



КРИВОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

22.07.2020

м. Кривий Ріг

№ 339

*Про затвердження Регламенту
Контакт-центру виконкому
Криворізької міської ради та
Класифікатора основних заявок
мешканців міста*

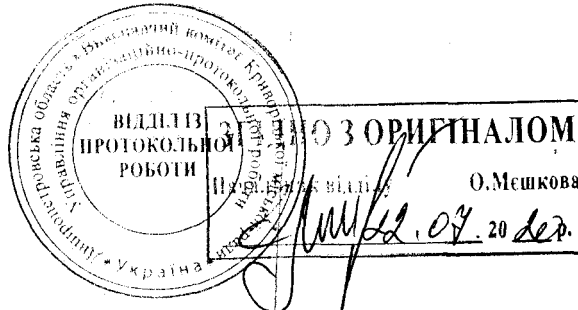
З метою підвищення ефективності розв'язання та оперативного виконання проблемних питань мешканців міста, вирішення яких віднесено до компетенції органів місцевого самоврядування, покращення зворотного зв'язку та якості взаємодії органів місцевого самоврядування, підприємств міста з мешканцями; урахувавши висновки та пропозиції тимчасової робочої групи з підготовки е-платформи «SMART ГРОМАДА-КРИВИЙ РІГ»; відповідно до рішень міської ради від 31.03.2016 №376 «Про затвердження Стратегічного плану розвитку міста Кривого Рогу на період до 2025 року», 30.06.2020 №4774 «Про затвердження Концепції «Кривий Ріг – Smart City 2020»; керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про Національну програму інформатизації», виконком міської ради **вирішив:**

1. Затвердити:
 - 1.1 Регламент роботи Контакт-центру виконкому Криворізької міської ради;
 - 1.2 Класифікатор основних заявок мешканців міста (додаються).
2. Управлінню по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради:
 - 2.1 оперативно вносити пропозиції виконкому міської ради щодо змін та доповнень до класифікатора шляхом підготовки відповідних проектів рішень виконкому міської ради;
 - 2.2 спільно з управлінням інформаційно-комунікаційних технологій виконкому Криворізької міської ради забезпечити координацію роботи Контакт-центру.
3. Рекомендувати підприємствам, установам, організаціям – які обслуговують мешканців на території міста Кривого Рогу, забезпечити взаємодію з виконкомом Криворізької міської ради відповідно до Регламенту роботи Контакт-центру.

4. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючу справами виконкому міської ради та заступників міського голови відповідно до розподілу обов'язків.

Міський голова

Юрій Вілкул



РЕГЛАМЕНТ

роботи Контакт-центру виконкому Криворізької міської ради

1. Загальні положення

1.1. Регламент роботи Контакт-центру виконкому Криворізької міської ради (надалі – Регламент) визначає основні методи роботи Контакт-центру виконкому Криворізької міської ради (надалі – Контакт-центр) з питань виконання покладених на нього завдань і механізми взаємодії відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради, виконкомів районних у місті рад, підприємств, установ та організацій відносно розгляду й розв'язання проблемних питань мешканців міста, вирішення яких віднесено до компетенції органів місцевого самоврядування.

1.2. Контакт-центр орієнтований на покращення зворотного зв'язку з мешканцями, підвищення ефективності приймання, обробки та виконання заявок мешканців міста, надання керівництву виконкому міської ради звітної та аналітичної інформації щодо вирішення заявок у режимі реального часу.

1.3. У діяльності Контакт-центр керується Конституцією України, Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», постановами Верховної Ради України, актами президента України, постановами й розпорядженнями Кабінету Міністрів України, рішеннями міської ради та виконавчого комітету міської ради, розпорядженнями міського голови й Регламентом.

1.4. Контакт-центр є системою приймання, реєстрації, розгляду та виконання заявок мешканців міста щодо розв'язання їх проблемних питань.

1.5. До складу Контакт-центру входять працівники відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради (надалі – працівник), визначені керівниками.

1.6. Контроль за виконанням заявок мешканців здійснює начальник управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради (надалі – начальник управління), поточний контроль – міський голова, заступники міського голови, керуюча справами виконкому міської ради відповідно до розподілу обов'язків.

2. Основні завдання Контакт-центру

Основними завданнями Контакт-центру є:

2.1. Приймання телефонних заявок мешканців міста за телефонними лініями Контакт-центру та електронних заявок через мережу Інтернет.

2.2. Забезпечення оперативного реагування на заявки мешканців.

2.3. Контроль за своєчасним якісним розв'язанням виконавцями заявок мешканців.

2.4. Аналіз отриманих заявок.

2.5. Формування бази заявок та інформації про їх виконання в електронній програмі Контакт-центру.

2.6. Надання інформації мешканцям міста на кожному етапі розгляду їх заявок.

2.7. Інформування керівництва виконкому міської ради про результати розгляду заявок мешканців у режимі реального часу.

3. Розпорядок роботи Контакт-центру

3.1. Контакт-центр здійснює прийом дзвінків у режимі робочого часу, встановленого для працівників апарату міської ради і виконкому, відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради, та цілодобовий прийом заявок на електронному носії.

3.2. Електронні заявки, отримані в неробочий час, надсилаються виконавцям автоматично та перевіряються працівником наступного робочого дня невідкладно з початку робочого дня.

3.3. Дотримання Регламенту є обов'язковим для працівників, визначених керівниками та задіяних у роботі Контакт-центру. У разі їх відсутності з поважних причин, визначається інший працівник відповідного відділу, управління, іншого виконавчого органу міської ради.

4. Типи й терміни виконання заявок

4.1. Заявка – це повідомлення мешканців про проблемне питання, що може бути розглянуто та розв'язано органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами й організаціями відповідно до їх повноважень. Заявки, як правило, вирішуються в оперативному порядку. На процедуру виконання заявки не поширюються вимоги Законів України «Про звернення громадян» та «Про доступ до публічної інформації».

4.2. Типи заявок визначаються з урахуванням пріоритетності виконання та складності, наявності можливості, коштів для виконання завдань. Вони поділяються на:

4.2.1. Аварійні – повідомлення про події, під час або внаслідок яких наявна загроза життю, здоров'ю, майну особи чи групи осіб (витік газу, води, шкідливих речовин, пориви на мережах або відсутність електропостачання, тепlopостачання, водопостачання тощо). Вони виконуються невідкладно, при цьому час їх виконання не перевищує 24 годин.

