Додаток 1

до розпорядження міського голови

від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

**РЕГЛАМЕНТ**

**роботи міського «Чат - боту «15-80»**

1. **Загальні положення**

**1.1.** Міський «Чат – бот «15-80» це ефективний, зручний канал комунікації між мешканцями громади, надавачами послуг та місцевою владою для оперативного інформування мешканців про актуальні питання життєзабезпечення громади (інформування щодо планових та аварійних відключень електроенергії, водо-, тепло- та газопостачання, руху комунального транспорту, надання систематизованої довідникової інформації щодо контактів комунальних, соціальних служб міста тощо), відправлення звернень про аварійну ситуацію чи іншу невідкладну проблему. Міський «Чат-бот «15-80» (далі – Система) розроблений з використанням комп’ютерної програми сіті-бот «Назар» та впроваджений згідно з програмою «Суспільні комунікації Сумської міської територальної громади», затвердженою рішенням Сумської міської ради від 14.12.2022 № 3321-МР.

**1.2.** Основні терміни, які використовуються в регламенті роботи міського «Чат-боту «15-80» (далі – Регламенті), вживаються у таких значеннях:

**- користувач –** особа, яка проживає на території Сумської міської територіальної громади і має доступ до месенджерів Viber, Telegram та зареєстрований в Системі;

**- чат – бот -** канал комунікацій між владою та громадою для інформування та оперативного вирішення проблем;

**- звернення** – зареєстроване користувачем в Системі інформаційне повідомлення про наявну в громаді проблему;

**- адміністратор –** працівник, який має доступ до всієї панелі керування у Системі, контролює та організовує роботу Системи;

**- модератор –** працівник, який має доступ до панелі керування у Системі та здійснює операції в межах сфери діяльності підприємства або структурного підрозділу;

**- відповідальна особа -** спеціаліст, визначений структурним підрозділом Сумської міської ради для надання оперативної інформації в межах повноважень.

**1.3.** Робота Системи здіснюється відповідно до Конституції України, Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян»,«Про захист персональних даних», рішення Сумської міської ради від 14.12.2022 № 3321 – МР «Про програму «Суспільні комунікації Сумської міської територіальної громади» на 2023 – 2025 року.

**1.4.** Регламент визначає порядок роботи та механізм взаємодії Системи

зі структурними підрозділами Сумської міської ради, підприємствами, установами, організаціями.

**1.5.** Дотримання вимог Регламенту є обов’язковим до виконання керівниками, адміністраторами, модераторами Системи та спеціалістами, визначеними відповідальними.

**1.6.** Користувачам Системи відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» доводяться до відома принципи дотримання конфіденційності і захисту персональних даних, а також загальний порядок і умови роботи з даними.

**1.7.** Повідомлення, що надходять через Систему, не є зверненнями громадян в розумінні Закону України «Про звернення громадян».

1. **Характеристика Системи.**
   1. Загальні можливості Системи:
      * надання систематизованої довідникової інформації щодо контактів комунальних, соціальних служб міста тощо);
      * введення інформації щодо планових та аварійних відключень комунікацій через адміністративну панель та автоматичне сповіщення усім мешканцям Сумської міської територіальної громади, що приєднані до Системи;
      * можливість відправки заявки про аварійну ситуацію чи іншу невідкладну проблему, що автоматично направляється адміністратору та безпосередньо до зазначеної в зверненні служби;
      * можливість внесення до чат-боту звернень, що надходять по телефону;
      * доступ до статистичних даних для аналізу;
      * можливість формування та вивантаження звітів щодо роботи системи;
      * можливість проведення опитування та оцінки роботи комунальних служб і структурних підрозділів Сумської міської ради.

**2.2.** Система складається із 2 частин – інтерфейс користувача, розміщений на платформах месенджерів Viber, Telegram, з використанням логотипу «Суми 15-80» та адміністративна панель для відправки оголошень.

**2.3.** Адміністративна панель призначена для формування та надсилання інформації про аварійні та планові роботи, а також надання статистичної звітності, щомістить інформацію стосовно кількості зареєстрованих користувачів, кількості розісланих повідомлень та взаємодій користувачів із Системою.

