



від 14 червня 2011 р. № ;

Про організацію виконання
Закону України "Про доступ до публічної інформації"
в Секретаріаті Кабінету Міністрів України

Відповідно до Закону України "Про доступ до публічної інформації", Указу Президента України від 5 травня 2011 р. № 547 "Питання забезпечення органам виконавчої влади доступу до публічної інформації", постанови Кабінету Міністрів України від 25 травня 2011 р. № 583 "Питання виконання Закону України "Про доступ до публічної інформації" в Секретаріаті Кабінету Міністрів України центральних та місцевих органах виконавчої влади" наказую:

1. Затвердити такі, що додаються:

Порядок оформлення та подання запитів на інформацію в усній, письмовій або іншій формі (поштою, факсом, телефоном, електронною поштою);

Порядок опрацювання запитів на інформацію в Секретаріаті Кабінету Міністрів України;

форму запиту на інформацію;

перелік інформації, що підлягає оприлюдненню.

2. У додатку 57 до Порядку роботи з документами та організації діловодства у Секретаріаті Кабінету Міністрів України, затвердженого наказом Міністра Кабінету Міністрів України від 27 вересня 2007 р. № 1383, слова "Департамент комунікації влади та громадськості" замінити словами "Департамент інформації та комунікацій з громадськістю".

3. Департаменту забезпечення документообігу, контролю та роботи із зверненнями громадян з метою доступу до публічної інформації та її збереження створити систему обліку документів, що містять публічну інформацію, забезпечити обов'язкову реєстрацію в цій системі таких документів і доступ до інформації про їх розгляд у Секретаріаті.

4. Господарсько-фінансовому департаменту створити єдину електронну адресу для запитів на інформацію publishinfo@kmu.gov.ua, забезпечити встановлення телефону та факсу з окремим номером.

5. Департаменту інформації та комунікацій з громадськістю забезпечити підтримку в актуальному стані розділу "Доступ до публічної інформації" Урядового порталу.

6. Керівникам структурних підрозділів Секретаріату Кабінету Міністрів забезпечити відповідно до компетенції оприлюднення інформації згідно переліком, затвердженим пунктом 1 цього наказу.

7. Контроль за виконанням цього наказу покладаю на заступника Керівника Секретаріату Кабінету Міністрів АВКСЕНТЬЄВА Ю. А.

З оригіналом згідно:

Директор
Департаменту кадрового забезпечення



К. ЛЮБЧЕНКО

Ю. ЄВТЄЄВ

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом
Керівника Секретаріату
Кабінету Міністрів України

від *14 червня* 2011 р. № 43

ПОРЯДОК
опрацювання запитів на інформацію в
Секретаріаті Кабінету Міністрів України

1. Цей Порядок визначає порядок розгляду, підготовки та надання відповідей за запитом на інформацію в Секретаріаті Кабінету Міністрів (далі – Секретаріат).

2. Департамент забезпечення документообігу, контролю та роботи із зверненнями громадян у день надходження письмового запиту на інформацію реєструє його та передає невідкладно (протягом одного робочого дня) структурному підрозділу Секретаріату для підготовки інформаційних матеріалів (далі – структурний підрозділ). Копія такого запиту на інформацію передається Департаменту інформації та комунікацій з громадськістю.

У разі виникнення необхідності у залученні співвиконавців працівники структурного підрозділу та Департаменту інформації та комунікацій з громадськістю готують проект резолюції заступника Керівника Секретаріату.

3. Оригінал запиту разом з інформаційними матеріалами або проектом відповіді, що були завізовані керівником структурного підрозділу, передаються протягом двох робочих днів до Департаменту інформації та комунікацій з громадськістю через Департамент забезпечення документообігу, контролю та роботи із зверненнями громадян, про що робиться обов'язковий запис в автоматизованій системі діловодства Секретаріату.

Департамент інформації та комунікацій з громадськістю протягом двох робочих днів готує та надає відповідь запитувачу.

4. Відповідальність за достовірність підготовлених та наданих Департаменту інформації та комунікацій з громадськістю інформаційних матеріалів несе структурний підрозділ.

5. Відповіді або резолюції до запитів підписуються невідкладно.

6. Запити на інформацію, що надійшли електронною поштою, факсом, телефоном, реєструються Департаментом інформації та комунікацій з громадськістю. У разі неможливості надати запитувачу відповідь невідкладно, її підготовка здійснюється відповідно до пунктів 2–4 цього Порядку.

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом
Керівника Секретаріату
Кабінету Міністрів України

від 14 червня 2011 р. № 43

ФОРМА ЗАПИТУ НА ІНФОРМАЦІЮ

Розпорядник
інформації

Секретаріат Кабінету Міністрів України

Запитувач

_____ (прізвище, ім'я, по батькові — для фізичних осіб, найменування організації,

_____ прізвище, ім'я, по батькові представника організації — для юридичних

_____ осіб та об'єднань громадян, що не мають статусу юридичної особи,

_____ поштова адреса або електронна адреса, контактний телефон)

ЗАПИТ НА ІНФОРМАЦІЮ

Прошу відповідно до Закону України "Про доступ до публічної інформації" надати

_____ (загальний опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документа)

Запитувану інформацію прошу надати у визначений законом строк (необхідне зазначити):

на поштову адресу

_____ (поштовий індекс, область, район, населений пункт, вулиця,

_____ будинок, корпус, квартира)

на електронну адресу

факсом

телефоном

_____ (дата)

_____ (підпис)

Примітки. 1. Система обліку, що містить інформацію про документи, які перебувають у володінні Секретаріату Кабінету Міністрів України, розміщується на веб-сайті www.kmu.gov.ua.

2. Запит на інформацію може бути поданий:

на поштову адресу	01008, м. Київ, вул. Грушевського, 12/2;
на електронну адресу	publishinfo@kmu.gov.ua ;
факсом	<u>256 60 70</u> ;
телефоном	<u>256 69 69</u> .

3. Запит може бути поданий безпосередньо Департаменту забезпечення документообігу, контролю та роботи із зверненнями громадян Секретаріату Кабінету Міністрів України щодня з 9.00 до 17.00, у п'ятницю з 9.00 до 16.45, каб. № 202 Будинку Уряду (6-й під'їзд), крім вихідних та святкових днів.

4. У запиті необхідно зазначити спосіб отримання інформації.

5. Відповідь на запит надається протягом п'яти робочих днів з дня надходження запиту у спосіб, обраний запитувачем.

6. У разі коли запит на інформацію стосується інформації, необхідної для захисту життя чи свободи особи, інформації про стан навколишнього природного середовища, якості харчових продуктів і предметів побуту, аварій, катастроф, небезпечних природних явищ та інших надзвичайних ситуацій, що сталися або можуть статися і загрожують безпеці громадян, відповідь надається протягом 48 годин з дня отримання запиту.

7. У разі коли запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк його розгляду може бути продовжено до 20 робочих днів з обґрунтуванням такого продовження. Про продовження строку розгляду запитувачу повідомляється в письмовій формі не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту.

8. Інформація на запит надається безоплатно.

9. У разі коли запитувана інформація містить документи обсягом більш як 10 сторінок, про це повідомляється протягом п'яти робочих днів з дня надходження запиту запитувачу із зазначенням обсягу фактичних витрат, пов'язаних із копіюванням або друком документів, та реквізитів і порядку відшкодування таких витрат. Надання інформації здійснюється протягом трьох робочих днів після підтвердження оплати вартості фактичних витрат.

10. У задоволенні запиту може бути відмовлено у таких випадках:

1) розпорядник інформації не володіє і не зобов'язаний відповідно до його компетенції, передбаченої законодавством, володіти інформацією, щодо якої зроблено запит;

2) інформація, що запитується, належить до категорії інформації з обмеженим доступом;

3) запитувач не оплатив фактичні витрати, пов'язані з копіюванням або друком документів, відповідно до пункту 9 приміток;

4) недотримання вимог до оформлення та подання запиту на інформацію, передбачених частиною п'ятою статті 19 Закону України "Про доступ до публічної інформації", а саме не зазначені:

прізвище, ім'я, по батькові (найменування) запитувача, поштова адреса або адреса електронної пошти, а також номер засобу зв'язку (якщо такий є);

загальний опис інформації або вид, назва, реквізити чи зміст документа, щодо якого зроблено запит (якщо запитувачу це відомо);
підпис і дата (за умови подання письмового запиту).

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом
Керівника Секретаріату
Кабінету Міністрів України

від *14 червня* 2011 р. № *73*

ПЕРЕЛІК
інформації, що підлягає оприлюдненню

Вид інформації	Назва структурного підрозділу Секретаріату Кабінету Міністрів
1. Інформація про організаційну структуру, мету, функції, повноваження, основні завдання, напрями діяльності Кабінету Міністрів	Департамент кадрового забезпечення
2. Фінансові ресурси (структура та обсяг бюджетних коштів, порядок та механізм їх витрачання тощо)	Господарсько-фінансовий департамент
3. Нормативно-правові акти (крім внутрішньоорганізаційних), прийняті Кабінетом Міністрів	Департамент забезпечення документообігу, контролю та роботи із зверненнями громадян
4. Порядок оформлення та подання запиту на інформацію в усній, письмовій або іншій формі (поштою, факсом, телефоном, електронною поштою), оскарження рішень розпорядника інформації, дій чи бездіяльності	Департамент інформації та комунікацій з громадськістю
5. Інформація про систему обліку, види інформації, яку зберігає розпорядник	Департамент забезпечення документообігу, контролю та роботи із зверненнями громадян
6. Інформація про механізми чи процедури, за допомогою яких громадськість може представляти свої інтереси або в інший спосіб впливати на реалізацію повноважень розпорядника інформації	Департамент інформації та комунікацій з громадськістю
7. Плани проведення та порядок денний відкритих засідань Кабінету Міністрів	Управління експертизи дотримання регламентних норм та організації засідань Кабінету Міністрів

Вид інформації	Назва структурного підрозділу Секретаріату Кабінету Міністрів
8. Розташування місць, де надаються необхідні запитувачам форми	Департамент інформації та комунікацій з громадськістю
9. Організація діяльності Секретаріату Кабінету Міністрів	Департамент кадрового забезпечення
10. Річні звіти про діяльність Уряду, в тому числі за півроку	Департамент фахової експертизи
11. Звіти про задоволення запитів на інформацію	Департамент інформації та комунікацій з громадськістю
12. Інформація про діяльність Кабінету Міністрів, зокрема, про:	
1) його місцезнаходження, поштову адресу, номери засобів зв'язку, адресу офіційного веб-сайту, електронної пошти	Господарсько-фінансовий департамент
2) прізвище, ім'я, по батькові, службові номери засобів зв'язку, адресу електронної пошти керівництва Кабінету Міністрів	Департамент кадрового забезпечення Департамент забезпечення документообігу, контролю та роботи із зверненнями громадян Господарсько-фінансовий департамент
3) розклад роботи та графік прийому громадян	Департамент забезпечення документообігу, контролю та роботи із зверненнями громадян
д) перелік та службові номери засобів зв'язку центральних та місцевих органів виконавчої влади, консультативно-дорадчих органів при Кабінеті Міністрів	Департамент забезпечення документообігу, контролю та роботи із зверненнями громадян Департамент забезпечення взаємодії з Верховною Радою України та регіонами



КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

від 27 листопада 2019 р. № 976

Київ

Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень

Кабінет Міністрів України постановляє:

1. Затвердити такі, що додаються:

Положення про Єдину систему опрацювання звернень;

Порядок взаємодії Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр” із забезпечення належного реагування на звернення, які надходять за допомогою засобів телефонного зв’язку та з використанням Інтернету;

Типове положення про регіональний контактний центр.

