



КРИВОРІЗЬКИЙ МІСЬКИЙ ГОЛОВА

Р О З П О Р Я Д Ж Е Н Н Я

16.02.2015

м. Кривий Ріг

№ 58-р

Про затвердження Порядку організаційного забезпечення виконання звернень, що надходять до виконавчого комітету міської ради від державної установи "Урядовий контактний центр" та контакт-центру "Гаряча лінія голови облдержадміністрації"

З метою оперативного реагування на звернення громадян, що надходять до виконкому міської ради від державної установи «Урядовий контактний центр» та контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації»; на виконання Постанови Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року №898 «Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи «Урядовий контактний центр», зі змінами, розпоряджень голови Дніпропетровської обласної державної адміністрації від 10 квітня 2012 року №Р-234/0/3-12 «Про створення Дніпропетровського обласного контактного центру», зі змінами, 14 березня 2014 року №Р-150/0/3-14 «Про внесення змін до розпорядження голови облдержадміністрації від 08 січня 2013 року №Р-3/0/3-13», доручення виконуючого обов'язки голови Дніпропетровської обласної державної адміністрації від 08 серпня 2013 року №07-77/0/35-13 «Про заходи щодо організації роботи бюджетної установи «Дніпропетровський обласний контактний центр» та порядок її взаємодії зі структурними підрозділами облдержадміністрації, територіальними організаціями, головами райдержадміністрацій, міськими головами із забезпечення оперативного реагування на звернення, що надходять до державної установи «Урядовий контактний центр», відповідно до рішення Криворізької міської ради від 30.03.2011 №259 «Про обсяг і межі повноважень районних у місті рад та їх виконавчих органів», зі змінами, керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні»:

1. Затвердити Порядок організаційного забезпечення виконання звернень, що надходять до виконавчого комітету міської ради від державної уста-

нови «Урядовий контактний центр» та контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» (додається).

2. Головам районних у місті рад Терьохіну В.П., Коритніку В.В., Беззубченку В.В., Колеснику І.В., Степанюку С.Д., Салтовській І.П., Рижкову Є.В., керівникам відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради та підприємств-надавачів послуг міста забезпечити дотримання Порядку організаційного забезпечення виконання звернень, що надходять до виконавчого комітету міської ради від державної установи «Урядовий контактний центр» та контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації».

3. Відповідальність за якість розгляду звернень та вчасне надання відповідей про наслідки їх розгляду покладається на виконавців.

4. Визнати такими, що втратили чинність, розпорядження міського голови від:

- 15.01.2013 №11-р «Про затвердження Порядку організаційного забезпечення виконання звернень, що надходять до виконавчого комітету міської ради від контакт-центру «Гаряча лінія голови Дмитра Колеснікова»;

- 28.10.2013 №241-р «Про затвердження Порядку організаційного забезпечення виконання звернень, що надходять до виконавчого комітету міської ради від державної установи «Урядовий контактний центр»;

зі змінами, унесеними розпорядженнями міського голови від 27.03.2014 №55-р «Про внесення змін до розпорядження міського голови від 15.01.2013 №11-р «Про затвердження Порядку організаційного забезпечення виконання звернень, що надходять до виконавчого комітету міської ради від контакт-центру «Гаряча лінія Дмитра Колеснікова» та 12.06.2014 №124-р «Про внесення змін до розпоряджень міського голови від 15.01.2013 №11-р та 28.10.2013 №241-р».

5. Контроль за виконанням розпорядження покласти на секретаря міської ради, заступників міського голови, керуючу справами виконкому міської ради відповідно до розподілу обов'язків.

Міський голова

Ю.Вілкул

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови

16.02.2015 №58-р

ПОРЯДОК

***організаційного забезпечення виконання звернень,
що надходять до виконавчого комітету міської ради
від державної установи «Урядовий контактний центр»
та контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації»***

1. Цей порядок визначає механізм організаційного забезпечення оперативного реагування на звернення мешканців міста, що надходять до виконавчого комітету міської ради від державної установи «Урядовий контактний центр» та контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації»

2. Звернення, що надходять електронною поштою, реєструються в управлінні по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради та надаються на розгляд секретарю міської ради, заступникам міського голови, керуючій справами виконкому міської ради за напрямками діяльності.

