

## ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення Славутиської міської ради

№ \_\_\_\_\_

### ПОЛОЖЕННЯ

#### про відділ по роботі з населенням міста «Контакт-центр» Управління адміністративних послуг виконавчого комітету Славутиської міської ради

#### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛЖЕННЯ

1.1. Відділ по роботі з населенням міста «Контакт-центр» Управління адміністративних послуг виконавчого комітету Славутиської міської ради (далі - «Контакт-центр») є структурним підрозділом виконавчого комітету Славутиської міської ради, утримується за рахунок коштів місцевого бюджету.

1.2. «Контакт-центр» не є окремою юридичною особою та створений з метою забезпечення невідкладного реагування на звернення жителів міста Славутича, сприяння налагодженню співпраці між підприємствами, установами та організаціями, незалежно від форм власності та комунальними підприємствами, підпорядкованими Славутиській міській раді щодо попередження та ліквідації аварійних і надзвичайних ситуацій, контроль за виконанням, порушених у зверненнях питань в рамках єдиного діючого каналу комунікації між населенням міста – споживачами послуг та органами влади і підприємствами–надавачами комунальних послуг.

1.3. «Контакт-центр» є підзвітним і підконтрольним міській раді та утворюється нею, виконавчому комітету міської ради відповідно до існуючого розподілу обов'язків та міському голові.

1.4. «Контакт-центр» у своїй діяльності керується Конституцією України, Конвенцією про захист прав людини і основоположних свобод, Європейською хартією місцевого самоврядування, іншими міжнародними нормативно-правовими актами, ратифікованими Верховною Радою України, законами України, постановами Верховної ради України, актами Президента України, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, іншими нормативно-правовими актами, рішеннями Київської обласної ради, розпорядженнями голови Київської облдержадміністрації, рішеннями міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, Кодексом етики, честі, порядності, добросовісного та ефективного управління Славутиської територіальної громади, Статутом територіальної громади м. Славутич, Положенням про

управління адміністративних послуг виконавчого комітету Славутицької міської ради, цим Положенням та відповідними документами системи управління якістю.

1.5. Положення про «Контакт-центр» затверджується Славутицькою міською радою за поданням начальника управління адміністративних послуг.

## **2. ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ «КОНТАКТ-ЦЕНТРУ»**

2.1. Реалізація державної політики у сфері надання послуг суб'єктам звернень з дотриманням вимог нормативно-правових актів;

2.2. Забезпечення цілодобового:

- прийому звернень громадян в телефонному та/або в онлайн режимі шляхом внесення їх до інформаційної системи «Контакт-центру» щодо надання інформаційно-довідкової і консультативної допомоги;

- визначення відповідальних суб'єктів господарювання з виконання робіт відповідно до отриманих заяв, скарг і повідомлень;

- зворотного зв'язку із суб'єктами звернення онлайн чи за допомогою телефонного зв'язку.

2.3. Прийом, реєстрація, шляхом розміщення заявок в інформаційній системі з визначенням строків їх розгляду та виконавця, контроль за своєчасністю розгляду звернень громадян (в т.ч. повторних);

2.4. Аналіз та узагальнення звернень громадян, отриманих в телефонному і онлайн режимі та дотримання термінів їх розгляду;

2.5. Забезпечення своєчасного інформування суб'єктів звернення щодо стану розгляду їх звернень;

2.6. Надання інформації щодо будь-яких питань забезпечення життєдіяльності міста, благоустрою, попередження надзвичайних ситуацій, надання житлово-комунальних послуг та інше у телефонному режимі і шляхом розміщення на інформаційній системі;

2.7. Взаємодія з підприємствами міста з метою попередження/ліквідації надзвичайних/аварійних ситуацій;

2.8. Забезпечення оперативного інформування населення, підприємств міста за розпорядженням міського голови, рішенням виконавчого комітету, Славутицької міської ради;

2.9. Здійснення інших повноважень відповідно до вимог діючого законодавства України та локальних нормативно-розпорядчих актів.

