

## ИЗВЕШТАЈ КОНТАКТ ЦЕНТРА ЗА ПЕРИОД – 25. МАРТ - 31. ДЕЦЕМБАР 2020.ГОДИНЕ

Контакт центар републичких инспекција покренула је Влада Републике Србије, у сарадњи са Министарством државне управе и локалне самоуправе (МДУЛС), Канцеларијом за ИТ и еУправу, Националном алијансом за локални економски развој (НАЛЕД) и Јединицом за подршку Координационој комисији за инспекцијски надзор, а уз подршку Европске банке за обнову и развој (ЕБРД), која у оквиру четворогодишњег пројекта (од јуна 2017. до марта 2022.године) подржава реформу инспекција у Србији.

Иако је првобитно планирано да Контакт центар буде успостављен током пролећа 2020.године (април/мај), ЕБРД је у жељи да помогне ублажавању негативних последица пандемије вируса Ковид -19 у Републици Србији, омогућила да Контакт центар буде успостављен крајем марта 2020.године (25.март 2020.године).

Контакт центар је смештен у просторијама МДУЛС-а у Дечанској бр. 8, а реконструкцију и опремање простора помогли су МДУЛС, НАЛЕД и Канцеларија за ИТ и еУправу.

Услед епидемиолошко-санитарних мера које је прописао Кризни штаб и Влада Републике Србије за спречавање ширења вируса Ковид-19, оператери и аналитичари Контакт центра раде од куће и опремљени су свом неходном опремом – лап топ рачунари, ВПН веза, итд.

Јединица за подршку припремила је Упутство о поступању Контакт центра за представке у области инспекцијског надзора и притужбе на рад службених лица инспекције, са циљем да се утврди начин поступања и рада Контакт центра приликом подношења представки и притужби, њихове обраде и достављања надлежној инспекцији на поступање, као и друга питања, а све ради ефикасније комуникација грађана и привреде са републичким инспекцијама.

Упутство о поступању Контакт центра за представке и притужбе је израђен у складу са Законом о инспекцијском надзору („Службени гласник РС“, број 36/15 и 44/2018 - др. закон и 95/2018) као и Пословником о раду Координационе комисије за инспекцијски надзор.

Јединица за подршку је заједно са Канцеларијом за ИТ и еУправу припремила и спровела обуке за 5 оператера и 5 аналитичара за коришћење софтвера еИнспектор и и софтвера Контакт центра (ЦРМ) крајем марта 2020.године.

Обука је и конципирана из три дела и то:

1. Обука о примени ЗОИНа
2. Обуке о процени ризика из области инспекцијског надзора
3. Обуке о коришћењу софтвера е-Инспектор и ЦРМа



У Контакт центру тренутно ради 3 оператера и 2 аналитичара који примају и обрађују пристигле представке и предмете.

Јединица за подршку је припремила и Медија план за Контакт центар, који је одобрио МДУЛС Медија план је осмишљен са циљем да се јавности приближи рад Контакт центра, као јединствене тачке за пријем представки, и бржа и ефикаснија комуникација између грађана и привреде са једне стране, и инспекција са друге.

Одлуком Владе Републике Србије од 31. августа 2020. године, Контакт центар је почео да прима и да обрађује и предмете који су у надлежности инспекцијских органа и у јединицама локалне самоуправе.

Комуникација привреде / грађана са Контакт центром омогућена је на следећи начин:

- Путем интернет портала Координационе комисије за инспекцијски надзор Владе Републике Србије - [www.inspektor.gov.rs](http://www.inspektor.gov.rs) – онлине форма (емаил) за подношење представке / пријаве – 24 сата дневно / 7 дана у недељи.
- Преко телефона – непосредна комуникација са овлашћеним лицем Контакт центра – 011/63-50-322 – сваким радним даном од 09.00 до 16.00.
- Преко говорног аутомата, који садржи снимљену гласовну поруку – од 16.00 до 09.00 и током викенда.

У циљу повезивања Контакт центра са системом е-Инспектор, покренуто је низ активности у циљу аутоматизације целокупног процеса пријема представке / пријаве, прослеђивања исте од стране Контакт центра ка надлежној инспекцији и директног уношења представке / пријаве у систем е-Инспектор. Ова активност се спроводи у сарадњи Јединице за подршку, Канцеларије за ИТ и еУправу, софтверских фирми које су радиле на развоју система е-Инспектор (ENETEL и S&T) и надлежних инспекција. Систем ће у потпуности бити функционалан до 12. марта тј. у току је тестирање самог система директног слања представки / предмета из Контакт центар ка систему е-Инспектор.

