



## СТОЛИЧНА ОБЩИНА - РАЙОН "СЕРДИКА"

1202 София, бул. Княгиня Мария-Луиза, 88

тел: 921 80 10; факс: 832 20 95, [www.serdika.bg](http://www.serdika.bg)



УТВЪРДИЛ:

**ИНЖ. ТОДОР КРЪСТЕВ**

Кмет на СО-район "Сердика"

СТОЛИЧНА ОБЩИНА

СО Район СЕРДИКА

бул. Мария Луиза 88

тел. 921-80-19; 921-80-48

№ РСР16-ВК91-632

от 01.09.2016



## ИНСТРУКЦИЯ

ЗА

**РАБОТА НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ПРИ ОБРАБОТКА НА ДОКУМЕНТИ,  
ПОЛУЧЕНИ ЧРЕЗ СИСТЕМАТА НА КОНТАКТНИЯ ЦЕНТЪР**

В

**СО - РАЙОН "СЕРДИКА"**



СОФИЯ, 2016г.

## Съдържание :

<b>1. Общи положения</b> .....	2
1.1. Въведение .....	2
1.2. Обща информация за технологията на работа при подаване на сигнал, писмо, жалба, заявление за достъп до обществена информация и др. (ДОКУМЕНТ/И) в системата на Контактния център (КЦ).....	3
1.3. Обща технология на работа за разглеждане на информацията за конкретен сигнал в системата на КЦ.....	3
<b>2. Инструкция за изпращане на ДОКУМЕНТИ от служител в отдел „Контактен център“ към отговорни звена на СО и извън нея, които имат локални и собствени деловодни системи.</b> ....	4
2.1. Към отговорни звена, които имат локални деловодни системи.....	4
2.2. Към отговорни звена, в които Комуникаторът не функционира и звена със собствени деловодни системи:.....	5
<b>3. Инструкция за работа на служители от СО-Район „Сердика“, които има локални и собствени деловодна система при изпращане на отговор на ДОКУМЕНТИ.</b> ....	5
<b>5. Инструкция за работа на служители от отдел „Деловодно обслужване, архив и ГРАО“ на СО.</b> .....	6
5.1. При получаване на отговори на неспешни сигнали на хартиен носител.....	6
5.2. При получаване на отговори на неспешни сигнали през Комуникатор .....	7

## 1. Общи положения

### 1.1. Въведение

Контактният център (КЦ) е структурно звено на Столична община (СО), което осъществява приемане и регистрация на неспешни сигнали, свързани с отклонения от нормалната градска среда, писма, жалби, предложения, заявления за достъп до обществена информация, сигнали за корупция и др. от физически и юридически лица, наричани за краткост ДОКУМЕНТИ, пренасочването им към отговорните структурни звена на общината, получаване на обратна информация за процеса на разрешаването им и информирание на подателите на ДОКУМЕНТА. В този смисъл, КЦ представлява единна входна точка между гражданите и администрацията на СО за подаване на ДОКУМЕНТИ по следните канали:

- телефон;
- уеб приложение;

Уеб приложението за регистрация на ДОКУМЕНТИ е разработено специално за дейността на КЦ и дава възможност за структуриране на подадената през него информация по категории и типове, на базата на предварително подготвена методика („Методика за обработка на сигнали и искания за информация“ – Приложение 1 от настоящата Инструкция).

Методиката съдържа информация за:

- типа на ДОКУМЕНТА и категорията, към която се отнася;
- звеното, което има отношение към разрешаването на проблема (отговорното звено, към което ще бъде насочен ДОКУМЕНТА за обработка);
- въпроси и предварително определени възможни отговори, с които се събира необходимата допълнителна информация за отработването на проблема;
- въпроси, свързани с правилното насочване на ДОКУМЕНТА;
- сроковете за решаване.

Методиката за обработка на ДОКУМЕНТА е подготвена предварително, като за целта са използвани най-често срещаните неспешни сигнали, определени на базата на предоставените от сектор „Оперативен център“ на „Столичен инспекторат“ статистически данни. Методиката се актуализира в процеса на работа на Контактния център съвместно от началника на отдел КЦ и ръководителите на съответните звена на СО, в чиито компетенции е обработването на новопоявилите се ДОКУМЕНТИ или такива, които трябва да бъдат коригирани. Съгласуването се извършва по служебната електронна поща и след като получи отговор с потвърждение на предложената промяна или „мълчаливо съгласие“, организира въвеждането на промените.

Обменът на документи във връзка с обработването ДОКУМЕНТИТЕ, получавани чрез КЦ се осъществява:

- **по електронен път**, чрез деловодната система на СО със:
  - звената от СО, свързани в **Централната деловодна информационна система** - дирекциите от Централната администрация на СО от всички направления, с изключение на Направление „Архитектура и градоустройство“ (НАГ) и „Столичен инспекторат“ (СИ);
  - звената от СО с **локални деловодни системи** - районните администрации, НАГ и „Столичен инспекторат“;
- **на хартия** със звена със **собствени деловодни системи** - ОП „Екоравновесие“, „Център за градска мобилност“ ЕАД и др. звена извън структурата на СО, с които се обменят документи на хартия.