



## 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" на контактний центр "Гаряча лінія голови обласдержадміністрації"*

З метою оперативного реагування на звернення громадян, що надходять до виконавчого комітету міської ради від державної установи «Урядовий контактний центр» та контакт-центру «Гаряча лінія голови обласдержадміністрації»; 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-234/03-12 «Про створення Дніпропетровського обласного контактного центру», зі змінами, 14 березня 2014 року №Р-150/03-14 «Про внесення змін до розпорядження голови обласдержадміністрації від 08 січня 2013 року №Р-3/03-13», доручення виконавчого обов'язки голови Дніпропетровської обласної державної адміністрації від 08 серпня 2013 року №07-77/035-13 «Про заходи щодо організації роботи бюджетної установи «Дніпропетровський обласний контактний центр» та подальшої взаємодії зі структурами підрозділами обласдержадміністрації, 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-

2

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

2. Головам районних у місті рад Терехохіну 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 обласдержадміністрації».

3. Відповідальність за якість розгляду звернень тачасне надання відповідей про наслідки їх розгляду покладатися на виконавців.

4. Виязати 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 виконавчого комітету міської ради відповідно до розподілу обов'язків.

*Міський голова*

*Ю.Викул*

**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@kryvyirih.dp.ua** – звернення, що надійшли до державної установи «Урядовий контактний центр»;

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

6. Письмова відповідь заявнику направляється виконавцем.

***Керуюча справами виконкому***

***О.Шовгеля***