



**Створення інформаційної системи
«Звернення громадян»,
як складової підсистеми
Єдиного інформаційного простору територіальної
громади міста Києва,
та впровадження інноваційних технологій роботи зі
зверненнями громадян
в Київській міській державній адміністрації**



На виконання стратегічної ініціативи
«Електронний уряд»
яка входить до «Стратегії розвитку міста Києва до 2025 року»,
 затвердженої рішенням Київської міської ради
від 15 грудня № 824/7060
у Київській міській державній адміністрації
розроблено дієвий механізм державного управління електронним
урядуванням на місцевому рівні –

**Міська цільова програма з розвитку електронного
урядування в місті Києві у 2012-2014 роки,**
яка затверджена рішенням Київської міської ради
від 10 листопада 2011 року № 602/6838



Міська цільова програма з розвитку електронного урядування в місті Києві передбачає створення та розвиток

- інформаційної інфраструктури електронного урядування в місті Києві (міський дата-центр, єдина телекомунікаційна мережа, модернізація локальних мереж підрозділів та оновлення парку комп'ютерної техніки)

- системи інформаційного забезпечення діяльності місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування
(єдиний міський електронний документообіг, електронний архів, АРМ-керівника, єдиний фінансовий простір, електронні закупівлі та інші по секторам економіки)

- системи інформаційного забезпечення потреб населення, підприємств, установ та організацій
(єдиний веб-портал, єдиний медичний простір, система обліку публічної інформації, Генеральний план міста Києва)



Нормативно-розпорядчі документи щодо забезпечення функціонування ІТС «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва»

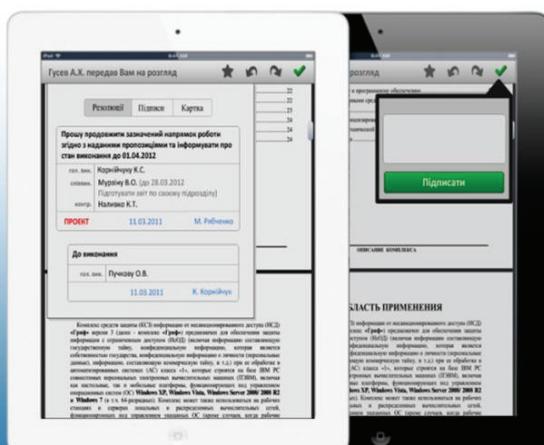
- рішення Київської міської ради від 25.12.2012 № 689/8973 «Про затвердження Положення про Інформаційно-телекомунікаційну систему «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва»
- розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.12.2012 № 2368 «Про затвердження Порядку роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях»
- Методичні рекомендації до Порядку роботи з документами в ІТС «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях
- розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.10.2013 № 1930 «Про затвердження змін до Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)»



Традиційний процес розгляду звернення громадянина



2013



Інноваційний процес розгляду звернення громадянина



ТРАДИЦІЙНИЙ ПРОЦЕС

розгляду звернення громадянина

Київською міською державною адміністрацією

ДОСТАВКА



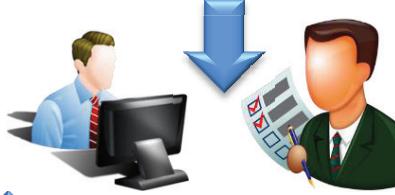
Реєстрація звернення в управлінні з питань звернення громадян або КМБУ в локальній базі «Електронна канцелярія»



Розгляд звернення **головою КМДА**

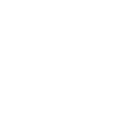


Реєстрація звернення в локальній базі «Електронна канцелярія» та розгляд звернення **відповідним заступником голови КМДА**



Реєстрація звернення в локальній базі «Електронна канцелярія» та розгляд звернення:

- профільним департаментом,
- районною у місті Києві державною адміністрацією,
- підприємством, установою або організацією, що належить до комунальної власності територіальної громади міста Києва.



При традиційному підході необхідно **один робочий тиждень** для отримання безпосереднім виконавцем в роботу звернення громадянина



