



ЗАКАРПАТСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
РОЗПОРЯДЖЕННЯ

18.10.2019

Ужгород

№ 563

Про програму діяльності державної установи Закарпатський обласний контактний центр на 2020 – 2022 роки

Відповідно до статей 6 і 39 Закону України „Про місцеві державні адміністрації”, розпорядження Кабінету Міністрів України від 9 червня 2011 року № 589-р „Про схвалення Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади”, розпорядження голови облдержадміністрації від 26.01.12 № 16 „Про обласний контактний центр”:

1. Схвалити програму діяльності державної установи Закарпатський обласний контактний центр на 2020 – 2022 роки, що додається, та подати її на розгляд сесії обласної ради.

2. Державній установі Закарпатський обласний контактний центр про хід виконання Програми інформувати облдержадміністрацію щороку до 1 лютого.

3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату державної адміністрації Натуркач Р. П.

**Голова державної
адміністрації**

Ігор БОНДАРЕНКО

СХВАЛЕНО

Розпорядження голови
державної адміністрації
18.10.2019 № 563

ПРОГРАМА
діяльності державної установи Закарпатський обласний
контактний центр на 2020 – 2022 роки

Загальні положення

Програму діяльності державної установи Закарпатський обласний контактний центр (далі – Програма) спрямовано на виявлення за допомогою зворотного зв'язку проблемних питань державної політики, забезпечення оперативного реагування на потреби громадян.

Одним із найважливіших механізмів взаємодії із громадськістю є реагування на звернення громадян, підприємств, установ та організацій, фізичних осіб-підприємців, органів місцевого самоврядування (далі – заявники).

На сьогодні міськвиконкомами, районними державними адміністраціями (далі – органи виконавчої влади) проводиться робота із опрацювання переважно письмових звернень, що значно ускладнює оперативне вжиття заходів для вирішення проблемних питань, порушених представниками громадськості, а також своєчасне надання послуг інформаційно-довідкового характеру з питань діяльності зазначених органів.

З метою спрощення умов подання звернень заявників та підвищення оперативності їх розгляду облдержадміністрація, райдержадміністрації, міськвиконкоми використовують такі інформаційно-комунікаційні технології: телефонні „гарячі лінії”, прямі телефонні лінії „Запитай у влади”, телефон довіри та сервіс „електронного звернення”. Крім того, налагоджено роботу державної установи „Урядовий контактний центр” (далі – Урядовий контактний центр), яка у взаємодії з органами виконавчої влади забезпечує оперативний розгляд звернень, що надходять на урядову „гарячу лінію”, Урядовий портал та веб-сайт Урядового контактного центру, вжиття заходів для вирішення порушених у зверненнях питань і задоволення законних прав та інтересів заявників.

Функціонування урядової „гарячої лінії”, телефонних „гарячих ліній”, телефонів довіри та прямих телефонних ліній „Запитай у влади” облдержадміністрації, райдержадміністрацій, міськвиконкомів сприяє удосконаленню процесу взаємодії з громадськістю та прискореному реагуванню на її потреби. Проте застосування інформаційно-комунікаційних технологій не набуло системного характеру. Зазначені технології практично не застосовуються на місцевому, насамперед районному, рівні, внаслідок чого оперативне реагування на звернення громадян з проблемних питань місцевого значення здійснюється не у повному обсязі.

На сьогодні не створено зручної системи опрацювання звернень, що дає можливість заявникам звертатися до органів виконавчої влади за єдиним телефонним номером і отримувати оперативну відповідь на питання за принципом „єдиного вікна”; телефонні „гарячі лінії” не використовуються як один із інструментів вивчення громадської думки щодо основних питань діяльності органів виконавчої влади.

Паспорт Програми наведено у додатку до Програми.

