*Додаток*

*до* *рішення виконкому міської ради*

*12.09.2018 №425*

***РЕГЛАМЕНТ***

***функціонування порталу "Криворізький ресурсний центр"***

***7. Структура сайта та порядок його адміністрування***

***7.7.*** ***Розділ "Центр звернень"***.

"7.7.1. У розділі створена й функціонує система, що дозволяє користу-вачам порталу в режимі он-лайн надсилати електронне звернення (надалі − звернення), за бажанням додавати фото- чи відеоматеріали, переглядати на цій же сторінці звернення стан його розгляду, відповідь, закривати звернення.

7.7.2. Система забезпечує ефективну обробку звернень за рахунок автома-тизації таких процесів, як реєстрація надходження звернень, оперативний облік, контроль за станом і терміном їх розгляду, створення та використання архіву звернень, пошук та використання накопичуваної інформації.

7.7.3. У розділі міститься:

7.7.3.1 банк звернень, що надійшли на сайт. Одна частина банку функціо-нує для загального користувача ("Публічні звернення", "Мої звернення"), інша (у режимі керування) – для модератора, виконавців і операторів зверненьта окремих посадових осіб, які, відповідно до наданих повноважень та функціо-нальних обов’язків, мають доступ до певної частини звернень для перегляду та контролю. Система фільтрів дозволяє здійснювати пошук та використання інформації за весь час функціонування порталу за різними критеріями;

# 7.7.3.2 інструкція для заявника (відправника звернення) та пам'ятка для користувачів розділу в режимі керування;

#### 7.7.3.3 статистична інформація щодо звернень.

7.7.4. За режимом доступу для публічного користування звернення поді-ляються на публічні та конфіденційні (з обмеженим доступом). Режим такого доступу визначається виключно заявником під час реєстрації звернення на сайті.

7.7.5. При створенні першого звернення користувач ознайомлюється з офіційною інформацією та надає згоду на обробку в режимі он-лайн його персональних даних, зазначених ним безпосередньо у зверненні. У разі, якщо під час написання звернення користувач не дотримався вищезазначених вимог, звернення не реєструється.

7.7.6. Під час реєстрації звернення заявник:

7.7.6.1 заповнює реєстраційну картку (форму), у якій зазначає прізвище,

ім’я, по батькові, місце проживання, адресу електронної пошти, контактний телефон, соціальний статус, місце роботи тощо;

7.7.6.2 має можливість сформулювати текст звернення, додати фото-графії або інші файли, зробити позначку на електронній мапі про місце проблеми та зареєструвати його як публічне або конфіденційне.

7.7.7. Доступ до інформації, що міститься в публічних зверненнях (доданих заявником матеріалах), відповідях на них, є відкритим для загального користувача, за винятком даних, що зазначаються заявником у анкеті.

7.7.8. У момент надання заявником звернення він автоматично реєстру-ється на сайті, а на зазначену ним адресу електронної пошти надсилається лист з рекомендаціями щодо перегляду стану розгляду його звернення з повідом-ленням персонального логіну для доступу до сайта.

7.7.9. При подальшому користуванні (за умови використання отриманого логіна та пароля) заявнику будуть доступні:

7.7.9.1 інтерфейс "Мої звернення" для перегляду тільки його звернень;

7.7.9.2 можливість (за необхідності) коментувати або надавати додаткову інформацію стосовно його звернення;

7.7.9.3 змога закрити звернення, надавши йому відповідний статус;

7.7.9.4 можливість реєструвати нові звернення;

7.7.9.5 відновити пароль (якщо заявник його не запам’ятав), скористав-шись відповідним сервісом.

7.7.10. Координатор розділу:

7.7.10.1 координує та забезпечує дотримання визначеного Регламентом порядку функціонування системи звернень;

7.7.10.2 контролює стан і терміни опрацювання звернень, що надходять на сторінки сайта;

7.7.10.3 володіє правом доступу до бази даних звернень, що надійшли на сайт, інших матеріалів, призначених для користувача інтерфейсу розділу сайта;

7.7.10.4 здійснює моніторинг опрацювання звернень, експертизу, аналі-тику, статистику вирішення порушених у них питань;

7.7.10.5 не несе відповідальності за некоректну інформацію за змістом електронного листування.

7.7.11. Модератор:

7.7.11.1 володіє правом доступу до всього банку звернень, усіх сторі-нок розділу;

7.7.11.2 здійснює:

7.7.11.2.1 модерацію звернень шляхом визначення їх виконавця або декількох виконавців (у випадках, коли порушені в зверненні питання належать до компетенції декількох посадових осіб або в зверненні порушено декілька питань), зміну статусу звернень для забезпечення їх якісного розгляду та контролю;

7.7.11.2.2 контроль за дотриманням строків розгляду звернень, наданням повних обґрунтованих відповідей, недопущенням формального підходу до їх підготовки;

7.7.11.2.3 щотижневий аналіз стану розгляду звернень їх виконавцями.

7.7.12. Функції модератора виконує координатор розділу.

7.7.13. Виконавець звернення з питань, що:

7.7.13.1 віднесені до компетенції:

7.7.13.1.1 управління, відділу, іншого виконавчого органу міської ради – його керівник, у разі відсутності − посадова особа, яка виконує його обов'язки;

7.7.13.1.2 виконкомів районних у місті рад – голова районної в місті ради, посадові особи виконкому районної в місті ради, у разі відсутності − посадові особи, які виконують їх обов'язки;

7.7.13.1.3 місцевих органів виконавчої влади, підприємств, установ, за-кладів, незалежно від форми власності, розташованих на території міста –керівники, у разі відсутності – працівники, які виконують їх обов'язки;

7.7.13.2 стосуються відомостей, унесених за змістом певного ресурсу – керівник автора ресурсу.

7.7.14. Звернення, що надійшли до міського голови, секретаря міської ра-

ди, заступників міського голови, керуючої справами виконкому міської ради, протягом робочого дня передаються координатором розділу їм на розгляд, у разі їх відсутності – посадовим особам, які виконують їх обов’язки.

7.7.15. За дорученням міського голови, секретаря міської ради, заступни-ків міського голови, керуючої справами виконкому міської ради координатор розділу невідкладно направляє (переадресовує на цій же сторінці сайта) звернення посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у ньому питань, зі змістом резолюції.

7.7.16. Якщо в резолюції зазначено декілька виконавців, головним вико-навцем звернення є особа, зазначена в резолюції першою, якщо в ній не визначено інше. Заявнику надається узагальнена головним виконавцем відпо-відь, якщо декілька виконавців відповідали з одного питання. Якщо в звернен-ні порушується декілька питань, то кожен виконавець надає відповідь на питання, що перебуває в його компетенції.

7.7.17. Якщо в резолюції головним виконавцем визначено керівника, який не є посадовою особою виконкому міської ради, узагальнення питання здійснює посадова особа виконкому міської ради, визначена в резолюції наступною.

7.7.18. Термін розгляду звернень та інформаційних запитів – згідно з вимогами чинного законодавства України.

7.7.19. У разі, якщо питання за змістом потребує додаткового вивчення або вирішення визначеної в ньому проблеми можливе в термін, що перевищує встановлений, виконавець звернення надає заявнику попередню відповідь, зверненню − статус "Виконується" і зазначає дату надання остаточної відповіді, користуючись календарем на цій же сторінці сайта. Коли цей термін вичерпано, виконавець звернення надає остаточну відповідь заявнику. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати визначений чинним законодавством України.

7.7.20. Пропозиції, заяви та скарги, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після ужиття заходів щодо вирішення питань, піднятих у них. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг ухвалюють посадові особи, які прийняли рішення про їх контроль.

7.7.21. Виконавець звернення в установлений Регламентом термін зо-

бов’язаний:

7.7.21.1 детально розглянути звернення та забезпечити опрацювання зазначених у ньому питань;

7.7.21.2 надати у визначений чинним законодавством України термін заявнику відповідь (шляхом розміщення інформації на цій же сторінці сайта) за змістом зазначеного у зверненні питання.

7.7.22. Відповіді на звернення мають містити посаду, прізвище та ім’я керівника або особи, яка виконує його обов’язки, і виконавця із зазначенням номера телефону.

7.7.23. Оператор у ході опрацювання звернення на сайті здійснює техніч-ні операції:

7.7.23.1 прийом звернень, що надійшли до посадової особи або за зміс-том належать до компетенції відділу, управління, іншого виконавчого органу міської ради й районних у місті рад, підприємства, установи, закладу;

7.7.23.2 розміщення (за дорученням виконавця звернення) на сайті тексту

відповіді заявнику.

7.7.24. Функції оператора стосовно звернень, що надійшли до міського голови, його заступників, секретаря міської ради, керуючої справами викон-кому міської ради, виконує координатор розділу згідно з резолюцією керівника.

7.7.25. За статусом звернення розподіляються на:

7.7.25.1 "відкриті";

7.7.25.2 ті, що "розглядаються", "виконуються", "потребують додаткової інформації від заявника";

7.7.25.3 ті, за змістом яких "надано інформацію";

7.7.25.4 "виконані";

7.7.25.5 "закриті".

7.7.26. Механізм опрацювання звернень на сайті передбачає такі етапи:

7.7.26.1 автоматичну реєстрацію звернення (присвоєння номера, фіксу-вання дати та часу його реєстрації) з одночасним наданням статусу "відкрито";

7.7.26.2 розгляд (вирішення) питання, надання попередньої або остаточ-ної відповіді заявнику, зміну статусу відповідно до стану опрацювання звер-нення безпосередньо його виконавцем у встановлений Регламентом термін;

7.7.26.3 запит виконавця щодо отримання необхідної додаткової інфор-мації для розгляду питання, зазначеного в зверненні, з відповідною зміною його статусу;

7.7.26.4 визначення модератором виконавця звернення, або декількох виконавців, якщо в зверненні порушуються питання з різних напрямів діяльності;

7.7.26.5 надання зверненню статусу "закрито":

7.7.26.5.1 заявником;

7.7.26.5.2 у автоматичному режимі, після надання зверненню статусів "виконано" або "надано інформацію";

7.7.26.6 отримання кожним з учасників розгляду звернення (виконавцем звернення, модератором, іншою особою, яка бере участь у розгляді) на всіх його етапах, відповідного повідомлення на електронну адресу.

7.7.27. Стан та результати розгляду звернення, надану відповідь заявник

може відстежити безпосередньо на одній сторінці сайта.

7.7.28. Керівники відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради, місцевих органів виконавчої влади, суб’єктів господарювання, голови районних у місті рад:

7.7.28.1 забезпечують об’єктивний і вчасний розгляд звернень, перевіря-ють викладені в них факти, ухвалюють відповідні рішення;

7.7.28.2 несуть персональну відповідальність за роботу зі зверненнями, повноту, якість та своєчасне надання відповідей у визначені Регламентом терміни.

7.7.29. Координатором розділу є управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради.".

***Керуюча справами виконкому Т.Мала***