ІННОВАЦІЙНИЙ ПРОЦЕС

розгляду звернення громадянина

Київською міською державною адміністрацією

ДОСТАВКА

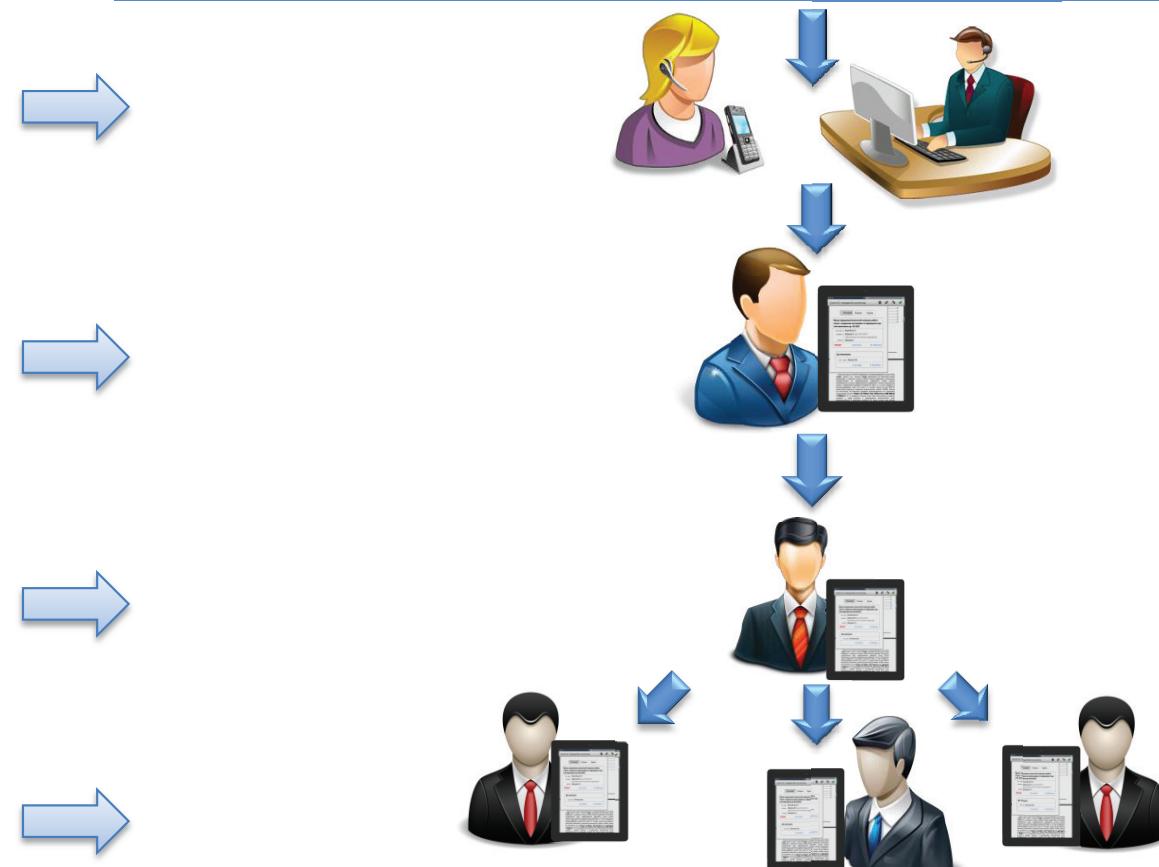
Реєстрація звернення в управлінні з питань звернення громадян або КМБУ в **Єдиному інформаційному просторі територіальної громади міста Києва**, надання **єдиного реєстраційного вхідного номера**, попереднє ознайомлення виконавців із проектом доручення

Розгляд звернення **головою КМДА** на АРМ-керівника

Розгляд звернення **відповідним заступником голови КМДА** на АРМ-керівника.

Розгляд звернення на АРМ-керівника та виконавцями в ІТС ЄІПК:

- директором Департамента ,
- головою районної в місті Києві державної адміністрації,
- підприємством, установою або організацією, що належить до комунальної власності територіальної громади міста Києва (поки що факсограма та паперовий документ, але до кінця року буде запроваджено систему ЄІПК).



При інноваційному підході **один робочий день** необхідний для отримання безпосереднього виконавцем в роботу звернення громадянина.
При цьому використовується **єдина нумерація** документів без повторної перереєстрації документів у інших організаціях ЄІПК



ЄДИНИЙ ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПРОСТІР ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ МІСТА КИЄВА

