

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про державну установу «Івано-Франківський обласний контактний**  
**центр»**

1. Івано-Франківський обласний контактний центр (далі – контактний центр) є бюджетною установою, яка належить до сфери управління Івано-Франківської 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 обласної державної адміністрації.

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

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

5. Основним завданням 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 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 Інтернет звернень заявників;

опрацювання отриманих звернень та їх надсилання на розгляд 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 відповідну інформацію обласній державній адміністрації, Урядовому контактному центру;

моніторинг забезпечення своєчасного розгляду звернень заявників органами виконавчої влади та подає відповідну інформацію обласній державній адміністрації, Урядовому контактному центру;

моніторинг найважливіших соціально-економічних питань, що потребують невідкладного прийняття рішень, та подає відповідну

інформацію обласній державній адміністрації, Урядовому контактному центру;

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

4) надає на запит обласної державної адміністрації інформацію щодо звернень заявників та результатів їх розгляду;

5) забезпечує взаємодію з посадовими особами районних державних адміністрацій, виконавчих комітетів міських рад міст обласного значення, структурних підрозділів обласної державної адміністрації, територіальних органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, що відповідальні за опрацювання звернень заявників;

6) готує інформацію для формування інформаційно-пошукового довідника автоматизованої інформаційної бази звернень, пропозиції щодо його удосконалення та подає їх Урядовому контактному центру;

7) організовує інформування громадськості про роботу контактного центру через засоби масової інформації, офіційний веб-сайт обласної державної адміністрації;

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

9) забезпечує:

організацію соціальної підтримки сімей, рідні яких загинули під час подій Євромайдану та під час антитерористичної операції, а також сімей поранених;

координацію діяльності міських та районних координаційних комітетів допомоги пораненим під час антитерористичної операції;

створення банку даних поранених в антитерористичній операції;

сприяння соціальній реабілітації, організації роботи щодо забезпечення постраждалих в антитерористичній операції та їх сімей санаторно-курортним лікуванням;

організацію та координацію роботи щодо надання грошової допомоги сім'ям поранених в антитерористичній операції;

моніторинг щодо учасників антитерористичної операції.

7. Контактний центр має право:

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

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

3) скликати 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 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 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.

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

12. Контактний центр є юридичною особою, має самостійний баланс, рахунки в органах Державного казначейства, печатку та бланк із своїм найменуванням.

**Директор обласного  
контактного центру**

**М. Халацька**