3. Секретар міської ради, заступники міського голови, керуюча справами виконкому міської ради визначають виконавців звернення резолюцією, у якій першим виконавцем зазначається голова районної у місті ради, керівник відділу, управління, іншого виконавчого органу міської ради або підприємства, установи, організації, до повноважень якого належить розв'язання питань, порушених заявником. Після цього звернення з резолюцією керівника повертаються до управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради, яке направляє їх електронною поштою виконавцям.

4. Виконавці після отримання звернень у електронному вигляді уживають заходів щодо вирішення питань, порушених у них, та за результатами розгляду складають відповіді на адресу Дніпропетровського обласного контактного центру й заявника за зразками (додатки 1 - 4) з обов'язковим підтвердженням факту зворотного зв'язку із заявником при виконанні звернення.

5. Після підписання відповіді в електронному вигляді направляються виконавцями на електронні адреси управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради для здійснення контролю та подальшого направлення до Дніпропетровського обласного контактного центру:

u.reception@kryvyrih.dp.ua – звернення, що надійшли до державної установи «Урядовий контактний центр»;

u.reception2@kryvyrih.dp.ua – звернення, що надійшли до контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації».

6. Письмова відповідь заявнику направляється виконавцем.

Керуюча справами виконкому

О.Шовгеля

Додаток 1

до Порядку організаційного забезпечення виконання звернень, що надходять до виконавчого комітету міської ради від державної установи «Урядовий контактний центр та контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації»

***Дніпропетровський обласний
контактний центр***

Розглянувши звернення Іванова Івана Івановича, який звернувся до державної установи «Урядовий контактний центр» з питання відсутності опалення за адресою: вул. Співдружності, 66-33, повідомляємо.

Текст.

- Додатки: 1. Копія відповіді заявнику на 1 арк. в 1 прим.
2. Копія картки оцінки якості розгляду звернення на 1 арк. в 1 прим.

Директор підприємства

ініціал, прізвище

Додаток 2

до Порядку організаційного забезпечення виконання звернень, що надходять до виконавчого комітету міської ради від державної установи «Урядовий контактний центр та контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації»

Іванов Іван Іванович
вул.Співдружності, 66-33
м. Кривий Ріг, 50053

Шановний Іване Івановичу!

Розглянувши Ваше звернення до державної установи «Урядовий контактний центр» з питання відсутності опалення за адресою: вул. Співдружності, 66-33, повідомляємо.

Текст.

Директор підприємства

ініціал, прізвище

Петрова Ірина Іванівна
(0564) 74 43 78

Додаток 3

до Порядку організаційного забезпечення виконання звернень, що надходять до виконавчого комітету міської ради від державної установи «Урядовий контактний центр та контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації»

***Дніпропетровська обласний
контактний центр***

Розглянувши звернення Іванова Івана Івановича, який звернувся до контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» з питання нарахування субсидії для оплати житлово-комунальних послуг за адресою: вул. Косіора, 35-14, повідомляємо.

Текст.

Додатки: 1. Копія відповіді заявнику на 1 арк. в 1 прим.

2. Копія картки оцінки якості розгляду звернення на 1 арк. в 1 прим.

Голова районної у місті ради

ініціал, прізвище

Додаток 4

до Порядку організаційного забезпечення виконання звернень, що надходять до виконавчого комітету міської ради від державної установи «Урядовий контактний центр та контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації»

Іванов Іван Іванович
вул. Уборевича, 1
м. Кривий Ріг, 50000

Шановний Іване Івановичу!

Розглянувши Ваше звернення, що надійшло до контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації», з питання нарахування субсидії для оплати житлово-комунальних послуг за адресою: вул. Косіора, 35-14, повідомляємо.
Текст.

Голова районної у місті ради

ініціал, прізвище