



ВІННИЦЬКА МІСЬКА РАДА
ДЕПАРТАМЕНТ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

21100, м. Вінниця, вул. Соборна, 59, тел. (0432)595055



ВІННИЦЬКА МІСЬКА РАДА
ДЕПАРТАМЕНТ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

21100, м. Вінниця, вул. Соборна, 59, тел. (0432)595050

НАКАЗ

13.06.2013р. № 8/01-03-13/546

Про затвердження Інструкції з використання електронної системи управління чергою в Центрі адміністративних послуг «Прозорий офіс»

З метою належного виконання Технічного регламенту Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» та на підставі рішення виконкому міської ради від 25.10.2012 року №2612 «Про внесення змін до Технічного регламенту Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс»

НАКАЗУЄМО:

1. Затвердити таку, що додається, Інструкцію з використання електронної системи управління чергою в Центрі адміністративних послуг «Прозорий офіс».

2. Керівнику Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс», керівникам територіальних відділень Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» (Вишенька), (Замостя), (Старе місто) забезпечити:

2.1. ознайомлення із Інструкцією з використання електронної системи управління чергою в Центрі адміністративних послуг «Прозорий офіс» під розпис усіх працівників учасників Центру;

2.2. контроль та моніторинг дотримання працівниками учасників Центру вимог затвердженої цим наказом Інструкції;

2.3. надання роз'яснень положень затвердженої цим наказом Інструкції за усними та письмовими запитами громадян, підприємств, установ та організацій незалежно від форм власності.

3. Відділу технічного забезпечення та зв'язку Департаменту інформаційних технологій міської ради забезпечити постійний технічний супровід та підтримку в робочому стані електронної системи управління чергою.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на першого заступника директора Департаменту адміністративних послуг міської ради Іщука Є.М. та начальника відділу технічного забезпечення та зв'язку Департаменту інформаційних технологій міської ради Бурлаченка Р.Б.

Директор Департаменту
адміністративних послуг міської ради

Сергій Кудласенко

Директор Департаменту
інформаційних технологій міської ради

Олександр Риженко

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Департаменту
адміністративних послуг міської ради від
13.06.2013р. № 8

Наказом Департаменту інформаційних
технологій міської ради
від 13.06.2013р. № 01-03-13/546

Інструкція з використання електронної системи управління чергою в Центрі адміністративних послуг «Прозорий офіс»

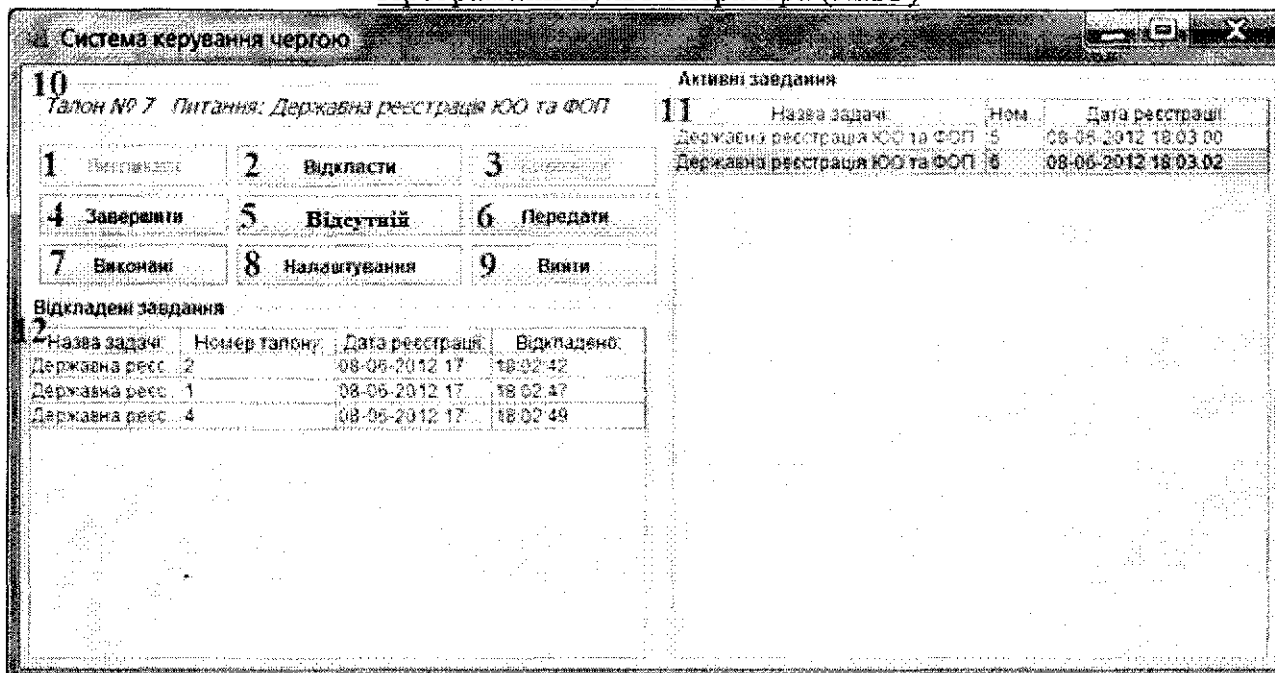
1. Загальні положення.