2. Рекомендувати органам місцевого самоврядування під час організації опрацювання звернень громадян, фізичних осіб — підприємців, підприємств, установ, організацій та інших органів місцевого самоврядування керуватися цією постановою.

3. Визнати такими, що втратили чинність, постанови Кабінету Міністрів України згідно з переліком, що додається.



Прем'єр-міністр України

О. ГОНЧАРУК

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 27 листопада 2019 р. № 976

ПОЛОЖЕННЯ
про Єдину систему опрацювання звернень

1. Це Положення визначає порядок функціонування Єдиної системи опрацювання звернень (далі — Єдина система).

Єдина система складається із суб'єктів, які за допомогою засобів телекомунікації забезпечують за принципом “єдиного вікна” належне реагування органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України, Офісу Президента України, державних колегіальних органів (далі — органи), на звернення громадян, фізичних осіб — підприємців, підприємств, установ, організацій, органів місцевого самоврядування.

До суб'єктів Єдиної системи належать державна установа “Урядовий контактний центр” (далі — Урядовий контактний центр), регіональні контактні центри Автономної Республіки Крим, областей, м. Києва і Севастополя (далі — регіональні контактні центри), контактні центри та довідкові телефонні лінії органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України, державних колегіальних органів, приймальня Кабінету Міністрів України.

2. Фінансування робіт із створення та забезпечення функціонування Єдиної системи здійснюється за рахунок коштів державного бюджету, відповідних місцевих бюджетів.

3. Терміни, що вживаються у цьому Положенні, мають таке значення:

1) заявник — громадянин, фізична особа — підприємець, підприємство, установа, організація, орган місцевого самоврядування;

2) звернення — пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга, що надійшли від заявника до суб'єктів Єдиної системи за допомогою засобів телекомунікації;

3) програмно-технічний комплекс Єдиної системи — сукупність програмно-технічних засобів, що складається з апаратних і програмних елементів, які забезпечують функціонування Єдиної системи;

4) контактний центр — установа, організація або структурний підрозділ, на які органом покладено функції з приймання, попереднього розгляду та реєстрації звернень, що надійшли за допомогою засобів телекомунікації, консультування та інформування заявників, надсилання звернень підрозділам органу та іншим органам відповідно до компетенції для розгляду по суті порушених питань;

5) користувачі програмно-технічного комплексу Єдиної системи — суб'єкти Єдиної системи, органи, підприємства, установи та організації, яким в установленому Урядовим контактним центром порядку надано індивідуальний код доступу до Єдиної електронної бази даних звернень.

4. Основною метою функціонування Єдиної системи є:

- 1) сприяння удосконаленню роботи органів із зверненнями;
- 2) забезпечення оперативного реагування на суспільно важливі проблеми, які порушуються у зверненнях;
- 3) вивчення громадської думки щодо основних напрямів діяльності органів;
- 4) сприяння підвищенню ефективності державного управління, якості підготовки та прийняття рішень щодо розв'язання суспільно важливих проблем з урахуванням думки громадськості.

5. Основними завданнями Єдиної системи є:

- 1) прийняття звернень;
- 2) реєстрація та попередній розгляд звернень;
- 3) передача звернень органам або їх структурним підрозділам відповідно до компетенції для розгляду та вирішення по суті порушених питань;
- 4) проведення аналізу результатів розгляду звернень органами відповідно до їх компетенції;
- 5) проведення моніторингу та аналізу громадської думки;
- 6) інформування заявників щодо норм законодавства, надання необхідних консультаційних послуг і роз'яснень з питань, що мають важливе суспільне значення, на підставі інформаційно-консультаційних матеріалів, що надаються в установленому порядку Урядовому контактному центру органами.

6. Урядовий контактний центр:

- 1) координує діяльність суб'єктів Єдиної системи;
- 2) приймає звернення, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку на урядову "гарячу лінію" або з використанням Інтернету через веб-сайт Урядового контактного центру, Єдиний веб-портал органів виконавчої влади, веб-сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України чи у паперовій формі, та здійснює реєстрацію, попередній розгляд і передачу органам відповідно до компетенції;
- 3) надає необхідні роз'яснення, довідкову інформацію за допомогою засобів телефонного зв'язку або з використанням Інтернету, а також відповіді на звернення з питань, що не потребують розгляду органами;
- 4) інформує громадськість про функціонування Єдиної системи;
- 5) виявляє за результатами аналізу звернень проблемні питання державної політики, що потребують прийняття управлінських рішень, а також питання, що можуть спричинити соціальне напруження в суспільстві, та інформує про це органи;
- 6) проводить моніторинг розгляду звернень органами та оприлюднює відповідну інформацію на веб-сайті Урядового контактного центру;

7) проводить аналіз звернень з метою формування бази типових роз'яснень та надання типової довідкової інформації, доступної через веб-сайт Урядового контактного центру;

8) забезпечує узагальнення та розміщення на веб-сайті Урядового контактного центру бази інформаційно-довідкових матеріалів, що містить адреси, номери телефонів регіональних контактних центрів, довідкових телефонних ліній органів виконавчої влади, державних колегіальних органів, графіки їх роботи та іншу інформацію;

9) забезпечує функціонування Єдиної електронної бази даних звернень;

10) організовує проведення конференцій, семінарів, тренінгів, а також здійснює методичне забезпечення користувачів програмно-технічного комплексу Єдиної системи;

11) організовує проведення телеконференцій, теле- і радіопередач за участю уповноважених представників органів виконавчої влади, державних колегіальних органів;

12) організовує в межах відповідних бюджетних призначень проведення опитувань заявників з питань, що мають важливе суспільне значення, готує за їх результатами інформаційно-аналітичні матеріали для подання органам;

13) готує пропозиції щодо удосконалення функціонування Єдиної системи;

14) надає користувачам програмно-технічного комплексу Єдиної системи індивідуальний код доступу до Єдиної електронної бази даних звернень.

7. Контактні центри забезпечують:

1) прийняття звернень за допомогою засобів телекомунікації;

2) реєстрацію звернень в Єдиній електронній базі даних звернень;

3) попередній розгляд звернень та передачу їх засобами програмно-технічного комплексу Єдиної системи на розгляд органам відповідно до компетенції;

4) надання необхідних роз'яснень та довідкової інформації за допомогою засобів телекомунікації у відповідь на звернення з питань, що не потребують розгляду органами.

8. Користувачі програмно-технічного комплексу Єдиної системи використовують Єдину електронну базу даних звернень, створену за принципом "єдиного вікна".

9. Програмно-технічний комплекс Єдиної системи забезпечує в режимі реального часу:

1) прийняття, переадресацію телефонних дзвінків, що надходять до Єдиної системи, та запис з використанням технічних засобів розмов між працівниками суб'єктів Єдиної системи і заявниками;

2) автоматизовану реєстрацію звернень, що надходять до суб'єктів Єдиної системи, з можливістю обміну документами між користувачами програмно-технічного комплексу Єдиної системи;

3) здійснення автоматичного контролю за дотриманням строків розгляду звернень органами, формування повідомлень для моніторингу таких строків та забезпечення зворотного зв'язку із заявниками та користувачами програмно-технічного комплексу Єдиної системи;

4) отримання детальної статистичної інформації у текстовому та графічному зображенні для проведення її аналізу та підготовки висновків для прийняття управлінських рішень.

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 27 листопада 2019 р. № 976

ПОРЯДОК

взаємодії Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр” із забезпечення належного реагування на звернення, які надходять за допомогою засобів телефонного зв’язку та з використанням Інтернету

1. Цей Порядок визначає механізм взаємодії Офісу Президента України (далі — Офіс), державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України (далі — органи) та державної установи “Урядовий контактний центр” (далі — Урядовий контактний центр) із забезпечення належного розгляду звернень громадян, фізичних осіб — підприємців, підприємств, установ, організацій, органів місцевого самоврядування (далі — заявники), що надходять за допомогою засобів телефонного зв’язку на урядову “гарячу лінію” та з використанням Інтернету через веб-сайт Урядового контактного центру, Єдиний веб-портал органів виконавчої влади, а також веб-сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України.

2. Урядовий контактний центр приймає звернення, здійснює їх реєстрацію, попередній розгляд та передає органам (Офісу) відповідно до компетенції, проводить моніторинг розгляду звернень, надає заявникам необхідні роз’яснення, довідкову інформацію за допомогою засобів телекомунікації, а також відповіді на звернення з питань, що не потребують розгляду органами.

З цією метою в Урядовому контактному центрі створюється і діє Єдина електронна база даних звернень (далі — база звернень), до якої забезпечується доступ органів та Офісу.

Органам та Офісу надається індивідуальний код доступу до бази звернень у порядку, визначеному Урядовим контактним центром. За письмовим зверненням органу коди доступу до бази звернень можуть надаватися його територіальним органам, а також підприємствам, установам та організаціям, що належать до сфери управління відповідного центрального органу виконавчої влади.

3. На звернення створюється електронна реєстраційна картка, в якій зазначаються: прізвище, власне ім’я та по батькові заявника — фізичної особи або заявника — юридичної особи (найменування підприємства, установи, організації), номер контактного телефону, місце проживання заявника — фізичної особи або місцезнаходження заявника — юридичної особи, електронна та поштова адреси (відомості про інші засоби зв’язку), суть порушеного питання, пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги, дата подання звернення. Інформація про власне ім’я та по батькові заявника зазначається в разі його наявності. Також за згодою заявника

можуть зазначатися інші відомості, включаючи вік, стать тощо. Кожному зверненню надається індивідуальний номер.

4. У разі коли заявник не зазначив своє прізвище, власне ім'я або не надав інші відомості, звернення визначається як анонімне та не реєструється.

