	1	1
⊞ 11.12 Підтікання мережі хв	1			1		
⊞ 11.7 Немає холодної води	1		1			
⊞ 11.5 Незадовільний стан труб х/в по будинку	2		1			1
⊞ 11.9 Проблеми з водопостачанням у квартирі	2	1				1
12 Теплопостачання та гаряча вода	17	5	8	2		2
⊞ 12.21 Відсутнє опалення по будинку загалом	1		1			

Муніципальний Дата-центр

ПЛАТФОРМА ДЛЯ МІСТ ТА ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД
ПО ЗБОРУ І ВИКОРИСТАННЮ ВЕЛИКИХ ДАНИХ
ЩОДО МЕШКАНЦІВ, БУДИНКІВ, КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ІНФРАСТРУКТУРИ МІСТА.

Які проблеми вирішує

- Створення структурованих муніципальних даних
- Консолідація та підтримка даних в актуальному стані в режимі он-лайн
- Побудова сервісів на основі відкритих даних

Цільова аудиторія

- Мешканці міста (територіальної громади)
- Органи місцевого самоврядування, Міські виконавчі комітети
- Надавачі житлово-комунальних послуг (як приватні так і комунальні)

Он-лайн система консолідації даних міста

Збір достовірних даних з
підприємств міста

Уніфікація інформації

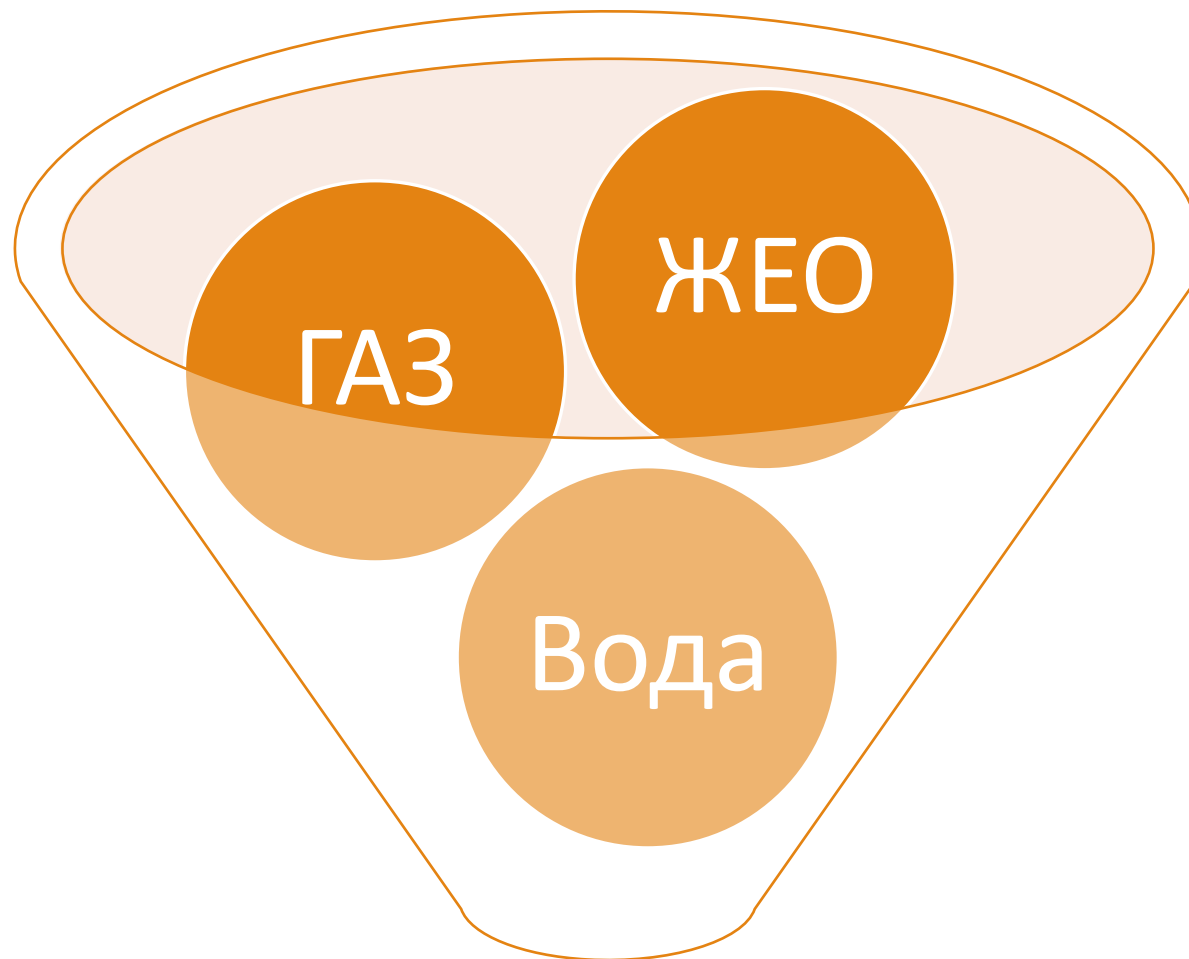
Обмін даними в режимі он-лайн

❖ Формування муніципального
реєстру мешканців міста
(громади)

**Наше досягнення -
Субсидії без довідок**

Оформлення у 2015 році
тривало 6 місяців

У 2016 році скоротилось
до 2-х тижнів.



**Муніципальний
ДАТА-ЦЕНТР**

Складові частини платформи



Загальний вигляд програми

VisualService 3.0.177 | Муниципальний Дата-центр | Користувач: Євчин Руслан Миронович | Оператор call-центру. Лінія: 805

Підрядники

Інфраструктура міста

- Система постачання послуг
 - Комунальні округи
 - Вузли обліку
 - Паспортизація вузлів обліку (будинків)
 - Картка будинку
 - Дільниці (населення, юридичні споживачі)
 - Об'єкти інфраструктури
 - Звіти по системі постачання

Контрагенти

- Об'єкти споживачів (приміщення)
- Абоненти (склад сім'ї, пільги)
- Картка споживача
- Розрахунки з абонентами
- Оплата населення
- Юридичні особи
