



ДНІПРОПЕТРОВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**  
**ГОЛОВИ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

08.05.2020

м. Дніпро

№ Р-298/0/3-20

Про зміну найменування  
Дніпропетровського обласного  
контактного центру та затвердження  
Положення про Дніпропетровський  
регіональний контактний центр

Керуючись Законом України “Про місцеві державні адміністрації”, відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 “Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень”:

1. Змінити найменування бюджетної установи “Дніпропетровський обласний контактний центр” на “Дніпропетровський регіональний контактний центр”.
2. Затвердити Положення про Дніпропетровський регіональний контактний центр, що додається.
3. Директорові Дніпропетровського обласного контактного центру Богатинській В.А. забезпечити реєстрацію зміни найменування та Положення про Дніпропетровський регіональний контактний центр в порядку, встановленому чинним законодавством України.
4. Визначити, що до забезпечення технічної можливості функціонування Єдиної системи опрацювання звернень таке опрацювання здійснюватиметься засобами Національної системи опрацювання звернень.
5. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови облдержадміністрації від 28 жовтня 2015 року № Р-634/0/3-15.

6. Координацію роботи щодо виконання цього розпорядження покласти на заступника голови облдержадміністрації згідно з розподілом функціональних повноважень, контроль залишаю за собою.

Голова облдержадміністрації

Олександр БОНДАРЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови  
облдержадміністрації  
08.05.2020 № Р-298/0/3-20

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про ДНІПРОПЕТРОВСЬКИЙ**  
**РЕГІОНАЛЬНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР**

м. Дніпро  
2020

1. Дніпропетровський регіональний контактний центр (далі – контактний центр) є бюджетною установою, що належить до сфери управління облдержадміністрації та є суб'єктом Єдиної системи опрацювання звернень (далі – Єдина система).

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

3. Положення про 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 регіонального контактного центру є забезпечення належного розгляду органами виконавчої влади, Секретаріатом Кабінету Міністрів України, Офісом Президента України, органами місцевого самоврядування, 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 інтернету.

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 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 до облдержадміністрації, Урядового контактного центру;

моніторинг своєчасного розгляду звернень заявників органами та подає відповідну інформацію до облдержадміністрації, Урядового контактного центру;

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

аналіз якості розгляду та своєчасного надання відповідей, консультації заявників з найбільш актуальних питань відповідно до повноважень;

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 відповідно до компетенції 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) інформує громадськість про роботу контактного центру через засоби масової інформації, вебсайт облдержадміністрації;

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

9) здійснює прийом та реєстрацію звернень, що надходять з:

багатоканальної телефонної лінії “Гаряча лінія голови облдержадміністрації” за телефонним номером 0800 505 600, вебпорталу e-contact.dp.gov.ua, Telegram-бота “DniproGuberBot”;

гарячої лінії психологічної підтримки учасників АТО та членів їхніх сімей за телефонним номером 0800 505 085;

10) організовує прийом та переадресацію дзвінків для надання психологічної підтримки учасникам АТО та членам їхніх сімей;

11) аналізує зміст звернень заявників та отриманих відповідей з метою виявлення найбільш проблемних питань та висвітлення їх у звітах контактного центру для вжиття дієвих заходів на вищому рівні;

12) адмініструє вебпортал e-contact.dp.gov.ua та висвітлює на ньому актуальні питання, що порушуються громадянами, підприємствами, установами та організаціями, фізичними особами – підприємцями;

13) подає керівництву облдержадміністрації інформацію про стан розгляду звернень заявників, виконавської дисципліни.

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;
- 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, 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 облдержадміністрації.

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 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.

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

12. Контактний центр є юридичною особою, має самостійний баланс, рахунки в органах Державної казначейської служби України, печатку та бланк зі своїм найменуванням.

Директор Дніпропетровського  
регіонального контактного центру

Валентина БОГАТИНСЬКА