1. **Використання Системи користувачами**
   1. Інтерфейс користувача складається із вікна діалогу з Системою. При першому відкритті Система пропонує вказати адресу, за якою користувач бажає отримувати повідомлення в форматі «назва вулиці, номер будинку».

Після введення адреси Система звіряє вказані дані із базою даних адрес та, за наявності співпадіння, формує адресу з актуальними даними в форматі «місто, вулиця, будинок» та пропонує підтвердити вказану адресу. Якщо адреса визначена точно, користувач підтверджує інформацію натисканням кнопки «так», якщо адреса визначена невірно – «ні».

* 1. У випадку відмови від адреси, Система ще раз пропонує вказати інформацію у визначеному форматі. Користувачу надходить повідомлення про успішну реєстрацію.
  2. При успішній перевірці адреси користувачу присвоюється унікальний номер (ID), за яким він буде зареєстрований в базі даних, без прив’язки до персональних даних.
  3. В подальшому, при виникненні аварійних та планових робіт за зареєстрованою адресою, користувачу буде надходити повідомлення про подію у вигляді, стандартному для надходження повідомлень для відповідної платформи соціальної мережі.
  4. Система дозволяє надсилати звернення (заявки) до відповідних служб в місті, інших структурних підрозділів міської ради, що працюватимуть у Системі.
  5. Система дозволяє оцінити роботу служб міста від 1 до 5. Результати оцінки відображаються в адміністративній панелі.
  6. Користувач Системи має можливість отримувати довідкову інформацію, щодо контактних телефонів комунальних, соціальних служб міста тощо.

**4.** **Режими роботи Системи.**

**4.1.**  Чат бот доступний для мешканців міста 24/7.

**4.2.** Повідомлення про планові роботи розміщуються у Системі за 24 години до початку робіт.

Інформація про аварійні ситуації розміщується у Системі невідкладно.

**4.3.** Розміщення повідомлень щодо планових та аварійних відключень відбувається з 6.00 – до 23.00 години.

**4.4.** Звернення користувачів Системи про аварійну ситуацію чи іншу невідкладну проблему розглядаються протягом 48 годин.

**5. Функції адміністратора та модератора Системи**

**5.1.** Для належного функціонування Системи визначено відповідальних осіб, модераторів та адміністраторів (додаток 2,3).

**5.2.** Відповідальна особа зобов’язана завчасно надавати оперативну інформацію адміністратору Системи в межах власних повноважень для інформування мешканців громади про актуальну інформацію та події.

**5.3.** Адміністратор має доступ до всієї панелі керування, здійснює функції контролю та координації Системи, має право:

**5.3.1.** Контролювати стан розгляду звернень та нагадувати про етапи їх розгляду відповідним модераторам.

**5.3.2.** Здійснювати розсилку повідомлень користувачам Системи стосовно актуальної інформації.

**5.3.3.** Створювати повідомлення про події щодо планових та аварійних відключень, інших подій.

**5.3.4.** Формувати звернення мешканців, не зареєстрованих у Системі, стосовно аварійних ситуацій чи інших міських проблем.

**5.3.5.** Формувати статистичні звіти щодо кількості зареєстрованих користувачів, кількості розісланих повідомлень та взаємодії користувачів із Системою за спеціальними фільтрами.

**5.3.6.** Створювати графіки за категоріями: повідомлення, підписки, звернення.

**5.3.7.** На підставі інформації з Системи готує інформації про ефективність вирішення проблем громадян та ефективність роботи чат-боту «15-80».

**5.3.8.** Забезпечує консультаційний супровід роботи з Системою модераторів та відповідальних працівників.

**5.3.9.** Не приймаються до розгляду звернення, що містять інформацію, якої недостатньо для вирішення питання, неточні контактні дані, ненормативну лексику, образливі вирази. Адміністратор має право обмежити можливість використання Системи користувачем у разі виявлення його неодноразової некоректної поведінки.

**5.4.** Модератор має доступ до панелі керування, здійснює обмежені операції у Системі та зобов’язаний:

**5.4.1.** Своєчасно формувати повідомлення про актуальну подію в межах власних повноважень.

**5.4.2**. Формувати у Системі звернення мешканців щодо аварійних ситуацій чи іншу невідкладну проблему.

**5.4.3.** Приймати звернення в роботу, які надходять від користувачів, опрацьовувати та передавати на відповідні служби для усунення проблеми.

