Затверджено

рішенням виконавчого комітету

Броварської міської ради Броварського району

Київської області

від 23.02. 2021 року

№ 131

**Програма «Проект інформатизації «Служба мера»**

**Броварської міської ради Броварського району**

**Київської області на 2021-2023роки**

місто Бровари

2021 рік

**ПАСПОРТ**

**Програми «Проект інформатизації «Служба мера» Броварської міської ради Броварського району**

**Київської області на 2021-2023 роки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Ініціатор розроблення Програми | Броварська міська рада Броварського району Київської області |
| 2 | Розробник Програми | Відділ інформаційно-довідкової служби «Контакт-центр» Центру обслуговування «Прозорий офіс» виконавчого комітету Броварської міської ради Броварського району Київської області |
| 3 | Співрозробники Програми | Відділ технічної підтримки та програмного забезпечення Управління забезпечення діяльності виконавчого комітету Броварської міської ради Броварського району Київської області та її виконавчих органів |
| 4 | Відповідальний виконавець Програми | Відділ інформаційно-довідкової служби «Контакт-центр» Центру обслуговування «Прозорий офіс» виконавчого комітету Броварської міської ради Броварського району Київської області |
| 5 | Учасники Програми | Виконавчі органи, комунальні підприємства Броварської міської територіальної громади |
| 6 | Термін реалізації Програми | 2021-2023 |
| 7 | Перелік бюджетів, які беруть участь у виконанні Програми | Місцевий бюджет та інші джерела фінансування не заборонені законодавством |
| 8 | Загальний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Програми, в тому числі з них коштів: місцевих бюджетів | 2021 рік – 1305000,00  2022 рік – 225000,00  2023 рік – 225000,00 |

**1. Визначення проблеми, на розв'язання якої спрямована Програма**

Програма спрямована на оперативне та якісне надання інформаційних та консультаційних послуг для жителів Броварської міської територіальної громади (далі – територіальної громади) на безоплатній основі. Негайне інформування відповідних служб та виконавчих органів Броварської міської ради Броварського району Київської області про звернення громадян та контроль за їх виконанням.

**2.Загальні положення**

Відповідно до ст. 1 Закону України «Про звернення громадян» громадяни України мають право звернутися до органів місцевого самоврядування, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

З метою реалізації мешканцями територіальної громади наданого їм [Конституцією України](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80) права вносити пропозиції про поліпшення діяльності Броварської міської ради Броварського району Київської області та її виконавчих органів, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб, а також звертатись із скаргами, зауваженнями та пропозиціями, Броварською міською радою Київської області було створено відділ інформаційно-довідкової служби «Контакт-центр»Центру обслуговування «Прозорий офіс» виконавчого комітету Броварської міської ради Броварського району Київської області, завданнями якого є:

-оперативне та якісне надання інформаційних та консультаційних послуг для жителів територіальної громади на безоплатній основі;

- здійснення реєстрації та контролю всіх телефонних дзвінків та електронних звернень громадян, що надходять на електронну адресу та за номерами телефонів контакт-центру та стосуються житлово-комунального господарства, торгівлі,соціального захисту населення, транспорту та інших галузей міського господарства;

- забезпечення своєчасного повідомлення відповідних служб міста щодо порушених питань в телефонних дзвінках та електронних зверненнях мешканців Броварської міської територіальної громади ;

- реєстрація повідомлення відповідних служб щодо вирішення питань викладених в цих дзвінках;

- контроль вирішення поставлених питань та інформування заявника про вжиті заходи (зворотній зв'язок);

- розгляд електронних петицій та перевірка правил щодо оформлення петицій, згідно чинного законодавства.

**3. Мета Програми**

Метою Програми є забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян на сучасному етапі, а також більш чітко організувати роботу зі зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства.

Програма спрямована на підвищення ефективності приймання, обробки та виконання звернень громадян, скорочення часу на підготовку звітної та аналітичної інформації щодо роботи зі зверненнями, налагодження зворотного зв'язку та якості взаємодії мешканців міста і влади.

**4. Завдання Програми та строки виконання**

Завданням Програми є :

- забезпечення оперативного і якісного надання інформаційних та консультаційних послуг для жителів територіальної громади;

-реєстрація та контроль всіх телефонних дзвінків, а також електронних звернень громадян, що надходять на електронну адресу та за номерами телефонів контакт-центру;

-забезпечення своєчасного повідомлення відповідних служб міста щодо порушених питань в телефонних дзвінках та електронних зверненнях громадян міста;

-контроль вирішення поставлених питань та інформування заявника про вжиті заходи (зворотній зв'язок);

- формування звітності по виконанню службами та виконавчими органами територіальної громади заявок, які надійшли від мешканців.

Виконання Програми передбачається протягом 2021-2023 років.

**5. Фінансове забезпечення Програми**

Фінансування Програми здійснюється за рахунок коштів бюджету територіальної громади.

Обсяги фінансування Програми відображені у додатку до Програми.

**6. Очікувані результати Програми**

Виконання Програми дасть змогу:

- оперативно передавати звернення, скарги та пропозиції громадян всім виконавчим органам та комунальним підприємствам Броварської міської ради Броварського району Київської області;

- оперативне реагування на аварійні ситуації на території Броварської об’єднаної територіальної громади;

-значно підвищить рівень прозорості, доступності та відкритості діяльності всіх виконавчих органів та комунальних підприємств Броварської міської ради Броварського району Київської області;

- контролювати вчасне виконання звернень громадян ;

- формування звітів про роботу всіх виконавчих органів та комунальних підприємств Броварської міської ради Броварського району Київської області.

В.о. міського голови -

заступник міського голови з питань

діяльності виконавчих органівради Петро БАБИЧ

Додаток

до Програми «Проект інформатизації «Розумне місто»

Броварської міської ради

Броварського району

Київської області на 2021-2023 роки

від 23.02.2021

№ 131

**Потреби у фінансуванні**

**на 2021-2023 роки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Найменування заходів | грн |
| 1. | Розробка та впровадження програми «Розумне місто» | 1 080 000,00 |
| 2. | Доступ, обслуговування та підтримка программного забезпечення на 2021 рік | 225 000,00 |
| 3. | Доступ, обслуговування та підтримка программного забезпечення на 2022рік | 225 000,00 |
| 4. | Доступ, обслуговування та підтримка программного забезпечення на 2023рік | 225 000,00 |
|  | **Всього:** | **1 755 000,00** |

В.о. міського голови -

заступник міського голови з питань

діяльності виконавчих органів ради Петро БАБИЧ