

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

(у редакції розпорядження
виконавчого органу Київської міської
ради (Київської міської державної
адміністрації)
від 28 серпня 2020 року № 1300)

Керівник апарату



Д. ЗАГУМЕННИЙ

ПОЛОЖЕННЯ

про комунальну бюджетну установу «Контактний центр міста Києва»

(ідентифікаційний код 38321511)

(нова редакція)

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, належить до сфери управління виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), підпорядковується апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та є суб'єктом Єдиної системи опрацювання звернень (далі – Єдина система).

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

Контактний центр утворено згідно з рішенням Київської міської ради від 16 лютого 2012 року № 93/7430 «Про утворення комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва» шляхом виділу частини майна комунального підприємства «Госпкомобслуговування», на базі якого провадилася діяльність Служби допомоги Київського міського голови – киянам «CALL-центр» (0-51)».

1.2. Контактний центр у своїй діяльності керується Конституцією України та законами України, актами Президента України й Кабінету Міністрів України, рішеннями Київської міської ради, розпорядженнями виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), Київського міського голови, іншими нормативно-правовими актами 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 України, печатку та бланк із своїм найменуванням, інші печатки, штампи.

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

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

Скорочене найменування: КБУ «Контактний центр міста Києва».

II. ЗАВДАННЯ І ФУНКЦІЇ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ

2.1. Основним завданням Контактного центру є забезпечення належного розгляду структурними підрозділами виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районними в місті Києві державними адміністраціями, підприємствами, установами та організаціями комунальної власності територіальної громади міста Києва, територіальними підрозділами центральних органів виконавчої влади (далі – виконавці) звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями, фізичними особами – підприємцями, органами місцевого самоврядування (далі – заявники) за допомогою засобів телефонної лінії Контактного центру та через мережу «Інтернет».

2.2. Контактний центр відповідно до покладених на нього завдань:

1) забезпечує за допомогою номерних ресурсів, програмно-апаратного комплексу, інформаційно-аналітичної системи та інших програмних засобів, що використовуються Контактним центром:

прийняття, реєстрацію звернень та надсилання їх на розгляд виконавцям відповідно до компетенції;

надання необхідних роз'яснень та довідкової інформації у відповідь на звернення з питань, що не потребують розгляду виконавцями;

інформування та консультування заявників щодо норм законодавства, а також щодо оперативних даних про події та життєдіяльність міста Києва;

2) проводить:

аналіз змісту звернень заявників та подає відповідну інформацію керівництву виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та його структурним підрозділам;

моніторинг своєчасного розгляду звернень заявників виконавцями та подає відповідну інформацію керівництву виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та його структурним підрозділам;

моніторинг та аналіз громадської думки;

моніторинг суспільно важливих проблем, найважливіших соціально-економічних питань, що потребують невідкладного прийняття рішень, та подає відповідну інформацію керівництву виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та його структурним підрозділам;

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

4) надає на запит керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та його структурних підрозділів інформацію про звернення заявників та результати їх розгляду;

5) забезпечує взаємодію з посадовими особами виконавців, що згідно з компетенцією відповідальні за опрацювання звернень заявників;

6) організовує інформування громадськості про роботу Контактного центру через засоби масової інформації, Єдиний веб-портал територіальної громади міста Києва та інші джерела розміщення інформації, не заборонені законодавством;

7) бере участь у проведенні опитувань заявників з питань, що мають важливе суспільне значення;

8) здійснює моніторингово-аналітичну роботу;

9) надає безоплатну правову допомогу населенню міста Києва;

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

11) опрацьовує звернення до виконавців за допомогою програмно-технічного комплексу Єдиної системи опрацювання звернень.