1. Визначення проблем, на розв’язання яких спрямовано Програму

Основними проблемами недостатнього рівня використання телефонних „гарячих ліній” є:

недосконалість правової бази з питань забезпечення розгляду органами виконавчої влади звернень, що подаються за допомогою телефонного зв’язку та через мережу Інтернет;

відсутність єдиних стандартів роботи із громадськістю з використанням телефонних „гарячих ліній” органів виконавчої влади і системи контролю за якістю роботи;

обмеженість матеріально-технічних ресурсів, необхідних для налагодження органами виконавчої влади, насамперед на місцевому рівні, роботи телефонних „гарячих ліній”, запровадження інших сучасних засобів комунікації з громадськістю;

відсутність сучасного технічного та програмного забезпечення для спрощеної процедури подання звернень з питань діяльності органів виконавчої влади за принципом „єдиного вікна”;

відсутність комплексного підходу до використання інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема у частині проведення моніторингу та аналізу громадської думки, а також надання громадськості інформації та роз’яснень з актуальних питань державної політики;

недостатній рівень взаємодії у системі органів виконавчої влади, зокрема у разі необхідності переадресування звернення іншому органу або спільного вирішення питання декількома виконавцями, що уповільнює реагування на звернення і не дає змоги оперативно вирішувати суспільно важливі питання, а також задовольняти нагальні потреби громадян.

2. Мета і основні завдання Програми

Метою Програми є визначення основних засад створення системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (далі – система опрацювання звернень), за допомогою якої забезпечуватиметься оперативне реагування на звернення громадськості, проведення моніторингу основних проблемних питань, що потребують прийняття рішень на місцевому та державному рівнях, а також інформування

громадян про пріоритетні питання державної політики спільно з органами виконавчої влади.

3. Шляхи і засоби реалізації Програми

Основними шляхами розв'язання проблем, зазначених у Програмі, є: обговорення та розроблення нормативно-правових актів з питань діяльності контактних центрів спільно з органами виконавчої влади щодо опрацювання звернень, які подаються за допомогою телефонного зв'язку та через мережу Інтернет;

організація функціонування державної установи Закарпатський обласний контактний центр (далі – обласний контактний центр), налагодження його взаємодії з Урядовим контактним центром;

визначення у райдержадміністраціях, міських, міст обласного підпорядкування виконкомах рад посадових осіб, які здійснюватимуть взаємодію з обласним контактним центром;

забезпечення комплексного підходу до використання контактних центрів, телефонних „гарячих ліній”, довідкових телефонних служб центральних органів виконавчої влади у роботі з громадськістю, запровадження єдиних стандартів реагування на звернення, що стосуються діяльності органів виконавчої влади.

Основними заходами Програми є:

1. Впровадження єдиних стандартів роботи із громадськістю у діяльність контактних центрів, а також телефонних „гарячих ліній”, довідкових телефонних служб органів виконавчої влади, здійснення контролю за їх дотриманням.

2. Налагодження проведення контактними центрами, а також телефонними „гарячими лініями”, довідковими телефонними службами органів виконавчої влади спільної роботи із роз'яснення пріоритетних питань державної політики; моніторингу та аналізу громадської думки спільно з органами виконавчої влади.

3. Розроблення програмного забезпечення обласного контактного центру для ведення автоматизованої бази даних про звернення, що складається із сервісів, для:

автоматизованого опрацювання звернень, що надходять через мережу Інтернет;

проведення поглибленого аналізу проблемних питань, порушених заявниками;

створення архіву інформаційно-довідкових матеріалів, що міститимуть адреси, телефони, графіки роботи органів виконавчої влади, інформацію про порядок надання адміністративних послуг і розміщуватимуться на веб-сайті обласного контактного центру;

забезпечення захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах контактних центрів, а також телефонних „гарячих ліній”, довідкових

телефонних служб органів виконавчої влади шляхом створення комплексної системи захисту інформації із підтвердженою відповідністю.

