

5. Головному спеціалісту з інформаційної політики та комунікацій з громадськістю Ісаєвій С.О. спільно з іншими виконавчими органами міської ради здійснювати інформування громади щодо чат-боту.

6. Контроль за виконанням цього рішення покласти на заступників міського голови відповідно до функціональних повноважень.

Міський голова

Дмитро ЗРАЖЕВСЬКИЙ

Положення про функціонування чат-боту «СВОЇ» Синельниківської міської територіальної громади

1. Загальні положення

1.1. Це Положення розроблено відповідно до Конституції України, Законів України «Про доступ до публічної інформації», «Про інформацію», «Про захист інформації в автоматизованих системах», «Про державну таємницю», «Про авторське право і суміжні права», Указів Президента України від 31.07.2000 №928/2000 «Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі в Україні», від 01.08.2002 №683/2002 «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади».

Чат-бот «СВОЇ» Синельниківської міської територіальної громади (далі – чат-бот) розроблено та впроваджено в діяльності виконавчих органів Синельниківської міської ради, керуючись положеннями положень Меморандуму про взаєморозуміння та співпрацю між Синельниківською міською радою та міжнародною благодійною організацією «Фонд Східна Європа» щодо впровадження Єдиної платформи місцевої електронної демократії «e-DEM» та Конструктора сайтів та чат-ботів територіальних громад «СВОЇ»" на платформі <https://toolkit.in.ua/>, реалізованої партнерами зазначеного Меморандуму відповідно до його умов та цілей.

1.2. Терміни, що використовуються у даному Положенні:

Чат-бот «СВОЇ» Синельниківської міської територіальної громади (далі – чат-бот) – це сукупність програмних та технічних засобів, реалізованих Національним адміністратором чат-боту, які забезпечують доступ Користувачам чат-боту до інформації та сервісів, розміщених Локальними адміністраторами чат-боту.

Національний адміністратор чат-боту – представник розробника платформи, на якій функціонує чат-бот.

Локальні адміністратори чат-боту – відповідальні особи за наповнення, адміністрування чат-боту, які призначаються наказами (розпорядженнями) керівників виконавчих органів міської ради.

Користувач чат-боту – особа, яка підключена до чат-боту в реалізованих додатках, що здійснила відповідну авторизацію та використовує його функції та можливості.

1.3. Чат-бот функціонує для задоволення потреб жителів Синельниківської міської територіальної громади щодо отримання інформації та доступу до інструментів електронної взаємодії. Чат-бот може містити інформацію про

роботу органів місцевого самоврядування, їх діяльність, новини територіальної громади, надавати можливість скористатися сервісами (реалізованими виконавчими органами, комунальними підприємствами та закладами), інструментами електронної демократії та електронного урядування, адміністративними, соціальними та іншими послугами, отримувати доступ до інших сервісів, необхідних користувачу.

1.4. Інформація у чат-боті – популярна, часто запитувана інформація, зручна для розміщення та використання у доступній формі на мобільних пристроях через додатки месенджерів, а також придатна до постійної підтримки в актуальному стані. На базі статистичних даних використання інформації, враховуючи запити громадян, пропозиції інститутів громадянського суспільства, засобів масової інформації, представників бізнесу, виконавчі органи Синельниківської міської ради визначають:

- обсяг та зміст інформації (зокрема, сезонної або актуальної в певний період часу);
- перелік послуг (адміністративних, соціальних та інших);
- перелік сервісів (інформаційних, консультаційних, електронного запису, електронних черг тощо);
- інструменти електронної демократії та партисипації (платформа E-DEM, електронні петиції, бюджет громадських ініціатив);
- інші сервіси, посилення, доступні через чат-бот.

1.5. Чат-бот є додатковим інструментом виконавчих органів Синельниківської міської ради для підвищення ефективності, прозорості та відкритості взаємодії з громадянами.

1.6. Чат-бот функціонує відповідно до законодавства України.

1.7. Офіційна мова чат-боту – українська.

1.8. Чат-бот для користувачів є безоплатним.

1.9. Перелік підтримуваних платформ месенджерів визначає Національний адміністратор чат-боту.

2. Структура чат-боту

2.1. Структурні елементи чат-боту реалізуються відповідно до можливостей технічної платформи, в рамках якої він створений, на базі вимог до п.1.4 цього Положення.

2.2. Визначення структури та здійснення стандартного наповнення типових частин чат-боту (розділи, підрозділи, функціональні меню) проводиться Національним адміністратором чат-боту.