1.1. Дана Інструкція розроблена та затверджена на виконання Положення про Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» та порядок взаємодії його учасників, затвердженого рішенням виконкому міської ради від 25.10.2012 року №2611, Технічного регламенту Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс», затвердженого рішенням виконкому міської ради від 25.10.2012 року №2612, із змінами, внесеними рішенням виконкому міської ради від 06.06.2013 року №1258, та є обов'язковою до виконання усіма працівниками учасників Центру.

1.2. Дана Інструкція встановлює єдині правила та вимоги до організації прийому відвідувачів у Центрі адміністративних послуг «Прозорий офіс».

2. Загальний опис електронної системи управління чергою.

Програмний пульт оператора (ППО)



1 – кнопка (**ВИКЛИКАТИ**) виклику наступного клієнта;

2 – кнопка (**ВІДКЛАСТИ**), за допомогою якої можна відкласти роботу з поточним клієнтом «на потім». Після натискання цієї кнопки поточне завдання клієнта переміститься в поле з номером 12, де відображаються усі відкладені завдання;

3 – кнопка (**ВИТЯГНУТИ**) дозволяє повернути завдання із списку відкладених в роботу та розпочати із ним роботу (викликати клієнта);

4 – кнопка (**ЗАВЕРШИТИ**) дозволяє завершити роботу із поточним завданням із черги;

5 – кнопка (**ВІДСУТНІЙ**) дозволяє завершити роботу із поточним завданням, у випадку відсутності клієнта після повторних викликів;

6 – кнопка (**ПЕРЕДАТИ**) дозволяє завдання поточного клієнта переадресувати іншому виконавцю (оператору черги) у випадку, якщо питання з яким прийшов клієнт не належить до компетенції даного співробітника. Передавання відбувається за допомогою вибору із переліку, що пропонує система, більш правильного завдання;

7 – кнопка (**ВИКОНАНІ**) дозволяє отримати список виконаних завдань за поточний день;

8 – кнопка (**НАЛАШТУВАННЯ**) дозволяє здійснити налаштування адреси сервера Системи управління чергою та номера робочого місця в системі;

9 – кнопка (**ВИЙТИ**) дозволяє оператору черги на час своєї відсутності вийти із системи. Тобто в Системі керування чергою буде інформація, про те, що оператор черги (співробітник) не проводить в даний час обслуговування потоку клієнтів із черги;

10 – поле, в якому відображається поточне завдання з яким проводиться робота, а саме: номер талону із черги та назва питання по якому проводиться обслуговування;

11 – поле, в якому відображається перелік поточних завдань, а саме тих хто очікує в черзі;

12 – поле, в якому відображається перелік завдань, що були відкладені у виконанні з певних причин протягом поточного робочого дня.

ПРИМІТКИ:

В полях **10**, **11** та **12** можуть бути присутні записи виконанні різними кольорами: червоним, зеленим та жовтим.

Значення кольорових міток такі:

ЧЕРВОНИМ – завдання, що були не виконанні і не завершенні за допомогою кнопки **5 (ВІДСУТНІЙ)** за попередній день.

ЗЕЛЕНИМ – завдання, що були переадресовані за допомогою кнопки **6 (ПЕРЕДАТИ)** іншими операторами. Необхідно для можливості надання пріоритету таким клієнтам.

ЖОВТИМ – завдання, що були внесені, використовуючи можливість попереднього запису в чергу на вказану дату на заданий час.

3. Загальні правила роботи із електронною системою управління чергою.

3.1. Вхід та користування електронною системою управління чергою (ЕСУЧ) мають право лише авторизовані в установленому порядку працівники (оператори).

