

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Директор департаменту
адміністративних послуг
Маріупольської міської ради
О.Ю. Парамонова
"07" серпня 2018 р.



ПОЛОЖЕННЯ
про відділ «Контактно-комунікаційний центр»
Департаменту адміністративних послуг
Маріупольської міської ради

1. Загальна частина

1.1. Відділ «Контактно-комунікаційний центр» Департаменту адміністративних послуг Маріупольської міської ради (далі – Контакт-центр, Департамент) є структурним підрозділом Департаменту, в якому здійснюється оперативний прийом та опрацювання комунікаційних надходжень, що подаються громадянами та організаціями за телефонними лініями Контакт-центру, через Інтернет.

1.2. Контакт-центр створюється, реорганізується і ліквідується рішенням міської ради.

1.3. Контакт-центр підзвітний у своїй роботі директору Департаменту.

1.4. Положення про Контакт-центр затверджується керівником Департаменту за погодженням із заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради.

1.5. Працівники Контакт-центру призначаються на посади та звільняються міським головою у порядку та відповідно до вимог Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування», Кодексу законів про працю України.

1.6. Посадові обов'язки працівників Контакт-центру визначаються посадовими інструкціями, які затверджуються директором Департаменту.

1.7. Контакт-центр правами юридичної особи не володіє.

1.8. Департамент створює умови для нормальної роботи і підвищення кваліфікації працівників Контакт-центру, забезпечує їх приміщенням, телефонним зв'язком, технічними засобами, законодавчими та іншими нормативними актами, необхідними для роботи Контакт-центру, здійснює методичне забезпечення його діяльності.

1.9. Діяльність Контакт-центру здійснюється на основі принципів:

1.9.1. самостійності органів місцевого самоврядування, міських органів державної виконавчої влади, підприємств і закладів міста в межах їх повноважень;

1.9.2. достовірності та оперативності інформації;

1.9.3. відкритості, забезпечення населення міста необхідною інформацією в межах компетенції Контакт-центру.

1.10. У своїй діяльності Контакт-центр керується Конституцією України, Конвенцією про захист прав людини і основоположних свобод, Європейською хартією місцевого самоврядування, іншими міжнародними договорами та правовими актами, ратифікованими Верховною Радою України, Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про державну службу» та іншими законами України з питань організації та діяльності органів місцевого самоврядування, постановами Верховної Ради України, актами Президента України, декретами, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, рішеннями міської ради і виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, даним Положенням і іншими нормативними актами.

1.11. Назва Контакт-центру:

1.11.1. повна – Відділ «Контактно-комунікаційний центр» Департаменту адміністративних послуг Маріупольської міської ради

1.11.2. корочена – Контакт-центр.

2. Мета та завдання Контакт-центру

2.1 Метою діяльності Контакт-центру є забезпечення оперативного розгляду звернень заявників, які надійшли до Контакт-центру за єдиним телефонним номером та через мережу Інтернет.

2.2. Завдання Контакт-центру:

2.2.1. забезпечення у межах компетенції оперативного розгляду звернень, які надходять до Контакт-центру, відповідними місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування;

2.2.2. сприяння та співпраця з підприємствами і установами міста незалежно від їх форм власності та комунальними підприємствами, підпорядкованими міській раді, у попередженні і ліквідації аварійних та надзвичайних ситуацій;

2.2.3. контроль за виконанням порушених у зверненнях питань з метою надання населенню якісних послуг, що стосуються всіх сфер життєдіяльності міста;

2.2.4. моніторинг найважливіших соціально-економічних питань, що надійшли до Контакт-центру і потребують невідкладного прийняття рішень;

2.2.5. інформування громадян та організацій в межах компетенції Контакт-центру;

2.2.6. організація чіткої роботи порталу і програми «Контакт-Центр»;

2.2.7. наповнення актуальною та достовірною інформацією порталу «Контакт-Центр», своєчасне внесення відомостей до електронної програми щодо статусу виконання та результатів розгляду звернень.

2.2.8. Надання звітів про роботу з комунікаційними надходженнями, внесення керівництву Департаменту пропозицій з удосконалення цієї роботи.