4.2.2. Поточні – заявки, що не свідчать про аварійний характер. За складністю проведення робіт, необхідних для розв'язання проблемних питань, серед них виділяються такі типи:

4.2.2.1 звичайні – питання, що не потребують додаткового вивчення. Виконуються, як правило, не більше 5 днів;

4.2.2.2 середньострокові – питання, що потребують додаткового вивчення, комісійного обстеження чи проведення ремонтних робіт з підвищеною складністю. Виконуються в термін не більше 15 днів;

4.2.2.3 довгострокові – питання, що потребують проведення особливо складних ремонтних робіт, з можливим залученням інших виконавців, додаткового фінансування, включення до планів роботи тощо. Контроль здійснюється до повного виконання.

5. Прийом, реєстрація, обробка заявок

5.1. Працівник здійснює прийом телефонних дзвінків та електронних заявок.

5.2. Під час розмови із заявником працівник аналізує отриману інформацію та надає заявнику необхідні роз'яснення, що заносяться до електронної програми Контакт-центру.

5.3. З питань, що не належать до компетенції органів місцевого самоврядування, може надаватися інформація з рекомендацією про звернення до органів, які мають повноваження щодо розв'язання таких питань.

5.4. Якщо для вирішення проблемного питання є необхідність проведення робіт, ужиття певних заходів або надання більш детальних пояснень, працівником заводиться електронна картка заявки. При її створенні працівник формулює текст заявки (чітко, лаконічно, використовуючи ділову та професійну лексику, зрозумілу заявнику й виконавцю), після чого зачитує його заявнику. Після згоди заявника з формулюванням проблемного питання воно заноситься до електронної картки.

5.5. При створенні електронної картки зазначаються повідомлені заявником його прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, контактний телефон (адреса електронної пошти або інші засоби зв'язку з ним), суть порушеного питання та, у разі необхідності, зазначається інша інформація в передбачених полях картки. Додатково отримується згода на обробку персональних даних.

5.6. Якщо заявник відмовляється залишити свої дані, заявка реєструється як анонімна. Працівник попереджає заявника, що в такому випадку виконавець самостійно ухвалює рішення щодо доцільності розгляду заявки.

5.7. Працівник може відмовити в прийнятті заявки, якщо заявник використовує ненормативну лексику, образи, принижує честь і гідність працівників, закликає до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, повалення конституційного ладу тощо. У разі повторних заявок з такою ж тематикою від одного і того ж заявника, працівник має право заблокувати можливість подати заявку в Контакт-центр.

5.8. Заявки, що надійшли з електронних адрес, домени яких заборонені чинним законодавством, реєстрації та розгляду не підлягають.

5.9. Заявки, що надійшли до Контакт-центру через мережу Інтернет, оброблюються працівником на підставі даних, які надав заявник, заповнюючи відповідну електронну картку заявки. За необхідності здійснюється телефонний дзвінок працівником заявнику для уточнення суті заявки.

5.10. Якщо заявник у розмові з працівником порушує декілька проблемних питань, на кожне з них заводиться окрема електронна картка.

5.11. Працівник самостійно визначає виконавця та строк виконання заявки відповідно до Класифікатора основних заявок мешканців міста.

5.12. Після проведення реєстрації заявки в електронній програмі Контакт-центру, заявці автоматично призначається номер, що повідомляється заявнику як підтвердження прийняття заявки в роботу.

6. Методика дій працівника

6.1. Працівник під час роботи:

6.1.1 приймає телефонні дзвінки та обробляє електронні заявки Контакт-центру;

6.1.2 надає всю необхідну інформацію заявнику з поставлених питань під час спілкування;

6.1.3 уносить заявки, надані за телефоном, в електронну програму Контакт-центру;

6.1.4 оперативно направляє заявки виконавцям.

6.2. У процесі розгляду заявки на запит виконавця працівник може:

6.2.1 здійснювати зміну виконавця (переадресувати заявку);

6.2.2 узгоджувати перенесення строку виконання заявки для вирішення питання по суті, у разі перевищення строку виконання, за умови мотивованого обґрунтування виконавцем;

6.2.3 здійснювати зняття з контролю заявки після виконання робіт та розв'язання питання по суті.

6.3. Для виконання покладених на нього завдань працівник має право:

6.3.1 одержувати від виконавців письмові або усні пояснення щодо несвоєчасного або часткового виконання заявок мешканців;

6.3.2 одержувати в установленому порядку від виконавців документи, фото та інформації, необхідні для виконання покладених на Контакт-центр функцій;

6.3.3 надсилати відповідні листи керівникам безпосередніх виконавців для вжиття відповідних заходів до осіб, які несвоєчасно або неякісно розглядають заявки мешканців; такі листи мають бути обов'язково розглянуті;

6.3.4 рекомендувати виконавцям під час розгляду заявок мешканців розв'язувати проблемні питання до повного виконання, повертати інформацію без зняття її з контролю на доопрацювання, якщо вона не відповідає нижчевказаним вимогам:

6.3.4.1 інформація, викладена в документах, має стосуватися суті заявки;

6.3.4.2 скан-копії документів можуть виготовлятися виключно з оригіналу документа, щоб електронна копія була зручна для читання та друку;

6.3.4.3 фото- або відеозображення мають бути чіткими, дозволяти ідентифікувати суть, характер та місце проведення робіт;

6.3.4.4 акт виконаних робіт має заповнюватися розбірливо, без виправлень, містити інформацію про виконавця, заявника, дату та характер фактично проведених робіт, підписи заявника, виконавця.

7. Розгляд заявок виконавцями та їх вирішення по суті

7.1. Виконавець невідкладно, але не пізніше 2 годин, а для одержання заявок про аварійні ситуації – не пізніше 30 хвилин, приймає заявки в роботу, проводить попередній розгляд та підтверджує компетенцію в електронній програмі Контакт-центру, за необхідності здійснює телефонний зв'язок із заявником для уточнення інформації.

7.2. Якщо питання належить до компетенції іншого органу, виконавець невідкладно подає управлінню запит на зміну виконавця та прикріплює матеріали, що підтверджують таку інформацію (рішення міської ради, виконкому міської ради, акти, доповідні записки тощо).

7.3. У випадку виникнення розбіжностей при встановленні виконавця, працівник має право ініціювати комісійне обстеження проблеми з представниками виконавців, за необхідності до розгляду залучається заявник.

7.4. Виконавець забезпечує об'єктивний розгляд заявок, перевіряє викладені в них факти, ухвалює, у разі потреби, відповідні рішення.

7.5. Інформація про результати розгляду вноситься до електронної програми Контакт-центру виконавцем разом із зазначенням яким чином було проінформовано заявника (електронною поштою, з використанням засобів стаціонарного та мобільного зв'язку тощо).

