

Додаток
Рішення Броварської міської ради
Броварського району
Київської області
від _____ № _____

Програма
«Проект інформатизації «Електронний Контакт центр»
Броварської міської ради Броварського району
Київської області на 2021-2023 роки

місто Бровари

2021 рік

ПАСПОРТ**Програми «Проект інформатизації****«Електронний Контакт центр»****Броварської міської ради Броварського району****Київської області на 2021-2023 роки**

1	Ініціатор розроблення Програми	Броварська міська рада Броварського району Київської області
2	Розробник Програми	Відділ інформаційно-довідкової служби «Контакт-центр» Центру обслуговування «Прозорий офіс» виконавчого комітету Броварської міської ради Броварського району Київської області
3	Співрозробники Програми	Відділ технічної підтримки та програмного забезпечення Управління забезпечення діяльності виконавчого комітету Броварської міської ради Броварського району Київської області та її виконавчих органів
4	Відповідальний виконавець Програми	Відділ інформаційно-довідкової служби «Контакт-центр» Центру обслуговування «Прозорий офіс» виконавчого комітету Броварської міської ради Броварського району Київської області
5	Учасники Програми	Виконавчі органи Броварської міської ради Броварського району Київської області, комунальні підприємства Броварської міської територіальної громади
6	Термін реалізації Програми	2021-2023

7	Перелік бюджетів, які беруть участь у виконанні Програми	Місцевий бюджет та інші джерела фінансування не заборонені законодавством
8	Загальний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Програми, в тому числі з них коштів: місцевого бюджету	2021 рік – 351 000,00 2022 рік – 355 000,00 2023 рік – 437 500,00

1. Визначення проблеми, на розв'язання якої спрямована Програма

Програма є комплексною системою управління зверненнями громадян, яка надасть можливість максимально ефективно реагувати та контролювати виконання звернень жителів Броварської міської територіальної громади (далі – територіальної громади), що надходять в електронному та телефонному режимах через Контакт центр Броварської міської ради Броварського району Київської області (далі – Контакт центр).

Програма призначена для автоматизації, прискорення процесу обробки, передачі, контролю за виконанням звернень жителів територіальної громади, перевірки факту повного виконання робіт за зверненням.

2. Загальні положення

Відповідно до ст. 1 Закону України «Про звернення громадян» громадяни України мають право звернутися до органів місцевого самоврядування, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

З метою реалізації мешканцями територіальної громади наданого їм Конституцією України 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, Броварською міською радою Київської області було створено відділ інформаційно-довідкової служби «Контакт-центр» Центру обслуговування

«Прозорий офіс» виконавчого комітету Броварської міської ради Броварського району Київської області, завданнями якого є:

- оперативне та якісне надання інформаційних та консультаційних послуг для жителів територіальної громади на безоплатній основі;
- здійснення реєстрації та контролю всіх телефонних дзвінків та електронних звернень громадян, що надходять на електронну адресу та за номерами телефонів контакт центру та стосуються житлово-комунального господарства, торгівлі, соціального захисту населення, транспорту та інших галузей господарства;
- забезпечення своєчасного повідомлення відповідних служб щодо порушених питань в телефонних дзвінках та електронних зверненнях мешканців територіальної громади ;
- реєстрація повідомлення відповідних служб щодо вирішення питань викладених в цих дзвінках;
- контроль вирішення поставлених питань та інформування заявника про вжиті заходи (зворотній зв'язок);
- розгляд електронних петицій та перевірка правил щодо оформлення петицій, згідно чинного законодавства.

3. Мета Програми

Метою Програми є забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян на сучасному етапі, а також більш чітко організувати роботу зі зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства.

Програма спрямована на підвищення ефективності приймання, обробки та виконання звернень громадян, скорочення часу на підготовку звітної та аналітичної інформації щодо роботи зі зверненнями, налагодження зворотного зв'язку та якості взаємодії мешканців і влади.

4. Завдання Програми та строки виконання

Завданнями Програми є :

- забезпечення оперативного і якісного надання інформаційних та консультаційних послуг для жителів територіальної громади;
- реєстрація та контроль всіх телефонних дзвінків, а також електронних звернень громадян, що надходять на електронну адресу та за номерами телефонів контакт центру;
- забезпечення своєчасного повідомлення відповідних служб щодо порушених питань в телефонних дзвінках та електронних зверненнях мешканців територіальної громади;
- контроль вирішення поставлених питань та інформування заявника про вжиті заходи (зворотній зв'язок);
- формування звітності по виконанню службами та виконавчими органами заявок, які надійшли від мешканців територіальної громади.

Виконання Програми передбачається протягом 2021-2023 років.

5. Фінансове забезпечення Програми

Фінансування Програми здійснюється за рахунок коштів бюджету територіальної громади.

Обсяги фінансування Програми відображені у додатку до Програми.

6. Очікувані результати Програми

:

- оперативно передавати звернення, скарги та пропозиції громадян всім виконавчим органам та комунальним підприємствам Броварської міської ради Броварського району Київської області;
- оперативне реагування на аварійні ситуації на території територіальної громади;
- значно підвищить рівень прозорості, доступності та відкритості діяльності всіх виконавчих органів та комунальних підприємств Броварської міської ради Броварського району Київської області;
- контролювати вчасне виконання звернень громадян ;

- формування звітів про роботу всіх виконавчих органів та комунальних підприємств Броварської міської ради Броварського району Київської області.

Міський голова

Ігор САПОЖКО

Додаток
до Програми «Проект інформатизації
«Електронний Контакт центр»
Броварської міської ради
Броварського району

Київської області на 2021-2023 роки

від _____

№ _____

**Потреби у фінансуванні
на 2021-2023 роки**

№ п/п	Найменування заходів	грн
1.	Впровадження програми «Електронний Контакт центр», доступ, обслуговування та підтримка програмного забезпечення на 2021 рік	351 000,00
2.	Доступ, обслуговування та підтримка програмного забезпечення на 2022 рік	355 000,00
3.	Доступ, обслуговування та підтримка програмного забезпечення на 2023 рік, впровадження службового модулю «Ремонтні роботи та розриття »	437 500,00
	Всього:	1 143500,00

Міський голова

Ігор САПОЖКО