3.2. ЕСУЧ функціонує відокремлено – окремо у кожному із територіальних відділень Центру.

3.3. Перелік завдань операторів (видів послуг) визначається виключно керівником Центру (керівником територіального відділення Центру) залежно від компетенції відповідного оператора.

3.4. Оператори на робочих місцях зобов'язані не пізніше ніж за 5 хвилин до початку прийому відвідувачів згідно із встановленим графіком роботи Центру та його територіальних відділень за допомогою відповідних програмних засобів увійти до ЕСУЧ та підготуватись до прийому відвідувачів (клієнтів).

3.5. Реєстрація у ЕСУЧ здійснюється за допомогою електронних терміналів, що розташовуються у залі очікування Центру безпосередньо біля робочих місць спеціалістів-консультантів Центру (рецепція), шляхом отримання реєстраційного талону із зазначенням порядкового номера в ЕСУЧ.

Реєстрація в ЕСУЧ здійснюється відвідувачами Центру за принципом «самообслуговування».

Реєстрація в ЕСУЧ дійсна протягом робочого дня.

3.6. Надання інформації відвідувачам, консультацій та допомоги в користуванні ЕСУЧ покладається на спеціалістів-консультантів Центру (рецепція).

3.7. Реєстрація кожного відвідувача в ЕСУЧ здійснюється окремо та не залежить від кількості пакетів документів, які має намір подати відвідувач.

У випадку потреби подання колективного звернення групою осіб, реєстрація в ЕСУЧ здійснюється як одного відвідувача.

3.8. Оператор зобов'язаний після появи у відповідному полі ППО інформації про відвідувача, що зареєструвався в ЕСУЧ за відповідним напрямком питання, без затримки викликати такого відвідувача за допомогою відповідної функції ППО.

3.9. Час очікування відвідувача після виклику за допомогою електронної системи управління чергою оператором – до 2 хвилин.

3.10. З прибуттям викликаного відвідувача оператор зобов'язаний переконатись у наявності у нього реєстраційного талону ЕСУЧ та вжити заходів до вирішення його питання (зарєєструвати звернення, видати документи, провести реєстрацію, надати консультацію тощо).

3.11. Середній час опрацювання одного звернення складає 10 хвилин та не може перевищувати 20 хвилин.

У випадку подання одним відвідувачем кількох пакетів документів (на кілька осіб, кілька об'єктів) оператор вживає заходів до опрацювання таких звернень у найкоротший час. Опрацювання кількох пакетів документів із одним відвідувачем (якщо вирішення питань стосуються інтересів третіх осіб) здійснюється оператором за умови дотримання таким відвідувачем вимог законодавства України щодо наявності документів, які посвідчують його повноваження.

3.12. Після закінчення опрацювання чергового звернення (роботи із черговим відвідувачем) оператор зобов'язаний завершити завдання за допомогою відповідної функції ППО-та без затримки викликати наступного відвідувача.

3.13. У випадку, якщо після виклику відвідувача за допомогою ЕСУЧ протягом часу, встановленого п.3.9. цієї Інструкції, відвідувач не прибув до оператора, оператор відкладає дане завдання за допомогою відповідної функції ППО та викликає наступного відвідувача.

3.14. Повторний виклик відкладеного завдання здійснюється оператором після прийому та закінчення роботи із поточним відвідувачем за допомогою відповідної функції ППО.

Повторний виклик відкладеного завдання здійснюється оператором не менше двох разів у визначеному пунктами 3.13. та абз.1 цього пункту порядку.

3.15. У випадку чергового неприбуття відвідувача після його відкладення оператор встановлює такому відвідувачу статус «Відсутній» за допомогою відповідної функції ППО.

Забороняється завершувати відкладене завдання без його повторного виклику або відсутнє завдання.

3.16. У випадку, якщо після прибуття викликаного відвідувача оператор з'ясує, що питання, яке є предметом звернення, не відноситься до його компетенції, оператор зобов'язаний переадресувати завдання іншому оператору згідно компетенції за допомогою відповідної функції ППО.

Забороняється у вказаному випадку направлення відвідувача для повторної реєстрації в ЕСУЧ та завершення такого завдання без його переадресації іншому оператору.

3.17. У випадку, якщо після прибуття викликаного відвідувача оператор з'ясує, що питання, яке є предметом звернення, не відноситься до його компетенції та компетенції учасників Центру, оператор зобов'язаний роз'яснити відвідувачу, до якого органу, установи чи організації йому потрібно звернутись для вирішення його питання, та завершити завдання.

