

## ПОРЯДОК

роботи виконавчих органів міської ради з повідомленнями,  
що надійшли через Інтерактивну веб-платформу „Відкрите Місто”  
з використанням геоінформаційних технологій

### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Інтерактивна веб-платформа „Відкрите Місто” з використанням геоінформаційних технологій (далі – Система) призначена для організації додаткових ефективних можливостей та ресурсів, спрямованих на вирішення актуальних проблем міста, а саме:

мешканцям – привертати увагу до актуальних проблем своїх громад;

місцевій владі – оперативно реагувати на ці проблеми;

громадам – самоорганізовуватися навколо вирішення проблем;

місцевому бізнесу та інститутам громадського суспільства – планувати свої благодійні ініціативи та соціальні проекти, базуючись на потребах громад.

1.2. Порядок роботи виконавчих органів міської ради з Системою (далі – Порядок) встановлює загальні принципи функціонування і правила експлуатації Системи.

1.3. Робота з Системою здійснюється відповідно до Конституції України, Законів України „Про місцеве самоврядування в Україні”, „Про соціальний діалог в Україні”, „Про основні принципи розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2011 – 2015 роки”, „Про громадські об’єднання”, „Про органи самоорганізації населення”, „Про доступ до публічної інформації”, „Про захист персональних даних”, Указів Президента України „Про Стратегію державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні та першочергових заходів з її реалізації”, „Про першочергові завдання щодо впровадження новітніх інформаційних технологій”, Постанови Кабінету Міністрів України „Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики”, Розпоряджень Кабінету Міністрів України „Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні”, „Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні” та цього Порядку.

1.4. На підставі абзацу першого статті 3 Закону України „Про звернення громадян” повідомлення від мешканців, що поступають через Систему до виконавчих органів міської ради, не є зверненнями громадян.

### 2. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

2.1. Система є спеціалізованим комунікаційним ресурсом в мережі Інтернет, яка включає: веб-сайт, набір мобільних додатків і додаткових

сервісів, функціонально орієнтованих на забезпечення публічної взаємодії виконавчих органів міської ради, мешканців, громадських об'єднань та суб'єктів господарювання в процесі вирішення актуальних проблем громади.

2.2. Користувач – будь-який громадянин, що зареєструвався в Системі.

2.3. Організації – зареєстровані в Системі у встановленому порядку виконавчі органи міської ради, підприємства, установи та організації, що належать до комунальної власності відповідної територіальної громади, а також інші юридичні особи, що виступають в Системі окремим суб'єктом, самостійною одиницею, стороною в комунікації з Користувачами та громадськими об'єднаннями.

2.4. Відповідальний працівник – зареєстрований та ідентифікований у встановленому порядку працівник Організації, який визначений відповідальним за роботу з Системою.

2.5. Модератор – громадська організація, якій у встановленому порядку надано доступ до Системи з відповідними правами.

2.6. Повідомлення – зареєстроване Користувачем в Системі інформаційне повідомлення про наявну в громаді проблему. Повідомлення є основною одиницею інформаційної взаємодії Користувачів, Організацій та Модератора за допомогою Системи. Повідомлення може містити фото- та відеоматеріали.

2.7. Технологічний оператор Системи – організація, що забезпечує роботу Системи та надає пов'язаний з функціонуванням Системи набір послуг.

2.8. Виконавець – працівник виконавчого органу міської ради, який визначений відповідальним за вирішення повідомлення від громадянина, що надійшло через Систему.

2.9. Орган контролю – структурний підрозділ виконавчого органу міської ради, на який покладено функції контролю та координації роботи виконавчих органів міської ради щодо розгляду повідомлень громадян, які надійшли через Систему, у т.ч. контроль строків, контроль реагування та виконання, підготовка загальних звітів тощо.

2.10. Напрямок, категорія – узагальнюючі характеристики для групування Повідомлень за темами та напрямками проблем.

2.11. Життєвий цикл повідомлення – усі можливі стани (статуси) Повідомлення в Інтернет-сервісі, а також встановлений порядок послідовної зміни цього стану.

2.12. Сфера відповідальності – перелік категорій проблем, які за функціональним розподілом належать до повноважень та обов'язків Організації в рамках експлуатації Системи.

### 3. ФОРМА ТА ЖИТТЄВИЙ ЦИКЛ ПОВІДОМЛЕННЯ, ВИДИ ТА КАТЕГОРІЇ ПРОБЛЕМ

3.1. Користувачі Системи публікують повідомлення про проблеми в громаді, зокрема, помічені ними несправності. Кожне повідомлення містить:  
назву;  
інформацію про автора та дату реєстрації повідомлення;

текстовий опис проблеми;  
 докладені фото- та відеоматеріали (за наявності);  
 категорії, до яких відноситься дане повідомлення;  
 координати проблемної ділянки на карті (якщо вказані користувачем).

3.2. Життєвий цикл повідомлення включає такі етапи (статуси):

Відкрита – проблема опублікована користувачем в Системі, не вирішена. Статусу „Відкрита” відповідає червоний колір при позначенні проблеми в Системі;

Прийнята (в роботу) – одна або кілька організацій взяли проблему на виконання (на розгляд, на рішення, на контроль) – зелений колір. Відмітка про прийняття проблеми до виконання важлива для жителів, тому що вони розуміють, що їх проблему побачили та нею займаються;

Закрита – проблема вирішена, несправність усунена – синій колір;

Архівна – проблема, що була закрита 20 днів тому назад після вирішення і перенесена до архіву – сірий колір.

Зміна статусу	Хто може виконати?	Примітки
Відкрита (опублікована)	Будь-який користувач Системи	
Відкрита – Прийнята	Відповідальний працівник	Проблема може бути прийнята декількома організаціями
Відкрита – Прийнята	Модератор	При вирішенні шляхом самоорганізації
Відкрита – Прийнята	Орган контролю	У разі повторного звернення модератора
Прийнята – Закрита	Відповідальний працівник Організації	
Прийнята – Закрита	Орган контролю	На підставі відповіді структурного підрозділу
Прийнята – Закрита	Модератор	На підставі відповіді структурного підрозділу чи вирішення шляхом самоорганізації
Закрита – Архів	Автоматично	Через 20 днів після закриття
Архів – Прийнята (повторно)	Автор повідомлення (Користувач)	Якщо повідомлення закрито, а проблему не вирішено (20 днів)
Архів – Відкрита (повторно)	Модератор	За результатами перевірки або інших повідомлень
Відкрита (повторно) – закрита	Відповідальний працівник	За результатами доопрацювання

Відкрита (повторно) – закрита	Орган контролю	На підставі відповіді структурного підрозділу чи перевірки
Відкрита (повторно) – закрита	Модератор	На підставі відповіді структурного підрозділу чи перевірки

3.3. По кожному повідомленню формується картка (сторінка) проблеми, на якій збирається вся інформація, що стосується даної проблеми: коментарі інших жителів, фото і відеоматеріали, позначки про направлення повідомлень в організації, відповіді від організацій тощо.

3.4. Інформування Організації про нове зареєстроване повідомлення відбувається двома шляхами:

відправкою інформації на електронну поштову скриньку Організації, що визначена для роботи з повідомленнями та зазначена в Системі, та на поштову скриньку відділу контролю;

розміщенням інформації на веб-сторінці Організації в Системі (електронному кабінеті).

Інформація, що надсилається до відповідної організації, містить повну інформацію про повідомлення та посилання на сторінку повідомлення в Системі.

3.5. При публікації повідомлення в Системі користувач може віднести його до однієї або декількох категорій проблем, що відносяться по сфері відповідальності міської ради:

(зразок)

<b>1.</b>	<b><u>Утримання територій</u></b>	3.6.	Пішохідні переходи
1.1.	Прибудинкова територія	3.7.	Небезпечні ділянки
1.2.	Парки, сквери	3.8.	Ями на дорогах
1.3.	Дитячі майданчики	3.9.	Тротуари
1.4.	Спортивні майданчики	3.10.	Бордюри, парапети
<b>2.</b>	<b><u>Міське господарство</u></b>	<b>4.</b>	<b><u>Зелені насадження</u></b>
2.1.	Тверді побутові відходи	4.1.	Дерева
2.1.1.	Сміття	4.1.1.	Сухі
2.1.2.	Побутові відходи	4.1.2.	Зламані
2.1.3.	Контейнери для сміття	4.1.3.	Поломані гілки
2.2.	Ліхтарі, освітлення	4.2.	Провал ґрунту
2.2.1.	Зовнішнє освітлення	<b>5.</b>	<b><u>Елементи реклами</u></b>
2.2.2.	Внутрішньокв. освітлення	5.1.	Біл-борд
2.3.	Надписи на стінах	5.2.	Рекламний щит
2.4.	Зимове прибирання трот.	5.3.	Вивіска
2.5.	Бурульки	5.4.	Афіша
2.6.	Відкриті люки	<b>6.</b>	<b><u>Безпека</u></b>
2.7.	Лавочки, альтанки	6.1.	Бездомні тварини
2.8.	Паркани, огорожі	6.1.1.	Собаки
2.9.	Сходи, пандуси	6.1.2.	Кішки
2.10.	Фонтани	6.2.	Покинуті авто

2.11.	Споруди	6.3.	Покинуті будівлі
2.11.1.	Трансформаторні будки	6.4.	Місця правопорушень
2.11.2.	Кіоски	<b>7.</b>	<b><u>ЖКГ</u></b>
2.11.3.	Торгові палатки	7.1.	Водопостачання
2.11.4.	Павільйони	7.2.	Електропостачання
2.11.5.	Зупинки	7.3.	Опалення
2.12.	Пам'ятники, скульптури	7.4.	Каналізація
<b>3.</b>	<b><u>Дорожньо-вулична мережа</u></b>	7.5.	Стан покрівель будинків
3.1.	Стоянки автотранспорту	7.6.	Ліфт
3.2.	Розмітка проїжджої част.	7.7.	Загальний стан будинків
3.3.	Дорожні знаки	7.8.	Робота ЖЕК, ЖСК, ОСББ
3.4.	Світлофори	7.9.	Обслуговування будинків
3.5.	Пристрої обмежень руху	<b>8.</b>	<b><u>Інше</u></b>

