



УКРАЇНА
м. Житомир

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ
МІСЬКОГО ГОЛОВИ**

від 29.08.2018 № 448

Про затвердження Регламенту роботи з повідомленнями, що надійшли через інтерактивну веб-платформу «Відкрите Місто» з використанням геоінформаційних технологій

На виконання рішення виконавчого комітету Житомирської міської ради від 04 квітня 2018 року № 317 «Про підтримку впровадження проекту «Відкрите Місто: посилення участі громадян у розвитку місцевої громади» в м. Житомирі», у відповідності до затвердженого цим рішенням Порядку роботи виконавчих органів міської ради з повідомленнями, що надійшли через інтерактивну веб-платформу «Відкрите Місто» з використанням геоінформаційних технологій (далі – «Порядок») з метою реалізації спільного проекту «Відкрите Місто: посилення участі громадян у розвитку місцевої громади» в м. Житомирі, відповідно до ст. 42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»:

1. Затвердити Регламент роботи з повідомленнями, що надійшли через інтерактивну веб-платформу «Відкрите Місто» з використанням геоінформаційних технологій (далі – «Регламент»), згідно з додатком. Зобов'язати виконавчі органи міської ради, підприємства, установи та організації, що належать до комунальної власності територіальної громади, використовувати Регламент в роботі. Рекомендувати стороннім підприємствам, установам та організаціям, зареєстрованим в інтерактивній веб-платформі «Відкрите Місто» з використанням геоінформаційних технологій (далі – «Система»), використовувати Регламент в роботі.

2. Заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради здійснити реєстрацію в Системі шляхом створення робочого кабінету.

3. Управлінню житлового господарства (Задорожний І.В.) в термін до 31 серпня 2018 року забезпечити реєстрацію в Системі підприємств, що надають житлові послуги в м. Житомирі.

4. Координатору Системи комунальній установі «Агенція розвитку міста» Житомирської міської ради (Пахолук Б.Б.) забезпечити проведення до 07 вересня 2018 року навчальних заходів з питань впровадження Регламенту із

заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, а також із відповідальними працівниками зареєстрованих в Системі виконавчих органів міської ради, підприємств, установ, організацій, що належать до комунальної власності територіальної громади, а також із відповідальними працівниками зареєстрованих в Системі підприємств, що надають житлові послуги в м. Житомирі.

5. Органу Контролю Системи комунальному підприємству «Міський інформаційний центр» Житомирської міської ради (Харченко В.І.) забезпечити фіксування фактів порушення Регламенту виконавчими органами міської ради, підприємствами, установами та організаціями, що належать до комунальної власності територіальної громади, про випадки систематичних порушень Регламенту письмово доповідати міському голові та голові робочої групи з питань реалізації проекту «Відкрите Місто: посилення участі громадян у розвитку місцевої громади» в м. Житомирі. Доповідь надавати одночасно із поданням передбаченого Регламентом щомісячного консолідованого звіту.

6. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради згідно з розподілом обов'язків.

Міський голова

С.І. Сухомлин

Додаток
до розпорядження міського голови
29. 08. 2018 № 448

РЕГЛАМЕНТ

роботи з повідомленнями, що надійшли через інтерактивну веб-платформу «Відкрите Місто» з використанням геоінформаційних технологій

Регламент роботи з повідомленнями, що надійшли через інтерактивну веб-платформу «Відкрите Місто» з використанням геоінформаційних технологій (далі – «РЕГЛАМЕНТ») складено у відповідності до Порядку роботи виконавчих органів міської ради з повідомленнями, що надійшли через інтерактивну веб-платформу «Відкрите Місто» з використанням геоінформаційних технологій (далі – «СИСТЕМА»), затвердженого рішенням виконавчого комітету Житомирської міської ради від 04 квітня 2018 року № 317 (далі – «ПОРЯДОК»).

Регламент деталізує послідовність дій посадових осіб міської ради, виконавчих органів Житомирської міської ради, комунальних підприємств тощо з повідомленнями, що надійшли через Систему та належать до розділу «Проблеми і рішення», а також визначає заходи з контролю таких дій.

1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

У цьому РЕГЛАМЕНТІ нижченаведені терміни вживаються в такому значенні:

1) ОРГАНІЗАЦІЯ БАЗОВОГО РІВНЯ (P1) – організація, до безпосередньої відповідальності якої належить вирішення проблем, приналежних до певної категорії повідомлень. Організацію наділено повноваженнями розпоряджатися фінансовими, матеріально-технічними та людськими ресурсами для забезпечення потреб територіальної громади.

P1 – рівень відділів міської ради (та інших її підрозділів, крім тих, що належать до організацій диспетчерського рівня), комунальних підприємств та установ, підприємств, що надають житлові послуги, а також інших сторонніх підприємств, установ, організацій.

2) ОРГАНІЗАЦІЯ ДИСПЕТЧЕРСЬКОГО РІВНЯ (P2) – організація вищого рівня відносно організацій P1, наділена повноваженнями надавати розпорядження організаціям P1 та контролювати виконання таких розпоряджень.

P2 – рівень управлінь, департаментів міської ради, які мають в підпорядкуванні організації P1, або які, згідно повноважень, здійснюють координацію роботи підприємств, що надають житлові послуги, сторонніх підприємств, установ, організацій, чи взаємодіють з ними для забезпечення потреб територіальної громади.

