

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення Славутицької міської ради
09.07.2021 № 303-6-VIII

ПОЛОЖЕННЯ про відділ по роботі з населенням міста «Контакт-центр» виконавчого комітету Славутицької міської ради Вишгородського району Київської області

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Відділ по роботі з населенням міста «Контакт-центр» виконавчого комітету Славутицької міської ради Вишгородського району Київської області (далі - «Контакт-центр») є структурним підрозділом виконавчого комітету Славутицької 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 Славутич; сприяння налагодженню співпраці між підприємствами, установами та організаціями, незалежно від форм власності та комунальними підприємствами, підпорядкованими Славутицькій міській раді, щодо попередження та ліквідації аварійних і надзвичайних ситуацій, контролю за виконанням порушених у зверненнях питань в рамках єдиного діючого каналу комунікації між населенням міста-споживачами послуг, органами влади і підприємствами-надавачами 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 Славутицької територіальної громади, Статутом територіальної громади м. Славутич, цим Положенням та відповідними документами системи управління якістю.

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



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, внесення їх до інформаційної системи «Контакт-центру», 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 заявок в інформаційній системі з визначенням строків їх розгляду та виконавця (або виконавців), контроль за своєчасністю розгляду звернень громадян (в т.ч. повторних).

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

2.5. Забезпечення своєчасного інформування суб'єктів звернення про стан їх розгляду.

2.6. Надання інформації з питань забезпечення життєдіяльності міста, благоустрою, попередження надзвичайних ситуацій, надання житлово-комунальних послуг тощо у телефонному режимі та онлайн.

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

2.8. Забезпечення оперативного інформування населення та підприємства міста з питань, визначених у розпорядженнях міського голови, рішеннях Славутицької міської ради та її виконавчого комітету.

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 та підприємств міста щодо аварійних та надзвичайних ситуацій із забезпеченням невідкладної їх передачі

відповідним підприємствам, установам, організаціям для забезпечення належного реагування та вжиття 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 інформації за результатами розгляду звернень;

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

3.3. Для забезпечення постійного аналізу та узагальнення звернень громадян, розміщених 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, за дорученням керівництва висвітлює 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 відділу або керуючого справами виконавчого комітету (у разі відсутності начальника відділу) 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. Безоплатно одержувати від підприємств, установ, організацій міста, документи та інформацію щодо стану, строків та вжитих заходів для забезпечення своєчасного та належного вирішення питань, порушених у зверненнях громадян.

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

4.4. Інформувати начальника «Контакт-центру» та керівників відповідних підприємств, установ, організацій міста про порушення термінів розгляду звернень громадян, вимагати вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень.

4.5. Залучати спеціалістів виконавчих органів Славутицької міської ради (за погодженням з їх керівниками) для розгляду питань, що належать до компетенції та функцій «Контакт-центру», а також здійснення заходів, які проводяться «Контакт-центром» відповідно до покладених на нього завдань.

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

4.7. Організовувати виконання розпорядчих документів Славутицької міської ради та її виконавчого комітету, міського голови, в межах повноважень відділу.

4.8. Брати участь у нарадах та інших заходах, що проводяться в органах місцевого самоврядування.

4.9. Вносити міському голові пропозиції з питань удосконалення роботи «Контакт-центру».

5. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ «КОНТАКТ-ЦЕНТРУ»

5.1. Структура та чисельність працівників «Контакт-центру» визначаються штатним розписом виконавчого комітету Славутицької міської ради, в межах граничної чисельності, фонду оплати праці працівників і видатків на утримання виконавчого комітету, затверджених рішенням міської ради.

5.2. «Контакт-центр» очолює начальник. У разі відсутності начальника «Контакт-центру», його обов'язки виконує диспетчер «Контакт-центру», визначений начальником.

5.3. Начальник «Контакт-центру» призначається на посаду та звільняється з посади міським головою у порядку, визначеному законодавством України.

5.4. Диспетчери «Контакт-центру» призначаються на посади та звільняються з посад міським головою за поданням начальника «Контакт-центру» у порядку, визначеному чинним законодавством України.

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 Славутицької міської ради та її виконавчого комітету, а також підприємствами, установами та організаціями міста незалежно від 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 матеріалами 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-центру».

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

6.10. Безпосередньо підпорядковується керуючому справами виконавчого комітету, йому підконтрольний та 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 службові 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

Наталія ГАНТИМУРОВА