електронний документообіг

АРМ керівника

система обліку публічної інформації

веб-портал

ВЖЕ ПРАЦЮЮТЬ

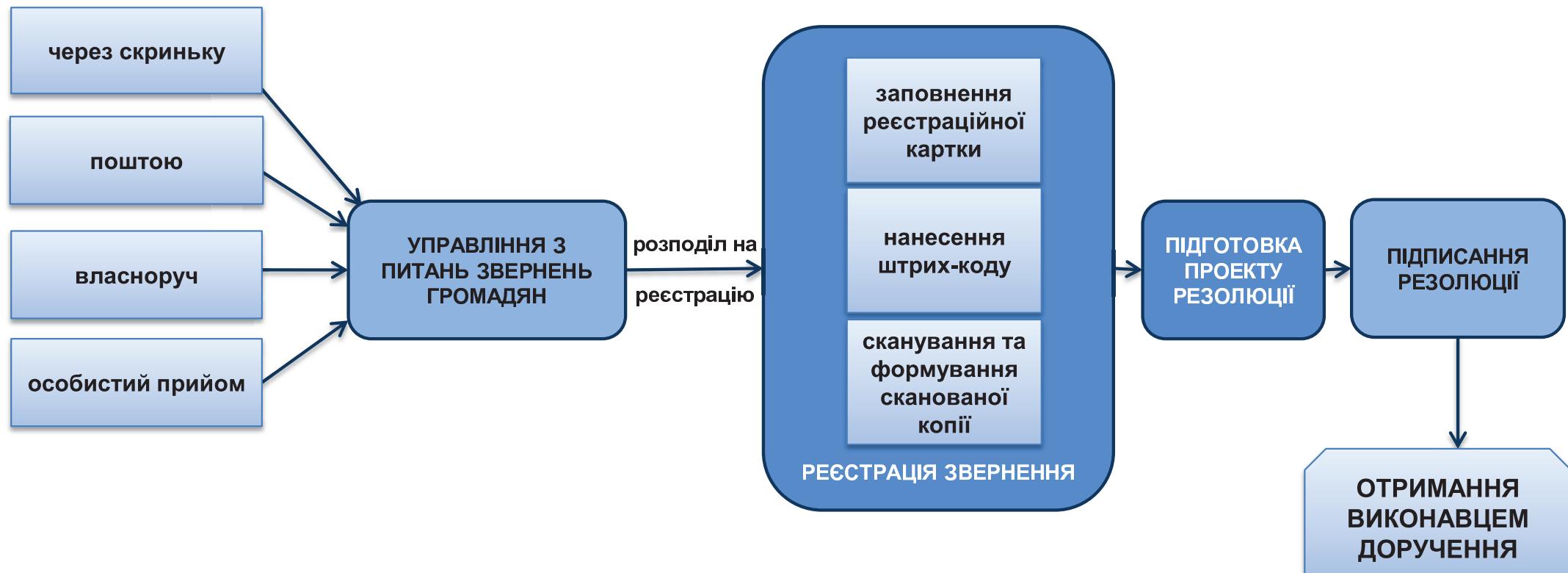


ЗАГАЛЬНА СТАТИСТИКА щодо реєстрації документів в ІТС ЄПК протягом 2013 року

Найменування виду	Загальна кількість	Кількість документів, підписаних ЕЦП
Вхідні	313 002	53 662
Вихідні	271 320	42 288
Внутрішні	15 415	1 372
Нормативно-розпорядчі	2 168	-
Звернення громадян	55 003	5 413
Запити на інформацію	5 180	734
Разом	662 088	103 469



МАРШРУТ ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯНИНА





ІТС «ЄДИНИЙ ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПРОСТІР ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ МІСТА КИЄВА» МОДУЛЬ «ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН»

Перелік карток (45950) | Реєстраційна картка |

Фільтр

№ з/п	№ документа	Дата реєстрації	Заявник	Організація	Контрольний термін	Розглядає	Область	Нас. пункт	Район розгляду	Район звернення
11321	KO-11321	06.11.2013	ДУМИН М П Т А ІН	Київська міська держава	18.11.2013	Попов Олек. м. Київ	м. Київ	Дніпровський	Дніпро	Інший
11322	KO-11322	06.11.2013	КОСЕНКО В В Т А ІН	Київська міська держава	26.11.2013	Попов Олек. м. Київ	м. Київ	Печерський	Печерськ	Інший
11323	Ч-11323	06.11.2013	ЧЕХОВІК В	Київська міська держава	06.12.2013	Костюк Мирослав	м. Київ	Інший	Інший	Інший
11324	KO-11324	06.11.2013	ВАСИЛЕНКО ОЛЬГА ОЛЕКСІЙНА ТА ІН	Київська міська держава	18.11.2013	Попов	Перелік карток (45950)	до Реєстраційна картка		
11325	K-11325	06.11.2013	КАРНАУХ ІВАН МИХАЙЛОВИЧ	Київська міська держава	06.12.2013	Голубчук	№ документа і дата			
11326	K-11326	06.11.2013	КІРЧЕВСЬКИЙ ГРИГОРІЙ ІВАНОВИЧ	Київська міська держава	06.12.2013	Голубчук	N № KО-11	✓ № з/п 1132 06.11.2013		
11327	KO-11327	06.11.2013	ВАСИЛЕНКО О О Т А ІН	Київська міська держава	18.11.2013	Попов				
11328	Д-11328	06.11.2013	ДУШИНА ГАЛИНА МИХАЙЛІВНА	Київська міська держава	06.12.2013	Голубчук				
11329	C-11329	06.11.2013	СИДОРІШНА ЛІДІЯ ІВАНІВНА	Київська міська держава	18.11.2013	Попов				
11330	ОП/Д-11330	06.11.2013	ШКРИЛЬ ОЛЬГА СЕМЕНІВНА	Київська міська держава	06.12.2013	Корж Е				
11331	B-11331	06.11.2013	ВАСИЛЕНКО ОЛЬГА ОЛЕКСІЙНА	Київська міська держава	18.11.2013	Попов				
11332	ОП/Д-11332	06.11.2013	ДРОЗД ТАМАРА КОСТАНТИНІВНА	Київська міська держава	06.12.2013	Голубчук				
11333	Л-11333	06.11.2013	ЛІСЯНЮК КЛАДІЯ ЯКІВНА	Київська міська держава	06.12.2013	Корж Е				
11334	Б-11334	06.11.2013	БЕХ ЛЕСЯ АНАТОЛІЇВНА	Київська міська держава	18.11.2013	Попов				
11335	Л-11335	06.11.2013	ЛЕ ЖАК ВІКТОРІЯ ВІКТОРІВНА	Київська міська держава	06.12.2013	Голубчук				
11336	M-11336	06.11.2013	МАКОВСЬКА ОЛЕНА АНАТОЛІЇВНА	Київська міська держава	26.11.2013	Попов				
11337	З-11337	06.11.2013	ЗАХАРЧЕНКО ТЕТЯНА АНДРІЇВНА	Київська міська держава	20.11.2013	Попов				
11338	Д-11338	06.11.2013	ДАНЕВІЧ ІВАН ФЕДОСІЙОВИЧ	Київська міська держава	06.12.2013	Кучук Н				
11339	ОП/М-11339	06.11.2013	МАРЧЕНКО Н В ЄРНІК З В	Київська міська держава	06.12.2013	Попов				
11340	B-11340	06.11.2013	ВІБОРНИЙ ВОЛОДИМІР ПЕТРОВИЧ	Київська міська держава	21.11.2013	Пузан				
11341	З-11341	06.11.2013	ЗАБЕЛІНА В М	Київська міська держава	06.12.2013	Корж Е				
11342	П-11342/1	06.11.2013	ПЕЛЕХАТА ЛІЛІЯ АНАТОЛІЇВНА	Київська міська держава	06.12.2013	Голубчук				
11342	П-11342	06.11.2013	ПЕЛЕХАТА ЛІЛІЯ АНАТОЛІЇВНА	Київська міська держава	06.12.2013	Голубчук				
11343	KO-11343	06.11.2013	ШТЕФАН-МІШКО А С Т А ІН	Київська міська держава	21.11.2013	Голубчук				

Зміст

НОРМАЛІЗАЦІЯ ТЕПЛОПОСТАЧАННЯ В БУДИНКУ
(К.М.ЛЯПІНА)

Реєстраційна картка

Хід виконання

Контроль організації

Вид контролю і строк

Знято з контролю

Результат розгляду

Строк:

Розсилання (0) | Контрольні терміни (0) | Попередні звернення(0) | Нагадування(0) | Вихідні документи(0) | Внутрішні документи(0) | Маршрут | Погодження | Примітка | Проходження д.