7.6. Документи (акти, протоколи нарад тощо), створені в ході виконання заявок мешканців, обов'язково скануються та прикріплюються виконавцем до відповідного поля в електронній картці заявки.

7.7. Закриття заявок здійснюється на підставі:

7.7.1 акта виконаних робіт, підписаного заявником, – у разі виконання ремонтних та аварійно-відновлювальних робіт;

7.7.2 електронної відповіді, розміщеної виконавцем у відповідному полі картки, – у разі розгляду питань про надання інформації, роз'яснень тощо;

7.7.3 підтвердження заявником вирішення питання в телефонному режимі;

7.7.4 фото/відеопідтвердження виконаних робіт.

8. *Обов'язки виконавця при розгляді заявок мешканців*

Виконавець зобов'язаний:

8.1. Призначити відповідальну особу за взаємодію з Контакт-центром.

8.2. Забезпечити оперативний прийом заявок, відповідне реагування в електронній програмі Контакт-центру та в телефонному режимі.

8.3. Контролювати хід виконання заявок.

8.4. Надавати відповіді, документи, що підтверджують хід виконання заявок, на вимогу заявника чи працівника.

9. *Контроль за розглядом та виконанням заявок*

9.1. Терміни розгляду заявок контролюються управлінням.

9.2. У випадку виявлення порушення регламентованого строку виконання заявок мешканців, начальником управління направляється лист-повідомлення про порушення керівнику відділу, управління, іншого виконавчого органу міської ради, виконкому районної в місті ради, підприємства, установи чи організації, заступнику міського голови, керуючій справами виконкому міської ради відповідно до розподілу обов'язків для інформування та вжиття заходів. Виконавець зобов'язаний вирішити питання по суті в термін, додатково визначений начальником управління.

9.3. Загальний термін розгляду може бути подовжено за наявності мотивованого обґрунтування виконавця виключно в разі довгострокового

планування та виконання робіт, за умов бюджетного фінансування строк виконання може перевищувати вказаний термін. При цьому відповідь погоджується з керівником відділу, управління, іншого виконавчого органу міської ради та заступником міського голови, керуючою справами виконкому міської ради відповідно до розподілу обов'язків, з обов'язковим повідомленням заявника виконавцем.

9.4. Якщо питання не було вирішено по суті та не виконано пункти Регламенту 9.2, 9.3, доповідна записка, складена начальником управління, про порушення термінів розгляду направляється заступникам міського голови, керуючій справами з метою інформування про наявні проблеми та надання доручень, розпоряджень для вирішення проблемних питань.

9.5. Працівником Контакт-центру перевіряється факт та якість виконання заявок шляхом вибіркового опитування заявників у телефонному режимі. У разі непідтвердження факту виконання або неякісного виконання, заявка відправляється виконавцю на доопрацювання з повідомленням заступника міського голови відповідно до розподілу обов'язків, керуючої справами виконкому міської ради, керівника відділу, управління, іншого виконавчого органу міської ради, виконкому районної в місті ради, підприємства та установи.

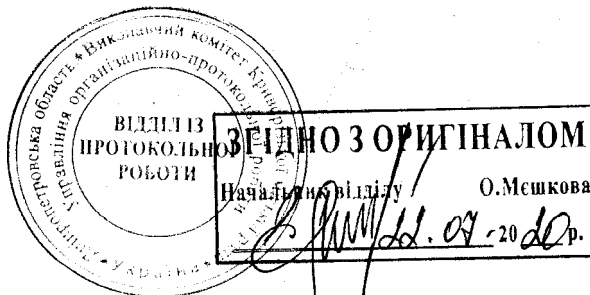
11. Відповідальність за недотримання Регламенту

Недотримання вимог, установлених Регламентом, є порушенням трудової та виконавчої дисципліни, за яке винні особи (посадові особи місцевого самоврядування) несуть дисциплінарну відповідальність, установлену чинним законодавством України.

Примітка: виконання пунктів 6.2, 6.3 погоджується з начальником управління.

***В.о. керуючої справами виконкому –
заступник міського голови***

Валентина Берлін



ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення виконкому міської ради

22.07.2020 №339

КЛАСИФІКАТОР
основних заявок мешканців міста

Код	Питання	Виконавець	Терміни виконання			
			Аварійні (годин)	Поточні (календарні дні)		
				Звичайні	Середньо - строкові	Довго - строкові
1	2	3	4	5	6	7
1. Безпека життєдіяльності						
1.1	Організація відновлювальних робіт з ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій	Управління з питань надзвичайних ситуацій та цивільного захисту населення виконавчого комітету Криворізької міської ради, виконком районної в місті ради	24			
2. Архітектурно-будівельний контроль						
2.1	Дотримання вимог містобудівного законодавства	Відділ з питань державного архітектурно-будівельного контролю виконкому Криворізької міської ради (надалі – відділ з питань державного архітектурно-будівельного контролю), виконком районної в місті ради			До 15	
2.2	Незаконне будівництво об'єктів	Відділ з питань державного архітектурно-будівельного контролю, виконком районної в місті ради			До 15	

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
<i>2.3</i>	Уведення самочинного будівництва в експлуатацію	Відділ з питань державного архітектурно-будівельного контролю, виконком районної в місті ради			До 15	
<i>2.4</i>	Проведення заходів державного архітектурно-будівельного контролю згідно з чинним законодавством	Відділ з питань державного архітектурно-будівельного контролю, виконком районної в місті ради			До 15	
<i>3. Благоустрій</i>						
<i>3.1</i>	Стан транспортних зупинок	Виконком районної в місті ради		5		
<i>3.2</i>	Благоустрій підземних переходів (прибирання)	Виконком районної в місті ради		5		
<i>3.3</i>	Установлення рекламної конструкції	Інспекція з благоустрою виконкому Криворізької міської ради (надалі – інспекція з благоустрою)		5		
<i>3.4</i>	Установлення дорожніх знаків	Виконком районної в місті ради			До 15	
<i>3.5</i>	Установлення пристрою примусового зниження швидкості	Виконком районної в місті ради			До 15	
<i>3.6</i>	Установлення світлофорів	Департамент розвитку інфраструктури міста виконкому Криворізької міської ради (надалі – ДРІМ)			До 15	
<i>3.7</i>	Демонтаж рекламних конструкцій	Інспекція з благоустрою		5		
<i>3.8</i>	Знесення аварійних дерев, гілок	ДРІМ, виконком районної в місті ради, Комунальне підприємство «Сансервіс» (надалі – КП «Сансервіс»)		5		
<i>3.9</i>	Знесення сухостійних дерев	ДРІМ, виконком районної в місті ради, КП «Сансервіс»			До 15	
<i>3.10</i>	Розмітка дороги	ДРІМ			До 15	
<i>3.11</i>	Скошування карантинних рослин	ДРІМ, виконком районної в місті ради		5		
<i>3.12</i>	Стан дитячих майданчиків (прибирання)	Виконком районної в місті ради			До 15	

