Інструкція з використання та налаштування додатку “Звернення”

Додаток “Звернення” дозволить побудувати дієвий діалог між мешканцями та владою громади, його створено для подачі звернень та скарг громадян.

ЗМІСТ:

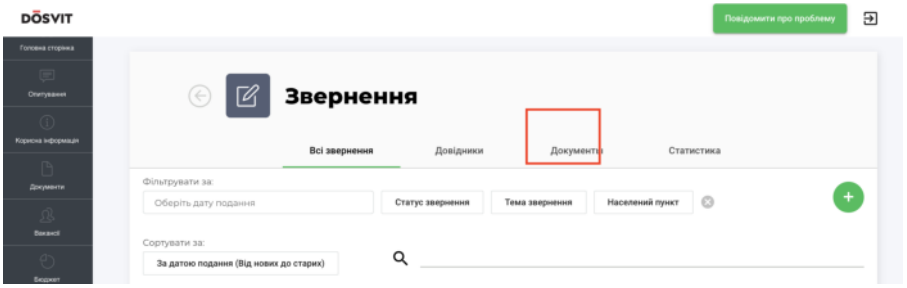
1. Налаштування додатку зі сторони модератора
2. Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення
3. Перегляд статистики використання додатку
4. Обробка звернень громадян
5. Подача звернень модератором через адміністративну панель
6. Використання додатку для мешканця ОТГ

Всі дії модератора у роботі з додатком має регламентуватися Законом України про звернення громадян: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#n9

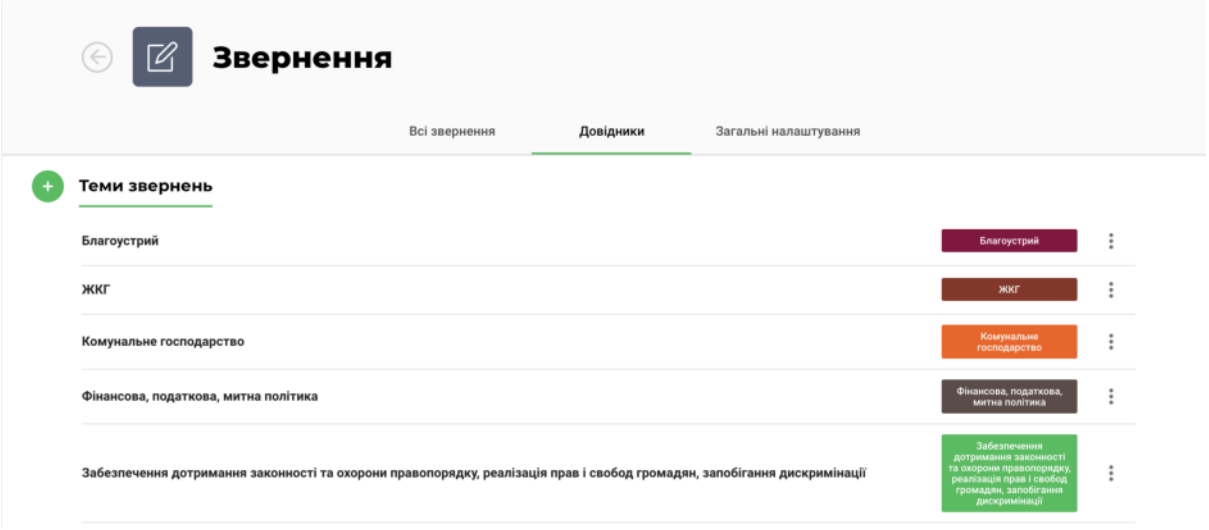
Як налаштувати додаток?

Для того щоб налаштувати додаток зі сторони модератора, необхідно:

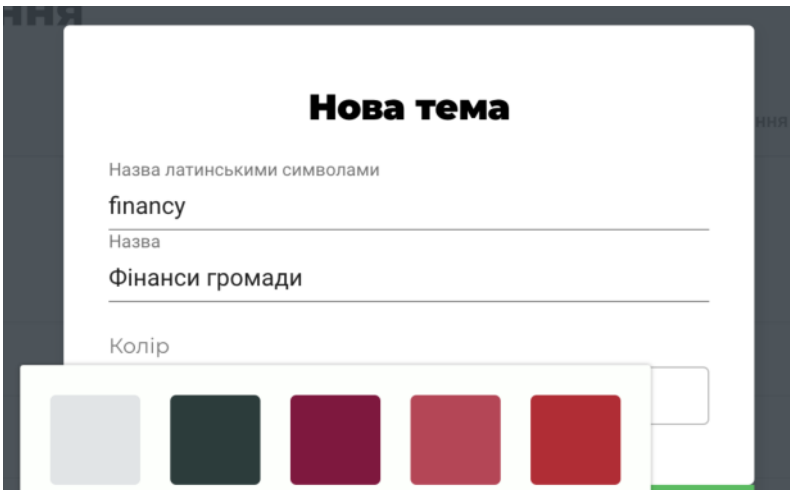
1. Перейти до адмінпанелі
2. Встановити додаток “Звернення” у тому випадку якщо його не встановлено
3. Перейти у налаштування додатку “Звернення”. Через панель меню або через розділ “Додатки”
4. Перейти в “Довідники”



5. 5. Переглянути всі теми звернень, які встановлено в системі по замовчуванню.



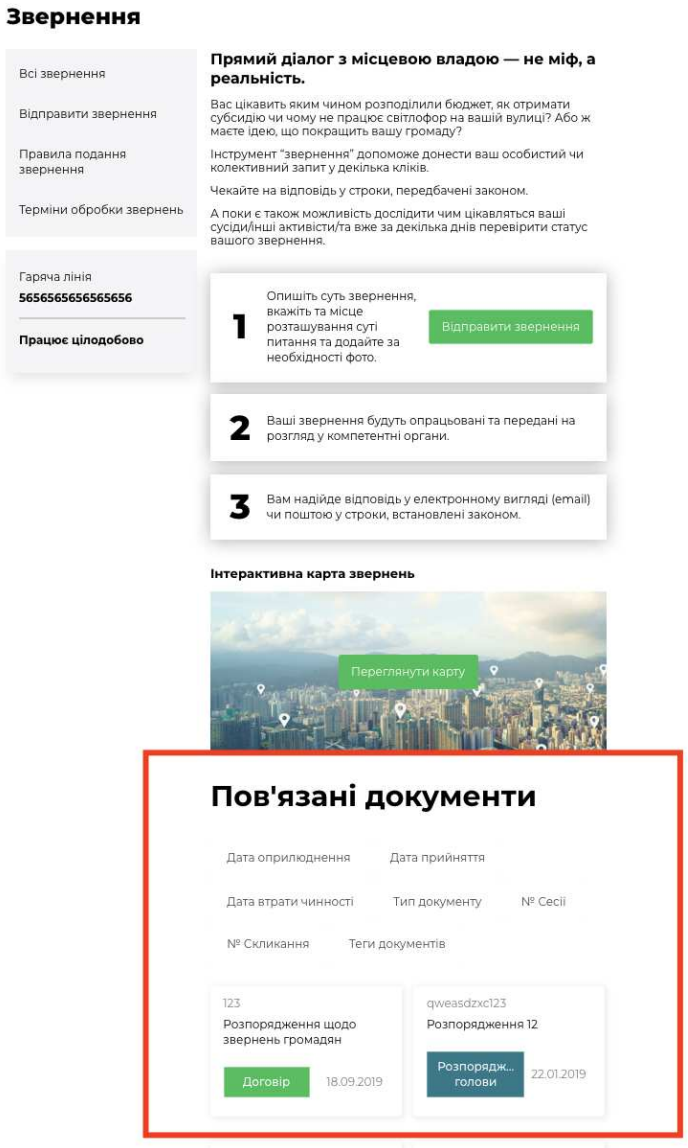
6. Якщо ви помітили, що вам не вистачає тем звернення по замовчуванню, ви можете додати необмежену кількість власних тем звернень.
Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення

На головній сторінці додатку Звернення можна налаштувати відображення пов’язаних документів зі зручною навігацією:

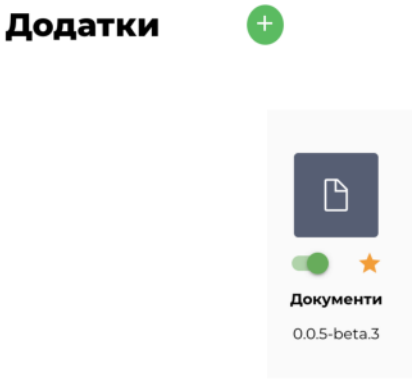


Пов’язані документи у додатку “Звернення” публікуються за допомогою їх тегування. Створивши відповідний тег для документів, які мають публікуватися в додатку “Звернення”, ви зможете використовувати його при створенні нових документів.

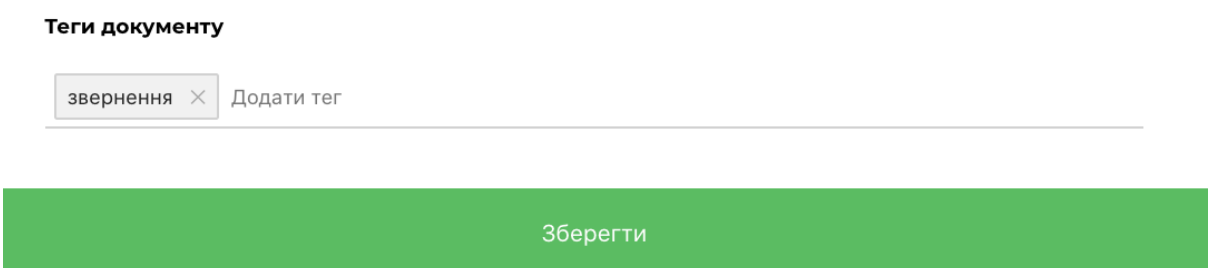
Для того, щоб налаштувати публікацію документів, які пов’язані з бюджетом громади у додатку “Звернення”, необхідно:

1. Перейти в додаток “Документи”.

   Перевірте чи активовано у вас додаток “Документи”, якщо раніше ви їм не користувалися. Для цього, перейдіть у розділ меню “Додатки” та перевірте чи включено світчер активності додатку “Документи”. Увімкнений додаток має зелений світчер. Інструкції з налаштування додатку “Документи” ви можете переглянути [тут.]

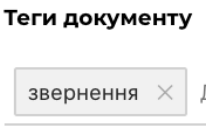


2. Приступити до створення нового документу або до редагування вже внесеного документу до додатку “Документи”, якщо ви хочете, щоб він відображався в додатку “Звернення”.
3. У картці створення або редакції документу знайти поле “Теги документу”:



4. Придумайте тег, яким ви будете позначати всі документи, які мають бути опублікованими в додатку “Звернення”. Тегом має бути слово або коротке словосполучення.

Для того, щоб ввести новий тег запишіть слово або словосполучення, яке буде маркувати документи його до поля “теги документів” та натисніть **клавішу ENTER.** Якщо введене вами словосполучення перетворилось на прямокутник, ви вдало створили новий тег.



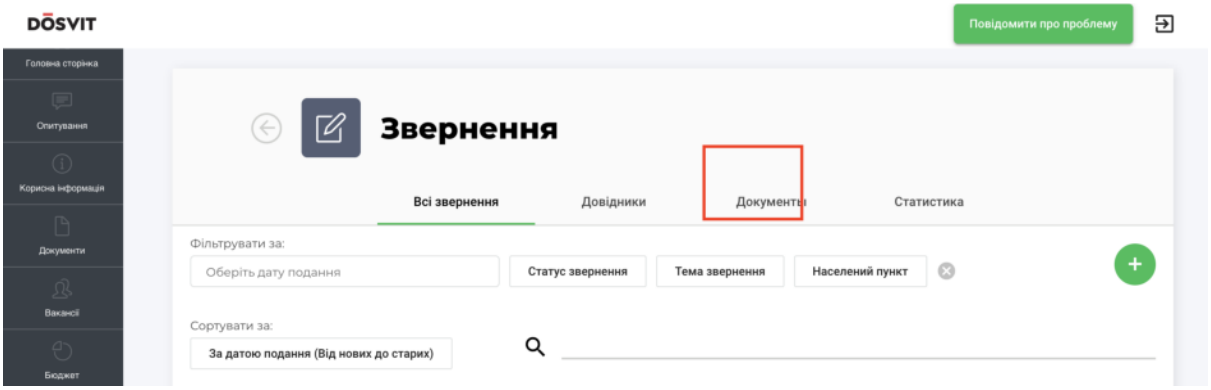
УВАГА! Запам’ятайте тег, який ви визначили для документів які будуть публікуватися в додатку “Звернення”, як пов’язані. Ви будете використовувати цей (один і той самий) тег при створенні або редагуванні всіх документів, які мають відображатися у Зверненнях

Обраним вами тегом має слугувати одне слово або словосполучення яке максимально асоціюється з додатком.

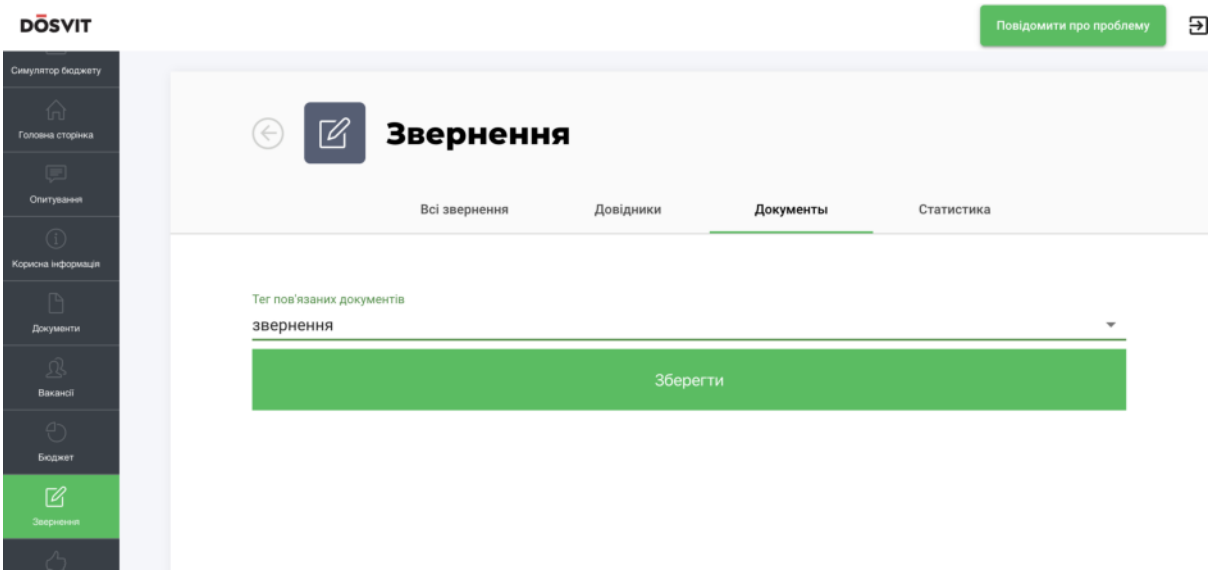
Наприклад: - звернення громадян; -звернення;

5. Наступним кроком необхідно встановити щойно створений вами тег, як такий, що відповідає додатку “Звернення”. Для цього вам необхідно **перейти до адмінпанелі додатку “Звернення”**

6. Обрати вкладення “Документи” на сторінці налаштування додатку.



