

Затверджено
розпорядження виконавчого органу Київської
міської ради (Київської міської державної
адміністрації)
від 05.04.2012 №555

Заступник голови —
керівник апарату

О.Пузанов



ПОЛОЖЕННЯ
про комунальну бюджетну установу «Контактний центр міста Києва»

Київ-2012

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Контактний центр міста Києва (далі - контактний центр) є бюджетною установою, яка належить до комунальної власності міста Києва і віднесена до сфери управління виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

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 контактного центру: 01044, м.Київ, вул.Богдана Хмельницького, 6-А.

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

Скорочене найменування: 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 подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями, фізичними особами - підприємцями, органами 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-апаратного комплексу Національної системи:

приймання за єдиним телефонним номером та через Інтернет звернень заявників;

опрацювання отриманих звернень та їх надсилання на розгляд органам 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 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 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 інформаційно-пошукового довідника автоматизованої інформаційної бази звернень, пропозиції щодо його удосконалення та подає їх Урядовому контактному центру;
- 7) організовує інформування громадськості про роботу контактного центру через засоби масової інформації, веб-сайт Київської міської влади;
- 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 влади відповідно до їх компетенції;
- 2) одержувати в установленому порядку від органів 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, який призначається на посаду і звільняється з посади Київським міським головою за поданням заступника голови Київської міської державної адміністрації – керівника апарату

виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та погодженням з головою Київської міської державної адміністрації.

3.2. Директор контактного центру має заступника, який призначається на посаду і звільняється з посади директором контактного центру за погодженням із заступником голови Київської міської державної адміністрації – 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, судових органах, 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 м. 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, передбачені законодавством України.

4.4. 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.

V. ТРУДОВИЙ КОЛЕКТИВ

5.1. Трудовий колектив контактного центру становлять всі працівники, які беруть участь в 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 контактному центру соціальних пільг, що відображається в 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 адміністрації Установи надається директорові Установи.

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 контактному центру надається Головному управлінню комунальної власності м.Києва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

6.2. Ревізія та перевірки діяльності контактному центру проводяться у встановленому законодавством України порядку.

VII. ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН У ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Зміни та доповнення до цього Положення затверджуються виконавчим органом Київської міської ради (Київською міською державною адміністрацією).

VIII. ПРИПИНЕННЯ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ

8.1. Діяльність контактному центру може бути припинена у випадку його реорганізації (злиття, приєднання, поділу, перетворення) або ліквідації.

8.2. Реорганізація або ліквідація контактному центру може бути здійснена:

- на підставі рішення власника, у встановленому законодавством України порядку;
- на підставі рішення суду у порядку та випадках, що передбачені законодавством України.

8.3. Реорганізація чи ліквідація контактної центру здійснюється комісією з припинення (ліквідаційною комісією), яка утворюється власником або органом, що прийняв рішення про припинення. Порядок і строки проведення припинення діяльності контактної центру, а також строки заяви претензій кредиторами визначаються власником, або органом, що прийняв рішення про його припинення.

8.4. З моменту призначення комісії з припинення (ліквідаційної комісії) до неї переходять повноваження щодо управління контактним центром. Комісія з припинення (ліквідаційна комісія) складає передавальний акт (розподільчий баланс, ліквідаційний баланс) та подає його на затвердження органу, який прийняв рішення про припинення діяльності контактної центру.

8.5. Припинення контактної центру вважається завершеним, а контактний центр таким, що припинив свою діяльність, з моменту внесення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців запису про державну реєстрацію припинення юридичної особи.

8.6. При реорганізації або ліквідації контактної центру працівникам, які звільняються, гарантується додержання їхніх прав та інтересів відповідно до трудового законодавства України.

Пронумеровано та прошнуровано
всім (8) аркушів

Заступник начальника управління
документального забезпечення -
начальник відділу редагування
документів та випуску розпоряджень

А.Волкова

