



**КРИВОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

Р І Ш Е Н Н Я

12.06.2013

м. Кривий Ріг

№ 200

Про внесення змін до рішення виконкому міської ради від 21.04.2010 №104 "Про створення експертної групи з питань адміністрування сайту "Криворізький ресурсний центр" та затвердження Тимчасового регламенту користування цим сайтом"

З метою забезпечення ефективного функціонування порталу "Криворізький ресурсний центр", складовими частинами якого є сайт "Криворізький ресурсний центр" й інтерактивна мультимедійна електронна енциклопедія інфраструктури міста, що функціонують в режимі он-лайн у двох версіях та надають можливість вільного й рівного доступу суб'єктам господарювання і громадянам до електронних інформаційних ресурсів міста через комп'ютерну мережу та за допомогою сенсорних інформаційних кіосків, створення зручних умов для відкритого зворотного зв'язку між мешканцями міста й владою; керуючись Законами України "Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007 - 2015 роки", "Про місцеве самоврядування в Україні", виконком міської ради вирішив:

1. Унести зміни до рішення виконкому міської ради від 21.04.2010 №104 "Про створення експертної групи з питань адміністрування сайту "Криворізький ресурсний центр" та затвердження Тимчасового регламенту користування цим сайтом", зі змінами, а саме:

1.1 замінити в назві рішення:

1.1.1 та пункті 1 назву "експертна група з питань адміністрування сайту "Криворізький ресурсний центр" на "експертна група з питань адміністрування порталу "Криворізький ресурсний центр" у відповідних відмінках;

1.1.2 фразу "Тимчасового регламенту користування цим сайтом" на фразу "Регламенту його функціонування";

1.2 викласти в новій редакції:

1.2.1 пункт 2:

"2. Затвердити Регламент функціонування порталу "Криворізький ресурсний центр" (додаток 2)".;

1.2.2 додаток 2 (додаток);

1.3 виключити підпункти 2.2, 3.2, пункти 4, 5, 6.

2. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконкому міської ради від 27.12.2010 №381 "Про внесення змін до рішення виконкому міської ради від 21.04.2010 №104", зі змінами, унесеними рішеннями виконкому міської ради від 11.05.2011 №158 "Про внесення змін у додаток 2 до рішення виконкому міськради від 27.12.2010 №381", 14.11.2012 №340 "Про внесення змін до Регламенту користування сайтом "Криворізький ресурсний центр".

3. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючу справами виконкому міської ради Шовгелю О.М.

Міський голова

Ю.Вілкул

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

1. Загальні положення

1.1. Портал "Криворізький ресурсний центр" (надалі – портал) створено з метою надання можливості вільного та рівного доступу суб'єктам господарювання та громадянам до електронних інформаційних ресурсів міста, у тому числі, розміщених на електронній карті міста, забезпечення відкритого ефективного зворотного зв'язку між мешканцями міста й владою у спосіб, визначений цим Регламентом.

1.2. Стартова сторінка порталу, за допомогою якої може бути здійснено доступ до всіх інших його веб-сторінок, розміщена в мережі Інтернет за адресою: www.krogerc.info.

1.3. Регламент функціонування порталу (надалі – Регламент) визначає порядок організаційного забезпечення функціонування сайту й енциклопедії, розміщення та використання на їх сторінках інформаційних та інших матеріалів; права та обов'язки сторін, що забезпечують створення, підтримку й супровід цих матеріалів, а також осіб, що здійснюють доступ до них через мережу Інтернет.

1.4. Усі відносини, що виникають під час функціонування порталу, регулюються цим Регламентом.

2. Визначення термінів

Терміни, які використовуються в Регламенті, уживаються в такому значенні:

розпорядник інформації – виконавчий комітет Криворізької міської ради, якому належать певні майнові права на розміщені на порталі матеріали та створені ним і авторами ресурсів у результаті творчої та іншої діяльності об'єкти права інтелектуальної власності;

розробник порталу – організація-автор комп'ютерних програм, що забезпечує функціонування порталу в мережі Інтернет, технічну можливість розміщення матеріалів на порталі, його підтримку, технічний та технологічний супровід;

координатор розділу порталу (надалі – координатор) – управління, відділ, інший виконавчий орган міської ради, який відповідає за координацію його інформаційного наповнення. Координатор забезпечує узгодження змісту інформації та порядку її розміщення з метою забезпечення єдиного методичного підходу;

користувач порталу – будь-яка особа, яка здійснює доступ до порталу за допомогою мережі Інтернет у певному режимі, визначеному відповідно до

Регламенту;

електронний інформаційний ресурс міста (надалі – ресурс) – структурована база електронних інформаційних та інших матеріалів, розміщених на порталі;

автор ресурсу – управління, відділ, інший виконавчий орган міської ради, виконком районної у місті ради, місцевий орган виконавчої влади, підприємство, установа, заклад, незалежно від форми власності, що розташовані та функціонують на території міста, забезпечують створення й розміщення ресурсу (або його частини) на порталі;

відповідальний виконавець – особа, представник автора ресурсу (або його частини) уповноважені здійснювати його розміщення на порталі та підтримку в актуальному стані. Ідентифікація особи здійснюється відповідно до присвоєного облікового запису;

обліковий запис – це сукупність відомостей щодо користувача та його прав, визначена в межах порталу;

експертна група з питань адміністрування порталу (надалі – експертна група) – дорадчий орган, який здійснює організаційне забезпечення функціонування порталу, персональний склад якого затверджується рішенням виконкому міської ради;

адміністратор порталу – виконавчий орган міської ради, що здійснює керівництво системою адміністрування порталу відповідно до Регламенту;

управитель – суб'єкт господарювання, що здійснює управління жилими будинками, спорудами або групою будинків;

розпорядник коштів – управління, відділ, інший виконавчий орган міської ради та районних у місті рад, підприємство, установа, заклад комунальної власності міста та спільної власності територіальних громад, сіл, селищ, міст Дніпропетровської області, який здійснює закупівлі товарів, робіт і послуг за бюджетний кошт;

суб'єкт господарювання – фізична або юридична особа, незалежно від форми власності, яка функціонує на території міста;

електронне звернення – інформаційний веб-ресурс, який дозволяє громадянам в режимі он-лайн задати питання, отримати відповідь, за бажанням розмістити фото- та відеоматеріали, додати файли, надати коментарі щодо якості й повноти наданої інформації, закрити питання, якщо отримано вичерпну відповідь;

модератор електронних звернень (надалі – модератор) – відповідальна особа – представник адміністратора, яка забезпечує дотримання порядку в системі електронного листування на сайті;

виконавець електронного звернення (надалі – виконавець звернення) – особа, яка здійснює розгляд звернення та надає відповідь заявнику;

оператор – відповідальна особа, визначена виконавцем звернення, якій надано право доступу до певної частини інформаційної бази даних для виконання необхідних технічних операцій зі зверненнями на сайті.

3. Структура порталу

3.1. Складовими частинами порталу є сайт "Криворізький ресурсний центр" (надалі – сайт) й інтерактивна мультимедійна електронна енциклопедія інфраструктури міста (надалі – енциклопедія).

Одна частина порталу створюється та функціонує для загального користувача, інша (в режимі керування) – для відповідальних виконавців і адміністратора, який без знання програмування може керувати процесом наповнення порталу та його підтримки в актуальному стані.