7. У вкладенні “Документи”, у полі **“Тег пов'язаних документів”,** з випадаючого списку необхідно обрати той створений вами тег, який ви визначили, як такий, що буде маркувати документи, які мають публікуватися в додатку “Звернення” та натиснути “Зберегти”.



Відтепер усі документи, в картах яких встановлено збережений тег будуть висвітлюватися в додатку “Звернення”, як пов’язані документи.

Пам’ятайте про це при створенні нових документів, заповнюючи поле “Тег документу за необхідності”.

Перегляд статистики використання додатку “Звернення”

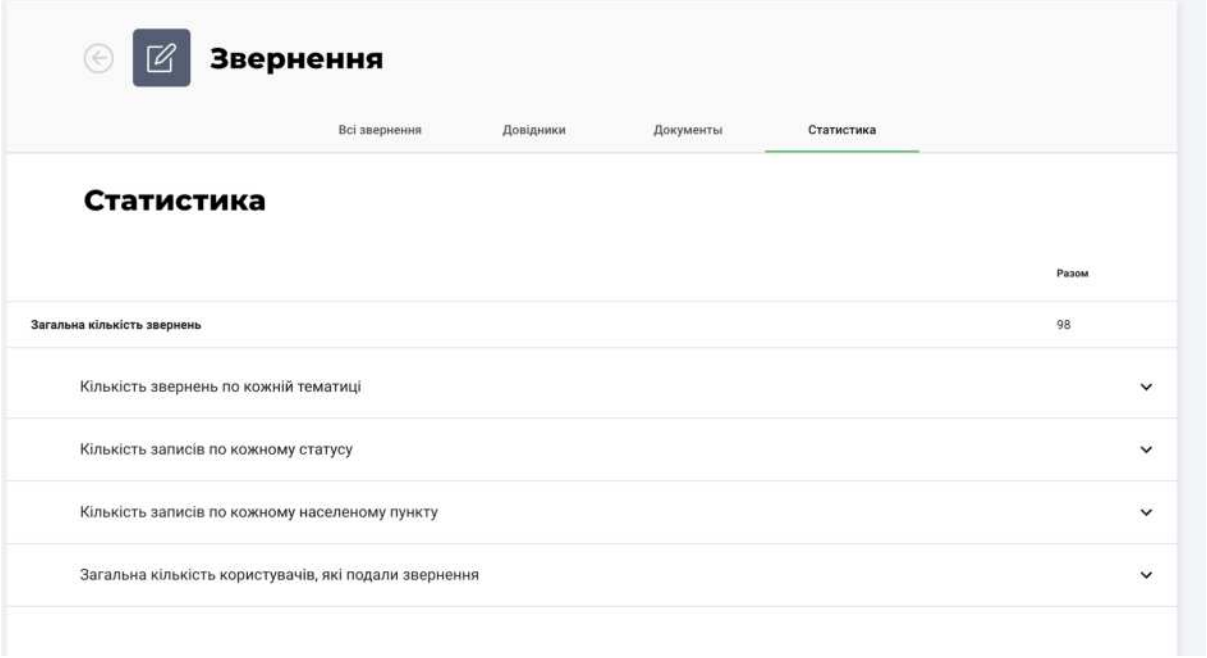
Модератор може досліджувати статистику використання додатку “Звернення” в адміністративній панелі.

Для того щоб перейти до аналізу статистики, необхідно:

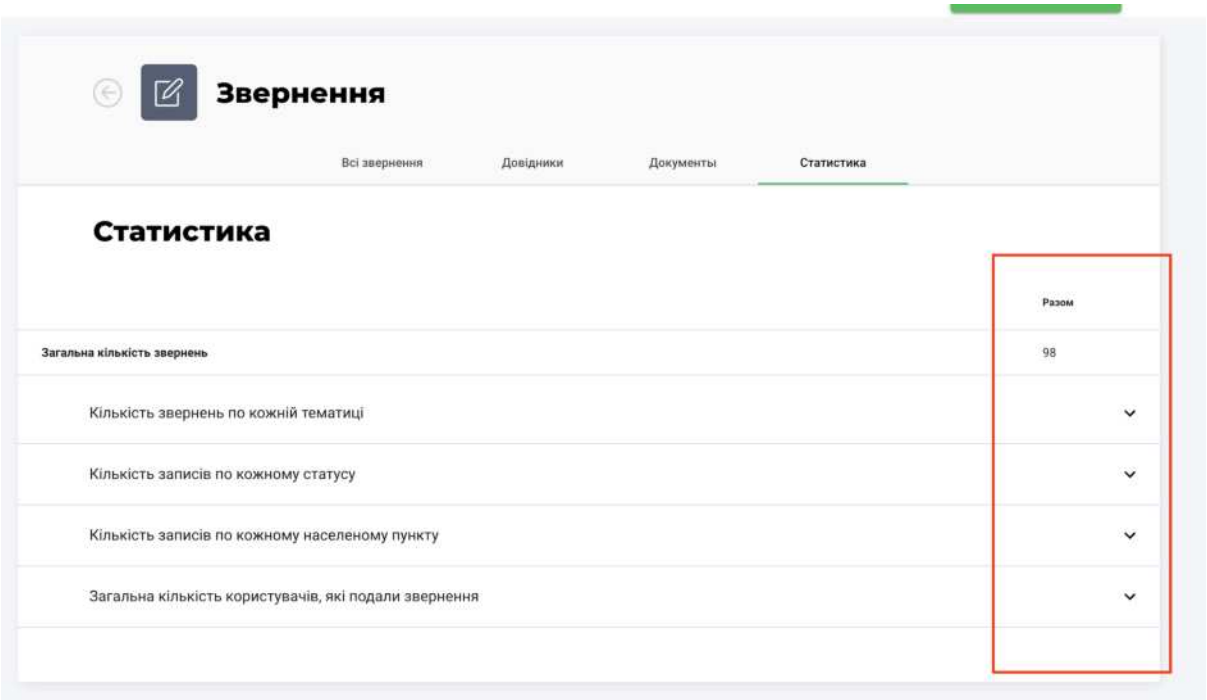
1. Перейти до адміністративної панелі додатку “Звернення”
2. Перейти на вкладку “Статистика”

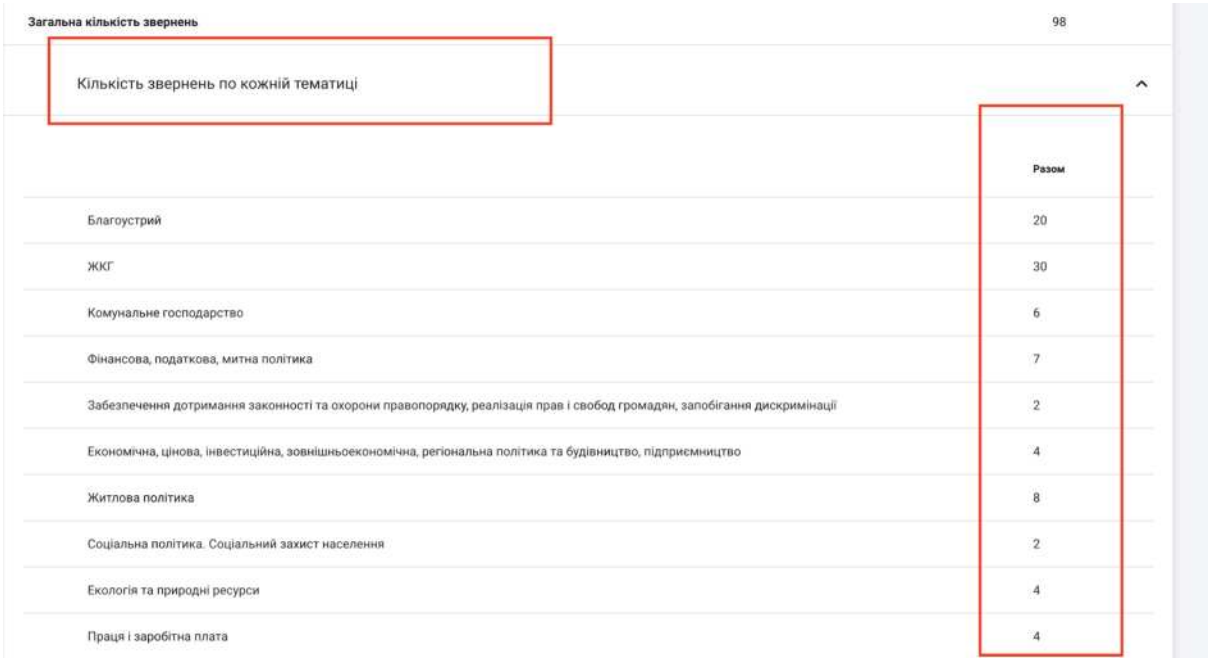
На вкладці “Статистика” модератор може отримати статистичну інформацію за наступними показниками:

- Кількість звернень по кожній тематиці;
- Кількість записів по кожному статусу;
- Кількість записів по кожному населеному пункту;
- Загальна кількість користувачів,які подали звернення:



Для того щоб переглянути деталізовані статистики за кожним з представлених показників, необхідно натиснути на кнопку розгортання списку, яку розміщенно праворуч сторінки:

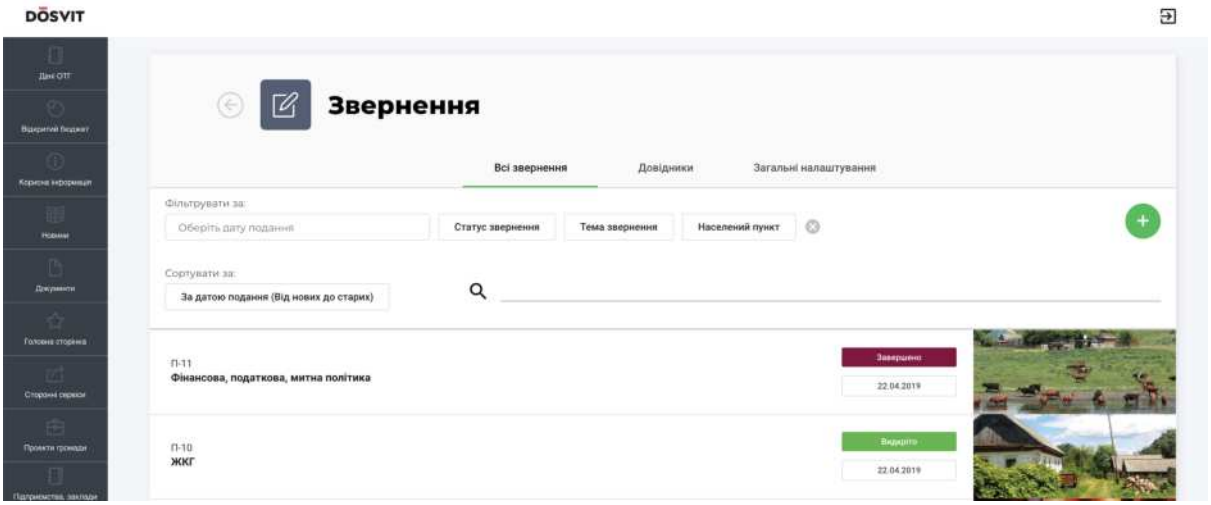




Відповідно для того щоб заховати відображення деталізованих статистичних даних, необхідно натиснути на кнопку згортання, що розміщено біля назви параметра статистика за яким досліджується.

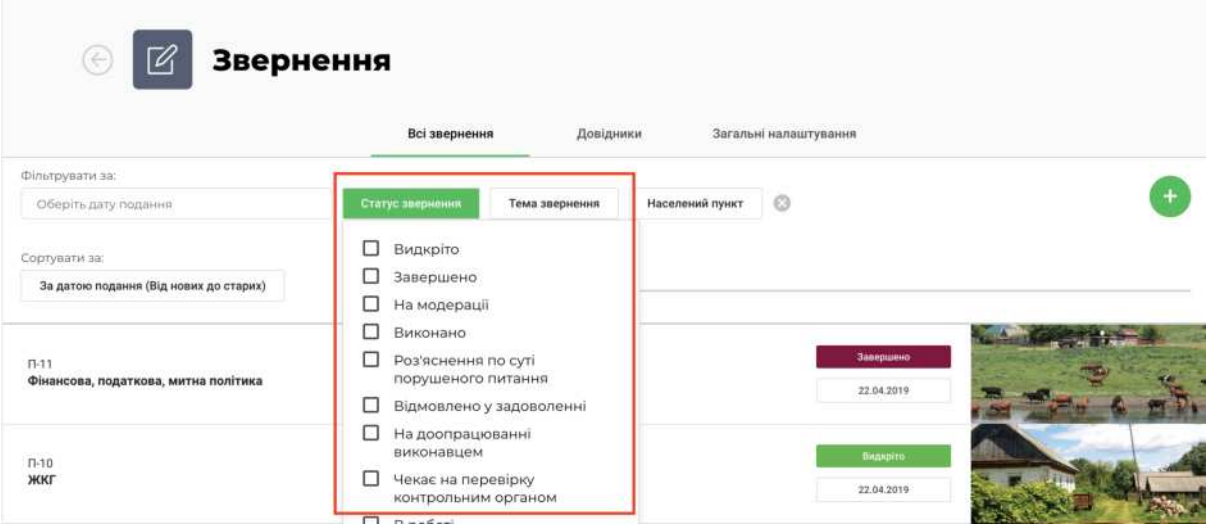
Обробка звернень громадян

Обробка звернень та скарг громадян відбуваються за наступним алгоритмом:
КРОК 1. Щойно мешканець ОТГ, який пройшов авторизацію на сайті, подав своє звернення, воно з’являється **в адміністративній панелі модератора у додатку “Звернення”, у розділі “Всі звернення”:**



Важливо! Новим зверненням, які щойно потрапили до адмінпанелі додатку, автоматично присвоюється статус **“на модерації”**
Саме за таким статусом модератор може шукати звернення, які ще не були опрацьовані.

