



**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
МИРГОРОДСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**



Р І Ш Е Н Н Я

від 16 червня 2021 року

№ 257

Про внесення змін до рішення виконавчого комітету міської ради від 21 травня 2014 року №377 "Про реалізацію спільного Проекту "Відкрите Місто: посилення участі громадян у розвитку місцевої громади" в м. Миргороді"

Відповідно до ст. 40 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", з метою налагодження результативної співпраці громадян і органів місцевої влади та активізації самоорганізації громадян виконавчий комітет міської ради:

в и р і ш и в:

1. Внести зміни до рішення виконавчого комітету від 21 травня 2014 року №377 "Про реалізацію спільного Проекту "Відкрите Місто: посилення участі громадян у розвитку місцевої громади" в м. Миргороді", виклавши додаток 2 "Порядок роботи виконавчих органів та комунальних підприємств міської ради з повідомленнями, що надійшли через Інтерактивну веб-платформу "Відкрите Місто" з використанням геоінформаційних технологій" у новій редакції (додається).

2. Контроль за виконанням даного рішення покласти на першого заступника міського голови Острянина О.І.

Міський голова

Сергій Соломаха

Додаток
до рішення виконавчого комітету
міської ради
від 16 червня 2021 року № 257

ПОРЯДОК

роботи виконавчих органів та комунальних підприємств 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:

громадянам – 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 громади.

1.2. Порядок роботи виконавчих органів та комунальних підприємств 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 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", Постанов Кабінету Міністрів України "Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики", "Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах", Розпорядження Кабінету Міністрів України "Про схвалення Концепції розвитку електронного урядування в Україні" та цього Порядку.

1.4. На підставі абзацу першого статті 3 Закону України "Про звернення громадян" повідомлення від громадян, що надходять через Систему до виконавчих органів та комунальних підприємств 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 громадян, міської ради, 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 – працівник виконавчого органу міської ради, якому 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 або комунального підприємства, 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 та комунальних підприємств міської ради щодо розгляду повідомлень громадян, які надійшли через Систему, у т.ч. контроль строків, контроль реагування та виконання або модератор.

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.

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.

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 або надання вмотивованого роз'яснення і перенесена до архіву – сірий колір.

Список виконавчих органів та комунальних підприємств задіяних у роботі з веб-платформою "Відкрите місто":

- Відділ інформаційного забезпечення;
- Відділ економічного прогнозування та туризму;
- Відділ капітального будівництва;
- Відділ житлово-комунального господарства;
- Управління архітектури та державного архітектурно-будівельного контролю;
- Відділ культури;
- КП "Миргородводоканал";
- КП "Миргородтеплоенерго";
- КП "Спецкомунтранс";
- КП "Миргородська управляюча компанія".

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 органу 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. У разі зміни керівника, відповідального працівника, електронної пошти, назви та контактної інформації Організації, необхідно в найкоротші терміни повідомити модератора, для внесення відповідних змін в Системі.

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

<p>1 Місто:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сміття, нелегальні звалища • Неналежний стан тротуарів і пішохідних доріжок • Відкритий каналізаційний люк • Погане освітлення пішохідних вулиць, парків • Незаконне будівництво • Паркування на газоні/тротуарі • Незаконно встановлена рекламна конструкція • Неналежний стан електромереж • Пошкоджена вивіска • Вказівник вулиці в поганому стані • Відсутність благоустрою паркових зон чи територій 	<p>5 Двір – прибудинкова територія:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сміття на прибудинковій території • Яма, вибоїна на внутрішньодворових проїздах і тротуарах • Проблема з контейнерними майданчиками, скупчення сміття • Відсутність/несправність освітлення • Неналежний стан асфальтного покриття • Несправна/відсутня злизова каналізація • Відкритий люк • Незавершені земляні роботи у дворі • Паркування на газоні/проїжджій частині двору • Захоплення паркувальних місць • Неприбраний сніг, ожеледь у дворі • Сніг/бурульки на дахах і дашках
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Відсутність/неналежний стан пандусів • Незаконне розклеювання оголошень • Загроза падіння дерев • Незаконне графіті • Благоустрій вулиць - Робота виконана з неналежною якістю • Неналежний стан малих архітектурних форм/пам'ятників • Неналежний стан пляжу/водойми 		<p>під'їздів</p> <ul style="list-style-type: none"> • Відсутність/неналежний стан пандусів на прибудинковій території • Дитячий майданчик в неналежному стані • Перекриття пожежних проїздів • Порухення правил виходу тварин • Покинутий автомобіль • Пошкодження огорож газонів
2	<p>Дороги:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Яма на проїжджій частині/тротуарі • Погана якість дорожнього покриття • Неприбрана проїжджа частина/тротуар • Пошкоджений/неправильно встановлений дорожній знак • Нечитабельний дорожній знак • Протиріччя при встановленні дорожніх знаків • Несправний світлофор • Стерта/неправильна дорожня розмітка • Покинутий автомобіль на проїжджій частині • Парковка в недозволеному місці • Часті затори • Непрацююче освітлення на проїжджій частині • Пошкоджене дорожнє огороження • Пошкоджений пристрій обмеження швидкості або руху транспорту • Підтоплення проїжджої частини/несправна або відсутня зливово каналізація • Просадка люка/незакритий люк • Систематичне порушення ПДР • Відсутній перехід 	6	<p>Громадський транспорт:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Незадовільний технічний/санітарний стан транспортного засобу • Порушення правил перевезення пасажирів • Недотримання маршруту/графіка руху • Брак одиниць транспорту/відсутність необхідного маршруту • Пошкодження споруди зупинки • Пошкодження/відсутність вказівників маршрутів на зупинках • Незаконне оголошення, напис, зображення на споруді зупинки • Бруд/сміття на зупинках громадського транспорту • Некоректна поведінка співробітників • Громадський транспорт. Інше
		7	<p>Будинок:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Неналежний стан водопостачання • Неналежний стан електропостачання • Неналежний стан опалювальної системи • Неробочий ліфт • Поганий стан підвалів • Неналежний загальний стан будинків • Незадовільна робота обслуговуючих чи керуючих організацій
3	<p>Безпека і правопорядок:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Порушення пожежної безпеки • Місце незаконного 	8	<p>Реклама і торгівля:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Пошкоджена рекламна конструкція • Незаконне встановлення рекламної

	проживання/перебування осіб без реєстрації <ul style="list-style-type: none"> • Бездомні собаки або інші тварини • Покинута будівля • небезпечне використання приміщень • Незаконна прибудова споруд/перепланування приміщень • Місце громадських правопорушень • Порушення прав людини • Спалювання листя 		конструкції <ul style="list-style-type: none"> • Реклама на тротуарі • Незаконна торгівля алкоголем і тютюном • Незаконний гральний заклад • Стихійна торгівля • Порушення санітарних вимог до організацій торгівлі • Порушення прав споживачів
4	Будмайданчики <ul style="list-style-type: none"> • Незадовільний стан тимчасової огорожі будівельного майданчика, відсутність будівельного паркану • Виніс ґрунту та бруду будівельним транспортом • Несвоєчасний вивіз будівельних відходів • Незадовільний стан будівельного майданчика • Несвоєчасне відновлення благоустрою • Відсутність інформаційного щита • Відсутність освітлення в нічний час 	9	Зелені насадження <ul style="list-style-type: none"> • Пошкодження дерева хворобами/шкідниками • Пошкодження дерева зовнішніми впливами • Потрібний догляд за насадженнями • Необхідна посадка зелених насаджень • Пошкодження газону • Паркування на газоні

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 в той же день призначає виконавця, а відповідальний працівник змінює статус повідомлення (проблеми) в системі на "Відкрито" (приймає повідомлення в роботу).

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.

Якщо проблема не може бути вирішена одразу або протягом 5 робочих днів, виконавець та відповідальний працівник зобов'язані 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.

Також користувачу можуть бути надані пояснення щодо запланованих строків вирішення чи обґрунтованих причин неможливості вирішенні піднятої у повідомленні проблеми.

4.5. По факту опрацювання повідомлення: вирішення зазначеної проблеми або надання вмотивованого роз'яснення – 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;
- без зазначення координат або адреси проблеми.

5.3. 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.

5.4. 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.