

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження виконавчого органу  
Київської міської ради (Київської  
міської державної адміністрації)  
05 квітня 2012 року № 555

(у редакції розпорядження  
виконавчого органу Київської міської  
ради (Київської міської державної  
адміністрації))

від 17.10.2017 № 1282 )

Виконуючий обов'язки керівника  
апарату Л. Верес



ПОЛОЖЕННЯ

про комунальну бюджетну установу «Контактний центр міста Києва»

(нова редакція)

(ідентифікаційний код 38321511)

## I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Комунальна бюджетна установа «Контактний центр міста Києва» (далі – Контактний центр) є бюджетною установою, яка заснована на комунальній власності територіальної громади міста Києва та входить до сфери управління виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Засновником і власником Контактного центру є територіальна громада міста Києва, від імені якої виступає Київська міська рада.

Контактний центр безпосередньо підпорядковується апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Контактний центр є суб'єктом Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади (далі – Національна система).

1.2. Контактний центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та Київського міського голови та цим Положенням.

1.3. Положення про Контактний центр затверджується розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

1.4. Методичне забезпечення діяльності Контактного центру здійснює державна установа «Урядовий контактний центр» (далі – Урядовий контактний центр).

1.5. Контактний центр є юридичною особою, має відокремлене майно, самостійний баланс, рахунки в органах Державної казначейської служби, печатку та бланк із своїм найменуванням, інші печатки, штампи.

1.6. Місцезнаходження: вул. Богдана Хмельницького, 6-а, м. Київ, 01044.

1.7. Повне найменування Контактного центру: комунальна бюджетна установа «Контактний центр міста Києва».

Скорочене найменування Контактного центру: КБУ «Контактний центр міста Києва».

## II. ПРЕДМЕТ ДІЯЛЬНОСТІ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ

2.1. Основним завданням Контактного центру є забезпечення оперативного розгляду структурними підрозділами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районними в місті Києві державними адміністраціями та територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади (далі – органи влади) звернень, що подають громадяни, підприємства, установи та організації, фізичні особи – підприємці, органи місцевого самоврядування (далі – заявники) за єдиним телефонним номером та через Інтернет.

2.2. Контактний центр відповідно до покладених на нього завдань:



1) забезпечує за допомогою програмно-технічного комплексу Національної системи:

приймання звернень за допомогою засобів телефонного зв'язку та Інтернету;

попереднє опрацювання звернень та надсилання їх на розгляд органам виконавчої влади відповідно до компетенції;

інформування та консультування заявників щодо норм законодавства та актуальних питань державної політики;

2) проводить:

аналіз змісту звернень заявників та подає відповідну інформацію виконавчому органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), Урядовому контактному центру;

моніторинг забезпечення своєчасного розгляду звернень заявників органами виконавчої влади та подає відповідну інформацію виконавчому органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), Урядовому контактному центру;

моніторинг найважливіших соціально-економічних питань, що потребують невідкладного прийняття рішень, та подає відповідну інформацію виконавчому органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), Урядовому контактному центру;

3) здійснює обмін інформацією з Урядовим контактним центром (за встановленою ним формою) щодо надходження звернень заявників та стану їх розгляду;

4) надає на запит виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) інформацію щодо звернень заявників та результатів їх розгляду;

5) забезпечує взаємодію з посадовими особами районних в місті Києві державних адміністрацій, що відповідальні за опрацювання звернень заявників;

6) готує інформацію для формування автоматизованої інформаційної бази звернень, пропозиції щодо її удосконалення та подає їх Урядовому контактному центру;

7) організовує інформування громадськості про роботу Контактного центру через засоби масової інформації, Єдиний веб-портал територіальної громади міста Києва;

8) організовує відповідно до законодавства поширення соціальної реклами з питань, що належать до компетенції Контактного центру.

2.3. Контактний центр має право:

1) надсилати одержані звернення заявників органам виконавчої влади відповідно до їх компетенції;

2) одержувати в установленому порядку від органів виконавчої влади відповідно до їх компетенції інформацію про результати розгляду питань, порушених заявниками у зверненнях, роз'яснення щодо норм законодавства та іншу інформацію, необхідну для виконання покладених на нього завдань;

3) скликати наради з питань, що належать до його компетенції.



2.4. Контактний центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з Урядовим контактним центром, органами виконавчої влади, а також підприємствами, установами, організаціями, органами місцевого самоврядування та громадянами.

### III. УПРАВЛІННЯ КОНТАКТНИМ ЦЕНТРОМ

3.1. Контактний центр очолює директор, якого призначає на посаду і звільняє з посади Київський міський голова за поданням керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та погодженням з першим заступником голови Київської міської державної адміністрації.