Шукати звернення з відповідним статусом можна за допомогою фільтру “Статус звернення”, який розміщено у верхньому полі екрану адмінпанелі:



КРОК 2. Модератор має ознайомитися з вхідним(и) зверненням(и) та відредагувати його(їх) статус(и), а саме:

1. Перейти у картку звернення, натиснувши на його заголовок.

2. Ознайомитися зі змістом звернення. Визначитися який співробітник або структурний підрозділ має відповісти на звернення та бути відповідальним за його виконання.

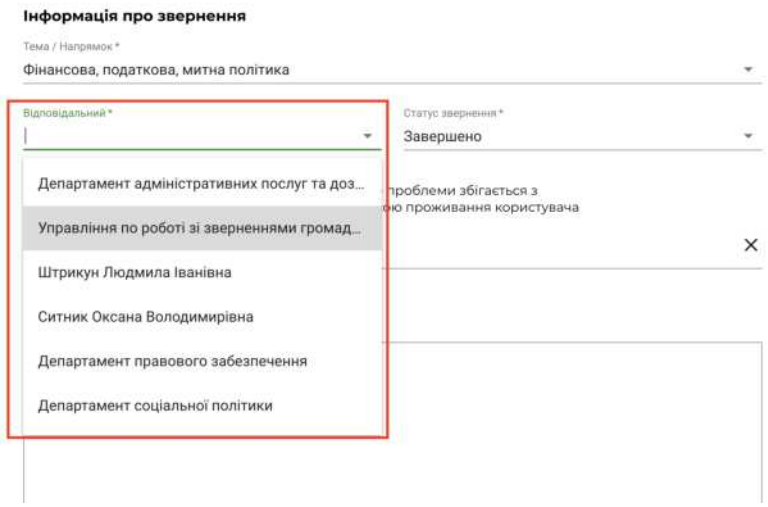
3. Передати звернення до відповідального співробітника або структурного підрозділу.
   Це можна зробити будь-яким чином на розсуд модератора (по емейлу тощо). Для вашої зручності, ви можете застосувати кнопку “**Надати пряме посилання**”
   Натиснувши на цю кнопку, у буфер обміну буде скопійоване пряме посилання на перегляд картки звернення з яким може ознайомитися співробітник ОТГ, якому модератор адресує дане звернення.

Важливо! Процедура інформування відповідальних осіб/структурних підрозділів ОТГ за розгляд та надання відповідей на звернення громадян має бути сформована громадою самостійно, спираючись на внутрішній регламент комунікації між співробітниками та підрозділами ОТГ.

! - Радимо закріпити процедуру передачі та обробки звернень громадян через сайт на розпорядчому рівні внутрішнім документом. Це суттєво покращить якість взаємодії між модератором, який приймає звернення та іншими співробітниками/підрозділами ОТГ, які займаються їх обробкою.

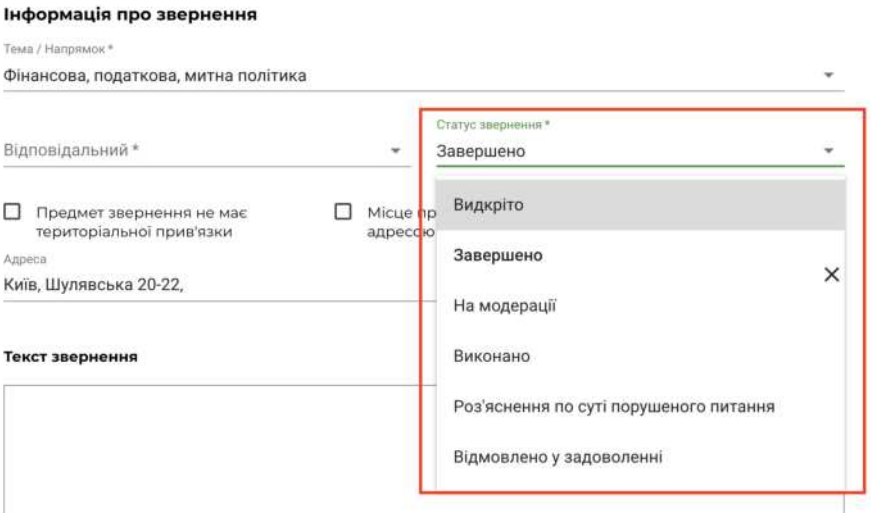
4. Відредагувати картку звернення. Встановити відповідального.

З випадаючого списку модератор має обрати відповідальну особу або відповідальний підрозділ ОТГ за надання відповіді/обробки на звернення.



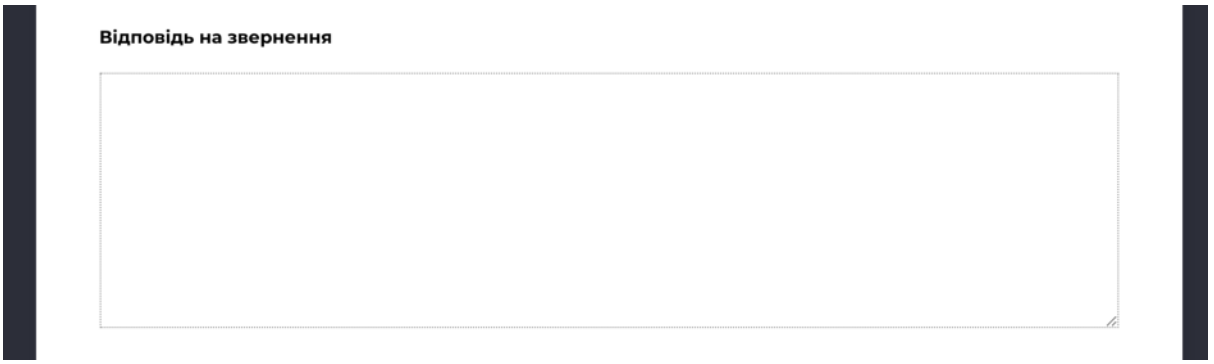
5. Відредагувати картку звернення. Встановити новий статус для звернення.

Після кожного етапу розгляду та опрацювання звернення модератор має змінювати та редагувати статус звернення.

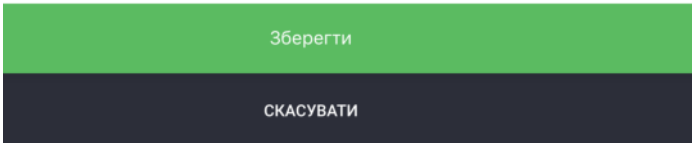


6. Внести текст відповіді

Текст відповіді може редагуватися необмежену кількість раз. Передавши звернення на розгляд відповідального підрозділу, ви можете зазначити це у полі внесення відповіді. Це допоможе відвідувачам сайту розуміти, що в громаді модератор активно та своєчасно розглядає звернення. Після кожного етапу розгляду та опрацювання звернення модератор має змінювати та редагувати текст відповіді.



6. Зберегти внесені зміни



КРОК 3. Модератор редагує звернення на основі його розгляду відповідальною особою чи підрозділом.
На цьому етапі модератор може змінити статус звернення або змінити чи доповнити відповідь до звернення.

Важливо! - Модератор має завжди відслідковувати статус обробки звернення та слідкувати за тим, що кожне звернення яке надійшло в ОТГ отримало своєчасну відповідповідь від співробітника ОТГ або відділа, який компетентний за вирішення даного питання.

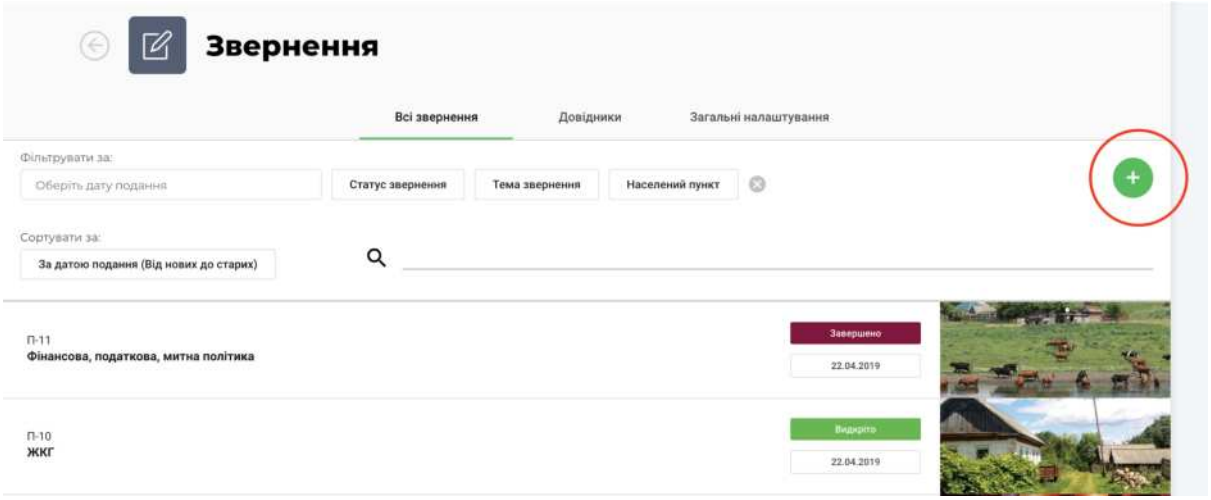
Важливо! - Відповідальна особа або відповідальний підрозділ мають надати відповідь позивачу у формі та згідно з регламентом чинного законодавства України яким керуються ОМС ОТГ при роботі зі зверненнями громадян.

Подача звернень модератором через адміністративну панель

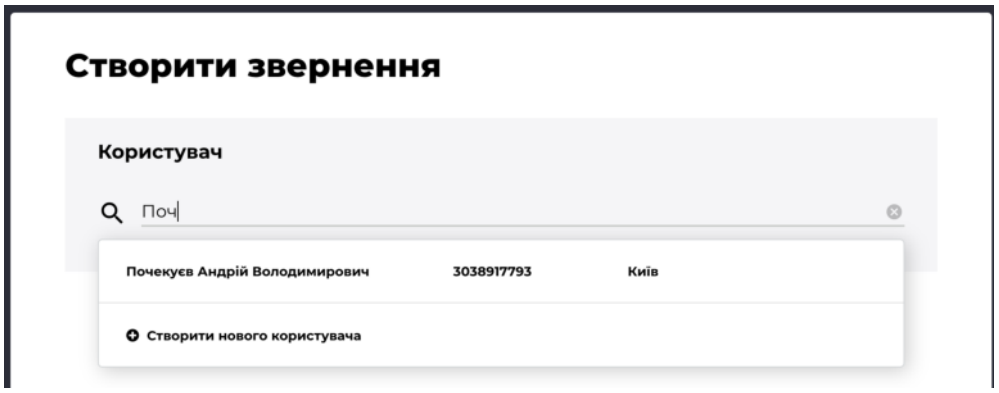
За необхідності модератор може вносити звернення та/чи скарги громадян через адміністративну панель модератора.

Для того щоб подати звернення через адмінпанель модератору необхідно:

1. Перейти в адмінпанель модератора, у додаток “Звернення”
2. На вкладці всі звернення необхідно натиснути на кнопку додавання нового запиту (зелений плюсик):



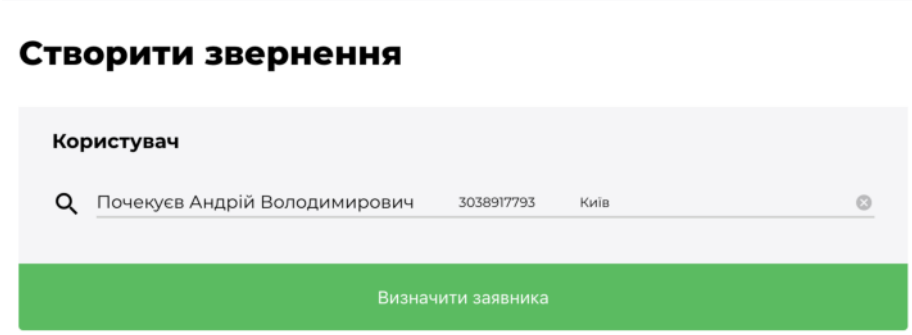
3. Знайдіть користувача, якщо він був зареєстрований на сайті раніше. Почніть вводити Прізвище користувача у поле пошуку та натисніть клавішу Enter:



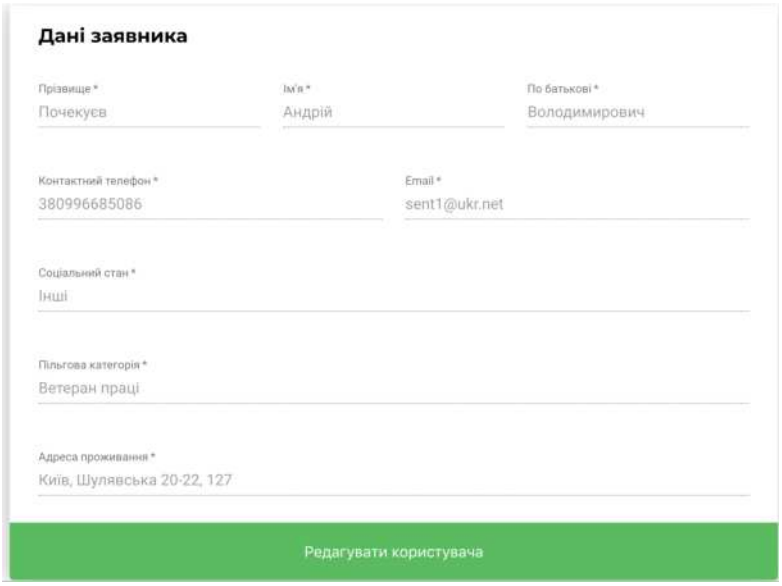
або **створіть нового користувача**, якщо система не знайшла користувача за вашим пошуком:

- натисніть на кнопку “Створити нового користувача”;
- Заповніть картку створення нового користувача:

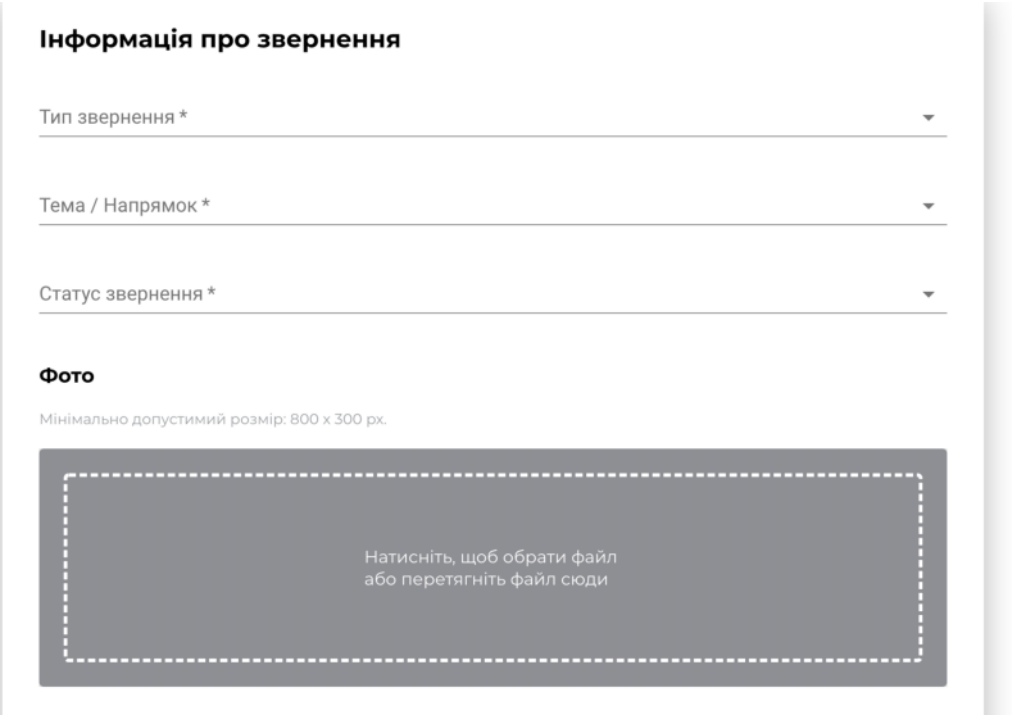
4. Оберіть користувача (клікніть по його прізвищу ім’я по-батькові) та натисніть на кнопку “Визначити заявника”:



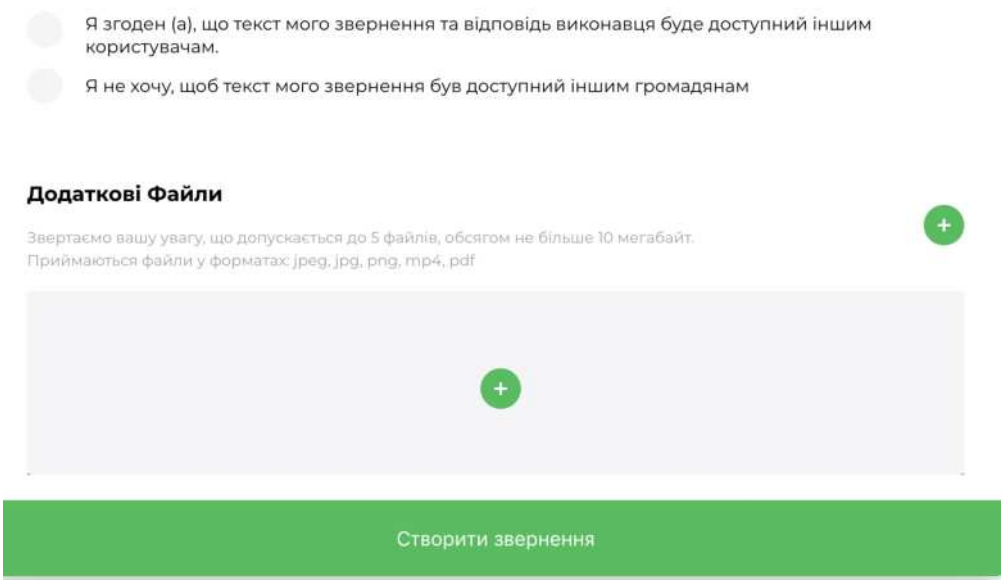
5. У картці, яка з’явилася ви можете відредагувати дані користувача, натиснувши на кнопку “редагувати користувача”:



Заповніть картку “Інформація про звернення”:



Підвантажте усі необхідні дані, фото та документи за їх наявності. Після завершення натисніть “Створити звернення”:



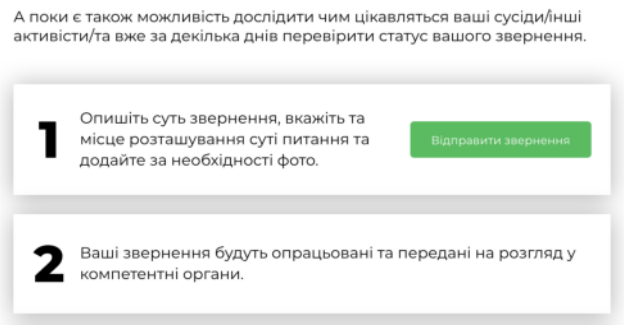
Нове звернення через адміністративну панель модератора створене. Ви можете здійснювати з ним подальші дії.

Використання додатку для мешканця ОТГ

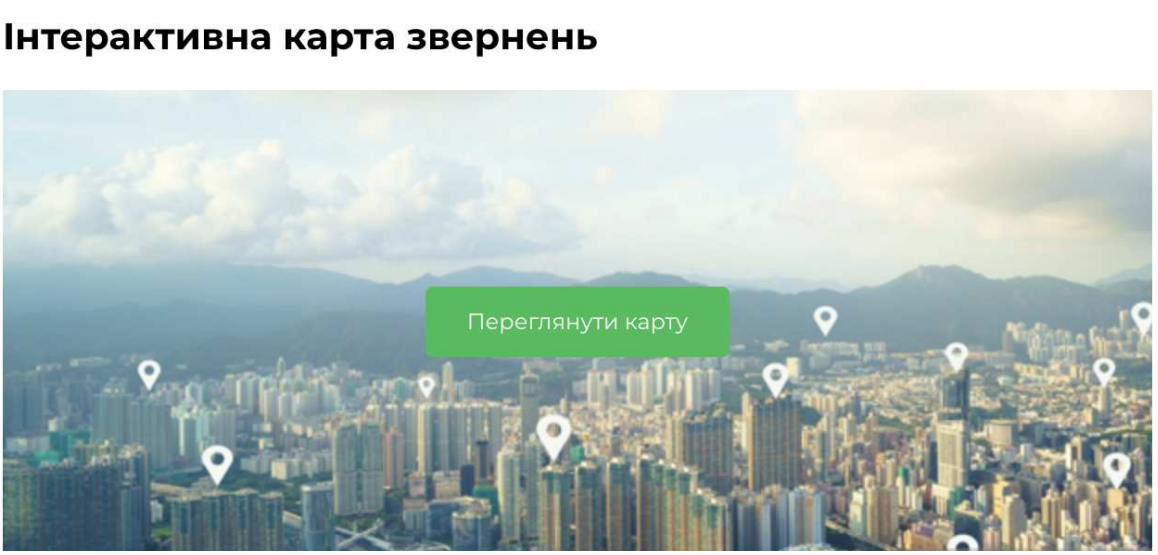
Мешканці громади подають свої скарги та звернення на сайті ОТГ у додатку “Звернення”.
На сайті додатку розміщено всі вичерпні інструкції, які зорієнтують та допоможуть користувачеві подати свою скаргу/звернення через сайт ОТГ.

Головна сторінка додатку:

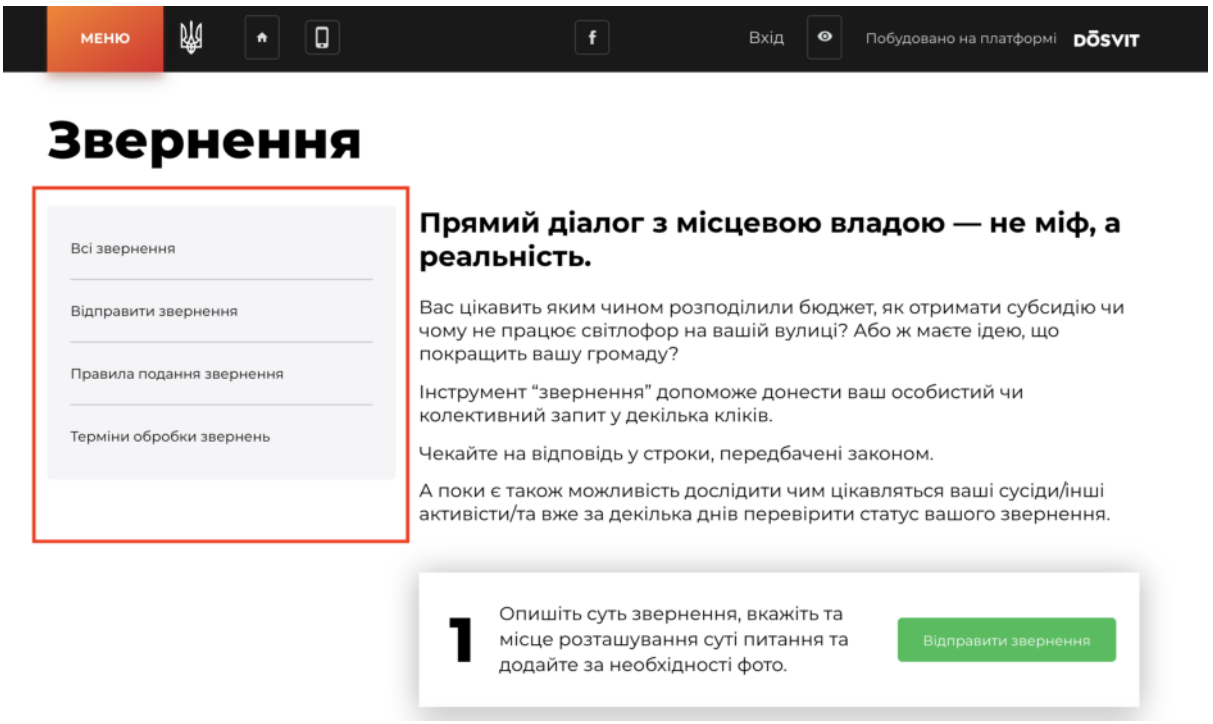
При переході з меню або тайлу до додатку “Звернення”, перше, що бачить користувач - це статична сторінка з поясненнями для чого додаток потрібен та як їм користуватися.



На Головній сторінці можна подати звернення натиснувши на відповідну кнопку:
Переглянути Інтерактивну карту звернень:



Перейти у наступні розділі меню додатку:

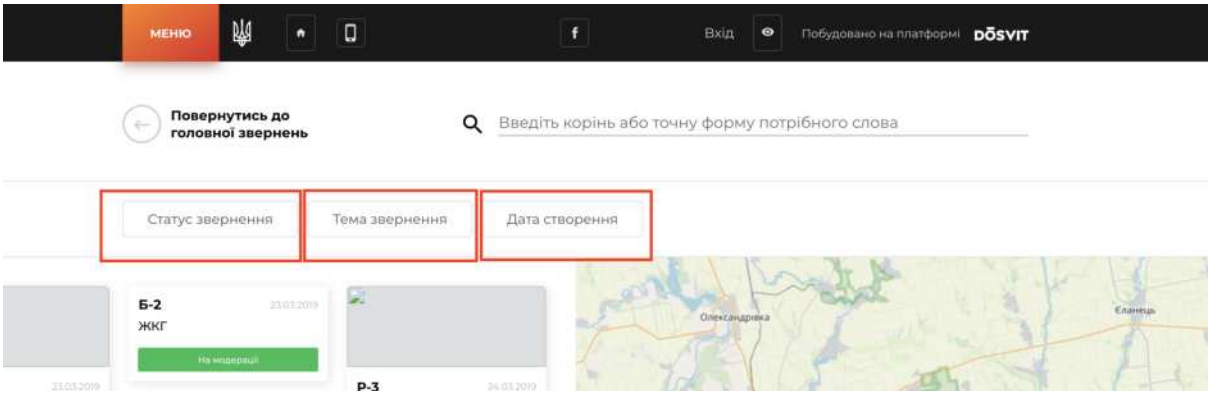


Розділ всі звернення

Розділ додатку, де представлено всі звернення мешканців ОТГ, які подано через сайт або адміністративну панель модератора.

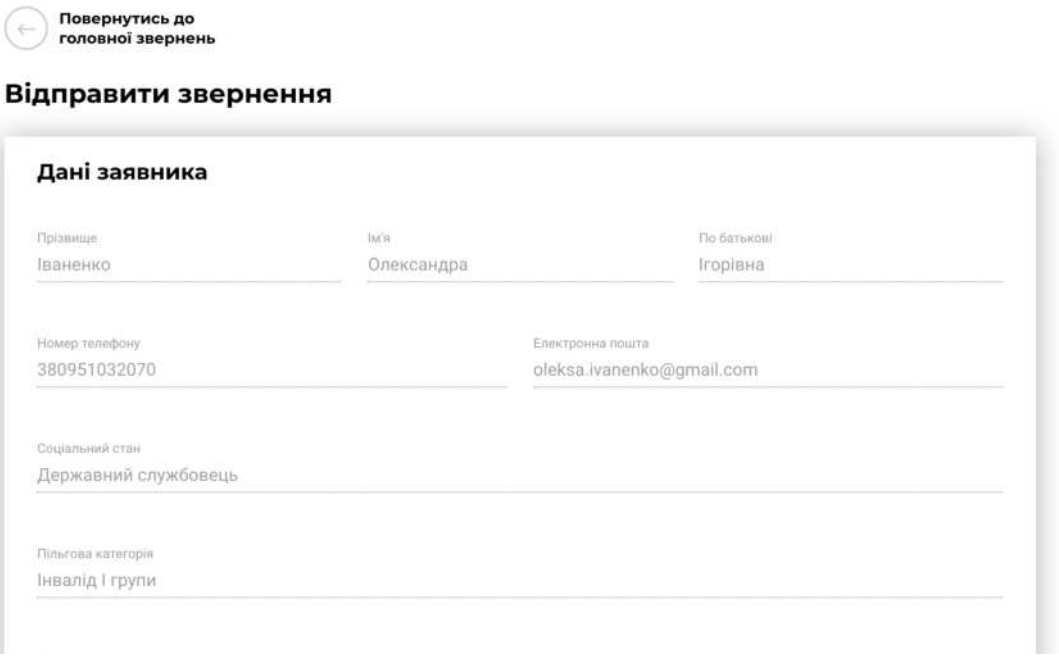
У розділі “Всі звернення” користувач може:

- Переглянути всі звернення, які були подані мешканцями ОТГ;
- Переглянути всі звернень на мапі;
- Здійснити пошук за ключовими словами звернення;
- Здійснити фільтрацію звернень за:
    - Статусом створення;
    - Тема звернення;
    - Дата створення



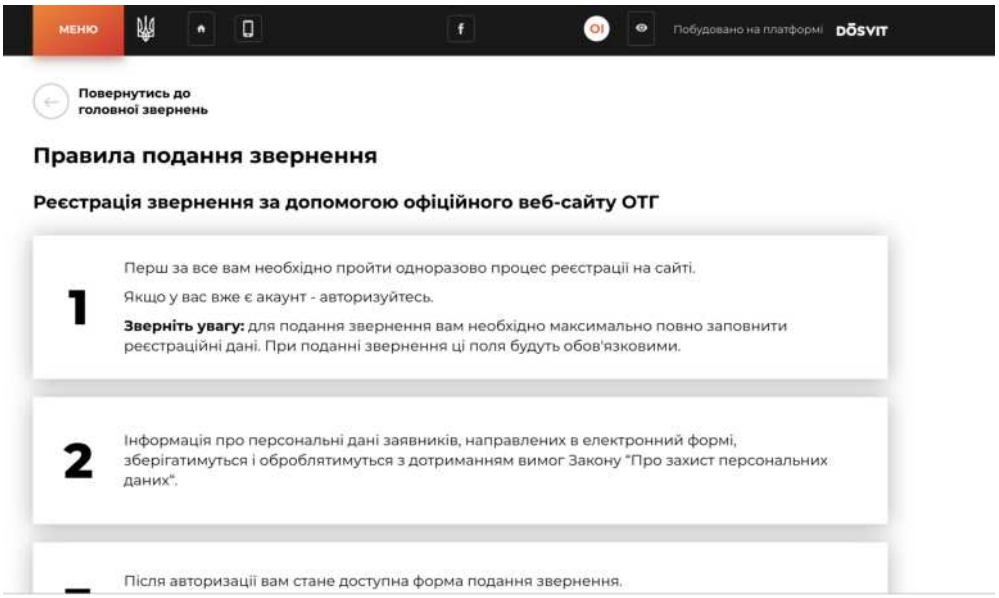
Розділ відправити звернення

У розділі “Відправити Звернення” користувач може здійснити вхід до системи та подати своє звернення, заповнивши картку звернення.



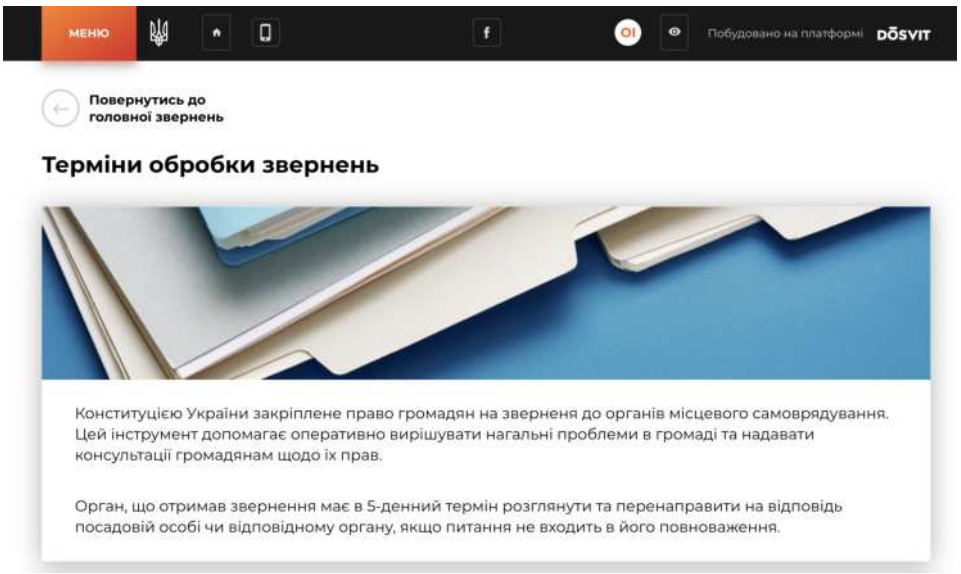
Розділ правила подання звернення

Даний розділ є статично-інформаційною сторінкою для мешканців, яка містить правила подання звернення та можливість повернутись до головної сторінки сайту.



Розділ терміни обробки звернень

Також є статично-інформаційною сторінкою, яка зорієнтує мешканця у які терміни буде розглядатися його звернення:



Інструкція з використання та налаштування додатку “Звернення”

Додаток “Звернення” дозволить побудувати дієвий діалог між мешканцями та владою громади, його створено для подачі звернень та скарг громадян.

ЗМІСТ:

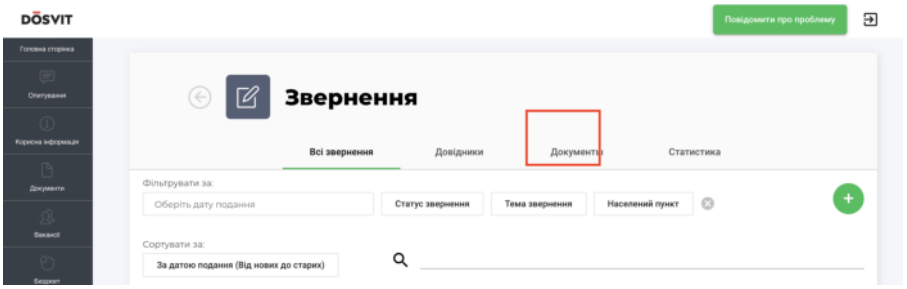
1. Налаштування додатку зі сторони модератора
2. Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення
3. Перегляд статистики використання додатку
4. Обробка звернень громадян
5. Подача звернень модератором через адміністративну панель
6. Використання додатку для мешканця ОТГ

Всі дії модератора у роботі з додатком має регламентуватися Законом України про звернення громадян:
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#n9

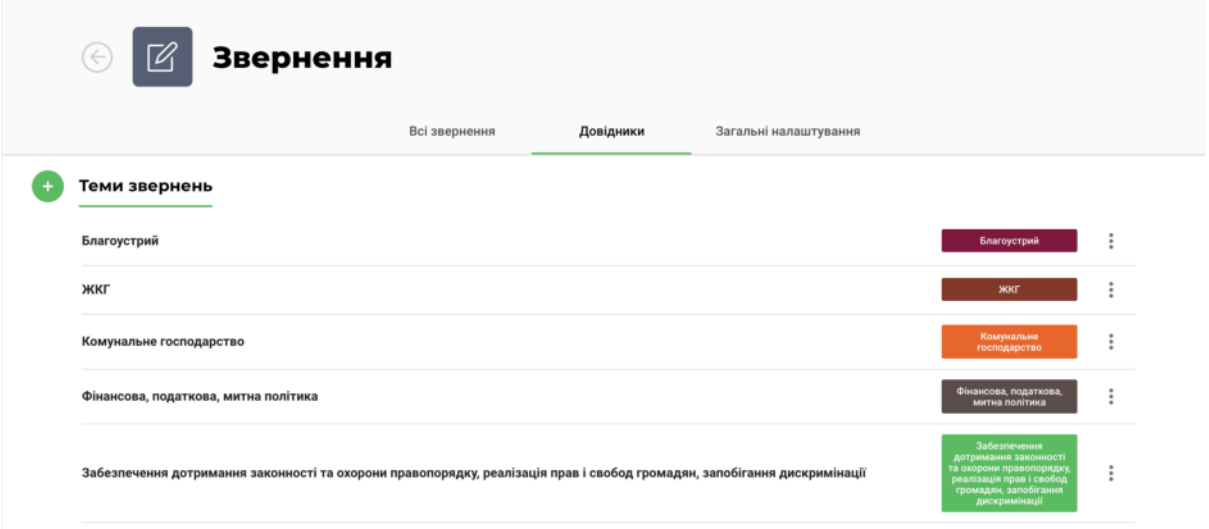
Як налаштувати додаток?

Для того щоб налаштувати додаток зі сторони модератора, необхідно:

1. Перейти до адмінпанелі
2. Встановити додаток “Звернення” у тому випадку якщо його не встановлено
3. Перейти у налаштування додатку “Звернення”. Через панель меню або через розділ “Додатки”
4. Перейти в “Довідники”

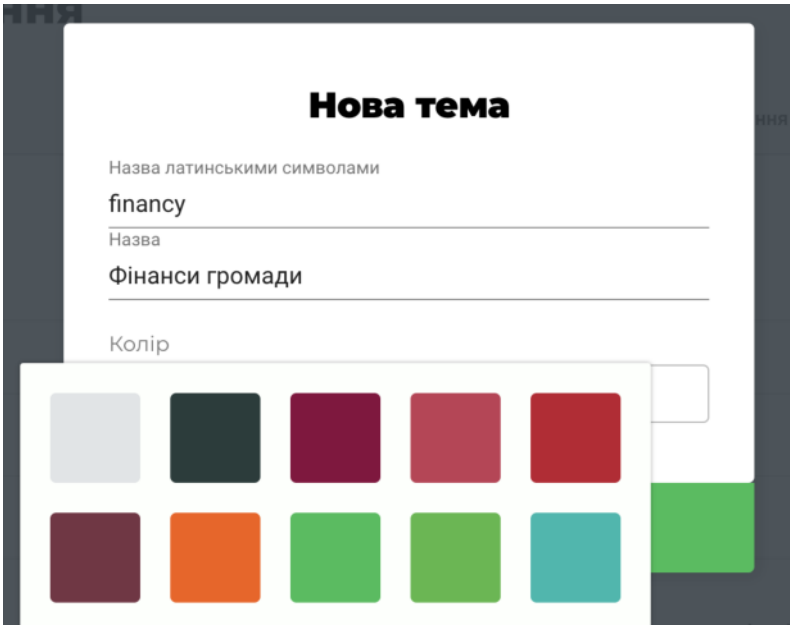


5. 5. Переглянути всі теми звернень, які встановлено в системі по замовчуванню.



6. Якщо ви помітили, що вам не вистачає тем звернення по замовчуванню, ви можете додати необмежену кількість власних тем звернень.

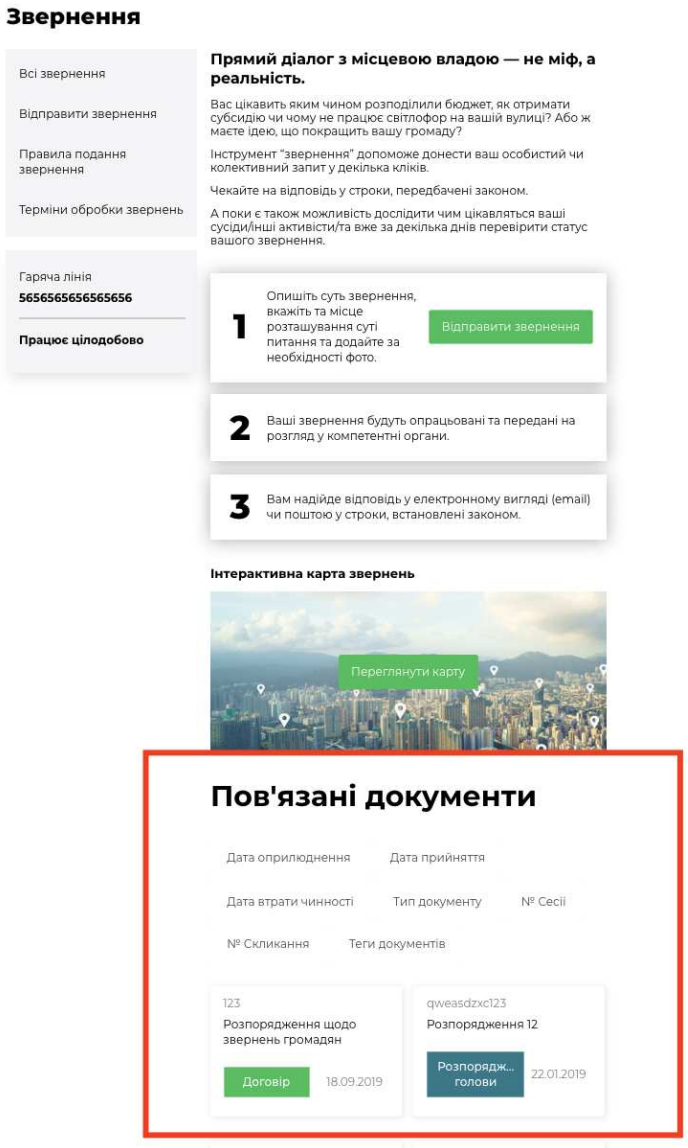
Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення

На головній сторінці додатку Звернення можна налаштувати відображення пов’язаних документів зі зручною навігацією:

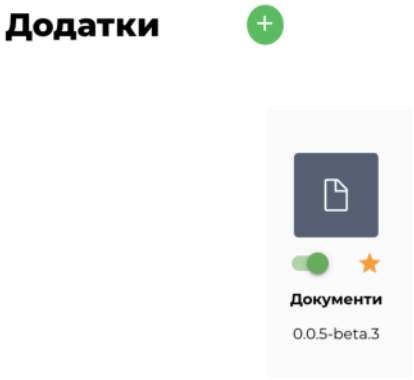


Пов’язані документи у додатку “Звернення” публікуються за допомогою їх тегування. Створивши відповідний тег для документів, які мають публікуватися в додатку “Звернення”, ви зможете використовувати його при створенні нових документів.