1	2	3	4	5	6	7
3.13	Стан зупиночних павільйонів	Виконком районної в місті ради			До 10	
3.14	Стан кладовищ	ДРiМ		5		
3.15	Ритуальні послуги	ДРiМ, Комунальне підприємство «Ритуал сервіс Плюс» Криворізької міської ради		5		
3.16	Стан парків	ДРiМ		5		
3.17	Стан пляжів	Виконком районної в місті ради		5		
3.18	Стан скверів	ДРiМ, виконком районної в місті ради		5		
3.19	Стан ставків	Виконком районної в місті ради			До 10	
3.20	Стихійні сміттєзвалища	Виконком районної в місті ради		5		
3.21	Стерилізація безпритульних тварин	ДРiМ, Комунальне підприємство «Центр поводження з тваринами» Криворізької міської ради			До 15	
3.22	Установлення автономного опалення	ДРiМ			До 15	
4. Внутрішня політика						
4.1	Діяльність громадських організацій та політичних партій міста	Управління преси, інформаційної діяльності та внутрішньої політики виконкому Криворізької міської ради (надалі – управління преси, інформаційної діяльності та внутрішньої політики)			До 15	
4.2	Організація проведення мітингів та акцій у місті	Управління преси, інформаційної діяльності та внутрішньої політики, виконком районної в місті ради		5		
4.3	Робота засобів масової інформації	Управління преси, інформаційної діяльності та внутрішньої політики				
5. Діти, питання опіки						
5.1	Опіка	Виконком районної в місті ради		5		
5.2	Усиновлення	Виконком районної в місті ради		5		
5.3	Позбавлення батьківських прав	Виконком районної в місті ради		5		
6. Дороги						
6.1	Асфальтування загальноміських доріг	ДРiМ		5		

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
6.2	Асфальтування прибудинкових територій	ДРІМ		5		
6.3	Асфальтування тротуарів	ДРІМ		5		
6.4	Посипка доріг протижелезовими сумішами	ДРІМ, Товариство з обмеженою відповідальністю «ВЕСТАШЛЯХБУД» (надалі – ТОВ «ВЕСТАШЛЯХБУД») (за згодою)	24			
6.5	Посипка тротуарів протижелезовими сумішами	ДРІМ, ТОВ «ВЕСТАШЛЯХБУД» (за згодою)	24			
6.6	Прибирання протижеледних сумішей з доріг	ДРІМ, ТОВ «ВЕСТАШЛЯХБУД» (за згодою)			До 10	
6.7	Прибирання протижеледних сумішей з тротуарів	ДРІМ, ТОВ «ВЕСТАШЛЯХБУД» (за згодою)			До 10	
6.8	Прочищення дощової каналізації на проїжджій частині	ДРІМ, ТОВ «ВЕСТАШЛЯХБУД» (за згодою)		5		
6.9	Прочищення дренажних мереж	ДРІМ, ТОВ «ВЕСТАШЛЯХБУД» (за згодою)		5		
6.10	Ремонт доріг на прибудинковій території	ДРІМ, ТОВ «ВЕСТАШЛЯХБУД» (за згодою)			До 10	
6.11	Ремонт загальноміських доріг	ДРІМ, ТОВ «ВЕСТАШЛЯХБУД» (за згодою)			До 10	
6.12	Ремонт мостів	ДРІМ, ТОВ «ВЕСТАШЛЯХБУД» (за згодою)			До 10	
6.13	Ремонт тротуарів	ДРІМ, ТОВ «ВЕСТАШЛЯХБУД» (за згодою)			До 10	
6.14	Розчистка від снігу тротуарів	ДРІМ, ТОВ «ВЕСТАШЛЯХБУД» (за згодою)	24			
6.15	Розчистка від снігу доріг	ДРІМ, ТОВ «ВЕСТАШЛЯХБУД» (за згодою)	24			
7. Екологія						
7.1	Забруднення річок та водойм у місті несанкціонованими витоками	Управління екології виконкому Криворізької міської ради (надалі – управління екології)			До 10	

1	2	3	4	5	6	7
7.2	Негативний вплив виробничої діяльності промислових підприємств на стан навколишнього природного середовища	Управління екології			До 10	
7.3	Факти засмічення водойм	Виконком районної в місті ради			До 10	
7.4	Збереження об'єктів природно – заповідного фонду	Управління екології			До 10	
7.5	Спалювання опалого листя, сміття	Інспекція з благоустрою, виконком районної в місті ради		5		
8. Економіка						
8.1	Взаємодія в межах чинного законодавства з банківськими установами, страховими компаніями, інвестиційними фондами, їх представництвами та філіями, іншими небанківськими фінансовими установами міста	Управління економіки виконкому Криворізької міської ради (надалі – управління економіки)			До 15	
8.2	Взаємодія в межах чинного законодавства з промисловими підприємствами міста	Управління економіки			До 15	
8.3	Оформлення пропозиції відносно участі в конкурсі проєктів місцевого розвитку «Громадський бюджет»	Управління економіки			До 15	
9. Енергоменеджмент та енергозберігаючі технології						
9.1	Умови участі в міській програмі «Теплі кредити»	Відділ з питань енергоменеджменту та впровадження енергозберігаючих технологій виконкому міської ради (надалі - відділ з питань енергоменеджменту та впровадження енергозберігаючих технологій)			До 15	