3.2. Портал може містити індивідуальні веб-сторінки, розділи тощо місцевих органів виконавчої влади, підприємств, установ, закладів комунальної та інших форм власності, за пропозиціями відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради, з якими вони взаємодіють відповідно до наданих повноважень; модулі аналітичної звітності, інші програмні продукти, закриті для загального використання, що забезпечують ефективність ухвалення управлінських рішень органами місцевого самоврядування; фото-, відео-, блог, що розширюють можливості використання ресурсів.

3.3. До складу сайту входять:

3.3.1 розділи: "Каталог ресурсів", "Закупівлі", "Путівник", "Центр "Контакт", "Житловий фонд", "Центр звернень", "Віртуальний бізнес-інкубатор";

3.3.2 рубрики: "Календар. Події. Заходи. Свята", "Актуально. Новини", "Ветерани", "Методичний посібник зі створення та діяльності об'єднань співвласників багатоквартирного будинку", "Як отримати субсидію на оплату житлово-комунальних послуг", "Державні соціальні допомоги", "Правові основи в галузі поховання", "Наукова база з ефективного використання енергоносіїв", "Інтерактивне опитування", "Трудовим відносинам – законну силу", "Оподаткування", "Гарячі лінії", "Абітурієнту", "Корисні посилання";

3.3.3 тематичні ресурси;

3.3.4 програмні модулі.

3.4. Енциклопедія складається з розділів та ресурсів з графічним відображенням у кольорах картини інформації на електронній карті міста.

3.4.1. Основними розділами енциклопедії є:

- "Каталог ресурсів";
- "Транспорт";
- "Статистична інформація";
- "Житлове господарство".

3.4.2. До складу ресурсів з графічним відображенням інформації належать ресурси, створені шляхом маркування на електронній карті міста (з векторним відображенням об'єктів та можливістю їх динамічного відтворення) за допомогою спеціально створеного механізму (інтерфейсу).

3.5. Дизайн та структура окремих частин сайту й енциклопедії (розділи, підрозділи, рубрики, сторінки) визначаються експертною групою з урахуванням пропозицій відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради.

3.6. Основною мовою порталу є українська. Окремі матеріали можуть подаватися англійською та російською мовами.

4. Порядок наповнення та підтримки порталу

4.1. Адміністратором порталу є відділ стратегії розвитку електронних інформаційних ресурсів міста апарату міської ради і виконкому.

4.2. Підготовку, розміщення та підтримку в актуальному стані матеріалів за структурою ресурсів на порталі здійснюють їх автори.

4.3. Керівник автора ресурсу:

4.3.1 організаціїно забезпечує:

4.3.1.1 визначення відповідального виконавця, подання адміністратору сайта даних про уповноваженого працівника із зазначенням його прізвища, ім'я, по батькові, службового телефону, адреси електронної пошти. Протягом 3-ох робочих днів подає адміністратору сайта дані про зміни у функціональних обов'язках працівників та призначення нових уповноважених представників;

4.3.1.2 здійснення розробки структури карток ресурсів, формування матеріалів, їх розміщення на порталі та підтримку в актуальному стані;

4.3.1.3 подання експертній групі письмових пропозицій щодо створення нових ресурсів, розділів, рубрик, інших програмних продуктів на порталі та розширення функціональних можливостей уже існуючих;

4.3.1.4 приведення у відповідність інформації, розміщеної на порталі, у разі зміни відомостей, унесених до ресурсу, у 3-денний термін з дня набуття ними чинності;

4.3.2 здійснює моніторинг електронних звернень щодо виявлених некоректних записів за змістом ресурсів та вживає відповідних заходів щодо їх усунення та недопущення.

4.4. Наповнення сайта матеріалами здійснюють відповідальні особи в порядку, передбаченому Регламентом.

4.5. Відповідальний виконавець:

4.5.1 збирає та розміщує первісні матеріали за структурою ресурсу;

4.5.2 забезпечує попереднє опрацювання (перевірку, редагування, форматування) матеріалів, що підлягають розміщенню на порталі;

4.5.3 уносить необхідні коригування (зміни, доповнення), видалення;

4.5.4 оновлює відомості в терміни, визначені для кожного ресурсу його автором;

4.5.5 зберігає таємницю пароля, що є складовою частиною власного облікового запису.

4.6. Відомості, що вносяться відповідальними виконавцями до карток ресурсів, повинні бути повними, якісними та достовірними.

4.7. Створення й розміщення нових ресурсів, видалення та коригування структури діючих здійснюється за наявності позитивного висновку експертної групи.

4.8. Керівники авторів ресурсів і відповідальні виконавці несуть персональну відповідальність за повноту та достовірність матеріалів, розміщених за структурою ресурсів на порталі, своєчасне їх оновлення, відповідно до Регламенту.

5. Організаційне забезпечення функціонування порталу

5.1. Функції щодо координації діяльності та методологічного супроводу порталу "Криворізький ресурсний центр" виконує експертна група.

5.2. Експертна група:

5.2.1 здійснює експертизу пропозицій з наповнення порталу: створення нових ресурсів, розділів, рубрик, інших програмних продуктів (їх конструкцію, дизайн), розширення функціональних можливостей, коригування структури уже існуючих. За потреби, залучає до роботи представників авторів ресурсів, суб'єктів господарювання, громадських організацій, науковців тощо;

5.2.2 визначає, з урахуванням пропозицій авторів ресурсів та розробника порталу, порядок розміщення матеріалів на порталі, зміну дизайну та структури його окремих частин, сервіси та розвиток, режим доступу до ресурсів;

5.2.3 ухвалює рішення стосовно розміщення ресурсів на порталі за наслідками розгляду аналітичних матеріалів та моніторингу електронних звернень, що надійшли на сторінки сайту;

5.2.4 забезпечує організацію виконання заходів з експлуатації та супроводу порталу, його інформаційної й технічної підтримки, готує пропозиції міській раді та її виконкому щодо його функціонування й розвитку.

5.3. Адміністратор порталу:

5.3.1 забезпечує організацію:

5.3.1.1 наповнення та розвитку порталу відповідно до Регламенту;

5.3.1.2 взаємодії органів місцевого самоврядування, місцевих органів виконавчої влади, суб'єктів господарювання, громадських організацій, засобів масової інформації, громадян з питань формування, оновлення та накопичення ресурсів на порталі;

5.3.1.3 роботи відповідальних виконавців на порталі;

5.3.2 створює кожному відповідальному виконавцю обліковий запис для доступу до режиму редагування ресурсів;

5.3.3 контролює:

5.3.3.1 своєчасне оновлення інформації на сайті;

5.3.3.2 режим доступу до матеріалів на порталі;

5.3.4 вирішує поточні питання, пов'язані з оновленням матеріалів на порталі;

5.3.5 готує пропозиції щодо внесення змін (доповнень) до Регламенту;

5.3.6 вирішує питання, пов'язані з розміщенням інформації, з представником розробника порталу;

5.3.7 проводить семінари-навчання з відповідальними виконавцями з питань формування ресурсів та їх розміщення на порталі;

5.3.8 надає методичну допомогу (інструктаж, усні консультації) з питань розміщення та підтримки ресурсів на порталі;

5.3.9 координує заходи щодо своєчасного оновлення ресурсів їх авторами відповідно до встановленого терміну;

5.3.10 здійснює моніторинг інформаційного наповнення сайту;

5.3.11 не несе відповідальності за некоректну інформацію, розміщену відповідальними виконавцями на порталі.