- Класифікатор

Обладнання

Контакт центр

- Параметри звернень
- Налаштування завдань
 - Реєстрація звернень
 - Звернення та персональні дані споживача
 - Роботи по зверненням
 - Контроль за виконанням робіт
 - Звіти контакт-центру

Довідники

Фінансові довідники

Налаштування

Адміністратор

Вузли обліку

Об'єкти споживачів (приміщення)

Абоненти (склад сім'ї, пільги)

Юридичні особи

Каталог підрядників

Реєстрація звернень

Роботи по зверненням

Контроль за виконанням робіт

Звіти контакт-центру

Категорія звернень (питання)

Типи робіт по завданню

Об'єкти інфраструктури

Типи об'єктів інфраструктури

Довідник характеристик

Структура підприємства

Адміністрування системи

Параметри

Об'єкти інфраструктур

https://karta.if.ua/

Map Satellite

Торгово розважальний центр Велес

Керування шарами

Всі шари

ПРИХОВАТИ ПОКАЗАТИ

Підписи о'б'єктів на карті

- ▶ Міська інфраструктура
- ▶ Майданчики
 - ✓ Дитячі майданчики
 - ✓ Спортивні майданчики
 - ✓ Контейнерні майданчики
 - ✓ Урни для сміття
- ▶ Території прибирання
- ▶ КП "Міськвітло"
- ▶ Малі архітектурні форми
- ▶ Газові мережі
- ▶ Електромережі
- ▶ Теплові мережі
- ▶ Тролейбусні мережі
- ▶ Тест

Карта оголошень | Інформ | Об'єкти інфраструктур

1580.if.ua/polygon/#

02.01 Прибудинкові території
Територія заводу "Промприлад"
дата початку ведення об'єкту -

ХАРАКТЕРИСТИКИ **ДОКУМЕНТИ**


Код	Характеристика	Значення / Стан	Дата початку дії
02.01.2	Площа території для прибирання	250	30.11.2016
02.01.1	Відповідальний за прибирання	Завгосп заводу "Промприлад"	01.11.2016

Карта оголошень | Інформ | Об'єкти інфраструктур

1580.if.ua/polygon/#

02.01 Прибудинкові території
Територія заводу "Промприлад"
дата початку ведення об'єкту -

ХАРАКТЕРИСТИКИ **ДОКУМЕНТИ**



Adobe

[Проектна документація](#)




Фото об'єкта

ЗАКРИТИ



Наша команда

РУСЛАН ЄВЧИН
Директор



АНДРІЙ ЩЕРБІЙ



ЄВГЕН РИМАР



ВОЛОДИМИР ЯКУБ'ЯК



Партнери

