

**«Відкрите місто»** є одним із сервісів вебплатформи «Єдиної платформи *місцевої електронної демократії*» (скорочено e-DEM), яка має на меті надати громадянам легкий і зручний доступ до використання кількох інструментів електронної демократії. Ці інструменти покликані налагодити кращий взаємозв'язок громадян та влади у вирішенні різноманітних соціально важливих проблем.

Проект **«Відкрите місто»** є краудсорсинговою інтернет-платформою для взаємодії мешканців з місцевою владою та комунальними підприємствами, а також - для самоорганізації громадян.

**Основне призначення сервісу** – інформування мешканцями місцевої влади про актуальні проблеми благоустрою, житлово-комунальної сфери, інфраструктури тощо, для оперативного усунення цих проблем. Також на сервісі будуть реалізовані інші функції, що забезпечують активне залучення мешканців для розв'язання питань місцевого розвитку. Для цього існують 2 розділи.

1. **«Проблеми»** - дає можливість створювати повідомлення про проблему, яке буде направлено у відповідну організацію для вирішення.

2. **«Корисні об'єкти»** - розділ наповнюється як працівниками підрозділів міської ради, так і мешканцями територіальної громади, та по суті є картою міста, на яку користувачі порталу можуть наносити різного роду корисні об'єкти, як то: лікарні школи, парковки, парки, сквери, туристичні та спортивні об'єкти, зони безкоштовного Wi-Fi, пункти прийому батарейок та ін.

Портал **«Відкрите місто»** – це вебсайт, що покликаний зробити комунікацію між владою та мешканцями простішою, діяльність комунальних підприємств прозорішою, а також надати мешканцям та громадським організаціям можливість об'єднати зусилля задля розв'язання актуальних проблем громади.

- **Органи місцевої влади** отримують оперативну інформацію про наявні проблеми громади, можуть слідкувати за швидкістю реакції на них комунальних підприємств чи інших відповідальних організацій, мають додатковий ресурс для розміщення офіційних повідомлень;
- **Мешканці** мають можливість повідомляти на пряму відповідальні служби про важливі проблеми громади, залучати інших мешканців до їх вирішення шляхом самоорганізації, оперативно слідкувати за процесом вирішення та отримувати корисну інформацію про життя громади;
- **Громадські активісти** мають зручну платформу для розміщення та реалізації власних ініціатив;

**Унікальність платформи** полягає у тісній взаємодії органів влади з громадськими організаціями. Сталість та ефективність роботи платформи забезпечують Меморандум про співпрацю Фонду Східна Європа з Шепетівською міською Радою.

**«Відкрите місто»** - це електронна система (вебсайт), який дозволяє мешканцям Шепетівської територіальної громади повідомляти органи місцевої влади про проблеми в місті, використовуючи новітні засоби зв'язку.

Платформа дає можливість привернути увагу влади на ті чи інші проблеми в місті.

Своєрідний **КОМУНІКАТОР** для ГРОМАДИ, ВЛАДИ та ДЕПУТАТІВ.

Даний сервіс є не тільки ефективним комунікатором влади, а й **ІНСТРУМЕНТОМ**, який дозволяє контролювати оперативність та якість роботи підприємств та організацій, які забезпечують життєдіяльність міста.

Завдяки цьому сервісу кожен користувач має можливість не тільки повідомляти проблеми, а й бачити стан його виконання.

Даний сервіс дає можливість створити робочі кабінети на платформі для:

- органів місцевого самоврядування
- органів самоорганізації населення
- комунальних підприємств
- комерційних організацій
- старостів
- депутатів
- громадських організацій та об'єднань
- дільничних
- політичних партій
- органів державної виконавчої влади
- ЗМІ (засобів масової інформації)

*Звертаємо Вашу увагу, що електронне спілкування мешканців територіальної громади з підрозділами місцевих органів влади чи комунальних підприємств на сторінках комунікаційної платформи «Відкрите місто» не має статусу офіційного листування, воно не може бути опубліковане у засобах масової інформації чи використане у вигляді посилань як офіційна відповідь органу місцевого самоврядування. Для отримання офіційної відповіді необхідно звернутися у відповідні органи влади у вашому місті у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».*

*! Також просимо зауважити, що модератори сайту мають право залишити без відповіді та не розмішувати на сайті звернення, які містять ненормативну лексику, наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, а також заклики до розпалювання національної, расової, релігійної та іншої ворожнечі.*

#### • **Реєстрація користувачів.**

Зайшовши на портал «Відкрите місто» користувач має можливість відвідати усі розділи Порталу, ознайомитись з повідомленнями інших користувачів та відповідями уповноважених працівників організацій, що відповідають за розв'язання проблем.

Однак для того, щоб самому брати активну участь, залишати коментарі, створювати повідомлення, позначати на карті корисні об'єкти, здійснити підписку, користувачеві необхідно ідентифікувати себе, створивши свій обліковий запис.

Для повноцінної реєстрації потрібно на кнопку «Реєстрація» та заповнити відповідну інформацію.

Після цього, на Вашу пошту (вказану під час реєстрації), буде надіслано лист з посиланням, по якому потрібно буде перейти, тим самим підтвердивши ел.пошту і завершивши реєстрацію.

Після підтвердження ел.пошти. користувач набуває права зареєстрованого користувача та може використовувати усі можливості платформи «Відкрите місто»

Користувач, який заповнив форму реєстрації, однак не перейшов за посиланням у листі, вважається «Неактивним користувачем», а його повідомлення не оприлюднюються до моменту завершення реєстрації.

#### • **Створення повідомлення.**

Для того, щоб повідомити про проблему, потрібно:

1. Натиснути на кнопку «Повідомити»
2. Обрати категорію проблеми
3. Поставити на карті точку розташування проблеми
4. Перейти до вікна опису проблеми (короткий заголовок та детальний опис)
5. Додати фото або відео проблеми

## 6. Натиснути на кнопку «Повідомити»

Після цього повідомлення буде перевірено модератором та опубліковано на сайті.

Строки роботи з повідомленнями:

- 1.Перевірка проблем місцевим модератором – протягом двох робочих днів (*протягом доби*)
- 2.Відповідальна організація приймає в роботу проблему не пізніше ніж на 3-й робочий день
- 3.Якщо проблема закрита протягом 25 днів, вона переноситься в архів

Якщо автор повідомлення вважає, що проблему не вирішено, або вирішено не якісно, він має **25 ДНІВ НА ПОВТОРНЕ ВІДКРИТТЯ ПРОБЛЕМИ**, обґрунтувавши свої дії, при потребі додати фото або відео. З архіву повторно відкрити повідомлення неможливо.

- **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) – жовтий 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 – зелений колір;

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