



**ВЕРХНЬОДНІПРОВСЬКА МІСЬКА РАДА  
КАМ'ЯНСЬКОГО РАЙОНУ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Тридцять дев'ята сесія IX скликання

**Р І Ш Е Н Н Я**

«04» 11 2024

м. Верхньодніпровськ

№ 1936-39/IX

**«Про затвердження Програми фінансування утримання та забезпечення діяльності КОМУНАЛЬНОЇ УСТАНОВИ «КОНТАКТ ЦЕНТР» ВЕРХНЬОДНІПРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ» на 2024 -2025 роки»**

З метою забезпечення належного розгляду звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями за допомогою засобів телефонної лінії та через мережу «Інтернет», відповідно до статті 78 Господарського кодексу України, Закону України «Про звернення громадян», враховуючи погодження постійних депутатських комісій Верхньодніпровської міської ради: з питань фінансів, планування соціально-економічного розвитку, інвестицій та міжнародного співробітництва, з питань комунальної власності, житлово-комунального господарства, енергозбереження та транспорту, керуючись пп.22 п.1 ст.26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Верхньодніпровська міська рада, -

**ВИРІШИЛА:**

1. Затвердити Програму фінансування утримання та забезпечення діяльності КОМУНАЛЬНОЇ УСТАНОВИ «КОНТАКТ ЦЕНТР» ВЕРХНЬОДНІПРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ» на 2024-2025 роки», (додається).
2. Дане рішення набуває чинності з дня прийняття та підлягає оприлюдненню на офіційному сайті Верхньодніпровської міської ради.
3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на начальника управління житлово-комунального господарства та капітального будівництва Верхньодніпровської міської ради Голика С.Г.

**Верхньодніпровський  
міський голова**



**Геннадій ЛЕБІДЬ**

Додаток  
до рішення  
Верхньодніпровської міської ради  
від 04.11. 2024 року № 1936 39/IX

**ПРОГРАМА  
фінансування утримання та забезпечення діяльності  
КОМУНАЛЬНОЇ УСТАНОВИ «КОНТАКТ  
ЦЕНТР» ВЕРХНЬОДНІПРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ  
РАДИ» на 2024-2025 роки»**

Верхньодніпровськ  
2024

**Паспорт**  
**Програми фінансування утримання та забезпечення діяльності**  
**КОМУНАЛЬНОЇ УСТАНОВИ «КОНТАКТ ЦЕНТР»**  
**ВЕРХНЬОДНІПРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ» на 2024 - 2025 роки»**

|   |                                                                                    |                                                                                                                                                                                  |
|---|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Назва програми                                                                     | Програма фінансування утримання та забезпечення діяльності КОМУНАЛЬНОЇ УСТАНОВИ «КОНТАКТ ЦЕНТР» ВЕРХНЬОДНІПРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ» на 2024-2025 роки»                             |
| 2 | Ініціатор розроблення програми                                                     | Управління житлово-комунального господарства та капітального будівництва Верхньодніпровської міської ради                                                                        |
| 3 | Підстава для розроблення                                                           | Забезпечення належного розгляду звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями за допомогою засобів телефонної лінії та через мережу «Інтернет» |
| 4 | Розробник програми                                                                 | Управління житлово-комунального господарства та капітального будівництва Верхньодніпровської міської ради                                                                        |
| 5 | Відповідальний виконавець програми                                                 | Управління житлово-комунального господарства та капітального будівництва Верхньодніпровської міської ради                                                                        |
| 6 | Термін реалізації програми                                                         | 2024-2025 роки                                                                                                                                                                   |
| 7 | Перелік джерел фінансування, які беруть участь у виконанні Програми                | Бюджет Верхньодніпровської міської територіальної громади, інші джерела фінансування не заборонені законодавством                                                                |
| 8 | Загальний орієнтовний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для виконання програми | 659,358 тис. грн.                                                                                                                                                                |
| 9 | Очікувані результати                                                               | Забезпечення належного розгляду звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями за допомогою засобів телефонної лінії та через мережу «Інтернет» |

## 1. Загальні положення

Програма фінансування утримання та забезпечення діяльності КОМУНАЛЬНОЇ УСТАНОВИ «КОНТАКТ ЦЕНТР» ВЕРХНЬОДНІПРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ» на 2024-2025 роки» розроблена на виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» для забезпечення належного розгляду звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями за допомогою засобів телефонної лінії та через мережу «Інтернет» структурними підрозділами Верхньодніпровської міської ради.

## 2. Проблеми на розв'язання яких спрямована Програма

Програма фінансування утримання та забезпечення діяльності КОМУНАЛЬНОЇ УСТАНОВИ «КОНТАКТ ЦЕНТР» ВЕРХНЬОДНІПРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ» на 2024-2025 роки» (далі – Програма) розроблена відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні.

