

ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження голови
районної у місті ради
від 07 вересня 2020 року №170-р

Порядок роботи
з заявками мешканців, які надійшли через Контакт-центр
виконкому Криворізької міської ради

I. Загальні положення

1.1. Регламент Контакт-центру виконкому Криворізької міської ради, який затверджений рішенням виконкому Криворізької міської ради від 22.07.2020 № 339 «Про Регламент Контакт-центру виконкому Криворізької міської ради та Класифікатора основних заявок мешканців» зі змінами (далі - Регламент Контакт-центру) визначає механізми взаємодії органів місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій при розв'язанні проблемних питань мешканців міста, вирішення яких віднесено до компетенції органів місцевого самоврядування.

1.2. Усі терміни розгляду заявок мешканців міста, передбачені Регламентом Контакт-центру, є обов'язковими до виконання посадовими особами виконкому районної у місті ради.

1.3. Класифікатор основних заявок мешканців міста (далі - Класифікатор) розроблений відповідно до делегованих районним у місті радам повноваженням та містить у собі питання, які можуть порушуватись громадянами при оформленні заявки у Контакт-центрі.

II. Алгоритм опрацювання заявки

2.1. Заявки мешканців міста надходять від Контакт-центру виконкому Криворізької міської ради на офіційну адресу виконкому Саксаганської районної у місті ради.

2.2. Отримавши заявку, загальний відділ невідкладно перенаправляє реєстраційну картку заявки структурному підрозділу виконкому відповідно до порушеного у заявці питання, користуючись при цьому Класифікатором.

2.3. Посадова особа структурного підрозділу, відповідальна за ведення діловодства, невідкладно роздруковує реєстраційну картку заявки мешканця та подає на розгляд керівнику підрозділу для визначення виконавця.

2.4. Письмова відповідь на заявку мешканців готується за підписом заступника голови районної у місті ради, заступників голови районної у місті ради з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючою справами виконкому відповідно до розподілу обов'язків з додаванням реєстраційної картки заявки.

2.5. Результат опрацювання (виконання) заявки мешканців – це відповідь заявнику, яка викладається у паперовому вигляді в одному примірнику з додаванням підтверджуючих документів – фотофіксації виконаних робіт або актів виконання заявок, якщо це необхідно для закриття заявки.

2.6. Керівник структурного підрозділу самостійно надає на підпис відповідь на заявку мешканців заступнику голови районної у місті ради, заступникам голови районної у місті ради з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючій справами виконкому відповідно до розподілу обов'язків.

2.7. Письмову відповідь разом із підтверджуючими документами та реєстраційною картою структурний підрозділ надає до загального відділу для розміщення у Контакт-центрі. Разом з цим, електронну версію відповіді надсилає на пошту: zagal_zv@srvk.gov.ua.

2.8. Вважається, що заступник голови районної у місті ради, заступники голови районної у місті ради з питань діяльності виконавчих органів ради, керуюча справами виконкому районної у місті ради підписавши відповідь на заявку мешканців, яку підготував структурний підрозділ, погодились з тим, що заявка виконана та може бути знята з контролю.

2.9. Загальний відділ розміщує відповідь структурного підрозділу у відповідних формах Контакт-центру.

2.10. Структурний підрозділ здійснює зворотній зв'язок із заявником у разі:

2.10.1 уточнення деталей заявки;

2.10.2 ненадання заявником адреси електронної пошти, за якою мав би здійснювались зворотній зв'язок.

2.11. У разі неможливості здійснити зворотній зв'язок із мешканцем (відключений телефон, невірно зазначений номер для зв'язку, ігнорування сигналів виклику тощо) структурний підрозділ зазначає це у підготовленій письмовій відповіді.

2.12. Для дотримання термінів виконання заявок мешканців міста, передбачених Регламентом Контакт-центру, структурні підрозділи опрацюють та надають відповіді на заявки:

2.12.1 звичайні – не пізніше, як на четвертий день після отримання заявки;

2.12.2 середньострокові – не пізніше, як на 14 день після отримання заявки;

2.12.3 аварійні – не пізніше, ніж за годину до спливання терміну доби.

2.13. У разі унеможливлення негайного виконання аварійної заявки, термін якої складає 24 години, структурний підрозділ протягом 12 годин приймає рішення про подовження терміну розгляду заявки (не більше ніж на два робочих

дні) з обов'язковим обґрунтуванням та зазначенням конкретної дати виконання заявки.

III. Відповідальність за недотримання Регламенту Контакт-центру

3.1. Недотримання вимог, встановлених Регламентом Контакт-центру та Порядком роботи з заявками мешканців, які надійшли через Контакт-центр виконкому Криворізької міської ради, є порушенням виконавчої дисципліни.

Керуюча справами виконкому
районної у місті ради

Оксана Дуванова