



**ЧЕРНІВЕЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ЧЕРНІВЕЦЬКА ОБЛАСНА ВІЙСЬКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

22 квітня 2026р.

м. Чернівці

№ 524-р

**Про затвердження Положення про відділ роботи зі зверненнями громадян (контактний центр) апарату Чернівецької обласної державної адміністрації**

Керуючись статтями 6, 39, частиною першою статті 41 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», статтею 40 Конституції України, пунктом 8 частини сьомої статті 15 Закону України «Про правовий режим воєнного стану», законами України «Про звернення громадян», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про адміністративну процедуру», Указом Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні» (із змінами), Указом Президента України від 24 лютого 2022 року № 68/2022 «Про утворення військових адміністрацій», постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» (із змінами), постановою Кабінету Міністрів України від 11 червня 2025 року № 680 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України у зв'язку з прийняттям Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України у зв'язку з прийняттям Закону України «Про адміністративну процедуру»», з метою належної роботи із зверненнями та запитами громадян:

1. Затвердити Положення про відділ роботи зі зверненнями громадян (контактний центр) апарату Чернівецької обласної державної адміністрації, що додається.

2. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату обласної державної адміністрації (обласної військової адміністрації) Володимира Матюшенка.

**Голова обласної  
державної адміністрації  
(начальник обласної  
військової адміністрації)**

**Руслан ОСИПЕНКО**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Розпорядження обласної**  
**державної адміністрації**  
**(обласної військової**  
**адміністрації)**

*22.04.2026 № 524-р*

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про відділ роботи зі зверненнями громадян (контактний центр)**  
**апарату Чернівецької обласної державної адміністрації**

1. Відділ роботи зі зверненнями громадян (контактний центр) апарату Чернівецької обласної державної адміністрації (далі – Контактний центр) є структурним підрозділом апарату Чернівецької обласної державної адміністрації (далі – апарат).

2. У своїй діяльності Контактний центр безпосередньо підпорядковується керівникові апарату.

3. Контактний центр у своїй діяльності керується Конституцією і законами України, актами Президента України, Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, Кабінету Міністрів України, міжнародними договорами України, іншими нормативно-правовими актами, наказами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, розпорядженнями голови Чернівецької обласної державної адміністрації, наказами керівника апарату, а також цим Положенням.

4. Структура, чисельність працівників та Положення про Контактний центр затверджуються відповідно до законодавства і мають забезпечувати якісне виконання покладених на Контактний центр завдань і функцій.

5. Покладення на Контактний центр завдань, не передбачених цим Положенням, і таких, що не належать до компетенції Контактного центру, не допускається.

6. Контактний центр має свою печатку та бланк.

7. Основними завданнями Контактного центру є:

1) забезпечення безперешкодної реалізації конституційних прав громадян на звернення та доступ до публічної інформації, дотримання і виконання законів України «Про звернення громадян» та «Про доступ до публічної інформації», надання відповідей на звернення громадян з питань застосування законодавства;

2) організація роботи та забезпечення доступу до публічної інформації, розпорядником якої є Чернівецька обласна державна адміністрація; організація та розгляд запитів на публічну інформацію;

3) організація роботи телефонної «Гарячої лінії» Чернівецької обласної державної адміністрації в тому числі із використанням засобів інформаційно-комунікаційних систем та сприяння в організації проведення відповідної роботи з участі у прямій телефонній лінії Кабінету Міністрів України;

4) організація особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом Чернівецької обласної державної адміністрації.

8. Контактний центр відповідно до покладених на нього завдань:

1) організовує та забезпечує своєчасний розгляд звернень громадян, що надійшли до Чернівецької обласної державної адміністрації поштою, на електронну адресу, особисто громадянином, від Державної установи «Урядовий контактний центр», на телефонну «Гарячу лінію» Чернівецької обласної державної адміністрації, через спеціальну форму на офіційному вебпорталі Чернівецької обласної державної адміністрації та із використанням засобів інформаційно-комунікаційних систем;

2) проводить попередній розгляд звернень громадян, що надійшли до Чернівецької обласної державної адміністрації, здійснює підготовку проектів резолюцій із зазначенням термінів виконання та подає їх на розгляд керівництва;

3) здійснює оперативний розгляд, реагування і надання відповіді на звернення громадян, що надійшли на телефонну «Гарячу лінію» Чернівецької обласної державної адміністрації та із використанням засобів інформаційно-комунікаційних систем, у разі неможливості оперативного розгляду звернень – здійснює підготовку проектів резолюцій із зазначенням термінів виконання та подає їх на розгляд керівництва;

