



# РОЗПОРЯДЖЕННЯ

## ГОЛОВИ КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

від "12" жовтня 2020 року

№ 654-р

м. Кропивницький

### Про затвердження Положення про Кіровоградський регіональний контактний центр

Відповідно до Закону України "Про місцеві державні адміністрації", постанови Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року №976 "Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень", розпорядження голови обласної державної адміністрації від 05 жовтня 2020 року №634-р "Про затвердження структури обласної державної адміністрації та граничної чисельності її працівників":

1. Затвердити Положення про Кіровоградський регіональний контактний центр у новій редакції (додається).

2. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови Кіровоградської обласної державної адміністрації від 28 грудня 2016 року №578-р "Про затвердження Положення про державну установу – Кіровоградський обласний контактний центр у новій редакції".

Голова обласної  
державної адміністрації

**Андрій НАЗАРЕНКО**



## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

Розпорядження голови  
Кіровоградської обласної  
державної адміністрації  
12 жовтня 2020 року № 654-р

**Голова Кіровоградської обласної  
державної адміністрації**

**Андрій НАЗАРЕНКО**

## **ПОЛОЖЕННЯ** **про КІРОВОГРАДСЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР**

### **I. Загальні положення**

1. КІРОВОГРАДСЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР (далі - Контактний центр) є бюджетною установою, яка належить до сфери управління Кіровоградської обласної державної адміністрації та є суб'єктом Єдиної системи опрацювання звернень (далі – Єдина система).
2. Засновником Контактного центру 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, рішеннями Кіровоградської обласної ради.
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, печатки та бланк зі своїм найменуванням.

### **III. Основні завдання, функції та права Контактного центру**

1. 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 регіонального контактного центру та через Інтернет.

2. 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 в Єдиній електронній базі даних звернень;

попередній розгляд звернень та передачу 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 обласній державній адміністрації, Урядовому контактному центру;

моніторинг своєчасного розгляду звернень заявників органами та подає відповідну інформацію обласній державній адміністрації, 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 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 обласної державної адміністрації, райдержадміністрацій, підприємств, установ та організацій, що

згідно з компетенцією відповідальні за опрацювання порушених у зверненнях питань;

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

7) організує інформування громадськості про роботу Контактного центру через засоби масової інформації, веб-сайт обласної державної адміністрації;

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

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;

3. 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 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, організує 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.

### **V. Припинення діяльності**

Реорганізацію або ліквідацію Контактного центру проводить його засновник.

**В.о. директора Кіровоградського  
обласного контактного центру**

**Леся МАЗУРИК**