**5.4.4.** Контролювати своєчасний розгляд зверенння та виконання робіт.

**5.4.5.** Модератор має право не приймати до виконання звернення, що мають завідомо неправдиві дані або неповну інформацію, що унеможливлює вирішення питання.

**5.4.6.** Модератор має право запросити додаткову інформацію чи уточнення щодо зареєстрованого звернення у користувача.

**6. Механізм роботи панелі керування.**

**6.1.** Робота Системи здійснюється через панель керування, доступ до якої мають адміністратори та модератори. Для них створений особистий акаут, окремий логін та пароль для входу в Систему.

**6.2.** Панель керування адміністратора має більш розширені можливості та дозволяє бачити роботу всіх служб. Панель керування модератора працює лише у сфері діяльності своєї служби.

**6.3.** Панель керування має головну сторінку, де відображені всі розділи системи керування, статистичні графіки та розділи:

- події;

- звернення;

- оцінки;

- розсилки.

**6.4.** Панель керування дозволяє створювати статистичні графіки. За допомогою яких можна визначити:

- кількість підписників у месенджерах Viber, Telegram;

- кількість заявників, які звернулися через Систему;

- кількість повідомлень за створеними подіями у Системі.

Дані формуються шляхом введення дати початку та закінчення аналізованого часу у розділі «Період».

**6.5. Розділ «Подія»** дозволяє бачити весь перелік подій створених у Системі із зазаначенням дати початку та закінчення робіт, назви підприємства, причини повідомлення та дати створення.

**6.5.1**. За даними цього розділу через «Фільтри» можемо формувати звітність за періодом, службою, адресою та статусом повідомлення*,* шляхом вивантаження даних у форматі Excel.

**6.5.1**.Кожне повідомлення має функцію налаштування, де можна: копіювати (для створення такого ж повідомлення), редагувати, переглядати дані та при необхідності видалити повідомлення.

**6.5.2.** Розділ передбачає створення події, шляхом внесення даних у розділ «Додати подію» про аварійні або планові роботи із зазначенням дати початку, закінчення робіт, що обирається із фіксованого календаря та із зазначенням часу (час може визначатися від початку події, але без формування остаточного часу закінчення, якщо подія відбувається в один і той же день; якщо подія охоплює два і більше дні, то записується початок та приблизний час закінчення події), причини, відповідальної служби та адреси за якою будуть відбуватися роботи (це може бути один або декілька будинків).

**6.5.1** «Подія», яка в даний час актуальна позначається зеленим кольором, має статус «в роботі». Після завершення події, колір змінюється на сірий та має статус «завершена».

**6.6**. **Розділ «Звернення»** передбачає роботу у панелі керування зі зверненнями, які надійщли через Систему від користувачів.

**6.6.1**. Інтерфейс розділу дозволяє бачити всі звернення із зазначенням порядкового номеру, типу звернення, виконавця, підняту проблему, адресу (будинок, квартира), статус, дату закінчення, дії (вікно налаштування). Всі звернення мають різний колір, що характеризує етапи їх розгляду.

**6.6.2**. Відправлені користувачами звернення мають статус «Нове» та позначені у Системі червоним кольором. Дані звернення необхідно прийняти в роботу відповідними службами (модераторами), шляхом обрання позиції «взяти в роботу» у розділі «Дії» (вікно налаштування).

**6.6.3.** Звернення переходить у статус «В роботі» – організація, відповідальна за дану рубрику, взяла звернення на виконання, що позначається у Системі зеленим кольором.

**6.6.4**. Статус «Очікує підтвердження» позначається у Системі блакитним кольором та означає, що Система очікує підтвердження від користувача щодо усунення проблеми, зазначеної у зверненні.

**6.6.5.** Після відмітки користувача про позитивне вирішення проблеми, статус звернення змінюється на «Завершена» та позначається у Системі сірим кольором.

**6.6.6.**Статус «Не підтверджена» зявляється у Системі, якщо користувач не підтвердив виконання робіт, та позначається жовтим кольором.

