



**СЛОБОЖАНСЬКА СЕЛИЩНА РАДА  
ДНІПРОВСЬКОГО РАЙОНУ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ  
Р І Ш Е Н Н Я**

14 серпня 2024 року

селище Слобожанське

№ 253

**Про затвердження Регламенту роботи «Контакт-центру»  
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 Регламент роботи «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 № 253

## **РЕГЛАМЕНТ роботи «Контакт-центру» Слобожанської територіальної громади**

### **1. Загальні положення**

1.1. Цей Регламент визначає порядок організації та здійснення роботи Контакт-центру Слобожанської селищної ради (далі - Контакт-центр) з метою забезпечення ефективної, прозорої та зручної комунікації з мешканцями громади та надання якісних інформаційно-консультаційних послуг.

1.2. Регламент розроблено відповідно до «Положення про Контакт-центр Слобожанської селищної ради», чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про звернення громадян», та нормативно-правових актів селищної ради.

1.3. Дія Регламенту поширюється на всіх працівників структур виконавчого комітету Слобожанської селищної ради, які взаємодіють зі структурою Контакт-центру.

1.4. Контакт-центр забезпечує реалізацію прав громадян на звернення, доступ до публічної інформації та участь у місцевому самоврядуванні.

### **2. Режим роботи Контакт-центру**

2.1. Контакт-центр працює за графіком робочого тижня (понеділок-четвер з 8:00 до 17:00 п'ятниця з 8:00 до 15:45, обідня перерва з 12:00 до 12:45).

### **3. Порядок прийому та реєстрації звернень**

3.1. Звернення громадян приймаються Контакт-центром через такі канали комунікації:

- **Телефон:** Телефонна лінія з можливістю зворотнього зв'язку, голосового меню та запису розмов;

- **Електронна пошта:** Спеціальна адреса електронної пошти для прийому звернень, яка регулярно перевіряється;

- **Вебпортал громади:** Онлайн-форма для подання звернень, розділ «Питання-відповідь» (FAQ), можливість відстеження статусу звернення за індивідуальним номером;

- **Соціальні мережі:** Офіційні сторінки селищної ради в соціальних мережах з можливістю надсилання повідомлень та коментарів;

- **Особистий прийом:** Регулярний графік особистого прийому громадян у приміщенні Слобожанської селищної ради та старостатів, який оприлюднюється на вебпорталі громади та інформаційних стендах;

- **Письмові звернення:** Написання звернень та заяв через Центр надання адміністративних послуг Слобожанської селищної ради.

3.2. Усі звернення реєструються в електронній системі обліку звернень громадян із зазначенням:

- Унікального реєстраційного номера звернення;
- Дати та часу надходження звернення;
- ПІБ заявника (за наявності);
- Контактних даних заявника (за наявності): телефон, електронна пошта, адреса;
- Каналу надходження звернення;
- Теми та суті звернення;
- Пріоритету звернення (термінове, стандартне);
- Відповідального виконавця;
- Терміну розгляду звернення;
- Статусу розгляду звернення (в роботі, виконано, відхилено).

3.3. У разі надходження звернення, що не належить до компетенції селищної ради, заявнику надається роз'яснення та інформація про орган, до якого слід звернутися, з посиланням на відповідні нормативно-правові акти.

3.4. Працівники виконавчого комітету Слобожанської селищної ради та інших структур селищної ради, що взаємодіють з Контакт-центром зобов'язані дотримуватися етики ділового спілкування, бути ввічливими, доброзичливими та коректними у спілкуванні з заявниками.

#### **4. Порядок обробки та розгляду звернень**

4.1. Після реєстрації звернення передається відповідальному відділу, а далі – виконавцю для розгляду та підготовки відповіді.

4.2. Відповідальний виконавець зобов'язаний розглянути звернення у встановлений термін та надати заявнику повну, обґрунтовану та вичерпну відповідь.

4.3. Терміни розгляду звернень:

- **Термінові звернення:** розглядаються протягом 1 робочого дня.

- **Звернення, що не потребують додаткового вивчення:** розглядаються протягом 5 робочих днів.

- **Звернення, що потребують додаткового вивчення:** розглядаються протягом 20 робочих днів.

- **Звернення, що потребують розгляду на засіданні виконавчого комітету:** розглядаються протягом 30 календарних днів.

4.4. У разі необхідності термін розгляду звернення може бути продовжено, але не більше ніж на 15 робочих днів, з обов'язковим повідомленням заявника про причини продовження та новий термін розгляду.

4.5. Відповідь на звернення надається заявнику у письмовій або електронній формі, залежно від способу надходження звернення та потреби заявника.

4.6. У разі відхилення звернення заявнику надається обґрунтована відмова з посиланням на відповідні нормативно-правові акти.

#### **5. Контроль якості та аналіз звернень**

5.1. Керівництво селищної ради здійснює контроль за дотриманням вимог цього Регламенту, термінами розгляду звернень та якістю наданих відповідей.

5.2. Регулярно проводиться аналіз тематики та причин звернень громадян з метою виявлення проблемних питань та підготовки пропозицій щодо їх вирішення.

5.3. Результати аналізу звернень використовуються для покращення якості роботи Контакт-центру та селищної ради в цілому.

#### **6. Підвищення кваліфікації працівників**

6.1. Працівники виконавчого комітету Слобожанської селищної ради та інших структур селищної ради, що взаємодіють з Контакт-центром проходять регулярне навчання та підвищення кваліфікації з питань законодавства, комунікаційних навичок, роботи з інформаційними технологіями та іншими актуальними темами.

6.2. Керівництво селищної ради сприяє участі працівників у семінарах, тренінгах та інших заходах з підвищення кваліфікації.

#### **7. Прикінцеві положення**

7.1. Зміни та доповнення до цього Регламенту вносяться у порядку, встановленому для його прийняття.

7.2. Регламент набирає чинності з дня його затвердження.