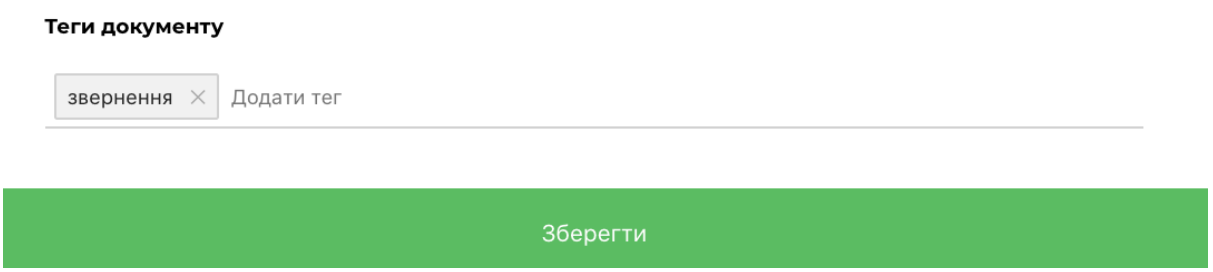
Для того, щоб налаштувати публікацію документів, які пов’язані з бюджетом громади у додатку “Звернення”, необхідно:

1. Перейти в додаток “Документи”.

   Перевірте чи активовано у вас додаток “Документи”, якщо раніше ви їм не користувалися. Для цього, перейдіть у розділ меню “Додатки” та перевірте чи включено світчер активності додатку “Документи”. Увімкнений додаток має зелений світчер. Інструкції з налаштування додатку “Документи” ви можете переглянути [тут.]

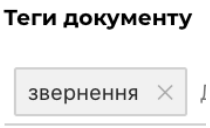


2. Приступити до створення нового документу або до редагування вже внесеного документу до додатку “Документи”, якщо ви хочете, щоб він відображався в додатку “Звернення”.
3. У картці створення або редакції документу знайти поле “Теги документу”:



4. Придумайте тег, яким ви будете позначати всі документи, які мають бути опублікованими в додатку “Звернення”. Тегом має бути слово або коротке словосполучення.

Для того, щоб ввести новий тег запишіть слово або словосполучення, яке буде маркувати документи його до поля “теги документів” та натисніть **клавішу ENTER.** Якщо введене вами словосполучення перетворилось на прямокутник, ви вдало створили новий тег.



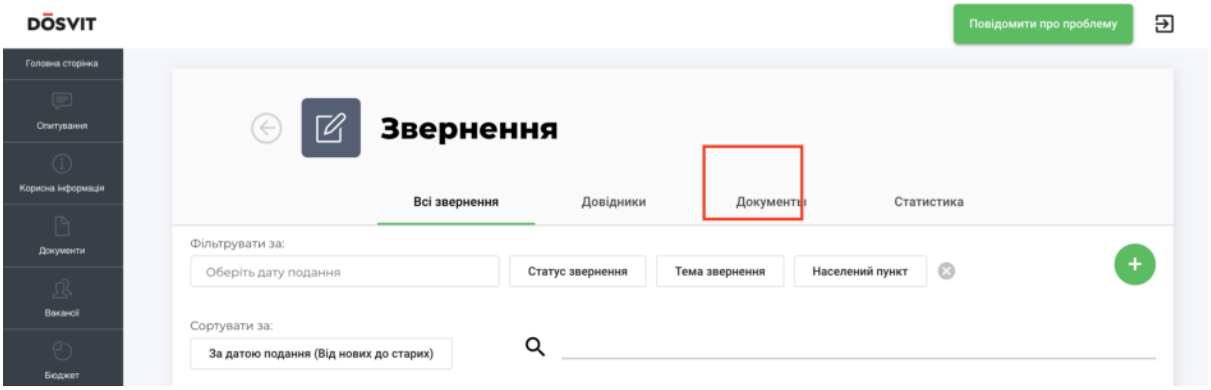
УВАГА! Запам’ятайте тег, який ви визначили для документів які будуть публікуватися в додатку “Звернення”, як пов’язані. Ви будете використовувати цей (один і той самий) тег при створенні або редагуванні всіх документів, які мають відображатися у Зверненнях

Обраним вами тегом має слугувати одне слово або словосполучення яке максимально асоціюється з додатком.

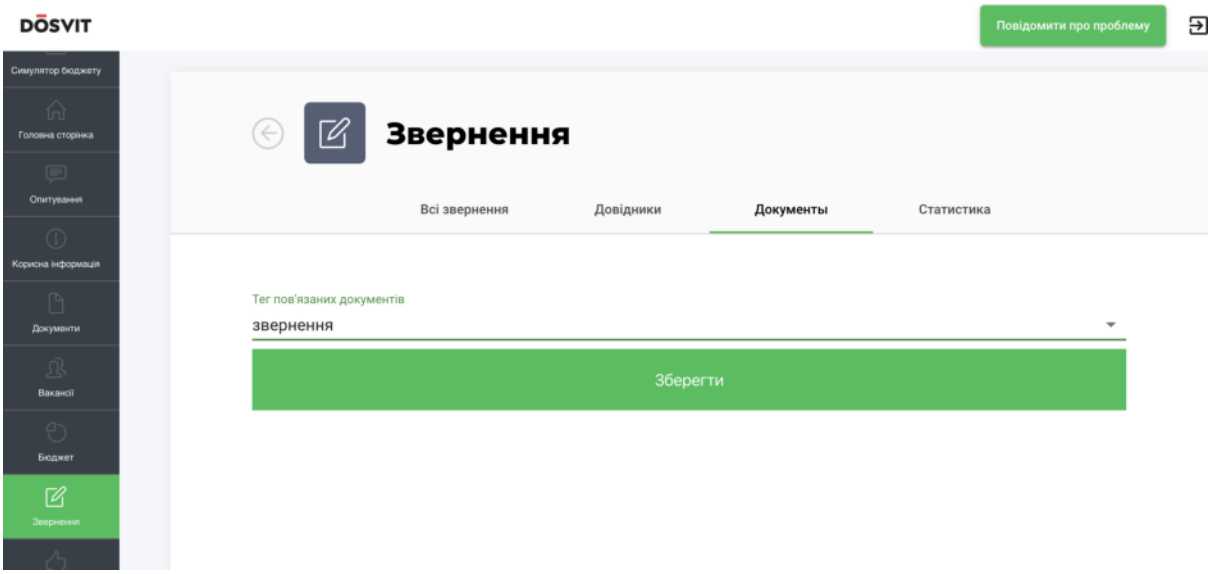
Наприклад: - звернення громадян; -звернення;

5. Наступним кроком необхідно встановити щойно створений вами тег, як такий, що відповідає додатку “Звернення”. Для цього вам необхідно **перейти до адмінпанелі додатку “Звернення”**

6. Обрати вкладення “Документи” на сторінці налаштування додатку.



7. У вкладенні “Документи”, у полі **“Тег пов'язаних документів”,** з випадаючого списку необхідно обрати той створений вами тег, який ви визначили, як такий, що буде маркувати документи, які мають публікуватися в додатку “Звернення” та натиснути “Зберегти”.



Відтепер усі документи, в картах яких встановлено збережений тег будуть висвітлюватися в додатку “Звернення”, як пов’язані документи.

Пам’ятайте про це при створенні нових документів, заповнюючи поле “Тег документу за необхідності”.

Перегляд статистики використання додатку “Звернення”

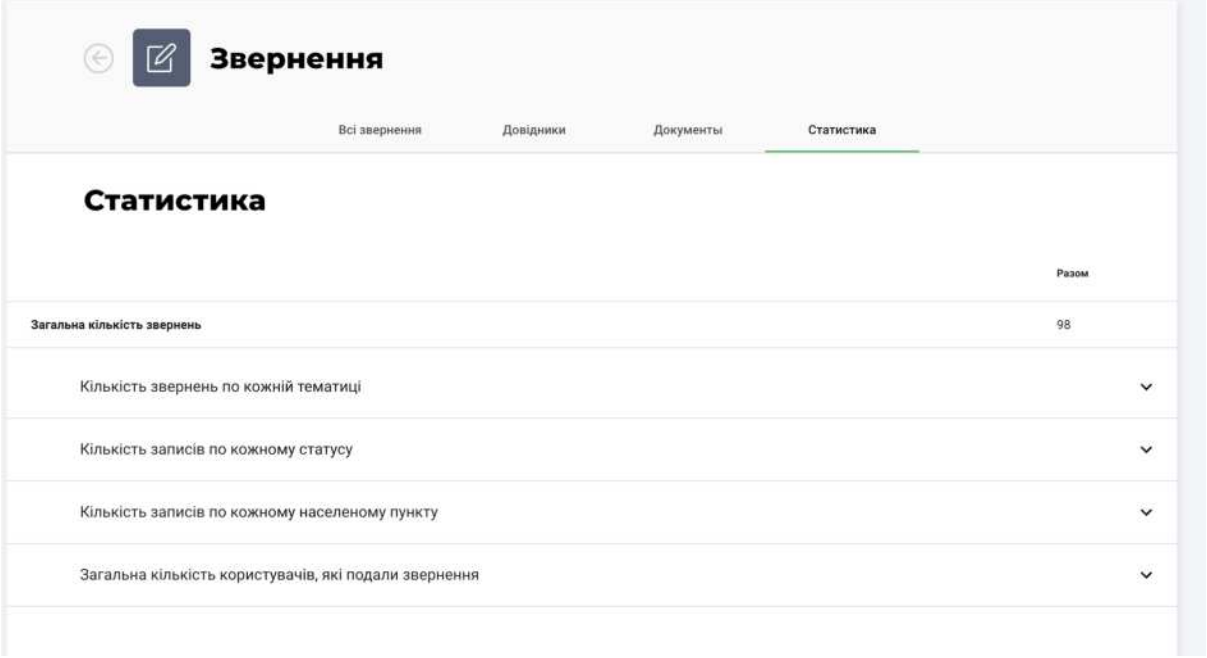
Модератор може досліджувати статистику використання додатку “Звернення” в адміністративній панелі.

Для того щоб перейти до аналізу статистики, необхідно:

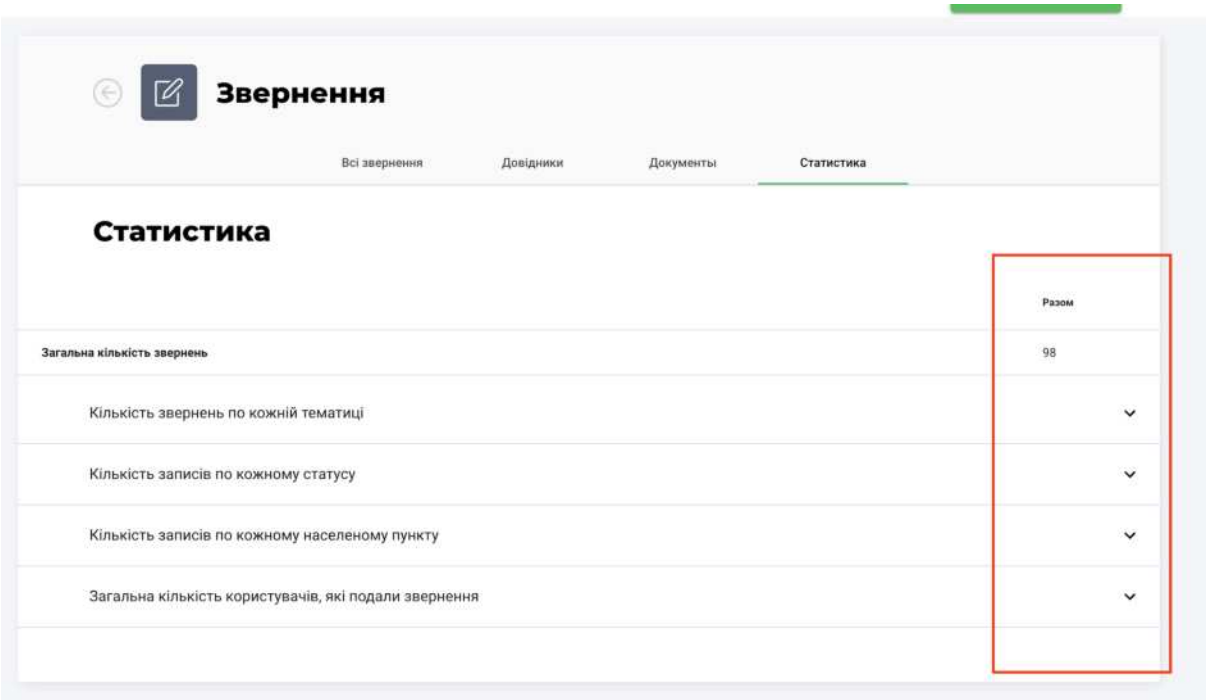
1. Перейти до адміністративної панелі додатку “Звернення”
2. Перейти на вкладку “Статистика”