3) ОРГАНІЗАЦІЯ АРБИТРАЖНОГО РІВНЯ (Р3) – посадова особа вищого рівня відносно організацій Р2, наділена повноваженнями надавати розпорядження організаціям Р2 та контролювати виконання таких розпоряджень.

Р3 – рівень заступників міського голови.

4) СФЕРА ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ – перелік категорій проблем, які за функціональним розподілом належать до повноважень та обов'язків Організації в рамках експлуатації СИСТЕМИ. Сфера відповідальності організації вищого рівня включає в себе сфери відповідальності всіх підпорядкованих їй організацій нижчого рівня.

Решта понять вживається у розумінні, визначеному ПОРЯДКОМ.

2. РОБОТА ОРГАНІЗАЦІЇ З ПОВІДОМЛЕННЯМИ УПРОДОВЖ ЇХ ЖИТТЄВОГО ЦИКЛУ

2.1. Робота з ПОВІДОМЛЕННЯМИ ОРГАНІЗАЦІЇ Р1.

2.1.1. На ОРГАНІЗАЦІЮ Р1 покладається первинне реагування на ПОВІДОМЛЕННЯ та подальше безпосереднє вирішення проблеми, про яку йдеться у ПОВІДОМЛЕННІ.

2.1.2. ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК ОРГАНІЗАЦІЇ не рідше одного разу на день переглядає визначену електронну пошту ОРГАНІЗАЦІЇ та веб-сторінку (кабінет) ОРГАНІЗАЦІЇ щодо наявності інформації про нове зареєстроване ПОВІДОМЛЕННЯ (проблему), яке належить до сфери відповідальності ОРГАНІЗАЦІЇ.

2.1.3. У разі надходження нового ПОВІДОМЛЕННЯ в СИСТЕМІ ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК упродовж одного робочого дня інформує про це ПОВІДОМЛЕННЯ керівника ОРГАНІЗАЦІЇ.

2.1.4. Керівник ОРГАНІЗАЦІЇ не пізніше наступного робочого дня на підставі інформації про ПОВІДОМЛЕННЯ приймає рішення стосовно реагування на ПОВІДОМЛЕННЯ. Реагування передбачає прийняття керівником одного з двох рішень:

- а) про відмову в прийнятті ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу;
- б) про прийняття ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу.

2.1.5. В разі прийняття керівником рішення про відмову в прийнятті ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу, ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ, при цьому КОРИСТУВАЧУ надаються пояснення щодо обґрунтованих причин відмови у вирішенні зазначеної у ПОВІДОМЛЕННІ проблеми.

2.1.6. В разі прийняття керівником рішення про прийняття ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу, керівник призначає ВИКОНАВЦЯ, визначає строки вирішення проблеми, а ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ, змінюючи її статус на «Прийнята», при цьому КОРИСТУВАЧУ надаються пояснення щодо запланованих строків вирішення зазначеної у ПОВІДОМЛЕННІ проблеми.

Керівник ОРГАНІЗАЦІЇ організує контроль дотримання строків вирішення проблеми та якості виконаних робіт. По факту опрацювання ПОВІДОМЛЕННЯ та вирішення зазначеної проблеми ВИКОНАВЕЦЬ доповідає керівнику та ВІДПОВІДАЛЬНОМУ ПРАЦІВНИКУ, який змінює статус ПОВІДОМЛЕННЯ в СИСТЕМІ на «Закрита».

2.1.7. В разі неможливості прийняття рішення керівником ОРГАНІЗАЦІЇ через відсутність необхідної інформації, ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК може запитати додаткову інформацію чи уточнення щодо зареєстрованого ПОВІДОМЛЕННЯ у КОРИСТУВАЧА.

В разі неотримання від КОРИСТУВАЧА додаткової інформації чи уточнення, керівник ОРГАНІЗАЦІЇ приймає рішення стосовно реагування на ПОВІДОМЛЕННЯ не пізніше наступного робочого дня після дня, коли було запитано додаткову інформацію чи уточнення.

2.1.8. Якщо проблема не може бути вирішена одразу чи упродовж 30 днів від моменту прийняття ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу, ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК зобов'язаний інформувати КОРИСТУВАЧА щодо обґрунтованих причин неможливості вирішення цієї проблеми. При цьому ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК робить відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ про переведення проблеми до категорії довгострокового виконання із зазначенням потрібного для виконання часу, а картка ПОВІДОМЛЕННЯ залишається в статусі «Прийнята» до остаточного вирішення зазначеної проблеми.

2.2. Робота з ПОВІДОМЛЕННЯМИ ОРГАНІЗАЦІЇ Р2.

2.2.1. На ОРГАНІЗАЦІЮ Р2 покладається реагування на ПОВІДОМЛЕННЯ, яке не було прийнято в роботу жодною ОРГАНІЗАЦІЄЮ Р1, та якщо таке ПОВІДОМЛЕННЯ було створене КОРИСТУВАЧЕМ чотири або більше днів тому, на що вказує лічильник днів такого ПОВІДОМЛЕННЯ в СИСТЕМІ.

2.2.2. ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК ОРГАНІЗАЦІЇ не рідше одного разу на день переглядає визначену електронну пошту ОРГАНІЗАЦІЇ та веб-сторінку (кабінет) ОРГАНІЗАЦІЇ щодо наявності ПОВІДОМЛЕННЯ (проблеми) із статусом «Відкрита», яке було створене КОРИСТУВАЧЕМ чотири або більше днів тому.