3.6. Інформація про нове зареєстроване в Системі повідомлення (проблему) направляється в організації відповідно до організаційної схеми закріплення проблем, що складена на підставі розподілу функціональних повноважень між виконавчими органами міської ради:

(зразок)

Категорія проблем / Орган влади	Департамент транспорту та зв'язку	Управління житлового господарства	Відділ з питань реклами	Відділ звернень громадян
Дорожньо-вулична мережа				
ЖКГ				
Елементи реклами				

#### 4. ПОРЯДОК РОБОТИ З ПОВІДОМЛЕННЯМИ

4.1. Відповідальний працівник не рідше одного разу на день переглядає визначену електронну пошту організації та веб-сторінку Організації щодо наявності інформації про нове зареєстроване повідомлення (проблему), яке належить до сфери відповідальності Організації.

4.2. У разі надходження інформації про нове повідомлення в Системі відповідальний працівник протягом одного робочого дня інформує про це повідомлення керівника Організації.

4.3. Керівник Організації на підставі інформації про повідомлення призначає виконавця, а відповідальний працівник змінює статус повідомлення (проблеми) в системі на „Відкриту” (приймає повідомлення в роботу) та зазначає інформацію стосовно виконавця.

Повідомлення в Системі повинно бути відкритим протягом 3 робочих днів. У разі порушення зазначеного терміну орган контролю повинен терміново попередити відповідального працівника Організації, а модератор – надіслати повторне повідомлення на електронну адресу Організації.

4.4. При необхідності виконавець чи відповідальний працівник може запросити додаткову інформацію чи уточнення щодо зареєстрованого повідомлення у користувача. Також користувачу можуть бути надані

пояснення щодо запланованих строків вирішення чи обґрунтованих причин неможливості вирішенні піднятої у повідомленні проблеми.

Якщо проблема не може бути вирішена одразу чи протягом певного прийняттого часу, виконавець та відповідальний працівник зобов'язані протягом 30 днів інформувати користувача щодо обґрунтованих причин неможливості вирішення цієї проблеми.

У разі порушення зазначеного терміну орган контролю повинен терміново попередити відповідального працівника Організації, а модератор – надіслати повторне повідомлення на електронну адресу Організації.

4.5. По факту опрацювання повідомлення та вирішення зазначеної проблеми виконавець доповідає керівнику структурного підрозділу, відповідальному виконавцю та органу контролю, а відповідальний працівник змінює статус повідомлення в Системі на „Закрита”.

4.6. Якщо повідомлення перебуває в статусі „Закрита” протягом 20 днів, статус повідомлення автоматично змінюється на „Архівна”.

4.7. За результатами перевірки вирішення проблем модератор чи користувач можуть протягом 20 днів змінити статус повідомлення на „Відкрита” (повторно).

Повторне закриття таких заявок можливе лише модератором чи органом контролю після доопрацювання Організацією піднятих у повідомленні проблем.

## 5. МОДЕРУВАННЯ ТА КОНСУЛЬТУВАННЯ В СИСТЕМІ

5.1. Модератор Системи забезпечує модерування повідомлень відповідно до опублікованих умов використання Системи, виключення некоректних повідомлень і таких, що не відповідають тематиці Системи.

5.2. Не приймаються до опублікування повідомлення, які містять:  
нецензурні або образливі вирази;  
загрози життю, здоров'ю та майну особи;  
некоректну інформацію або таку, що не відповідає визначеним для Системи напрямками.

5.3. У разі виявлення некоректної поведінки користувачів, образливих висловлювань, відсутності конкретики або при зловживаннях, відповідальний працівник Організації повідомляє про ці факти модератора Системи електронною поштою за адресою: support@opencity.in.ua.

5.4. Модератор на підставі інформації з Системи готує щотижнево та щомісячно інформацію про ефективність вирішення проблем громади та ефективність роботи виконавчих органів міської ради щодо вирішення проблем, повідомлення про які надійшли від громадян через Систему.

Зазначену інформацію модератор передає до органу контролю в паперовому та електронному вигляді.

5.5. Консультаційний супровід роботи з Системою відповідальних працівників забезпечує модератор Системи. Порядок, періодичність, терміни та зміст заходів консультаційного супроводу визначаються органом контролю по мірі необхідності та узгоджуються з модератором.

5.6. Напрями консультаційної підтримки обмежуються виключно цілями організації ефективної роботи з Системою та включають в себе:  
оперативні консультації по телефону;  
консультації за допомогою електронної пошти (відкладені);  
проведення навчальних семінарів з відповідальними особами;  
підготовку інструкцій та методичних матеріалів.

Заступник міського голови  
(відповідальний за реалізацію проекту)

\_\_\_\_\_