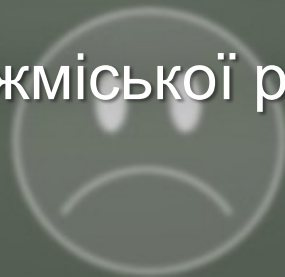




**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



**Електронна Республіка**  
громадська організація



# Як отримати зворотній зв'язок від бізнесу

Засідання Міжміської робочої групи ІКМ

# Арсеній Положій, радник з питань регіональної конкурентоспроможності Програми USAID KEY



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



**Електронна Республіка**  
громадська організація

# Алла Погонець, заступниця голови ГО «Електронна республіка»



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



**Електронна Республіка**  
громадська організація

Юлія Журавльова, начальниця відділу  
економічної та інвестиційної політики  
управління економічного розвитку Чернігівської  
міської ради



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



**Електронна Республіка**  
громадська організація

# КРАЩА ПРАКТИКА ЧЕРНІГОВА

## «Гаряча кнопка»

- У 2018 році Чернігівська міська рада створила он-лайн сервіс «Гаряча кнопка», де підприємці міста можуть повідомити про випадки бюрократизму у структурних підрозділах міської ради або інших інстанціях державних органів



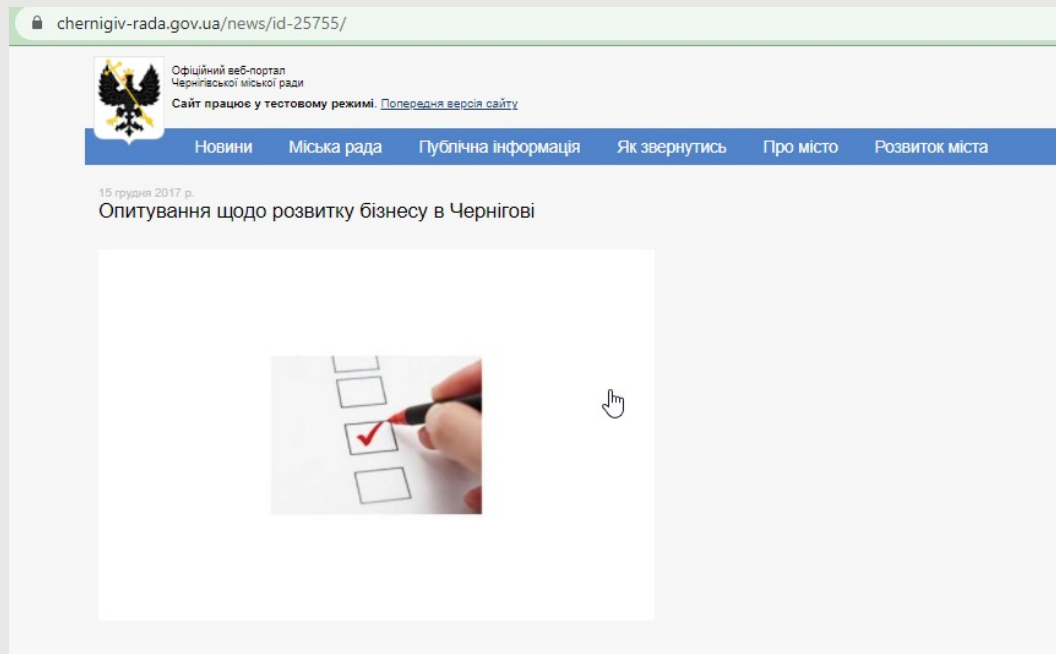
# КРАЩА ПРАКТИКА ЧЕРНІГОВА

## «Гаряча кнопка»

### Причина створення "Гарячої кнопки "

За результатами опитування бізнес-спільноти міста (діє на постійній основі) щодо умов ведення підприємницької діяльності було з'ясовано, що на питання «Що заважає Вашому бізнесу у Чернігові?» 8 % респондентів вказали на бюрократичні перепони.

Опитування: <https://chernigiv-rada.gov.ua/news/id-25755/>



# КРАЩА ПРАКТИКА ЧЕРНІГОВА






## «Гаряча кнопка»

З метою більш поглибленого аналізу цієї проблематики було введено сервіс:

<https://chernigiv-rada.gov.ua/biznes-zvenutisja/>

Громадянам	Бізнесу	Місто та люди	Безпека
<a href="#">Протидія коронавірусу</a>	<a href="#">Місцеві ініціативи</a>	<a href="#">Фотоальбом</a>	<a href="#">Правоохоронні органи</a>
<a href="#">Бюджет участі</a>	<a href="#">Інвестуйте у Чернігів</a>	<a href="#">Міста - партнери</a>	<a href="#">Муніципальна варта</a>
<a href="#">Учасникам АТО/ООС</a>	<a href="#">Оголошення про продаж майна</a>	<a href="#">Чернігів-місто легенд</a>	<a href="#">Повідомлення про корупцію</a>
<a href="#">Громадська експертиза</a>	<a href="#">Чернігівська ТПП</a>	<a href="#">Гордість міста</a>	
<a href="#">ЦНАП</a>	<a href="#">Електронні закупівлі</a>	<a href="#">Пам'ятаємо про героїв АТО!</a>	
<a href="#">Корисні посилання</a>	<a href="#">Перепони для бізнесу?</a>	<a href="#">ООС</a>	
<a href="#">Актуальні питання</a>	<a href="#">Звернутись</a>		
<a href="#">Подолання незадекларованої праці</a>			

