

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом директора
Господарсько-фінансового департаменту
Секретаріату Кабінету Міністрів України
від 29 серпня 2025 р. № 56

ПОЛОЖЕННЯ
про державну установу “Урядовий контактний центр”
(нова редакція)

Код згідно ЄДРПОУ 36521731

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 Державного секретаря Секретаріату Кабінету Міністрів України, 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;

7.6. сприяння у забезпеченні життєдіяльності населення в особливий період.

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 вебсайт Урядового контактного центру, Єдиний веб-портал органів виконавчої влади, а також вебсайт Офіційного інтернет-представництва Президента України, інші засоби комунікації, 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 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 послуг і роз'яснень та довідкової інформації 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 вебсайт Урядового контактного центру, Єдиний вебпортал органів виконавчої влади, вебсайт Офіційного інтернет-представництва Президента України 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, а також в особливий період 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 вебсайті Урядового контактного центру;

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

9.9. забезпечує узагальнення та розміщення на вебсайті 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 напрямами 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 проектів відповідно до рішень Уряду;

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. Функції з управління Центром виконує Департамент, який здійснює свої повноваження в порядку, передбаченому законодавством, цим Положенням та положенням про Департамент.

12. Положення про Центр затверджуються наказом директора Департаменту.

Структура, штатний розпис, кошторис та Положення про преміювання працівників Центру затверджується директором Центру за погодженням з директором Департаменту.

13. Керівництво Центром здійснює його директор. Директор Центру призначається на посаду та звільняється з посади наказом директора Департаменту.

14. Департамент укладає строковий трудовий договір на управління з директором Центру на визначений термін та здійснює контроль за його виконанням.

15. Заходи дисциплінарного впливу застосовуються до директора Центру директором Департаменту.

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

17. Директор Центру:

17.1.здійснює у межах своїх повноважень керівництво діяльністю Центру, в тому числі господарською та фінансовою, забезпечує його діяльність відповідно до мети та основних завдань, визначених Положенням про Центр, ефективно використання і збереження державного майна і несе персональну відповідальність за виконання завдань, покладених на Центр;

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

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

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

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

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

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

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

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

17.10. Відповідно до потреби:

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

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

17.10.3. 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;

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

17.12.для регулювання виробничих, трудових і соціально-економічних

відносин трудового колективу з адміністрацією Центру, сприяє укладенню колективного договору в Центрі та забезпечує його виконання;

17.13.виконує завдання та обов'язки, передбачені укладеним з ним трудовим договором, у разі їх невиконання несе відповідальність, встановлену трудовим договором та законодавством;

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

17.15.вирішує інші питання, віднесені законодавством, цим Положенням і трудовим договором до компетенції директора.

18.Перший заступник директора, заступники директора Центру, головний бухгалтер призначаються на посаду та звільняються з посади директором Центру за погодженням з директором Департаменту, відповідно до законодавства.

19. У разі призупинення дії трудового договору з директором Центру зв'язку зі збройною агресією проти України або коли посада директора Центру є вакантною, перший заступник директора Центру, заступники директора Центру, головний бухгалтер призначаються на посаду та звільняються з посади наказом директора Департаменту.

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

21. 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 Центру.

22. У разі необхідності призначення виконуючого обов'язки директора Центру, таке призначення відбувається відповідно до законодавства та з урахуванням п. 13 цього Положення. На особу, яка тимчасово виконує обов'язки директора Центру розповсюджується дія цього Положення, крім п. 14.

Майнове та фінансове забезпечення Центру

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

24. 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 діяльності у порядку, що не суперечить законодавству.

25. Джерелами формування майна Центру є:

25.1. майно, передане засновником;

25.2. кошти, що надійшли з державного бюджету;

25.3. кошти, отримані від надання послуг в рамках реалізації експериментальних та пілотних проектів відповідно до рішень Уряду;

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

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

25.6. інші надходження, не заборонені законодавством.

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

передбаченому законодавством.

27. Утримання та фінансування діяльності Центру здійснюються за рахунок коштів державного бюджету згідно з кошторисом, що затверджується директором Департаменту, та інших не заборонених законодавством надходжень.

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

29. Центр не несе відповідальності за зобов'язаннями держави та Департаменту, а держава та Департамент не несуть відповідальності за зобов'язаннями Центру.

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

31. 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

32. 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.

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

Припинення Центру

34. Центр припиняється шляхом реорганізації (злиття, приєднання, поділу, перетворення) або ліквідації на підставі рішення Кабінету Міністрів України, в порядку передбаченому чинним законодавством.

35. Для припинення Центру створюється комісія з припинення юридичної особи (комісія з реорганізації або ліквідаційна комісія).

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

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

38. У разі припинення Центру працівникам, що підлягають звільненню, гарантується дотримання їх трудових прав відповідно до законодавства.

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

Затверджено
та проєктовано
на 8 арк

