*ЗАТВЕРДЖЕНО*

*Рішення міської ради*

*31.01.2023 №1642*

***ПОЛОЖЕННЯ***

***про управління* *електронної комунікації з громадою***

***«Контакт-центр 1520» виконкому Криворізької міської ради***

***1. Загальні положення***

* 1. Управління електронної комунікації з громадою «Контакт-центр 1520»виконкому Криворізької міської ради (надалі – Управління) є виконавчим органом міської ради, що утворюється й ліквідується відповідно до ст. 54 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні».
  2. Управління підзвітне й підконтрольне міській раді, підпорядковане її виконавчому комітету та міському голові.
  3. Управління має бланк зі своїм найменуванням.
  4. Управління в діяльності керується Конституцією України, законами України, постановами Верховної Ради України, указами та розпорядженнями Президента України, рішеннями міської ради та виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, у межах делегованих повноважень – постановами й розпорядженнями Кабінету Міністрів України, інших органів виконавчої влади, Регламентами Криворізької міської ради та її виконавчого комітету, чинними нормативно-правовими документами, що стосуються систем управління якістю та інформаційною безпекою, Інструкцією з діловодства в органах місцевого самоврядування міста та цим Положенням.
  5. Управління утримується коштом бюджету Криворізької міської територіальної громади.

***2. Основні завдання та функції Управління***

Основні завдання Управління полягають у:

2.1. Реалізації повноважень виконавчих органів міської ради та створенні належних умов для задоволення потреб членів Криворізької міської територіальної громади на участь у вирішенні питань місцевого значення за допомогою електронних інструментів.

2.2. Організаційному забезпеченні отримання заявок мешканців міста, громадських об’єднань, внутрішньо переміщених осіб з використанням електронного сервісу Контакт-центр виконкому Криворізької міської ради (надалі – е-сервіс Контакт-центр) і направлення їх до управлінь, відділів та інших виконавчих органів міської ради та районних у місті рад, місцевих органів виконавчої влади, суб’єктів господарювання (надалі – суб’єктів виконання заявок) для оперативного реагування на порушені питання, до компетенції яких належить їх вирішення, здійснення контролю за їх виконанням. 2.3. Проведенні аналізу заявок, пропозицій, скарг, що надходять через е-сервіс Контакт-центр та результатів їх розгляду, інформування виконавчих органів ради, міського голови та його заступників відповідно до розподілу обов’язків про виявлення проблемних питань у соціально-економічному житті Криворізької міської територіальної громади.

2.4. Здійсненні заходів, спрямованих на вдосконалення комунікації та взаємодії органів місцевого самоврядування, суб’єктів господарювання міста з Криворізькою міською територіальною громадою.

2.5. Проведенні моніторингу, аналізу громадської думки з питань, що належать до повноважень Управління.

2.6. Оптимізації доступу громадян до інформаційних ресурсів міста, віднесених до його компетенції, шляхом підвищення рівня їх відкритості за рахунок створення нових можливостей i зручностей, забезпечення зворотного зв’язку, удосконалення існуючої системи електронної взаємодії міської влади та громади.

2.7. Роботі з документами та іншими матеріальними носіями інформації, що містять інформацію з обмеженим доступом.

2.8. Запобіганні проявам корупційних загроз при виконанні повноважень Управління.

***3. Обов’язки Управління***

У межах наданих повноважень Управління :

3.1. Координує роботу із суб’єктами виконання заявок щодо вирішення питань, з якими до них звертаються мешканці, громадські об’єднання, суб’єкти господарювання, внутрішньо переміщені особи, їх супровід до остаточного розв’язання проблем або роз’яснення причин неможливості їх вирішення в межах компетенції органів місцевого самоврядування.

3.2 Надає роз’яснення, довідкову інформацію за допомогою засобів телекомунікаційного зв’язку, вебсайта е-сервісу Контакт-центр, а також відповіді з питань, що не потребують розгляду відповідними виконавцями.

