

Додаток №2

до розпорядження міського голови

ПОРЯДОК

обробки звернень, що надходять через форму, розміщену на електронному ресурсі «Citybot.pro».

1. При надходженні звернення через форму, розміщену на електронному ресурсі «Citybot.pro» з питань, що відносяться до компетенції підприємства, незалежно від форми власності (далі - виконавець), такий виконавець зобов'язаний розглянути звернення, відповідно до цього Положення.

2. Звернення, що надійшло до форми, розміщеної на електронному ресурсі «Citybot.pro» не пізніше, ніж через одну робочу годину з моменту надходження повинно бути взяті в роботу шляхом поставлення відповідної відмітки у зверненні (відмітка «Взято у роботу»).

3. Враховуючи необхідність оперативного реагування на звернення, які надходять через форму, розміщену на електронному ресурсі «Citybot.pro», таке звернення розглядається негайно у строк, що не перевищує 3 (три) календарних дні.

4. Виконавець зобов'язаний розглянути звернення по суті та вжити усі необхідні та можливі заходи для вирішення питання, а у випадку неможливості вирішення в строк (необхідність додаткового фінансування, залучення спеціальної техніки чи додаткової закупівлі матеріалів) - усунути аварійний характер звернення.

5. Після розгляду питання, порушеного у зверненні, відповідальна особа виконавця пропонує звернення до закриття для підтвердження робіт та зняття його з контролю.

6. Працівник інформаційно-аналітичного відділу (Цілодобової гарячої лінії 1580) здійснює контроль за розглядом звернень, які надійшли у систему «Citybot.pro», проводить моніторинг виконання звернень тощо.

7. Інформація про порушення пунктів порядку щотижнево направляється керівнику підприємства, структурного підрозділу та заступнику міського голови за напрямком діяльності для інформування та вжиття заходів.

Міський голова

Сергій НАДАЛ



СЕД АСКОД - Тернопільська міська рада

№ документа: 80

Дата реєстрації: 06.04.2023 14:02

Сертифікат: 26B2648ADD3032E1040000005BB92800D350AE00

Дійсний з: 21.12.2022 17:01:04

Дійсний до: 21.12.2024 17:01:04

Підписувач: Надал Сергій Віталійович

Мітка часу: 05.04.2023 22:31:41