## **3. ФУНКЦІЇ «КОНТАКТ-ЦЕНТРУ»**

3.1. Відповідно до покладених завдань виконує функції щодо забезпечення належної реалізації конституційних прав і свобод людини і громадянина, закріплених Конституцією України та нормами діючого законодавства, дотримання Законів України «Про

інформацію», «Про захист персональних даних», «Про доступ до публічної інформації» відносно одержання інформації, її зберігання, захисту і обробки персональних даних суб'єктів звернення.

3.2. Для забезпечення оперативного реагування та вирішення питань, порушених у зверненнях громадян здійснює:

- цілодобовий прийом та реєстрацію в інформаційній системі даних телефонних звернень та повідомлень від мешканців і підприємств міста щодо аварійних та надзвичайних ситуацій із забезпеченням невідкладної їх передачі відповідним підприємствам, установам, організаціям для забезпечення належного реагування та вжиття належних заходів;

- цілодобовий перегляд онлайн трансляції камер відеонагляду міської системи відеоспостереження із забезпеченням невідкладного інформування уповноважених суб'єктів реагування ;

- контроль за належним та своєчасним виконанням звернень громадян та перевірку в телефонному режимі стану виконання у заявника;

- отримання від підприємств, установ, організацій, що входять до сфери управління виконавчих органів міської ради інформацію за результатами розгляду звернень;

- внесення до інформаційної системи та надання в телефонному режимі інформації щодо проведення планових/ позапланових і ремонтних робіт, аварійного відключення водо-, тепло- та електропостачання, інше.

3.3. Для забезпечення постійного аналізу та узагальнення звернень громадян, розмічених в інформаційній системі, «Контакт-центр» проводить щоденний моніторинг стану та строків їх виконання, підготовку довідкової, звітної інформації та пропозицій щодо вдосконалення розгляду звернень відповідними підприємствами, установами та організаціями міста.

3.4. Надає суб'єктам звернення вичерпну інформацію, консультаційну і практичну допомогу та при потреби за дорученням керівництва в сфері діяльності «Контакт-центру» у місцевих засобах масової інформації та в мережі Інтернет.

3.5. У разі виявлення порушень норм діючого законодавства, «Контакт-центр» інформує начальника управління адміністративних послуг про необхідність вжиття відповідних заходів реагування.

3.6. Виконує інші функції відповідно до покладених на «Контакт-центр» завдань.

#### **4. ПРАВА «КОНТАКТ-ЦЕНТРУ»**

4.1. У встановленому порядку представляти інтереси «Контакт-центру» у відносинах з фізичними та юридичними особами.

4.2. Безоплатноодержувативідпідприємств, установ, організаційміста, документи та інформаціющодо стану, строків та вжитихзаходів для забезпеченнясвоєчасного та належноговиконаннязверненьгромадян.

4.3. Вимагати від уповноважених суб'єктів господарювання своєчасного внесення до інформаційної системи повідомлень щодо проведення планових/позапланових і ремонтних робіт, аварійного відключення водо-, тепло- та електропостачання, іншого.

4.3. Інформувати начальника «Контакт-центру»та керівниківвідповіднихпідприємств, установ, організаційміста про порушеннятермініврозглядузверненьгромадян, вимагативжиттязаходівщодоусуненнявиявленихпорушень.

4.4. ЗалучатиспеціалістіввиконавчихорганівСлавутицькоїміської ради (за погодженням з їхкерівниками) для розглядупитань, що належать до компетенції та функцій «Контакт-центру», а такожздійсненнязаходів, якіпроводяться «Контакт-центром» відповідно до покладених на ньогозавдань.

4.5. Скликати в установленому порядку наради з питань, що належать до компетенції «Контакт-центру».

4.6. ОрганізувативиконаннярозпорядчихдокументівСлавутицькоїміської ради та їївиконавчогокомітету, міськогоголови, в межах повноваженьвідділу.

4.7. Брати участь у нарадах та іншихзаходах, щопроводяться в органах місцевогосамоврядування.

4.8. Вноситиміськомуголовипропозиції з питаньудосконаленняроботи «Контакт-центру».

## **5. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ «КОНТАКТ-ЦЕНТРУ»**

5.1. Структура, чисельністьпрацівників «Контакт-центру» визначаютьсяштатнимрозписомвиконавчогокомітетуСлавутицькоїміської ради, в межах граничноїчисельності, фонду оплати праціпрацівників і видатків на утриманнявиконавчогокомітету, затвердженихрішеннямміської ради.