У разі надходження анонімного повідомлення про вчинення корупційного правопорушення, в якому наведено інформацію щодо конкретної особи та яке містить фактичні дані, що можуть бути перевірені, звернення реєструється та передається органу (Офісу).

У разі коли заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Урядового контактного центру має право припинити спілкування з ним та заблокувати його контакт за допомогою технічних засобів для унеможливлення прийняття від нього звернень.

Звернення, в якому не викладено суть порушеного питання (зауваження, пропозиції, прохання або вимоги до органів виконавчої влади), не розглядається, про що повідомляється заявникові.

5. Зареєстроване Урядовим контактним центром звернення у той же день надходить в електронній формі органу (Офісу).

6. Орган (Офіс) вносить до бази звернень інформацію про посадову особу, яка відповідає в органі (Офісі) за забезпечення розгляду звернень (прізвище, власне ім'я та по батькові, посада, контактний телефон і службова електронна адреса).

Не допускається повторна (дублетна) реєстрація звернень органом (Офісом) у базі звернень чи відомчій системі документообігу відповідно.

7. Якщо протягом двох робочих днів орган (Офіс) не вніс до бази звернень інформацію про прийняття звернення до розгляду, Урядовий контактний центр з'ясовує причини та в разі потреби інформує про це керівництво органу (Офісу).

8. З метою забезпечення оперативного розгляду звернень органи шокквартилу подають до Урядового контактного центру інформацію про графік роботи довідкових телефонних ліній у відповідному органі. У разі зміни графіка інформація подається невідкладно.

9. У разі коли питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції органу (Офісу), інформація про це вноситься до бази звернень.

Урядовий контактний центр протягом одного робочого дня перевіряє інформацію та:

у разі її обґрунтованості вносить в базу звернень інформацію про нового виконавця звернення, якому відповідне звернення за фактом внесення надходить в електронній формі на виконання;

у разі її необґрунтованості повертає звернення органу (Офісу) із відповідним поясненням.

10. Органи (Офіс) забезпечують об'єктивний і своєчасний розгляд звернень, перевіряють викладені в них факти, приймають у разі потреби відповідні рішення.

Якщо звернення не містить достатніх даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення, орган (Офіс) вживає передбачених законом заходів для отримання додаткової інформації.

11. Про хід та результати розгляду звернень органи (Офіс) повідомляють заявникам в установленому порядку.

Орган (Офіс) реєструє листи, якими інформуються заявники про хід та результати розгляду звернень, у базі звернень без повторної (дублетної) реєстрації у відомчій системі документообігу.

Під час реєстрації листа в реєстраційну картку бази звернень обов'язково вноситься його електронний примірник або фотокопія.

Якщо заявник просив надати відповідь електронною поштою, до реєстраційної картки бази звернень обов'язково вноситься фотокопія поштового повідомлення.

Якщо заявник просив надати відповідь з використанням засобів фіксованого або мобільного телефонного зв'язку до реєстраційної картки бази звернень вноситься інформація про результати, дату та час дзвінка.

12. Якщо заявник повідомив про незадоволення результатами розгляду порушеного ним питання, Урядовий контактний центр реєструє повторне звернення з грифом "повторно" та:

адресує його у порядку підлеглості вищому органу;

роз'яснює порядок оскарження результатів розгляду в судовому порядку, якщо звернення розглядалось Офісом, Секретаріатом Кабінету Міністрів України або звернення є другим повторним.

13. Урядовий контактний центр аналізує результати розгляду звернень органами (Офісом) та щокварталу подає Секретаріату Кабінету Міністрів України дані для інформування Кабінету Міністрів України.

14. Урядовий контактний центр на основі результатів аналізу звернень виявляє актуальні питання, що потребують надання роз'яснень, та передає їх органам відповідно до компетенції для підготовки відповідних матеріалів.

15. Органи протягом п'яти робочих днів готують роз'яснення та передають їх Урядовому контактному центру в електронному та друкованому вигляді. У разі надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру Урядовий контактний центр у співпраці з органами виконавчої влади та Секретаріатом Кабінету Міністрів України визначає механізм оперативного реагування на звернення.

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 27 листопада 2019 р. № 976

ТИПОВЕ ПОЛОЖЕННЯ
про регіональний контактний центр

1. Регіональний контактний центр є бюджетною установою, яка належить до сфери управління Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласної, Київської та Севастопольської міської держадміністрації (далі — місцевий орган виконавчої влади) та є суб'єктом Єдиної системи опрацювання звернень (далі — Єдина система).

2. Регіональний контактний центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами Ради міністрів Автономної Республіки Крим, розпорядженнями голови місцевого органу виконавчої влади, рішеннями органу місцевого самоврядування на відповідній території.

3. Положення про регіональний контактний центр затверджується Радою міністрів Автономної Республіки Крим, головою місцевого органу виконавчої влади.

4. Методичне забезпечення діяльності регіонального 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, 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.

6. Регіональний 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 Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевому органу виконавчої влади, Урядовому контактному центру;

моніторинг своєчасного розгляду звернень заявників органами та подає відповідну інформацію Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевому органу виконавчої влади, 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 та стану їх розгляду;

4) надає на запит Ради міністрів Автономної Республіки Крим, відповідного місцевого органу виконавчої влади інформацію щодо звернень та результатів їх розгляду;

5) забезпечує взаємодію з посадовими особами Ради міністрів Автономної Республіки Крим, місцевого органу виконавчої влади, 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) організовує інформування громадськості про роботу регіонального контактного центру через засоби масової інформації, веб-сайти Ради міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органів виконавчої влади;

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

7. Регіональний 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.

8. Регіональний контактний центр очолює директор, який призначається на посаду і звільняється з посади Радою міністрів Автономної Республіки Крим, головою місцевого органу виконавчої влади.

9. Директор регіонального контактного центру:

1) здійснює керівництво діяльністю регіонального 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 регіонального контактного центру;

3) видає у межах своєї компетенції накази, організовує і контролює їх виконання;

4) розпоряджається коштами регіонального контактного центру в межах затвердженого кошторису;

5) призначає на посаду і звільняє з посади працівників регіонального контактного центру в установленому законодавством порядку.

10. Утримання регіонального контактного центру здійснюється за рахунок коштів бюджету Автономної Республіки Крим, обласного бюджету, бюджету м. Києва та Севастополя, інших не заборонених законодавством джерел.

11. Регіональний контактний центр є юридичною особою, має самостійний баланс, рахунки в органах Казначейства, печатку та бланк із своїм найменуванням.

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 27 листопада 2019 р. № 976

ПЕРЕЛІК
постанов Кабінету Міністрів України, що втратили чинність

1. Постанова Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 р. № 898 “Про взаємодію органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр” (Офіційний вісник України, 2009 р., № 65, ст. 2269).
 2. Постанова Кабінету Міністрів України від 28 липня 2010 р. № 636 “Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 р. № 898” (Офіційний вісник України, 2010 р., № 57, ст. 1953).
 3. Постанова Кабінету Міністрів України від 18 січня 2012 р. № 21 “Про затвердження Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типового положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, м. Києва і Севастополя” (Офіційний вісник України, 2012 р., № 5, ст. 171).
 4. Постанова Кабінету Міністрів України від 7 серпня 2013 р. № 577 “Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 р. № 898” (Офіційний вісник України, 2013 р., № 66, ст. 2385).
 5. Постанова Кабінету Міністрів України від 26 листопада 2014 р. № 677 “Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 р. № 898” (Офіційний вісник України, 2014 р., № 97, ст. 2802).
 6. Постанова Кабінету Міністрів України від 11 лютого 2016 р. № 82 “Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 р. № 898 і від 18 січня 2012 р. № 21” (Офіційний вісник України, 2016 р., № 16, ст. 647).
 7. Пункт 3 змін, що вносяться до постанов Кабінету Міністрів України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2016 р. № 615 (Офіційний вісник України, 2016 р., № 73, ст. 2463).
-

35. Для документування управлінської інформації Секретаріатом застосовуються бланки, види та зразки яких зазначені в додатках 3—3.9, крім бланків Урядового офісу координації європейської та євроатлантичної інтеграції, що визначений окремим наказом.

36. Організаційно-розпорядчі документи Секретаріату оформлюються на бланках, що створюються відповідно до пунктів 19—24 Типової інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55.

37. Електронні бланки генеруються СЕД автоматично на підставі обраних автором проекту критеріїв типового бланка для обраного виду електронного документа.

38. Документ створений у електронній формі, у разі необхідності, друкується разом із бланком, згенерованим СЕД, без застосування бланків виготовлених друкарським способом.

Бланки документів, створених у електронній формі, не нумеруються та не потребують обліку.

39. Організаційно-розпорядчі документи, що мають обґрунтовані підстави для опрацювання в паперовій формі та не є примірниками або копіями документів, створених в електронній формі, оформляються на бланках, що виготовляються згідно з вимогами цієї Інструкції.

40. Для виготовлення бланків у паперовій формі використовуються папір формату А4 (210 × 297 міліметрів) та А5 (210 × 148 міліметрів). Бланки документів повинні мати поля (міліметрів): 30 — ліве; 10 — праве; 20 — верхнє та нижнє.

41. Двомовні бланки для документів у паперовій формі можуть виготовлятися в друкарні на білому папері високої якості, фарбами насичених кольорів та підлягають обов'язковому обліку підрозділом з діловодства.

Облік виготовлених друкарським способом бланків, що використовується керівництвом Кабінету Міністрів та Секретаріату (додатки 3.1—3.9), ведеться за порядковими номерами, що проставляються друкарським способом під час їх виготовлення у лівому нижньому куті зворотного боку бланка.

Загальний облік бланків ведеться в паперовому або електронному вигляді підрозділом з діловодства.

Відповідальність за облік, зберігання та використання бланків виготовлених друкарським способом в структурному підрозділі несе діловод структурного підрозділу.

Непридатні для використання бланки, виготовлені друкарським способом, знищуються, про що складається відповідний акт (додаток 4).

42. Бланки не застосовуються для доповідних записок, заяв працівників.