Стосовно такого ПОВІДОМЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЯ електронною поштою отримує відповідну інформацію від ОРГАНУ КОНТРОЛЮ у порядку, визначеному пункту 4.4.1. цього РЕГЛАМЕНТУ.

2.2.3. У разі виявлення такого ПОВІДОМЛЕННЯ в СИСТЕМІ ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК упродовж одного робочого дня інформує про це ПОВІДОМЛЕННЯ керівника ОРГАНІЗАЦІЇ.

2.2.4. Керівник ОРГАНІЗАЦІЇ не пізніше наступного робочого дня на підставі інформації про ПОВІДОМЛЕННЯ приймає рішення стосовно реагування на ПОВІДОМЛЕННЯ. Реагування передбачає прийняття керівником одного з двох рішень:

- а) про відмову в прийнятті ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу;

б) про прийняття ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу.

2.2.5. В разі прийняття керівником рішення про відмову в прийнятті ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу, ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ, при цьому КОРИСТУВАЧУ надаються пояснення щодо обґрунтованих причин відмови у вирішенні зазначеної у ПОВІДОМЛЕННІ проблеми.

2.2.6. В разі прийняття керівником рішення про прийняття ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу, керівник:

2.2.6.1. При делегуванні повноважень з вирішення проблеми:

- а) визначає ОРГАНІЗАЦІЮ (ОРГАНІЗАЦІЇ) Р1, на яку покладає обов'язок безпосередньо прийняти ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу. Про таке рішення керівника ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ, або
- б) організовує взаємодію з ОРГАНІЗАЦІЄЮ (ОРГАНІЗАЦІЯМИ) Р1 з числа сторонніх підприємств, установ, організацій, якщо проблема є СФЕРОЮ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ такого стороннього підприємства, установи, організації. Наслідком організації взаємодії є прийняття останнім ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу. Про рішення керівника адресувати ПОВІДОМЛЕННЯ сторонньому підприємству, установі, організації ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ.

2.2.6.2. При безпосередньому прийнятті ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу – призначає ВИКОНАВЦЯ, визначає строки вирішення проблеми, а ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ, змінюючи її статус на «Прийнята», при цьому КОРИСТУВАЧУ надаються пояснення щодо запланованих строків вирішення зазначеної у ПОВІДОМЛЕННІ проблеми.

2.2.7. Зроблена відповідно до підпункту «а» пункту 2.2.6.1. цього РЕГЛАМЕНТУ ВІДПОВІДАЛЬНИМ ПРАЦІВНИКОМ відмітка в картці ПОВІДОМЛЕННЯ для ОРГАНІЗАЦІЇ Р1 є обов'язковим до виконання розпорядженням вищого керівника та має наслідком здійснення дій, передбачених пунктами 2.1.4.-2.1.6. цього РЕГЛАМЕНТУ.

2.2.8. Керівник ОРГАНІЗАЦІЇ організує контроль дотримання строків вирішення проблеми та якості виконаних робіт. По факту опрацювання ПОВІДОМЛЕННЯ та вирішення зазначеної проблеми ВИКОНАВЕЦЬ доповідає керівнику та ВІДПОВІДАЛЬНОМУ ПРАЦІВНИКУ, який змінює статус ПОВІДОМЛЕННЯ в СИСТЕМІ на «Закрита».

2.2.9. В разі неможливості прийняття рішення керівником ОРГАНІЗАЦІЇ через відсутність необхідної інформації, ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК може запитати додаткову інформацію чи уточнення щодо зареєстрованого ПОВІДОМЛЕННЯ у КОРИСТУВАЧА.

В разі неотримання від КОРИСТУВАЧА додаткової інформації чи уточнення, керівник ОРГАНІЗАЦІЇ приймає рішення стосовно реагування на

ПОВІДОМЛЕННЯ не пізніше наступного робочого дня після дня, коли було запитано додаткову інформацію чи уточнення.

2.2.10. Якщо проблема не може бути вирішена одразу чи упродовж 30 днів від моменту прийняття ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу, ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК зобов'язаний інформувати КОРИСТУВАЧА щодо обґрунтованих причин неможливості вирішення цієї проблеми. При цьому ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК робить відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ про переведення проблеми до категорії довгострокового виконання із зазначенням потрібного для виконання часу, а картка ПОВІДОМЛЕННЯ залишається в статусі «Прийнята» до остаточного вирішення зазначеної проблеми.

2.3. Робота з ПОВІДОМЛЕННЯМИ ОРГАНІЗАЦІЇ РЗ.

2.3.1. На ОРГАНІЗАЦІЮ (посадову особу) РЗ покладається реагування на ПОВІДОМЛЕННЯ, яке не було прийнято в роботу жодною ОРГАНІЗАЦІЄЮ Р1 та Р2, та якщо таке ПОВІДОМЛЕННЯ було створене КОРИСТУВАЧЕМ п'ять або більше днів тому, на що вказує лічильник днів такого ПОВІДОМЛЕННЯ в СИСТЕМІ.