«Контакт-центр» входить до складу управлінняадміністративнихпослугвиконавчогокомітетуСлавутицькоїміської ради та не має статусу окремоїюридичної особи.

5.2.«Контакт-центр» очолює начальник «Контакт-центру». Уразівідсутності начальника «Контакт-центру», йогообов'язкивиконує диспетчер «Контакт-центру», визначений начальником «Контакт-центру».

5.3. Начальник«Контакт-центру» призначаєтьсяна посаду та звільняється з посади міським головою у порядку, визначеномузаконодавствомУкраїни.

5.4. Диспетчери «Контакт-центру» призначаються на посаду та звільняються з посади міським головою за поданням начальника«Контакт-центру» та погодженням начальника управлінняадміністративнихпослуг у порядку, визначеномучиннимзаконодавствомУкраїни.

5.5. Службові (функціональні) обов'язки працівників «Контакт-центру» визначаються посадовими інструкціями, які затверджуються міським головою за поданням начальника «Контакт-центру».

5.6. «Контакт-центр» взаємодіє з іншими структурними підрозділами Славутиської міської ради та її виконавчого комітету, а також підприємствами, установами та організаціями міст незалежної форми власності.

5.8. Виконавчий комітет створює умови для належної роботи і підвищення кваліфікації працівників «Контакт-центру», забезпечує їх приміщенням, телефонним зв'язком, засобами оргтехніки, відповідно обладнаними місцями зберігання документів, також законодавчими та іншими нормативними актами, довідниковим матеріалом з питань роботи «Контакт-центру».

5.9. Діловодство «Контакт-центру» ведеться згідно з номенклатурою справ «Контакт-центру», яка затверджується міським головою.

## **6. НАЧАЛЬНИК «КОНТАКТ-ЦЕНТРУ»**

6.1. Здійснює керівництво діяльністю «Контакт-центру», несе персональну відповідальність за виконання покладених на «Контакт-центр» завдань та функцій.

6.2. Представляє «Контакт-центр» у відносинах з міською радою, виконавчим комітетом, іншими виконавчими органами міської ради, підприємствами, установами та організаціями.

6.3. Координує діяльність диспетчерів «Контакт-центру».

6.4. Здійснює контроль за діяльністю диспетчерів «Контакт-центру».

6.5. Відповідає за стан діловодства, обліку та звітності «Контакт-центру», дотримання правил внутрішнього трудового розпорядку та виконавської дисципліни.

6.6. Дає відповідні доручення щодо виконання покладених на «Контакт-центр» завдань та реалізацію функцій.

6.7. Координує інформаційне та матеріально-технічне забезпечення «Контакт-центру».

6.8. Організовує і проводить роботу, пов'язану з підвищенням кваліфікації диспетчерів «Контакт-центр».

6.9. Здійснює інші функції відповідно до рішень міської ради та її виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, даного Положення.

6.10. Безпосередньо підпорядковується начальнику управління адміністративних послуг, йому підконтрольний і підзвітний.

6.11. У встановленому порядку вносить пропозиції про призначення, переміщення та звільнення диспетчерів «Контакт-центру», їх заохочення та накладення стягнення, погоджує надання їм відпусток.

6.12. Розробляє та вносить на розгляд пропозиції та доповідні записки з питань, що належать до компетенції «Контакт-центру».

6.13. Організовує та координує роботу визначених користувачів інформаційної системи «Контакт-центру».

6.14. Присутній на засіданнях міської ради та виконавчого комітету, бере участь у засіданнях консультативних, дорадчих та інших органів ради, нарадах, семінарах.

6.15. Начальник «Контакт-центру» повинен мати громадянство України, повну вищу освіту за освітньо-кваліфікаційним рівнем спеціаліста (магістра), стаж роботи за фахом на державній службі (службі в органах місцевого самоврядування) не менше 3 років або стаж роботи за фахом в інших сферах на керівних посадах не менше 4 років.

## **7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

7.1. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться відповідним рішенням Славутицької міської ради.

7.2. Це Положення набирає чинності з моменту прийняття Славутицькою міською радою відповідного рішення.

**Секретар міської ради**

**Володимир БОРИСОВ**