Додаток 6

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішенням Броварської міської ради Броварського району Київської області

від 04.03.2021 року

№62-03-08

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про відділ інформаційно-довідкової служби «Контакт-центр»**

**Центру обслуговування «Прозорий офіс» виконавчого комітету Броварської міської ради Броварського району Київської області**

**І. Загальні положення**

**1.1.** Відділ інформаційно-довідкової служби «Контакт-центр» є структурним підрозділом Центру обслуговування «Прозорий офіс» виконавчого комітету Броварської міської ради  Броварського району Київської області (далі -  відділ).

**1.2.** У своїй діяльності відділ керується Конституцією України, законами України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні», указами та розпорядженнями Президента України, постановами Верховної Ради України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, розпорядчими документами Київської обласної ради та Київської облдержадміністрації, рішеннями міської ради, виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови та начальника відділу, цим положенням.

**1.3.** Відділ підпорядковується:

- з питань координації та контролю виконання завдань, покладених на відділ – міському голові;

- з питань організації роботи відділу – керівнику Центру обслуговування «Прозорий офіс»  та міському голові.

**1.4.** Штатний розпис відділу затверджується у межах граничної чисельності та фонду оплати праці працівників, затверджених міською радою.

**1.5.** Положення про відділ затверджується рішенням міської ради.

**1.6.** Місце знаходження відділу інформаційно-довідкової служби «Контакт-центр» : 07400, м.Бровари, вул.Гагаріна,15

**2. Основні завдання відділу**

Основними завданнями відділу є:

**2.1.** Оперативне і якісне надання інформаційних та консультаційних послуг для жителів Броварської міської територіальної громади на безоплатній основі.

**2.2.** 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 господарства територіальної громади.

**2.3.** Забезпечення своєчасного повідомлення відповідних служб міста щодо порушених питань в телефонних дзвінках та електронних зверненнях громадян.

**2.4.**  Реєстрація повідомлення відповідних служб щодо вирішення питань, викладених в цих дзвінках.

**2.5.** Контроль вирішення поставлених питань та інформування заявника про вжиті заходи (зворотній зв’язок).

**2.6.** Розгляд електронних петицій, та перевірка правил щодо оформлення петицій, згідно чинного законодавства.

**3. Функції відділу**

Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

**3.1.** Забезпечує реєстрацію та контроль всіх телефонних дзвінків громадян в автоматизованій системі обліку, визначає термін їх виконання.

**3.3.** Надає консультації та роз’яснення для громадян, які зателефонували згідно повноважень органів місцевого самоврядування.

**3.2.** Щоденно інформує міського голову, його заступників з питань діяльності виконавчих органів ради, заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради-керуючого справами виконкому (далі – заступники) про зміст телефонних дзвінків громадян , готує необхідні матеріали для своєчасного та правильного їх розгляду.

**3.4.** За дорученням міського голови, його заступників, керівника Центру обслуговування «Прозорий офіс» направляє відділам, управлінням міської ради,та іншим виконавчим органам міської ради, установам, організаціям, підприємствам міста  для розгляду телефонних дзвінків громадян, про що інформує заявників.

**3.5.** Отримує від відділів та управлінь міської ради та її виконкому,  підприємств, установ, організацій інформації (довідки-пояснення, інші матеріали), що стосуються розгляду телефонних дзвінків громадян.

**3.6.** Здійснює контроль за своєчасним вирішенням питань, порушених у телефонних дзвінках громадян.

**3.7.** У необхідних випадках організовує, за дорученням керівництва,  перевірки на місцях фактів, викладених у телефонних дзвінках громадян, що стосуються його компетенції.

**3.8.** Веде облік громадян, що зателефонували до відділу, доручень міського голови, його заступників, контролює їх виконання.

**3.9.** Забезпечує підготовку та подання міському голові, його заступникам, інформації про факти порушення виконавської дисципліни та формального ставлення до розгляду телефонних дзвінків та електронних звернень громадян в органах місцевого самоврядування, виконавчої влади, на підприємствах, установах, організаціях.

**3.10.** Вивчає пропозиції, заяви і скарги, причини, що їх породжують. Інформує про результати аналізу міського голову, його заступників і  подає пропозиції щодо вдосконалення цієї роботи.

