

від 02 жовтня 2012 року

№ 592-р

Про створення державної установи –
Кіровоградський обласний контактний
центр

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 державну установу – Кіровоградський обласний контактний центр.

2. Затвердити Положення про державну установу – Кіровоградський обласний контактний центр.

3. Головам районних державних адміністрацій, керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації визначити посадових осіб, які здійснюватимуть взаємодію з державною установою – Кіровоградський обласний контактний центр.

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 державної установи – Кіровоградський обласний контактний центр і його кадрового забезпечення та в установленому порядку внести на розгляд обласної ради.

5. Координацію роботи щодо забезпечення розгляду звернень, які надходять до державної установи – Кіровоградський обласний контактний центр, до прийняття відповідного рішення обласної ради покласти на начальника відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації Ільченко Л.В.

6. Управлінню у справах преси та інформації облдержадміністрації забезпечити широке висвітлення інформації про роботу державної установи – Кіровоградський обласний контактний центр.

7. Контроль за виконанням даного розпорядження залишаю за собою.

**Голова обласної
державної адміністрації**

С.ЛАРІН

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
Кіровоградської обласної державної
адміністрації

02 жовтня 2012 № 592-р

**Голова Кіровоградської обласної
державної адміністрації**

С.ЛАРИН

ПОЛОЖЕННЯ

про Кіровоградський обласний контактний центр

I. Загальні положення

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

2. Засновником державної установи – Кіровоградський обласний контактний центр є Кіровоградська обласна державна адміністрація, зареєстрована за адресою: 25022, м.Кіровоград, площа Кірова, будинок 1, ідентифікаційний код 00022543.

3. Місце знаходження контактного центру: 25022, м.Кіровоград, площа Кірова, будинок 1.

II. Статус контактного центру

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

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

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

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

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

III. Основні завдання, функції та права контактного центру

1. 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.

2 . 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) надає на запит обласної державної адміністрації 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 заявників;

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 обласної державної адміністрації;

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

3. 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.

4. 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.

IV. Управління контактним центром

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

2. Директор може мати заступника, який призначається на посаду і звільняється з посади головою обласної державної адміністрації.

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

4. 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.

V. Порядок внесення змін

Зміни до Положення вносяться розпорядженням голови обласної державної адміністрації.

VI. Припинення діяльності

1. Діяльність контактного центру припиняється шляхом його реорганізації (злиття, приєднання, поділу, перетворення) або ліквідації.

2. Реорганізація контактного центру проводиться на підставі розпорядження голови обласної державної адміністрації.

3. У разі реорганізації контактного центру його майнові права та обов'язки відповідно до законодавства переходять до правонаступника.

4. Контактний центр ліквідується на підставі розпорядження голови обласної державної адміністрації.

5. Ліквідація контактного центру проводиться призначеною головою обласної державної адміністрації комісією, а у разі припинення діяльності, за рішенням суду – комісією, утвореною за рішенням суду.
