

1. ДЕРЖАВНА УСТАНОВА «ЛУГАНСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР» (далі – контактний центр) є бюджетною установою, яка утворена відповідно до розпорядження голови облдержадміністрації від 27.06.2012 № 812, належить до сфери управління облдержадміністрації та є суб'єктом Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади (далі – Національна система).

Повне найменування установи: ДЕРЖАВНА УСТАНОВА «ЛУГАНСЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР»;
скорочене: ДУ «ЛОКЦ».

2. Контактний центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, розпорядженнями голови облдержадміністрації, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами України.

3. Положення про контактний центр, зміни та доповнення до нього затверджуються розпорядженнями голови облдержадміністрації.

4. Методичне забезпечення діяльності контактного центру здійснює державна установа «Урядовий контактний центр» (далі – Урядовий контактний центр).

5. Основним завданням діяльності контактного центру є забезпечення оперативного розгляду органами виконавчої влади звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами, організаціями, фізичними особами – підприємцями, органами місцевого самоврядування (далі – заявники) за єдиним телефонним номером та через Інтернет.

6. Контактний центр відповідно до покладених на нього завдань:

1) забезпечує за допомогою програмно-технічного комплексу Національної системи:

приймання звернень за допомогою засобів телефонного зв'язку та Інтернету;

попереднє опрацювання отриманих звернень та їх надсилання на розгляд органам виконавчої влади відповідно до компетенції;

інформування та консультування заявників щодо норм законодавства та актуальних питань державної політики;

2) проводить (з подальшим наданням відповідної інформації облдержадміністрації та Урядовому контактному центру):

аналіз змісту звернень заявників;

моніторинг забезпечення своєчасного розгляду звернень заявників місцевими органами виконавчої влади;

моніторинг найважливіших соціально-економічних питань, що потребують невідкладного прийняття рішень;

3) здійснює обмін інформацією з Урядовим контактним центром (за встановленою ним формою) щодо надходження звернень заявників та стану їх розгляду;

4) надає на запит облдержадміністрації інформацію щодо звернень заявників та результатів їх розгляду;