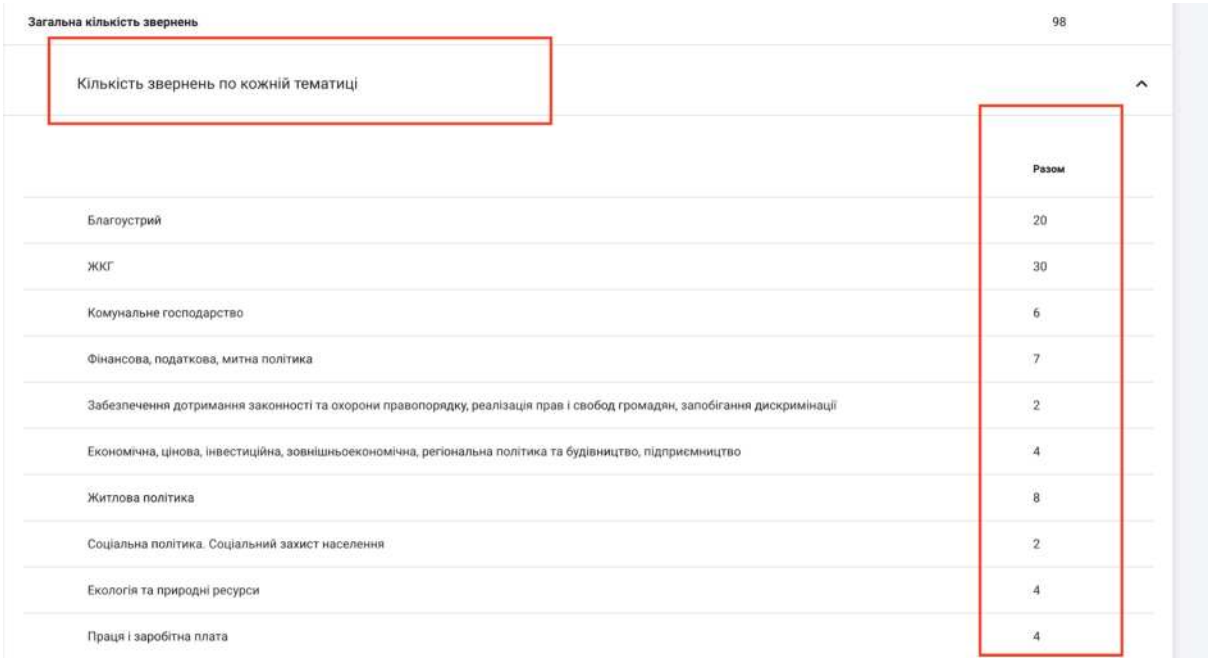
На вкладці “Статистика” модератор може отримати статистичну інформацію за наступними показниками:

- Кількість звернень по кожній тематиці;
- Кількість записів по кожному статусу;
- Кількість записів по кожному населеному пункту;
- Загальна кількість користувачів,які подали звернення:



Для того щоб переглянути деталізовані статистики за кожним з представлених показників, необхідно натиснути на кнопку розгортання списку, яку розміщенно праворуч сторінки:

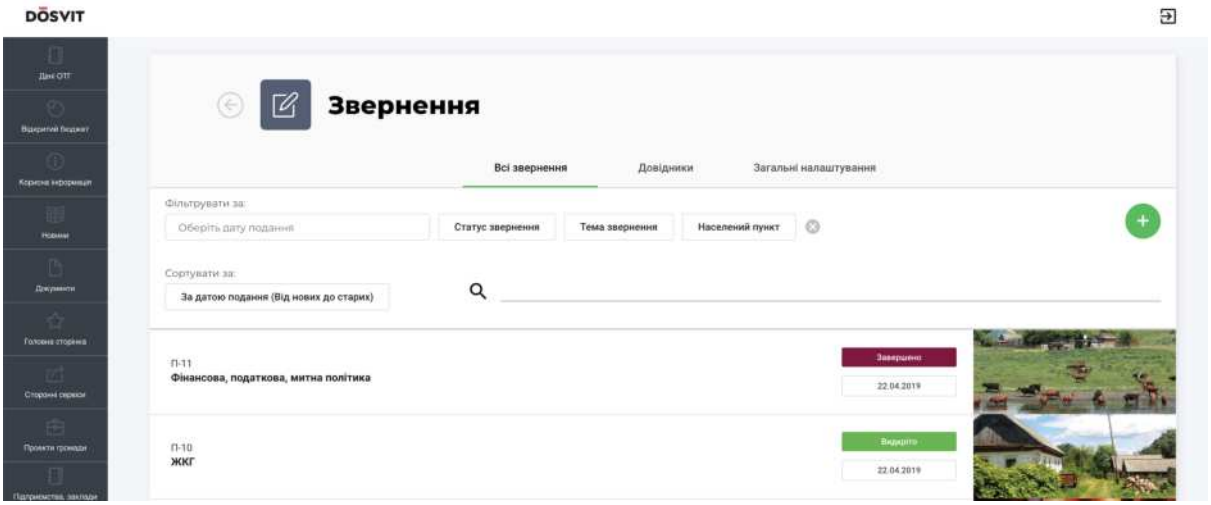




Відповідно для того щоб заховати відображення деталізованих статистичних даних, необхідно натиснути на кнопку згортання, що розміщено біля назви параметра статистика за яким досліджується.

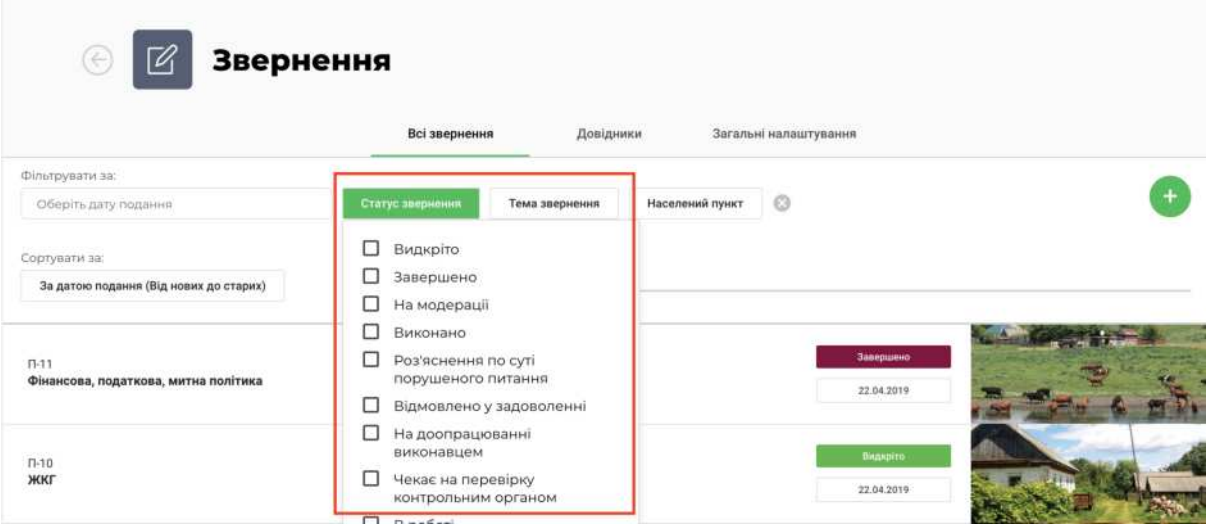
Обробка звернень громадян

Обробка звернень та скарг громадян відбуваються за наступним алгоритмом:
КРОК 1. Щойно мешканець ОТГ, який пройшов авторизацію на сайті, подав своє звернення, воно з’являється **в адміністративній панелі модератора у додатку “Звернення”, у розділі “Всі звернення”:**



Важливо! Новим зверненням, які щойно потрапили до адмінпанелі додатку, автоматично присвоюється статус **“на модерації”**
Саме за таким статусом модератор може шукати звернення, які ще не були опрацьовані.

Шукати звернення з відповідним статусом можна за допомогою фільтру “Статус звернення”, який розміщено у верхньому полі екрану адмінпанелі:



КРОК 2. Модератор має ознайомитися з вхідним(и) зверненням(и) та відредагувати його(їх) статус(и), а саме:

1. Перейти у картку звернення, натиснувши на його заголовок.

2. Ознайомитися зі змістом звернення. Визначитися який співробітник або структурний підрозділ має відповісти на звернення та бути відповідальним за його виконання.

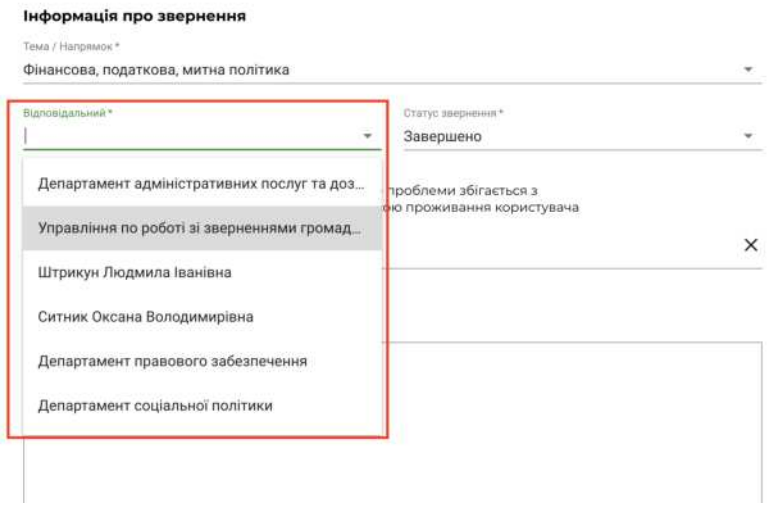
3. Передати звернення до відповідального співробітника або структурного підрозділу.
   Це можна зробити будь-яким чином на розсуд модератора (по емейлу тощо). Для вашої зручності, ви можете застосувати кнопку “**Надати пряме посилання**”
   Натиснувши на цю кнопку, у буфер обміну буде скопійоване пряме посилання на перегляд картки звернення з яким може ознайомитися співробітник ОТГ, якому модератор адресує дане звернення.

Важливо! Процедура інформування відповідальних осіб/структурних підрозділів ОТГ за розгляд та надання відповідей на звернення громадян має бути сформована громадою самостійно, спираючись на внутрішній регламент комунікації між співробітниками та підрозділами ОТГ.

! - Радимо закріпити процедуру передачі та обробки звернень громадян через сайт на розпорядчому рівні внутрішнім документом. Це суттєво покращить якість взаємодії між модератором, який приймає звернення та іншими співробітниками/підрозділами ОТГ, які займаються їх обробкою.

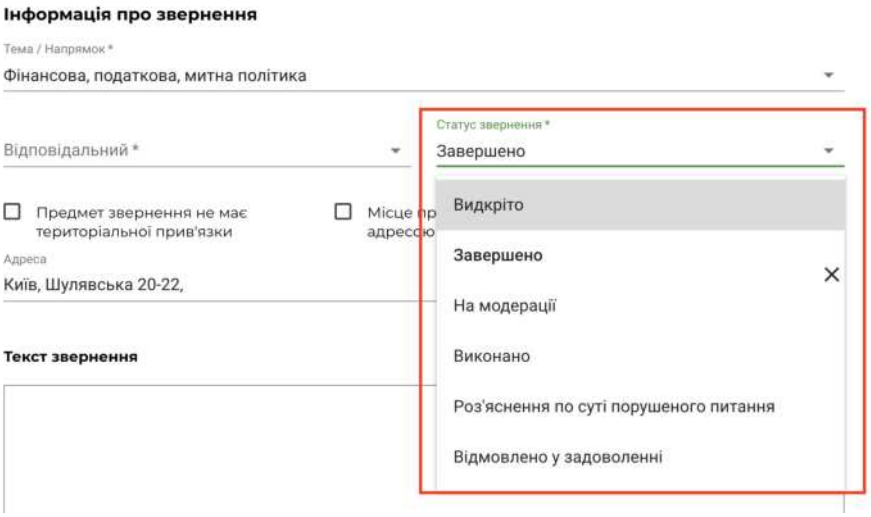
4. Відредагувати картку звернення. Встановити відповідального.

З випадаючого списку модератор має обрати відповідальну особу або відповідальний підрозділ ОТГ за надання відповіді/обробки на звернення.



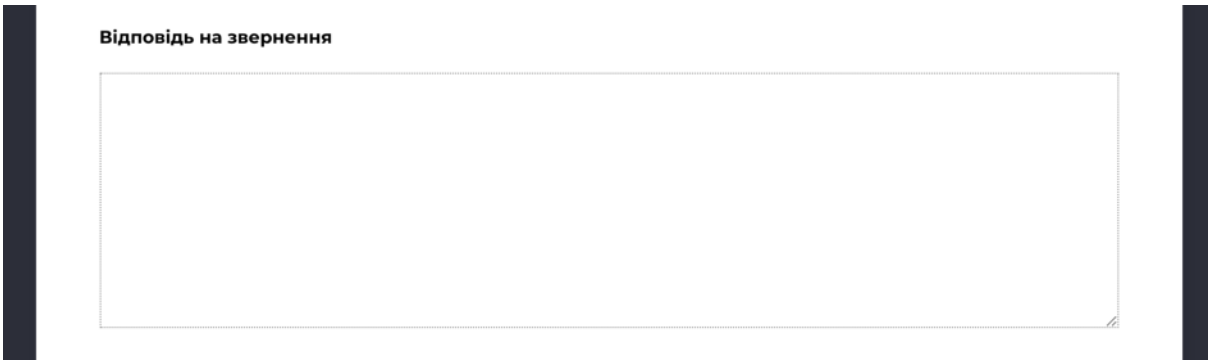
5. Відредагувати картку звернення. Встановити новий статус для звернення.

Після кожного етапу розгляду та опрацювання звернення модератор має змінювати та редагувати статус звернення.

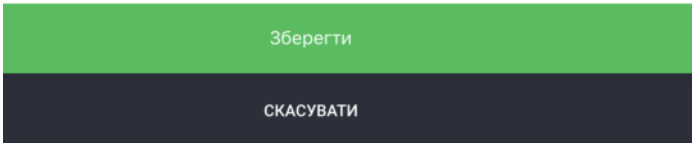


6. Внести текст відповіді

Текст відповіді може редагуватися необмежену кількість раз. Передавши звернення на розгляд відповідального підрозділу, ви можете зазначити це у полі внесення відповіді. Це допоможе відвідувачам сайту розуміти, що в громаді модератор активно та своєчасно розглядає звернення. Після кожного етапу розгляду та опрацювання звернення модератор має змінювати та редагувати текст відповіді.



6. Зберегти внесені зміни



КРОК 3. Модератор редагує звернення на основі його розгляду відповідальною особою чи підрозділом.
На цьому етапі модератор може змінити статус звернення або змінити чи доповнити відповідь до звернення.

Важливо! - Модератор має завжди відслідковувати статус обробки звернення та слідкувати за тим, що кожне звернення яке надійшло в ОТГ отримало своєчасну відповідповідь від співробітника ОТГ або відділа, який компетентний за вирішення даного питання.