ВИДИ БЛАНКІВ

Мета використання бланку	Вид бланку відповідно до додатку	Посадові особи, які мають право підпису
Доручення	додаток 3.1.	Прем'єр-міністр України
Резолюції	додаток 3.2.	Керівництво Кабінету Міністрів та Секретаріату відповідно до зазначеної посади
Листування	додатки 3.3, 3.4	Керівництво Кабінету Міністрів, Урядові уповноважені
	додатки 3.5, 3.6	Керівництво Секретаріату
	додаток 3.7	Керівництво структурних підрозділів Секретаріату, які мають право окремого листування
Наказ	додаток 3.8	Державний секретар Кабінету Міністрів України
	додаток 3.9	Заступник Державного секретаря Кабінету Міністрів, визначений на час відсутності Державного секретаря Кабінету Міністрів України



Доручення
ПРЕМ'ЄР-МІНІСТРА УКРАЇНИ



(ПІСІДА)

вул. Грушевського, 12/2, Київ, 01008,
тел. (044) 256 7624 , телефакс (044) 25 4 0584



КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

вул. Грушевського, 12/2, Київ, 01008, тел. (044) 256 7624, телефакс (044) 25 4 0584, www.kmu.gov.ua

Додаток 3.4

**КАБІНЕТ МІНІСТРІВ
УКРАЇНИ**

вул. Грушевського, 12/2, Київ, 01008,
тел. (044) 256 7624, телефакс (044) 254 0584,
www.kmu.gov.ua



**CABINET OF MINISTERS
OF UKRAINE**

12/2 M Hrushevskogo str, 01008, Kyiv, Ukraine
tel. (044) 256 7624, fax (044) 254 0584,
www.kmu.gov.ua



СЕКРЕТАРІАТ КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

вул. Грушевського, 12/2, Київ, 01008, тел. (044) 256 7624, телефакс (044) 25 4 0584, www.kmu.gov.ua

**СЕКРЕТАРІАТ
КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ
УКРАЇНИ**

вул. Грушевського, 12/2, Київ, 01008,
тел. (044) 256 7624, телефакс (044) 254 0584,
www.kmu.gov.ua



**SECRETARIAT
OF THE CABINET OF MINISTERS
OF UKRAINE**

12/2 M. Hrushevskogo str., 01008, Kyiv, Ukraine
tel. (044) 256 7624. fax (044) 254 0584,
www.kmu.gov.ua



СЕКРЕТАРІАТ КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

(Назва структурного підрозділу Секретаріату або посада)

вул. Грушевського, 12/2, Київ, 01008, тел. (044) 256 7624, телефакс (044) 254 0584, www.kmu.gov.ua



**ДЕРЖАВНИЙ СЕКРЕТАР
КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ**

вул. Грушевського, 12/2, Київ, 01008,
тел. (044) 256 7624 , телефакс (044) 25 4 0584

НАКАЗ

від

20



**СЕКРЕТАРІАТ
КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ**

вул. Грушевського, 12/2, Київ, 01008,
тел. (044) 256 7624 , телефакс (044) 25 4 0584

НАКАЗ

від

20



КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

від 27 травня 2009 р. № 579-р

Київ

Питання державної установи «Соціальний контактний центр»

Із змінами і доповненнями, внесеними
розпорядженнями Кабінету Міністрів України
від 24 липня 2009 року № 866-р,
від 12 серпня 2009 року № 957-р,
від 26 серпня 2009 року № 1010-р

Розпорядження втратило чинність
(згідно з постановою Кабінету Міністрів України
від 5 лютого 2020 року № 91)

1. З метою забезпечення оперативного реагування органів виконавчої влади на звернення громадян, підприємств, установ та організацій, суб'єктів підприємницької діяльності, органів місцевого самоврядування та їх взаємодії під час розгляду таких звернень Мінпраці:

утворити державну установу «Соціальний контактний центр» (далі - Центр);

затвердити Положення про Центр;

забезпечити здійснення інших організаційних заходів, пов'язаних з утворенням Центру;

затвердити структуру, штатний розпис та кошторис Центру.

2. Виділити Мінпраці 28,1 млн. гривень для утворення та забезпечення роботи Центру в 2009 році.

(абзац перший пункту 2 із змінами, внесеними згідно з
розпорядженнями Кабінету Міністрів України від 24.07.2009 р. № 866-р,
від 26.08.2009 р. № 1010-р)

Мінфіну здійснити зазначені видатки за рахунок коштів резервного фонду державного бюджету.

Мінфіну та Державному казначейству забезпечити перерахування коштів Мінпраці на підставі кошторису, затвердженого Міністром праці та соціальної політики.

Мінпраці подати до кінця 2009 року Мінекономіки, Мінфіну та Державному казначейству звіт про використання коштів, виділених згідно з цим пунктом.

3. Погодитися з пропозицією Мінпраці щодо здійснення у 2009 році закупівлі Міністерством товарів, робіт і послуг, необхідних для утворення та забезпечення роботи Центру, без застосування вимог Положення про закупівлю товарів, робіт і послуг за державні кошти, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 17 жовтня 2008 р. № 921 (Офіційний вісник України, 2008 р., № 80, ст. 2692, № 90, ст. 3006).

(пункт 3 із змінами, внесеними згідно з розпорядженням Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 р. № 957-р)

Дозволити Мінпраці здійснювати попередню оплату товарів, робіт і послуг в розмірі 50 відсотків їх вартості.

(пункт 3 доповнено абзацом згідно з розпорядженням Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 р. № 957-р)

4. Мінпраці подати:

протягом трьох робочих днів після укладення договорів про закупівлю товарів, робіт і послуг, необхідних для утворення та забезпечення роботи Центру, Мінекономіки та ГоловокРУ копії зазначених договорів;

(абзац другий пункту 4 із змінами, внесеними згідно з розпорядженням Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 р. № 957-р)

до кінця 2009 року Мінекономіки звіт про результати проведення закупівлі зазначених товарів і послуг.

Прем'єр-міністр України

Ю. ТИМОШЕНКО



КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

від 28 липня 2010 р. № 1552-р

Київ

Про перейменування та розміщення державної установи «Соціальний контактний центр»

1. Перейменувати державну установу «Соціальний контактний центр» на «Урядовий контактний центр».
2. Фондові державного майна, Господарсько-фінансовому департаменту Секретаріату Кабінету Міністрів України і державній установі «Урядовий контактний центр» забезпечити укладення договору оренди приміщень на умовах відшкодування балансоутримувачеві нежитлового будинку по вул. Еспланадній, 8/10, у м. Києві фактичних витрат, пов'язаних з їх утриманням.

Прем'єр-міністр України

М. АЗАРОВ

Погоджено

Затверджаний у сумі 75 181 800 грн

Стороною вільнодійшлим єдиним чином однією особою

Державний секретар
Кабінету Міністрів України

[Підпис]

0411130 Інформаційно-аналітичне та організаційне відомство спеціального реалізаційного органу виконавчої влади

Директор Інформаційно-аналітичного та організаційного відомства спеціального реалізаційного органу виконавчої влади

[Підпис]

0411130 Інформаційно-аналітичне та організаційне відомство спеціального реалізаційного органу виконавчої влади

КОШТОРСЬКА
на 2019 рік

3852130 Державна установа "Урядовий контактний центр"

код за ЄДРПОУ та код бюджетної класифікації

м. Київ

об'єднані функції, райони, об'єкти

Вид бюджету

код та назва відомства класифікації витратів та кредитування бюджету

код та назва програмної класифікації витратів та кредитування державного бюджету

код та назва програмної класифікації витратів та кредитування місцевих бюджетів (код та назва Глобального програмного класифікації витратів та кредитування місцевих бюджетів / Глобальної класифікації витратів та кредитування для бюджетів місцевого самоврядування, що не використовують програмно-цільового методу)*

Державний

041 Інформаційно-аналітичне та організаційне відомство спеціального реалізаційного органу виконавчої влади

041130 Інформаційно-аналітичне та організаційне відомство спеціального реалізаційного органу виконавчої влади

грн

Найменування	Код	Усього на рік		РАЗОМ
		плановий фонд	спеціальний фонд	
1	2	3	4	5
НАХОДЖЕННЯ - усього	X	75 181 800		75 181 800
Находження коштів та матеріального фонду бюджету	X	75 181 800	X	75 181 800
Находження коштів та спеціального фонду бюджету, у тому числі: - на виконання повноважень на території, що перебувають безпосередньо під управлінням органів та підрозділів органів виконавчої влади та виконавчих органів	25010000	X		
(розподілені на витрати)				
на виконання повноважень органів виконавчої влади територіального рівня	25020000	X		
на виконання повноважень, у тому числі:				
на виконання повноважень на території, що перебувають безпосередньо під управлінням органів виконавчої влади	X			
на виконання повноважень на території класифікації фонду витрат бюджету на території, що перебувають під управлінням органів виконавчої влади	X			
на виконання повноважень на території, що перебувають під управлінням органів виконавчої влади, у тому числі:				
на виконання повноважень на території класифікації витратів та кредитування бюджету	X			
на виконання повноважень на території класифікації витратів та кредитування місцевих бюджетів	X			
ВИДАТКИ ТА НАДАВАННЯ КРЕДИТІВ - усього	X	75 181 800		75 181 800
Видатки	2000	69 520 400		69 520 400
Видатки на зарплатні платіжні	2100	60 000 500		60 000 500
Видатки на зарплатні	2110	52 787 300		52 787 300
Видатки на зарплатні	2111	52 787 300		52 787 300
Видатки на зарплатні	2112			
Видатки на зарплатні	2120	7 213 200		7 213 200
Видатки на зарплатні	2200	20 525 400		20 525 400
Видатки на зарплатні	2210	191 400		191 400
Видатки на зарплатні	2220			
Видатки на зарплатні	2230	18 000 000		18 000 000
Видатки на зарплатні	2250	30 000 000		30 000 000
Видатки на зарплатні	2260			
Видатки на зарплатні	2270	1 213 300		1 213 300
Видатки на зарплатні	2271	400 000		400 000
Видатки на зарплатні	2272	20 500 000		20 500 000
Видатки на зарплатні	2273	721 800		721 800

1	2	3	4	5
Остаток имущества на 01.01.2019	2275			
Остаток средств (активов) на 01.01.2019 (за исключением НДС)	2275			
Остаток средств на 01.01.2019	2176			
Распределение в результате операций, связанных со реализацией государственного имущества	2180	50 200		50 200
Распределение в результате операций, связанных с реализацией государственного имущества (результативный период)	2181			
Остаток средств на 01.01.2019 (за исключением НДС) (за вычетом НДС)	2162	50 200		50 200
Обеспечение обязательств перед банками	2163			
Обеспечение обязательств перед другими субъектами	2169			
Обеспечение обязательств перед другими субъектами	2129			
Полный внутренний долг	2089			
Субсидии на покрытие трансфертов и субсидий системным организациям	2610			
Возврат трансфертов органам государственного управления иных уровней	2620			
Полный трансферты органам государственного управления системным организациям	2670			
Средства собственного происхождения	2780			
Выплата дивидендов и процентов	2710			
Средства	2720			
Иные доходы государственные	2730			
Иные доходы бюджетные	2800	6000		6000
Капитальные вливания	3020	14 655 400		14 655 400
Прибыль основного капитала	3100	14 655 400		14 655 400
Прибыль от основной деятельности (результативный период)	3110	14 655 400		14 655 400
Капитальные вливания от собственников	3120			
Капитальные вливания от государства и иных лиц	3121			
Капитальные вливания от государственных органов и организаций	3122			
Капитальный ремонт	3126			
Капитальные вливания от иностранных фирм и организаций	3131			
Капитальные вливания от иных лиц	3132			
Резервы на покрытие расходов	3140			
Резервы на покрытие расходов на содержание	3141			
Резервы на покрытие расходов на содержание объектов	3142			
Резервы на покрытие расходов на содержание объектов	3143			
Сформированы в результате операций с резервами	3150			
Прибыль от реализации имущества	3160			
Капитальный трансферты	3200			
Капитальные трансферты от государственных системных организаций	3210			
Капитальные трансферты от органов государственного управления иных уровней	3220			
Капитальные трансферты от органов государственного управления системным организациям	3230			
Капитальные трансферты иностранцы	3240			
Полный внутренний кредит	4170			
Иные кредиты от органов государственного управления иных уровней	4111			
Иные кредиты от государственных системных организаций	4112			
Иные кредиты от государственных системных организаций	4113			
Полный внешний кредит	4210			
Через год на 01.01.2019	9800			