3.2. Директор Контактного центру має заступника, якого призначає на посаду і звільняє з посади директор Контактного центру за погодженням з керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

3.3. Директор Контактного центру:

здійснює керівництво діяльністю Контактного центру, несе персональну відповідальність за виконання покладених на Контактний центр завдань, визначає розподіл обов'язків між своїми заступниками;

представляє Контактний центр в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, судах, підприємствах, установах, організаціях усіх форм власності;

затверджує положення про структурні підрозділи і функціональні обов'язки працівників Контактного центру;

видає у межах своєї компетенції накази, організовує і контролює їх виконання;

розпоряджається коштами Контактного центру в межах затвердженого кошторису;

призначає на посаду і звільняє з посади працівників Контактного центру; здійснює інші функції, визначені законодавством.

### IV. МАЙНО ТА КОШТИ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ

4.1. Утримання Контактного центру здійснюється за рахунок коштів бюджету міста Києва.

4.2. Майно Контактного центру належить до комунальної власності територіальної громади міста Києва та закріплюється за ним на праві оперативного управління.

4.3. Майно Контактного центру становлять основні фонди та обігові кошти, а також інші матеріально-фінансові ресурси, вартість яких відображається в його балансі.

Джерелами формування майна Контактного центру є:

майно, передане власником або уповноваженим ним органом;

кошти бюджету міста Києва;



благодійні внески;

інші джерела, які не заборонені законодавством України.

4.4. Майно Контактного центру використовується виключно для фінансування видатків на утримання Контактного центру, реалізації мети (цілей, завдань) та напрямів діяльності, визначених цим Положенням.

4.5. Контактний центр має право виключно за згодою власника або уповноваженого ним органу: відчужувати закріплене за ним майно, надавати в оренду або безоплатне користування (позичку), передавати в заставу нерухоме майно, обладнання, інвентар та інші цінності, а також списувати з балансу основні засоби в установленому порядку.

4.6. Контактний центр не отримує доходи (прибутки) та не розподіляє їх серед засновників (учасників), працівників (крім оплати їх праці, нарахування єдиного соціального внеску).

## V. ТРУДОВИЙ КОЛЕКТИВ

5.1. Трудовий колектив Контактного центру становлять всі громадяни, які своєю працею беруть участь у його діяльності на основі трудового договору.

5.2. Повноваження трудового колективу визначаються законодавством України.

5.3. Повноваження трудового колективу реалізуються загальними зборами (конференцією) та його виборним органом – профспілковим комітетом, який діє від імені трудового колективу в період між загальними зборами (конференціями).

5.4. Трудовий колектив:

розглядає і затверджує проект колективного договору;

визначає перелік і порядок надання працівникам Контактного центру соціальних пільг, що відображається у колективному договорі;

затверджує правила внутрішнього трудового розпорядку за спільним поданням директора та виборного органу первинної профспілкової організації.

5.5. Право укладання колективного договору від імені роботодавця надається директорові Контактного центру.

## VI. ОБЛІК, ЗВІТНІСТЬ, КОНТРОЛЬ

6.1. Контактний центр здійснює оперативний та бухгалтерський облік результатів своєї діяльності і надає статистичну, фінансову та іншу звітність у порядку, встановленому законодавством України. Фінансова звітність Контактного центру надається Департаменту комунальної власності м. Києва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) в установленому порядку.

6.2. Перевірка діяльності Контактного центру проводиться у встановленому законодавством України порядку.



## VII. ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН У ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Зміни до Положення вносяться в тому ж порядку в якому воно затверджувалось.

## VIII. ПРИПИНЕННЯ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ

8.1. Контактний центр припиняється у разі його реорганізації (злиття, приєднання, поділу, перетворення) або ліквідації.

8.2. Реорганізацію або ліквідацію Контактного центру може бути здійснено:

на підставі рішення власника в установленому законодавством України порядку;

на підставі рішення суду в порядку та випадках, що передбачені законодавством України.

8.3. Реорганізацію чи ліквідацію Контактного центру здійснює комісія з припинення (ліквідаційна комісія), яку утворює власник або орган, що прийняв рішення про припинення. Порядок і строки проведення припинення діяльності Контактного центру, а також строки заяви претензій кредиторами визначає власник або орган, що прийняв рішення про його припинення.

8.4. У разі реорганізації (злиття, приєднання, поділу, перетворення) або ліквідації Контактного центру його активи передаються іншій неприбутковій організації відповідного виду або зараховуються до бюджету міста Києва.

8.5. У разі реорганізації або ліквідації Контактного центру працівникам, які звільняються, гарантується додержання їхніх прав та інтересів відповідно до трудового законодавства України.

8.6. Контактний центр вважається припиненим з моменту внесення запису про державну реєстрацію припинення юридичної особи до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань.