



КРАМАТОРСЬКА МІСЬКА РАДА

Виконавчий комітет

Р І Ш Е Н Н Я

від 01.09.2021 № 1145

м. Краматорськ

Про попередній розгляд проекту рішення міської ради «Про затвердження Положення про порядок взаємодії з підприємствами і установами міста, щодо організації розгляду звернень, які надходять через Контакт – центр м. Краматорська та Класифікатора компетенцій та строків виконання звернень підприємствами і установами міста, щодо організації розгляду звернень, які надходять через Контакт – центр м. Краматорська»

Попередньо розглянувши проект рішення міської ради «Про затвердження Положення про порядок взаємодії з підприємствами і установами міста, щодо організації розгляду звернень, які надходять через Контакт – центр м. Краматорська та Класифікатора компетенцій та строків виконання звернень підприємствами і установами міста, щодо організації розгляду звернень, які надходять через Контакт – центр м. Краматорська», керуючись ст. ст. 52, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»,

виконком міської ради

В И Р І Ш И В:

Схвалити та винести на розгляд міської ради проект рішення «Про затвердження Положення про порядок взаємодії з підприємствами і установами міста, щодо організації розгляду звернень, які надходять через Контакт – центр м. Краматорська та Класифікатора компетенцій та строків виконання звернень підприємствами і установами міста, щодо організації розгляду звернень, які надходять через Контакт – центр м. Краматорська» (додається).

Міський голова

О.В. Гончаренко

КРАМАТОРСЬКА МІСЬКА РАДА**Р І Ш Е Н Н Я**

від №
м. Краматорськ

Про затвердження Положення про порядок взаємодії з підприємствами і установами міста, щодо організації розгляду звернень, які надходять через Контакт – центр м. Краматорська та Класифікатора компетенцій та строків виконання звернень підприємствами і установами міста, щодо організації розгляду звернень, які надходять через Контакт – центр м. Краматорська

З метою удосконалення роботи із зверненнями громадян, підприємств, установ та організацій, які надходять через Контакт – центр м. Краматорська, відповідно до Закону України «Про звернення громадян» керуючись статтями 26, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»,

міська рада

В И Р І Ш И Л А:

1. Затвердити Положення про порядок взаємодії з підприємствами і установами міста, щодо організації розгляду звернень, які надходять через Контакт – центр м. Краматорська (додаток 1).

2. Затвердити Класифікатор компетенцій та строків виконання звернень підприємствами і установами міста, щодо організації розгляду звернень, які надходять через Контакт – центр м. Краматорська (додаток 2).

3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на заступника міського голови відповідно до розподілу повноважень.

Міський голова

О. В. Гончаренко

ПОЛОЖЕННЯ

про порядок взаємодії з підприємствами і установами міста щодо організації розгляду звернень, які надходять через Контакт – центр м. Краматорська

1. Загальні положення

1.1 Положення про порядок взаємодії з підприємствами і установами міста щодо організації розгляду звернень, які надходять через Контакт – центр м. Краматорська (далі – звернення), на телефонні лінії і через мережу Інтернет, визначає механізм прийому, обробки «Об'єднаною диспетчерською службою», яка входить до складу КП «СЄЗ» (далі Контакт-центр) та розгляду підприємствами і установами міста, незалежно від їх форм власності (далі - виконавці).

1.2. Відповідальним за приймання звернень заявників за телефонними лініями і через мережу Інтернет, опрацювання отриманих звернень та їх надсилання на розгляд виконавцям відповідно до компетенції є Контакт – центр.

1.3. Для опрацювання звернень, отриманих на телефоні лінії і через Інтернет, Контакт – центр використовує єдину інформаційну базу звернень, яка забезпечує автоматизовану реєстрацію звернень, здійснює автоматичний контроль за дотриманням строків виконання, моніторинг результатів їх розгляду.

1.4. Програма реєстрації електронного документообігу «Контакт – центр» (далі «Програма») призначена для автоматизації, прискорення процесу обробки, передачі, контролю за виконанням, виконанню у встановлені терміни і супровіду до факту повного виконання робіт за зверненням.

1.5. Програма призначена для участі всіх виконавців і забезпечення зворотного зв'язку, інформування заявників про хід виконання звернень.

1.6. Видача логінів і паролів здійснюється співробітниками Контакт – центру.

1.7. У своїй діяльності Контакт – центр та виконавці керуються Конституцією України, Конвенцією про захист прав людини і основоположних свобод, Європейською хартією місцевого самоврядування, іншими міжнародними договорами та правовими актами, ратифікованими Верховною Радою України, Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування», «Про державну службу» та іншими законами України з питань організації та діяльності органів місцевого самоврядування, постановами Верховної Ради України, актами Президента України, декретами, постановами і розпорядженням Кабінету Міністрів України, рішення міської ради і виконавчого комітету, голови, Положенням про роботу Контакт – центру та іншими нормативними актами.

1.8. Дотримання вимог Положення є обов'язковим для виконання всіма структурними підрозділами та комунальними підприємствами міської ради. Підприємства та установи міста співпрацюють з Контакт – центром на підставі укладених Меморандумів про співпрацю.

2. Завдання Взаємодіючих підрозділів

2.1. Завдання Контакт – центру:

2.1.1. Забезпечення у межах компетенції оперативного розгляду звернень, які надходять до Контакт – центру, відповідними виконавцями;

2.1.2. Сприяння та співпраця з підприємствами і установами міста незалежно від їх форм власності у попередженні і ліквідації аварійних та надзвичайних ситуацій;

2.1.3. Моніторинг за виконанням порушених у зверненнях питань з метою надання населенню якісних послуг, що стосується всіх сфер життєдіяльності міста;

2.1.4 Моніторинг найважливіших соціально – економічних питань, що надійшли до Контакт-центру і потребують невідкладного прийняття рішень;

2.1.5. Інформування громадян та організацій в межах компетенції Контакт-центру;

2.2. Завдання виконавців.

2.2.1. Забезпечення повного, оперативного розгляду звернень в межах компетенції у строки, встановлені Класифікатором строків виконання звернень;

2.2.2. Інформування співробітників Контакт-центру з питань проведення планових, аварійних робіт.

3. Прийом, реєстрація, обробка звернень.

3.1. Співробітники Контакт-центру здійснюють цілодобовий прийом звернень за допомогою засобів телекомунікаційного зв'язку та мережі Інтернет.

3.2. Під час розмови із заявником співробітник Контакт-центру аналізує надану інформацію, та визначає компетентність виконавців в поставленому питанні.

3.2.1. З питань, які не належать до компетенції виконавців, надається інформація з рекомендацією про звернення до органів, до компетенції яких відноситься розгляд даного питання.

3.3. Якщо заявник відмовляється залишити свої дані, звернення реєструються як анонімне (тільки з питань виникнення аварійних ситуацій), із попередженням про те що в такому випадку виконавець самостійно прийматиме рішення щодо доцільності розгляду такого звернення. Інші анонімні звернення не приймаються.

3.4. Звернення, що надійшли з електронних адрес, які заборонені чинним законодавством, реєстрації та розгляду не підлягають.

3.5. Співробітник Контакт-центру самостійно призначає виконавця та строк виконання звернень відповідно до Класифікатора строків виконання звернень (Додаток 1).

3.6. Вид звернення визначається з урахуванням пріоритетності за наступними характеристиками:

3.6.1. Аварійні (питання з пріоритетом SOS) – звернення з причин події, під час або внаслідок якої існує загроза життю, здоров'ю, майну особи чи групи осіб (витік води, відсутність електропостачання, тепlopостачання, аварійні ситуації на дорогах, перекриття руху транспорту тощо).

3.6.2. Поточні – звернення, що не несуть аварійний характер.

3.7. За складністю проведення робіт, що необхідні для вирішення питань, порушених у зверненнях, серед поточних виділяються наступні види звернень:

3.7.1. Середньострокові – питання, що потребують додаткового вивчення, комісійного обстеження чи проведення ремонтних робіт з підвищеною складністю.

3.7.2. Довгострокові – питання, що потребують проведення особливо складних ремонтних робіт, із можливим залученням інших виконавців, додаткового фінансування, включення в план роботи та ін.

3.8. Звернення надсилаються виконавцям в режимі реального часу відповідно до компетенції, згідно з Класифікатором та укладених Меморандумів, для розгляду та вирішення по суті порушених у таких зверненнях питань.

3.8.1. З 17-00 до 7-00 звернення з питань експлуатації житлового фонду передаються додатково в телефонному режимі відповідальній особі, що знаходиться на чергуванні.

3.8.2. За згодою сторін оперативне інформування між підприємствами може здійснюватися за допомогою засобів телефонного зв'язку або мобільних додатків за допомогою мережі інтернет.

3.9. Для виконання покладених на нього завдань Контакт-центр має право:

3.9.1. Одержувати від виконавців письмові або усні пояснення щодо несвоєчасного або часткового виконання доручень Контакт-центру при розгляді конкретних звернень;

3.9.2. Одержувати в установленому порядку від виконавців інформацію (документи, фото), необхідні для виконання покладених на Контакт-центр функцій;

3.9.3. Надсилати відповідні листи керівникам безпосередніх виконавців для вжиття відповідних заходів до осіб, що порушують норми законодавства, Положення про взаємодію; такі листи мають бути взяті до уваги та обов'язково розглянуті.

4. Розгляд звернень та їх вирішення по суті

4.1. Виконавець невідкладно, але не пізніше, ніж через 2 робочих години, а для питань, що мають аварійний характер (питання с пріоритетом SOS) - 30 хвилин, приймає звернення в роботу, проводить попередній розгляд та підтверджує свою компетенцію в електронній програмі «Контакт-Центр», за необхідності здійснює телефонний зв'язок із заявником для уточнення інформації.

4.2. Якщо питання відноситься до компетенції іншого органу, виконавець невідкладно подає до Контакт-центру запит на зміну виконавця та надає обґрунтовані пояснення чи матеріали, що підтверджують дану інформацію (рішення міської ради, акти, доповідні записки, тощо).

4.3. Виконавець забезпечує об'єктивний розгляд звернень, перевіряють викладені в них факти, приймають у разі потреби відповідні рішення.

4.4. Інформація щодо результатів розгляду вноситься до програми «Контакт-Центр» виконавцем. Відповідь надається засобом телекомунікації (електронною поштою, з використанням засобів стаціонарного та мобільного зв'язку), про що також вноситься інформація до програми.

4.5. Документи (акті, протоколи нарад, тощо), які створені у ході виконання звернень, обов'язково скануються та прикріплюються виконавцем до відповідної картки звернення.

4.6. Закриття звернень здійснюються на підставі:

4.6.1. Акту виконаних робіт, підписаного заявником – у разі виконання ремонтних та аварійно-відновлювальних робіт;

4.6.2. Письмової відповіді – у разі порушення питань про надання інформації, роз'яснень, тощо;

4.6.3. Підтвердження заявником вирішення питання в телефонному режимі – надання консультацій з питань діяльності виконавця;

4.6.4. Фото/відео підтвердження виконаних робіт – у разі виконання ремонтних та аварійно-відновлювальних робіт.

4.7. Виконавець зобов'язаний:

4.7.1. Призначити відповідальну особу за взаємодію з Контакт-центром;

4.7.2. Забезпечити оперативний прийом звернень та відповідне реагування в програмі та в телефонному режимі;

4.7.3. Контролювати хід виконання звернень;

4.7.4. Надавати пояснення, відповіді, документи, що підтверджують хід виконання звернень на вимогу заявника чи співробітників Контакт-центру;

4.7.5. Своєчасно передавати інформацію про аварійні та планові роботи до Контакт-центру. Для підприємств підписантів Меморандуму передача інформації згідно його умов.

4.8. Виконавець має право:

4.8.1. Надавати обґрунтований та документально підтверджений запит на зміну виконавця – якщо звернення не відповідає його компетенції або в разі залучення інших виконавців;

4.8.2. Виконавці, що входять до структурних підрозділів міської ради, мають право надавати обґрунтований та документально підтверджений запит, погоджений із керівником структурного підрозділу, якому підпорядковується виконавець та заступником міського голови за напрямком діяльності – якщо термін виконання робіт по зверненню перевищує строк, встановлений відповідно до Класифікатора.

4.8.3. Надавати запит про закриття звернення – після виконання робіт та вирішення питання по суті звернення.

5. Контроль розгляду та виконання звернень

5.1. Строки розгляду звернень, що встановлені відповідно до Класифікатора контролюються співробітниками з контролю комунікаційних находжень Контакт-центру.

5.2. У випадку виявлення порушення регламентованого строку виконання звернень відповідальна особа направляє лист-повідомлення про порушення керівнику структурного підрозділу та заступнику міського голови за напрямком діяльності – для інформування та вжиття заходів:

5.2.1. з питань, що мають аварійний характер (питання з пріоритетом SOS) – невідкладно;

5.2.2.3 поточних питань – щотижня.

5.3. Виконавець зобов'язаний вирішити питання по суті в строк, згідно з Класифікатором строків виконання звернень (I рівень контролю).

5.3.1. За умови мотивованого обґрунтування виконавцю може бути наданий додатковий контроль, за погодженням із керівником структурного підрозділу, якому підпорядковується виконавець, шляхом проставлення відповідної резолюції на картці звернення, скан-копія якої додається в програму «Контакт-Центр» (II рівень контролю).

5.3.2. Якщо питання не було вирішено по суті після I та II рівнів контролю, доповідна записка, сформована Контакт-центром, про порушення термінів розгляду направляється заступнику міського голови за напрямком діяльності, з метою інформування про наявні проблеми та надання доручень, розпоряджень для вирішення проблемних питань (III рівень контролю).

5.3.3. Загальний термін розгляду не може перевищувати 45 днів, але, за наявності мотивованого обґрунтування виконавця, виключно у разі довгострокового планування, строк виконання може перевищувати 45 днів – за погодженням із керівником структурного підрозділу та заступником міського голови за напрямком діяльності.

5.3.4. Інформація про кількість та суть питань, що порушуються в таких зверненнях щоквартально направляється керівнику структурного підрозділу та заступнику міського голови за напрямком діяльності, щорічно – міському голові.

5.4. Фахівці Контакт-центру перевіряють факт та якість виконання звернення шляхом опитування заявників в телефонному режимі. У разі не підтвердження факту виконання або при неякісному виконанні, формується повторне звернення з зазначенням причини повтору та відправляється виконавцю на повторне виконання/доопрацювання, з повідомленням керівника підприємства/структурного підрозділу міської ради.

5.5. Інформація щодо кількості та стану розгляду звернень, актуальних та нерегульованих питань, порушень Положення про взаємодію, щотижня направляється керівнику структурного підрозділу, до якого відноситься виконавець та заступнику міського голови.

6. Інформування про аварійні та надзвичайні ситуації

6.1. У разі виникнення аварійної (витік води, відсутність електропостачання, тепlopостачання, аварійні ситуації на дорогах, перекриття руху транспорту тощо) або надзвичайної ситуації та про ліквідацію аварійної ситуації відповідальна особа виконавця, якого стосується ця ситуація, повинен негайно повідомляти Контакт-центр в телефонному режимі.

6.2. Інформація про планові роботи вноситься співробітниками Контакт-центру до форми, розміщеної в розділі «Ремонтні роботи» на сайті kck.krm.gov.ua не пізніше години від часу її отримання.

6.3. До форми, розміщеної в розділі «Ремонтні роботи» на сайті kck.krm.gov.ua вносяться наступні дані:

6.3.1. коротка інформація про ситуацію, що склалась;

6.3.2. причина виникнення;

6.3.3. наслідки для мешканців;

6.3.4. термін ліквідації проблеми;

6.4. Після отримання інформації співробітник Контакт-центру інформує про це заступників міського голови, керівників виконавчих органів міської ради через засоби телекомунікаційного зв'язку, при необхідності дублює інформацію в телефонному режимі.

6.5. Співробітник Контакт-центру протягом години доводить до відома голів комітетів самоорганізації населення інформацію про аварійні роботи.

6.6. Співробітник Контакт-центру протягом години доводить до відома голів об'єднання співвласників багатоквартирних будинків інформацію про аварійні роботи.

6.7. Обмін інформацією з питань електропостачання здійснюється між диспетчером ПАТ ДТЕК «Донецькобленерго» та співробітником Контакт-центру. При отриманні інформації про відключення співробітник вносить відповідну інформацію до форми, розміщеної в розділі «Ремонтні роботи» на сайті kck.krm.gov.ua.

6.8. Відповідальність за оперативність та достовірність подання інформації несуть керівники відповідальних осіб виконавців.

Секретар міської ради

І. І. Сташкевич

КЛАСИФІКАТОР

компетенцій та строків виконання звернень підприємствами і
установами міста, щодо організації розгляду звернень,
які надходять через Контакт – центр м. Краматорська

1. Даний класифікатор затверджує компетенції та строки розгляду звернень підприємствами і установами міста незалежно від їх форми власності (далі – виконавці), що надходять до «Контакт – центру м. Краматорська».
2. Класифікатор встановлює наступні види звернень:
 - 2.1. Аварійні – звернення з причин події, під час або внаслідок якої існує загроза життю, здоров'ю, майну особи чи групи осіб (витік води, відсутність електропостачання, тепlopостачання, аварійні ситуації на дорогах, перекриття руху транспорту тощо).
 - 2.2. Поточні – звернення, що не несуть аварійний характер:
 - 2.2.1. За складністю проведення робіт, що необхідні для вирішення питань, порушених у зверненнях, серед поточних виділяються наступні види звернень:
 - 2.2.1.1. Звичайні – питання, що не потребують додаткового вивчення.
 - 2.2.1.2. Середньострокові – питання, що потребують додаткового вивчення, комісійного обстеження чи проведення ремонтних робіт з підвищеною складністю.
 - 2.2.1.3. Довгострокові – питання, що потребують проведення особливо складних ремонтних робіт, із можливим залученням інших виконавців, додаткового фінансування, включення в план роботи та ін..
3. За замовчуванням термін розгляду зазначається у календарних днях, у випадках, якщо строк обчислюється інакше, поруч із ним використовуються наступні скорочення:
 - 3.1. р.д. – робочі дні (відрізок календарного часу протягом доби, під час якого виконавці здійснюють свої повноваження відповідно до законодавства або іншого нормативно-правового акту);
 - 3.2. год. – години.
4. Строк розгляду звернення обчислюється у роках, днях, годинах, хвилинах.
 - 4.1. Строк розгляду починає обчислюватись з моменту надходження звернення за допомогою програми «Контакт-Центр» до виконавця та закінчується в момент запропонування звернення до закриття у вищезазначеній програмі.
5. Для питань, що не зазначені у Класифікаторі, але відносяться до компетенції виконавців застосовуються наступні строки:
 - 5.1. Аварійний – 24 год.
 - 5.2. Звичайний – 5 днів
 - 5.3. Середньостроковий – 15 днів
 - 5.4. Довгостроковий – 30 днів

Направлення звернення	Вид звернення			
	Аварійний (питання з пріоритетом SOS)	Звичайний	Середньостр оковий	Довгострок овий
1	2	3	4	5
Відділ інформаційних технологій та комп'ютерного забезпечення				
Технічна готовність та безпе- ребійна робота локальних мереж, комп'ютерного, серве- рного, обладнання. Порушення в роботі сайту Краматорської міської ради.				
Інші питання				
Управління з питань цивільного захисту				
Повідомлення про загрозу та/або виникнення надзвичайних (небезпечних) ситуацій	Негайно, але не більше ніж 6 годин	-	-	-
Повідомлення про виявлення вибухонебезпечних предметів	Негайно, але не більше ніж 6 годин	-	-	-
Питання щодо аварійного (загрозливого) стану будівель і споруд	Негайно, але не більше ніж 6 годин	протягом 1 робочого дня	-	-
Звернення щодо виявлення провалів невідомого походження, інших деформацій земної поверхні (зсувів, обвалів тощо)	Негайно, але не більше ніж 6 годин	протягом 1 робочого дня	-	-
Питання щодо підтоплення (затоплення) ділянок території, будівель, споруд, інженерних мереж та комунацій	Негайно, але не більше ніж 6 годин	протягом 1 робочого дня	-	-
Відділ з питань оборони, мобілізаційної, режимної роботи та взаємодії з правоохоронними органами				
Питання взаємодії з правоохоронними органами	24 години	5 днів	10 днів	15 днів
Управління житлово – комунального господарства				
Питання, щодо надання насе- ленню якісних житлово-кому- нальних послуг в необхідних обсягах за економічно обґрун- тованими тарифами.	-	5 днів	15 днів	30 днів
Питання, щодо роботи підпо- рядкованих комунальних під- приємств, установ та органі- зацій.	-	5 днів	15 днів	30 днів

Направлення звернення	Вид звернення			
	Аварійний (питання з пріоритетом SOS)	Звичайний	Середньостр оковий	Довгострок овий
1	2	3	4	5
Питання, щодо роботи тепло-, водо-, електро-, газопостачальних підприємств міста.	-	5 днів	15 днів	30 днів
Питання, щодо роботи міського пасажирського транспорту, транспортної інфраструктури міста та підприємств зв'язку.	-	5 днів	15 днів	30 днів
Питання, щодо формування транспортної мережі міста.	-	5 днів	15 днів	30 днів
КП «Служба єдиного замовника»				
Питання щодо роботи Контакт –Центру м.Краматорська	-	5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо проведення дератизаційних, дезінсекційних робіт	-	5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо доставки єдиного платіжного документу, отримання його дублікату	-	5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо отримання копій ордерів на житлові квартири	-	5 днів	15 днів	30 днів
КП КТТУ				
Питання щодо перевезення пасажирів міським електричним транспортом та внутрішні перевезення пасажирів на міських автобусних маршрутах загального користування.	-	-	10 днів	-
Питання щодо підтримання у робочому стані, виконання капітальних і поточних ремонтів рухомого складу та його агрегатів, контактної мережі, тощо.	-	-	-	15 днів
Питання щодо реалізація проїзних документів разової та довгої тривалості на проїзд у міському електричному транспорті та автобусах,	-	-	10 днів	-

Направлення звернення	Вид звернення			
	Аварійний (питання з пріоритетом SOS)	Звичайний	Середньостр оковий	Довгострок овий
1	2	3	4	5
організації і контролю по забезпеченню регулярності та безпеки руху.				
Питання щодо капітальних та поточних ремонтів та технічного обслуговування контактних та кабельних мереж, тягових підстанцій.	-	-	-	15 днів
Питання щодо надання автотранспортних, транспортно-експедиційних послуг, перевезення вантажів та пасажирів на території України та за її межами.	-	-	10 днів	-
СКП «Ритуальна служба»				
Питання щодо здійснення організації поховання померлих і надання передбачених необхідним мінімальним переліком окремих видів ритуальних послуг та ритуальних послуг, не передбачених цим переліком, а також реалізація предметів ритуальної належності.	Негайно, але не більше ніж 6 годин	5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо утримання та благоустрою міст поховання.	Негайно, але не більше ніж 6 годин	5 днів	15 днів	30 днів
КАТП 052810				
Питання щодо своєчасного збору та вивезення ТПВ, надання послуг спецавтотранспорту	Негайно, але не більше ніж 6 годин	5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо регулювання чисельності безпритульних тварин	Негайно, але не більше ніж 6 годин	5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо роботи громадських вбиралень.	Негайно, але не більше ніж 6 годин	5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо прибирання несанкціонованих звалищ відходів	Негайно, але не більше ніж 6 годин	5 днів	15 днів	30 днів

Направлення звернення	Вид звернення			
	Аварійний (питання з пріоритетом SOS)	Звичайний	Середньостр оковий	Довгостроко вий
1	2	3	4	5
КП «Міськсвітло»				
Питання щодо експлуатації та обслуговування електричних мереж зовнішнього освітлення, капітальних та поточних ремонтів електромереж зовнішнього освітлення та освітлювального устаткування.	Негайно, але не більше ніж 6 годин	5 днів	15 днів	30 днів
КП «ДРУАС»				
Питання щодо зовнішнього благоустрою		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо діяльності по прибиранню сміття та очищенню інших територій.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо будівництва та ремонту автошляхів, доріг, вулиць		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо монтажу інженерних споруд, монтажу технологічного устаткування автомобільного транспорту.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо створення нових зелених насаджень, ландшафтна реконструкція існуючих зелених насаджень.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо здійснення доглядних робіт по утриманню зелених насаджень.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо валки сухостійних та аварійних дерев на території міста (крім прибудинкової території).	Негайно, але не більше ніж 6 годин	5 днів	15 днів	30 днів
КВП «Краматорська тепломережа»				
Питання щодо виробництва та розподілення тепла, транспортування його споживачам на опалення, гаряче водопостачання і вентиляцію	Негайно, але не більше ніж 6 годин	5 днів	15 днів	30 днів
КПШ «Краматорський водоканал»				

Направлення звернення	Вид звернення			
	Аварійний (питання з пріоритетом SOS)	Звичайний	Середньостр оковий	Довгострок овий
1	2	3	4	5
Питання щодо забезпечення населення, бюджетних установ і організацій та інших суб'єктів господарювання міста Краматорська послугами з водопостачання та водовідведення.	Негайно, але не більше ніж 6 годин	5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо видачі технічних умов на підключення споживачів до мереж водопостачання та водовідведення.		5 днів	15 днів	30 днів
Управління фізичної культури та спорту				
Питання щодо координації та контролю діяльності всіх організацій, здійснюючих проведення фізкультурно-оздоровчої та спортивної роботи.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо ведення інформаційно-роз'яснювальної роботи з питань стосовно спорту.		5 днів	15 днів	30 днів
Управління містобудування та архітектури				
Питання, щодо стану коригування та розроблення містобудівної документації, організації роботи з оновлення.				15 р.д.
Питання координації діяльності суб'єктів містобудування щодо комплексного розвитку території, забудови міста, поліпшення його архітектурного вигляду.				15 р.д.
Питання забезпечення додержання законодавства у сфері містобудування та архітектури відповідно до затвердженої містобудівної документації.				15 р.д.
Питання забезпечення				15 р.д.

Направлення звернення	Вид звернення			
	Аварійний (питання з пріоритетом SOS)	Звичайний	Середньостр оковий	Довгострок овий
1	2	3	4	5
реалізації державної політики у сфері містобудування та архітектури на території міста, аналіз використання міських територій, забезпечення надання земель для мвстобудівних потреб згідно з містобудівною документацією				
Управління земельних відносин				
Питання щодо регулювання земельних відносин в межах міста з метою забезпечення права на землю громадян, юридичних осіб, територіальної громади міста Краматорська, раціонального та економічно обґрунтованого використання та охорони земель, додержання земельного законодавства;		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо контролю за станом благоустрою та утримання територій міста, інженерних споруд та об'єктів, підприємств, установ та організацій, майданчиків для паркування транспортних засобів (у тому числі щодо оплати послуг з користування майданчиками для платного паркування транспортних засобів), озелененням таких територій, охороною зелених насаджень, водних об'єктів тощо – у спосіб, визначений законом;		5 днів	15 днів	30 днів
Управління капітального будівництва та перспективного розвитку міста				
Питання щодо виконання завдань з будівництва, реконструкції, реставрації та капітального ремонту об'єктів житла, соціально-культурної сфери, комунального		5 днів	15 днів	30 днів

Направлення звернення	Вид звернення			
	Аварійний (питання з пріоритетом SOS)	Звичайний	Середньостр оковий	Довгострок овий
1	2	3	4	5
господарства, об'єктів благоустрою та іншого призначення та ефективного використання капітальних вкладень, що спрямовуються на цю мету.				
Відділ державного архітектурно-будівельного контролю				
Надання, отримання, реєстрація документів, що дають право на виконання підготовчих та будівельних робіт.		5 днів	15 днів	30 днів
Архітектурно-будівельний контроль за дотриманням вимог законодавства у сфері містобудівної діяльності, будівельних норм, державних стандартів і правил, положень містобудівної документації всіх рівнів, вихідних даних для проектування об'єктів містобудування, проектної документації щодо об'єктів, розташованих у межах міста.		5 днів	15 днів	30 днів
Здійснює контроль за виконанням законних вимог (приписів) посадових осіб органів держархбудконтролю.		5 днів	15 днів	30 днів
Відділ споживчого ринку, підприємництва та регуляторної політики				
Питання щодо підтримки підприємництва, сприяння розвитку малого і середнього бізнесу міста.	-	5 днів	15 днів	30, але не більше 45 днів
Питання щодо аналізу фактичної цінової ситуації на споживчому ринку міста	-	5 днів	15 днів	-
Питання щодо забезпечення додержання законодавства у сфері торгівлі та побутових послуг на території міста.	-	5 днів	15 днів	30, але не більше 45 днів
Питання щодо здійснення державного захисту прав споживачів відповідно до				

Направлення звернення	Вид звернення			
	Аварійний (питання з пріоритетом SOS)	Звичайний	Середньостр оковий	Довгострок овий
1	2	3	4	5
Закону України «Про захист прав споживачів»				
Відділ охорони здоров'я				
Питання щодо забезпечення в межах наданих повноважень доступності та безоплатності медичного обслуговування населення міста.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо контролю за забезпеченням відповідно до чинного законодавства України пільгових категорій населення, що проживають у місті, лікарськими засобами та виробами медичного призначення.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо взаємодії зі службою у справах дітей щодо надання медичної допомоги дітям-сиротам та дітям, позбавлених батьківського піклування.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо координації роботи Підприємств охорони здоров'я міського підпорядкування з питань своєчасного проведення масових профілактичних щеплень, дезінфекційних, інших необхідних санітарних і протиепідемічних заходів.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо координації діяльності підпорядкованих підприємств охорони здоров'я.		5 днів	15 днів	30 днів
Управління праці та соціального захисту населення				
Питання щодо надання адміністративних та соціальних послуг із загальної системи процесів, які відбуваються в Управлінні.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо проведення моніторингу у сфері оплати та нормування праці.		5 днів	15 днів	30 днів

Направлення звернення	Вид звернення			
	Аварійний (питання з пріоритетом SOS)	Звичайний	Середньостр оковий	Довгострок овий
1	2	3	4	5
Питання щодо поліпшення стану безпеки умов праці, виробничого та невиробничого середовища, здійснює заходи, пов'язані з охороною праці.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо контролю у межах своїх повноважень за охороною праці, забезпеченням соціального захисту працівників підприємств, установ та організацій, за якістю проведення атестації робочих місць щодо їх відповідності нормативно-правовим актам про охорону праці, за наданням працівникам відповідно до законодавства пільг та компенсацій за роботу в шкідливих умовах.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо призначення усіх соціальних виплат, передбачених законодавством України; надання соціальних послуг, субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива у готівковій формі та пільг у готівковій та безготівковій формі		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо оформлення та видача довідок про взяття на облік внутрішньо переміщених осіб.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо призначення, нарахування та перерахування щомісячної адресної допомоги особам, які перемістилися з тимчасово окупованих		5 днів	15 днів	30 днів

