

від 28 грудня 2016 року

№ 578-р

Про затвердження Положення про державну установу – Кіровоградський обласний контактний центр у новій редакції

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, мм.Києва і Севастополя" та у зв'язку з прийняттям Постанови Верховної Ради України від 14 липня 2016 року №1468-VIII "Про приведення назви міста Кіровоград Кіровоградської області у відповідність із вимогами Закону України "Про засудження комуністичного та націонал-соціалістичного (нацистського) тоталітарних режимів в Україні та заборону пропаганди їхньої символіки":

1. Затвердити Положення про державну установу – Кіровоградський обласний контактний центр у новій редакції (додається).

2. Визнати таким, що втратило чинність, Положення про державну установу – Кіровоградський обласний контактний центр, затверджене розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 26 лютого 2015 року № 74-р.

**Голова обласної
державної адміністрації**

С.КУЗЬМЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови
Кіровоградської обласної державної
адміністрації

28 грудня 2016 № 578-р

**Голова Кіровоградської обласної
державної адміністрації**

С.А.КУЗЬМЕНКО

ПОЛОЖЕННЯ

**про ДЕРЖАВНУ УСТАНОВУ – КІРОВОГРАДСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ
КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР**

I. Загальні положення

1. ДЕРЖАВНА УСТАНОВА – КІРОВОГРАДСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР (далі – Контактний центр) є бюджетною 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: 25006, м.Кропивницький, площа Героїв Майдану, будинок 1, ідентифікаційний код 00022543.

3. Місце знаходження контактного центру: 25006, м.Кропивницький, площа Героїв Майдану, 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 обласного бюджету.

5. Контактний центр є юридичною особою, має самостійний баланс, рахунки в органах Державного казначейства, гербову печатку, інші печатки та бланки 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 та програмно-апаратного комплексу Кіровоградського обласного контактного центру:

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 обласної державної адміністрації, 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 комісією, утвореною згідно з розпорядженням голови обласної державної адміністрації, а у разі припинення діяльності, за рішенням суду – комісією, утвореною за рішенням суду.
-