



Історії успіху  
#МістаТаЗміни

## У Горішніх Плавнях переходять на діджитал: інформаційний портал міста розширює свої можливості

В останні роки Україна впевнено крокує в напрямку налагодження моделі «сервісної держави», діджиталізації спілкування між органами влади, комунальними структурами та населенням. Водночас органи місцевого самоврядування вводять в експлуатацію електронний документообіг, створюють зручні платформи для публікування відкритих даних, активно впроваджують цифрові канали комунікації з мешканцями. Наприклад, у Горішніх Плавнях було створено інформаційний портал на основі геоінформаційної системи (ГІС), який став дієвим інструментом для зворотного зв'язку між містянами та службами міста. У 2018–2019 роках функціонал платформи було істотно вдосконалено завдяки реалізації проекту «Розширення можливостей ГІС-інформаційного порталу м. Горішні Плавні як механізму зворотного зв'язку на публічних сервісах». Удосконалити систему вдалося завдяки Фонду підтримки ініціатив із демократичного врядування та розвитку проекту міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст» (Проект ПРОМІС).

Сьогодні ГІС-портал щодня відвідують у середньому 50 унікальних користувачів. Він надає мешканцям Горішніх Плавнів комплексний доступ до інформаційних матеріалів, забезпечує інтерактивну взаємодію з представниками муніципальної влади, сприяє ефективній кооперації різних рівнів влади під час виконання ними службових обов'язків. У рамках втілення проекту було розширено можливості порталу: звернення громадян тепер автоматично переадресовуються до відповідних служб, оскільки робота порталу повністю інтегрована в систему електронного документообігу виконавчих органів міської ради. І задля реалізації оновлень повною мірою для працівників виконавчого комітету придбано 50 пакетів спеціального програмного забезпечення «КАІ-документообіг. Електронний документообіг».

«Це програмне забезпечення дає можливість скоротити шлях проходження кореспонденції до безпосереднього виконавця, унеможлиблює втрату документів, посилює контроль та виконавчу дисципліну. Програма дає змогу працювати з листами, внутрішньою документацією, реєстром звернень громадян. Ключовими перевагами є чітко виставлена відповідальність і значне спрощення процедур.

Наприклад, на електронну пошту приходять лист від обласної адміністрації із певним завданням і фіксованим терміном виконання. Через систему електронного документообігу він завантажується прямо в так звану картку вхідного документа. Для документа формується «маршрут». Міський голова накладає резолюцію, вибирає прізвище виконавця і встановлює терміни. Виконавець автоматично отримує завдання разом з усіма прикладеними файлами, після чого формує картку вихідного листа, де на базі вхідного вже заповнені всі необхідні реквізити. Додає сформовану відповідь і запускає маршрут узгодження. Розсилка листа на погодження відбувається послідовно: поки перший службовець не розгляне його, наступному лист не прийде. Після затвердження міським головою виконаного завдання канцелярія реєструє вихідний лист і відправляє його. За цією ж схемою все працює і зі зверненнями громадян: скрупульозно, але водночас логічно і просто», — розповів **Роман Дикий, начальник відділу комп'ютерного забезпечення та інформаційних систем виконавчого комітету Горішньоплавнівської міської ради Полтавської області.**

Відтепер усі звернення громадян також заходять у систему електронного документообігу. За час роботи порталу всього надійшло 153 заявки від мешканців, 109 із яких публічні, решта — конфіденційні. Керівниця проекту, Ольга Овчиннікова, припускає, що згодом канал електронної комунікації з міською владою розвинеться масштабніше.

“ «Людині, яка звернулася із проблемою, на електронну пошту приходять сповіщення про призначення виконавця — це може бути певна міська структура чи її підрозділ. Якщо з'являється потреба в уточненні інформації, заявник може зв'язатись із виконавцем за наданим номером телефону. У якості відповіді на публічне звернення до нього відкрито додаються відповідні документи про вирішене питання. Конфіденційні звернення користувачі можуть бачити лише у своєму персональному кабінеті на порталі», — розповіла **Ольга Овчиннікова, директорка департаменту економічного розвитку та ресурсів виконавчого комітету Горішньоплавнівської міської ради Полтавської області.**

Крім спрощення процесу комунікації з громадянами, портал також сприяє злагодженій роботі міських служб. Черговим етапом його розвитку стала розробка окремого модуля з управління житлово-комунальним господарством і житловим фондом міста. Він являє собою повноцінне програмне рішення для автоматизації обліку й актуалізації даних на основі електронних паспортів усіх будівель, що належать територіальній громаді міста. Раніше в Горішніх Плавнях — як і в багатьох інших містах України — майже всі паспорти об'єктів ЖКГ були лише на папері без швидкого та прозорого доступу. На цей час модуль призначений для службового використання й не є публічним: з ним працюють комунальні житлово-експлуатаційні підприємства міста та деякі підрозділи міської ради. У межах проекту для більш ніж 80 посадових осіб виконавчих органів міської ради, представників комунальних підприємств, закладів-користувачів і диспетчерів було проведено навчання грамотного користування системою.

“ «Зараз на інформаційному порталі наявна інформація про всі багатоквартирні будинки міста, у тому числі 36 будинків, де створені ОСББ. Це єдина онлайн-платформа, де зібрана вся необхідна інформація про житловий фонд Горішніх Плавнів і роботу житлово-комунальних господарств. Упевнена, що користування цим модулем значно полегшує роботу відповідних служб і зменшує неузгодженості між ними. Система дає змогу не просто переглядати інформацію, а й легко формувати робочі звіти», — додала **Ольга Овчиннікова.**

Портал також забезпечує виконання інформаційно-довідкової функції для населення: на інтерактивній мапі міста зібрано актуальні описові й контактні дані різноманітних міських об'єктів — від комунальних підприємств і муніципальних служб до аптек, ресторанів, культурних пам'яток. Унаслідок реалізації проекту було створено спеціалізоване програмне забезпечення, що дає змогу створювати безліч шарів геоінформаційної системи на основі карти міста та додавати нові об'єкти. На цей час на мапу нанесено інформацію про більш ніж 1 400 об'єктів соціальної, культурної, спортивної та інженерно-транспортної інфраструктури. Дані регулярно оновлюються: інформація від різних структур надходить на обробку до міського відділу комп'ютерного забезпечення.

Отже, за підтримки Проекту ПРОМІС у Горішніх Плавнях було комплексно налагоджено дієвий механізм комунікації між виконавчими органами міської ради та комунальними службами з одного боку та жителями міста — з іншого. Активне використання інформаційного порталу допоможе громаді впливати на систему управління містом, підвищуватиме відповідальність влади та стимулюватиме працівників виконавчих органів і комунальних підприємств міської ради до сумлінного виконання своїх обов'язків з урахуванням потреб територіальної громади. Поступова діджиталізація процесів комунікації з владою допомагає розбудовувати модель відкритого врядування: максимум публічної інформації, прозорі й оперативні рішення, врахована позиція громадян.



Історії успіху #МістаТаЗміни розповідають про успішні приклади та інновації з впровадження ефективного демократичного управління та прискорення місцевого економічного розвитку у Запорізькій, Вінницькій, Полтавській та Івано-Франківській областях, що відбулись за підтримки проекту міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст» (Проекту ПРОМІС), який впроваджує Федерація канадських муніципалітетів за фінансової підтримки Міністерства міжнародних справ Канади.