3.3. Забезпечує взаємодію з працівниками суб’єктів виконання заявок, відповідальних за прийом, реєстрацію та обробку заявок, та надає їм методичну й практичну допомогу з питань функціонування е-сервісу Контакт-центр.

3.4. Проводить моніторинг і аналіз результатів розгляду заявок, здійснює виїзний контроль (у разі необхідності) за якісним своєчасним виконанням заявок та подає відповідну інформацію міському голові, заступникам міського голови відповідно до розподілу обов’язків, керуючій справами  виконкому міської ради для інформування та вжиття заходів.

3.5. Проводить аналіз проблемних питань, що порушують мешканці міста, з метою формування бази типових роз’яснень та надання довідкової інформації, доступної через вебсайт е-сервісу Контакт-центр.

3.6. Забезпечує узагальнення та розміщення на вебсайті е-сервісу Контакт-центр бази інформаційно-довідкових роз’яснень та інших матеріалів.

3.7. Забезпечує належний контроль за виконанням заявок громадян, формує аналітичні показники ефективності роботи суб’єктів виконання заявок.

3.8. Інформує заявників про результати розгляду порушених ними проблемних питань, пропозицій, скарг через модуль зворотного зв’язку програмного комплексу е-сервісу Контакт-центр.

3.9. Організовує вивчення громадської думки серед членів Криворізької міської територіальної громади з різних питань життєдіяльності міста, ефективності роботи е-сервісу Контакт-центр та рівня задоволеності мешканців.

3.10. Здійснює обробку та забезпечує належне зберігання персональних даних відповідно до вимог чинного законодавства України.

3.11. Організовує проведення нарад, тренінгів, навчань, інших заходів з питань, що належать до його компетенції, з метою вдосконалення комунікації з мешканцями.

3.12. Співпрацює з відділами, управліннями, іншими виконавчими органами міської ради під час підготовки проєктів рішень міської ради, виконавчого комітету міської ради, розпоряджень міського голови.

3.13. Розглядає відповідно до вимог чинного законодавства України звернення та пропозиції органів виконавчої влади, місцевого самоврядування, суб’єктів господарювання, громадських об’єднань і громадян з питань, що належать до його компетенції, у тому числі депутатські звернення та запити.

3.14 Забезпечує інформаційну підтримку ресурсів, розміщених на офіційному вебсайті Криворізької міської ради та її виконавчого комітету, веб-порталі міста Кривого Рогу «Криворізький ресурсний центр» та вебсайті е-сервісу Контакт-центр, що за змістом належать до його компетенції.

3.15. Вивчає досвід у сфері взаємодії органів місцевого самоврядування з громадою як міст України, так й інших країн у межах наданих повноважень та готує пропозиції щодо його практичного застосування.

3.16. Виконує інші функції, передбачені чиним законодавством України, та в межах наданої компетенції.

**4. Права Управління**

Управління має право:

1. Готувати проєкти рішень міської ради, її виконкому, розпоряджень міського голови з питань, що належать до його компетенції.
2. Брати участь у засіданнях міської ради, виконавчого комітету міської ради, нарадах, робочих груп з питань, віднесених до компетенції Управління.
3. Одержувати в установленому порядку від органів виконавчої влади, місцевого самоврядування, установ, організацій інформацію, матеріали та документи, у тому числі в електронному вигляді, необхідні для виконання покладених на нього завдань, і в рамках наданих повноважень згідно з чинним законодавством України.
4. Взаємодіяти з органами місцевого самоврядування, громадянами, громадськими об’єднаннями, суб’єктами господарювання та засобами масової інформації при виконанні покладених завдань.
5. Залучати спеціалістів виконавчих органів міської ради, районних у місті рад, органів виконавчої влади до розгляду питань, що належать до його компетенції.
6. Інформувати заступника міського голови відповідно до розподілу обов’язків та керівників виконавчих органів міської ради, виконкомів районних у місті рад про результати роботи; пропонувати заходи щодо усунення порушень при опрацюванні заявок та підвищення ефективності їх розгляду.
7. Перевіряти достовірність інформації, що надходить від виконавців, відносно результатів розгляду заявок.
8. Брати участь у судових засіданнях у межах наданих повноважень та в спосіб, визначений законодавством України.

