ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження голови
районної у місті ради
17 березня 2015 року № 43-р

П О Р Я Д О К

організаційного забезпечення виконання звернень громадян, що надходять до виконкому районної у 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

1. Цей Порядок визначає механізм організаційного забезпечення оперативного реагування на звернення громадян, що надходять до виконавчого комітету районної у 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. Звернення, що надходять електронною поштою на офіційну електронну адресу виконкому районної у місті ради через управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому Криворізької міської ради загальним відділом роздруковуються, реєструються, перенаправляються в електронному вигляді структурним підрозділам, до повноважень якого належить вирішення питання та надаються заступнику голови районної у місті ради, заступникам голови районної у місті ради з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючому справами виконкому відповідно до розподілу обов'язків.

3. Заступник голови районної у місті ради, заступники голови районної у місті ради з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючий справами виконкому визначає виконавців звернення резолюцією, після чого звернення загальним відділом надається виконавцям.

4. Виконавці, після отримання звернення, уживають заходів щодо вирішення питань, порушених у них, та за результатами розгляду складають відповіді на адресу Дніпропетровського обласного контактного центру (у разі, якщо в резолюції керівництва виконкому міської ради виконавцем звернення визначено голову районної у місті ради) та заявника з обов'язковим додаванням картки оцінки якості розгляду звернення або підтвердженням факту зворотного зв'язку із заявником при виконанні звернення.

5. Загальний відділ виконкому районної у місті ради надає підготовлені проекти відповідей на підпис заступнику голови районної у місті ради, заступникам голови районної у місті ради з питань діяльності виконавчих

органів ради, керуючому справами виконкому районної у місті ради відповідно до розподілу обов’язків.

6. Картка оцінки якості розгляду звернення або інші документи, що підтверджують факт зворотного зв’язку із заявником при виконанні звернення, надсилається виконавцем в електронному вигляді на електронну пошту загального відділу.

7. Після підписання, загальний відділ реєструє, сканує та направляє відповідь в електронному вигляді на електронні адреси управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради за напрямками роботи.

8. Письмова відповідь заявнику направляється загальним відділом.

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

Керуюча справами виконкому
районної у місті ради О. Дуванова