

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ГО «ЖКХ
Гродненской области»

О.В.Шафранский

2018

Мероприятия по созданию и совершенствованию работы с обращениями граждан. Внедрение программного комплекса «15.бел» и создание клиентских служб

№ п/п	Наименование мероприятий	Сроки исполнения	Ответственные исполнители
1.	Создание структуры отраслевого управления и анализа поступающих обращений граждан в структуре ГО «ЖКХ Гродненской области»	01.09.2018	
2.	Руководителю соответствующего структурного подразделения: - провести детальный анализ существующего порядка рассмотрения обращений на каждом предприятии, входящем в состав ГО «ЖКХ Гродненской области». Дать соответствующую оценку и внести предложения по устранению недостатков;	до 20.09.2018	Кладкевич В.В.

	- совместно с кадровой службой провести анализ квалификационных и деловых качеств сотрудников предприятий, осуществляющих работу с населением, прием заявок и обращений граждан и их анализ	до 01.10.2018	Кладкевич В.В., Скопец Т.В.
3.	Обеспечить внедрение на предприятиях ЖКХ области программного комплекса «15.бел» с выводом и анализом информации на трех уровнях: 1. Предприятие ЖКХ (руководитель). 2. Городской, районные исполнительные комитеты. 3. Областной – ГО «ЖКХ Гродненской области»	до 01.10.2018	Руководитель организации, Кладкевич В.В.
4.	Внести предложения по формированию клиентских служб на предприятиях ЖКХ области	до 01.10.2018	Руководитель организации, Кладкевич В.В.
5.	Совместно с отделом экономического анализа, планирования и ценообразования и юридической службой разработать порядок и тарифы для заключения договоров на предоставление диспетчерских услуг предприятиям: - энергетики; - газоснабжения; - связи; - дорожно-эксплуатационным;		Кладкевич В.В., Кожевникова С.Б., Скопец Т.В.

	- подразделения МЧС; - РОВД			
6.	Обеспечение подразделений организаций по обращениям граждан и службе 115 необходимой оргтехникой и материалами	до 01.10.2018	Руководитель организации	
7.	Размещение информации о графике и порядке работы службы 115 на сайтах организаций, информационных стендах, на извещениях по оплате жилищно-коммунальных услуг	до 25.09.2018	Руководитель организации	
8.	Подбор и перераспределение персонала подразделений организаций по обращениям граждан и службе 115	до 01.10.2018	Руководитель организации	
9.	Повышение квалификации руководителей службы по принципу клиентоориентированности	с 24 по 28.09.2018	Руководитель организации, Кладкевич В.В.	
10.	Определение и согласование штатной структуры	до 26.09.2018	Руководитель организации, Кладкевич В.В.	
11.	Закупка и обеспечение персонала форменной одеждой с идентификационным логотипом	до 10.10.2018	Руководитель организации, Кладкевич В.В.	
12.	Тестовая эксплуатация диспетчерской программы. Предоставление и анализ результатов.	с 01 по 10.10.2018	Руководитель организации, Кладкевич В.В.	
13.	Обеспечение работы подразделений организаций по обращениям граждан и службе 115 в повседневном режиме	с 11.10.2018	Руководитель организации, Кладкевич В.В.	

14.	Разработка и доведение до организаций примерной инструкции по работе с обращениями	до 01.10.2018	Кладкевич В.В.
15.	Отработка схемы связи и системы взаимодействия со взаимодействующими организациями	до 01.10.2018	Руководитель организации, Кладкевич В.В.

Начальник отдела по работе с
обращениями граждан и службами 115



В.В.Кладкевич