Керемек / Исполнитель обязанности директора



Керемек / Исполнитель обязанности главного бухгалтера

09.01.2019

(Handwritten signature)

О. С. АЛИЕВ
главный директор

О. В. ВАСИЛОВА
главный бухгалтер

С 01.01.2019 года в соответствии с классификацией государственных бюджетов, на основании приказа от 01.01.2019 г. № 10/2019-ИД

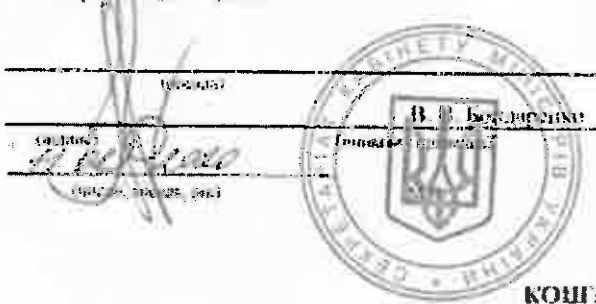
С 01.01.2019 года в соответствии с приказом от 01.01.2019 г. № 10/2019-ИД, в соответствии с приказом от 01.01.2019 г. № 10/2019-ИД, в соответствии с приказом от 01.01.2019 г. № 10/2019-ИД

Сторінка дванадцять міліонів шістьсот вісім тисяч двісті п'ять гривень

сумою словами цифрами

Державний секретар
Кабінету Міністрів України

Заступник директора Департаменту, заступник начальника
Государсько-фінансової департаменту
Государсько-фінансової департаменту Секретаріату
Кабінету Міністрів України



**КОШТОРИС
на 2020 рік**

40521731 Державна установа "Універсальний контактний центр"

код за ЄДРПОУ за місцем знаходження юридичної особи

м. Київ

спеціальний вид: пенсія, відпуск

Вид бюджету
код та назва віомової класифікації видатків та кредитування
бюджету
код та назва програмної класифікації видатків та кредитування
державного бюджету

Державний
041 Государсько-фінансовий департамент
Секретаріат Кабінету Міністрів України
0411130 "Інформаційно-запитівне та організаційне
забезпечення окремим органів виконавчої влади"

код та назва програмної класифікації видатків та
кредитування місцевих бюджетів (код та назва Типової
програмної класифікації видатків та кредитування місцевих
бюджетів)*

Найменування	Код	Усього за рік		РАЗОМ
		загальний фонд	спеціальний фонд	
1	2	3	4	5
РАЗОБІЖЕННЯ - усього	X	113 488 400		113 488 400
Надходження коштів із державного фонду бюджету	X	113 488 400	X	113 488 400
Надходження коштів із спеціальних фондів бюджету, у тому числі:	X			
внески платників податку на майбутнє, що надходять безпосередньо	25010000	X		
внески платників податку на майбутнє, що надходять безпосередньо				
внески платників податку на майбутнє				
кошти з державного фонду гарантування банківських зобов'язань	25020000	X		
ароновідати за порушеннями				
інше надходження, у тому числі:		X		
кошти бюджету гарантування за кредитами спеціальної державної банківської		X		
фінансової гарантування за кредитами спеціальної державної банківської		X		
бюджету за винятком бюджетів вищих рівнів		X		
державні кредити за бюджету гарантування за кредитами програмної		X		
спеціальної гарантування кредитування банківської класифікації		X	X	X
ароновідати за порушеннями				
ВИДАТКИ ТА ЗАДАВНЯ КРЕДИТИВ - усього	X	113 488 400		113 488 400
Поточні видатки	2000	113 488 400		113 488 400
Оплата витрат на виконання функцій держави та управління	2000	78 596 800		78 596 800
Оплата праці	2100	64 424 200		64 424 200
Відшкодування витрат на виконання функцій держави	2102			
Відшкодування витрат на виконання функцій держави	2120	14 173 100		14 173 100
Використання товарів і послуг	2200	34 890 800		34 890 800
Продукція, матеріали, обладнання, обладнання	2210	500 100		500 100
Матеріали та обладнання для виконання функцій держави	2230			
Продукція харчування	2230			
Оплата кошти (крім комунальних)	2240	32 912 000		32 912 000
Відшкодування витрат на виконання функцій держави	2240	30 800		30 800
Відшкодування витрат на виконання функцій держави	2240			
Оплата комунальних витрат на виконання функцій держави	2270	1 345 800		1 345 800
Оплата витрат на виконання функцій держави	2271	843 800		843 800
Оплата витрат на виконання функцій держави	2272	35 000		35 000

1	2	3	4	5
Дохід від продажу майна	2273	761 000		761 000
Дохід від продажу майна	2274			
Дохід від інших операцій майна (включаючи доходи від продажу)	2275	13 000		13 000
Дохід від операцій з майном	2276			
Дохід від операцій з грошима, операції пов'язані з результатами державних програм та інших програм	2280	56 200		56 200
Дохід від операцій з грошима, операції пов'язані з результатами державних програм та інших програм	2281			
Дохід від операцій з грошима, операції пов'язані з результатами державних програм та інших програм, не пов'язані з операціями з грошима	2282	56 200		56 200
Обсяг операцій банківських установ	2400			
Обсяг операцій банківських установ, включаючи:	2410			
Обсяг операцій банківських установ, включаючи:	2420			
Повноваження	2500			
Субсидії та повноваження трансферти міжнародним організаціям, організаціям:	2510			
Повноваження трансферти органам державного управління інших країн:	2520			
Повноваження трансферти органам державного управління міжнародним організаціям:	2530			
Синоніми зобов'язань	2700			
Віддача пенсій і зобов'язань:	2710			
Синоніми:	2720			
Інші синоніми зобов'язань:	2730			
Інші витрати на витрати	2800	1 300		1 300
Класифікація витрат	3000			
Прибуток основних витрат	3100			
Прибуток основних витрат і предметів позик строковим характером:	3110			
Класифікація основних витрат і предметів позик строковим характером:	3120			
Класифікація основних витрат і предметів позик строковим характером	3121			
Класифікація основних витрат і предметів позик строковим характером:	3122			
Класифікаційний результат:	3130			
Класифікація основних витрат і предметів позик строковим характером:	3131			
Класифікація основних витрат і предметів позик строковим характером:	3132			
Реконструкція та ремонт:	3140			
Реконструкція житлової бази організації:	3141			
Реконструкція нежитлової бази організації:	3142			
Реконструкція житлової бази організації:	3143			
Стороння державна допомога і результати:	3150			
Прибуток від операцій з нерухомістю, операції:	3160			
Класифікація трансфертів	3200			
Класифікація трансфертів міжнародним організаціям, організаціям:	3210			
Класифікація трансфертів органам державного управління інших країн:	3220			
Класифікація трансфертів органам державного управління міжнародним організаціям:	3230			
Класифікація трансфертів міжнародним організаціям:	3240			
Позанай внутрішніх кредитів	4100			
Позанай кредитів органам державного управління інших країн:	4110			
Позанай кредитів міжнародним організаціям, організаціям:	4112			
Позанай кредитів міжнародним організаціям:	4113			
Позанай зовнішніх кредитів	4200			
Періодичні витрати	9000			

Керівник / Директор

Керівник бухгалтерії / Головний бухгалтер

24.12.2019

Головний бухгалтер

Підпис

О. А. Халіченко

Головний бухгалтер

Підпис

О. В. Касюк

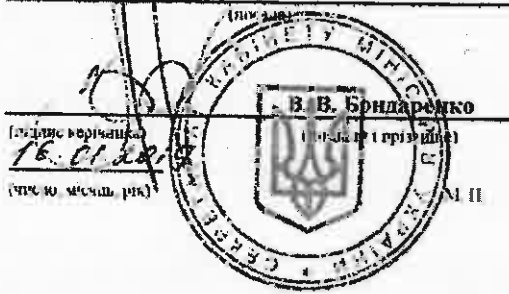
Керівник бухгалтерії

Відомості про діяльність за період з 01.01.2019 по 31.12.2019 року за періодом з року "Відомості про діяльність"

Ця інформація розрахована на основі даних, наданих підприємством на підставі інформації, наданої підприємством, який є юридичною особою, зареєстрованою в Україні.

Погоджую

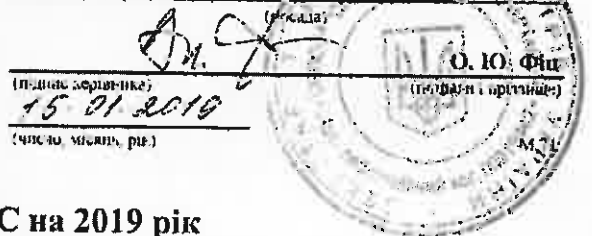
Державний секретар
Кабінету Міністрів України



Затверджую

штат у кількості 253 штатних одиниць
з місячним фондом заробітної плати
за посадовими окладами 929 694,00 гривень
(Дев'ятесот двадцять дев'ять тисяч шістьсот
чотири грн. 00 коп.)

Директор
Господарсько-фінансового департаменту
Секретаріату Кабінету Міністрів України



ШТАТНИЙ РОЗПИС на 2019 рік
Державна установа "Урядовий контактний центр"
(пазва установи)

Вводиться в дію з 01.01.2019 рр.