5.4. Розробник порталу на відповідних договірних умовах:

5.4.1 забезпечує:

5.4.1.1 безперебійну, цілодобову діяльність програмних продуктів, що гарантують функціонування порталу в мережі Інтернет, та захист від несанкціонованої модифікації розміщених на ньому матеріалів;

5.4.1.2 моніторинг та недопущення спроб здійснення несанкціонованого доступу до програмного коду порталу та його внутрішньої інфраструктури;

5.4.1.3 резервне копіювання даних порталу;

5.4.2 за зверненням адміністратора порталу:

5.4.2.1 виконує протягом 3-ох робочих днів його заявки щодо оновлення на порталі текстових матеріалів, створення додаткових механізмів, сервісів тощо, заміна яких або доступ до них, пов'язані з модифікацією програмного коду;

5.4.2.2 уносить:

5.4.2.2.1 у разі потреби, поточні зміни до стилістичного вирішення окремих елементів дизайну порталу;

5.4.2.2.2 зміни до дизайну та структури окремих частин порталу, з урахуванням технічних вимог до його функціонування й наповнення;

5.4.3 надає консультації з питань, що виникають у адміністратора порталу та координаторів його розділів під час користування певним програмним забезпеченням;

5.4.4 унизу кожної сторінки сайту розміщує таку інформацію:

"Розробники:

©ТОВ "НОВА-КОМ"

Виконавчий комітет

Криворізької міської ради"

6. Умови використання матеріалів на порталі

6.1. Усі ресурси, розміщені на порталі, є довідково-інформаційними.

6.2. Користування ресурсами, розміщеними на порталі, здійснюється безкоштовно.

6.3. Використання матеріалів, розміщених на порталі, у комерційних цілях без письмового дозволу розпорядника інформації не допускається.

6.4. Під час використання матеріалів та цитуванні інформації, розміщених на порталі, гіперпосилання на krogers.info є обов'язковим.

6.5. Друкування матеріалів дозволено за умови обов'язкового розміщення гіперпосилання на krogers.info у межах, визначених чинним законодавством України.

6.6. На сайті можуть використовуватися посилання на веб-ресурси, розміщені на серверах, що належать іншим власникам. Розпорядник інформації, розробник та адміністратор порталу не відповідають за точність і достовірність розміщеної на них інформації.

7. Порядок адміністрування розділів та рубрик сайту

7.1. Розділ "Каталог ресурсів".

7.1.1. У цьому розділі ресурси структуровані за тематичними (галузевими) напрямками.

7.1.2. Координатором розділу є адміністратор порталу.

7.1.3. Ресурси розділу формуються у відповідні електронні картки та розміщуються на сайті. Типову форму картки ресурсів розділу наведено в додатку 1 до Регламенту.

7.1.4. Вимоги до інформаційних матеріалів, що надаються для розміщення в розділі авторами ресурсів, рубрик, інших частин, доступ до яких у режимі керування та програмних кодів відсутні або частково обмежені:

7.1.4.1 пропозиції щодо розміщення матеріалів у рубриці надаються лише відділами, управліннями, іншими виконавчими органами міської ради разом з відповідним зверненням, погодженим заступником міського голови відповідно до розподілу обов'язків;

7.1.4.2 матеріали надаються в паперовій та електронній формах. Окремі види матеріалів (у тому числі ті, обсяг яких перевищує 5 сторінок) можуть надаватися лише в електронній формі, за умови попереднього погодження з координатором розділу;

7.1.4.3 інформаційні матеріали, що подаються для розміщення в рубриці "Актуально. Новини" не повинні включати фотографії, зображення (ілюстрації), табличні матеріали та/або діаграми;

7.1.4.4 для окремих видів інформаційних матеріалів координатором розділу можуть встановлюватися обмеження на обсяг текстової частини.

7.1.5. Підтримка в актуальному стані діючих та розміщення нових матеріалів за структурою ресурсів, рубрик, інших частин розділу здійснюється їх авторами відповідно до Регламенту.

7.2. Розділ "Закупівлі".

7.2.1. Метою функціонування розділу є забезпечення прозорості та створення конкурентного середовища у сфері закупівель.

7.2.2. За своїми функціями цей розділ передбачає розміщення відомостей щодо:

7.2.2.1 закупівель товарів, робіт та послуг, які вже заплановано, розпочато, результатів тих, що відбулися, а також тих, що не відбулися або відмінено;

7.2.2.2 продажу товарів, що належать комунальній власності міста та спільній власності територіальних громад, сіл, селищ, міст Дніпропетровської області, що діє на території міст.

7.2.3. Координаторами розділу є адміністратор порталу та управління економіки виконкому міської ради.

7.2.4. Інформаційне наповнення ресурсів розділу здійснюється розпорядниками коштів та суб'єктами господарювання.

7.2.5. Розпорядники коштів уносять інформацію щодо:

7.2.5.1 проведення конкурсних торгів, передбачених законодавством у сфері державних закупівель, до картки "Конкурсні торги";

7.2.5.2 здійснення закупівель без проведення процедури з конкурсних торгів – до картки "Прямі закупівлі";

7.2.5.3 результатів проведених закупівель, у тому числі що відбулися, не відбулися або відмінено. Вони розміщуються не пізніше 3-ох робочих днів з дня отримання інформації.

7.2.6. Розміщення інформації щодо продажу товарів здійснюється розпорядниками коштів та суб'єктами господарювання самостійно за наявності

такої потреби до картки "Продажі". У разі якщо продаж товару відбувся, інформація на картці розміщується протягом 3-ох робочих днів.

7.2.7. Для підтримки в актуальному стані картки "Розпорядник коштів" розпорядники коштів та суб'єкти господарювання надають до управління економіки виконкому міської ради інформацію, що підлягає зміні (назва (найменування) розпорядника коштів, юридична адреса, телефони, прізвище, ім'я, по батькові голови та секретаря комітету з конкурсних торгів виконкому міської ради), не пізніше 3-ох календарних днів з дня цих змін.

7.2.8. Унесення відомостей до ресурсів щодо закупівель здійснює відповідальний виконавець, який призначається за рішенням керівника розпорядника коштів (суб'єкта господарювання).

7.2.9. Для розміщення ресурсів на сторінках розділу вперше користувач повинен заповнити анкету (додаток 2 до Регламенту) та надати її на паперових носіях до управління економіки виконкому міської ради.

7.2.10. Керівники розпорядників коштів і суб'єктів господарювання самостійно забезпечують контроль за своєчасним розміщенням інформації в розділі та несуть персональну відповідальність за її актуальність і достовірність.

7.3. Розділ "Путівник".

7.3.1. У розділі розміщено ресурси, які містять відомості, інші матеріали щодо діючого в місті порядку надання адміністративних та інших послуг, зразки бланків і заяв необхідні для їх отримання, видачі документів, у тому числі дозвільного характеру.

7.3.2. Координатором розділу є адміністратор порталу.

7.3.3. Ресурси розділу формуються у відповідні електронні картки та розміщуються на сайті. Типову форму картки ресурсів цього розділу наведено в додатку 3 до Регламенту.

7.3.4. Підтримка в актуальному стані діючих та розміщення нових ресурсів у розділі здійснюється авторами цих ресурсів – виконавцями послуг відповідно до Регламенту.

7.4. Розділ "Центр "Контакт".

7.4.1. Цей розділ надає можливість звернутися до керівників органів місцевого самоврядування, місцевих органів виконавчої влади, підприємств, установ, закладів, незалежно від форм власності, розташованих на території міста (надалі – посадові особи), через віртуальну приймальню в мережі Інтернет. Система працює через мережу Інтернет і забезпечує ефективний зворотний зв'язок між мешканцями міста та владою, у тому числі в питаннях здійснення господарської діяльності, задоволення життєво важливих інтересів окремих осіб, територіальної громади, міста в цілому.

7.4.2. Складовими розділу є ресурси, які містять відомості про посадових осіб та перелік первісних питань, що належать до їх компетенції відповідно до наданих повноважень.

7.4.3. Координатором розділу є адміністратор порталу.

7.4.4. Функції авторів ресурсів розділу виконують:

7.4.4.1 кадрова служба виконкому міської ради – у частині, що містить відомості та фотоматеріали про міського голову, його заступників, секретаря

міської ради, керуючу справами виконкому міської ради та керівників відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради;

7.4.4.2 управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради – у частині, де розміщується перелік первісних питань, які можуть надійти до міського голови, його заступників, секретаря міської ради, керуючої справами виконкому міської ради, графік прийому громадян;

7.4.4.3 відділи, управління, інші виконавчі органи міської ради – у частині, де розміщуються повноваження їх керівників та перелік первісних питань, які можуть надійти до них через сторінки розділу, графік прийому громадян;

7.4.4.4 виконкоми районних у місті рад – у частинах, що містять відомості та фотоматеріали про голову районної у місті ради, його заступників, керуючого справами виконкому районної у місті ради та керівників відділів, управлінь, інших виконавчих органів районних у місті рад, а також перелік первісних питань, які можуть надійти до них через сторінки розділу, графік прийому громадян;

7.4.4.5 підприємства, установи, заклади, незалежно від форми власності, розташовані на території міста – у частинах, що містять відомості та фотоматеріали про їх керівників, а також перелік первісних питань, які можуть надійти до них через сторінки розділу, графік прийому громадян.

7.4.5. Відкриття доступу для загального використання відомостей, розміщених за змістом ресурсів розділу, їх обробка, зберігання та адаптація здійснюються лише за наявності письмової згоди суб'єкта персональних даних – фізичної особи (за встановленою формою), яка оформлюється нею особисто, засвідчується печаткою (за відсутності – штампом) і зберігається у автора ресурсу постійно.

7.4.6. Управлінню, відділу або іншому виконавчому органу міської ради протягом 3-ох робочих днів зі дня звільнення (призначення) керівника підприємства, установи, закладу, з якими він взаємодіє відповідно до наданих повноважень:

7.4.6.1 організувати оновлення (коригування) ресурсів, що розміщуються в розділі (інформаційна довідка про посадову особу та відповідні фотоматеріали);

7.4.6.2 щомісяця, до 5-го числа, інформувати письмово координатора розділу про кадрові зміни керівників підприємств, установ, закладів, з якими він взаємодіє відповідно до наданих повноважень, що відбулися в попередньому місяці, для надання оперативної консультативної та методичної допомоги автору ресурсу щодо розміщення відомостей або їх коригування.

7.4.7. Відповідальними за підтримку в актуальному стані ресурсів розділу в частині, що містить відомості та фотоматеріали про керівників підприємств, установ, закладів певної галузі (сфери), незалежно від форми власності, розташованих на території міста, з якими взаємодіють відділи, управління, інші виконавчі органи міської ради відповідно до наданих повноважень, визначити керівників:

7.4.7.1 управління благоустрою та житлової політики виконкому міської ради – щодо надання міських комунальних, ритуальних послуг, обслуговування та утримання житлового фонду та прибудинкової території, зовнішнього освітлення, озеленення, вивезення побутових відходів, ремонту доріг, міського

пасажирського електротранспорту загального користування, комунального закладу "Дитячий оздоровчий табір "Корчагінець" тощо;

7.4.7.2 управління містобудування і архітектури виконкому міської ради – щодо архітектури міста та будівництва в ньому, реклами;

7.4.7.3 управління земельних ресурсів виконкому міської ради – щодо земельних відносин;

7.4.7.4 відділу транспорту і зв'язку виконкому міської ради – щодо транспорту та зв'язку;

7.4.7.5 управління освіти і науки виконкому міської ради – щодо освіти та науки, оздоровчих таборів;

7.4.7.6 комітету з фізичної культури і спорту виконкому міської ради – щодо фізичної культури і спорту;

7.4.7.7 управління культури і туризму виконкому міської ради – щодо розвитку культури, туризму, комунальних підприємств, установ, закладів галузі, охорони історико-культурних цінностей, діяльності літературно-художніх і публіцистичних альманахів;

7.4.7.8 управління охорони здоров'я виконкому міської ради – щодо охорони здоров'я, діяльності санітарної, ветеринарної та фітосанітарної служб;

7.4.7.9 управління економіки виконкому міської ради – щодо електро-, газо-, промводопостачання, промислової безпеки, охорони праці та гірничого нагляду (технічної експертизи), статистики;

7.4.7.10 управління з питань надзвичайних ситуацій та цивільного захисту населення виконкому міської ради – щодо цивільного захисту, запобігання та ліквідації надзвичайних ситуацій, техногенбезпеки;

7.4.7.11 фінансового управління виконкому міської ради – щодо державних казначейств;

7.4.7.12 відділу з питань захисту прав споживачів апарату міської ради і виконкому – щодо захисту прав споживачів;

7.4.7.13 управління розвитку підприємництва виконкому міської ради – щодо виробництва товарів широкого вжитку, сприяння розвитку підприємництва, торгових зв'язків з іншими країнами, оподаткування;

7.4.7.14 служби у справах дітей виконкому міської ради – щодо соціального захисту дітей;

7.4.7.15 управління праці та соціального захисту населення виконкому міської ради – щодо питань соціального захисту (страхування) та праці;

7.4.7.16 відділу преси та інформації апарату міської ради і виконкому – щодо діяльності засобів масової інформації;

7.4.7.17 відділу взаємодії з правоохоронними органами та оборонної роботи апарату міської ради і виконкому – щодо правоохоронної й оборонної роботи, діяльності служб митної та юстиції;

7.4.7.18 управління екології виконкому міської ради – щодо охорони навколишнього природного середовища.

7.4.8. Автори ресурсів розділу зобов'язані забезпечити підтримку точності та достовірності відомостей (інформаційної довідки про посадову особу, її персональних даних, відповідних фотоматеріалів) та їх своєчасне оновлення в порядку, визначеному Регламентом, та відповідно до чинного законодавства України. Відповідальність за достовірність розміщеної на сайті

інформації та дотримання вимог законодавства про захист персональних даних несе керівник автора ресурсу.

7.5. Розділ "Житловий фонд".

7.5.1. Метою функціонування розділу є створення та підтримка в актуальному стані електронних паспортів житлових будинків спільної власності, забезпечення прозорості фактичних витрат підприємства з утримання жилого будинку та прибудинкової території; відомостей щодо планів поточного ремонту.

7.5.2. Ресурси розділу сформовані в електронну "Картку будинку". Розділ надає можливість перегляду й друку відомостей, що є складовою паспортів житлових будинків, у тому числі розшифровку витрат з утримання їх та прибудинкових територій, плани поточних ремонтів.

7.5.3. Управителі зобов'язані забезпечити внесення:

7.5.3.1 відомостей до "Картки будинку" та їх підтримку в актуальному стані;

7.5.3.2 до 25-го числа щомісячно інформації про вартість фактичних витрат підприємства з утримання будинку та прибудинкової території за попередній місяць.

7.5.4. Керівники управителів самостійно забезпечують контроль за своєчасним розміщенням інформації в розділі та несуть персональну відповідальність за її актуальність і достовірність.

7.5.5. Координаторами розділу є адміністратор порталу й управління благоустрою та житлової політики виконкому міської ради.

7.6. Розділ "Центр звернень".

7.6.1. У розділі створена й функціонує система електронних звернень, що забезпечує доступний і прозорий постійний он-лайн зворотний зв'язок між громадянами та міською владою, суб'єктами господарювання, які надають послуги фізичним і юридичним особам.

Система призначена для підвищення рівня обробки звернень, що надійшли на сайт з різних сторінок його розділів, за рахунок автоматизації таких процесів як реєстрація надходження звернень, призначення виконавців, визначення строків опрацювання, здійснення контролю за станом і терміном їх розгляду, аналіз накопичуваної інформації для складання статистичних і аналітичних звітів.

7.6.2. Система надає можливість в режимі он-лайн:

7.6.2.1 приймати й реєструвати електронні звернення, розподіляти їх відповідно до компетенції виконавців;

7.6.2.2 здійснювати "діалог" між двома сторонами, що відображається шляхом проходження звернення від статусу "Відкритий" до "Закритий". Під час діалогу можливо змінювати відповідальну особу, переводити звернення в інший статус, залишати коментарі;

7.6.2.3 вести оперативний облік електронних звернень;

7.6.2.4 забезпечувати оперативний розгляд порушених у зверненнях питань;

7.6.2.5 створювати та використовувати архів звернень;

7.6.2.6 здійснювати моніторинг розгляду звернень, експертизу, аналітику, статистику (за різними показниками) результатів їх опрацювання, контроль за вирішенням порушених у них питань.

7.6.3. Електронне звернення (надалі – звернення) має інформаційний і роз'яснювальний характер. Звернення на сайті та відповіді на них не мають статусу офіційних документів.

7.6.4. Розділ складається з таких частин:

7.6.4.1 банк звернень, що надійшли на сайт. Одна частина цього банку функціонує для загального користувача ("Публічні звернення", "Мої звернення"), інша (у режимі керування) – для модератора, виконавців і операторів електронних звернень та окремих посадових осіб, які, відповідно до наданих повноважень та функціональних обов'язків, мають доступ до певної частини звернень для перегляду та контролю;

7.6.4.2 перелік первісних питань, які можуть надійти на сайт, класифікованих за категоріями та підкатегоріями з галузевих напрямів;

7.6.4.3 статистика звернень:

7.6.4.3.1 загальна статистика звернень, що надійшли від загальних користувачів сайту з різних сторінок його розділів за весь час функціонування (усього, публічних, конфіденційних, кількість зареєстрованих користувачів і закритих у зв'язку з виконанням звернень);

7.6.4.3.2 за критеріями: динаміка зареєстрованих за календарний місяць, у тому числі за статусами стану розгляду, за розділами сайту, зі сторінок яких вони відправлені; основні питання, які хвилюють користувачів; тривалість часу реагування виконавця електронного звернення;

7.6.4.3.3 пам'ятка для користувача розділу (у режимі керування).

7.6.5. За режимом доступу для публічного користування звернення поділяються на публічні та конфіденційні (з обмеженим доступом). Режим такого доступу визначається заявником під час реєстрації звернення на сайті.

7.6.6. При створенні першого звернення користувач ознайомлюється з офіційною інформацією стосовно вимог, якими визначено обмеження щодо прийняття до розгляду звернень, випадків відмови в задоволенні запиту на інформацію та порядку обробки персональних даних.

7.6.7. Для реєстрації звернення оформлюється електронна реєстраційна картка (анкета), у якій заявник має можливість:

7.6.7.1 зазначити особисті відомості: прізвище, ім'я, по батькові, соціальний статус, домашню адресу, контактний телефон, e-mail, місце роботи тощо;

7.6.7.2 обрати категорію та підкатегорію проблемного питання, сформулювати текст звернення та зареєструвати як публічне або конфіденційне.

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

7.6.9. Розмір звернення не повинен перевищувати 1 200 знаків. До звернення можливе прикріплення файлів.

7.6.10. Якщо заявник подає звернення вперше, він автоматично реєструється на сайті, а на зазначений ним e-mail надсилається лист з рекомендаціями

щодо порядку перегляду стану розгляду його звернення та повідомленням персонального логіну для доступу до сайту.

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

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

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

7.6.11.3 змога закрити звернення, надавши йому відповідний статус, у разі отримання прийнятної відповіді;

7.6.11.4 можливість реєструвати нові звернення.

7.6.12. Координатором розділу є адміністратор порталу.

7.6.13. Координатор розділу:

7.6.13.1 координує та забезпечує дотримання визначеного Регламентом порядку функціонування системи електронних звернень;

7.6.13.2 контролює стан і терміни опрацювання звернень, що надходять на сторінки сайту;

7.6.13.3 надає окремим посадовим особам доступ до певної частини банку даних електронних звернень для перегляду з метою контролю за станом їх опрацювання;

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

7.6.13.5 здійснює моніторинг опрацювання звернень, експертизу, аналітику, статистику вирішення порушених у них питань;

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

7.6.14. Модератор:

7.6.14.1 володіє правом доступу до бази звернень, призначених для користувача інтерфейсу розділу сайту;

7.6.14.2 здійснює:

7.6.14.2.1 премодерацію звернень, змінює їх виконавця (якщо порушене питання не належить до компетенції одержувача), визначення іншого виконавця (у випадках, коли порушені в зверненні питання належать до компетенції декількох посадових осіб або в зверненні порушено декілька питань);

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

7.6.14.2.3 щотижневий аналіз стану розгляду звернень їх виконавцями.

7.6.15. Функції модератора виконує координатор розділу, з питань премодерації звернень – за консультаційної допомоги управління по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради.

7.6.16. Виконавець електронного звернення з питань, що:

7.6.16.1 віднесені до компетенції:

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

7.6.16.1.2 виконкомів районних у місті рад – голова районної у місті ради,

посадові особи виконкому районної у місті ради, у разі відсутності – посадові особи, які виконують їх обов'язки;

7.6.16.1.3 місцевих органів виконавчої влади, підприємств, установ, закладів, незалежно від форми власності, розташованих на території міста – їх керівники, у разі відсутності – посадові особи, які виконують їх обов'язки;

7.6.16.2 стосуються:

7.6.16.2.1 відомостей, унесених за змістом певного ресурсу, процедури, послуги – відповідальний виконавець;

7.6.16.2.2 повідомлення про помилку за змістом ресурсів – відповідальний виконавець;

7.6.16.2.3 надання пропозицій, відгуків щодо наповнення та функціонування сайту, які надійшли через сторінку "Відгуки та пропозиції" – адміністратор порталу.

7.6.17. Звернення, що надійшли до міського голови, секретаря міської ради, 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.

За дорученням міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови, керуючої справами виконкому міської ради координатор розділу невідкладно пересилає звернення посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у ньому питань, на сайті та надає копію на паперових носіях (зі змістом резолюції). Якщо в резолюції зазначено декілька виконавців, кожному направляється копія на паперових носіях.

Головним виконавцем звернення є особа, зазначена в резолюції першою, якщо нею не обумовлено інше. Заявнику надається узагальнена відповідь головним виконавцем, якщо декілька виконавців відповіли з одного питання. Якщо в зверненні порушується декілька питань, то кожен виконавець надає відповідь на питання, що перебуває в його компетенції.

Якщо в резолюції головним виконавцем визначено керівника, який не є працівником виконавчого комітету міської ради, узагальнення питання здійснює працівник виконавчого комітету міської ради, визначений у резолюції.

7.6.18. Термін розгляду звернення та надання відповіді по суті поставленого питання – не більше 7 робочих днів.

У разі, якщо питання за змістом потребує додаткового вивчення або вирішення визначеної в ньому проблеми в термін, що перевищує встановлений, виконавець звернення надає заявнику відповідь, зверненню – статус "Виконується" і зазначає дату надання остаточної відповіді, користуючись календарем на цій же сторінці сайту. Протягом одного робочого дня, коли цей термін вичерпано, виконавець звернення надає відповідь заявнику. Якщо питання по суті не вирішено за наявності об'єктивних причин, виконавець звернення надає заявнику додаткову відповідь, без зміни статусу звернення, і зазначає дату надання остаточної відповіді, користуючись календарем на цій же сторінці сайту. Після вирішення питання заявнику надається остаточно відповідь.

7.6.19. Виконавець звернення у встановлений Регламентом термін зобов'язаний:

7.6.19.1 детально розглянути звернення та забезпечити опрацювання поставлених у ньому питань;

7.6.19.2 надати заявнику відповідь (шляхом розміщення інформації на цій же сторінці сайту) за змістом:

7.6.19.2.1 поставленого у зверненні питання;

7.6.19.2.2 коментарів, наданих заявником за змістом отриманої відповіді;

7.6.19.3 не допускати випадків повторних звернень.

Технічні операції в ході опрацювання звернення на сайті виконавець звернення здійснює самостійно або доручає оператору.

7.6.20. Оператор здійснює:

7.6.20.1 прийом електронних звернень, що надійшли до посадової особи або за своїм змістом належать до компетенції відділу, управління, іншого виконавчого органу міської ради й районних у місті рад, підприємства, установи, закладу, а також коментарів заявника за змістом отриманої відповіді;

7.6.20.2 подання (за необхідності) посадовій особі або виконавцю звернення його тексту (коментарів) у друкованому вигляді для розгляду та прийняття рішення;

7.6.20.3 розміщення (за дорученням виконавця звернення) на сайті тексту відповіді заявнику шляхом застосування облікового запису відповідної посадової особи.

7.6.21. Функції оператора електронних звернень, що надійшли до міського голови, його заступників, секретаря міської ради, керуючої справами виконкому міської ради, виконує координатор розділу, згідно з резолюцією керівника, шляхом тимчасового застосування облікового запису відповідної посадової особи.

7.6.22. Для опрацювання звернення на сайті створено такі сервіси:

- "залишити повідомлення";
- "змінити відповідального";
- "надати статус".

7.6.23. За статусом звернення розподіляються на:

- "відкриті";
- ті, що "розглядаються", "виконуються", "потребують допоміжної інформації від заявника";
- ті, за змістом яких "надано інформацію";
- "виконані";
- "закриті".

7.6.24. Механізм опрацювання звернень на сайті передбачає такі етапи:

7.6.24.1 автоматичну реєстрацію звернення (присвоєння номера, фіксування дати та часу його реєстрації) з одночасним визначенням його виконавця й наданням статусу "відкрито";

7.6.24.2 розгляд (вирішення) питання, надання проміжної або остаточної відповіді заявнику, зміну статусу відповідно до стану опрацювання звернення безпосередньо його виконавцем у встановлений Регламентом термін;

7.6.24.3 запит виконавця щодо отримання необхідної додаткової інформації для розгляду питання, поставленого в зверненні з відповідною зміною його статусу;

7.6.24.4 зміну виконавця звернення у разі, якщо порушене в ньому питання не належить до компетенції одержувача, безпосередньо ним самим або модератором із зазначенням відповідного коментарю;

7.6.24.5 надання зверненню статусу "закрито":

7.6.24.5.1 заявником;

- 7.6.24.5.2 у автоматичному режимі, якщо протягом 30 календарних днів після надання зверненню статусів "виконано" або "надано інформацію" від заявника не надійшло будь-яких повідомлень.

7.6.25. Стан та результати розгляду звернення, наданої відповіді заявник може відстежити безпосередньо на одній сторінці сайту.

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

7.6.26.1 забезпечують об'єктивний і вчасний розгляд звернень, перевіряють викладені в них факти, ухвалюють відповідні рішення;

7.6.26.2 разом з виконавцями звернень несуть персональну відповідальність за роботу з ними, повноту та якість надання відповідей у визначені Регламентом терміни.

7.7. Розділ "Віртуальний бізнес-інкубатор".

7.7.1. Цей розділ має власну окрему систему керування та адміністрування.

7.7.2. Основними підрозділами розділу є:

- "Навчальний майданчик",
- "Успішний досвід",
- "Банк бізнес-ідей",
- "Навігатор підприємця",
- "Консультаційний центр",
- "Блог".

7.7.3. Координаторами розділу є адміністратор порталу та управління розвитку підприємництва виконкому міської ради.

7.7.4. Розділу характерні специфічні можливості:

7.7.4.1 наявність частин з текстовими файлами, які можуть, за необхідності, динамічно оновлюватися їх авторами з метою підтримки в актуальному стані;

7.7.4.2 представлення інформації у вигляді схем з гіперактивними посиланнями на ресурси, що функціонують на сайті;

7.7.4.3 реєстрації та авторизації користувачів розділу і, як наслідок, змоги надавати коментарі, відгуки, зауваження щодо повноти та актуальності інформації, розміщеної в розділі, шляхом формулювання, реєстрації та відправки електронного звернення або залишивши повідомлення безпосередньо з тієї сторінки розділу, за змістом якої виникло питання;

7.7.4.4 здійснювати окремий облік електронних звернень, які надходять від користувачів розділу, їх модерацію, контроль за станом і терміном розгляду;

7.7.4.5 підключати інтерактивні компоненти: блог, форум тощо.

7.7.5. У підрозділі "**Навчальний майданчик**" розміщена структурована

первісна інформація для підприємця-початківця, а саме: щодо існуючих форм та видів господарської діяльності, з питань ліцензування, державної реєстрації, взяття на облік у податкових органах, пенсійного забезпечення, статистики, служби зайнятості, фондів соціального страхування тощо.

Координатором підрозділу є управління розвитку підприємництва виконкому міської ради.

У кожній складовій частини (ресурсу) підрозділу є автор (автори), який (які) забезпечує (ють) підтримку її в актуальному стані. Не рідше рази на місяць автори ресурсів здійснюють інвентаризацію змісту ресурсу (ресурсів), у разі необхідності, його оновлення, інформують координатора розділу (управління розвитку підприємництва виконкому міської ради) через повідомлення на паперових та електронних носіях. Узгодження оновленої інформації координатором розділу та розміщення її на сайті (автором на сторінці сайту із застосуванням персонального логіну та пароллю відповідального виконавця) здійснюється протягом 3-ох робочих днів з дня надходження повідомлення автора ресурсу.

7.7.6. Підрозділ **"Успішний досвід"** містить матеріали (інформацію, відеоролики, фотоматеріали) щодо успішного досвіду ведення бізнесу в місті, а також національного й зарубіжного.

Координатором підрозділу є управління розвитку підприємництва виконкому міської ради.

7.7.7. Підрозділ **"Банк бізнес-ідей"** надає можливість розміщувати цікаві бізнес-ідеї, привабливі для інвесторів бізнес-проекти. Інформація містить відомості про автора проекту (ідеї), його мету, сферу діяльності, рік розробки та презентаційні матеріали.

Координатором підрозділу є управління розвитку підприємництва виконкому міської ради.

7.7.8. Підрозділ **"Навігатор підприємця"** допоможе користувачу заощадити час і кошти для отримання актуальної інформації стосовно порядку започаткування та впровадження господарської діяльності. У підрозділі розміщені схематичні алгоритми покрокового проходження етапів відкриття об'єктів малого бізнесу, пов'язані з різними варіантами місця його розташування, та за галузевою спеціалізацією (надалі – алгоритми).

Координатором підрозділу є адміністратор порталу.

Розділ складається з переліку алгоритмів та інформаційного блоку "Це потрібно знати".

Алгоритми, що розміщуються в підрозділі складаються з:

- графічного відображення його послідовності та часу, необхідного для виконання певної послуги або етапу (декілька послуг);
- інформації, яка більш детально роз'яснює зміст кроку;
- гіперпосилань на: ресурси, що функціонують на сайті, інформацію про порядок надання послуги, яка міститься в розділі "Путівник", текстову інформацію, розміщену в підрозділі "Навчальний майданчик".

Інформаційний блок "Це потрібно знати" містить рекомендації міських служб щодо вибору приміщення, у якому буде функціонувати об'єкт бізнесу, та організації його подальшої діяльності.

Відповідальними за формування та підтримку в актуальному стані цих складових підрозділу (надалі – відповідальні за частину підрозділу) є:

- адміністратор порталу – в частині, що містить графічне відображення послідовності алгоритму, часу, потрібного для виконання певної послуги;
- автори ресурсів (у розділі "Каталог ресурсів") та інформації про порядок надання послуг (у розділі "Путівник") – у частинах, що містять інформацію, яка більш детально роз'яснює зміст кроку, гіперпосилання на ресурси, що функціонують на сайті, та інформацію про порядок надання послуги, яка міститься в розділі "Путівник";
- автор (автори) складових частин підрозділу "Навчальний майданчик" – у частинах, де розміщуються гіперпосилання на текстову інформацію, розміщену в підрозділі;
- автор (автори) матеріалів, що розміщуються у інформаційному блоці "Це потрібно знати".

Відповідальний за частину підрозділу зобов'язаний:

- забезпечувати її підтримку в актуальному стані та своєчасне оновлення на сайті;
- самостійно, у разі необхідності, виконувати оновлення відомостей, розміщених у частині підрозділу (унесення змін, доповнень тощо), у 3-денний термін з дня набуття ними чинності згідно з наданим Регламентом режимом користування сайтом;
- інформувати координатора підрозділу шляхом повідомлення на паперових і електронних носіях. Узгодження оновленої інформації та відображення її на сайті здійснюється координатором підрозділу протягом 3-ох робочих днів з дня надходження повідомлення;
- не рідше рази на квартал здійснювати інвентаризацію змісту частини підрозділу. За результатами до 5-го числа місяця, наступного за звітним, інформувати письмово координатора підрозділу для надання оперативної консультативної й методичної допомоги.

7.7.9. Можливості підрозділу "**Консультаційний центр**" допоможуть отримати консультації досвідчених підприємців з актуальних питань, що виникають у моменти започаткування та ведення бізнесу, з питань правового забезпечення, охорони здоров'я, організації роздрібної торгівлі лікарськими засобами, виробництва продуктів харчування, розміщення зовнішньої реклами, промисловості та будівництва, торгівлі й ресторанного господарства, надання індивідуальних послуг, страхування, енергозбереження та ін.

Координатором підрозділу є управління розвитку підприємництва виконкому міської ради.

Координатор підрозділу виконує такі функції:

- координує й організовує своєчасне та якісне надання електронних консультацій;
- контролює стан і терміни опрацювання звернень, що надходять на сторінки підрозділу;
- здійснює модерацію звернень, їх переадресацію, якщо порушене питання не належить до компетенції одержувача;
- здійснює моніторинг опрацювання звернень, експертизу, аналітику, статистику вирішення порушених у них питань.

Координатор підрозділу не несе відповідальності за некоректну інформацію за змістом електронного листування.

Термін розгляду звернення та надання електронної консультації – 10

робочих днів. Інформацію за змістом електронних консультацій (питання-відповідь) можна відстежити безпосередньо на сторінках підрозділу.

7.7.10. У підрозділі **"Блог"** створено можливість для користувачів розділу, підприємців міста в режимі он-лайн обмінюватися думками щодо результатів власного досвіду з питань проходження процедур, пов'язаних з відкриттям об'єктів бізнесу, проблем, що виникають під час ведення господарської діяльності.

Координатором підрозділу є управління розвитку підприємництва виконкому міської ради.

Реєстрація користувача здійснюється автоматично за даними, що розміщуються ним у електронній реєстраційній картці (анкеті). При розміщенні інформації користувач ознайомлюється з офіційною інформацією стосовно вимог, якими визначено обмеження відносно публікації матеріалів у підрозділі.

Зміст інформації, розміщеної на сторінках підрозділу, носить виключно діловий характер, публікація матеріалів може містити як пропозиції, так і проблеми, пов'язані із започаткуванням та веденням бізнесу. Формат блогів – текстовий, з можливістю розміщати фото-, відео-, аудіофайли.

Координатор підрозділу:

- здійснює премодерацію звернень, змінює їх виконавця (якщо порушене питання не належить до компетенції одержувача), виконує визначення іншого виконавця (у випадках, коли порушені у зверненні питання належать до компетенції декількох посадових осіб або у зверненні порушено декілька питань);

- не несе відповідальності за зміст персональних блогів і коментарів;
- при порушенні вимог до офіційної інформації, має право заблокувати доступ автору до блогів, зняти з публікації його матеріали.

8. Порядок адміністрування розділів енциклопедії

8.1. Енциклопедія може містити ресурси, розділи, індивідуальні веб-сторінки, інші програмні продукти тощо, закриті для загального використання (ресурси внутрішнього використання), що забезпечують ефективність прийняття управлінських рішень органами місцевого самоврядування.

8.2. У розділі **"Каталог ресурсів"** розміщені різноманітні ресурси міста, структуровані в підрозділи (за галузями), та об'єкти його інфраструктури, ресурси з графічним відображенням інформації. Ці ресурси формуються й підтримуються в актуальному стані їх авторами на сайті та поступово відображаються на електронному плані м. Кривого Рогу (М 1:5000) у цифровому вигляді для відкритого користування (надалі – електронна карта) шляхом маркування з векторним відображенням об'єктів та можливістю їх динамічного відтворення за допомогою спеціально створеного механізму (інтерфейсу).