Направлення звернення	Вид звернення			
	Аварійний (питання з пріоритетом SOS)	Звичайний	Середньостр оковий	Довгострок овий
1	2	3	4	5
територій, для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг.				
Питання щодо повернення та контролю за поверненням бюджетних коштів по нарахованим субсидіям населенню на оплату житлово-комунальних послуг після проведення верифікації.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо виплати щомісячної муніципальної стипендії особам, яким виповнилось 100 і більше років; та допомоги обласної ради учням професійно-технічних закладів та студентам (курсантам) вищих навчальних закладів I-IV рівнів акредитації, з числа дітей – сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, які знаходяться на повному державному утриманні		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо виплати щомісячної соціальної стипендії студентам (курсантам) закладів фахової передвищої та вищої освіти		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо встановлення статусів, видачі відповідних посвідчень та довідок згідно до чинного законодавства та в межах своїх повноважень.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо забезпечення у разі потреби влаштування до будинків – інтернатів (пансіонатів) громадян похилого віку та осіб з інвалідністю.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо прийому		5 днів	15 днів	30 днів

Направлення звернення	Вид звернення			
	Аварійний (питання з пріоритетом SOS)	Звичайний	Середньостр оковий	Довгострок овий
1	2	3	4	5
документів учасників ліквідації наслідків аварії Чорнобильської катастрофи на комісію по встановленню статусу та видачі посвідчень; організовує роботу щодо виплати передбачених законодавством України пільг і компенсацій.				
Питання щодо організації оздоровлення та відпочинку дітей в межах наданих повноважень.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо організації роботи мобільного соціального офісу.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо виплати матеріальної допомоги за рішенням міської ради.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо забезпечення санаторно-курортним оздоровленням пільгової категорії громадян.		5 днів	15 днів	30 днів
Управління з гуманітарних питань				
Питання щодо організації культурно-освітньої роботи.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо сприяння формуванню культурної політики з урахуванням соціально – економічного стану міста і інтересів його мешканців		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо проведення культурно-масових заходів, розвитку музичної, художньої, хореографічної і театральної освіти дітей та юнацтва, організації гастролей професійних колективів, розвитку і втілення в побут народних і державних свят і обрядів.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо подання		5 днів	15 днів	30 днів

Направлення звернення	Вид звернення			
	Аварійний (питання з пріоритетом SOS)	Звичайний	Середньостр оковий	Довгострок овий
1	2	3	4	5
пропозицій органу охорони культурної спадщини вищого рівня про занесення об'єктів культурної спадщини до Державного реєстру нерухомих пам'яток України, внесення змін до нього.				
Питання щодо забезпечення дотримання режиму використання пам'яток місцевого значення, їх територій, зон охорони.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо забезпечення захисту об'єктів культурної спадщини від загрози знищення, руйнування або пошкодження.		5 днів	15 днів	30 днів
Управління освіти				
Питання щодо контролю за загальноосвітніми, дошкільними та позашкільними закладами освіти усіх типів і форм власності, міжшкільними навчально-виробничими комбінатами розташованими на території міста.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо організації роботи з фізичного виховання, фізкультурно-оздоровчої та спортивно-масової роботи в дошкільних, загальноосвітніх, позашкільних закладах освіти спортивного профілю.		5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо контролю за дотриманням закладами освіти усіх типів і форм власності законодавства у сфері освіти, державних вимог щодо змісту, рівня і обсягу освітніх послуг відповідно до рівня і профілю навчання.		5 днів	15 днів	30 днів

Направлення звернення	Вид звернення			
	Аварійний (питання з пріоритетом SOS)	Звичайний	Середньостр оковий	Довгострок овий
1	2	3	4	5
Питання щодо формування замовлення на видання підручників, навчально-методичних посібників та іншої навчально-методичної літератури, навчальних програм, бланків документів про освіту; забезпечує ними заклади освіти.		5 днів	15 днів	30 днів
Архівний відділ				
Питання щодо приймання архівних документів від ліквідованих юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, які були зареєстровані на території міста	-	5 днів	15 днів	30 днів
Питання щодо складу фондів та їх документів, які знаходяться на зберіганні у архівному відділі	-	5 днів	15 днів	-
Питання щодо експертизи цінності документів, які надійшли від підприємств, установ та організацій міста, на розгляд експертної комісії архівного відділу	-	5 днів	15 днів	-
Питання щодо надання архівних довідок, копій та витягів з документів, які знаходяться на зберіганні у архівному відділі	-	-	-	30 днів
Питання щодо організації роботи експертної комісії архівного відділу	-	5 днів	15 днів	-
ОСББ, КП «ЖБК»				
Питання щодо утримання житлових будинків та прибудинкових територій	Негайно, але не більше ніж 6 годин	5 днів	15 днів	30 днів