Адресат (код) | Адресат | Назва адресата | Строк | Вид доставки | Адреса | Бланк | Статус | Дата відправки

Реєстраційна картка звернення громадян

Протягом 2013 року зареєстровано 55 003 звернень громадян.

Управлінням з питань звернень громадян КМДА опрацьовано 21 598 звернень,
що становить близько 40% від загальної кількості.



МОДУЛЬ «ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН»

ХІД ВИКОНАННЯ

Опрацювання резолюцій

У блоці «Хід виконання» безпосередньо опрацьовуються резолюції, встановлюються терміни виконання, визначаються головні та співвиконавці, розписуються резолюції на підлеглих виконавців та вноситься інформація про результати роботи

Хід виконання

Складна резолюція
06.11.2013 п.1 пп.2 Опрацювати в установленому порядку. п.2 пп.3 До відома

Виконання
Іваненко І.І. п.1 пп.2 -- Термін виконання: [не вказано] Не виконано

Резолюція
06.11.2013 Іваненко І.І. Виконати і доповісти

Виконання
Ковалчук О.М. Термін виконання: [29.11.2013] Не виконано

Резолюція
06.11.2013 Ковалчук О.М. Виконати і доповісти

Виконання
Кукса В.В. Термін виконання: [не вказано] Не виконано

Виконання
Кузьменко В.О. Термін виконання: [не вказано] [06.11.2013]

До відома
Сидорчук В.А.

Почати виконання Виконати Делегувати Створити резолюцію

Резолюція
Автор: Іваненко І.І. Дата: 06.11.2013

Виконати і доповісти

Виконання
На виконанні Виконавець: Ковалчук О.М. Строк: 29.11.2013

Результат

Файли

Примітка

Відкрити РК Застосувати Відмінити



МОДУЛЬ «ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН» ВИКОРИСТАННЯ ЕЦП ТА QR-КОДІВ

На контроль | X | Print

Резолюція

Автор резолюції **Проект** Уповноважений Дата створення
06.11.2013

Текст резолюції Файли | Файл | Фото | Картка | QR-код | Логотип

Виконання

Додати виконавца Строк Видалити Ознака виконавца

Файли

Стан !!! Озна... Ім'я виконавця Підрозділ Строк Взято на в... Ви

Виконати і доповісти

Відкрити РК Друк резолюції

Заст. (до вик.) Застосувати X Від

Заступник голови Київської міської державної адміністрації - керівник апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

Хонді М.П.

Прошу опрацювати у встановленому порядку та за результатами надати відповідь автору звернення в термін, передбачений чинним законодавством.

О.ПУЗАНОВ

2 квітня 2013 р.
№ 9981



МОДУЛЬ «ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН» ПОГОДЖЕННЯ ДОКУМЕНТІВ

Кореспонденти (0) | Розсилання (0) | Контрольні терміни (0) | До номера(0) | На вихідні номери(0) | Вихідні док-ти(0) | Внутрішні док-ти(0) | Погодження | Примітка | Контрольні

На погодження | Погодити | На доопрацювання | Відхилити |

Погоджують

	Тип	Етап	Користувач	Особисто	Відправлено
<input checked="" type="checkbox"/>	Погодження	1	Іваненко І.І.	<input type="checkbox"/>	06.11.2013 17:28:13

Погодили

Додати на підпис

Пошук |

По полю

Повне ім'я

Тип пошуку

по фрагменту по початку

Повне ім'я	Підрозділ	За штатним розп...	Початок строку дії	Кінець строку дії
Коханевич Тамара	Департамент транс	Коханевич Тамара	16.01.2013	01.01.2030
Коханій Михайло С	Департамент кому	Коханій Михайло С	18.12.2012	01.01.2030
Кочерга Ольга Олег	Київська міська д	Кочерга Ольга Оле	05.10.2012	01.01.2030
Кошова Вікторія Вік	Деснянська районн	Кошова Вікторія Вік	13.03.2013	01.01.2030
Кравець Ілона Вікторія	Департамент житл	Кравець Ілона Вікторія	14.12.2012	01.01.2030
Кравз-Тарнавська	Департамент житл	Кравз-Тарнавська	21.09.2012	01.01.2030
Кравцова Наталія Е	Київська міська д	Кравцова Наталія Е	31.07.2012	01.01.2030
Кравченко Ростислав	Управління з питан	Кравченко Ростислав	12.01.2013	01.01.2030
Кравченко Ірина Мі	Дарницька районн	Кравченко Ірина Мі	14.03.2013	01.01.2030
Кравченко Марія Я	Оболонська районн	Кравченко Марія Я	25.12.2012	01.01.2030
Кравченко Ольга Оле	Департамент з питан	Кравченко Ольга Оле	01.10.2012	01.01.2030

Додати | Вилучити | Очистити

	Тип	Етап	Користувач	Особисто	Відправлено
<input checked="" type="checkbox"/>	Підпис		Кравець Ілона Вікторія	<input type="checkbox"/>	

OK | Відмінити

В системі присутня можливість відправки документів на погодження, ознайомлення, перевірку, підпис, розгляд з можливістю накладання ЕЦП при підписанні документа



МОДУЛЬ «ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН»

РЕЖИМ ДОВІДОК

У модулі «Звернення громадян» реалізовано механізм генерації довідок статистичного та аналітичного характеру, які формуються за заданими користувачами умовами

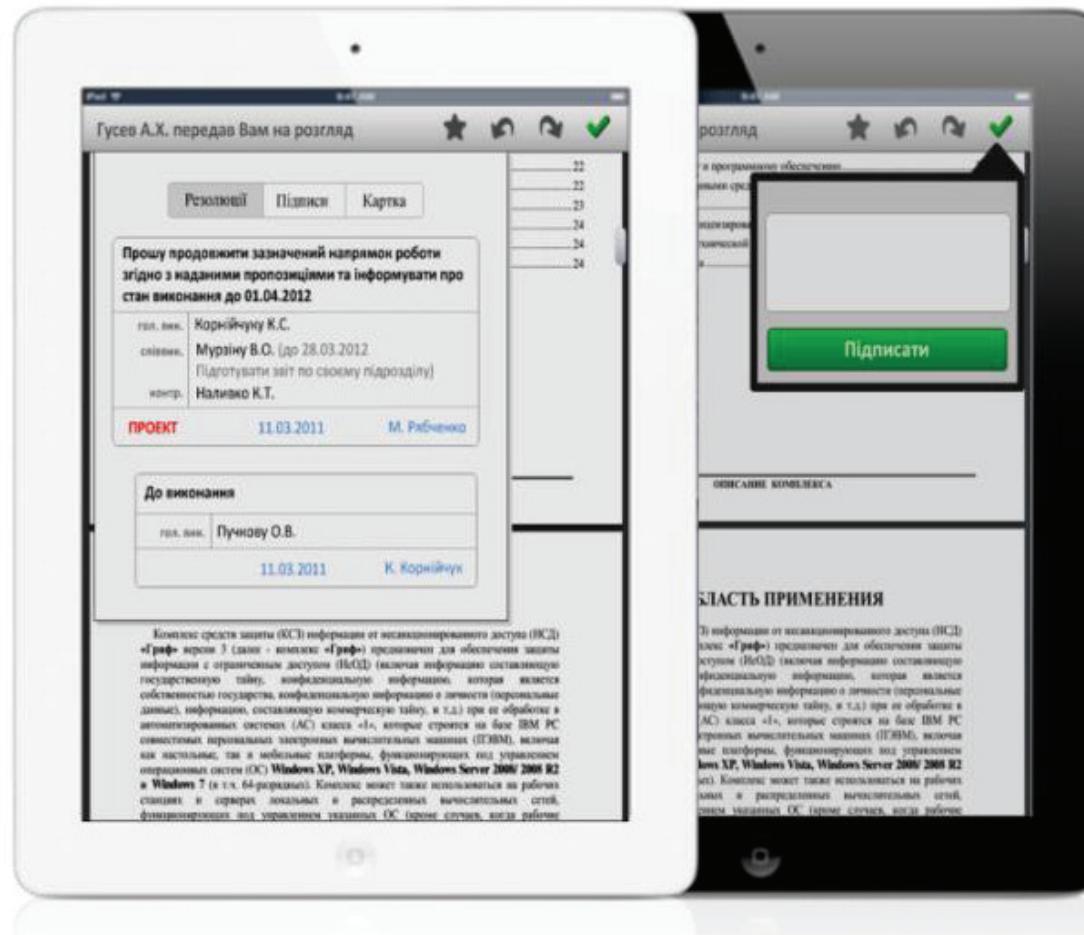
Загальна кількість – більше 30
довідок

The screenshot shows the 'Dovidok' (Report) module interface. The main menu bar includes 'Система', 'Сервіс', 'Вид', 'Вікно', 'Допомога'. The 'Dovidok' menu is open, showing sub-options like 'Загальні довідки', 'Довідки вхідної кореспонденції', 'Довідки вихідної кореспонденції', 'Довідки внутрішньої кореспонденції', 'Довідки звернень громадян' (highlighted in blue), 'Контрольні довідки', and 'Довідки адміністрування'. A sub-menu for 'Довідки звернень громадян' lists various reports such as 'Статистичний звіт про кількість звернень до КМДА', 'Аналіз райони-питання (КМДА)', etc. On the left, there's a search bar 'Генерувати' and a date selector 'Виберіть період'. Below that is a table titled 'Умови відбору даних для довідки (Голова КМДА)' with columns 'Найменування' and 'Код'. The table lists several names and codes. To the right, a Microsoft Word document window titled 'F1-ZVG-KMDA_1 - Microsoft Word' displays a statistical report with a title 'СТАТИСТИЧНИЙ ЗВІТ ПРО КІЛЬКІСТЬ ЗВЕРНЕНЬ ДО КІЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ' and a subtitle 'за період з 12.11.2013 по 12.11.2013'. The report contains a table with data rows 1 through 4.