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
<i>9.2</i>	Відшкодування частини кредиту з міського бюджету відповідно до міської програми «Теплі кредити»	Відділ з питань енергоменеджменту та впровадження енергозберігаючих технологій			До 15	
<i>10. Житло</i>						
<i>10.1</i>	Надання кімнати в гуртожитку	Виконком районної в місті ради		5		
<i>10.2</i>	Надання квартири	Виконком районної в місті ради		5		
<i>10.3</i>	Відселення з аварійного, ветхого житла	Виконком районної в місті ради		5		
<i>10.4</i>	Постановка на квартирний облік	Виконком районної в місті ради		5		
<i>10.5</i>	Приватизація житла	Виконком районної в місті ради		5		
<i>11. Зв'язок</i>						
<i>11.1</i>	Робота поштових відділень	Управління транспорту та телекомунікацій виконкому Криворізької міської ради (надалі – управління транспорту та телекомунікацій)		5		
<i>11.2</i>	Робота кабельного телебачення	Управління транспорту та телекомунікацій		5		
<i>11.3</i>	Робота оператора мобільного зв'язку	Управління транспорту та телекомунікацій		5		
<i>11.4</i>	Робота провайдера мережі Інтернет	Управління транспорту та телекомунікацій		5		
<i>12. Землекористування та містобудівна діяльність</i>						
<i>12.1</i>	Оренда земельної ділянки	Департамент регулювання містобудівної діяльності та земельних відносин виконкому Криворізької міської ради (надалі – департамент регулювання містобудівної діяльності та земельних відносин)		5		
<i>12.2</i>	Приватизація земельної ділянки	Департамент регулювання містобудівної діяльності та земельних відносин		5		
<i>12.3</i>	Індивідуальне землекористування й присадибне господарство (самоврядний контроль)	Виконком районної в місті ради			До 10	
<i>12.4</i>	Садово-городні товариства	Виконком районної в місті ради			До 10	

1	2	3	4	5	6	7
12.5	Гаражно-будівельні кооперативи	Виконком районної в місті ради			До 10	
12.6	Індивідуальні гаражі, овочесховища та сараї на дворових територіях багатоповерхових будинків	Виконком районної в місті ради		5		
12.7	Діяльність архітектурно-містобудівної ради при департаменті регулювання місто-будівної діяльності та земельних відносин виконкому Криворізької міської ради	Департамент регулювання містобудівної діяльності та земельних відносин			До 15	
12.8	Громадські обговорення та проведення громадських слухань по проекту містобудівної документації	Департамент регулювання містобудівної діяльності та земельних відносин			До 15	
13. Зовнішнє освітлення						
13.1	Заміна світильників	ДРІМ; Товариство з обмеженою відповідальністю «Кривбаселектромонтаж» (надалі – ТОВ «Кривбаселектромонтаж») (за згодою)			До 10	
13.2	Заміна ламп	ДРІМ, ТОВ «Кривбаселектромонтаж» (за згодою)			До 10	
13.3	Відновлення зовнішнього освітлення	ДРІМ, ТОВ «Кривбаселектромонтаж» (за згодою)			До 10	
13.4	Будівництво нової мережі зовнішнього освітлення	ДРІМ, ТОВ «Кривбаселектромонтаж» (за згодою)			До 10	
14. Комунікаційні колодязі						
14.1	Накриття люків	Виконком районної в місті ради, Комунальні підприємства «Кривбасводоканал» (надалі – КП «Кривбасводоканал»), теплових мереж «Криворіжтепломережа» (надалі – КПТМ «Криворіжтепломережа»); Товариство з обмеженою відповідальністю «Дніпровське управління регіонального будівництва» (Довгинцівський район), Акціонерне товариство «Криворізька теплоцентрально» (надалі – теплопостачальне підприємство) (за згодою)	24			

1	2	3	4	5	6	7
14.2	Ремонт колодязів	Виконком районної в місті ради, КП «Кривбас-водоканал», КПТМ «Криворіжтепломережа»; Теплопостачальне підприємство (за згодою)			До 10	
15. Комунальна власність						
15.1	Оренда комунальної власності міста	Управління комунальної власності міста виконкому Криворізької міської ради (надалі – управління комунальної власності міста)			До 15	
15.2	Приватизація орендованих об'єктів нерухомості	Управління комунальної власності міста			До 15	
16. Контейнерні майданчики, вивіз сміття						
16.1	Антисанітарний стан сміттезбірників	Інспекція з благоустрою, виконком районної в місті ради, Товариство з обмеженою відповідальністю «Еко-спецтранс» (надалі – ТОВ «Екоспецтранс») (за згодою)		5		
16.2	Порушення графіка вивозу сміття	Виконком районної в місті ради, ТОВ «Екоспецтранс» (за згодою)		7		
16.3	Установлення контейнерів для сміття	ДРІМ, виконком районної в місті ради; ТОВ «Екоспецтранс» (за згодою)			До 10	
16.4	Установлення огороження контейнерного майданчика (сміттевого)	Виконком районної в місті ради, ТОВ «Екоспецтранс» (за згодою)			До 10	
17. Об'єднання співвласників багатоквартирного будинку, житлово-будівельні кооперативи						
17.1	Створення ОСББ	ДРІМ, виконком районної в місті ради		5		
17.2	Діяльність ОСББ	ДРІМ, виконком районної в місті ради		5		
17.3	Діяльність ЖБК	ДРІМ, виконком районної в місті ради		5		
18. Освіта						
18.1	Організація освітнього процесу в закладі загальної середньої освіти	Департамент освіти і науки виконкому Криворізької міської ради (надалі – департамент освіти і науки), виконком районної в місті ради		5		

1	2	3	4	5	6	7
18.2	Організація освітнього процесу в закладі дошкільної освіти	Департамент освіти і науки, виконком районної в місті ради		5		
18.3	Організація освітнього процесу в закладі позашкільної освіти	Департамент освіти і науки, виконком районної в місті ради		5		
18.4	Питання протидії булінгу	Департамент освіти і науки, виконком районної в місті ради		2		
18.5	Скарга на керівника закладу освіти	Департамент освіти і науки, виконком районної в місті ради		5		
18.6	Скарга на працівника закладу освіти	Департамент освіти і науки, виконком районної в місті ради		5		
19. Охорона здоров'я						
19.1	Діяльність медичних закладів	Управління охорони здоров'я виконкому Криворізької міської ради (надалі – управління охорони здоров'я), лікувально-профілактичний заклад міста Кривого Рогу (надалі – лікувально-профілактичний заклад)		5		
19.2	Укладання декларації з лікарем	Комунальні некомерційні підприємства «Центр первинної медико-санітарної допомоги» №№1-7 Криворізької міської ради		5		
19.3	Скарга на медичний персонал	Управління охорони здоров'я, лікувально-профілактичний заклад		5		
19.4	Забезпечення медикаментами на без - коштовній основі	Управління охорони здоров'я, заклад охорони здоров'я комунальної власності міста		5		
19.5	Робота аптек	Управління охорони здоров'я, Комунальне підприємство «Фармація» Криворізької міської ради		5		
19.6	Скарги на діяльність «швидкої медичної допомоги»	Криворізька станція екстреної медичної допомоги Комунального підприємства «Обласний центр екстреної медичної допомоги та медицини катастроф» Дніпропетровської обласної ради» (за згодою)		3		