№ з/п	Назва структурного підрозділу та посади	Кількість штатних посад	Посадовий оклад (грн.)	Фонд заробітної плати на місяць за посадовими окладами (грн.)
1	2	3	4	5
Керівництво				
1	Директор	1	7 733,00	7 733,00
2	Перший заступник директора	1	7 346,00	7 346,00
		2		15 079,00
Управління організації прийому звернень				
1	Заступник директора - начальник управління	1	6 960,00	6 960,00
2	Заступник начальника управління	1	5 312,00	5 312,00
		2		12 272,00
Відділ прийому звернень, отриманих по телефону урядової "гарячої лінії"				
1	Заступник начальника управління - начальник відділу	1	4 753,00	4 753,00
2	Начальник зміни	6	4 042,00	24 252,00
3	Провідний консультант	19	3 732,00	70 908,00
4	Консультант	106	3 568,00	378 208,00
5	Фахівець I категорії	17	2 917,00	49 589,00
		149		527 710,00
Відділ прийому звернень, отриманих через Інтернет				
1	Начальник відділу	1	4 230,00	4 230,00
2	Провідний консультант	3	3 732,00	11 196,00
3	Консультант	1	3 568,00	3 568,00
		5		18 994,00
Відділ забезпечення зворотного зв'язку та контролю за якістю опрацювання звернень				
1	Начальник відділу	1	4 230,00	4 230,00
2	Провідний аналітик консолідованої інформації	2	3 732,00	7 464,00
3	Провідний консультант	2	3 732,00	7 464,00
4	Консультант	2	3 568,00	7 136,00
		7		26 294,00

Сектор прийому звернень з використанням жестової мови				
1	Завідувач сектору	1	4 490,00	4 490,00
2	Провідний консультант	3	4 105,00	12 315,00
		4		16 805,00
Відділ по роботі з претензійними зверненнями				
1	Начальник відділу	1	4 230,00	4 230,00
2	Провідний консультант	2	3 732,00	7 464,00
3	Юрисконсульти	4	3 732,00	14 928,00
		7		26 622,00
Управління організаційно-аналітичної роботи				
1	Заступник директора - начальник управління	1	6 960,00	6 960,00
2	Заступник начальника управління	1	5 312,00	5 312,00
		2		12 272,00
Відділ аналізу звернень на урядову телефонну "гарячу лінію" та через Інтернет				
1	Начальник відділу	1	4 230,00	4 230,00
2	Провідний аналітик консолідованої інформації	16	3 732,00	59 712,00
3	Аналітик консолідованої інформації	6	3 568,00	21 408,00
		23		85 350,00
Відділ документального забезпечення				
1	Начальник відділу	1	4 230,00	4 230,00
2	Провідний консультант	2	3 732,00	7 464,00
3	Консультант	1	3 568,00	3 568,00
		4		15 262,00
Управління інноваційного розвитку та обслуговування програмно-технічного комплексу				
1	Начальник управління	1	5 592,00	5 592,00
2	Провідний інженер з комп'ютерних систем	1	3 732,00	3 732,00
		2		9 324,00
Відділ обслуговування програмно-технічного комплексу, комунікацій та оргтехніки				
1	Заступник начальника управління - начальник відділу	1	4 753,00	4 753,00
2	Провідний інженер з комп'ютерних систем	2	3 732,00	7 464,00
3	Інженер з комп'ютерних систем	4	3 568,00	14 272,00
		7		26 489,00
Відділ обслуговування веб - сайту та технічного захисту інформації				
1	Начальник відділу	1	4 230,00	4 230,00
2	Провідний інженер з комп'ютерних систем	1	3 732,00	3 732,00
3	Інженер з комп'ютерних систем	1	3 568,00	3 568,00
		3		11 530,00
Управління взаємодії з громадськістю				
1	Начальник управління	1	5 592,00	5 592,00
2	Провідний аналітик консолідованої інформації	2	3 732,00	7 464,00
3	Аналітик консолідованої інформації	1	3 568,00	3 568,00
		4		16 624,00
Відділ по роботі із засобами масової інформації				
1	Заступник начальника управління - начальник відділу	1	4 753,00	4 753,00
2	Провідний аналітик консолідованої інформації	1	3 732,00	3 732,00
3	Аналітик консолідованої інформації	1	3 568,00	3 568,00
		3		12 053,00

Відділ бухгалтерського обліку та звітності				
1	Головний бухгалтер - начальник відділу	1	6 978,00	6 978,00
2	Бухгалтер	3	3 732,00	11 196,00
3	Економіст	1	3 732,00	3 732,00
		5		21 906,00
Відділ правового забезпечення				
1	Начальник відділу	1	4 238,00	4 238,00
2	Юрисконсульт	3	3 732,00	11 196,00
		4		15 434,00
Відділ кадрів, навчання та методичного забезпечення				
1	Начальник відділу	1	4 238,00	4 238,00
2	Психолог	1	3 732,00	3 732,00
3	Провідний консультант	2	3 732,00	7 464,00
4	Інженер з підготовки кадрів	2	3 568,00	7 136,00
		6		22 570,00
Господарський відділ				
1	Начальник відділу	1	4 238,00	4 238,00
2	Фахівець I категорії	2	2 917,00	5 834,00
3	Робітник з комплексного обслуговування й ремонту будинків	3	1 921,00	5 763,00
4	Прибиральник службових приміщень	4	1 921,00	7 684,00
		10		23 519,00
1	Помічник керівника	2	3 732,00	7 464,00
2	Провідний консультант з питань запобігання та протидії корупції	1	3 732,00	3 732,00
3	Інспектор з охорони праці	1	2 299,00	2 299,00
		4		13 495,00
	Усього	253	х	929 604,00

Керівник /
Виконаючий обов'язки директора



О. О. Антоненко
(підпис) (прізвище)

Керівник бухгалтерської служби /
Головний бухгалтер

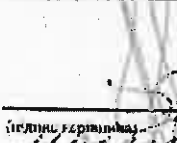



О. В. Васильчук
(підпис) (прізвище)



Погоджую

Державний секретар
Кабінету Міністрів України


В. Р. Бойаренко
(підпис державного секретаря)
15 листопада 2019 року
(місяць, місяць, рік)



Затверджую

штат у кількості 314 штатних одиниць
з місячним фондом заробітної плати
за посадовими окладами 1 527 851,00 гривень
(Один мільйон п'ятсот двадцять сім тисяч вісімсот
п'ятдесят одна грн. (0 коп.))

Заступник директора Департаменту,
завідуючий відділом господарського
матеріально-технічного забезпечення
Господарського фінансового департаменту
Секретаріат Кабінету Міністрів України


(підпис)
15 листопада 2019 року
(місяць, місяць, рік)

В. М. Гречуха
(підпис і прізвище)

М П

ШТАТНИЙ РОЗПИС на 2020 рік
Державна установа "Урядовий контактний центр"
(назва установи)

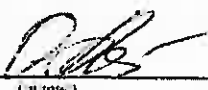
Високий час з 01.01.2020 р.

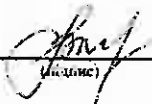
№ з/п	Назва структурного підрозділу та посада	Кількість штатних посад	Посадовий оклад (грн.)	Фонд заробітної плати на місяць за посадовими окладами (грн.)
1	2	3	4	5
Керівництво				
1	Директор	1	10 176,00	10 176,00
2	Перший заступник директора	1	9 667,00	9 667,00
3	Заступник директора	1	9 667,00	9 667,00
		3		29 510,00
Управління організації прийому звернень				
1	Заступник директора - начальник управління	1	9 159,00	9 159,00
2	Заступник начальника управління	1	6 965,00	6 965,00
		2		16 124,00
Відділ прийому звернень, отриманих по телефону урядової "гарячої лінії"				
1	Заступник начальника управління - начальник відділу	1	6 232,00	6 232,00
2	Начальник зміни	10	5 307,00	53 070,00
3	Провідний консультант	26	4 924,00	128 024,00
4	Консультант	96	4 705,00	451 680,00
5	Фахівець I категорії	17	3 830,00	65 110,00
		150		704 116,00
Відділ прийому звернень, отриманих через Інтернет				
1	Начальник відділу	1	5 526,00	5 526,00
2	Начальник зміни	2	5 307,00	10 614,00
3	Провідний консультант	14	4 924,00	68 936,00
4	Консультант	44	4 705,00	207 020,00
		61		292 096,00

Відділ забезпечення зворотного зв'язку та контролю за якістю опрацювання звернень				
1	Начальник відділу	1	5 526,00	5 526,00
2	Провідний аналітик консолідованої інформації	2	4 924,00	9 848,00
3	Провідний консультант	2	4 924,00	9 848,00
4	Консультант	2	4 705,00	9 410,00
		7		34 632,00
Сектор прийому звернень з використанням жестової мови				
1	Завідувач сектору	1	5 898,00	5 898,00
2	Провідний консультант	3	5 416,00	16 248,00
		4		22 146,00
Відділ по роботі з претензійними зверненнями				
1	Начальник відділу	1	5 526,00	5 526,00
2	Провідний консультант	2	4 924,00	9 848,00
3	Юрисконсульт	4	4 924,00	19 696,00
		7		35 070,00
Управління організаційно-аналітичної роботи				
1	Заступник директора - начальник управління	1	9 159,00	9 159,00
2	Заступник начальника управління	1	6 965,00	6 965,00
		2		16 124,00
Відділ аналізу звернень на урядову телефонну "гарячу лінію" та через Інтернет				
1	Начальник відділу	1	5 526,00	5 526,00
2	Провідний аналітик консолідованої інформації	16	4 924,00	78 784,00
3	Аналітик консолідованої інформації	6	4 705,00	28 230,00
		23		112 540,00
Відділ документального забезпечення				
1	Начальник відділу	1	5 526,00	5 526,00
2	Провідний консультант	2	4 924,00	9 848,00
3	Консультант	1	4 705,00	4 705,00
		4		20 079,00
Управління інноваційного розвитку та обслуговування програмно-технічного комплексу				
1	Начальник управління	1	7 331,00	7 331,00
2	Провідний інженер з комп'ютерних систем	1	4 924,00	4 924,00
		2		12 255,00
Відділ обслуговування програмно-технічного комплексу, комунікацій та оргтехніки				
1	Заступник начальника управління - начальник відділу	1	6 232,00	6 232,00
2	Провідний інженер з комп'ютерних систем	2	4 924,00	9 848,00
3	Інженер з комп'ютерних систем	4	4 705,00	18 820,00
		7		34 900,00
Відділ обслуговування веб-сайту та технічного захисту інформації				
1	Начальник відділу	1	5 526,00	5 526,00
2	Провідний інженер з комп'ютерних систем	1	4 924,00	4 924,00
3	Інженер з комп'ютерних систем	1	4 705,00	4 705,00
		3		15 155,00
Управління взаємодії з громадськістю				
1	Начальник управління	1	7 331,00	7 331,00
2	Провідний аналітик консолідованої інформації	2	4 924,00	9 848,00
3	Аналітик консолідованої інформації	1	4 705,00	4 705,00
		4		21 884,00

