

Додаток  
до розпорядження голови  
районної в місті ради  
від 03.03.2015 № 37-р

## **ПОРЯДОК**

організаційного забезпечення оперативного реагування  
на звернення громадян, що надходять 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 району, що надходять до виконкому районної в місті ради від державної установи «Урядовий контактний центр» та контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» через управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому Криворізької міської ради.

2. Організація роботи щодо ведення обліку звернень від державної установи «Урядовий контактний центр» і контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» та їх розгляду здійснюється сектором по роботі зі зверненнями громадян загального відділу виконкому районної в місті ради.

3. Звернення, що надходять електронною поштою, реєструються та надаються сектором по роботі зі зверненнями громадян загального відділу відповідно до змісту на розгляд заступникам голови районної в місті ради, керуючому справами виконкому за напрямками діяльності.

4. Заступники голови районної в місті ради, керуючий справами виконкому у резолюції визначають виконавцем звернення керівника підрозділу виконкому, до повноважень якого належить вирішення питання або який співпрацює з місцевими органами виконавчої влади та підприємствами району, що мають повноваження відносно розв'язання питань заявника.

5. Звернення з резолюцією керівника повертається до сектору по роботі зі зверненнями громадян і направляється у електронному або паперовому вигляді виконавцям.

6. Виконавці після отримання звернення уживають заходів щодо вирішення питань, порушених у ньому, складають проекти відповідей виконкому міської ради та заявнику за зразками (додатки 1 – 4) і надають їх разом з карткою оцінки якості розгляду звернення (додаток 5) до сектору по роботі зі зверненнями громадян для погодження заступникам голови районної в місті ради або керуючому справами виконкому відповідно до розподілу обов'язків.

7. Проекти відповідей з погодженням надаються на підпис голові районної в місті ради. Після підписання та реєстрації відповіді в елект-

ронному вигляді направляються сектором по роботі зі зверненнями громадян на електронні адреси управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому Криворізької міської ради для подальшого направлення до Дніпропетровського обласного контактного центру:

[u.reception@kryvyrih.dp.ua](mailto:u.reception@kryvyrih.dp.ua) – звернення, що надійшли від державної установи «Урядовий контактний центр»;

[u.reception2@kryvyrih.dp.ua](mailto:u.reception2@kryvyrih.dp.ua) – звернення, що надійшли від контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації».

8. Письмова відповідь заявнику направляється сектором по роботі зі зверненнями громадян.

9. Термін виконання звернень – не пізніше, ніж за 1 день до терміну, зазначеного в картках державної установи «Урядовий контактний центр» та контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації».

10. Керівники структурних підрозділів виконкому районної в місті ради, виконавчих органів та підприємств району забезпечують об'єктивний і своєчасний розгляд звернень, перевіряють викладені в них факти шляхом зворотного зв'язку із заявником, готують, у разі потреби, відповідні документи. Якщо звернення не містить достатніх даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, виконавцями вживаються заходи для отримання додаткової інформації.

11. У разі, коли питання, порушене у зверненні, не належить до компетенції органів місцевого самоврядування, воно повертається до управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому Криворізької міської ради з письмовим обґрунтуванням причин не пізніше наступного дня після його отримання.

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

13. Сектор по роботі зі зверненнями громадян загального відділу має право перевіряти достовірність інформації, яка надходить від виконавців щодо результатів розгляду звернень, з виїздом на місце або у телефонній розмові з заявником.

14. Сектор по роботі зі зверненнями громадян загального відділу щотижнево аналізує результати розгляду звернень громадян, що надходять від державної установи «Урядовий контактний центр» і контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації», та надає інформацію голові районної в місті ради.