2.3.2. Інформування ОРГАНІЗАЦІЇ (посадової особи) РЗ про наявність ПОВІДОМЛЕННЯ (проблему) із статусом «Відкрита», яке належить до сфери відповідальності підпорядкованих ОРГАНІЗАЦІЙ Р1 та Р2, та яке було створене КОРИСТУВАЧЕМ п'ять або більше днів тому покладається на ОРГАН КОНТРОЛЮ. У разі появи такого ПОВІДОМЛЕННЯ в СИСТЕМІ, ОРГАН КОНТРОЛЮ негайно попереджає ВІДПОВІДАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА ОРГАНІЗАЦІЇ Р2, а також інформує ОРГАНІЗАЦІЮ (посадову особу) РЗ шляхом надсилання відповідної інформації на електронну адресу. Про таке інформування ОРГАНІЗАЦІЇ РЗ ОРГАН КОНТРОЛЮ робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ.

2.3.3. ОРГАНІЗАЦІЯ (посадова особа) РЗ не рідше одного разу на день переглядає визначену електронну пошту ОРГАНІЗАЦІЇ щодо наявності інформації про появу ПОВІДОМЛЕННЯ (проблему) із статусом «Відкрита», яке належить до сфери відповідальності підпорядкованих ОРГАНІЗАЦІЙ Р1 та Р2 та яке було створене КОРИСТУВАЧЕМ п'ять або більше днів тому.

2.3.4. У разі виявлення такого ПОВІДОМЛЕННЯ в СИСТЕМІ ОРГАНІЗАЦІЯ (посадова особа) РЗ негайно визначає ОРГАНІЗАЦІЮ Р2, на яку покладає обов'язок реагування (повторного реагування) на ПОВІДОМЛЕННЯ. Про таке рішення ОРГАНІЗАЦІЯ (посадова особа) РЗ самостійно робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ.

2.3.5. Зроблена відповідно до пункту 2.3.4. цього РЕГЛАМЕНТУ ОРГАНІЗАЦІЄЮ (посадовою особою) відмітка в картці ПОВІДОМЛЕННЯ для ОРГАНІЗАЦІЇ Р2 є обов'язковим до виконання розпорядженням вищого керівника та має наслідком здійснення дій, зазначених у пунктах 2.2.4.-2.2.8. цього РЕГЛАМЕНТУ.

2.3.6. Контроль дотримання строків вирішення проблеми та якості виконаних робіт щодо ПОВІДОМЛЕННЯ, стосовно якого відбулося реагування

ОРГАНІЗАЦІЇ (посадової особи) РЗ, організує ОРГАН КОНТРОЛЮ. По факту опрацювання повідомлення та вирішення зазначеної проблеми ОРГАН КОНТРОЛЮ інформує ОРГАНІЗАЦІЇ (посадовій особі) РЗ шляхом надсилання повідомлення на електронну адресу.

3. ОБЛІК ПОВІДОМЛЕНЬ, ЗВІТНІСТЬ ТА ЗАХОДИ САМОКОНТРОЛЮ В ОРГАНІЗАЦІЇ

3.1. З метою покращення оперативності реагування ОРГАНІЗАЦІЙ Р1 та Р2 на ПОВІДОМЛЕННЯ що надійшли через СИСТЕМУ та запобігання втратам інформації в ОРГАНІЗАЦІЯХ Р1 та Р2 запроваджується оперативний облік таких ПОВІДОМЛЕНЬ.

На підставі даних обліку ПОВІДОМЛЕНЬ складається щотижнева звітність. Звітним періодом, за який складається щотижнева звітність, є календарний тиждень, який починається о 0:00 суботи та закінчується о 24:00 п'ятниці.

Щотижнева звітність подається до ОРГАНУ КОНТРОЛЮ до 24:00 наступного за звітним періодом робочого дня.

3.2. Дані обліку та звітність повинні забезпечити наявність достовірної інформації щодо:

3.2.1. Загальної кількості ПОВІДОМЛЕНЬ, що надійшли до ОРГАНІЗАЦІЇ за звітний період із зазначенням їх номерів, присвоєних СИСТЕМОЮ;

3.2.2. Кількості ПОВІДОМЛЕНЬ за звітний період, щодо яких керівником прийняте рішення про відмову в прийнятті ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу із зазначенням їх номерів, присвоєних СИСТЕМОЮ;

3.2.3. Кількості ПОВІДОМЛЕНЬ за звітний період, щодо яких керівником прийняте рішення про безпосереднє прийняття ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу із зазначенням їх номерів, присвоєних СИСТЕМОЮ;

3.2.5. Кількості ПОВІДОМЛЕНЬ за звітний період, які були прийняті в роботу підпорядкованими ОРГАНІЗАЦІЯМИ Р1 самостійно із зазначенням їх номерів, присвоєних СИСТЕМОЮ;

3.2.6. Кількості ПОВІДОМЛЕНЬ за звітний період, щодо яких повноваження з вирішення проблеми були делеговані ОРГАНІЗАЦІЯМ нижчого рівня згідно п. 2.2.6.1 цього РЕГЛАМЕНТУ із зазначенням таких ОРГАНІЗАЦІЙ та номерів ПОВІДОМЛЕНЬ, присвоєних СИСТЕМОЮ;

3.2.7. Кількості ПОВІДОМЛЕНЬ за звітний період, щодо яких повноваження з вирішення проблеми були делеговані ОРГАНІЗАЦІЄЮ вищого рівня згідно пункту 2.2.6.1. та пункту 2.3.4. цього РЕГЛАМЕНТУ із зазначенням їх номерів, присвоєних СИСТЕМОЮ;

3.3. Ведення обліку ПОВІДОМЛЕНЬ, складання та подання щотижневої звітності покладається на ВІДПОВІДАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА.

3.4. Форму реєстру обліку ПОВІДОМЛЕНЬ та форму щотижневої звітності визначає ОРГАН КОНТРОЛЮ.

3.5. ПОВІДОМЛЕННЯ, що надійшли у неробочий час, для цілей обліку та відображення у звітності вважаються ПОВІДОМЛЕННЯМИ, що надійшли наступного робочого дня.

4. КОНТРОЛЬ ЗА ДОТРИМАННЯМ РЕГЛАМЕНТУ

4.1. Контроль дотримання цього РЕГЛАМЕНТУ покладається на ОРГАН КОНТРОЛЮ.

4.2. ОРГАН КОНТРОЛЮ забезпечує контроль дотримання цього РЕГЛАМЕНТУ шляхом запровадження заходів поточного та наступного контролю.

4.2.1. Поточний контроль здійснюється шляхом суцільного та безперервного моніторингу ПОВІДОМЛЕНЬ, що надійшли через СИСТЕМУ. Практичними заходами з моніторингу є спостереження за ПОВІДОМЛЕННЯМИ упродовж їх життєвого циклу, що практично забезпечується оформленням підписування ОРГАНУ КОНТРОЛЮ на ПОВІДОМЛЕННЯ, що надійшли через СИСТЕМУ, на вкладці «Коментарі» кожного вхідного ПОВІДОМЛЕННЯ.

4.2.2. Наступний контроль здійснюється шляхом приймання та перевірки щотижневої звітності ОРГАНІЗАЦІЙ та складання на їх основі щомісячного консолідованого звіту.

4.3. Моніторинг ПОВІДОМЛЕНЬ насамперед повинен забезпечити виявлення ПОВІДОМЛЕНЬ з нестандартним життєвим циклом, зокрема:

- а) із протермінованим реагуванням на них;
- б) із помилково зміненим статусом;
- в) із проблемами, які не можуть бути вирішеними протягом певного прийняттого часу;
- г) які повертаються з розгляду на вищому рівні у відповідності до пунктів 2.2. та 2.3. цього РЕГЛАМЕНТУ тощо.

4.4. Наслідком виявлення ПОВІДОМЛЕНЬ з нестандартним життєвим циклом є інформування ОРГАНІЗАЦІЇ та/або МОДЕРАТОРА про такі ПОВІДОМЛЕННЯ з метою оперативного вжиття заходів, визначених ПОРЯДКОМ та цим РЕГЛАМЕНТОМ, а саме:

4.4.1. У разі виявлення ПОВІДОМЛЕНЬ зі статусом «Відкрита», що створені КОРИСТУВАЧЕМ чотири або більше днів тому, на що вказує лічильник днів такого ПОВІДОМЛЕННЯ в СИСТЕМІ, ОРГАН КОНТРОЛЮ:

- а) визначає ОРГАНІЗАЦІЮ (ОРГАНІЗАЦІЇ) Р1, на яку покладає обов'язок безпосередньо прийняти ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу. Про таке рішення ОРГАН КОНТРОЛЮ робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ, або
- б) організовує взаємодію з ОРГАНІЗАЦІЄЮ (ОРГАНІЗАЦІЯМИ) Р1 з числа сторонніх підприємств, установ, організацій, якщо проблема є СФЕРОЮ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ такого стороннього підприємства, установи, організації. Наслідком організації такої взаємодії є прийняття останнім ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу. Про

Продовження додатка
адресування ПОВІДОМЛЕННЯ сторонньому підприємству, установі, організації ОРГАН КОНТРОЛЮ робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ, або

- в) інформує шляхом надсилання відповідного інформаційного повідомлення на електронну адресу ОРГАНІЗАЦІЇ Р2 в разі неможливості покладення обов'язку безпосереднього прийняття ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу на ОРГАНІЗАЦІЮ Р1, або в разі відмови в прийнятті ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу ОРГАНІЗАЦІЄЮ Р1.

Наслідком вчинення дій, визначених підпунктом «а» пункту 4.4.1. або підпункту «б» пункту 4.4.1. цього РЕГЛАМЕНТУ є вжиття ОРГАНІЗАЦІЄЮ Р1 заходів, передбачених пунктами 2.1.4.-2.1.6. цього РЕГЛАМЕНТУ.

4.4.2. Виявлення ПОВІДОМЛЕНЬ зі статусом «Відкрита» в яких є відмітка організації вищого рівня, що зроблена у відповідності до підпункту «а» пункту 2.2.6.1. або пункту 2.3.4. цього РЕГЛАМЕНТУ ОРГАН КОНТРОЛЮ шляхом надсилання відповідного інформаційного повідомлення на електронну адресу інформує ОРГАНІЗАЦІЮ, яка, згідно відмітки у ПОВІДОМЛЕННІ, має прийняти його в роботу. Наслідком такого інформування є вжиття такою ОРГАНІЗАЦІЄЮ заходів, передбачених пунктом 2.1.6. або пунктом 2.2.6. цього РЕГЛАМЕНТУ.