<b>Онлайн трансляції</b> 	<b>Бюджет участі</b> 	<b>Місто легенд</b> 	<b>Створення ОСББ</b> 	<b>Чернігів, купуй рідне!</b> 
--	---	---	---	---

# КРАЩА ПРАКТИКА ЧЕРНІГОВА

## «Гаряча кнопка»

Як це працює:

На веб-порталі Чернігівської міської ради у розділі «Бізнесу» розміщено гугл-форму опитування «Перепони для бізнесу? Звернутись».

The screenshot shows a web browser window with the URL [chernigiv-rada.gov.ua/biznes-zvenutisja/](http://chernigiv-rada.gov.ua/biznes-zvenutisja/). The page header includes the city council logo and navigation links: [Новини](#), [Міська рада](#), [Публічна інформація](#), [Як звернутись](#), [Про місто](#), and [Розвиток міста](#). The main content area features a survey form with the following text:

24 липня 2019 р.  
**Чи стикались Ви із бюрократичними перепонами в Чернігові при веденні вашого бізнесу?**  
Опишіть ситуацію

За підсумками опитування підприємців міста, що проходить на офіційному веб-порталі міської ради на питання «Що заважає Вашому бізнесу у Чернігові?» 8 % респондентів вказали на бюрократичні перепони. З метою більш поглибленого аналізу цієї проблематики створюється он-лайн сервіс «Гаряча кнопка», де підприємці міста можуть повідомити про випадки бюрократизму у структурних підрозділах міської ради або інших інстанціях державних органів.

The form itself has a title: **Чи стикались Ви із бюрократичними перепонами в Чернігові при веденні вашого бізнесу? Опишіть ситуацію**, with a red asterisk indicating it is mandatory. Below the title is a text input field with the placeholder text: *Чи стикались Ви із бюрократичними перепонами в Чернігові при веденні вашого бізнесу? Опишіть ситуацію \** and a label *Мой ответ*. A green **Отправить** button is located at the bottom of the form.

On the right side of the page, there is a sidebar with several utility links: [Єдина система місцевих петицій](#), [Міський контакт-центр](#), and [Громадський транспорт](#). Below these is a section titled **Анонси та оголошення** containing several news items, such as the 'Орієнтовний план основних заходів з 2 по 6 серпня 2021 року' and 'Дані про COVID-19 у Чернігові на 2 серпня'.



# КРАЩА ПРАКТИКА ЧЕРНІГОВА

## «Гаряча кнопка»

- Будь-який респондент може анонімно залишити інформацію щодо проблемних ситуацій.
- За період роботи цього сервісу скарг на роботу фахівців та підрозділів саме Чернігівської міської ради – не надходило.
- У разі якщо звернення стосуються безпосередньо повноважень міської ради, у робочому порядку інформація передається відповідним структурним підрозділам для відповідного реагування та прийняття управлінських рішень.
- Слід зазначити, що деякі громадяни та суб`єкти господарювання використовують цей сервіс не за призначенням

*У підсумку: питання так званих неформальних платежів знаходиться на особистому контролі міського голови, про що він неодноразово наголошує в інформаційному просторі*