4) здійснює системний аналіз та узагальнення питань, що порушуються у зверненнях на телефонну «Гарячу лінію» Чернівецької обласної державної адміністрації з метою виявлення причин, що їх породжують, а також найбільш гострих суспільно значущих проблем, з якими звертаються ветерани війни, внутрішньо переміщені особи та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки, що потребують негайного розв'язання, інформує про це керівництво Чернівецької обласної державної адміністрації;

5) опрацьовує звернення, які надходять на телефонну «Гарячу лінію» від мешканців Чернівецької області через електронну базу Державної установи «Урядовий контактний центр» та доводить їх до відповідальних виконавців структурних підрозділів Чернівецької обласної державної адміністрації, забезпечує контроль за виконанням;

6) систематично роз'яснює громадянам їх конституційні права і обов'язки, порядок звернень до органів державної влади та вирішення питань, порушених у зверненнях; забезпечує надання відповідей на звернення громадян з питань застосування законодавства щодо повноважень органів виконавчої влади і місцевого самоврядування при розгляді їх звернень; ознайомлює з порядком оскарження прийнятих за заявами та скаргами рішень;

здійснює реєстрацію і облік звернень громадян згідно з Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами), веде оперативну і підсумкову статистику звернень, зберігає поточний архів;

7) здійснює реєстрацію та веде облік запитів на інформацію, що надійшли до Чернівецької обласної державної адміністрації, забезпечує своєчасне опрацювання, підготовки проектів резолюцій та контроль за наданням відповідей на запити на інформацію в порядку, визначеному Законом України «Про доступ до публічної інформації»;

8) організовує роботу щодо функціонування системи обліку публічної інформації;

9) надає роз'яснення запитувачам під час оформлення запитів на інформацію; забезпечує надання запитувачам спеціального місця для роботи із документами, що містять публічну інформацію, чи їх копіями;

10) здійснює контроль за станом роботи з реагування на звернення громадян, адвокатські запити, запити і звернення народних депутатів України та депутатів місцевих рад, аналіз причин порушення строків їх розгляду і внесення пропозицій щодо їх усунення, а також надання методичної допомоги з цих питань;

11) здійснює контроль за виконанням доручень щодо вирішення питань, які порушувались у зверненнях громадян, узагальнює пропозиції, що містяться в них, розробляє рекомендації, спрямовані на усунення причин виникнення обґрунтованих скарг і зауважень громадян, контролює вирішення порушених у них питань;

12) готує інформаційно-аналітичні матеріали та інформує голову Чернівецької обласної державної адміністрації й керівника апарату про стан роботи з реагування на звернення громадян, запити і звернення народних депутатів України та депутатів місцевих рад структурними підрозділами Чернівецької обласної державної адміністрації та апарату, районними державними адміністраціями Чернівецької області, територіальними органами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади та органами місцевого самоврядування;

13) забезпечує контроль за своєчасним надходженням інформаційних та інших матеріалів від структурних підрозділів Чернівецької обласної державної адміністрації, апарату, районних державних адміністрацій Чернівецької області, територіальних органів центральних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та реагування на звернення громадян, запити і звернення народних депутатів України та депутатів місцевих рад, а також інших питань, що належать до компетенції Контактного центру;

14) готує, завчасно та систематично надає структурним підрозділам Чернівецької обласної державної адміністрації, апарату, районним державним адміністраціям Чернівецької області, територіальним органам міністерств, інших центральних органів виконавчої влади та органам місцевого самоврядування нагадування-попередження про закінчення строків розгляду звернень громадян, адвокатських запитів, запитів і звернень народних депутатів України та депутатів місцевих рад, а також інших питань, що належать до компетенції Контактного центру;

15) здійснює випереджувальний моніторинг строків реагування на звернення громадян та своєчасно інформує голову Чернівецької обласної державної адміністрації, його заступників, відповідно до розподілу обов'язків, керівника апарату про неможливість їх додержання;

16) аналізує письмові, отримані через електронну пошту, та усні звернення громадян, вивчає причини, що породжують повторні звернення, скарги та звернення в органи влади вищого рівня, вносить пропозиції керівництву Чернівецької обласної державної адміністрації щодо усунення причин появи таких звернень;

17) готує інформаційно-аналітичні та інші матеріали з реагування на звернення громадян, вивчає та узагальнює практику роботи органів виконавчої влади, одержує від них статистичні дані для аналізу та складання загальних підсумків роботи;

18) здійснює опрацювання, бере участь у розробленні та погодженні проєктів розпоряджень Чернівецької обласної державної адміністрації, проєктів нормативно-правових актів, головними розробниками яких є інші структурні підрозділи Чернівецької обласної державної адміністрації;

19) готує проєкти організаційно-розпорядчих документів з питань, що належать до компетенції Контактного центру;

20) готує проєкти рішень колегій та розпоряджень Чернівецької обласної державної адміністрації з питань, що віднесені до компетенції відділу.

