



КРИВОРІЗЬКИЙ МІСЬКИЙ ГОЛОВА

Р О З П О Р Я Д Ж Е Н Н Я

28.10.2013

м. Кривий Ріг

№ 241-р

Про затвердження Порядку організаційного забезпечення виконання звернень, що надходять до виконавчого комітету міської ради від державної установи «Урядовий контактний центр»

З метою оперативного реагування на звернення громадян, що надходять до виконкому міської ради від державної установи «Урядовий контактний центр»; на виконання Постанови Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року №898 «Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи «Урядовий контактний центр», розпорядження голови Дніпропетровської обласної державної адміністрації від 10 квітня 2012 року №Р-234/0/3-12 «Про створення Дніпропетровського обласного контактного центру», зі змінами, 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»; керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні»:

1. Затвердити Порядок організаційного забезпечення виконання звернень, що надходять до виконавчого комітету міської ради від державної установи «Урядовий контактний центр» (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».

3. Покласти персональну відповідальність за забезпечення оперативного розгляду звернень на керівників відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради.

4. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження міського голови від 08.02.2011 №27-р «Про організаційне забезпечення виконання звернень, що надходять на урядову телефонну «гарячу лінію».

5. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керуючу справами виконкому міської ради Шовгелю О.М.

Міський голова

Ю.Вілкул

*Додаток 1
до Порядку організаційного забезпечення виконання
звернень, що надходять до виконавчого комітету
міської ради від державної установи «Урядовий
контактний центр*

***Дніпропетровський обласний
контактний центр***

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

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.

Заступник міського голови

Г.Вербицький

*Додаток 2
до Порядку організаційного забезпечення виконання
звернень, що надходять до виконавчого комітету
міської ради від державної установи «Урядовий
контактний центр*

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 таке.

Текст.

Заступник міського голови

Г.Вербицький

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження міського голови

28.10.2013 №241-р

ПОРЯДОК

організаційного забезпечення виконання звернень, що надходять до виконавчого комітету міської ради від державної установи «Урядовий контактний центр»

1. Цей Порядок визначає механізм організаційного забезпечення оперативного реагування на звернення громадян, що надходять до виконавчого комітету міської ради від державної установи «Урядовий контактний центр» через Дніпропетровський обласний контактний центр.

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

3. Секретар міської ради, заступники міського голови, керуюча справами виконкому визначають виконавців звернень резолюцією, у якій першим виконавцем зазначається керівник відділу, управління, іншого виконавчого органу міської ради, до повноважень якого належить вирішення питання, або який співпрацює з підприємствами, установами, організаціями, що мають повноваження відносно розв'язання питань заявників. Після цього звернення з резолюцією керівника повертається до управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради й направляється в електронному вигляді виконавцям.

4. Виконавці після отримання звернення в електронному вигляді, уживають заходів щодо вирішення питань, порушених у ньому, за результатами розгляду складають проекти відповідей до Дніпропетровського обласного контактного центру та заявнику за зразками (додатки 1, 2) із додаванням документа, що підтверджує факт зворотного зв'язку із заявником при виконанні звернення, та надають їх на підпис секретарю міської ради, заступникам міського голови, керуючій справами виконкому відповідно до розподілу обов'язків.

5. Після підписання відповіді надаються до управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради, де реєструються, скануються та направляються на електронну адресу Дніпропетровського обласного контактного центру.

6. Відділи, управління, інші виконавчі органи міської ради, що розглядали звернення, направляють на бланках виконкому міської ради відповіді до Дніпропетровського обласного контактного центру та заявнику в паперовому вигляді.

7. Відповідальність за якість розгляду звернень та вчасне надання відповідей за наслідками їх розгляду покладається на виконавців.

8. Управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради здійснює щотижневий аналіз надходження та виконання звернень, отриманих від державної установи «Урядовий контактний центр», який надається на розгляд керівництву виконавчого комітету міської ради.

Керуюча справами виконкому

О.Шовгеля