



НАЦІОНАЛЬНЕ АГЕНТСТВО
З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ

Н А К А З

№ _____

Київ

**Про затвердження Положення
про Відділ обробки звернень
(контакт-центр)**

Відповідно до пунктів 1, 10 частини першої статті 7 Закону України «Про запобігання корупції»

н а к а з у ю:

1. Затвердити Положення про Відділ обробки звернень (контакт-центр), що додається.
2. Цей наказ вводиться в дію з 06.05.2020.
3. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Голова

Олександр НОВІКОВ



13

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Національного агентства з
питань запобігання корупції

06. 05. 2020 року № 184/20

**ПОЛОЖЕННЯ
про Відділ обробки звернень (контакт-центр)**

I. Загальні положення

1. Відділ обробки звернень (контакт-центр) (далі – Відділ) є самостійним структурним підрозділом апарату Національного агентства з питань запобігання корупції (далі – Національне агентство), який забезпечує виконання Національним агентством повноважень у сфері інформування громадськості щодо чинного законодавства та нормативних документів, що регулюють відносини в галузі антикорупційної політики України, декларування, конфлікту інтересів, протидії політичній корупції, запобіганню та виявленню корупції.

2. У своїй діяльності Відділ керується Конституцією України, міжнародними договорами, згоду на обов'язковість яких надано Верховною Радою України, Законом України «Про запобігання корупції» (далі – Закон), іншими законами та підзаконними нормативно-правовими актами, актами Національного агентства, цим Положенням.

3. Відділ з метою опрацювання питань, що належать до його компетенції, взаємодіє зі структурними підрозділами апарату Національного агентства, підрозділами Секретаріату Кабінету Міністрів України, Офісу Президента України, відповідними структурними підрозділами Апарату Верховної Ради України, органами державної влади та місцевого самоврядування.

5. Працівники Відділу призначаються на посаду та звільняються з посади Головою Національного агентства в установленому чинним законодавством порядку.

6. Працівники Відділу наділяються правами та виконують обов'язки, передбачені чинним законодавством України, цим Положенням, посадовими інструкціями, а також несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання покладених на них службових обов'язків.

7. Відділ використовує в роботі печатки і штампи встановленого зразка.

II. Основні завдання Відділу

Основними завданнями Відділу є інформування суспільства щодо норм чинного законодавства та нормативних документів, що регулюють відносини в галузі антикорупційної політики України, декларування, конфлікту інтересів, протидії політичній корупції, запобігання та виявлення корупції, забезпечення доведення інформації громадськості.

III. Основні функції Відділу

1. Відділ у межах своєї компетенції та відповідно до покладених на нього завдань:

1) інформує та консультує громадськість з питань, що належать до компетенції Відділу, шляхом використання телефонного зв'язку, розміщення інформації на вебсайті Національного агентства, через засоби масової інформації;

2) використовує сучасні засоби комунікації (вебсайт Національного агентства, електронна пошта, офіційна сторінка у соціальних мережах) для отримання звернень та забезпечення надання відповідей на них;

3) розробляє, погоджує та використовує у своїй роботі типові інструкції з обробки телефонних дзвінків, звернень через вебсайт, електронну пошту, соціальні мережі;

4) здійснює телефонні дзвінки для інформування суспільства в межах своєї компетенції за наказами, дорученнями керівництва Національного агентства або за виробничої необхідності згідно з інструкцією з обробки вхідних дзвінків та здійснення вихідних дзвінків;

5) виконує доручення Голови Національного агентства та керівника апарату Національного агентства;

6) дотримується запланованих показників діяльності Відділу, забезпечує функціонування та постійне поліпшення якості обробки дзвінків до Національного агентства відповідно до затвердженої документації;

7) переглядає нормативно-правові акти та інші документи, що належать до його компетенції, з метою приведення їх у відповідність із законодавством, інформує про результати такого перегляду Голову Національного агентства;

8) розробляє пропозиції щодо внесення змін до нормативно-правових актів, віднесених до його компетенції, та подає їх Голові Національного агентства;

9) бере участь у погодженні проєктів нормативно-правових актів, розроблених іншими державними органами;

10) бере участь у розробленні проєктів наказів Національного агентства, інформаційних та аналітичних матеріалів, розробниками яких є інші структурні підрозділи, для подання Голові Національного агентства;

11) бере участь у підготовці проєкту національної доповіді щодо реалізації засад антикорупційної політики;

12) бере участь у розгляді в установленому законодавством порядку звернень громадян, запитів на доступ до публічної інформації, запитів державних органів, запитів і звернень народних депутатів України;

13) здійснює захист персональних даних осіб, персональні дані яких є в його розпорядженні;

14) працює з інформацією, документами, матеріалами, що містять або можуть містити інформацію з обмеженим доступом;

15) бере участь в інформаційному наповненні офіційного вебсайту Національного агентства;

16) здійснює інші повноваження, визначені законодавством.