3.18. У випадку відбуття на технічну або обідню перерву згідно із вимогами Технічного регламенту Центру оператор зобов'язаний вийти із ЕСУЧ, але виключно після завершення усіх відкладених ним завдань.

3.19. Після закінчення прийому відвідувачів згідно вставленого графіку оператор зобов'язаний вийти з ЕСУЧ, за умови завершення усіх завдань.

4. Попередній запис до ЕСУЧ.

4.1. Електронна система управління чергою має забезпечувати можливість попереднього запису.

4.2. Попередній запис здійснюється:

- за особистим звернення відвідувача до адміністратора (спеціаліста-консультанта) Центру;
- спеціалістом-консультантом Центру за зверненням по телефону;
- відвідувачем за допомогою відповідного сервісу на офіційному веб-сайті міської ради в мережі Інтернет.

4.3. Попередній запис здійснюється із ідентифікацією особи (прізвище, ім'я, по батькові та адреси місця проживання) за відповідним напрямком питання, що є предметом звернення, із зазначення запланованої дати та часу прийому, та відображається у іменному реєстраційному талоні.

Попередній запис здійснюється у Центрі та кожному його територіальному відділенні окремо.

4.4. Іменний реєстраційний талон ЕСУЧ попереднього запису видається відвідувачу адміністратором (спеціалістом-консультантом) Центру під час його особистого звернення за попереднім записом, або у день прийому, якщо запис здійснювався по телефону, на підставі документа, що посвідчує особу відвідувача.

Іменний реєстраційний талон ЕСУЧ попереднього запису, якщо такий запис здійснювався відвідувачем за допомогою відповідного сервісу на офіційному веб-сайті міської ради в мережі Інтернет, роздруковується ним самостійно. У випадку відсутності у відвідувача технічної можливості друку іменного реєстраційного талону або його

втрати, за зверненням не пізніше дня та часу прийому до спеціаліста-консультанта Центру (рецепція) останній зобов'язаний роздрукувати та видати йому такий талон, перевіривши факт попереднього запису вказаною особою за допомогою відповідних програмних засобів ЕСУЧ.

4.5. Під час здійснення попереднього запису за особистим зверненням або по телефону адміністратор (спеціаліст-консультант) зобов'язаний:

- з'ясувати:

прізвище, ім'я, по батькові, адресу місця проживання відвідувача,

предмет звернення,

бажані дату та час прийому,

- перевірити можливість попереднього запису за вказаним напрямком питання на вказані дату і час із урахуванням обмежень, встановлених п.4.7. цієї Інструкції, та у випадку відсутності такої, запропонувати інші дату або час;

- роз'яснити відвідувачу:

порядок отримання іменного реєстраційного талону,

необхідність мати при собі під час прийому документ, що посвідчує його особу;

необхідність з'явитись до Центру не пізніше ніж за 5 хвилин до запланованого часу прийому;

необхідність під час очікування прийому слідкувати за табло ЕСУЧ.

4.6. Прийом відвідувача, що звертається за попереднім записом, здійснюється виключно за пред'явленням документа, що посвідчує його особу, та іменного реєстраційного талону.

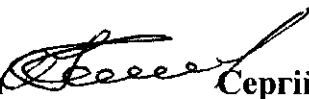
4.7. Кількість відвідувачів, що реєструються за попереднім записом, за кожним окремим напрямком питання, яке є предметом звернення, не повинно перевищувати двох осіб на кожну робочу годину прийому відповідного робочого місця.

Залежно від специфіки питання, що є предметом звернення, за узгодженим рішенням керівника органу, спеціалісти якого забезпечують прийом відвідувачів, та керівника Центру (його територіального відділення) зазначені у абзаці першому цього пункту обмеження можуть бути змінені або скасовані. Таке рішення не повинно погіршувати стан обслуговування відвідувачів, що звернулись до Центру без попереднього запису, та своєчасний прийом відвідувачів, записаних попередньо раніше.

4.8. Прийом та опрацювання звернень відвідувачів за попереднім записом, в тому числі відкладення завдань, переадресація до інших операторів, здійснюється операторами в загальному порядку згідно даної Інструкції.

Директор Департаменту

адміністративних послуг міської ради



Сергій Кудласенко

Директор Департаменту

інформаційних технологій міської ради



Олександр Риженко