ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження голови Рівненської обласної державної адміністрації – начальника Рівненської обласної військової адміністрації

11.08.2025 № 464

**ОБЛАСНА ПРОГРАМА  
забезпечення функціонування регіональної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади на 2026 – 2028 роки**

**Загальні положення**

Обласна програма забезпечення функціонування регіональної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади на 2026 – 2028 роки (далі – Програма) спрямована на виявлення за допомогою зворотнього зв’язку проблемних питань державної політики, забезпечення оперативного реагування на потреби громадян.

Одним із найважливіших механізмів взаємодії із громадськістю є реагування на звернення громадян, підприємств, установ та організацій, фізичних осіб – підприємців, органів місцевого самоврядування (далі – заявники). Обласною державною адміністрацією, районними державними адміністраціями, сільськими, селищними, міськими радами (далі – органи виконавчої влади та місцевого самоврядування) проводиться робота із опрацювання переважно письмових звернень, при цьому значно ускладнюється оперативне вжиття заходів для вирішення проблемних питань, що порушені представниками громадськості, а також своєчасне надання послуг інформаційно-довідкового характеру з питань діяльності зазначених органів.

З метою спрощення умов подання звернень заявників та підвищення оперативності їх розгляду органи виконавчої влади використовують такі інформаційно-комунікаційні технології, як телефонні «гарячі лінії». Крім того, налагоджено роботу державної установи «Урядовий контактний центр» (далі – Урядовий контактний центр), яка у взаємодії з органами виконавчої влади забезпечує оперативний розгляд звернень, що надходять на урядову телефонну «гарячу лінію», вжиття заходів для вирішення порушених у них питань і задоволення законних прав та інтересів заявників.

Функціонування урядової телефонної «гарячої лінії», телефонних «гарячих ліній» сприяє органам виконавчої влади удосконаленню процесу взаємодії органів виконавчої з громадськістю та прискореному реагуванню на потреби громадян.

Проте застосування інформаційно-комунікаційних технологій ще не набуло системного характеру. Зокрема, такі технології практично не застосовуються на місцевому, насамперед районних рівнях, внаслідок чого оперативне реагування на звернення громадян з проблемних питань місцевого значення здійснюється не в повному обсязі. Крім того, не створено зручної системи опрацювання звернень, що дає можливість заявникам звертатися до органів виконавчої влади за єдиним телефонним номером і отримувати оперативну відповідь на питання за принципом «єдиного вікна». Також телефонні «гарячі лінії» не використовуються як один з інструментів вивчення громадської думки щодо основних питань діяльності органів виконавчої влади.

Основними причинами недостатнього рівня використання телефонних «гарячих ліній» є:

недосконалість правової бази з питань забезпечення розгляду органами виконавчої влади звернень, що подаються за допомогою телефонного зв’язку та через Інтернет;

відсутність єдиних стандартів роботи із громадськістю з використанням телефонних «гарячих ліній» органів виконавчої влади і «системи контролю за якістю такої роботи»;

обмеженість матеріально-технічних ресурсів, необхідних для налагодження органами виконавчої влади, насамперед місцевого рівня, роботи телефонних «гарячих ліній», запровадження інших сучасних засобів комунікації з громадськістю;

відсутність сучасного технічного та програмного забезпечення для спрощеної процедури подання звернень з питань діяльності органів виконавчої влади за принципом «єдиного вікна»;

відсутність комплексного підходу до використання інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема у частині проведення моніторингу та аналізу громадської думки, а також надання громадськості інформації та роз’яснень з актуальних питань державної політики.

**Мета і строки реалізації Програми**

Метою Програми є забезпечення функціонування регіональної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади (далі – система опрацювання звернень), за допомогою якої забезпечуватиметься оперативне реагування на звернення громадськості, проведення моніторингу основних проблемних питань, що потребують прийняття рішень на державному рівні, а також інформування громадян про пріоритетні питання державної політики.

Реалізація Програми розрахована на 2026 – 2028 роки.

**Шляхи і способи впровадження Програми**

Основними шляхами розв’язання проблеми є:

розроблення нормативно-правових актів з питань діяльності контактних центрів органів виконавчої влади, опрацювання звернень, що подаються за допомогою телефонного зв’язку та через Інтернет;

організація функціонування Рівненського обласного контактного центру (далі – контактний центр), налагодження його взаємодії з Урядовим контактним центром;

визначення в районних державних адміністраціях, структурних підрозділах облдержадміністрації, сільських, селищних, міських радах, територіальних органах міністерств та інших центральних органів виконавчої влади, підприємствах, установах, організаціях посадових осіб, які здійснюватимуть взаємодію з контактним центром;

забезпечення комплексного підходу до використання контактного центру, телефонних «гарячих ліній», довідкових телефонних служб органів виконавчої влади у роботі з громадськістю, запровадження єдиних стандартів реагування на звернення, що стосуються діяльності органів виконавчої влади.

Програмою передбачається:

впровадити єдині стандарти роботи з громадськістю у діяльність контактного центру, а також телефонних «гарячих ліній», довідкових телефонних служб органів виконавчої влади, забезпечити здійснення контролю за їх роботою;

налагодити проведення контактним центром, а також телефонними «гарячими лініями», довідковими телефонними службами органів виконавчої влади роботи із роз’яснення пріоритетних питань державної політики;

налагодити проведення за допомогою контактного центру, а також телефонних „гарячих ліній”, довідкових телефонних служб органів виконавчої влади моніторингу та аналізу громадської думки;

розробити програмне забезпечення контактного центру для ведення автоматизованої бази даних про звернення, що складається із сервісів для:

автоматизованого опрацювання звернень, що надходитимуть через Інтернет;

проведення поглибленого аналізу проблемних питань, порушених заявниками;

створення архіву інформаційно-довідкових матеріалів, що міститимуть адреси, телефони, графіки роботи органів виконавчої влади, інформацію про порядок надання адміністративних послуг і розміщуватимуться на офіційному вебсайті Рівненського обласного контактного центру;

забезпечити захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах контактного центру, а також телефонних „гарячих ліній”, довідкових

телефонних служб  органів виконавчої влади шляхом створення комплексної системи захисту інформації з підтвердженою відповідністю.

**Очікувані результати реалізації Програми**

Реалізація Програми дасть змогу:

впровадити механізм електронного урядування в роботу органів виконавчої влади з громадськістю;

забезпечити оперативність реагування на проблемні питання, порушені у зверненнях заявників;

підвищити ефективність державного управління, якість підготовки та прийняття рішень з найважливіших питань державного і суспільного життя з урахуванням думки громадськості;

створити додатковий механізм інформування громадськості з питань державної політики;

підвищити рівень довіри громадян до органів виконавчої влади.

**Фінансове забезпечення реалізації Програми**

Забезпечення реалізації Програми здійснюється за рахунок коштів, передбачених в обласному та інших місцевих бюджетах, а також інших джерел, не заборонених законом.

Начальник відділу роботи із

зверненнями громадян апарату

облдержадміністрації Валентина ГОРЕЦЬКА