

від 08 червня 2012 року

№ 338-р

Про створення Кіровоградського  
обласного контактного центру –  
"гарячої лінії голови Кіровоградської  
обласної державної адміністрації"

Відповідно до Закону України "Про місцеві державні адміністрації", розпорядження Кабінету Міністрів України від 09 червня 2011 року № 598-р "Про схвалення Концепції створення національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади", постанови Кабінету Міністрів України від 18 січня 2012 року № 21 "Про затвердження Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типового положення про контактний центр автономної республіки Крим, області, м.м.Києва і Севастополя", з метою удосконалення роботи "гарячої лінії голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" та забезпечення взаємодії місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування в рамках Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади :

1. Створити Кіровоградський обласний контактний центр – "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" на базі телефонної "гарячої лінії голови Кіровоградської обласної державної адміністрації".

2. Затвердити:

Положення про Кіровоградський обласний контактний центр – "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації";

Порядок розгляду звернень громадян, які надходять до Кіровоградського обласного контактного центру – "гарячої лінії голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" (додаються).

3. Головам районних державних адміністрацій, керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації визначити посадових осіб, які здійснюватимуть взаємодію з Кіровоградським обласним контактним

центром – "гарячою лінією голови Кіровоградської обласної державної адміністрації".

4. Раднику голови обласної державної адміністрації з питань роботи контактного центру – "гарячої лінії голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" на громадських засадах Лейбенку А.О. разом з головним фінансовим управлінням облдержадміністрації та відділами апарату облдержадміністрації: роботи із зверненнями громадян, юридичним, кадрової роботи опрацювати питання про фінансування діяльності Кіровоградського обласного контактного центру – "гарячої лінії голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" і його кадрового забезпечення та в установленому порядку винести на розгляд обласної ради.

5. Координацію роботи щодо забезпечення розгляду звернень, які надходять до Кіровоградського обласного контактного центру – "гарячої лінії голови Кіровоградської обласної державної адміністрації", до прийняття відповідного рішення обласної ради покласти на Ільченко Ліру Володимирівну – начальника відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації.

6. Управлінню у справах преси та інформації облдержадміністрації забезпечити широке висвітлення інформації про роботу Кіровоградського обласного контактного центру – "гарячої лінії голови Кіровоградської обласної державної адміністрації".

7. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови обласної державної адміністрації від 12 липня 2010 року № 578-р "Про телефонну "гарячу лінію голови Кіровоградської обласної державної адміністрації".

8. Контроль за виконанням даного розпорядження залишаю за собою.

**Голова обласної  
державної адміністрації**

**С.ЛАРІН**

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

Розпорядження голови  
Кіровоградської обласної державної  
адміністрації

08 червня 2012 № 338-р

## **ПОЛОЖЕННЯ**

про Кіровоградський обласний контактний центр – "гарячу лінію  
голови Кіровоградської обласної державної адміністрації"

1. Кіровоградський обласний контактний центр – "гаряча лінія голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" (далі – контактний центр) є бюджетною установою, що належить до сфери управління обласної державної адміністрації та є суб'єктом Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади (далі – Національна система).

2. Контактний центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, розпорядженнями голови облдержадміністрації.

3. Положення про контактний центр затверджується розпорядженням голови обласної державної адміністрації.

4. Методичне забезпечення діяльності контактного центру здійснює державна установа "Урядовий контактний центр" (далі – Урядовий контактний центр).

5. Основними завданнями контактного центру є забезпечення оперативного розгляду органами виконавчої влади звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями, фізичними особами – підприємцями, органами місцевого самоврядування (далі – заявники) за єдиним телефонним номером та через мережу Інтернет.

6. Контактний центр відповідно до покладених на нього завдань:

1) забезпечує за допомогою програмно-апаратного комплексу Національної системи:

приймання за єдиним телефонним номером та через мережу Інтернет звернень заявників;

опрацювання отриманих звернень та їх надсилання на розгляд місцевим органам виконавчої влади відповідно до компетенції;

інформування та консультування заявників щодо норм законодавства та актуальних питань державної політики;

2) проводить:

аналіз змісту звернень заявників та подає відповідні інформації керівництву облдержадміністрації, Урядовому контактному центру;

моніторинг забезпечення своєчасного розгляду звернень заявників місцевими органами виконавчої влади та подає відповідні інформації керівництву облдержадміністрації, Урядовому контактному центру;

моніторинг найважливіших соціально-економічних питань, що потребують невідкладного прийняття рішень, та подає відповідні інформації керівництву облдержадміністрації, Урядовому контактному центру;

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

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

5) забезпечує взаємодію з посадовими особами райдержадміністрацій, структурних підрозділів обласної державної адміністрації, які відповідають за опрацювання звернень громадян;

6) готує інформації для формування інформаційно-наукового довідника автоматизованої інформаційної бази звернень, пропозиції щодо його удосконалення та подає їх до Урядового контактного центру;

7) здійснює інформування громадськості про роботу контактного центру через засоби масової інформації, веб-сайт облдержадміністрації;

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

7. Контактний центр має право:

1) надсилати одержані звернення заявників до місцевих органів виконавчої влади відповідно до їх компетенції;

2) одержувати в установленому порядку від місцевих органів виконавчої влади відповідно до їх компетенції інформацію про результати розгляду питань, порушених заявниками у зверненнях, роз'яснення щодо норм законодавства та інші відомості, необхідні для виконання покладених на нього завдань;

3) проводити наради з питань, що належать до його компетенції.

