Дані про надходження звернень на гарячі лінії, у аварійно-диспетчерські служби, телефонні центри тощо

# 1. Коротка довідка

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерій** | **Характеристика** |
| Нормативно-правові акти, які визначають створення, збір, зберігання, використання й поширення даних | [Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1997 № 280/97-ВР](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80), [Закон України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80), Постанова Кабінету Міністрів України №21 від 18 січня 2012 року «Про затвердження Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типового положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, мм. Києва і Севастополя», нормативно-правові акти органів місцевого самоврядування. |
| Інформація, що створюється, збирається, зберігається й поширюється | Перелік відомостей, що є обов’язковими при подачі й публікації петиції, визначений статтею 5 Закону України «Про звернення громадян». |
| Способи оновлення | Дані оновлюються внаслідок подання та розгляду звернень. |
| Частота оновлення інформації | Більш, як один раз на день (у разі автоматичного оприлюднення) або не рідше ніж щомісяця (у випадку ручного оновлення) |
| Тип даних | Структуровані |
| Формати файлів | XLSX, ODS, CSV, можливі інші формати структурованих даних |

# 2. Огляд нормативно-правової бази

Стаття 5 [Закону України «Про звернення громадян»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) визначає перелік відомостей, що є обов’язковими для подання звернення. Зокрема, (1) прізвище, ім’я, по батькові, (2) місце проживання громадянина, (3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, (4) електронна поштова адреса або відомості про інші засоби зв’язку (для електронного звернення).

# 3. Підготовка даних та структура набору

Органи місцевого самоврядування використовують типові ([«Відкрите місто»](https://www.opencity.in.ua)) або власні платформи для подання звернень (наприклад, [Київ](https://1551.gov.ua/), [Вінниця](https://1560.vmr.gov.ua), [Одеса](https://1535.odessa.ua/)). Необхідно враховувати, що інформація про звернення на веб-сторінці не є машиночитаною. Тому оприлюднення посилання на веб-сервіс в якості набору не допускається. Також не відповідає принципам відкритих даних публікація агрегованих (зведених) даних.

Відповідальним особам недоцільно збирати інформацію про звернення вручну з веб-сервісів. Це призводить до дублювання даних та неефективного використання робочого часу. Натомість краще налаштувати експорт даних у відкритих машиночитаних форматах (CSV, JSON, XML) або залучити розробників для створення інтерфейсу прикладного програмування (server-side web API). Вимоги щодо можливості експорту або наявності відкритого API мають бути включені у специфікації, технічні завдання та інші документи, які використовуються під час впровадження електронних сервісів.

Набір має містити **дані у розрізі кожного отриманого звернення**. Зокрема, до нього можна включити такі атрибути (колонки): реєстраційний номер, дата й час надходження, тип звернення, тематична категорія, адреса та/або географічні координати, статус, виконавець та результати розгляду. Дані можуть бути представлені у форматі ієрархічних файлів (JSON, XML) або плоских таблиць (CSV, XLS, XLSX, ODS).

Не допускається оприлюднення зведених (агрегованих) даних. Наприклад, загальної кількості отриманих звернень за період. Персональні дані та інша чутлива інформація мають бути вилучені з набору перед оприлюдненням (прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання, контактна інформація тощо).

# 4. Оформлення паспортів наборів та ресурсів

|  |
| --- |
| **Зверніть увагу!** Назва набору має відповідати Переліку, затвердженому Постановою КМУ № 835 (зі змінами). Також вона може включати назву розпорядника або населеного пункту, з яким пов’язані дані. Це полегшує пошук набору в пошукових системах. |

**Таблиця 1 — Приклад паспорта набору даних на data.gov.ua**

|  |  |
| --- | --- |
| **Назва поля** | **Приклад заповнення** |
| Назва набору | Дані про надходження звернень на гарячі лінії, у аварійно-диспетчерські служби, телефонні центри тощо |
| Відомості про мову інформації, яка міститься у наборі | Українська |
| Частота оновлення | Щотижня |
| Опис | Набір містить дані про реєстраційний номер, дату й час надходження, тип звернення, тематичну категорію, адресу, географічні координати, статус, виконавця та результати розгляду. |
| Підстава та призначення збору інформації | Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1997 № 280/97-ВР, Закон України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР |
| Ключові слова | звернення, ремонт, благоустрій, транспорт, водопостачання, теплопостачання, паркування, сміття, зауваження, пропозиції, заява, скарга, прохання, вимога, санітарний стан, звернення громадян, електронна демократія |
| Відповідальна особа | Симоненко Олена Петрівна |
| Адреса електронної пошти відповідальної особи | o.symonenko@example.gov.ua |