**Пояснювальна записка**

до проекту рішення **«Про затвердження Програми**

**«Проект інформатизації «Електронний Контакт центр»**

**Броварської міської ради Броварського району**

**Київської області на 2025 – 2027 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 та інших джерел фінансування, не заборонених законодавством.

**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) .

Керуючий справами виконавчого комітету Людмила ЛЕНЧИЦЬКА