2. Покладення на Відділ функцій, що не належать або виходять за межі його компетенції, не допускається.

IV. Права Відділу

Відділ має право:

1) надавати консультації та методичні роз'яснення за усним та/або письмовим запитом;

2) одержувати в установленому порядку від інших структурних підрозділів апарату Національного агентства, органів державної влади та місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності та їх посадових осіб інформацію, документи і матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань та функцій;

3) ініціювати перед Головою Національного агентства та керівником апарату Національного агентства розгляд питань, що належать до його компетенції;

4) вносити пропозиції щодо удосконалення роботи Національного агентства, внесення змін до нормативно-правових актів з питань, які належать до його компетенції;

5) залучати в установленому порядку до виконання окремих завдань та функцій працівників інших структурних підрозділів апарату Національного агентства, а також спеціалістів, фахівців, експертів (у тому числі на договірній основі), представників громадських об'єднань, працівників державних органів, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування (за згодою);

6) брати участь у засіданнях робочих груп з питань запобігання та протидії корупції у Верховній Раді України, при Президентові України, у Кабінеті Міністрів України, інших державних органах та органах місцевого самоврядування;

7) скликати наради, проводити семінари, круглі столи та конференції з питань, що належать до його компетенції;

8) інформувати Голову Національного агентства про покладення на Відділ обов'язків, що виходять за межі його компетенції;

9) доступу до інформації, документів, матеріалів, що містять або можуть містити інформацію з обмеженим доступом.

V. Керівник Відділу

1. Відділ очолює керівник, який призначається на посаду та звільняється з посади Головою Національного агентства в порядку, визначеному чинним законодавством.

2. У разі відсутності керівника Відділу його обов'язки виконує один із спеціалістів Відділу відповідно до наказу Національного агентства.

3. Керівник Відділу в межах своєї компетенції:

1) здійснює керівництво Відділом та планує його роботу, несе персональну відповідальність за організацію та результати його діяльності, сприяє створенню належних умов праці у ньому;

2) забезпечує виконання працівниками Відділу актів Національного агентства, доручень Голови Національного агентства та керівника апарату Національного агентства;

3) розподіляє обов'язки між працівниками Відділу, забезпечує дотримання ними правил внутрішнього службового розпорядку та виконавської дисципліни;

4) узагальнює та виносить на розгляд керівництва Національного агентства пропозиції щодо створення умов для подальшого розвитку Відділу;

5) вносить Голові Національного агентства пропозиції щодо структури та чисельності Відділу;

6) бере участь у вирішенні питань щодо підвищення кваліфікації та навчання працівників Відділу;

7) бере участь в оцінюванні результатів службової діяльності працівників Відділу;

8) подає на затвердження керівникові апарату Національного агентства проекти посадових інструкцій працівників Відділу;

9) звітує перед Головою Національного агентства про виконання покладених на Відділ завдань і функцій;

10) представляє Відділ у взаємовідносинах з іншими структурними підрозділами апарату Національного агентства, державними органами, органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями, підприємствами, установами і організаціями, а також органами іноземних держав, міжнародними та іноземними організаціями тощо;

11) видає доручення, контролює їх виконання;

12) організовує ведення діловодства та зберігання архівних документів Відділу до передачі в архів Національного агентства;

13) підписує документи, конкретні види яких визначаються Інструкцією з діловодства в Національному агентстві;

14) організовує опрацювання інформації, документів, матеріалів, що містять або можуть містити інформацію з обмеженим доступом;

15) вживає заходів щодо недопущення розголошення працівниками Відділу інформації з обмеженим доступом;

16) погоджує (візує) проекти наказів Національного агентства, актів законодавства, що розробляються Національним агентством або погодження (експертизу) яких здійснює Національне агентство;

17) здійснює інші повноваження, передбачені чинним законодавством, актами Національного агентства.

**В.о. керівника Відділу обробки звернень
(контакт-центру)**



Наталія Хорунжа