8. Контактний центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з Урядовим контактним центром, місцевими органами виконавчої влади, а також підприємствами, установами, організаціями, органами місцевого самоврядування та громадянами.

9. Контактний центр очолює директор, який призначається на посаду і звільняється з посади головою обласної державної адміністрації.

10. Директор контактного центру:

1) здійснює керівництво діяльністю контактного центру, несе персональну відповідальність за виконання покладених на контактний центр завдань, визначає розподіл обов'язків між працівниками;

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 посади і звільняє з посад працівників контактного центру.

11. Утримання контактного центру здійснюється за рахунок коштів обласного бюджету.

12. Граничну чисельність працівників, структуру та штатний розпис контактного центру затверджує голова обласної державної адміністрації.

13. Контактний центр є юридичною особою, має самостійний баланс, рахунки в органах Державного казначейства, гербову печатку, інші печатки та бланк зі своїм найменуванням.

---

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

Розпорядження голови  
Кіровоградської обласної державної  
адміністрації

08 червня 2012 № 338-р

## **ПОРЯДОК**

розгляду звернень громадян, які надходять до Кіровоградського обласного контактного центру – "гарячої лінії голови Кіровоградської обласної державної адміністрації"

1. Цей Порядок визначає механізм взаємодії Кіровоградського обласного контактного центру – "гарячої лінії голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" (далі – контактний центр) та структурних підрозділів облдержадміністрації, територіальних органів міністерств і відомств України, районних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування, із забезпечення оперативного розгляду звернень громадян, що надходять до Кіровоградського обласного контактного центру - "гарячої лінії голови Кіровоградської обласної державної адміністрації" .

2. Вищезазначені місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування спрямовують свою діяльність на забезпечення оперативного розгляду звернень, що надійшли до контактного центру, та вжиття заходів для вирішення порушених у них питань і задоволення законних прав та інтересів заявників.

3. Спеціалісти контактного центру (далі – спеціаліст) приймають і реєструють звернення, які надходять від громадян по телефону, електронній пошті, факсом. З цією метою створена і діє електронна база даних звернень (далі – база даних).

4. На звернення заводиться електронна реєстраційна картка, в якій зазначається прізвище, ім'я, по батькові заявника, контактний телефон або електронна адреса, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, прохання чи вимоги. Кожному зверненню надається індивідуальний номер.

5. У разі, коли заявник не називає своє прізвище, ім'я, по батькові або не надає інші відомості, звернення реєструється як анонімне і надається керівнику центру, який самостійно визначає доцільність його розгляду.

6. Керівник контактного центру визначає відповідно до функціональних повноважень виконавця та передає в електронному вигляді

виконавцю реєстраційну картку заявника не пізніше ніж на другий день після реєстрації (у разі надходження оперативної інформації про аварійні, надзвичайні ситуації терміново).

7. Щодня інформація про звернення, які надійшли до контактного центру, передається в електронному вигляді голові обласної державної адміністрації та його заступникам для погодження резолюції керівника центру.

8. За результатами розгляду звернення особами, яким було доручено його розгляд, надаються відповіді заявнику (копія листа, яким проінформовано заявника, надається до контактного центру).

9. Відповідальність за несвоєчасне та не в повному обсязі надання інформації несуть керівники зазначених служб у порядку, передбаченому чинним законодавством.

10. Якщо у зверненні містяться питання, що не належать до повноважень облдержадміністрації, відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян", керівником контактного центру в термін не більше трьох днів реєстраційна картка в електронному вигляді пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що телефоном повідомляється громадянину, який звернувся.

11. Виконавці забезпечують об'єктивний і вчасний розгляд звернень, перевіряють викладені в них факти, приймають у разі потреби відповідні рішення. Якщо звернення не містить достатніх даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, виконавець вживає заходи для отримання додаткової інформації.

12. Звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються невідкладно, а ті, що потребують додаткового вивчення, – протягом 15 днів після їх реєстрації. Якщо у зазначений термін вирішити порушення у зверненні питання неможливо, виконавець звертається до керівника центру з проханням про перенесення терміну розгляду з обґрунтуванням мотивів, при цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 30 днів.

13. Інформація про результати розгляду звернення вноситься до бази даних спеціалістом контактного центру.

14. Якщо заявник повідомив про незадоволення результатами розгляду порушеного ним питання, спеціаліст контактного центру реєструє повторне звернення та надає керівництву облдержадміністрації з грифом "повторно".

---