4.4.3. Виявлення ПОВІДОМЛЕНЬ зі статусом «Відкрита» на предмет відповідності критеріям, зазначеним у пункті 2.3.2. цього РЕГЛАМЕНТУ ОРГАН КОНТРОЛЮ інформує ОРГАНІЗАЦІЮ (посадову особу) Р3 в порядку, визначеному пунктом 2.3.2. цього РЕГЛАМЕНТУ. Наслідком такого інформування є вжиття ОРГАНІЗАЦІЄЮ (посадовою особою) Р3 заходів, передбачених пунктом 2.3. цього РЕГЛАМЕНТУ.

4.4.4. Виявлення ПОВІДОМЛЕНЬ зі статусом «Прийнята», з проблемами, відпрацьованими фактично, але не закритих формально. ОРГАН КОНТРОЛЮ шляхом надсилання відповідного інформаційного повідомлення на електронну адресу інформує ОРГАНІЗАЦІЮ, яка приймала ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу. Про таке інформування ОРГАНІЗАЦІЇ ОРГАН КОНТРОЛЮ робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ. Наслідком такого інформування є зміна ОРГАНІЗАЦІЄЮ, яка приймала ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу, статусу цього ПОВІДОМЛЕННЯ на «Закрита».

4.4.5. Виявлення ПОВІДОМЛЕНЬ зі статусом «Відкрита», які були повторно відкриті користувачем або модератором. ОРГАН КОНТРОЛЮ шляхом надсилання відповідно інформаційного повідомлення на електронну адресу інформує ОРГАНІЗАЦІЮ, яка раніше приймала ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу. Про таке інформування ОРГАНІЗАЦІЇ ОРГАН КОНТРОЛЮ робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ. Наслідком такого інформування є зміна ОРГАНІЗАЦІЄЮ, яка приймала ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу, статусу цього ПОВІДОМЛЕННЯ на «Прийнята».

4.4.6. Виявлення ПОВІДОМЛЕНЬ зі статусом «Прийнята», у яких добігає кінця термін, протягом якого проблема має бути вирішена. ОРГАН

КОНТРОЛЮ шляхом надсилання відповідно інформаційного повідомлення на електронну адресу інформує ОРГАНІЗАЦІЮ, яка приймала ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу. Про таке інформування ОРГАНІЗАЦІЇ ОРГАН КОНТРОЛЮ робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ.

4.4.7. Виявлення ПОВІДОМЛЕНЬ зі статусом «Прийнята», створених КОРИСТУВАЧЕМ тридцять або більше днів тому, на що вказує лічильник днів такого ПОВІДОМЛЕННЯ в СИСТЕМІ. ОРГАН КОНТРОЛЮ шляхом надсилання відповідно інформаційного повідомлення на електронну адресу інформує ОРГАНІЗАЦІЮ, яка приймала ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу та ОРГАНІЗАЦІЮ вищого рівня. Про таке інформування ОРГАНІЗАЦІЙ ОРГАН КОНТРОЛЮ робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ. Наслідком такого інформування є вжиття ОРГАНІЗАЦІЄЮ, яка приймала ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу, заходів, передбачених пунктом 2.1.8. або пунктом 2.2.10. цього РЕГЛАМЕНТУ.

4.4.8. Виявлення ПОВІДОМЛЕНЬ зі статусом «Закрита» щодо яких ОРГАНІЗАЦІЯ, яка приймала ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу, повідомила із зазначенням обґрунтованих причин про неможливість вирішення проблеми. ОРГАН КОНТРОЛЮ шляхом надсилання відповідно інформаційного повідомлення на електронну адресу інформує ОРГАНІЗАЦІЮ вищого рівня про таке ПОВІДОМЛЕННЯ.

4.4.9. Виявлення ПОВІДОМЛЕНЬ зі статусом «Прийнята», які були прийняті в роботу ОРГАНІЗАЦІЄЮ помилково, що підтверджується відповідним сповіщенням у картці ПОВІДОМЛЕННЯ. ОРГАН КОНТРОЛЮ шляхом надсилання відповідно інформаційного повідомлення на електронну адресу інформує про це МОДЕРАТОРА. Наслідком такого інформування є зміна МОДЕРАТОРОМ статусу такого ПОВІДОМЛЕННЯ на «Відкрита».

4.4.10. В усіх випадках, передбачених пунктами 4.4.2.–4.4.5., 4.4.7., 4.4.9. цього РЕГЛАМЕНТУ за умови відсутності реагування поінформованої ОРГАНІЗАЦІЇ (посадової особи) або МОДЕРАТОРА, упродовж наступного робочого дня ОРГАН КОНТРОЛЮ повторно інформує ОРГАНІЗАЦІЮ (посадову особу) або МОДЕРАТОРА за допомогою телефонного зв'язку. Таке інформування ОРГАНІЗАЦІЇ (посадової особи) або МОДЕРАТОРА здійснюється щоденно до появи наслідків такого інформування, передбачених пунктами 4.4.2.–4.4.5., 4.4.7., 4.4.9. цього РЕГЛАМЕНТУ.

4.5. Приймання та перевірка щотижневих звітів ОРГАНІЗАЦІЙ здійснюється з метою:

4.5.1. Ведення обліку ПОВІДОМЛЕНЬ, що надійшли через СИСТЕМУ, в масштабах міста, накопичення інформації щодо кількості ПОВІДОМЛЕНЬ, особливостей їх життєвого циклу, динаміки основних характеристик ПОВІДОМЛЕНЬ, як то: термінів реагування, термінів виконання тощо;

4.5.2. Консолідації інформації та подальшого складання щомісячних звітів;

4.5.3. Підготовки на їх основі аналітичних даних, що надаються посадовим особам міської ради для прийняття управлінських рішень.

4.6. Форму реєстру обліку ПОВІДОМЛЕНЬ та форму щомісячного консолідованого звіту визначає ОРГАН КОНТРОЛЮ за узгодженням з головою робочої групи з питань реалізації проекту «Відкрите Місто: посилення участі громадян у розвитку місцевої громади» в м. Житомирі (затверджено рішенням виконавчого комітету Житомирської міської ради від 04 квітня 2018 року № 317). Обов'язковою частиною звіту є пояснювальні записки щодо ПОВІДОМЛЕНЬ із нестандартним життєвим циклом.

4.7. Звітним періодом, за який складається щомісячний консолідований звіт, є звітний місяць, при цьому звітний місяць є проміжком часу, який починається о 0:00 суботи останнього неповного звітного тижня попереднього календарного місяця та закінчується о 24:00 п'ятниці останнього повного звітного тижня звітного календарного місяця.

4.8. Щомісячний консолідований звіт подається міському голові та голові робочої групи з питань реалізації проекту «Відкрите Місто: посилення участі громадян у розвитку місцевої громади» в м. Житомирі ОРГАНОМ КОНТРОЛЮ до 5 числа місяця, наступного за звітним календарним місяцем.

5. РОБОТА З ПОВІДОМЛЕННЯМИ В ОСОБЛИВИХ ВИПАДКАХ

5.1. Реагування на ПОВІДОМЛЕННЯ, що стосуються правопорядку та безпеки мешканців міста та належать до сфери відповідальності ОРГАНІЗАЦІЙ Р1 з числа сторонніх підприємств, установ, організацій.

5.1.1. ОРГАНІЗАЦІЯ Р1 з числа сторонніх підприємств, установ, організацій реагує на ПОВІДОМЛЕННЯ у порядку, визначеному пунктом 2.1. цього РЕГЛАМЕНТУ.

5.1.2. Якщо проблема є СФЕРОЮ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ такої ОРГАНІЗАЦІЇ Р1, і водночас не є СФЕРОЮ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ жодної ОРГАНІЗАЦІЇ Р2, реагування на таке ПОВІДОМЛЕННЯ у порядку, визначеному пунктом 2.2. цього РЕГЛАМЕНТУ покладається на ОРГАН КОНТРОЛЮ із врахуванням таких особливостей:

5.1.2.1. ОРГАН КОНТРОЛЮ не реагує на ПОВІДОМЛЕННЯ безпосередньо в порядку, передбаченому пунктом 2.2.4. цього РЕГЛАМЕНТУ, натомість, організовує взаємодію з ОРГАНІЗАЦІЄЮ Р1 з числа сторонніх підприємств, установ, організацій, використовуючи альтернативні способи зв'язку, зокрема офіційне звернення на телефонну лінію екстрених звернень, письмове звернення тощо. Наслідком організації взаємодії є прийняття ОРГАНІЗАЦІЄЮ Р1 ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу.

Про звернення ОРГАНУ КОНТРОЛЮ із застосуванням альтернативних способів зв'язку до ОРГАНІЗАЦІЇ Р1 з числа сторонніх підприємств, установ, організацій ОРГАН КОНТРОЛЮ робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ з ідентифікацією такого звернення (дата, час, номер, посадова особа, що прийняла звернення, інші реквізити), змінюючи її статус на «Прийнята», при цьому КОРИСТУВАЧУ надаються пояснення щодо запланованих строків вирішення зазначеної у ПОВІДОМЛЕННІ проблеми.

5.1.2.2. ОРГАН КОНТРОЛЮ організує контроль дотримання строків вирішення проблеми та якості виконаних робіт. По факту опрацювання ПОВІДОМЛЕННЯ та вирішення зазначеної проблеми ОРГАНІЗАЦІЯ Р1 з числа сторонніх підприємств, установ, організацій, самостійно змінює статус ПОВІДОМЛЕННЯ в СИСТЕМІ на «Закрита».

5.2. Реагування на ПОВІДОМЛЕННЯ, що стосуються обслуговування багатоквартирних будинків з прибудинковими територіями підприємствами, що надають житлові послуги, окрім таких підприємств комунальної форми власності.

5.2.1. Реагування на ПОВІДОМЛЕННЯ, що стосується обслуговування багатоквартирних будинків з прибудинковими територіями, у порядку, визначеному пунктом 2.2. цього РЕГЛАМЕНТУ покладається на ОРГАНІЗАЦІЮ Р2 – управління житлового господарства міської ради (Задорожний І.В.), із врахуванням таких особливостей:

5.2.1.1. У терміни, визначені пунктом 2.1.3. цього РЕГЛАМЕНТУ ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК ОРГАНІЗАЦІЇ Р2 (управління житлового господарства міської ради) здійснює перевірку адреси будинку на предмет приналежності до будинків, що обслуговуються певним підприємством, що надає житлові послуги. Про результат перевірки ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ.

5.2.1.2. Якщо підприємство, що надає житлові послуги, яке обслуговує такий будинок, зареєстроване в СИСТЕМІ, воно здійснює первинне реагування на ПОВІДОМЛЕННЯ у порядку, визначеному пунктом 2.1. цього РЕГЛАМЕНТУ.

5.2.1.3. Якщо підприємство, що надає житлові послуги, яке обслуговує такий будинок, не зареєстроване в СИСТЕМІ, ОРГАНІЗАЦІЯ Р2 (управління житлового господарства міської ради) не реагує на ПОВІДОМЛЕННЯ безпосередньо в порядку, передбаченому пунктами 2.2.4.–2.2.8. цього РЕГЛАМЕНТУ, натомість її ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК організовує взаємодію з таким підприємством, що надає житлові послуги, використовуючи альтернативні способи зв'язку, зокрема звернення на телефонну лінію, письмове звернення тощо. Наслідком організації взаємодії є прийняття підприємством, що надає житлові послуги, ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу.

5.2.1.4. Про звернення ОРГАНІЗАЦІЇ Р2 (управління житлового господарства міської ради) із застосуванням альтернативних способів зв'язку до підприємства, що надає житлові послуги, ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ з ідентифікацією такого звернення (дата, час, номер, посадова особа, що прийняла звернення, інші реквізити), змінюючи її статус на «Прийнята», при цьому КОРИСТУВАЧУ надаються пояснення щодо запланованих строків вирішення зазначеної у ПОВІДОМЛЕННІ проблеми.

5.2.1.5. В разі категоричної відмови підприємства, що надає житлові послуги, в прийнятті ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК ОРГАНІЗАЦІЇ Р2 (управління житлового господарства міської

ради) робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ із ідентифікацією такої відмови (дата, час, номер, посадова особа, що відповіла на звернення, інші реквізити) та зазначенням контактної інформації керівництва підприємства, що надає житлові послуги та змінює статус ПОВІДОМЛЕННЯ в СИСТЕМІ на «Закрита».

5.2.1.6. ОРГАНІЗАЦІЯ Р2 (управління житлового господарства міської ради) організує контроль дотримання строків вирішення проблеми та якості виконаних робіт. По факту опрацювання ПОВІДОМЛЕННЯ та вирішення зазначеної проблеми підприємством, що надає житлові послуги ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК ОРГАНІЗАЦІЇ Р2 (управління житлового господарства міської ради) змінює статус ПОВІДОМЛЕННЯ в СИСТЕМІ на «Закрита».

5.3. Реагування на ПОВІДОМЛЕННЯ, що стосуються обслуговування багатоквартирних будинків з прибудинковими територіями об'єднаннями співвласників багатоквартирних будинків (далі – «ОСББ»).

5.3.1. Реагування на ПОВІДОМЛЕННЯ, що стосується обслуговування багатоквартирних будинків з прибудинковими територіями, у порядку, визначеному пунктом 2.2. цього РЕГЛАМЕНТУ покладається на ОРГАНІЗАЦІЮ Р2 – управління муніципального розвитку міської ради (Ражев А.В.), із врахуванням таких особливостей:

5.3.1.1. У терміни, визначені пунктом 2.1.3. цього РЕГЛАМЕНТУ ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК ОРГАНІЗАЦІЇ Р2 (управління муніципального розвитку міської ради) здійснює перевірку адреси будинку на предмет приналежності до будинків, що обслуговуються ОСББ. Про результат перевірки ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ.

5.3.1.2. У випадку приналежності адреси до будинку, що обслуговується певним ОСББ, ОРГАНІЗАЦІЯ Р2 (управління муніципального розвитку міської ради) не реагує на ПОВІДОМЛЕННЯ безпосередньо в порядку, передбаченому пунктами 2.2.4.–2.2.8. цього РЕГЛАМЕНТУ, натомість її ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК організовує взаємодію з таким ОСББ використовуючи альтернативні способи зв'язку, зокрема звернення по телефону, письмове звернення тощо. Наслідком такої організації взаємодії є прийняття відповідним ОСББ ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу.

5.3.1.3. Про звернення ОРГАНІЗАЦІЇ Р2 (управління муніципального розвитку міської ради) із застосуванням альтернативних способів зв'язку до ОСББ ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК робить відповідну відмітку в картці ПОВІДОМЛЕННЯ з ідентифікацією такого звернення (дата, час, номер, посадова особа, що прийняла звернення, інші реквізити), змінюючи її статус на «Прийнята», при цьому КОРИСТУВАЧУ надаються пояснення щодо запланованих строків вирішення зазначеної у ПОВІДОМЛЕННІ проблеми.

5.3.1.4. В разі категоричної відмови ОСББ в прийнятті ПОВІДОМЛЕННЯ в роботу ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК ОРГАНІЗАЦІЇ Р2 (управління муніципального розвитку міської ради) робить відповідну відмітку в картці

ПОВІДОМЛЕННЯ із ідентифікацією такої відмови (дата, час, номер, посадова особа, що відповіла на звернення, інші реквізити) та зазначенням контактної інформації керівництва ОСББ та змінює статус ПОВІДОМЛЕННЯ в СИСТЕМІ на «Закрита».

5.3.1.5. ОРГАНІЗАЦІЯ Р2 (управління муніципального розвитку міської ради) організує контроль дотримання строків вирішення проблеми та якості виконаних робіт. По факту опрацювання ПОВІДОМЛЕННЯ та вирішення зазначеної проблеми ОСББ, ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК ОРГАНІЗАЦІЇ Р2 (управління муніципального розвитку міської ради) змінює статус ПОВІДОМЛЕННЯ в СИСТЕМІ на «Закрита».

В.о. директора департаменту
економічного розвитку



О.М. Доценко

Керуючий справами

О.М. Пашко