



**СЛОБОЖАНСЬКА СЕЛИЩНА РАДА
ДНІПРОВСЬКОГО РАЙОНУ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
Р І Ш Е Н Н Я**

14 серпня 2024 року

селище Слобожанське

№ 252

**Про затвердження Положення про «Контакт-центр»
Слобожанської територіальної громади**

Керуючись Конституцією України, Законами України “Про місцеве самоврядування в Україні”, “Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», відповідно до «Указу Президента України № 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", виконавчий комітет Слобожанської селищної ради

ВИРШИВ:

1. Затвердити Положення про «Контакт-центр» Слобожанської територіальної громади (додається).
2. Координацію роботи щодо виконання даного рішення покласти на відділ інформаційних технологій та електронного урядування виконавчого комітету Слобожанської селищної ради.
3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на секретаря селищної ради (виконкому) Людмилу Лагоду.

Селищний голова

Іван КАМІНСЬКИЙ

Згідно з оригіналом:
Секретар селищної ради (виконкому)

Людмила ЛАГОДА

Додаток
до рішення виконавчого комітету
Слобожанської селищної ради
від 14.08.2024 № 252

ПОЛОЖЕННЯ

Про «Контакт-центр» Слобожанської територіальної громади

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Контакт-центр Слобожанської селищної ради (далі - Контакт-центр) є структурою, створеною з метою забезпечення ефективної, прозорої та зручної комунікації селищної ради з мешканцями територіальної громади, надання якісних інформаційно-консультаційних послуг та сприяння вирішенню проблемних питань.

1.2. Контакт-центр функціонує як єдиний центр обробки звернень громадян, забезпечуючи прийом та обробку звернень через різні канали комунікації:

- **Телефон:** Телефонна лінія з можливістю зворотного зв'язку та голосового меню.
- **Електронна пошта:** Спеціальна адреса електронної пошти для прийому звернень.
- **Вебпортал громади:** Онлайн-форма для подання звернень, розділ «Питання-відповідь» (FAQ), можливість відстеження статусу звернення.
- **Соціальні мережі:** Офіційні сторінки селищної ради в соціальних мережах з можливістю надсилання повідомлень та отримання відповідей на них.
- **Особистий прийом:** Регулярний графік особистого прийому громадян у приміщенні Слобожанської селищної ради та старостатів.

1.3. Контакт-центр діє на підставі Конституції та законів України, актів Президента України та Кабінету Міністрів України, рішень селищної ради та її виконавчого комітету, розпоряджень селищного голови, цього Положення та інших нормативно-правових актів.

1.4. Контакт-центр підпорядковується безпосередньо селищному голові або за його дорученням – заступнику селищного голови, який відповідає за напрямок комунікацій та зв'язків з громадськістю.

2. Мета та завдання Контакт-центру

2.1. Метою діяльності Контакт-центру є підвищення рівня задоволеності жителів громади якістю надання послуг, оперативністю реагування на звернення та запити, забезпечення відкритості та прозорості діяльності органів місцевого самоврядування, а також підвищення рівня обізнаності громадян щодо їх прав та можливостей участі у вирішенні питань місцевого значення.

2.2. Основними завданнями Контакт-центру є:

- Створення єдиного вікна для прийому та обробки звернень громадян;
- Забезпечення своєчасної та повної реєстрації всіх звернень;
- Надання кваліфікованих консультацій та роз'яснень з питань компетенції селищної ради;
- Оперативне реагування на звернення та їх перенаправлення до відповідальних структур, виконавців;
- Контроль за своєчасним та якісним розглядом звернень;
- Збір та аналіз статистичних даних щодо звернень громадян;
- Проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи серед населення;
- Організація та проведення опитувань громадської думки;
- Підготовка пропозицій щодо покращення якості надання послуг та вирішення проблемних питань.

3. Функції Контакт-центру

3.1. Для виконання покладених на нього завдань Контакт-центр здійснює такі функції:

- Прийом та реєстрація звернень громадян, що надходять через різні канали комунікації;
- Первинна обробка звернень: класифікація, визначення тематики, терміновості та відповідального виконавця;
- Надання консультацій та роз'яснень з питань компетенції селищної ради, надання інформації про порядок та строки розгляду звернень;
- Перенаправлення звернень до відповідних структурних підрозділів селищної ради або виконавчих органів;
- Контроль за своєчасним та якісним розглядом звернень, наданням відповідей заявникам у встановлені терміни;
- Ведення бази даних звернень громадян, аналіз тематики та причин звернень;
- Підготовка аналітичних матеріалів та звітів про роботу Контакт-центру;
- Інформування громадян про діяльність селищної ради, прийняті рішення, заплановані заходи, послуги, що надаються, через різні канали комунікації (вебсайт, соціальні мережі, інформаційні стенди);
- Організація та проведення опитувань громадської думки з актуальних питань місцевого значення;
- Сприяння вирішенню проблемних питань, що порушуються у зверненнях громадян, шляхом взаємодії з відповідальними виконавцями та інформування заявників про хід розгляду їх звернень;
- Забезпечення функціонування телефонної «гарячої лінії» у режимі робочого часу (понеділок-четвер з 8:00 до 17:00, п'ятниця з 8:00 до 15:45, обідня перерва з 12:00 до 12:45);
- Надання допомоги мешканцям громади у користуванні електронними сервісами селищної ради;
- Розробка та впровадження стандартів якості обслуговування громадян;
- Підвищення кваліфікації працівників Контакт-центру.

4. Організація роботи Контакт-центру

4.1. Структуру та штатний розпис Контакт-центру погоджує виконавчий комітет Слобожанської селищної ради, затверджується рішенням сесії Слобожанської селищної ради.

4.2. Контакт-центр забезпечується сучасним обладнанням, програмним забезпеченням, каналами зв'язку та іншими матеріально-технічними ресурсами, необхідними для ефективного виконання його функцій.

4.3. Відповідальні особи, які долучаються до роботи Контакт-центру повинні мати високий рівень комунікативних навичок, знання законодавства та нормативних актів, що регулюють діяльність органів місцевого самоврядування, вільно володіти українською мовою та навичками роботи з інформаційними технологіями.

5. Права та обов'язки Контакт-центру

5.1. Контакт-центр має право:

- Запитувати та отримувати від структурних підрозділів селищної ради, комунальних підприємств, установ та організацій необхідну інформацію для виконання своїх завдань;
- Залучати до роботи експертів та спеціалістів з різних галузей;
- Вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи селищної ради та її виконавчих органів;
- Звертатися до правоохоронних органів у разі виявлення ознак правопорушень у зверненнях громадян;

5.2. Контакт-центр зобов'язаний:

- Дотримуватися вимог законодавства про звернення громадян;

- Надавати об'єктивну та достовірну інформацію;
- Забезпечувати високий рівень якості обслуговування громадян.

6. Взаємодія з іншими структурними підрозділами

6.1. Контакт-центр тісно взаємодіє з усіма структурними підрозділами селищної ради, комунальними підприємствами та установами з метою забезпечення оперативного та якісного розгляду звернень громадян.

6.2. Контакт-центр регулярно інформує керівництво селищної ради про результати своєї діяльності, аналіз звернень громадян та пропозиції щодо покращення роботи.

7. Заключні положення

7.1. Контакт-центр несе відповідальність за виконання покладених на нього завдань та функцій згідно з чинним законодавством.

7.2. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться у порядку встановленому для його прийняття.

Секретар селищної ради (виконкому)

Людмила ЛАГОДА