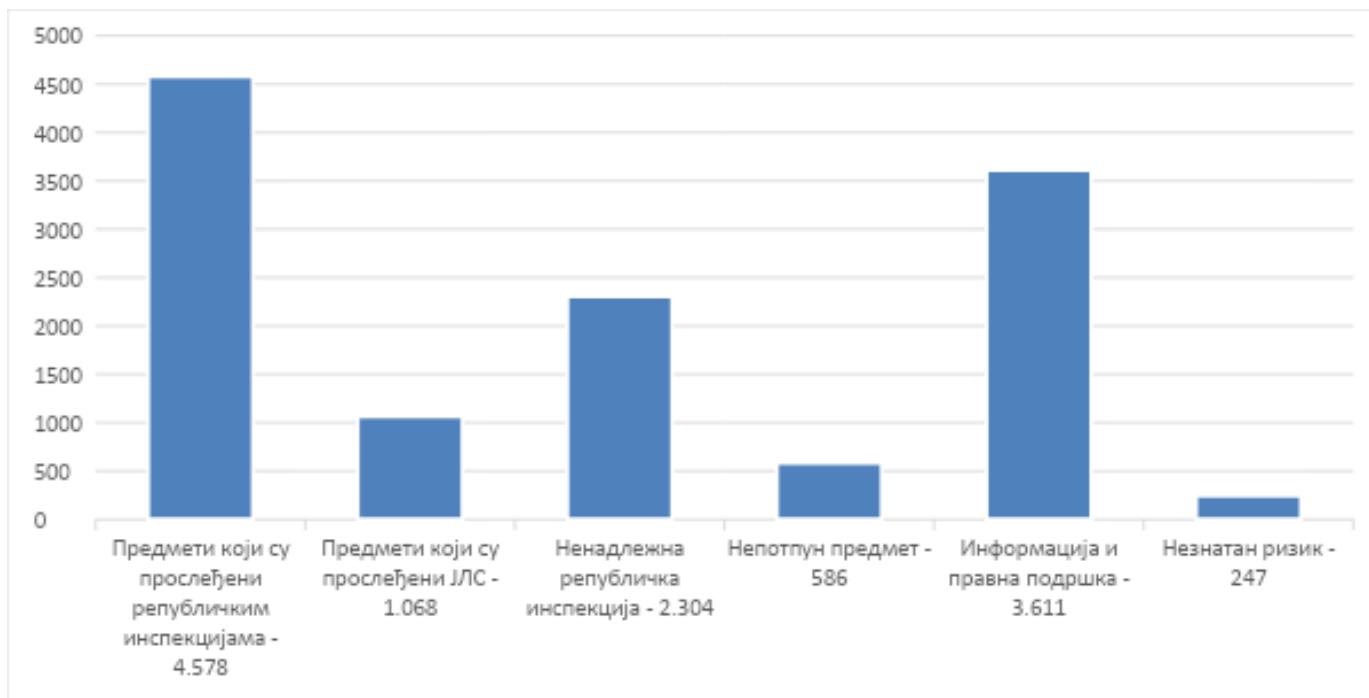
Да би се одржао и наставио ефикасан рад Контакт центра, а без повећања радног оптерећења постојећих оператера, аналитичара и инспекција, МДУЛС и НАЛЕД су уз финансијски подршку ЕБРД-а, започели надоградњу, осавремењивање и технолошку надоградњу Контакт Центра кроз прирему и инсталацију CHATBOT апликације.

Chatbot софтверска апликација ће се користити за онлине комуникацију са странкама и биће доступна на интернет порталу Координационе комисије за инспекцијски надзор [www.inspektor.gov.rs](http://www.inspektor.gov.rs) и путем вибер апликације.

Помоћу Chatbot апликације грађани и привредници ће све одговоре на питања / недоумице добити одмах и бројни неадекватни захтеви и представке, који захтевају доста времена оператера, аналитичара и инспектора, биће замењени Chatbot софтвером.