Відділ по роботі із засобами масової інформації				
1	Заступник начальника управління - начальник відділу	1	6 232,00	6 232,00
2	Провідний аналітик консолідованої інформації	1	4 924,00	4 924,00
3	Аналітик консолідованої інформації	1	4 705,00	4 705,00
		3		15 861,00
Відділ бухгалтерського обліку та звітності				
1	Головний бухгалтер - начальник відділу	1	9 191,00	9 191,00
2	Заступник головного бухгалтера	1	7 812,00	7 812,00
2	Бухгалтер	3	4 924,00	14 772,00
3	Економіст	1	4 924,00	4 924,00
		6		36 699,00
Відділ правового забезпечення				
1	Начальник відділу	1	5 581,00	5 581,00
2	Юрисконсульт	3	4 924,00	14 772,00
		4		20 353,00
Відділ кадрів, навчання та методичного забезпечення				
1	Начальник відділу	1	5 581,00	5 581,00
2	Психолог	1	4 924,00	4 924,00
3	Провідний консультант	4	4 924,00	19 696,00
4	Інженер з підготовки кадрів	2	4 705,00	9 410,00
		8		39 611,00
Господарський відділ				
1	Начальник відділу	1	5 581,00	5 581,00
2	Факівель I категорії	2	3 830,00	7 660,00
3	Робітник з комплексного обслуговування й ремонту будинків	3	2 517,00	7 551,00
4	Прибиральник службових приміщень	4	2 517,00	10 068,00
		10		30 860,00
1	Помічник керівника	2	4 924,00	9 848,00
2	Провідний консультант з питань запобігання та протидії корупції	1	4 924,00	4 924,00
3	Інспектор з охорони праці	1	3 064,00	3 064,00
		4		17 836,00
	Усього	314		1 527 851,00




_____ О. А. Холодєва
(підпис) (підпис і прізвище)


_____ О. В. Васильчук
(підпис) (підпис і прізвище)



**ДЕРЖАВНИЙ СЕКРЕТАР
КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ**

~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~
вул. Грушевського, 12/2, Київ, 01008,
тел. (044) 256 7624, телефакс (044) 254 0584

Витяг з наказу

від *25 березня* 20*19* р. № *136-к*

Про призначення ХОЛОМСЬОЇ О. А.

ХОЛОМСЬОВУ Ольгу Анатоліївну призначити 26 березня 2019 р. на посаду директора державної установи “Урядовий контактний центр” на умовах укладеного контракту.

З оригіналом згідно:

**Директор Департаменту
кадрового забезпечення**



В. БОНДАРЕНКО

Н. КОШИК



СЕКРЕТАРІАТ КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

Господарсько-фінансовий департамент

вул. Грушевського, 12/2, Київ, 01038, тел. (044) 256 7824, факс (044) 254 0504, e-mail: ofp@ukr.net

НАКАЗ

від «14» лютого 2020 р. № 10

Про затвердження Положення про державну установу «Урядовий контактний центр»

1. Затвердити Положення про державну установу «Урядовий контактний центр», що додається.

2. Наказ Господарсько-фінансового департаменту від 1 червня 2018 р. № 37 «Про затвердження Положення про державну установу «Урядовий контактний центр» вважати таким, що втратив чинність.

3. Директору державної установи «Урядовий контактний центр» Холмесвій О. А. забезпечити державну реєстрацію Положення в установленому порядку.

4. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Заступник директора,
завідуючий відділом господарського
та матеріально-технічного забезпечення

Володимир ГРЕЧУХА

З оригіналом згідно:

Головний спеціаліст



Є. Жигалєва

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Господарсько-фінансового
департаменту Секретаріату Кабінету Міністрів
від 17 лютого 2020 р. № 40

ПОЛОЖЕННЯ
про державну установу “Урядовий контактний центр”

Код згідно ЄДРПОУ 36521731

м. Київ

Загальні положення

1. Державна установа “Урядовий контактний центр” є бюджетною установою, яка належить до сфери управління Господарсько-фінансового департаменту Секретаріату Кабінету Міністрів України (далі – Департамент).

2. Державна установа “Урядовий контактний центр” у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, указами Президента України, постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, наказами Міністра та Державного секретаря Секретаріату Кабінету Міністрів України (далі – Секретаріату), директора Департаменту та цим Положенням.

3. Державна установа “Урядовий контактний центр” є юридичною особою публічного права, має самостійний баланс, реєстраційні та спеціальні реєстраційні рахунки в органі Державної казначейської служби України, печатку із своїм найменуванням, відповідні бланки та штампи.

4. Найменування:

4.1. Повне найменування:
українською мовою – державна установа “Урядовий контактний центр”;
англійською мовою – State Institution “Government Contact Centre”.

4.2. Скорочене найменування:
українською мовою – Урядовий контактний центр, Центр
англійською мовою – Government Contact Centre.

5. Місцезнаходження Центру: 01001, Україна, м. Київ, вул. Еспланадна, 8/10.

6. Центром можуть створюватись консультативні та дорадчі органи для виконання покладених на нього завдань.

Мета діяльності Центру

7. Метою діяльності Центру є:

7.1. сприяння удосконаленню роботи Секретаріату Кабінету Міністрів України, органів виконавчої влади, державних колегіальних органів (далі – органи), Офісу Президента України (далі – Офіс) із зверненнями громадян, підприємств, установ, організацій та фізичних осіб-підприємців, органів місцевого самоврядування (далі – звернення);

7.2. забезпечення оперативного реагування на проблемні питання соціально-економічного життя, які порушуються у зверненнях;

7.3. вивчення громадської думки щодо основних напрямів діяльності органів;

7.4. сприяння підвищенню ефективності державного управління, якості підготовки та прийняття рішень з найважливіших питань соціально-економічного життя з урахуванням думки громадськості;

7.5. інформування громадськості з питань державної політики.

Основні завдання, функції та права Центру

8. Основними завданнями Центру є:

8.1. приймання, реєстрація та попередній розгляд звернень, що надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку на урядову "гарячу лінію" та інші "гарячі лінії", створені на базі Центру, та з використанням Інтернету через веб-сайт Урядового контактного центру, Єдиний веб-портал органів виконавчої влади, а також веб-сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України, інші засоби телекомунікації чи у паперовій формі, передавання їх відповідно до компетенції для розгляду та вирішення по суті порушених у таких зверненнях питань органам або їх структурним підрозділам;

8.2. надання необхідних роз'яснень, довідкової інформації за допомогою засобів телефонного зв'язку або з використанням Інтернету, а також відповідей на звернення з питань, що не потребують розгляду органами;

8.3. проведення аналізу звернень, що надходять на урядову "гарячу лінію", та інші "гарячі лінії", створені на базі Центру, та з використанням Інтернету, інформування Секретаріату і Офісу про виявлення проблемних питань соціально-економічного життя, що потребують вирішення, а також аналізу результатів розгляду звернень органами відповідно до їх компетенції;

8.4. здійснення заходів, спрямованих на вдосконалення взаємодії органів (Офісу) та громадськості;

8.5. проведення моніторингу та аналізу громадської думки;

8.6. інформування заявників щодо норм законодавства, надання необхідних консультаційних послуг і роз'яснень з питань, що мають важливе суспільне значення, на підставі інформаційно-консультаційних матеріалів, що надаються в установленому порядку Урядовому контактному центру органами.

9. Центр відповідно до покладених на нього завдань:

9.1. здійснює координацію діяльності суб'єктів Єдиної системи опрацювання звернень (далі -- Єдина система);

9.2. забезпечує приймання звернень що надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку на урядову "гарячу лінію", інші "гарячі лінії", створені на базі Центру, та з використанням Інтернету через веб-сайт Урядового контактного центру, Єдиний веб-портал органів виконавчої влади, веб-сайт Офіційного інтернет-представництва Президента України чи у паперовій формі, та здійснює реєстрацію, попередній розгляд і передачу в установленому порядку органам (Офісу) відповідно до компетенції;

9.3. надає необхідні роз'яснення, довідкову інформацію за допомогою засобів телефонного зв'язку або з використанням Інтернету, а також відповіді на звернення з питань, що не потребують розгляду органами;

9.4. у випадку надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру Центр у співпраці з органами визначає механізм оперативного реагування на звернення;

9.5. забезпечує взаємодію з посадовими особами органів (Офісу), що відповідальні за опрацювання звернень;

9.6. проводить аналіз звернень з метою виявлення проблемних питань державної політики, що потребують прийняття управлінських рішень, а також

питань, що можуть спричинити соціальне напруження в суспільстві, та інформує про це органи;

9.7. проводить моніторинг та аналіз результатів розгляду звернень органами (Офісом) та подає відповідну інформацію Секретаріату, а також оприлюднює відповідну інформацію на веб-сайті Урядового контактного центру;

9.8. проводить аналіз звернень з метою формування бази типових роз'яснень та надання типової довідкової інформації, доступної через веб-сайт Урядового контактного центру;

9.9. забезпечує узагальнення та розміщення на веб-сайті Урядового контактного центру бази інформаційно-довідкових роз'яснень та матеріалів, що містить адреси, номери телефонів регіональних контактних центрів, довідкових телефонних ліній органів виконавчої влади, державних колегіальних органів, графіки їх роботи та іншу інформацію;

9.10. надає методичну і практичну допомогу суб'єктам Єдиної системи, здійснює підготовку методичних збірників, посібників, типових навчальних планів, програм та інформаційно-аналітичних матеріалів з питань опрацювання звернень, що надходять на урядову "гарячу лінію", а також інші "гарячі лінії", створені на базі Центру, органів;

9.11. організовує в межах відповідних бюджетних призначень проведення опитувань заявників з питань, що мають важливе суспільне значення, готує за їх результатами інформаційно-аналітичні матеріали для подання органам;

9.12. готує пропозиції і зауваження до проектів нормативно-правових актів з питань, що належать до компетенції Центру;

9.13. організовує проведення конференцій, семінарів, тренінгів, засідань за "круглим столом", а також здійснює методичне забезпечення користувачів програмно-технічного комплексу Єдиної системи;

9.14. організовує проведення телеконференцій, теле- і радіопередач за участю уповноважених представників органів виконавчої влади, державних колегіальних органів;

9.15. забезпечує функціонування Єдиної електронної бази даних звернень та надає користувачам програмно-технічного комплексу Єдиної системи індивідуальний код доступу до Єдиної електронної бази даних звернень;

9.16. забезпечує інформування громадськості про функціонування Єдиної системи та готує у разі необхідності пропозиції щодо удосконалення її функціонування;

9.17. організовує відповідно до законодавства поширення соціальної реклами з питань, що належать до компетенції Центру;