3. Функції Контакт-центру

3.1. Відповідно до покладених на нього завдань Контакт-центр реалізує наступні функції:

3.1.1. прийом та попередній розгляд звернень, що надходять за допомогою телефонних ліній Контакт-центру та мережі Інтернет, надає заявнику консультації з питань, що відносяться до сфери компетенції міської ради;

3.1.2. реєстрація звернення чи консультації у програмі «Контакт-центр», надсилання звернення за належністю до виконавців з дорученнями про розгляд та вирішення по суті порушених у таких зверненнях питань;

3.1.3. контроль строків та якість виконання звернень, у випадку порушення строків розгляду звернень, формального підходу та тяганини з боку виконавців, повідомляє керівництву про дані факти;

3.1.4. взаємодія та співпраця з аварійними та диспетчерськими службами з метою попередження та ліквідації аварійних та надзвичайних ситуацій;

3.1.5. моніторинг найважливіших соціально-економічних питань, що потребують невідкладного прийняття рішень, та подає відповідну інформацію керівництву;

3.1.6. визначення потреб мешканців міста в інформації, що відноситься до компетенції виконавчих органів міської ради, вжиття заходів до надання їм такої інформації;

3.1.7. постійне проведення роботи по покращенню спілкування з мешканцями міста під час прийому звернень та надання роз'яснювальної інформації;

4. Права Контакт-центру

4.1. Контакт-центр має право:

4.1.1. брати участь у нарадах, семінарах та інших заходах з питань роботи з комунікаційними надходженнями, що проводяться у міській раді;

4.1.2. скликати за дорученням керівника Департаменту наради з питань, що належать до компетенції Контакт-центру;

4.1.3. надавати керівництву Департаменту пропозицій з питань удосконалення роботи із комунікаційними надходженнями, підвищення ефективності цієї роботи;

4.1.4. вимагати чіткого дотримання чинного законодавства при розгляді комунікаційних надходжень, повертати інформацію без зняття її з контролю на доопрацювання, якщо вона не відповідає встановленим вимогам;

4.1.5. одержувати від посадових осіб виконавчих органів міської ради, підприємств, установ та організацій письмові або усні пояснення щодо несвоєчасного або часткового виконання доручень Контакт-центру при розгляді конкретних комунікаційних надходжень;

4.1.6. одержувати в установленому порядку від виконавців документи, фото та інформації, необхідні для виконання покладених на Контакт-центр функцій;

4.1.7. проводити інструктування, консультації, надавати методичні рекомендації з питань ведення роботи з комунікаційними надходженнями виконавчим органам міської ради;

4.1.8. готувати проекти доповідних записок, пропозиції з питань, що віднесені до компетенції Контакт-центру.

5. Організація роботи Контакт-центру

5.1. Контакт-центром забезпечується опрацювання комунікаційних надходжень через співробітників Контакт-центру шляхом їх взаємодії з виконавцями за допомогою програми «Контакт-центр», а за необхідності – засобами телефонного зв'язку чи електронною поштою.

5.2. Прийом звернень та надання консультативної інформації мешканцям міста здійснюється цілодобово.

5.3. Контакт-центр очолює начальник, який призначається та звільняється з посади розпорядженням міського голови.

5.4. Начальник Контакт-центру:

5.4.1. здійснює керівництво діяльністю Контакт-центру, несе персональну відповідальність за виконання покладених на Контакт-центр завдань;

5.4.2. організовує проведення аналітичної роботи з комунікаційними надходженнями;

5.4.3. розподіляє обов'язки між підлеглими, очолює та контролює їх роботу;

5.4.4. представляє Контакт-центр у співвідносинах із виконавцями.

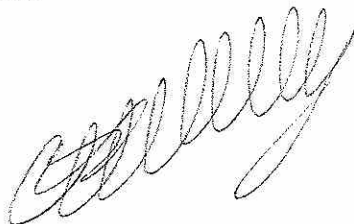
5.5. Контакт-центр взаємодіє з виконавчими органами міської ради, житлово-комунальними та іншими підприємствами і організаціями міста, використовує у своїй роботі статистичну, оперативну довідкову інформацію, підготовлену та підтверджену відповідним чином.

6. Відповідальність Контакт-центру

6.1. Контакт-центр несе відповідальність за неякісне або несвоєчасне виконання завдань та обов'язків, покладених на нього, бездіяльність або невиконання наданих йому прав та повноважень.

6.2. За порушення трудової дисципліни, вимог Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування» та інших законодавчих актів України працівники Контакт-центру притягуються до відповідальності згідно з чинним законодавством.

Начальник відділу



Г.С. Букало