



КРИВОРІЗЬКИЙ МІСЬКИЙ ГОЛОВА

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

29.12.2017

м. Кривий Ріг

№ 315-р

Про затвердження Положення про організацію роботи з телефонними зверненнями до міського голови та електронними зверненнями

З метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення; згідно з вимогами ст. 40 Конституції України; керуючись Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян»:

1. Затвердити Положення про організацію роботи з телефонними зверненнями до міського голови та електронними зверненнями (додається).
2. Керівникам відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради ознайомити працівників зі змістом Положення та забезпечити його виконання.
3. Виконкомам районних у місті рад керуватися Положенням про організацію роботи з телефонними зверненнями до міського голови та електронними зверненнями.
4. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження міського голови від 26.03.2014 №53-р «Про затвердження Положення про організацію роботи зі зверненнями громадян, що надходять на «прямий телефон» міського голови, та електронними зверненнями у виконкомі міської ради».
5. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керуючу справами виконкому міської ради, координацію роботи – на управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради.

Міський голова

Ю.Вілкул

ЗАТВЕРДЖЕНО

*Розпорядження міського голови
29.12.2017 №315-р*

ПОЛОЖЕННЯ

про організацію роботи з телефонними зверненнями до міського голови та електронними зверненнями

1. Загальні положення

1.1. Організація розгляду телефонних звернень до міського голови (надалі – телефоні звернення) і електронних звернень, що надходять на адресу міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови та керуючої справами виконкому міської ради, покладається на управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради (надалі – управління).

1.2. Організація розгляду електронних звернень, що надходять на адресу відділів, управлінь та інших виконавчих органів міської ради, покладається на їх керівників.

1.3. Розгляд звернень у виконкомі міської ради здійснюється згідно з вимогами ст. 40 Конституції України, Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян» та Регламенту виконавчого комітету Криворізької міської ради.

2. Організація роботи з телефонними зверненнями

2.1. Телефонні звернення розглядаються в оперативному режимі.

2.2. Якщо під час телефонної розмови з'ясується, що громадянин попередньо не звертався до відповідного органу, спеціаліст управління надає роз'яснення, до якого органу місцевого самоврядування чи суб'єкта господарювання треба звернутися для вирішення питання та здійснює реєстрацію в єдиній електронній базі звернень. У разі неможливості вирішити питання оперативно, – оформлює картку звернення, до якої зі слів заявника заносяться відомості про нього: прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, питання, з яким він звертається.

2.3. Телефонні звернення розглядаються відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

2.4. Картка звернення розглядається міським головою, а в разі його відсутності, – посадовою особою, яка виконує його обов'язки.

2.5. Спеціалістом управління картка звернення відповідно до наданого доручення передається на виконання згідно з резолюцією.

2.6. Виконавець складає відповідь заявнику та виконкому міської ради, що надається до управління. У відповіді на телефонне звернення фіксується факт зворотного зв'язку із заявником або додається документ, що підтверджує виконання робіт з питань, порушених у зверненні.

2.7. Контроль за якістю розгляду телефонних звернень та наданою виконавцями інформацією про вжиті заходи щодо вирішення порушених у зверненнях питань здійснюється спеціалістом управління шляхом проведення телефонних опитувань заявників та перевірок з виїздом на місце.

2.8. Телефонне звернення знімається з контролю після вирішення зазначених у ньому питань згідно з резолюцією міського голови.

3. Організація роботи з електронними зверненнями

3.1. Спеціалісти управління отримують електронні звернення, що надходять на портал «Криворізький ресурсний центр» та офіційний веб-сайт виконкому Криворізької міської ради в мережі Інтернет на ім'я міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови, керуючої справами виконкому міської ради, здійснюють реєстрацію в єдиній електронній базі звернень та направляють їх виконавцям згідно з наданими керівниками дорученнями.

3.2. Відповідь заявнику складає відділ, управління, інший виконавчий орган міської ради, що розглядав звернення, та направляє електронною поштою, за бажанням заявника – на паперовому носії.

3.3. Керівники відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради забезпечують об'єктивний і вчасний розгляд та виконання звернень, приймають, у разі потреби, відповідні рішення.

3.4. Порядок роботи зі зверненнями громадян, що надходять від державної установи «Урядовий контактний центр» та контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації», визначається відповідним розпорядженням міського голови.

Керуюча справами виконкому

Т.Мала