21) організовує та забезпечує роботу постійної комісії з питань розгляду звернень громадян при Чернівецькій обласній державній адміністрації;

22) забезпечує захист персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних»;

23) організовує інформування громадськості про роботу Контактного центру через засоби масової інформації, офіційний вебпортал Чернівецької обласної державної адміністрації;

24) здійснює проведення дня контролю в райдержадміністраціях та структурних підрозділах Чернівецької обласної державної адміністрації;

25) здійснює інші передбачені законом повноваження.

9. Контактний центр для здійснення повноважень та виконання завдань, що визначені, має право:

1) за дорученням керівництва Чернівецької обласної державної адміністрації проводити перевірку структурних підрозділів Чернівецької обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій Чернівецької області, територіальних органів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з питань, що належать до компетенції Контактного центру;

2) одержувати в установленому законодавством порядку від інших структурних підрозділів Чернівецької обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій Чернівецької області, територіальних органів міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій незалежно від форми власності та їх посадових осіб інформацію, письмові та усні пояснення, а в разі потреби – відповідні документи і матеріали, необхідні для виконання покладених на Контактний центр завдань;

3) залучати до виконання окремих робіт, участі у вивченні окремих питань спеціалістів, фахівців інших структурних підрозділів Чернівецької обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій Чернівецької області, підприємств, установ та організацій (за погодженням з їх керівниками), представників громадських об'єднань (за згодою);

4) вносити в установленому порядку пропозиції щодо удосконалення роботи Чернівецької обласної державної адміністрації з питань, що належать до компетенції Контактного центру;

5) вносити в установленому порядку пропозиції щодо притягнення до дисциплінарної відповідальності керівників структурних підрозділів Чернівецької

обласної державної адміністрації та інших посадових осіб, перевіряти повноту усунення порушень та недоліків, виявлених попередніми перевітками, інформувати про факти порушень виконавської дисципліни, з питань, що належать до компетенції Контактного центру;

6) користуватись в установленому порядку інформаційними базами органів виконавчої влади, системами зв'язку і комунікацій, мережами спеціального зв'язку та іншими технічними засобами;

7) брати участь у засіданнях колегій, нарадах, що проводяться в Чернівецькій обласній державній адміністрації, районних державних адміністраціях Чернівецької області, територіальних органах міністерств, інших центральних органів виконавчої влади та в органах місцевого самоврядування;

8) на обробку персональних даних фізичних осіб відповідно до законодавства з питань захисту персональних даних для виконання покладених на Контактний центр завдань.

10. Контактний центр в установленому законодавством порядку та у межах повноважень взаємодіє з іншими структурними підрозділами апарату, структурними підрозділами Чернівецької обласної державної адміністрації, районними державними адміністраціями Чернівецької області, територіальними органами міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, а також підприємствами, установами та організаціями з метою створення умов для провадження послідовної та узгодженої діяльності щодо строків, періодичності одержання і передачі інформації, необхідної для належного виконання покладених на Контактний центр завдань та здійснення запланованих заходів.

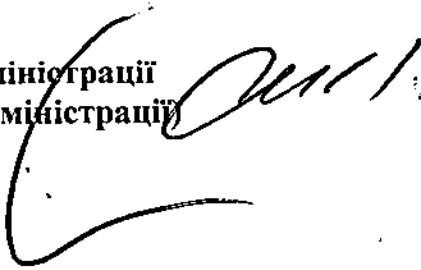
11. Контактний центр очолює начальник, який призначається на посаду та звільняється з посади керівником апарату згідно із законодавством про державну службу.

У разі тимчасової відсутності начальника Контактного центру його обов'язки виконує заступник, а у разі його відсутності – один із працівників згідно з наказом керівника апарату.

12. Начальник Контактного центру:

- 1) здійснює безпосереднє керівництво діяльністю Контактного центру, несе персональну відповідальність за виконання покладених на Контактний центр завдань;
- 2) планує роботу Контактного центру; розподіляє обов'язки між працівниками;
- 3) розробляє і здійснює заходи для поліпшення організації та підвищення ефективності роботи Контактного центру;
- 4) здійснює інші функції, передбачені законодавством.

Керівник апарату  
обласної державної адміністрації  
(обласної військової адміністрації)



Володимир МАТЮШЕНКО