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
19.7	Забезпечення засобами реабілітації (підгузки)	Управління охорони здоров'я, лікувально-профілактичний заклад		5		
19.8	Діяльність закладів охорони здоров'я під час карантину	Управління охорони здоров'я, лікувально-профілактичний заклад		5		
19.9	Питання діяльності медико-соціальної експертної комісії	Управління охорони здоров'я, лікувально-профілактичний заклад			До 10	
19.10	Протиправні дії у лікувально-профілактичних закладах	Управління охорони здоров'я, лікувально-профілактичний заклад		5		
19.11	Забезпечення новонароджених «Пакунком малюка»	Управління охорони здоров'я, департамент соціальної політики виконкому Криворізької міської ради (надалі – департамент соціальної політики), Комунальні некомерційні підприємства «Криворізький міський клінічний пологовий будинок №1», «Криворізька міська лікарня №7» (пологове відділення), «Криворізький перинатальний центр зі стаціонаром» Криворізької міської ради		До 5		
20. Питання культури						
20.1	Проведення культурно-масових заходів в місті	Управління культури виконкому Криворізької міської ради (надалі – управління культури)			До 15	
20.2	Організація роботи закладів культури, друкарень	Управління культури			До 15	
21. Питання підприємницької діяльності						
21.1	Легалізація найманих працівників	Департамент соціальної політики виконкому Криворізької міської ради (надалі – департамент соціальної політики), управління розвитку підприємництва виконкому Криворізької міської ради (надалі – управління розвитку підприємництва), виконком районної в місті ради			До 15	

1	2	3	4	5	6	7
21.2	Незручності від діяльності суб'єктів підприємницької діяльності	Управління розвитку підприємництва, виконком районної в місті ради		До 5		
21.3	Порушення правил торгівлі	Управління розвитку підприємництва, виконком районної в місті ради		До 5		
21.4	Неякісне надання послуг споживачам	Відділ з питань захисту прав споживачів апарату міської ради і виконкому, виконком районної в місті ради		До 5		
21.5	Питання регуляторної діяльності	Управління розвитку підприємництва, структурні підрозділи – розробники регуляторних актів			До 15	
21.6	Підтримка малого та середнього підприємництва	Управління розвитку підприємництва			До 15	
22. Послуги мешканцям будинку						
22.1	Водопостачання та водовідведення					
22.1.1	Відсутність холодного водопостачання в будинку	КП «Кривбасводоканал»	24			
22.1.2	Установлення, перевірка приладу обліку холодної води	КП «Кривбасводоканал»			До 15	
22.1.3	Прочищення квартальної каналізації	КП «Кривбасводоканал»	24			
22.1.4	Пориви на мережі холодного водопостачання (вулиця)	КП «Кривбасводоканал»	24			
22.1.5	Відсутність води в мережі (вулиця, селище, садове товариство)	КП «Кривбасводоканал»	24			
22.1.6	Незгода з тарифами за водопостачання та водовідведення	КП «Кривбасводоканал»		5		
22.1.7	Незгода з оплатою за водопостачання та водовідведення	КП «Кривбасводоканал»		5		
22.1.8	Відновлення благоустрою після ремонтних робіт з водопостачання	КП «Кривбасводоканал»		5		

1	2	3	4	5	6	7
22.2	Газопостачання					
22.2.1	Установлення приладу обліку газопостачання в будинку або квартирі	Акціонерне товариство (надалі – АТ) «Оператор газорозподільної системи «Криворіжгаз» (за згодою)			До 15	
22.2.2	Відсутність газопостачання в будинку	АТ «Оператор газорозподільної системи «Криворіжгаз» (за згодою)		5		
22.2.3	Відключення газопостачання в будинку	АТ «Оператор газорозподільної системи «Криворіжгаз» (за згодою)		5		
22.2.4	Повірка приладу обліку газопостачання	АТ «Оператор газорозподільної системи «Криворіжгаз» (за згодою)			До 15	
22.2.5	Витік побутового газу	АТ «Оператор газорозподільної системи «Криворіжгаз» (за згодою)	24			
22.2.6	Незгода з тарифами за газопостачання	Акціонерне товариство «Оператор газорозподільної системи «Дніпропетровськгаз» (за згодою)		5		
22.2.7	Незгода з оплатою за газопостачання	Акціонерне товариство «Оператор газорозподільної системи «Дніпропетровськгаз» (за згодою)		5		
22.2.8	Відновлення благоустрою після ремонтних робіт з газопостачання	АТ «Оператор газорозподільної системи «Криворіжгаз» (за згодою)			До 15	
22.3	Електропостачання					
22.3.1	Відсутність електропостачання в будинку	ДРІМ; Криворізькі міські електричні мережі АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі», Широківський район електричних мереж АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі» (за згодою)	24			
22.3.2	Заміна приладу обліку електропостачання	ДРІМ; Криворізькі міські електричні мережі АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі», Широківський район електричних мереж АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі» (за згодою)			До 15	

1	2	3	4	5	6	7
22.3.3	Установлення приладу обліку електропостачання	ДРІМ; Криворізькі міські електричні мережі АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі», Широківський район електричних мереж АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі» (за згодою)			До 15	
22.3.4	Невідповідність нормативам показників електричної напруги	ДРІМ; Криворізькі міські електричні мережі АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі», Широківський район електричних мереж АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі» (за згодою)	24			
22.3.5	Заміна опори електропостачання	ДРІМ; Криворізькі міські електричні мережі АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі», Широківський район електричних мереж АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі» (за згодою)			До 15	
22.3.6	Незаконне підключення до мережі електропостачання	ДРІМ; Криворізькі міські електричні мережі АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі», Широківський район електричних мереж АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі» (за згодою)		5		
22.3.7	Відключення послуги електропостачання за борги	ДРІМ; Криворізькі міські електричні мережі АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі», Широківський район електричних мереж АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі» (за згодою)		5		
22.3.8	Обрив на мережі електропередач	ДРІМ; Криворізькі міські електричні мережі АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі», Широківський район електричних мереж АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі» (за згодою)	24			
22.3.9	Незгода з тарифами за електропостачання	ДРІМ; Криворізькі міські електричні мережі АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі», Широківський район електричних мереж АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі» (за згодою)		5		