Програма забезпечує належний розгляд структурними підрозділами Верхньодніпровської міської ради, підприємствами, установами та організаціями комунальної власності Верхньодніпровської міської територіальної громади звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями за допомогою засобів телефонної лінії Центру та через мережу «Інтернет».

Громадяни України, згідно Закону України "Про звернення громадян", мають право звернутися до КОМУНАЛЬНОЇ УСТАНОВИ «КОНТАКТ ЦЕНТР» ВЕРХНЬОДНІПРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ (далі – Контакт -центр), об'єднать громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально - економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Програма спрямована на проведення моніторингу, контролю за безпековою ситуацією на вулицях і об'єктах громади в режимі реального часу з використанням камер відеоспостереження з веденням відео- і аудіоархіву, для організації забезпечення оперативного отримання й розгляду звернень, скарг та пропозицій, що подаються громадянами через Центр, Урядову гарячу лінію, Дніпропетровський регіональний контакт центр, публікація на сайті Верхньодніпровської міської ради аналітики звернень в розрізі часу та за напрямками діяльності кожного сектору життєдіяльності громади.

Контакт-центр дає можливість заявникам звернутися за допомогою в будь-який час за номером лінії контакт-центру, отримати необхідну інформацію та розв'язати свої проблеми. Крім того, контакт-центр може збирати дані про заявників та їхні запити для подальшого аналізу та покращення якості обслуговування.

Контакт-центр є надійним помічником, який допоможе отримати якісну та оперативну підтримку у разі потреби, надасть необхідні роз'яснення та довідкову інформацію заявникам у відповідь на їх звернення.

### **3. Мета програми**

Відповідно до Закону України "Про звернення громадян" та згідно з повноваженнями метою програми є забезпечення функціонування Контакт-центру для організації та забезпечення оперативного отримання та розгляду звернень, скарг та пропозицій, що подаються громадянами через Центр, Урядову гарячу лінію, Дніпропетровський регіональний контакт центр, публікація на сайті ВМР аналітики звернень в розрізі часу та за напрямками діяльності кожного сектору життєдіяльності громади.

### **4. Обґрунтування шляхів і засобів розв'язання проблем.**

Дана Програма буде реалізовуватися шляхом функціонування Контакт-центру та виконання покладених на нього завдань:

- забезпечення за допомогою виділених та правильно оформлених номерних ресурсів, наявного програмно-апаратного комплексу, наявної інформаційно-аналітичної системи та інших програмних засобів, що використовуються Центром;
- прийняття, реєстрація звернень та надсилання їх на розгляд відповідальним від установ підприємств, організацій, закладів та ін. відповідно до компетенції;
- надання необхідних роз'яснень та довідкової інформації заявникам у відповідь на їх звернення з питань, що не потребують розгляду виконавцями;
- моніторинг своєчасного розгляду звернень заявників, які надходять через Центр виконавцями;
- моніторинг та аналіз громадської думки;
- моніторинг суспільно важливих проблем, найважливіших соціально-економічних питань, що потребують невідкладного прийняття рішень.

Проблеми, на розв'язання яких спрямована ця Програма, передбачається подолати шляхом організації та забезпечення оперативного отримання та розгляду звернень, скарг та пропозицій, що подаються громадянами через Центр, Урядову гарячу лінію, Дніпропетровський регіональний контакт центр, публікація на сайті ВМР аналітики звернень в розрізі часу та за напрямками діяльності кожного сектору життєдіяльності громади.

### **5. Фінансова забезпеченість Програми**

Фінансування заходів, передбачених Програмою, здійснюється за рахунок коштів бюджету Верхньодніпровської міської територіальної громади та інших джерел надходжень не заборонених законодавством.

**Фінансування утримання та забезпечення діяльності КОМУНАЛЬНОЇ  
УСТАНОВИ «КОНТАКТ ЦЕНТР» ВЕРХНЬОДНІПРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ  
РАДИ» на 2024-2025 роки**

| Найменування заходів                                                                                                                            | Орієнтовний обсяг<br>фінансування, тис.грн . |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------|
|                                                                                                                                                 | 2024 р.                                      | 2025р.  |
| Утримання та забезпечення<br>діяльності КОМУНАЛЬНОЇ<br>УСТАНОВИ «КОНТАКТ<br>ЦЕНТР»<br>ВЕРХНЬОДНІПРОВСЬКОЇ<br>МІСЬКОЇ РАДИ» на 2024-2025<br>роки | 204,0                                        | 455,358 |

**5. Очікувані результати**

Виконання програми дасть можливість покращити якість забезпечення оперативного отримання та розгляду звернень, скарг та пропозицій, що подаються громадянами через Центр, Урядову гарячу лінію, Дніпропетровський регіональний контакт центр, публікація на сайті ВМР аналітики звернень в розрізі часу та за напрямками діяльності кожного сектору життєдіяльності громади.

Начальник управління  
житлово- комунального господарства  
та капітального будівництва  
Верхньодніпровської міської ради

Сергій ГОЛИК