



УКРАЇНА
ПОКРОВСЬКА МІСЬКА РАДА
ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ
РІШЕННЯ

від 16.02.2022 № 8/25-8

м.Покровськ

Про затвердження Положення про
відділ «Контактний центр
Покровської міської ради»
в новій редакції

У зв'язку з перерозподілом функцій між відділами та структурними підрозділами міської ради та у зв'язку з прийняттям рішення про необхідність оперативного інформування керівництва міської ради про надзвичайні події, щоденного інформування міського голови про аварійні ситуації у сфері життєзабезпечення громадян та надзвичайні події, інформування відповідальних осіб міської ради, що здійснюють чергування у вихідні та святкові дні, керуючись статтями 26, 54, 59, 73 Закону України від 21.05.1997 №280/97-ВР «Про місцеве самоврядування в Україні»(зі змінами), міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Положення про відділ «Контактний центр Покровської міської ради» в новій редакції (додається).
2. Додаток 3 до рішення Покровської міської ради від 26.10.2018 №7/60-9 «Про внесення змін до рішення міської ради від 29.01.2016№7/4-4 «Про затвердження структури і загальної чисельності апарату ради та її виконавчих органів (зі змінами) визнати таким, що втратив чинність.
3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на постійну депутатську комісію з питань місцевого самоврядування, гласності та депутатської діяльності, забезпечення громадського порядку, дотримання законності, охорони прав, свобод та законних інтересів (Тришкін).

Міський голова

Р.Требушкін

**Положення
про відділ «Контактний центр Покровської міської ради»
(нова редакція)**

1. Загальні положення

1.1. Відділ «Контактний центр Покровської міської ради» (далі – відділ) є структурним підрозділом Покровської міської ради Донецької області, який утворюється рішенням міської ради, у своїй діяльності підзвітний та підконтрольний міській раді, підпорядковується міському голові.

1.2. Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України, Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про звернення громадян», «Про запобігання корупції», «Про захист персональних даних», «Про доступ до публічної інформації», «Про безоплатну правову допомогу», актами Президента України, постановами Кабінету Міністрів України, розпорядженнями облдержадміністрації, міського голови та цим Положенням.

2. Завдання та функції

2.1. Відділ спрямовує свою діяльність на забезпечення своєчасного, всебічного, повного розгляду звернень, вжиття у межах компетенції вичерпних заходів щодо оперативного реагування на порушені заявниками питання з метою максимального задоволення чи відновлення законних їх прав та законних інтересів.

2.2. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

2.2.1. Забезпечує за допомогою програми опрацювання звернень "Контактний центр" ТОВ «БІС – СОФТ» та віртуальної відомчої (офісної) автоматичної телефонної станції (АТС) ТОВ "Бінотел" цілодобове приймання та реєстрацію за єдиним багатоканальним телефоном і через мережу Інтернет звернень громадян.

2.2.2. Опрацьовує отримані звернення та надсилає відповідним організаціям для виконання.

2.2.3 Проводить оперативний моніторинг своєчасного розгляду звернень заявників виконавцями та подає відповідну інформацію керівництву міської ради.

2.2.4. Проводить моніторинг найважливіших соціально-економічних питань, що потребують невідкладних рішень.

2.2.5. Аналізує зміст звернень та отриманих відповідей з метою виявлення найбільш проблемних питань.

2.2.6. Здійснює контроль за належним виконанням звернень громадян, зафіксованих в базі даних та перевіряє в телефонному режимі у заявника стан виконання його звернення.

2.2.7. Забезпечує оперативне інформування керівництва міської ради про виникнення аварійної ситуації.

2.2.8. Забезпечує оперативне інформування керівництва міської ради про надзвичайні події (Додаток до Положення 1).

2.2.9. Забезпечує щоденне інформування міського голови про аварійні ситуації у сфері життєзабезпечення громади та про надзвичайні події (Додаток до Положення 2).

2.2.10. Забезпечує інформування відповідальних осіб міської ради, що здійснюють чергування у вихідні та святкові дні (Додаток до Положення 3).

2.2.11. Забезпечує оперативний зв'язок з ДПРЗ – 9 ГУ ДСНС України у Донецькій області, Покровським відділом поліції ГУ НП в Донецькій області та Підстанцією швидкої медичної допомоги м. Покровськ відокремленого структурного підрозділу КЛПЗ «Обласного центру екстреної медичної допомоги та медицини катастроф» у разі виникнення аварійної ситуації чи нещасного випадку.

2.2.12. Готує щоденні, щотижневі та щомісячні аналітичні звіти щодо якості виконання звернень виконавцями.