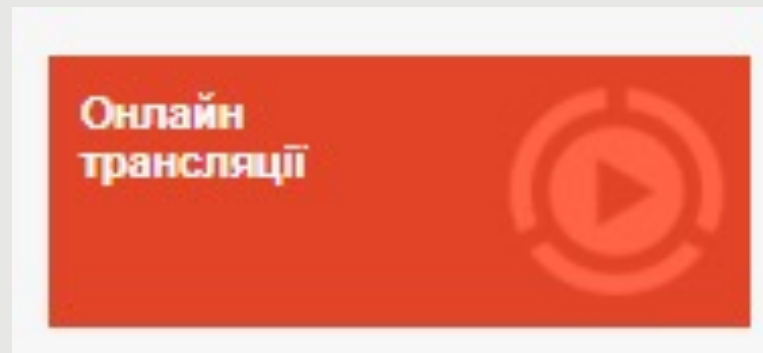
# КРАЩА ПРАКТИКА ЧЕРНІГОВА

## «Гаряча кнопка»

### Ще одна введена практика:

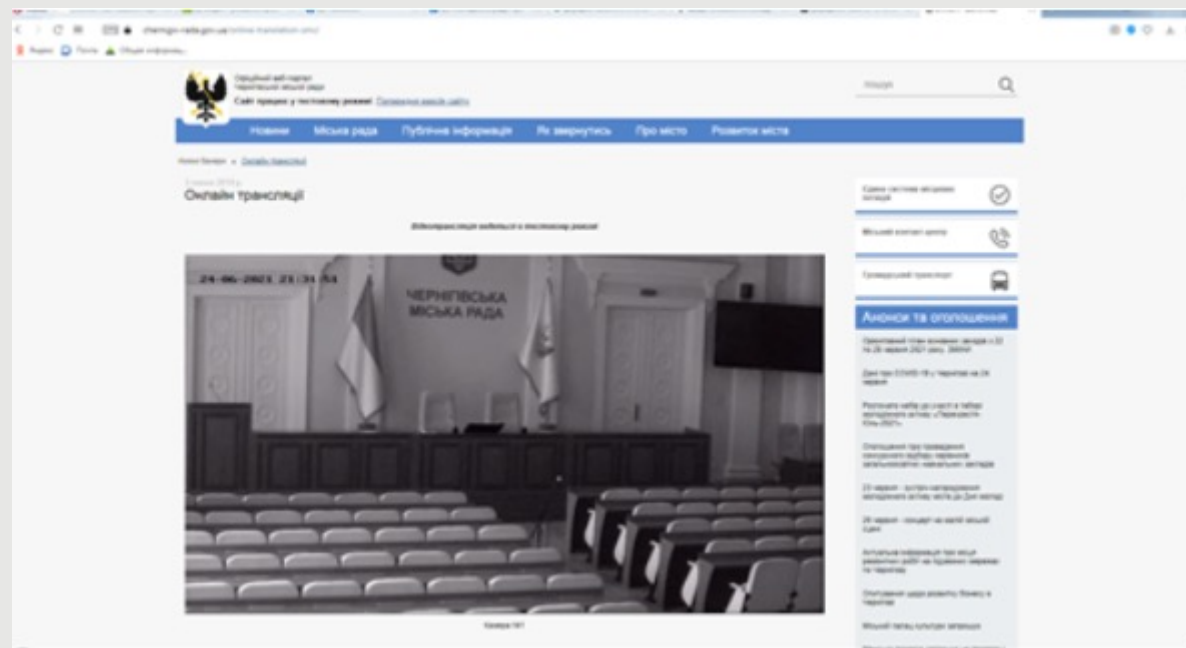
На веб-порталі та на сторінці ФБ Чернігівської міської ради здійснюються прямі трансляції щотижневих нарад міського голови, засідань усіх робочих груп, комітетів та інших дорадчих органів.

Трансляція здійснюється із усіх залів засідань у приміщенні міської ради, а веб-камери працюють у режимі 24/7.



# КРАЩА ПРАКТИКА ЧЕРНІГОВА «Гаряча кнопка»

Он-лайн трансляції: <https://chernigiv-rada.gov.ua/online-translation-smr/>



Як свідчить практика, представники бізнесу із перших вуст дізнаються про прийнятті рішення та позиції міської влади та мають можливість отримувати достовірну інформацію.

Світлана Мусіяка, експертка з питань  
антикорупційної та законодавчої  
діяльності, юристка



**Електронна Республіка**  
громадська організація

# КОМПОНЕНТ 6

## Неформальні платежі та корупція

- Антикорупційні заходи
  - обізнаність бізнесу про впровадження міською владою конкретних заходів, спрямованих на боротьбу з корупцією (наприклад, система відкритого бюджету, електронна приймальня міста, система оцінки та мінімізації корупційних ризиків, антикорупційна міська програма/план тощо)
- Хабарі/подарунки
  - чи стикався бізнес з практиками «неформальних платежів» у 2018-2019 рр.

# ВЕБ-ПЛАТФОРМА МІЖМІСЬКОЇ РОБОЧОЇ ГРУПИ ІКМ



<https://erepublic.org.ua/ikm/>

Електронна Республіка  
громадська організація

Головна Про нас ІКМ Новини Контакти Поширити

USAID  
УСІ АРІ МЕА К С Р Д І І А К Т І В

Міжміська робоча група ІКМ

ПРОГРАМА ІКМ  
ПРОГРАМА ПОКРАЩЕННЯ ІНДЕКСУ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ МІСТ УКРАЇНИ

Платформа ефективної комунікації муніципалітетів та бізнесу

Приєднатись

Представників міських рад	Міста	Найкращих практик	Партнерських бізнес-спільнот
45	25	16	4



# USAID

ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

---

Ресурси та контакти  
Програми USAID  
«Конкурентоспроможна економіка України»



[@usaidscep.ua](https://www.facebook.com/usaidscep.ua)



[@usaidscepukraine](https://www.linkedin.com/company/usaidscepukraine)



[@usaidscep](https://twitter.com/usaidscep)



[info@scepukraine.org](mailto:info@scepukraine.org)



[@erepublicngo](https://www.facebook.com/erepublicngo)



[pp.ikm@erepublic.org.ua](mailto:pp.ikm@erepublic.org.ua)