2.3. Контактний центр має право:

1) передавати прийняті звернення на розгляд виконавцям відповідно до їх компетенції;

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

3) надавати доступ виконавцям, структурним підрозділам виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районним в місті Києві державним адміністраціям, установам та організаціям до електронних систем, які Контактний центр використовує у своїй діяльності;

4) скликати наради з питань, що належать до його компетенції;

5) бути замовником розробки програмного забезпечення, необхідного для ефективної та якісної діяльності Контактного центру;

6) надсилати текстові та голосові повідомлення через телекомунікаційні мережі операторів, що стосуються різних сфер життєдіяльності міста Києва, а також про виявлені правопорушення;

7) надсилати телекомунікаційними мережами операторів аудіо-, фото- та відеоматеріали, що стосуються різних сфер життєдіяльності міста Києва, а також про виявлені правопорушення;

8) користуватися системою протидії незаконному розміщенню рекламних оголошень;

9) брати участь у забезпеченні оповіщення та інформування населення про загрозу виникнення або виникнення надзвичайних ситуацій, зокрема з урахуванням особливостей оповіщення осіб з фізичними, психічними, інтелектуальними та сенсорними порушеннями.

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 першого 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 Контактним центром, несе персональну відповідальність за виконання покладених на Контактний центр завдань, визначає розподіл обов'язків між працівниками Контактного центру;

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 в установленому законодавством порядку;

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 самотійному балансі Контактного центру.

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. 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, 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 доходів (прибутків) 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 усі 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 первинною профспілковою організацією.

5.4. Трудовий колектив:

розглядає і затверджує проект колективного договору;

визначає перелік і порядок надання працівникам Контактного центру соціальних пільг, що відображено в колективному договорі;

затверджує правила внутрішнього трудового розпорядку за спільним поданням директора Контактного центру та первинної профспілкової організації.

5.5. Право укладення колективного договору від імені роботодавця надається директорові Контактного центру, а від трудового колективу – первинній профспілковій організації.

5.6. Колективний договір підлягає повідомній реєстрації в установленому порядку.

VI. ОБЛІК, ЗВІТНІСТЬ, КОНТРОЛЬ

6.1. Контактний центр здійснює оперативний та бухгалтерський облік результатів своєї діяльності й складає статистичну, фінансову та іншу звітність у порядку, встановленому законодавством України. Фінансова та бухгалтерська звітність Контактного центру подається апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), Департаменту комунальної власності м. Києва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), органам Державної казначейської служби України та іншим органам влади в установленому порядку.

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

VII. ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН У ПОЛОЖЕННЯ

Зміни до Положення вносяться відповідно до законодавства України.

VIII. ПРИПИНЕННЯ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ

8.1. Контактний центр припиняється у разі його реорганізації (злиття, приєднання, поділу) або ліквідації, на підставі рішення власника або суду в порядку та випадках, передбачених законодавством України.

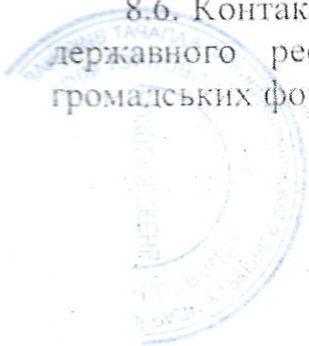
8.2. Орган, який прийняв рішення про припинення Контактного центру, призначає комісію з припинення, встановлює порядок і строки припинення Контактного центру, а також строки заявлення кредиторами своїх вимог до Контактного центру.

8.3. До комісії з припинення Контактного центру з моменту призначення переходять повноваження щодо управління справами Контактного центру. Голова комісії, її члени або ліквідатор представляють Контактний центр у відносинах з третіми особами та виступають у суді від імені Контактного центру.

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

8.5. У разі припинення Контактного центру працівникам, які звільняються, гарантується додержання їх прав та інтересів відповідно до законодавства України про працю.

8.6. Контактний центр вважається припиненим з дня внесення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань запису про його припинення.



Пронумеровано, прошнуровано та скріплено
печаткою 8) арк.

Заступник начальника управління -- начальник

відділу регулювання документів та випуску

розпоряджень, управління контролю-аналітичного

забезпечення керівництва апарату

ОМЕЛЬЧЕНКО Алла

20 року

