



ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ЛУГАНСЬКА ОБЛАСНА ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНА АДМІНІСТРАЦІЯ

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

голови обласної державної адміністрації –  
керівника обласної військово-цивільної адміністрації

28 грудня 2016 р.

м. Северодонецьк

№ 809

**Про внесення змін до Положення  
про державну установу «Луганський  
обласний контактний центр»**

Керуючись статтею 6 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», пунктом 5 частини третьої статті 4, пунктом 8 частини третьої статті 6 Закону України «Про військово-цивільні адміністрації», Указом Президента України від 05.03.2015 № 123/2015 «Про утворення військово-цивільних адміністрацій», відповідно до підпункту 133.4.1 пункту 133.4 статті 133 Податкового кодексу України, Порядку ведення Реєстру неприбуткових установ та організацій, включення неприбуткових підприємств, установ та організацій до Реєстру та виключення з Реєстру, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 13.07.2016 № 440, Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типового положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, мм. Києва і Севастополя, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 18.01.2012 № 21, пунктів 9, 11 частини першої статті 15 Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань», з метою приведення установчих документів у відповідність до вимог чинного законодавства:

1. Внести та затвердити зміни до Положення про державну установу «Луганський обласний контактний центр» (далі – Положення), затвердженого розпорядженням голови облдержадміністрації від 27.06.2012 № 812, виклавши його у новій редакції, що додається.

2. Державній установі «Луганський обласний контактний центр» (Лагута І.І.) вжити заходів щодо державної реєстрації змін до Положення у порядку, передбаченому Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань».

3. Уповноважити керівника апарату облдержадміністрації Калініну І.М. на підписання Положення та змін до нього (за потреби).

Голова обласної державної  
адміністрації – керівник обласної  
військово-цивільної адміністрації

  
Ю.Г.ГАРБУЗ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови обласної  
держадміністрації – керівника обласної  
військово-цивільної адміністрації

28 грудня 2016 р. № 809

**ПОЛОЖЕННЯ ПРО ДЕРЖАВНУ УСТАНОВУ  
«ЛУГАНСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР»  
(нова редакція)**

м. Северодонецьк  
2016 р.

1. ДЕРЖАВНА УСТАНОВА «ЛУГАНСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР» (далі – контактний центр) є бюджетною установою, яка утворена відповідно до розпорядження голови облдержадміністрації від 27.06.2012 № 812, належить до сфери управління облдержадміністрації та є суб'єктом Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади (далі – Національна система).

Повне найменування установи: ДЕРЖАВНА УСТАНОВА «ЛУГАНСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР»;  
скорочене: ДУ «ЛОКЦ».

2. Контактний центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, розпорядженнями голови облдержадміністрації, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами України.

3. Положення про контактний центр, зміни та доповнення до нього затверджуються розпорядженнями голови облдержадміністрації.

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

5. Основним завданням діяльності контактного центру є забезпечення оперативного розгляду органами виконавчої влади звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами, 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-технічного комплексу Національної системи:

приймання звернень за допомогою засобів телефонного зв'язку та Інтернету;

попереднє 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 (з подальшим наданням відповідної інформації облдержадміністрації та Урядовому контактному центру):

аналіз змісту звернень заявників;

моніторинг забезпечення своєчасного розгляду звернень заявників місцевими органами виконавчої влади;

моніторинг найважливіших соціально-економічних питань, що потребують невідкладного прийняття рішень;

3) здійснює обмін інформацією з Урядовим контактним центром (за встановленою ним формою) щодо надходження звернень заявників та стану їх розгляду;

4) надає на запит облдержадміністрації інформацію щодо звернень заявників та результатів їх розгляду;

5) забезпечує взаємодію з посадовими особами органів виконавчої влади, які відповідають за опрацювання звернень заявників;

б) готує інформацію для формування автоматизованої інформаційної бази звернень, пропозиції щодо її удосконалення та подає їх Урядовому контактному центру;

7) організовує інформування громадськості про свою діяльність через засоби масової інформації, офіційний сайт Луганської обласної державної адміністрації, власний веб-портал (за наявності);

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

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 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) 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, органами місцевого самоврядування, а також підприємствами, установами, організаціями 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 обов'язки заступника;

2) затверджує положення про структурні підрозділи і функціональні обов'язки працівників контактного центру;

3) видає в межах 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. Контактний центр є юридичною особою. Права і обов'язки юридичної особи контактний центр набуває з дня його державної реєстрації, проведеної в установленому законодавством порядку.

Контактний центр має самостійний баланс, рахунки в органі Державної казначейської служби України, печатку та бланк зі своїм найменуванням.

12. Контактний центр є неприбутковою установою (організацією), утримання якої здійснюється за рахунок коштів обласного бюджету.

Кошти контактного центру використовуються виключно на утримання організації, реалізацію мети (цілей, завдань) та напрямків діяльності згідно з кошторисом, який затверджено в установленому порядку. Отримані доходи або

їх частини не можуть бути розподілені серед працівників контактного центру (крім оплати їх праці, нарахування єдиного соціального внеску), членів органів управління та інших пов'язаних з ними осіб.

13. Матеріально-технічне забезпечення діяльності контактного центру здійснюється відповідно до кошторису, затвердженого у порядку, визначеному чинним законодавством України.

14. Контактний центр здійснює оперативний бухгалтерський облік результатів своєї роботи та подає фінансову звітність у порядку, визначеному чинним законодавством України.

15. Припинення діяльності контактного центру здійснюється шляхом його реорганізації (злиття, приєднання, поділу, перетворення) або ліквідації відповідно до вимог чинного законодавства України.

16. Припинення діяльності контактного центру здійснюється за рішенням облдержадміністрації в порядку, встановленому законодавством, або за рішенням суду.

17. Ліквідація контактного центру здійснюється ліквідаційною комісією, яка створюється облдержадміністрацією, а при ліквідації за рішенням суду – ліквідаційною комісією (ліквідатором), призначеною судом.

18. У разі припинення діяльності контактного центру (у результаті ліквідації, злиття, поділу, приєднання або перетворення) активи контактного центру передаються одній або кільком неприбутковим організаціям відповідного виду або зараховуються до доходу бюджету.

19. При реорганізації або ліквідації контактного центру працівникам, які звільнилися, гарантується додержання їх прав та інтересів відповідно до законодавства України про працю.

20. Контактний центр вважається таким, що припинив діяльність, з дати внесення до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань відповідного запису.

21. Вирішення інших питань діяльності контактного центру, не врегульованих цим Положенням, здійснюється відповідно до чинного законодавства України.