**Пояснювальна записка**

до проекту рішення **«Про внесення змін до Програми «Проект інформатизації «Електронний Контакт центр»**

**Броварської міської ради Броварського району**

**Київської області на 2021 – 2024 роки»**

Пояснювальна записка підготовлена відповідно до ст. 20 Регламенту Броварської міської ради Броварського району Київської області VIII скликання.

* 1. **1. Обґрунтування необхідності прийняття рішення**
  2. Це комплексна система управління зверненнями громадян, яка надає можливість максимально ефективно реагувати та контролювати виконання звернень громадян, які надходять в електронному та телефонному режимах через Контакт центр Броварської міської ради Броварського району Київської області. Програма призначена для автоматизації, прискорення процесу обробки, передачі, контролю за виконанням звернень громадян, перевірки факту повного виконання робіт за зверненням.
  3. **2.Мета і шляхи її досягнення**

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.

**3.Правові аспекти**

Підпункт 22 частини 1 статті 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», **«**Положенням про відділ інформаційно-довідкової служби «Контакт-центр» Центру обслуговування «Прозорий офіс» виконавчого комітету Броварської міської ради Броварського району Київської області», затвердженого рішенням Броварської міської ради Броварського району Київської області від 04.03.2021 р. № 62-03-08.

**4. Фінансово-економічне обґрунтування**

Фінансування Програми здійснюється за рахунок коштів бюджету територіальної громади.

**5. Прогноз результатів**

Програма **«Електронний Контакт центр»** надасть можливість оперативно приймати на «гарячу лінію» звернення громадян, реєструвати їх, передавати на виконання, контролювати регламентовані терміни виконання, отримувати звіт відповідального виконавчого органу та здійснювати зворотній дзвінок заявнику, з метою підтвердження факту якості надання послуги.

**6. Суб’єкт подання проекту рішення**

Доповідач проекту рішення: Людмила ЛЕНЧИЦЬКА - керуючий справами виконавчого комітету (5-25-03).

Відповідальна за підготовку проекту рішення: Яна ІВАСИК – начальник відділу інформаційно-довідкової служби «Контакт-центр» (6-62-01) .

**7. Порівняльна таблиця**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Найменування заходів | Стара редакція | Нова редакція |
| 1. | Впровадження програми «Електронний Контакт центр», доступ, обслуговування та підтримка програмного забезпечення на 2021 рік | 351 000,00 | 351 000,00 |
| 2. | Доступ, обслуговування та підтримка програмного забезпечення на 2022 рік | 355 000,00 | 355 000,00 |
| 3. | Доступ, обслуговування та підтримка програмного забезпечення на 2023 рік, впровадження службового модулю «Ремонтні роботи та розриття» | 437 500,00 | 437 500,00 |
| 4. | Доступ, обслуговування та підтримка програмного забезпечення, а також службового модулю «Ремонтні роботи та розриття» на 2024 рік | 700 000,00 | 690 083,00 |
|  |  | 1 843 500,00 | 1 833 583,00 |

Керуючий справами виконавчого комітету Людмила ЛЕНЧИЦЬКА