

# МЕМОРАНДУМ ПРО СПІВПРАЦЮ 24/2019

м. Київ

«13» листопада 2019 р.

**Комунальна бюджетна установа «Контактний центр міста Києва»** (далі – Сторона 1 або Установа) (Ідентифікаційний код 38321511) в особі директора Жукової Лариси Петрівни, яка діє на підставі Положення, та

**Управління туризму та промоцій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)** (далі – Сторона 2) (Ідентифікаційний код 41492529) в особі виконувача обов'язків начальника Управління Радової Марини Сергіївни, яка діє на підставі Розпорядження Київського міського голови від 11.07.2019 № 602,

керуючись положенням Конституції України, Цивільного кодексу України, Закону України «Про звернення громадян», уклали цей Меморандум про співпрацю (далі – Меморандум) та домовилися про наступне:

1. Метою цього Меморандуму є консолідація зусиль Сторін спрямованих на формування доступного та зручного сервісу для оперативного приймання звернень громадян, їх опрацювання операторами Установи та інформування громадян з питань діяльності Сторони 2.

2. Сторони розвиватимуть, в межах компетенції, взаємовигідне та довгострокове співробітництво, спрямоване на досягнення своїх цілей та мети Меморандуму.

3. Сторони зобов'язуються будувати відносини на паритетних засадах та принципах забезпечення максимального сприяння одна одній.

4. Сторони консолідують зусилля задля співробітництва в напрямку реалізації інноваційних програм в інформуванні громади міста Києва про діяльність Сторони 2 та приймання звернень з використанням автоматизованих систем та розповсюдження інформації за допомогою телекомунікаційних систем Установи.

4.1. У рамках співробітництва Сторони беруть на себе наступні зобов'язання:

- своєчасно забезпечувати представників Сторін необхідними для виконання положень цього Меморандуму матеріалами та інформацією;
- постійно інформувати один одного про свою діяльність, прийняті рішення та їх результати, в тому числі, рішення, що стосуються діяльності безпосередньо однієї із Сторін і мають вплив на їхні інтереси, приймати тільки на основі взаємних консультацій та узгоджень;
- представники Сторони 2 надають необхідну інформацію Установі для здійснення останньою інформування громадян з питань щодо діяльності Сторони 2;
- інформаційна база даних, відповідно до якої представники Установи передають інформацію громадянам, обов'язково попередньо погоджується з Стороною 2;
- Сторона 1 бере на себе зобов'язання вчасно надавати Стороні 2 щотижневий узагальнений звіт по тематиці дзвінків згідно Додатку 1 до цього Меморандуму;
- Сторона 2 бере на себе зобов'язання вчасно та якісно надавати відповідь заявникам на звернення, які надійшли через АРМ «CallCenter»;
- Сторони погоджуються дотримуватись принципів конфіденційної політики передбаченої Законом України «Про інформацію»;

- Сторони зобов'язуються організувати свою роботу у відповідності до чинного законодавства України, а в частині, що стосується приймання дзвінків громадян - Законом України «Про звернення громадян».

4.2. У рамках співробітництва Сторони мають право:

- використовувати власний інтелектуальний ресурс, розробки та нововведення, професійні та управлінські якості, а також інші відповідні нематеріальні активи;  
- надавати одна одній відкрито та повну інформацію, яка має значення для співробітництва.

5. Всі методичні, технічні та презентаційні матеріали в рамках такої співпраці затверджуються Сторонами в установленому порядку.

6. Сторони домовились, що Установа залишає за собою право перевіряти якість надання послуг, які представниками можуть доповнюватись за взаємним погодженням.

7. Сторони погоджуються, що співпраця в межах цього Меморандуму відбувається не на комерційній основі.

8. Сторони домовились, в межах компетенції, вживати всіх необхідних заходів для забезпечення реалізації цього Меморандуму, всіляко сприяти розвитку інших форм співробітництва для досягнення зазначеної у Меморандумі мети.

9. Цей Меморандум набирає чинності з дня його підписання та діє до 31.12.2020, пролонгація можлива на наступний період, якщо одна із Сторін не висловить зауваження щодо терміну його закінчення.

10. Будь-які зміни і доповнення до цього Меморандуму вносяться за письмовою згодою Сторін і стають його невід'ємною частиною.

11. Дію Меморандуму може бути припинено з моменту отримання Сторонами ініціативного листа від будь-якої зі Сторін Меморандуму, у разі не здійснення та/або не належного здійснення співпраці за цим Меморандумом.

12. Цей Меморандум укладено у двох автентичних примірниках українською мовою, по одному для кожної зі Сторін.

Комунальна бюджетна установа  
«Контактний центр міста Києва»

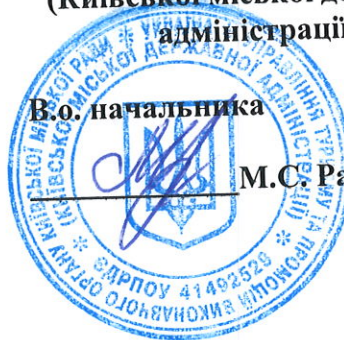


Директор

*Л. П. Жукова*

Жукова Л. П.

Управління туризму та  
промоцій виконавчого органу  
Київської міської ради  
(Київської міської державної  
адміністрації)



В.о. начальника

*М. С. Радова*

М.С. Радова

Звіт

станом на \_\_\_\_\_

Виконавець : Управління туризму та промоцій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	
Назва	Кількість
Отримано дзвінків на лінію з питань Управління туризму та промоцій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	0
Надано усних консультацій	0
Зареєстровано звернень через дзвінок 1551	0
Зареєстровано звернень через сайт/мобільний додаток	0
Зареєстровано звернень через УГЛ	0