№	Найменування·інформації	Цифрові·дані
1.¤	Кількість·усних·звернень·до·КМДА,·з·них¤	22¤
1.1¤	→ розглянуто·головою·КМДА¤	18¤
1.2¤	→ контрольних¤	7¤
2.¤	Розглянуто·Київським·міським·головою¤	-¤
3.¤	Кількість·громадян,·які·особисто·звернулись·до·КМДА,·з·них·прийнято¤	259¤
3.1¤	→ заступниками·голови·КМДА¤	0¤
3.2¤	→ працівниками·управління·з·питань·звернень·громадян¤	0¤
4.¤	Кількість·громадян,·які·письмово·звернулись·до·КМДА¤	490¤



АРМ Керівника



- **Просто**
- **Мобільно**
- **Безпечно**



Ключові вимоги до АРМ Керівника

**Електронний документ повинен виглядати на екрані
як паперовий**

Мінімум дій для підписання, погодження, нанесення резолюції

**Швидкість опрацювання електронного документа не більша, ніж
паперового**

**Мобільність при роботі з документами: на нараді, в автомобілі
(Wi-Fi, EDGE)**

Оффлайн-режим



Вигляд електронного документа в АРМ Керівника

На підпис

Документи

На опрацювання 6 >

Опрацьовані >

Всі документи >

Резолюції

Невиконані мною 67 >

Прострочені 16 >

За 2 дні 3 >

Більше 2-х днів 48 >

Особистий контроль 0 >

На підпис

СЕКРЕТАРИАТ
КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

11960/0/2-13 від 20.09.13

Київська міськдержадміністрація

Відповідно до доручення Віце-прем'єр-міністра України, голови Координаційної ради з питань реалізації в Україні Ініціативи „Партнерство „Відкритий Уряд” К. І. Грищенка від 18 вересня 2013 р. № 35404/1/1-13 26 вересня поточного року відбудеться круглий стіл „Відкритий Уряд в Україні: досягнення та перспективи”.

Захід проводитиметься у Клубі Кабінету Міністрів України (вул. Інститутська, 7), початок – об 11 годині.

Під час обговорення успішного досвіду реалізації пріоритетів Ініціативи пропонуємо представити досвід Київської міськдержадміністрації за орієнтовною темою: „Електронні послуги для громадян: від містобудування до дошкільної освіти”.

У разі згоди, просимо направити для участі у заході представника



Підпись документа в АРМ Керівника

На підпис

Папки На опрацювання Сьогодні

Пошук

Сьогодні

Лист №05.1/1897 від 05.09.2013
Про проведення навчання посадових осіб Міністерства економічного розвитку та торговлі України

Товариство з обмеженою... Сьогодні

Лист № 1549 від 27.07.2013
Забезпечення можливості проведення презентації комп'ютерної програми «Елеганс Мобільний Документообіг»

Сьогодні

Лист №328 від 31.07.2013
Про надання дозволу на проведення презентації в Міністерстві економічного розвитку та торговлі України

Сьогодні

Рішення №107/15 від 31.07.2013
Про надання дозволу на проведення презентації в Міністерстві економічного розвитку та торговлі України

Товариство з обмеженою... Сьогодні

Лист № 05/1-2013 від 05.01.2013
Забезпечення можливості проведення презентації комп'ютерної програми «Елеганс Мобільний Документообіг»

Степанов Микола Васильович... 10.09.2013
Службова записка №13/15 від 10.09.2013
На виконання доручення Міністра економічного розвитку і торгівлі України

Товариство з обмеженою... 10.09.2013
Доручення № 25/1-2013 від 01.09.2013
Забезпечення технічної можливості для проведення презентації комп'ютерної програми «Елеганс Мобільний Документообіг»

Лановий Сергій Степанович... 09.09.2013
Доповідна записка №12/15 від 09.09.2013
На виконання доручення Міністра економічного розвитку і торгівлі України

Сьогодні

Опрацювання документа

25.10.2013 13:30 Завізуває Лановий Сергій Степанович
Погоджено

25.10.2013 13:31 Завізуває Дрон Василь Вікторович
Завізуває

25.10.2013 13:34 Завізуває Молот Олена Вікторівна
План

На підпис Степанов Микола Васильович

Підписання

Проект рішення

25.10.2013 Підписав Степанов Микола Васильович
Існує не дійсний ЕЦП

Підписати

Товариство з обмеженою...
03179, м. Київ, Брест-Литовське шосе, 8-а, оф. 407

« 25 » липня 2013 р.

Шановний Василь

Дозвольте цим листом висловити Вам свою повагу та розглянути можливість співпраці з питань впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у діяльність органів та підрозділів центрального апарату Міністерства економічного розвитку і торгівлі України.

Просимо забезпечити технічну можливість проведення презентації комп'ютерної програми «Елеганс Мобільний Документообіг», призначеної для підвищення якості та



Захист інформації в АРМ Керівника

Як невід'ємна частина «АРМ Керівника», побудована КСЗІ:

- **захист від порушень конфіденційності та цілісності** документів, що передаються каналами мережі Інтернет шляхом шифрування (розшифрування) відповідної інформації
- **захист від порушень доступності**, конфіденційності та цілісності документів шляхом розмежування доступу до них згідно із встановленими правилами
- **підтвердження автентичності** та захист цілісності документів, що опрацьовуються на планшетах, за допомогою накладання (перевіряння) електронного цифрового підпису з використанням посилених сертифікатів ключів, сформованих акредитованим центром сертифікації ключів
- **захист від комп'ютерних вірусів та мережевих атак** на компоненти «АРМ Керівника»



Контактний центр міста Києва

Щоденно до КБУ
«Контактний центр міста Києва»
надходить понад
2 500 звернень

Робота ведеться більш ніж з
500 виконавцями

РЕЖИМ РОБОТИ 24/7



Тел.
15-51



1551.gov.ua



info@1551.
gov.ua



fb.com/
kmda.1551



map.1551.
gov.ua



Android, iOS, Win8
& Win Phone apps



СХЕМА РОБОТИ





Статистика надходження звернень до КБУ «Контактний центр міста Києва» за 2012-2013 роки