2.2.13. Подає аналітичну інформацію міському голові щодо стану розгляду звернень заявників та виконавської дисципліни.

2.2.14. Організовує інформування громадськості про роботу відділу через засоби масової інформації та офіційний сайт Покровської міської ради.

2.3. Відділ надає методичну допомогу структурним підрозділам міської ради, організаціям, установам та підприємствам громади незалежно від їх форм власності щодо користування особистим кабінетом програми "Контактний центр".

3. Структура відділу

3.1. Відділ очолює начальник, який призначається та звільняється з займаної посади міським головою.

3.2. До структури відділу входять спеціалісти та диспетчери, які призначаються та звільняються з посади міським головою.

3.3. Утримання відділу здійснюється за рахунок міського бюджету.

3.4. Положення про відділ, структура, штатна чисельність, фонд оплати праці відділу затверджується рішенням міської ради.

3.5. Відділ взаємодіє з структурними підрозділами міської ради, організаціями, установами та підприємствами громади.

3.6. Посадові інструкції працівників відділу затверджуються міським головою.

3.7. Ліквідація відділу та реорганізація здійснюється за рішенням міської ради.

4. Права відділу

Відділ має право:

4.1. Надсилати звернення заявників до структурних підрозділів міської ради, організацій, установ та підприємств громади незалежно від їх форм власності.

4.2. Одержувати від структурних підрозділів міської ради, організацій, установ та підприємств громади незалежно від їх форм власності:

- інформацію про результати розгляду питань, порушених заявниками у зверненнях;

- пояснення щодо неякісного виконання своїх обов'язків;

- роз'яснення норм законодавства та інші відомості, які необхідні для виконання покладених на нього завдань.

4.3. Вимагати від структурних підрозділів міської ради, організацій, установ та підприємств громади незалежно від їх форм власності дотримання вимог Регламенту розгляду звернень громадян, що надходять до відділу.

4.4. Проводити наради з питань, що належать до його компетенції.

4.5. Брати участь у засіданнях сесії міської ради, виконавчого комітету міської ради та інших засіданнях, нарадах, семінарах, тренінгах.

5. Відповідальність відділу

5.1. Відділ несе відповідальність за виконання основних завдань та функцій, викладених у цьому Положенні.

5.2. За порушення трудової та виконавської дисципліни працівники відділу притягаються до відповідальності згідно чинного законодавства України.

6. Заключні положення

6.1. У випадках, не передбачених цим Положенням, працівники відділу керуються чинним законодавством.

6.2. Міська рада створює умови для безперебійної роботи відділу та здійснює навчання працівників відділу.

Положення підготовлено відділом «Контактний центр Покровської міської ради»

Начальник відділу

О.Іванцова

Секретар міської ради

Н.Іваньо

Додаток 1
до Положення про відділ
«Контактний центр
Покровської міської
ради» (нова редакція)

Порядок оперативного інформування керівництва міської ради
про надзвичайні події

1. У разі надходження повідомлення про надзвичайну подію:

1.1) від диспетчерської служби національної поліції України, МНС України, Донецької обласної державної адміністрації, Донецької обласної військово-цивільної адміністрації, Покровської районної державної адміністрації Донецької області диспетчер контактного центру з'ясовує сутність події; кількість та стан постраждалих; прийняті заходи щодо усунення наслідків;

1.2) від третіх осіб диспетчер контактного центру в диспетчерській служби національної поліції України, МНС України, Донецької обласної державної адміністрації, Донецької обласної військово-цивільної адміністрації, Покровської районної державної адміністрації Донецької області отримує підтвердження факту події, з'ясовує її сутність; кількість та стан постраждалих; прийняті заходи щодо усунення наслідків.

2. Одразу після отримання підтвердженого повідомлення про надзвичайну подію диспетчер контактного центру одноразово телефонує всім заступникам міського голови (за списком), здійснюючи виклик до останнього гудку. Останнім здійснюється інформування профільного заступника, що координує роботу контактного центру, якому повідомляється про надзвичайну подію та стан інформування інших заступників міського голови згідно з переліком.

Надзвичайна подія – це подія, пов'язана з порушенням нормальних умов життя і діяльності людей на об'єктах або територіях Покровської громади, спричинена аварією, катастрофою, стихійним лихом, пожежею, застосуванням засобів ураження, що призвели або можуть призвести до настання одного із таких наслідків:

1. Загибель або серйозне тілесне ушкодження двох або більше осіб.

2. Поширилася чи може поширитися за межі об'єкта та створює на окремій території чи на інших об'єктах загрозу життю або здоров'ю населення.

