



ЗАКАРПАТСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

25.02.2020

Ужгород

№ 114

*Про Положення про Державну установу Закарпатський
обласний контактний центр*

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”, Типового положення про регіональний контактний центр, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976, розпорядження голови облдержадміністрації від 26.01.12 року № 16 „Про обласний контактний центр”:

1. Затвердити Положення про Державну установу Закарпатський обласний контактний центр у новій редакції, що додається.

2. Визнати таким, що втратив чинність, пункт 2 розпорядження голови облдержадміністрації від 26.01.12 № 16 „Про обласний контактний центр”.

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

**В. о. голови державної
адміністрації**

Олексій ГЕТМАНЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження голови
державної адміністрації
від 26.01.12 № 16
(у редакції розпорядження
25.02.2020 № 114)

ПОЛОЖЕННЯ
про Державну установу Закарпатський
обласний контактний центр

1. Державна установа Закарпатський обласний контактний центр (далі – Контактний центр) є бюджетною установою, яка належить до сфери управління Закарпатської обласної державної адміністрації (далі – облдержадміністрації) та є суб'єктом Єдиної системи опрацювання звернень (далі – Єдина система).

2. Державна установа Закарпатський обласний контактний центр у своїй діяльності керується Конституцією, законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, розпорядженнями голови Закарпатської обласної державної адміністрації, рішеннями Закарпатської обласної ради та цим Положенням.

3. Положення про Державну установу Закарпатський обласний контактний центр затверджується розпорядженням голови облдержадміністрації.

4. Методичне забезпечення діяльності Контактного центру здійснює державна установа „Урядовий контактний центр” (далі – Урядовий контактний центр).

5. Основним завданням Контактного центру є забезпечення належного розгляду органами виконавчої влади, Секретаріатом Кабінету Міністрів України, Офісом Президента України, державними колегіальними органами (далі – органи) звернень, що подаються громадянами, фізичними особами-підприємцями, підприємствами, установами, організаціями, органами місцевого самоврядування (далі – заявники) за допомогою цілодобової телефонної лінії контактного центру та через Інтернет.

6. Контактний центр відповідно до покладених на нього завдань:

1) забезпечує за допомогою програмно-технічного комплексу Єдиної системи:

прийняття звернень, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку та з використанням Інтернету;

реєстрацію звернень у Єдиній електронній базі даних звернень;

попередній розгляд звернень та передавання їх засобами програмно-технічного комплексу Єдиної системи на розгляд органам відповідно до компетенції;

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

2) проводить:

аналіз змісту звернень заявників та подає відповідну інформацію облдержадміністрації, Урядовому контактному центру;

моніторинг своєчасного розгляду звернень заявників органами та подає відповідну інформацію облдержадміністрації, Урядовому контактному центру;

моніторинг суспільно важливих проблем, для розв'язання яких необхідно невідкладно прийняти управлінське рішення, та подає відповідну інформацію Урядовому контактному центру;

3) здійснює обмін інформацією з Урядовим контактним центром щодо надходження звернень та стану їх розгляду;

4) надає на запит облдержадміністрації інформацію щодо звернень та результатів їх розгляду;

5) забезпечує взаємодію з посадовими особами облдержадміністрації, підприємств, установ та організацій, що згідно з компетенцією відповідальні за опрацювання порушених у зверненнях питань;

б) бере участь у проведенні опитувань заявників із питань, що мають важливе суспільне значення, які організує Урядовий контактний центр;

7) організовує інформування громадськості про роботу Контактного центру через засоби масової інформації, веб-сайти облдержадміністрації та місцевих органів виконавчої влади;

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

7. Контактний центр має право:

1) передавати прийняті звернення органам відповідно до їх компетенції;

2) одержувати в установленому порядку від органів 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.

8. Контактний центр очолює директор, який призначається на посаду і звільняється з посади розпорядженням голови облдержадміністрації.

9. Директор Контактного центру:

1) здійснює керівництво діяльністю Контактного центру, несе персональну відповідальність за виконання покладених на центр завдань, визначає розподіл обов'язків між своїми заступниками;

2) затверджує положення про структурні підрозділи і функціональні обов'язки працівників Контактного центру;

3) видає у межах своєї компетенції накази, організовує і контролює їх виконання;

4) розпоряджається коштами Контактного центру в межах затвердженого кошторису;

5) призначає на посаду і звільняє з посади працівників Контактного центру в установленому законодавством порядку.

10. Утримання Контактного центру здійснюється за рахунок коштів обласного бюджету, інших не заборонених законодавством джерел.

11. Державна установа Закарпатський обласний контактний центр є юридичною особою, має самостійний баланс, рахунки в органах Казначейства, печатку та бланк із своїм найменуванням.