З метою максимально наочного показу та використання ресурсів їх графічне відображення на електронній карті супроводжується інформаційними фото- та аудіоматеріалами об'єктів, інформацією про ці об'єкти, заходи, що відбуваються в них, ін.

На сторінках розділу створено можливості пошуку ресурсів за їх типом, адміністративним районом міста, іншими критеріями, додатково до тих, що функціонують для пересування за електронною картою.

Координатором розділу є адміністратор порталу.

8.3. У розділі "**Транспорт**" представлено графічне відображення діючої мережі міського пасажирського транспорту загального користування, що супроводжується інформаційними та фотоматеріалами.

На сторінках розділу створено можливості пошуку ресурсів за номером маршруту, видом транспорту, адміністративним районом міста, іншими критеріями, додатково до тих, що функціонують для пересування за електронною картою.

Координатором розділу є адміністратор порталу.

8.4. У розділі "**Статистична інформація**" на електронній карті міста в кольорах відображено розподіл найбільш важливих загальних показників життєдіяльності міста, а саме:

8.4.1 соціальні показники (щільність населення, вікові категорії, кількість мешканців пільгових категорій);

8.4.2 відносний рівень споживання холодної та гарячої води, теплової енергії, електроенергії, газу;

8.4.3 утворення відходів;

8.4.4 стан обладнання житлових будинків приладами обліку, ліфтами.

Координатором розділу є адміністратор порталу.

8.5. У розділі "**Житлове господарство**" міститься графічне відображення понад 5 тис. житлових багатоповерхових будинків спільної власності з інформацією про їх тип, рік уведення в експлуатацію, кількість поверхів, прибудинкову територію, наявність ліфтів тощо, перелік житлово-комунальних та інших послуг (операторів стільникового зв'язку, телекомунікаційних послуг, послуг кабельного телебачення, Інтернету, домофонних систем), що отримують мешканці будинків.

На сторінках розділу створено можливості пошуку ресурсів за адміністративним районом міста, іншими критеріями (номером будинку), додатково до тих, що функціонують для пересування електронною картою.

Координаторами розділу є адміністратор порталу й управління благоустрою та житлової політики виконкому міської ради.

8.6. Ресурсами внутрішнього використання є ресурси, сформовані за допомогою спеціально створеного механізму (інтерфейсу) для:

8.6.1 маркування об'єктів, меж територій, ділянок, мереж тощо, зокрема: прибудинкових територій, стихійних звалищ сміття (виявлених і ліквідованих);

8.6.2 показу окремих об'єктів міста: відомостей про наявність і відсутність люків, стану зовнішнього освітлення, меж кладовищ, парків, скверів і дитячих майданчиків, розташованих на їх території, схем туристичних маршрутів тощо;

8.6.3 висвітлення інформації про економічні та інші показники, накладні витрати підприємств-надавачів послуг з утримання будинків і прибудинкових територій;

8.6.4 формування та відображення іншої інформації.

8.7. Відповідальними за формування та підтримку в актуальному стані ресурсів енциклопедії є їх автори, визначені рішенням експертної групи.

8.8. Режим доступу до ресурсів внутрішнього використання розділу визначається його координатором за пропозицією автора ресурсу, в окремих випадках – за рішенням експертної групи.

9. Порядок адміністрування програмних модулів на сайті

Програмні модулі (надалі – модулі) створюються та функціонують на сайті за пропозиціями управлінь, відділів, інших виконавчих органів міської ради (надалі – автори модулів).

Модулі – є програмними продуктами, закритими для загального використання, що створені та функціонують з метою ефективного ухвалення управлінських рішень органами місцевого самоврядування.

Створення й функціонування модуля здійснюється згідно з технічним завданням його автора.

За функціональним призначенням модулі можуть бути з аналітичної звітності, тематичної спрямованості, зорієнтовані на розв'язання певного питання (з акумуляцією та деталізацією інформаційних матеріалів) тощо.

До складу модулів можуть входити ресурси та інші джерела інформації у вигляді таблиць і графіків, у яких у режимі он-лайн здійснюється прийом відомостей від автора, їх акумуляція, обробка та формуються аналітичні звіти. Форма й періодичність підготовки аналітичних звітів відповідають технічному завданню автора.

Відповідальними за формування та підтримку в актуальному стані цих ресурсів є їх автори, визначені рішенням експертної групи.

Автори модулів зобов'язані:

- забезпечувати своєчасне внесення інформації до розроблених модулів;
- за потреби, надавати у формі відповідних заявок пропозиції щодо унесення змін до звітних форм, які формуються модулями, розробнику порталу через розділ "Центр звернень";
- виконувати перевірку (тестування) модулів і змін до них, здійснених на виконання відповідної заявки автора, у 20-денний термін з дня отримання від розробника порталу повідомлення за змістом зворотної заявки в розділі "Центр звернень";
- у разі виявлення збоїв, помилок та/чи недоліків у роботі модуля, для забезпечення їх усунення негайно сповіщати про це заявкою розробника порталу.

Координацію заходів щодо створення, формування та функціонування модулів здійснює адміністратор порталу.

*Додаток 1
до Регламенту функціонування порталу
"Криворізький ресурсний центр"*

***Типова форма
картки ресурсів розділу "Каталог ресурсів"***

Назва об'єкта* _____

Назва суб'єкта господарювання* _____

Організаційно – правова форма* _____

Тип об'єкта _____

Вид діяльності _____

Спеціалізація _____

Площа м² _____

Адреса розміщення об'єкта _____

Адміністративний район* _____

Поштовий індекс* _____

Вулиця* _____

№ будинку* _____

Керівник суб'єкта господарювання* _____

Номер телефону* _____

E-mail _____

Факс _____

Режим роботи об'єкта* _____

* унесення цих відомостей є обов'язковим.

*Додаток 2
до Регламенту функціонування порталу
"Криворізький ресурсний центр"*

Анкета

Повна назва суб'єкта господарювання* _____

Голова комітету з конкурсних торгів виконкому міської ради (за наявності)

Секретар комітету з конкурсних торгів виконкому міської ради (за наявності)

Керівник суб'єкта господарювання (прізвище, ім'я, по батькові)*

Головний бухгалтер суб'єкта господарювання (прізвище, ім'я, по батькові)*

Юридична адреса _____

Адміністративний район* _____

Поштовий індекс* _____

Вулиця* _____

№ будинку* _____

№ приміщення _____

Номер телефону* _____

E-mail _____

Факс _____

* унесення цих відомостей є обов'язковим.

*Додаток 3
до Регламенту функціонування порталу
"Криворізький ресурсний центр"*

***Типова форма
картки ресурсів розділу "Путівник"***

Назва процедури* _____

Тип _____

Короткий опис _____

Кроки №1 (№№2, 3 за змістом процедури) _____

Установа/організація, що виконує процедуру _____

Структурний підрозділ _____

Адреса розміщення структурного підрозділу установи _____

Адміністративний район* _____

Поштовий індекс* _____

Вулиця* _____

№ будинку*, кімната _____

Відповідальний _____

Робочий режим* _____

Термін виконання (у робочих днях) _____

Вартість послуги _____

Одиниці виміру _____

Умови визначення вартості _____

Особливі умови виконання _____

* унесення цих відомостей є обов'язковим.