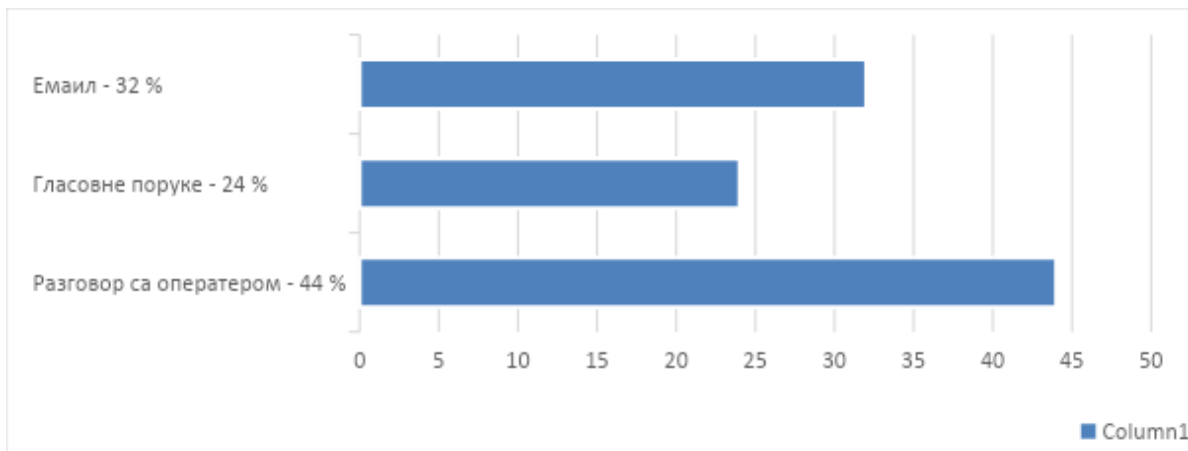
Након припреме тендерске документације и спроведене процедуре јавне набавке, закључен је уговор са софтверском компанијом САГА – [www.saga.rs](http://www.saga.rs) која ће развити и инсталирати Chatbot софтвер / апликацију.

- У периоду 25. март – 31. децембар – 9 месеци укупно је стигло – 14.729 предмета и сви предмети су обрађени
- Надлежним републичким инспекцијама је прослеђено – 4.578 предмета
- Надлежним инспекцијама у ЈЛС је прослеђено – 1.068
- Странкама смо пружили информације и правну подршку, затим има предмета који нису у надлежности републичких инспекција, предмета код којих је процењен незнатан ризик, дуплираних предмета, грешке (код гласовних порука), непотпуних представки, итд. – 9.083 предмета



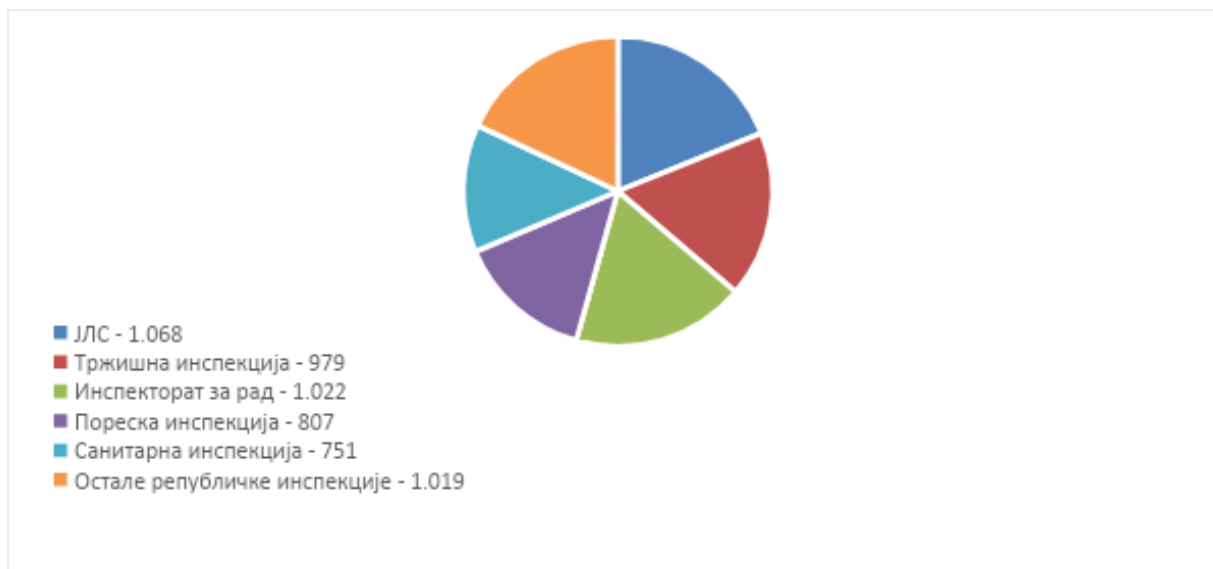
**Графикон 1:** Број предмета који су прослеђени надлежним инспекцијама и остала статистика

Предмете смо највише добили путем директног контакта телефоном, али и путем онлине форме и путем гласовних порука, ево статистике:



**Графикон 2:** Начин комуникације Контакт центра са странкама

Што се тиче предмета које смо проследили инспекцијама, у прилогу је детаљна табела, а овај графикон приказује које су инспекције добила највише предмета / представки:



**Графикон 3:** Број предмета које смо проследили инспекцијама