1	2	3	4	5	6	7
22.3.10	Незгода з нарахуваннями за електропостачання	ДРІМ; Криворізькі міські електричні мережі АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі», Широківський район електричних мереж АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі» (за згодою)		5		
22.3.11	Відновлення благоустрою після ремонтних робіт з електропостачання	ДРІМ; Криворізькі міські електричні мережі АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі», Широківський район електричних мереж АТ «ДТЕК «Дніпровські електромережі» (за згодою)			До 15	
22.4	Теплопостачання					
22.4.1	Порив на комунікаційних мережах	КПТМ «Криворіжтепломережа; теплопостачальне підприємство (за згодою)	24			
22.4.2	Підключення будинкового приладу обліку теплопостачання	КПТМ «Криворіжтепломережа; підприємство (за згодою)			До 15	
22.4.3	Відсутність ізоляції на тепломережі	КПТМ «Криворіжтепломережа; підприємство (за згодою)		5		
22.4.4	Відключення від централізованого опалення	ДРІМ		5		
22.4.5	Незадовільне опалення в будинку	КПТМ «Криворіжтепломережа; підприємство (за згодою)		5		
22.4.6	Незгода з тарифами за теплопостачання	КПТМ «Криворіжтепломережа; підприємство (за згодою)		5		
22.4.7	Відновлення благоустрою після ремонтних робіт	КПТМ «Криворіжтепломережа; підприємство (за згодою)			До 15	
22.4.8	Несвоєчасний початок опалювального сезону	КПТМ «Криворіжтепломережа; підприємство (за згодою)		5		
22.4.9	Несвоєчасне закінчення опалювального сезону	КПТМ «Криворіжтепломережа; підприємство (за згодою)		5		

1	2	3	4	5	6	7
22.5	<i>Обслуговування будинку та прибудинкової території</i>					
22.5.1	Незгода з тарифами за послуги з утримання будинку та прибудинкової території	Надавач комунальних послуг з управління будинком та його прибудинкової території (надалі – управитель) (за згодою)		5		
22.5.2	Незгода з оплатою за послуги управителя	Управитель (за згодою)		5		
22.5.3	Скарги на відсутність прибирання прибудинкової території	Управитель (за згодою)		5		
22.5.4	Незадовільний технічний стан будинку	Управитель (за згодою)		5		
22.5.5	Ремонт покрівлі	Управитель (за згодою)		5		
22.5.6	Ремонт парапету	Управитель (за згодою)		5		
22.5.7	Ремонт карнизу	Управитель (за згодою)		5		
22.5.8	Ремонт цоколя	Управитель (за згодою)		5		
22.5.9	Ремонт ганку	Управитель (за згодою)		5		
22.5.10	Ремонт козирка	Управитель (за згодою)		5		
22.5.11	Ремонт балкону	Управитель (за згодою)		5		
22.5.12	Ремонт зливових систем	Управитель (за згодою)		5		
22.5.13	Ремонт міжпанельних швів	Управитель (за згодою)		5		
22.5.14	Ремонт сходиноквих клітин	Управитель (за згодою)		5		
22.5.15	Прибирання сходиноквих клітин	Управитель (за згодою)		5		
22.5.16	Відновлення освітлення сходиноквих клітин	Управитель (за згодою)		5		
22.5.17	Ремонт ліфтів	Управитель (за згодою)			До 10	
22.5.18	Перебої в роботі ліфтів	Управитель (за згодою)			До 10	
22.5.19	Антисанітарний стан підвального приміщення	Управитель (за згодою)		5		
22.5.20	Ремонт системи опалення на технічному поверсі	Управитель (за згодою)		5		

1	2	3	4	5	6	7
22.5.21	Ремонт системи водопостачання на технічному поверсі	Управитель (за згодою)		5		
22.5.22	Прочистка вентиляційних каналів	Управитель (за згодою)		5		
22.5.23	Прочистка димових каналів	Управитель (за згодою)		5		
22.5.24	Технічний стан електрощитових	Управитель (за згодою)		4		
22.5.25	Ремонт каналізаційної системи у підвальному приміщенні	Управитель (за згодою)		5		
22.5.26	Ремонт водопровідної системи у підвальному приміщенні	Управитель (за згодою)		5		
22.5.27	Ремонт системи опалення в підвальному приміщенні	Управитель (за згодою)		5		
22.5.28	Дезінсекція підвального приміщення	Управитель (за згодою)			До 15	
22.5.29	Дератизація підвального приміщення	Управитель (за згодою)			До 15	
22.5.30	Ремонт водопровідної внутрішньо - квартирної розводки	Управитель (за згодою)		3		
22.5.31	Ремонт каналізаційної внутрішньо - квартирної розводки	Управитель (за згодою)		3		
22.5.32	Прочистка квартирної каналізації	Управитель (за згодою)		3		
22.5.33	Відсутність водопостачання в під'їзді	Управитель (за згодою)	24			
22.5.34	Відсутність опалення в рушничко - сушарках	Управитель (за згодою)		5		
22.5.35	Скошування карантинних рослин на прибудинковій території	Управитель (за згодою)		5		
22.5.36	Установлення (демонтаж) лавок біля під'їздів	Управитель (за згодою)		5		
22.5.37	Установлення (демонтаж) поручнів біля під'їздів	Управитель (за згодою)		5		
22.5.38	Обрізка дерев на прибудинковій території	Управитель (за згодою)			До 15	

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
22.5.39	Знесення сухостою на прибудинковій території	Управитель (за згодою)			До 15	
23. Правопорядок						
23.1	Діяльність пунктів прийому металобрухту	Відділ взаємодії з правоохоронними органами та оборонної роботи апарату міської ради і виконкому (надалі – відділ взаємодії з правоохоронними органами та оборонної роботи)		5		
23.2	Стихійна торгівля	Відділ взаємодії з правоохоронними органами та оборонної роботи, виконком районної в місті ради		5		
23.3	Охорона громадського правопорядку	Відділ взаємодії з правоохоронними органами та оборонної роботи		5		
23.4	Паркування на прибудинкових територіях	Інспекція з благоустрою, виконком районної в місті ради		5		
23.5	Скарга на сусіда, антигромадський спосіб життя	Відділ взаємодії з правоохоронними органами та оборонної роботи, виконком районної в місті ради		5		
23.6	Боротьба з наркоманією	Відділ взаємодії з правоохоронними органами та оборонної роботи			До 15	
24. Реєстрація						
24.1	Державна реєстрація громадян за місцем проживання	Управління з питань реєстрації виконкому Криворізької міської ради (надалі – управління з питань реєстрації), виконком районної в місті ради	5			
24.2	Державна реєстрація речових прав на нерухоме майно	Управління з питань реєстрації, виконком районної в місті ради	5			

