

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови  
Донецької обласної державної  
адміністрації, керівника  
обласної військово-цивільної  
адміністрації

№ \_\_\_\_\_

## ПОРЯДОК

розгляду в Донецькій обласній державній адміністрації звернень,  
що надходять через державну установу «Урядовий контактний центр»

1. Порядок розгляду в Донецькій обласній державній адміністрації звернень, що надходять через державну установу «Урядовий контактний центр» визначає механізм розгляду звернень громадян, фізичних осіб-підприємців, підприємств, установ, організацій, органів місцевого самоврядування (далі – заявники), що надходять до Донецької обласної державної адміністрації через державну установу «Урядовий контактний центр» (далі – Центр).

2. Функції із взаємодії (прийняття, реєстрація, попередній розгляд звернень, аналіз результатів розгляду та громадської думки, консультування та інформування заявників, передача звернень відповідно до компетенції для розгляду по суті порушених питань) Донецької обласної державної адміністрації з Центром покладаються на управління з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату Донецької обласної державної адміністрації (далі – управління).

3. Доступ Донецької обласної державної адміністрації до Єдиної електронної бази даних звернень Центру (далі – база даних) здійснюється з використанням індивідуального коду доступу, наданого Центром.

4. На начальника відділу з питань взаємодії з державною установою «Урядовий контактний центр» управління (далі – начальник відділу)

покладаються обов'язки адміністратора прав доступу до бази даних, який за потреби та за узгодженням з керівними працівниками Донецької обласної державної адміністрації надає/скасовує права доступу до бази даних іншим посадовим та службовим особам Донецької обласної державної адміністрації (далі – відповідальні працівники).

Відповідальними працівниками до бази даних вноситься інформація про прийняття звернень заявників до розгляду.

5. Оперативний розгляд звернень, з метою визначення виконавців, здійснюється начальником відділу, крім скарг на дії та бездіяльність місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, звернень щодо обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації та корупції, які розглядаються головою Донецької обласної державної адміністрації, керівником обласної військово-цивільної адміністрації та заступниками голови облдержадміністрації за напрямками діяльності (згідно з розподілом обов'язків).

Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються головою Донецької обласної державної адміністрації, керівником обласної військово-цивільної адміністрації.

6. Звернення, в яких порушені питання належать до повноважень Донецької обласної державної адміністрації, передаються начальником відділу на розгляд керівним працівникам структурних підрозділів Донецької обласної державної адміністрації та її апарату, до повноважень яких належить їх вирішення.

7. У разі коли розгляд питань, порушених у зверненні, не належить до повноважень Донецької обласної державної адміністрації, таке звернення переадресується начальником відділу іншому органу, до повноважень якого належить вирішення порушених в ньому питань.

8. Виконавці забезпечують об'єктивний і своєчасний розгляд звернень, перевіряють викладені в них факти, приймають, у разі потреби, відповідні рішення в межах компетенції. Якщо звернення не містить достатніх даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, виконавець вживає передбачених законом заходів для отримання додаткової інформації.

9. Звернення, що не потребують додаткового вивчення, розглядаються і вирішуються виконавцями невідкладно - у строк не більше 15 днів з дня їх отримання. Якщо в зазначений термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється заявнику. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

10. Про результати розгляду звернення виконавець інформує заявника в установленому порядку із зазначенням порядку оскарження.

На прохання заявника відповідь йому може бути надана засобами телекомунікації (електронною поштою, з використанням засобів стаціонарного або мобільного телефонного зв'язку).

Одночасно з наданням відповіді заявнику, виконавець направляє на електронну адресу управління (contact@dn.gov.ua) її скановану версію у форматі \*.pdf,, з обов'язковою назвою файлу: «LL-XXXXXXX» (індивідуальний реєстраційний індекс – дві перші порядкові літери прізвища заявника, порядковий номер звернення).

Інформація про результати розгляду звернень, у тому числі повторних, вноситься відповідальними працівниками до бази даних разом зі сканованою версією листа, яким поінформовано заявника, та/або інформації про надання відповіді засобами телекомунікації.

11. Обробка персональних даних здійснюється у відповідності до Закону України «Про захист персональних даних».

Начальник управління з питань звернень  
громадян та доступу до публічної інформації  
Донецької обласної державної адміністрації

О.К. Гончарова