3. Призводить до руйнування будівель, споруд, обладнання і транспортних засобів, порушення виробничого або транспортного процесу.

4. Спричиняє наднормативні, аварійні викиди забруднюючих речовин та інший шкідливий вплив на навколишнє природне середовище.

Підготовлений відділом «Контактний центр
Покровської міської ради»
Начальник відділу

О. Іванцова

Погоджений
Заступник міського голови з
питань діяльності виконавчих органів ради

О. Фролов

Додаток 2
до Положення про відділ
«Контактний центр
Покровської міської ради»
(нова редакція)

Порядок щоденного інформування міського голови про аварійні ситуації у сфері
життєзабезпечення громади та про надзвичайні події

1. Керівник контактного центру протягом робочого тижня щоденно до 09:00 готує аналітичну довідку про аварійні ситуації у сфері життєзабезпечення громади та про надзвичайні події, що сталися за минулу добу.

2. Керівник контактного центру протягом робочого тижня щоденно о 09:00 надсилає в електронному вигляді до патронатної служби міського голови аналітичну довідку про аварійні ситуації у сфері життєзабезпечення громади та про надзвичайні події, що сталися за минулу добу.

Надзвичайна подія – це подія, пов’язана з порушенням нормальних умов життя і діяльності людей на об’єктах або територіях Покровської громади, спричинена аварією, катастрофою, стихійним лихом, пожежею, застосуванням засобів ураження, що призвели або можуть призвести до настання одного із таких наслідків:

1. Загибель або серйозне тілесне ушкодження двох або більше осіб.

2. Поширилася чи може поширитися за межі об’єкта та створює на окремій території чи на інших об’єктах загрозу життю або здоров’ю населення.

3. Призводить до руйнування будівель, споруд, обладнання і транспортних засобів, порушення виробничого або транспортного процесу.

4. Спричиняє наднормативні, аварійні викиди забруднюючих речовин та інший шкідливий вплив на навколишнє природне середовище.

Підготовлений відділом «Контактний центр
Покровської міської ради»

Начальник відділу

О. Іванцова

Погоджений

Заступник міського голови з

питань діяльності виконавчих органів ради

О. Фролов

Додаток 3
до Положення про відділ
«Контактний центр
Покровської міської ради»
(нова редакція)

Порядок інформування відповідальних осіб міської ради,
що здійснюють чергування у вихідні та святкові дні

1. Керівник контактного центру напередодні вихідних та святкових днів уточнює у службі персоналу графік чергування відповідальних осіб міської ради у відповідні вихідні та святкові дні.

2. У вихідні та святкові дні диспетчер контактного центру о 08:00 телефонує, здійснюючи виклик до останнього гудку, відповідальній особі міської ради, що згідно графіку здійснює чергування у вихідні та святкові дні, та інформує про аварійні ситуації у сфері життєзабезпечення громади та про надзвичайні події, що сталися за минулу добу, а також про заходи, які було запроваджено для усунення наслідків.

3. У разі, якщо відповідальна особа міської ради, що згідно графіку здійснює чергування у вихідні та святкові дні не відповідає на дзвінок, диспетчер контактного центру робить повторну спробу о 08:15.

4. У разі, якщо відповідальна особа міської ради, що згідно графіку здійснює чергування у вихідні та святкові дні, після двох спроб не виходить на зв'язок, диспетчер контактного центру здійснює відповідне інформування профільного заступника, що координує роботу контактного центру.

5. У разі виникнення аварійної ситуації у сфері життєзабезпечення громади або надзвичайні події диспетчер контактного центру одразу телефонує відповідальній особі міської ради, що згідно графіку здійснює чергування у вихідні та святкові дні.

Надзвичайна подія – це подія, пов'язана з порушенням нормальних умов життя і діяльності людей на об'єктах або територіях Покровської громади, спричинена аварією, катастрофою, стихійним лихом, пожежею, застосуванням засобів ураження, що призвели або можуть призвести до настання одного із таких наслідків:

1. Загибель або серйозне тілесне ушкодження двох або більше осіб.

2. Поширилася чи може поширитися за межі об'єкта та створює на окремій території чи на інших об'єктах загрозу життю або здоров'ю населення.

3. Призводить до руйнування будівель, споруд, обладнання і транспортних засобів, порушення виробничого або транспортного процесу.

4. Спричиняє наднормативні, аварійні викиди забруднюючих речовин та інший шкідливий вплив на навколишнє природне середовище.

Підготовлений відділом «Контактний центр
Покровської міської ради»
Начальник відділу

О. Іванцова

Погоджений
Заступник міського голови з
питань діяльності виконавчих органів ради

О. Фролов