2.3. Локальні адміністратори чат-боту здійснюють наповнення окремих розділів або частин чат-боту відповідно до своєї компетенції, керуючись Інструкцією локального адміністратора системи, розробленою Національним адміністратором чат-боту, як частина технічної документації до платформи.

2.4. Структура чат-боту не є сталою та може змінюватись залежно від потреб користувачів чат-боту.

3. Порядок інформаційного наповнення чат-боту

3.1. Інформаційне наповнення та оновлення чат-боту проводиться відповідно до потреб, змісту інформації та сервісів, що надаються через чат-бот згідно з вимогами п.1.4 даного Положення.

3.2. Локальні адміністратори чат-боту:

3.2.1. Визначають потреби користувачів чат-боту в отриманні інформації;

3.2.2. Визначають потреби виконавчого органу в поширенні інформації;

3.2.3. Організують процес визначення та формують пропозицію керівнику щодо структури подання інформації у чат-боті (пункти меню чат-боту);

3.2.4. Збирають інформацію та адаптують її до формату, придатного для внесення в чат-бот, та раніше визначеної структури;

3.2.5. Розміщують, оновлюють у чат-боті інформацію в межах компетенції;

3.2.6. Забезпечують належне розміщення інформації або сервісу у чат-боті;

3.2.7. Забезпечують перевірку та підтримку актуальності інформації;

3.2.8. Постійно здійснюють перевірку розміщеної інформації на її актуальність для користувачів. У разі низького споживання користувачами чат-боту певної інформації, за погодженням з керівником видаляють її з чат-боту;

3.3. Локальному адміністратору чат-боту забороняється:

– розміщення у чат-боті інформації, що заборонена законодавством України та цим Положенням;

– вносити зміни, доповнення тощо до інформації у чат-боті, яка відноситься до компетенції іншого локального адміністратора чат-боту (не відноситься до повноважень виконавчого органу міської ради, працівником якого він є);

– розміщувати у чат-боті конфіденційну інформацію, інформацію із обмеженим доступом, а також інформацію про громадян чи юридичних осіб, яка стала йому відома під час виконання ним своїх повноважень.

4. Організаційне забезпечення функціонування чат-боту

4.1. Виконавчі органи міської ради:

– наказами (розпорядженнями) керівників визначають відповідальних осіб за адміністрування та наповнення чат-боту (локальних адміністраторів чат-боту);

– визначають інформацію, що може бути поширена через чат-бот;

– створюють, наповнюють інформацією, адмініструють розділи чат-боту згідно з повноваженнями та у відповідності до даного Положення;

– надають інформацію про зміну локальних адміністраторів, пропозиції розширення функціоналу та зауваження щодо роботи чат-боту до департаменту інформаційних технологій міської ради та Національного адміністратора;

4.2. Реєстрація звернень, що надійшли через чат-бот, здійснюється відповідно до Регламенту роботи виконавчого комітету міської ради та

Інструкції з діловодства у Синельниківській раді та її виконавчих органах.

4.3. Головний спеціаліст з інформаційної політики та комунікацій з громадськістю міської ради Ісаєва С.О.:

– взаємодіє з національним адміністратором чат-боту з питань контролю за функціонуванням чат-боту, збору статистичних даних, доступу до чат-боту локальним адміністраторам, інших технічних питань;

– надає технічні консультації відповідальним особам щодо адміністрування чат-боту;

– у співпраці з Національним адміністратором чат-боту забезпечує взаємодію з інструментами електронної демократії, що представлені в рамках платформи електронної демократії E-DEM;

– здійснює інформування громади щодо чат-боту.

5. Відповідальність за роботу чат-боту

5.1. Керівники виконавчих органів Синельниківської міської ради сприяють організації процесу визначення та наповнення розділів чат-боту актуальною інформацією відповідно до визначених повноважень;

5.2. Відповідальними особами за наповнення, оновлення та підтримання в актуальному стані інформації, розширення функцій чат-боту є локальний адміністратор чат-боту – головний спеціаліст з питань інформаційної політики та комунікацій з громадськістю Ісаєва С.О., яка перед розміщенням інформації у розділи чат-боту погоджує її з керівниками виконавчих органів Синельниківської міської ради.

5.3. За неналежне наповнення чат-боту можуть бути застосовані види відповідальності, передбачені нормами законодавства.

Міський голова

Дмитро ЗРАЖЕВСЬКИЙ