***5. Організація роботи Управління***

5.1. Управління здійснює діяльність відповідно до перспективного плану роботи виконкому міської ради, який затверджується рішенням виконкому міської ради, його щомісячних календарних планів основних заходів, що затверджуються міським головою.

5.2. Штатний розпис Управління визначається міським головою в межах загальної чисельності та фонду оплати праці працівників виконкому міської ради.

5.3. Управління очолює начальник, який призначається на посаду міським головою на конкурсній основі відповідно до Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування» або за іншою процедурою, передбаченою чинним законодавством України. У разі відсутності начальника, його обов'язки виконує заступник або інша особа, визначена розпорядженням міського голови.

5.4..Посадові обов'язки, права та відповідальність начальника Управління визначено посадовою інструкцією, що затверджується міським головою.

5.5. Прийом на роботу працівників Управління здійснюється відповідно до Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування» міським головою на конкурсній основі чи за іншою процедурою, передбаченою чинним законодавством України.

5.6. Посадові обов'язки, права та відповідальність працівників Управління визначено в положеннях про відділи Управління та посадових інструкціях працівників, що затверджуються начальником.

5.7. До складу Управління входять відділи.

5.8. Начальник Управління:

5.8.1. Здійснює керівництво діяльністю Управління, несе персональну відповідальність за своєчасне та якісне виконання покладених на Управління завдань, стан трудової, виконавчої дисципліни, роботу з кадрами. 5.8.2. Організовує роботу та розподіляє обов’язки між працівниками Управління, очолює та координує їх роботу.

5.8.3. Планує роботу Управління, уносить пропозиції щодо формування планів роботи виконавчого комітету Криворізької міської ради.

5.8.4. Видає в межах повноважень накази, організовує та контролює їх виконання.

5.8.5. Уживає заходів щодо удосконалення організації та підвищення ефективності роботи Управління. Забезпечує визначення потреб у навчанні, планування та проведення навчань і заходів з підвищення кваліфікації працівників Управління.

5.8.6. Представляє Управління в установах, на підприємствах, в закладах та інших суб’єктах господарювання.

5.8.7. Співпрацює з відповідними органами виконавчої влади при виконанні покладених на Управління завдань.

5.8.8. Забезпечує оприлюднення публічної інформації у формі відкритих даних за напрямом згідно з наданими повноваженнями та відповідно до вимог чинного законодавства України.

5.8.9..Уносить пропозиції міському голові за погодженням із заступником міського голови відповідно до розподілу обов'язків, щодо:

5.8.9.1 призначення на посади, звільнення з посад та переміщення працівників Управління;

5.8.9.2 заміщення вакансій;

5.8.9.3 заохочення та застосування заходів дисциплінарних стягнень за результатами роботи працівників Управління;

5.8.9.4 присвоєння посадовим особам чергових рангів;

5.8.9.5 установлення розміру надбавок;

5.8.9.6 формування кадрового резерву на працівників Управління;

5.8.9.7 надання відпусток;

5.8.9.8 удосконалення роботи Управління.

5.8.10..Складає щомісяця графік роботи працівників з урахуванням вимог чинного законодавства про працю України.

5.8.11..Веде особистий прийом громадян відповідно до чинного законодавства України.

5.8.12. Розглядає в межах повноважень та організовує своєчасний якісний розгляд працівниками Управління звернень від органів державної влади, органів місцевого самоврядування, громадських об’єднань, підприємств, установ, організацій, громадян з питань, віднесених до компетенції Управління, а також підготовку за результатами їх розгляду проєктів відповідей.

5.8.13. Здійснює інші повноваження, передбачені чинним законо-давством України, рішеннями міської ради, виконавчого комітету міської ради, розпорядженнями міського голови та цим Положенням.

***Керуюча справами виконкому Олена ШОВГЕЛЯ***