4. Очікувані результати реалізації Програми

Реалізація Програми дасть змогу:

впровадити механізм електронного урядування у роботу органів виконавчої влади з громадськістю;

забезпечити оперативність реагування на проблемні питання, порушені у зверненнях представників громадськості;

підвищити ефективність державного управління, якість підготовки та прийняття рішень щодо найважливіших питань державного і суспільного життя з урахуванням думки громадськості;

створити додатковий механізм інформування громадськості з питань державної політики;

забезпечити комплексне вирішення проблемних питань, з якими громадяни звертаються до органів виконавчої влади;

підвищити рівень довіри громадян до органів виконавчої влади.

5. Фінансове забезпечення реалізації Програми

Забезпечення реалізації Програми здійснюється за рахунок коштів обласного бюджету. Для виконання заходів Програми необхідно коштів у сумі 3874,1 тис. гривень, у тому числі на: 2020 рік – 1175,5 тис. грн., 2021 рік – 1288,3 тис. грн., 2022 рік – 1410,3 тис. гривень.

6. Координація та контроль за виконанням Програми

Координація робіт з виконання Програми здійснюється державною установою Закарпатський обласний контактний центр.

Контроль за виконанням Програми здійснюється обласною державною адміністрацією.

Обласний контактний центр інформує облдержадміністрацію про хід виконання Програми щороку до 1 лютого.

ПАСПОРТ
програми діяльності державної установи Закарпатський обласний
контактний центр на 2020 – 2022 роки

1. Найменування Програми	Програма діяльності державної установи Закарпатський обласний контактний центр на 2020 – 2022 роки
2. Підстава для розроблення Програми	Закон України „Про місцеві державні адміністрації”, розпорядження Кабінету Міністрів України від 9 червня 2011 року № 589-р „Про схвалення Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади”, розпорядження голови облдержадміністрації від 26.01.12 № 16 „Про обласний контактний центр”
3. Розробник Програми	Державна установа Закарпатський обласний контактний центр
4. Відповідальний виконавець Програми	Державна установа Закарпатський обласний контактний центр
5. Мета і основні завдання Програми	Виявлення за допомогою зворотного зв'язку проблемних питань державної політики, забезпечення оперативного реагування на потреби громадян. Визначення основних засад створення системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, за допомогою якої забезпечуватиметься оперативне реагування на звернення громадськості, проведення моніторингу основних проблемних питань, що потребують прийняття рішень на місцевому та державному рівнях, інформування громадян про пріоритетні питання державної політики спільно з органами виконавчої влади
6. Основні заходи Програми	Впровадження єдиних стандартів роботи з громадськістю у діяльність контактних центрів, а також телефонних „гарячих ліній”, довідкових телефонних служб органів виконавчої влади, забезпечення здійснення контролю за їх дотриманням; налагодження проведення контактними центрами, а також телефонними „гарячими лініями”, довідковими телефонними службами органів виконавчої влади роботи з роз'яснення пріоритетних питань державної політики; моніторингу та аналізу громадської думки спільно з органами виконавчої влади; розроблення програмного забезпечення обласного контактного центру для ведення автоматизованої бази даних про звернення, що складається із сервісів, для:

	<p>автоматизованого опрацювання звернень, що надходять через мережу Інтернет; проведення поглибленого аналізу проблемних питань, порушених заявниками; створення архіву інформаційно-довідкових матеріалів, що міститимуть адреси, телефони, графіки роботи органів виконавчої влади, інформацію про порядок надання адміністративних послуг і розміщуватимуться на веб-сайті обласного контактного центру; забезпечення захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах контактних центрів, а також телефонних „гарячих ліній”, довідкових телефонних служб органів виконавчої влади шляхом створення комплексної системи захисту інформації із підтвердженою відповідністю</p>
7. Строки реалізації Програми	2020 – 2022 роки
8. Загальний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Програми, обласний бюджет, у тому числі: 2020 рік 2021 рік 2022 рік	<p>3874,1 тис. гривень</p> <p>1175,5 тис. грн.; 1288,3 тис. грн.; 1410,3 тис. гривень</p>