Джерело надходження звернень	Кількість за 2012 рік	Кількість за 2013 рік	Приріст
Тел.15-51	534 730	589 088	+9,2%
WEB-сайт 1551.gov.ua	-	46 691	+100%
Урядова гаряча лінія	16 348	21 472	+23,9%
ТВ-Ефір «Столиця»	1 910	1 306	-31,6%
ТВ-Ефір «Діалог з країною»	-	221	+100%
Спецпроект «Прямий зв`язок з київською міською владою»	-	1 028	+100%
ВСЬОГО	552 988	659 806	+16,2%

Сайт КБУ «Контактний центр міста Києва»

1551.gov.ua



КІЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
КБУ «Контактний центр міста Києва 1551»



ГОЛОВНА ПРО НАС ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН ІНФОРМАЦІЙНИЙ ЦЕНТР

1 Опишіть суть звернення, додайте фото та місцерозташування проблеми

Залишити звернення

[Правила подання звернень](#)

2 Звернення буде опрацьовано та надіслано до підрозділів КМДА відповідно до їх компетенції

[Терміни обробки звернень](#)

3 Перевірка виконання

Номер звернення:

Перевірити виконання

Пошук

Email:
Пароль:

[Забули пароль?](#) [Реєстрація](#) **Увійти**

[Докладніше про реєстрацію](#)



13033 зареєстровано користувачів
1999 виконано за останній місяць **14760** виконано з початку роботи сайту



Новини **Преса** **Відео** **Фото** **Прямий зв'язок з владою**

2 Жовтня 2013 «Контактний центр міста Києва» – у мобільному додатку

1 Жовтня 2013 Керівник Дарницького району провів «пряму лінію» у Контакт-

Останні звернення, що надійшли		
	4 Жовтня 2013 Відсутність опалення у квартирі бульвар Праці, 1	P-8815
	4 Жовтня 2013 Відновлення благоустрою після вик. планових, аварійних робіт на об'єктах благоуст.	Я-436
	3 Жовтня 2013 Санітарний стан об'єктів культурної спадщини вулиця Льва Толстого, 14	O-6929
	3 Жовтня 2013 Косметичний ремонт фасаду будинку	M-20851

- Залишити звернення**
- Перевірити хід виконання**
- Подивитись звернення on-line**
- Перейти на інтерактивну карту звернень**
- Завантажити мобільний додаток**
- Дізнатись останні новини Контактного центру**



Сайт КБУ «Контактний центр міста Києва»
Інтерактивна карта звернень: тар.1551.gov.ua

Скарги за період 31 липня 2013 - 30 вересня 2013

Відправити звернення **Перевірити виконання**

Тип звернення

Скарги Подяки Статистика

Період

День Тиждень Місяць

31.07.2013 30.09.2013

Статус

Усі

В роботі

Виконано

На доопрацюванні виконавцем

Категорія

30 вересня 2013 H-7718
Порив труб у квартирі чи будинку
вулиця Дубровицька, 8

30 вересня 2013 K-36185
Зберігання транспортних засобів, порушення правил паркування
вулиця Семашка, 9

30 вересня 2013 C-24144
Відсутність ГВП

МОЖЛИВОСТІ:

- звернення які потрапляють на сайт КБУ «Контактний центр міста Києва» 1551.gov.ua автоматично відображаються на карті міста
 - на інтерактивній карті можливо подивитись хід виконання звернення в режимі on-line
 - дає можливість здійснювати громадський контроль виконання звернень



Android & iOS додатки реєстрації звернень

Кількість смартфонів (Android та iOS) в місті Києві сягає 20,1% від загальної чисельності абонентів, а це більше 1 млн. мешканців

Фотофіксація та прив'язка координат місця проблеми безпосередньо з телефону заявитика, що значно покращує подачу звернень для киян

Опрацювання звернень в режимі реального часу. Миттєве реагування відповідного виконавця та діалог з заявитиком

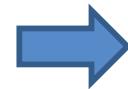
Зміна векторів влади: залучення мешканців міста до спільногоправління та дбайливого ставлення до його інфраструктури заради його розвитку

**Протягом 2013 року мобільний додаток
КБУ «Контактний центр міста Києва» для Android та Apple
встановлено більш ніж 5 500 пристрій**

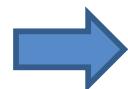


Приклад подачі звернень за допомогою мобільного додатку

Реєстрація
користувача
(одноразово)



Заповнення
нового
звернення



Вказуємо
координати
проблеми



life:) 15:19 11 Кб/с

Реєстрація

КБУ «Контактний центр міста Києва»