1	2	3	4	5	6	7
24.3	Державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань	Управління з питань реєстрації, виконком районної в місті ради	5			
25. Соціальна політика						
25.1	Оформлення картки криворіжця	Департаменти соціальної політики, освіти і науки, комунальне підприємство «Центр електронних платежів» виконкому Криворізької міської ради		5		
25.2	Надання матеріальної допомоги на лікування	Департамент соціальної політики, виконком районної в місті ради		5		
25.3	Надання матеріальної допомоги на поховання	Департамент соціальної політики, виконком районної в місті ради		5		
25.4	Надання матеріальної допомоги у зв'язку з тяжким матеріальним становищем	Департамент соціальної політики, виконком районної в місті ради		5		
25.5	Виплати пенсії	Виконком районної в місті ради, Відділ обслуговування громадян (сервісний центр) Управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області		5		
25.6	Призначення пенсії	Виконком районної в місті ради, Відділ обслуговування громадян (сервісний центр) Управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області		5		
25.7	Забезпечення транспортними засобами (у тому числі виплата компенсації за неотриманий транспортний засіб)	Департамент соціальної політики, виконком районної в місті ради		5		
25.8	Ендопротезування (зубів) пільгових категорій громадян	Департамент соціальної політики, виконком районної в місті ради		5		

1	2	3	4	5	6	7
25.9	Забезпечення засобами реабілітації пільгових категорій громадян	Департамент соціальної політики, виконком районної в місті ради		5		
25.10	Визначення соціального статусу	Департамент соціальної політики, виконком районної в місті ради		5		
25.11	Призначення соціальних працівників громадянам	Виконком районної в місті ради, комунальна установа «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» Криворізької міської ради		5		
25.12	Призначення соціальних допомог	Департамент соціальної політики, виконком районної в місті ради		5		
25.13	Виплата соціальних допомог	Виконком районної в місті ради		5		
25.14	Призначення субсидій	Департамент соціальної політики, виконком районної в місті ради		5		
25.15	Монетизація пільг на комунальні послуги	Департамент соціальної політики, виконком районної в місті ради		5		
25.16	Будівництво пандуса в будинку для осіб з обмеженими можливостями	Департамент соціальної політики, виконком районної в місті ради			До 15	
25.17	Працевлаштування	Департамент соціальної політики, Криворізький міськрайонний центр зайнятості		5		
25.18	Призначення та виплата регресу	Департамент соціальної політики, управління охорони здоров'я		5		
25.19	Оформлення до комунальної установи, закладу	Департамент соціальної політики, Комунальні установи «Будинок нічного перебування» Криворізької міської ради, «Будинок милосердя» Криворізької міської ради, «Будинок милосердя «Затишок» Криворізької міської ради; Комунальний заклад «Криворізький психоневрологічний інтернат» Дніпропетровської обласної ради» (за згодою)			До 15	

1	2	3	4	5	6	7
26. Транспорт						
26.1	Робота громадського транспорту	Управління транспорту та телекомунікацій, Комунальне підприємство (надалі – КП) «Швидкісний трамвай», «Міський тролейбус»		5		
26.2	Скарги на водіїв громадського транспорту	Управління транспорту та телекомунікацій, КП «Швидкісний трамвай», «Міський тролейбус»		5		
26.3	Скарги на кондукторів громадського транспорту	Управління транспорту та телекомунікацій, КП «Швидкісний трамвай», «Міський тролейбус»		5		
26.4	Скарги на водіїв маршрутного таксі	Управління транспорту та телекомунікацій		5		
26.5	Скарги на порушення графіка руху громадським транспортом	Управління транспорту та телекомунікацій, КП «Швидкісний трамвай», «Міський тролейбус»		5		
26.6	Скарги на порушення графіка руху маршрутними таксі	Управління транспорту та телекомунікацій		5		
26.7	Клопотання про створення нової транспортної зупинки	Управління транспорту та телекомунікацій			До 15	
26.8	Питання встановлення вартості послуги перевезення	Управління транспорту та телекомунікацій		5		
26.9	Відновлення роботи інформаційного табло	Управління транспорту та телекомунікацій, КП «Міський тролейбус»		5		
26.10	Відмова в перевезенні пільговиків	Управління транспорту та телекомунікацій, КП «Швидкісний трамвай», «Міський тролейбус»		5		
27. Молодь, фізична культура та спорт						
27.1	Оздоровлення дітей	Департаменти у справах сім'ї, молоді та спорту виконкому Криворізької міської ради (надалі – департамент у справах сім'ї, молоді та спорту), освіти і науки виконкому, Комунальні позашкільні заклади «Дитячий оздоровчий табір «Слава», «Дитячий оздоровчий табір «Старт» Криворізької міської ради, «Дитячий оздоровчий табір «Сонячний»		5		

1	2	3	4	5	6	7
27.2	Діяльність спортивних секцій	Департаменти освіти і науки, у справах сім'ї, молоді та спорту, комунальний позашкільний навчальний заклад «Дитячо-юнацька спортивна школа»		5		
27.3	Виплата матеріальної допомоги багатодітним родинам на дітей	Департамент у справах сім'ї, молоді та спорту, виконком районної в місті ради		5		
27.4	Оформлення статусу та посвідчення багатодітної родини	Департамент у справах сім'ї, молоді та спорту, виконком районної в місті ради		5		
28. Фінанси						
28.1	Питання формування та виконання міського бюджету	Департамент фінансів виконкому Криворізької міської ради			До 15	
29. Інші питання						
29.1	Видача довідок про роботу на підприємствах	Архівний відділ виконкому Криворізької міської ради		5		
29.2	Запис на прийом до міського голови та його заступників	Управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради		5		
29.3	Оформлення та видача паспорта громадянина України	Департамент адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради (надалі – Департамент адміністративних послуг); міжрайонний відділ в м. Кривий Ріг Головного управління Державної міграційної служби України в Дніпропетровській області (за згодою)		5		
29.4	Оформлення та видача паспорта громадянина України для виїзду за кордон	Департамент адміністративних послуг; міжрайонний відділ в м. Кривий Ріг Головного управління Державної міграційної служби України в Дніпропетровській області (за згодою)		5		
29.5	Надання послуги «Є-малятко»	Департамент адміністративних послуг		5		

29.6	Неякісне надання адміністративних послуг	Департамент адміністративних послуг		5		
29.7	Технічна підтримка Контакт-центру	Управління інформаційно-комунікаційних технологій виконкому Криворізької міської ради		5		

*В.о. керуючої справами виконкому –
заступник міського голови*

Валентина Берлін