9.18. готує пропозиції і зауваження щодо проектів нормативно-правових актів з питань, що належать до компетенції Центру;

9.19. вивчає досвід іноземних держав у сфері взаємодії органів виконавчої влади з громадськістю та готує пропозиції щодо його застосування, здійснює міжнародне співробітництво з питань, що належать до його компетенції;

9.20. здійснює заходи, спрямовані на підвищення громадянської культури;

9.21. здійснює заходи щодо реалізації експериментальних та пілотних проектів відповідно до рішень Уряду;

10. Для виконання покладених на нього завдань Центр має право:

10.1. самостійно планувати свою діяльність, визначаючи стратегію та основні напрями свого розвитку, спрямованого на виконання завдань, відповідно до повноважень, визначених законодавством та цим Положенням;

10.2. передавати та надсилати одержані від заявників звернення до органів (Офісу) відповідно до їх компетенції для оперативного реагування на них та надання відповідей в установленому порядку;

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

10.4. користуватися за напрямками своєї діяльності відповідними інформаційними базами даних органів (Офісу);

10.5. вживати заходів до припинення спілкування з заявником та блокування приймання від нього звернень за допомогою технічних засобів, у разі коли заявник застосовує у зверненні наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших неправомірних дій;

10.6. залучати до своєї діяльності консультантів, експертів, у тому числі іноземні, наукові установи, на підставі укладених договорів на платній або безоплатній основі;

10.7. укладати договори, набувати майнових та немайнових прав, бути позивачем та відповідачем у суді;

10.8. надавати послуги на платній та безоплатній основі в рамках реалізації експериментальних та пілотних проєктів відповідно до рішень Уряду, прийнятих згідно з п. 2 Прикінцевих положень Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо повноважень в галузі охорони навколишнього природного середовища»;

10.9. одержувати гранти, міжнародну технічну та благодійну допомогу в установленому законодавством порядку;

10.10. замовляти друковану продукцію з питань, що належать до компетенції Центру та безоплатно розповсюджувати її;

10.11. організовувати відповідно до законодавства розміщення соціальної реклами з питань, що належать до компетенції Центру.

Управління Центром

11. Положення про Центр затверджуються наказом Департаменту.

Структура, штатний розпис та коєторис Центру затверджується директором Департаменту та директором Центру за погодженням з Міністром Кабінету Міністрів України.

Положення про преміювання працівників Центру затверджується директором Департаменту та директором Центру за погодженням із заступником

Міністра Кабінету Міністрів України, що забезпечує координацію роботи Центру з питань, пов'язаних з удосконаленням роботи органів виконавчої влади із зверненнями громадян, підприємств, установ, організацій та фізичних осіб – підприємців, органів місцевого самоврядування, забезпечення оперативного реагування на проблемні питання, які порушуються у таких зверненнях.

12. Безпосереднє керівництво Центром здійснює його директор. Директор Центру призначається на посаду та звільняється з посади Державним секретарем Кабінету Міністрів України за поданням директора Департаменту.

13. Департамент укладає контракт на управління з директором Центру на визначений термін та здійснює контроль за його виконанням.

14. Заходи заохочення та дисциплінарного впливу застосовуються до директора Центру Державним секретарем Кабінету Міністрів за поданням директора Департаменту.

15. Надання щорічної відпустки, преміювання, установлення надбавок та доплат до посадового окладу, надання матеріальної допомоги директору Центру здійснюється за погодженням з директором Департаменту.

16. Директор Центру:

16.1. здійснює у межах своїх повноважень керівництво діяльністю Центру, в тому числі господарською та фінансовою, і несе персональну відповідальність за виконання завдань, покладених на Центр;

16.2. діє від імені та в інтересах Центру у відносинах з іншими особами;

16.3. укладає та підписує від імені Центру договори та угоди, видає довіреності, відкриває рахунки в банках та органах Державної казначейської служби України;

16.4. розпоряджається відповідно до законодавства та цього Положення майном Центру;

16.5. подає на затвердження директору Департаменту структуру, штатний розпис, граничну чисельність працівників Центру, кошторис, план асигнувань, розрахунки до кошторису Центру, положення про преміювання працівників Центру;

16.6. видає обов'язкові до виконання структурними підрозділами і працівниками Центру розпорядчі документи (накази, розпорядження, доручення та інші документи);

16.7. призначає на посаду та звільняє з посади працівників Центру, переводить та переміщує працівників Центру згідно з законодавством;

16.8. розподіляє обов'язки між заступниками директора, начальниками структурних підрозділів Центру та іншими працівниками;

16.9. затверджує положення про структурні підрозділи Центру та посадові інструкції працівників Центру;

16.10. Відповідно до виробничої потреби:

16.10.1. затверджує регламент роботи та правила внутрішнього трудового розпорядку Центру;

16.10.2. встановлює для працівників Центру додаткові відпустки, неповний робочий день, робочий тиждень та інші соціальні пільги, які не суперечать законодавству;

16.10.3. направляє працівників Центру на навчання, підвищення кваліфікації, стажування, конференції, відрядження, у тому числі за кордон за рахунок коштів Центру та інших, не заборонених законодавством джерел, відповідно до законодавства;

16.11. приймає рішення про притягнення до дисциплінарної та матеріальної відповідальності працівників Центру;

16.12. для регулювання виробничих, трудових і соціально-економічних відносин трудового колективу з адміністрацією Центру, сприяє укладенню колективного договору в Центрі та забезпечує його виконання;

16.13. виконує завдання та обов'язки, передбачені укладенням з ним контрактом, у разі їх невиконання несе відповідальність, встановлену контрактом та законодавством;

16.14. взаємодіє з органами (Офісом), забезпечує координацію роботи та взаємодію структурних підрозділів Центру;

16.15. вирішує інші питання, віднесені законодавством, цим Положенням і контрактом до компетенції директора.

17. Перший заступник директора, заступники директора Центру, головний бухгалтер призначаються на посаду та звільняються з посади директором Центру за погодженням з Державним секретарем Кабінету Міністрів та директором Департаменту, відповідно до законодавства.

18. Преміювання першого заступника директора, заступників директора та головного бухгалтера Центру здійснюється за погодженням з директором Департаменту.

19. За відсутності директора Центру його обов'язки виконує перший заступник директора Центру. У разі відсутності першого заступника директора Центру – інша посадова особа, визначена наказом директора про розподіл обов'язків.

20. У разі необхідності призначення виконуючого обов'язки директора Центру, таке призначення відбувається відповідно до законодавства та з урахуванням п. 12 цього Положення. На особу, що тимчасово виконує обов'язки директора Центру розповсюджується дія всіх пунктів цього Положення, які стосуються директора Центру, крім п. 13.

Майнове та фінансове забезпечення Центру

21. Органом управління майном Центру є Департамент, який здійснює свої повноваження в порядку, передбаченому законодавством та положенням про Департамент.

22. Майно Центру становлять основні фонди та матеріальні цінності, вартість яких відображається у балансі Центру.

23. Майно Центру є державною власністю і закріплюється за ним на праві оперативного управління. Центр згідно з цим Положенням володіє, користується та розпоряджається належним йому майном відповідно до мети своєї господарської діяльності у порядку, що не суперечить законодавству.

24. Джерелами формування майна Центру є:

24.1. майно, передане засновником;

24.2. кошти, що надійшли з державного бюджету;

24.3. кошти, отримані від надання послуг в рамках реалізації експериментальних та пілотних проектів відповідно до рішень Уряду, прийнятих згідно з п. 2 Прикінцевих положень Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо повноважень в галузі охорони навколишнього природного середовища»;

24.4. безоплатні та благодійні внески, пожертвування підприємств, організацій і громадян, не заборонені законодавством;

24.5. майно, придбане в інших суб'єктів господарювання;

24.6. інші джерела.

25. Правочини щодо користування та розпорядження майном, закріпленим за Центром, вчиняються за погодженням з Департаментом в порядку передбаченому законодавством.

26. Утримання та фінансування діяльності Центру здійснюються за рахунок коштів державного бюджету згідно з кошторисом, що затверджується директором Департаменту за погодженням з Державним секретарем Кабінету Міністрів, та інших не заборонених законодавством надходжень.

27. Центр несе відповідальність за результати своєї господарської діяльності та виконання зобов'язань усім належним йому майном.

28. Центр не відповідає за зобов'язаннями засновника, який не відповідає за зобов'язаннями Центру.

29. Центр проводить закупівлю товарів, робіт і послуг за бюджетні кошти в порядку, встановленому Законом України "Про публічні закупівлі".

30. Умови оплати праці працівників Центру визначаються відповідно до законодавства, а оплата праці працівників здійснюється у межах коштів, передбачених кошторисом Центру на цю мету.

Ведення обліку та звітність Центру

31. Центр веде бухгалтерський, податковий і статистичний облік фінансово-господарської діяльності, складає баланс, готує документи, передбачені Бюджетним кодексом України та нормативно-правовими актами з забезпечення виконання бюджетного процесу, фінансові і статистичні звіти та подає у встановленому порядку Департаменту і відповідним державним органам в обсягах та строки, що передбачені законодавством.

32. Фінансові результати господарської діяльності Центру визначаються на підставі річної звітності про виконання кошторису за відповідний рік.

Припинення Центру

33. Центр припиняється шляхом реорганізації (злиття, приєднання, поділу, перетворення) або ліквідації на підставі рішення Кабінету Міністрів України.

34. У разі реорганізації Центру його майнові права та обов'язки відповідно до законодавства переходять до правонаступника.

35. Ліквідація Центру проводиться призначеною Державним секретарем Кабінету Міністрів комісією.

36. Ліквідаційна комісія розміщує в газеті "Урядовий кур'єр" протягом 10 днів після прийняття рішення про ліквідацію Центру відповідну інформацію із зазначенням порядку і строків подання кредиторами претензій і повідомляє явних (відомих) кредиторів письмово. Водночас ліквідаційна комісія вживає заходів до стягнення дебіторської заборгованості Центру та виявлення кредиторів, повідомляючи у письмовій формі кожного з них про ліквідацію Центру.

37. Ліквідаційна комісія оцінює наявне майно Центру, розраховується з кредиторами, складає ліквідаційний баланс та подає його керівнику Секретаріату.

Достовірність і повнота ліквідаційного балансу перевіряється в установленому законодавством порядку.

38. Майно, що залишилося після задоволення вимог кредиторів, використовується за рішенням директора Департаменту.

39. Ліквідація Центру вважається завершеною, а Центр таким, що припинив свою діяльність, з дати внесення відповідного запису до Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців.

М. М. М. М. М. М. *В. П. П. П. П. П.*

В. П. П. П. П. П.

В. П. П. П. П. П.