**3.11.** Готує проекти рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, що віднесені до компетенції відділу.

**3.12.** Вивчає, узагальнює та поширює позитивний досвід роботи, розробляє методичні матеріали щодо удосконалення організації розгляду телефонних дзвінків громадян та електронних звернень, надає методичну та практичну допомогу в цій роботі на місцях.

**3.13.** Забезпечує підготовку та подання міському голові електронних петицій, розглянутих адміністратором сайту на відповідність вимогам положення про порядок подання та розгляду електронних петицій.

**4  .Організація роботи відділу**

**4.1.** Відділ очолює начальник відділу.

**4.2.** Службові обов’язки працівників визначаються посадовими інструкціями, які затверджуються міським головою.

**4.3.** Підготовлені відділом матеріали доповідаються керівнику Центру обслуговування «Прозорий офіс» та міському голові  і використовуються згідно з його розпорядженням.

**4.4.** Діловодство відділу ведеться згідно вимог чинного законодавства.

**4.5.** Відділ взаємодіє з іншими виконавчими органами міської ради, використовує у своїй роботі підготовлені ними статистичні та оперативні відомості підтверджені відповідним чином.

**5. Права відділу**

Відділ має право:

**5.1.** Вносити на розгляд керівництва, виконкому, проекти рішень, розпоряджень, доповідні записки, пропозиції з питань, віднесені до компетенції відділу.

**5.2.** Перевіряти стан додержання виконання доручень міського голови його заступників на телефонні звернення громадян, відділами та іншими виконавчими органами міської ради, підприємствами, установами, та організаціями комунальної власності територіальної громади міста.

**5.3.** За погодженням із міським головою залучати спеціалістів інших структурних підрозділів для вирішення питань, пов’язаних з виконанням  покладених на відділ завдань та для здійснення перевірки стану дотримання вимог чинного законодавства.

**5.4.** Вимагати від відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради документи, матеріали, інформацію, необхідні для вирішення питань, пов’язаних з виконанням  покладених на відділ завдань, та для аналізу на відповідність їх діючому законодавству.

**6. Начальник відділу**

**6.1.** Здійснює керівництво діяльності відділу, розподіляє обов’язки між працівниками, очолює та контролює їх роботу.

**6.2.** Забезпечує виконання покладених на відділ завдань .

**6.3.** Приймає участь у розробці проектів програм (розділів програм), аналітичних матеріалів, комплексних заходів і пропозицій, віднесених до компетенції відділу.

**6.4.** Забезпечує контроль за станом справ у діяльності відділу, вживає необхідних заходів щодо їх поліпшення.

**6.5.** Вживає заходів щодо вдосконалення співпраці з відділами, управліннями та іншими структурними підрозділами виконкому, а також підприємствами, установами, організаціями та об’єднаннями громадян.

**6.6.**  Начальник відділу призначається на посаду та звільняється з посади розпорядженням міського голови .

**6.7.** Підписує та візує документи у межах своїх повноважень.

**6.8.** Бере участь у нарадах, семінарах з питань, що відносяться до компетенції відділу, доводить пропозиції з питань, що розглядалися.

**6.9.** Готує і подає пропозиції щодо структури та штатного розпису відділу, положення про відділ.

6.10. На посаду начальника призначається особа, яка має стаж роботи на службі в органах місцевого самоврядування, на посадах державної служби або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності не менше 2 років.

У разі відсутності начальника - його обов’язки виконує  головний спеціаліст відділу, за поданням начальника відділу.

**7. Працівники відділу**

**7.1.** Працівники відділу призначаються на посаду і звільняються з неї розпорядженням міського голови в порядку, визначеному Законом України «Про службу в органах місцевого самоврядування», за поданням  керівника Центру.

**8. Заключні положення**

**8.1.** Покладання на відділ завдань, функцій та обов’язків, які не передбачені цим Положенням та не стосується його компетенції, не допускається.

**8.2.** Реорганізація та ліквідація відділу здійснюється за рішенням міської ради відповідно до вимог чинного законодавства.

**8.3.** Зміни і доповнення до цього Положення вносяться у порядку, встановленому згідно з чинним законодавством України.

Міський голова  Ігор САПОЖКО