**6.6.7**. Розділ «Звернення» дозволяє формувати звернення мешканців, не зареєстрованих у Системі, стосовно аварійних ситуацій чи інших міських проблем, що надходять телефоном на «гарячі» лінії адміністраторів та модераторів Системи, шляхом внесення у рубрику «Створити звернення» даних про користувача (прізвище, ім’я, по батькові, адреса, телефон), визначення служби, причини звернення та із зазаначенням відповідних нотаток. Оформлене звернення по телефону розглядається в тому ж порядку, що і звернення подане самим користувачем до Системи.

**6.6.8.** Система дає можливість формувати через «Фільтри» звітність за періодом, службою, адресою та статусом звернення, шляхом вивантаження даних у форматі Excel.

**6.7**. **Розділ «Оцінки»** надає можливість користувачу оцінювати роботу відповідної служби. Панель керування дозволяє бачити службу, яку оцінюють, рівень оцінки та коментарі до неї, дату створення та дії. Рубрика «Дії» передбачає перегляд даних.

**6.8**. **Розділ «Розсилка»** передбачає розміщення повідомлення для всіх користувачів Системи. Для формування розсилки вибирається тип месенджера, вводиться текст повідомлення про подію та опубліковується у загальному доступі.

**7. Види та категорії проблем, виконавці.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Департамент інфраструктури міста Сумської міської ради** | |
| **Вулиця** | *Аварійне видалення дерев/гілля* |
|  |  |
| **Квартира:** |  |
| ***Ліфт*** | *Відсутнє світло у ліфті* |
|  | *Не працює ліфт* |
|  | *Несправності в роботі* |
| ***Опалення та гаряча вода*** | *Відсутнє опалення* |
|  | *Недостатня температура води* |
|  | *Немає гарячої води* |
|  | *Слабке опалення* |
| ***Проблеми у будинку*** | *Відсутність прибирання* |
|  | *Дезінсекція/дератизація* |
|  | *Забита каналізація в будинку* |
|  | *Немає світла на сходах* |
|  | *Немає світла перед під’їздом* |
|  | *Порив трубопроводу* |
| **Приватний будинок:** |  |
| ***Вивіз сміття*** | *Не вивозиться сміття* |
| **Транспорт:** |  |
| ***Зупинки*** | *Не прибрана зупинка* |
| **Відділ транспорту та зв’язку** **Сумської міської ради** | |
| **Транспорт*:*** |  |
| ***Маршрути*** | *Недостатня кількість транспорту* |
|  | *Недотримання графіку руху комунального транспорту* |
|  | *Неналежний санітарно – технічний стан транспорту* |
| **КП «Міськводоканал»** | |
| **Вулиця:** |  |
| ***Водопостачання*** | *Відкритий люк* |
|  | *Порив трубопроводу* |
|  | *Руйнування колодязя* |
| **Квартира** |  |
| ***Водопостачання*** | *Незадовільна якість* |
|  | *Немає холодної води* |
|  | *Слабкий тиск* |
| **Приватний будинок***/****Водопостачання*** | *Незадовільна якість* |
|  | *Немає холодної води* |
|  | *Слабкий тиск* |
| **КП «Шляхрембуд»** | |
| **Вулиця***:* |  |
| ***Благоустрій (дороги)*** | *Відсутність розмітки* |
|  | *Заміна/очищення решіток дощоприймачів* |
|  | *Не очищено від снігу* |
| **КП «Зеленбуд»** | |
| **Вулиця***:* |  |
| ***Благоустрій (сквери)*** | *Не покошена трава* |
|  | *Не посипані доріжки* |
|  | *Не прибране сміття* |
|  | *Не прибраний сніг* |
|  | *Спил гілля та дерев* |
| **КП «Міськсвітло»** | |
| **Вулиця**: |  |
| ***Електропостачання*** | *Відсутнє освітлення* |
| **КП « Центр догляду за тваринами** | |
| **Вулиця:** | Бездоглядні тварини |
| **АТ «ОГС «Сумигаз»** | |
| **Квартира** |  |
| ***Газопостачання*** | *Відсутнє газопостачання* |
| **Приватний будинок** |  |
| ***Газопостачання*** | *Відсутнє газопостачання* |

**Начальник управління публічної**

**інформації Сумської міської ради О.П. Гонтар**

**Начальник управління суспільних**

**комунікацій Сумської міської ради О.В. Дяговець**