Email

Контактний телефон

Прізвище

Ім'я

По батькові

Рік народження

Адреса проживання

Район

Вулиця

Будинок

Квартира

Соціальний стан

Пільги відсутні

life:) 15:04 2,1 Кб/с

Залишити звернення

Фото

Ви можете додати до 5 зображень

Зробити фото

Вибрати зображення

Предмет звернення не має територіальної прив'язки

Тип звернення

Тема/напрямок

Текст звернення

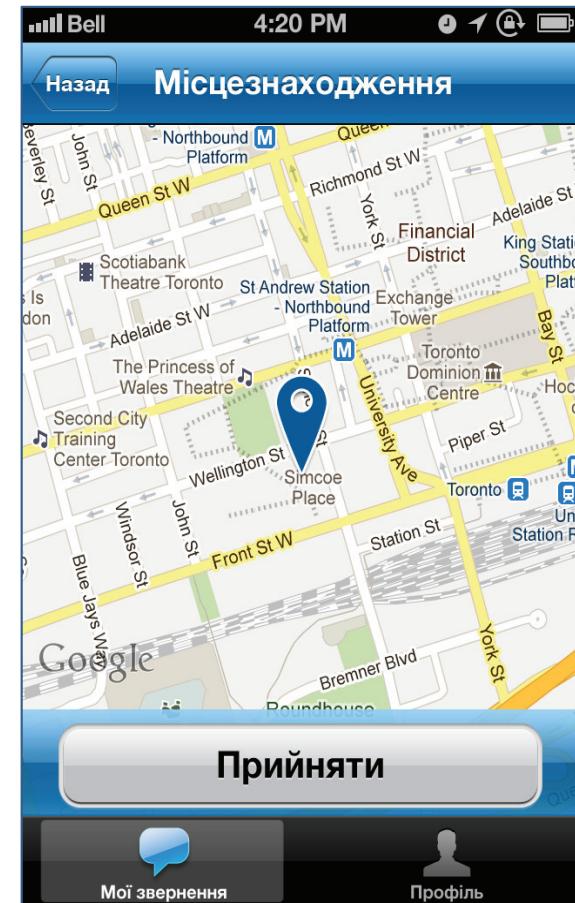
Я згоден з тим, що текст моого звернення (крім контактної інформації) буде доступний іншим громадянам

Я не хочу, щоб текст моого звернення був доступний іншим громадянам

Звертаємо Вашу увагу, що звернення не приймається до розгляду, якщо:

- містить нецензурну лексику або образи;
- текст та персональні дані (П.І.П.) написано з використанням латиниці.

Також просимо не порушувати в одному





Приклад подачі звернень за допомогою мобільного додатку

Додаємо фото проблеми

Перегляд зареєстрованих звернень

Перегляд відповіді виконавця

4:20 PM 0,26 Кб/с

Назад Звернення №Б-5358

24.03.2013 До відома

Подяки працівникам КБУ "Контактний центр міста Києва"

Доброго дня!
Дякую, що розробили таку систему.

Місце знаходження предмета звернення:

Район: Печерський
Вулиця: бульв. Дружби Народів
Будинок: 15
Квартира: 12
Координата: Печерський

Показати на карті

Ви можете додати до 5 зображень

Додати зображення

Мої звернення

15:03 0,26 Кб/с

Ями на тротуарі по вулиці Саксаганського біля будинку 28. Залишилися ще з зими....
28.05.2013 Виконано

Асфальтування та ремонт доріг при... П-9208
Доброго дня ! Прошу зареєструвати скаргу, щодо виконання звернення П-4132 ,
10.05.2013 Виконано

Технічний стан проїжджих частин ву...П-6917
Яма на дорозі на перехресті вулиці Горького та Саксаганського перед перехрестям якщ...
05.04.2013 Виконано

Радіаційні випромінювання П-6714
Доброго дня ! Прошу порадити куди і як слід звернутися , щоб перевірити...

02.04.2013 Виконано

Асфальтування та ремонт доріг при... П-4132
Вже більш чотирьох місяців незаасфальтовано виїзд з 4того підїзда

16.02.2013 Чекає на перевірку

Залишити звернення

life:) 15:03 0,26 Кб/с

Мої звернення

Ями на тротуарі по вулиці Саксаганського біля будинку 28. Залишилися ще з зими....
28.05.2013 Виконано

Асфальтування та ремонт доріг при... П-9208
Доброго дня ! Прошу зареєструвати скаргу, щодо виконання звернення П-4132 ,
10.05.2013 Виконано

Технічний стан проїжджих частин ву...П-6917
Яма на дорозі на перехресті вулиці Горького та Саксаганського перед перехрестям якщ...
05.04.2013 Виконано

Радіаційні випромінювання П-6714
Доброго дня ! Прошу порадити куди і як слід звернутися , щоб перевірити...

02.04.2013 Виконано

Асфальтування та ремонт доріг при... П-4132
Вже більш чотирьох місяців незаасфальтовано виїзд з 4того підїзда

16.02.2013 Чекає на перевірку

Залишити звернення

life:) 15:18 0,29 Кб/с

Звернення №П-6714
від 02.04.2013

Виконано
СЕС [Антонов Василь Іванович]

Радіаційні випромінювання

Доброго дня !
Прошу порадити куди і як слід звернутися , щоб перевірити дозволений рівень радіочастот (навпроти будинку за адресою проспект Героїв Сталінграда 51 на будівлі "Сільпо" стоїть телефонний ретранслятор).
Куди і в якій формі слід звернутися ,щоб перевірити чи віповідає рівень радіочастот нормі .

Фото

Ви можете додати до 5 зображень

11.07.2013 11:50
Шановний Володимире Олександровичу!
Ваше звернення, що надійшло до Державної установи «Контактний центр міста Києва» стосовно заміру рівня випромінювання антен мобільного зв'язку від 03.04.13 № П-6714/1 було розглянуто та опрацьовано в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації в термін передбачений Законом України «Про звернення громадян».
За наслідками розгляду інформую, що Вам необхідно звернутись до Оболонського мікрорайонного управління Головного управління Держсанепідемслужби м. Києва (м.



ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІТС «ЄДИНИЙ ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПРОСТІР ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ МІСТА КИЄВА»

Збільшення кількості користувачів до 6000

Використання ЕЦП кожним користувачем

Звітність на АРМ керівника: виконання бюджету, статистика Call-центру тощо

Впровадження АРМ депутата Київради

Розширення функціональних можливостей веб-порталу 1551.gov.ua



Дякую
за увагу!

*Апарат виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)*