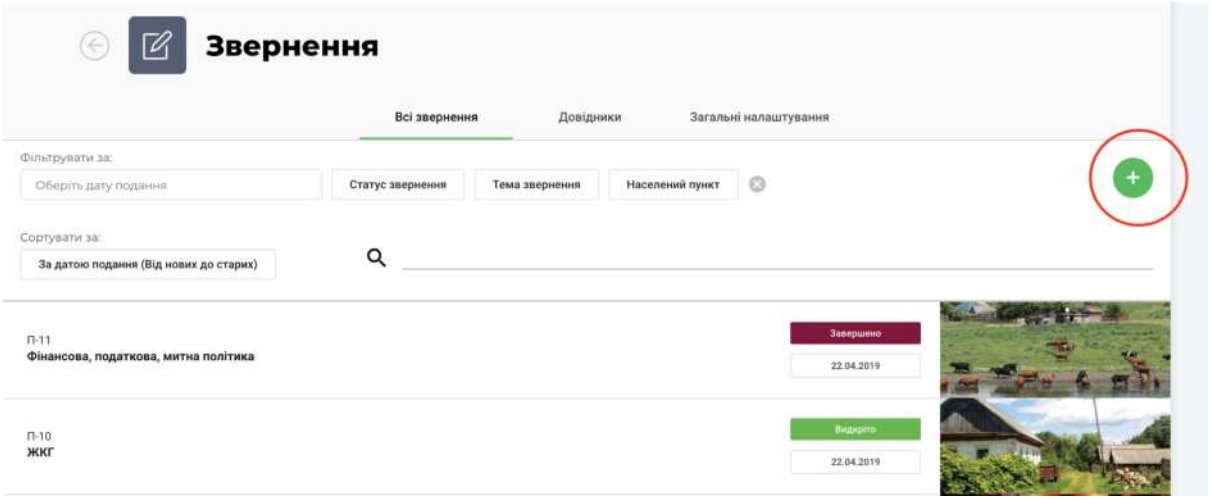
Важливо! - Відповідальна особа або відповідальний підрозділ мають надати відповідь позивачу у формі та згідно з регламентом чинного законодавства України яким керуються ОМС ОТГ при роботі зі зверненнями громадян.

Подача звернень модератором через адміністративну панель

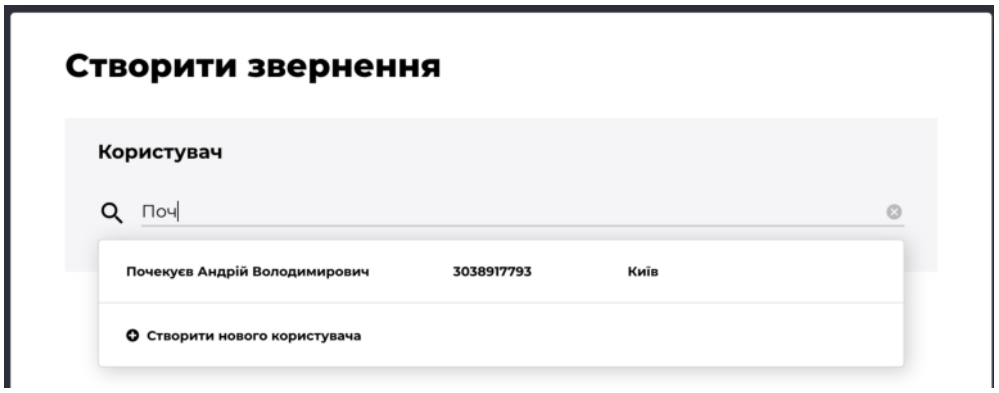
За необхідності модератор може вносити звернення та/чи скарги громадян через адміністративну панель модератора.

Для того щоб подати звернення через адмінпанель модератору необхідно:

1. Перейти в адмінпанель модератора, у додаток “Звернення”
2. На вкладці всі звернення необхідно натиснути на кнопку додавання нового запиту (зелений плюсик):



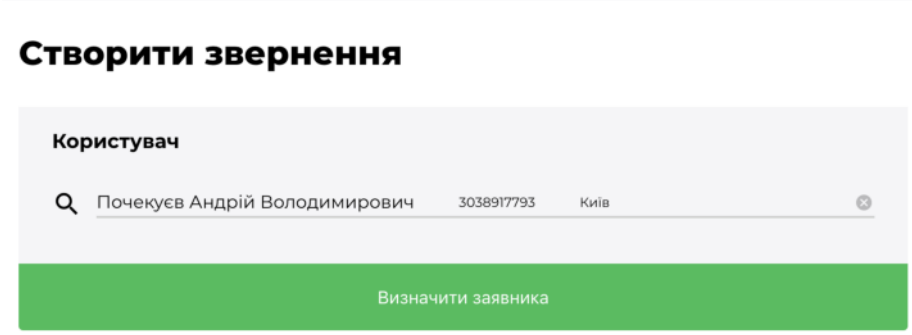
3. Знайдіть користувача, якщо він був зареєстрований на сайті раніше. Почніть вводити Прізвище користувача у поле пошуку та натисніть клавішу Enter:



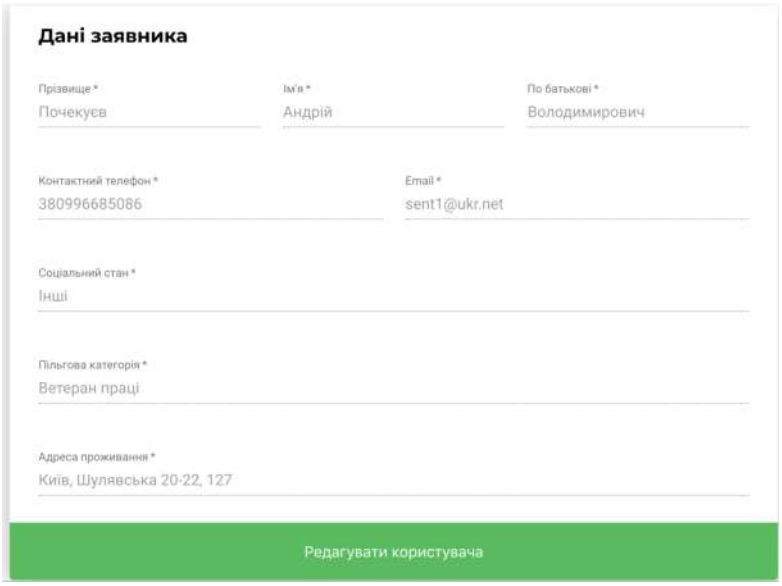
або **створіть нового користувача**, якщо система не знайшла користувача за вашим пошуком:

- натисніть на кнопку “Створити нового користувача”;
- Заповніть картку створення нового користувача:

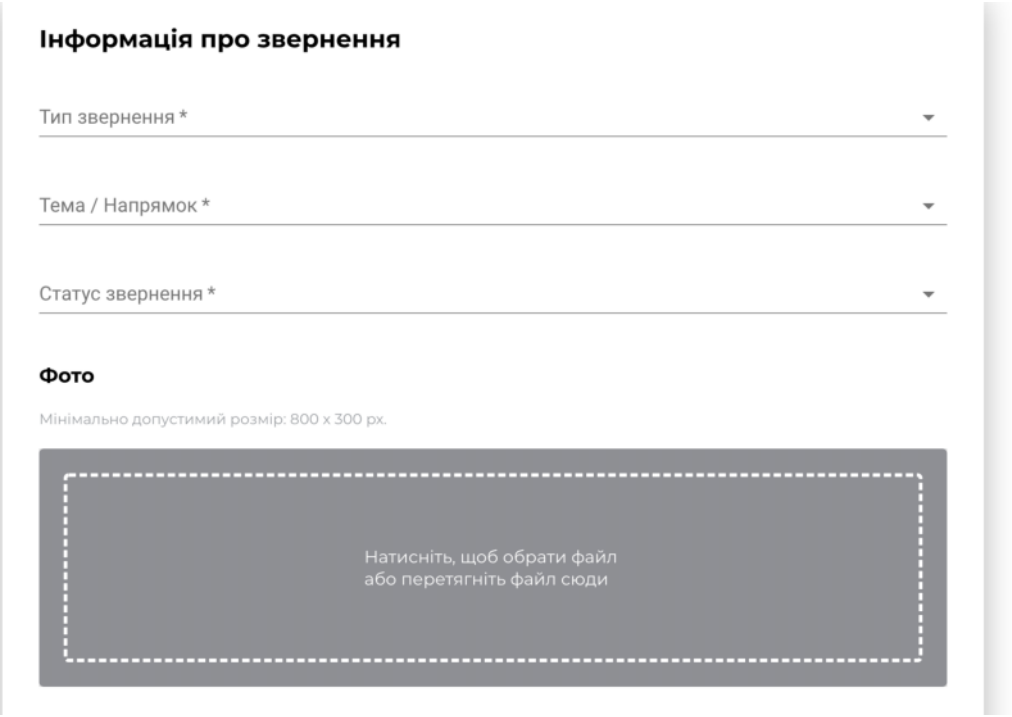
4. Оберіть користувача (клікніть по його прізвищу ім’я по-батькові) та натисніть на кнопку “Визначити заявника”:



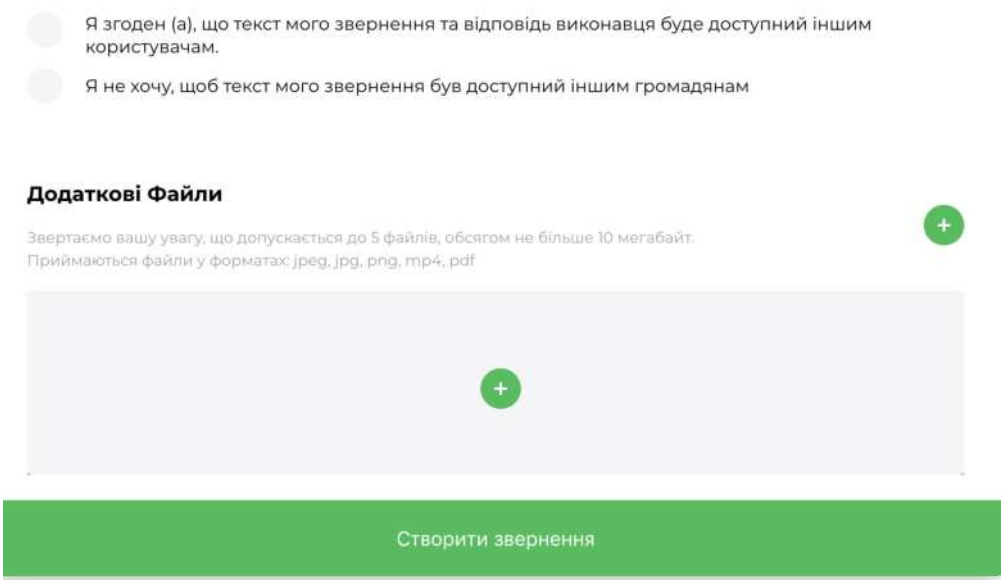
5. У картці, яка з’явилася ви можете відредагувати дані користувача, натиснувши на кнопку “редагувати користувача”:



Заповніть картку “Інформація про звернення”:



Підвантажте усі необхідні дані, фото та документи за їх наявності. Після завершення натисніть “Створити звернення”:



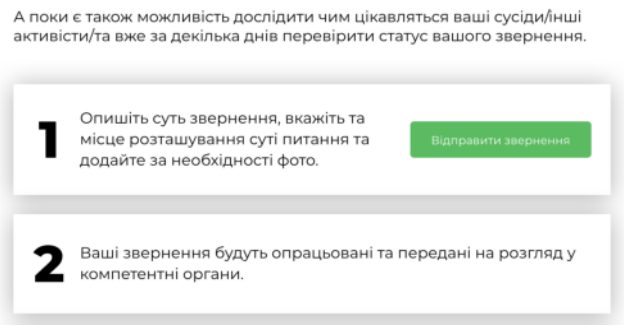
Нове звернення через адміністративну панель модератора створене. Ви можете здійснювати з ним подальші дії.

Використання додатку для мешканця ОТГ

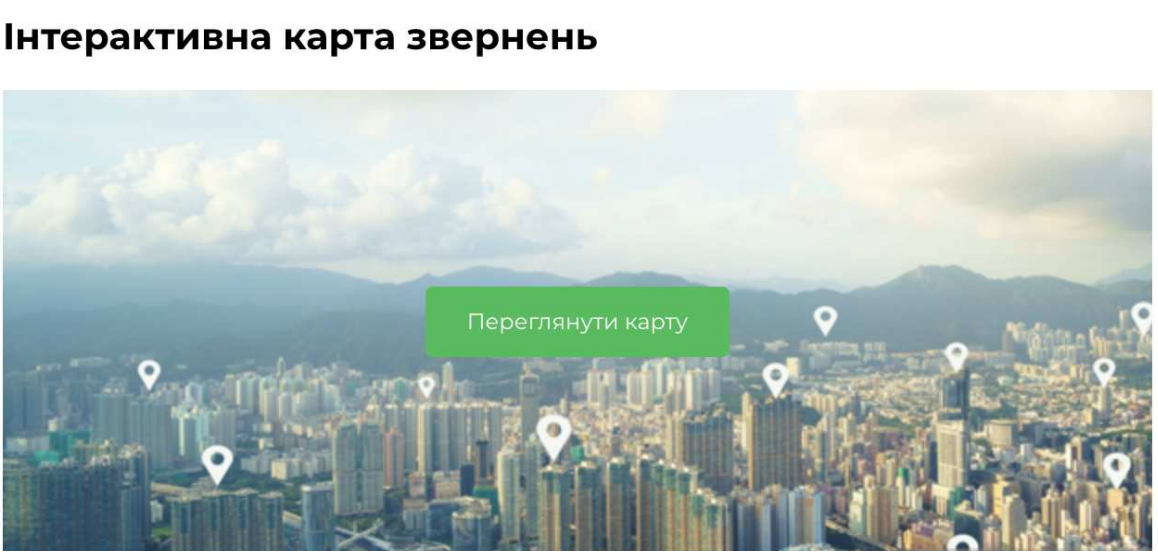
Мешканці громади подають свої скарги та звернення на сайті ОТГ у додатку “Звернення”.
На сайті додатку розміщено всі вичерпні інструкції, які зорієнтують та допоможуть користувачеві подати свою скаргу/звернення через сайт ОТГ.

Головна сторінка додатку:

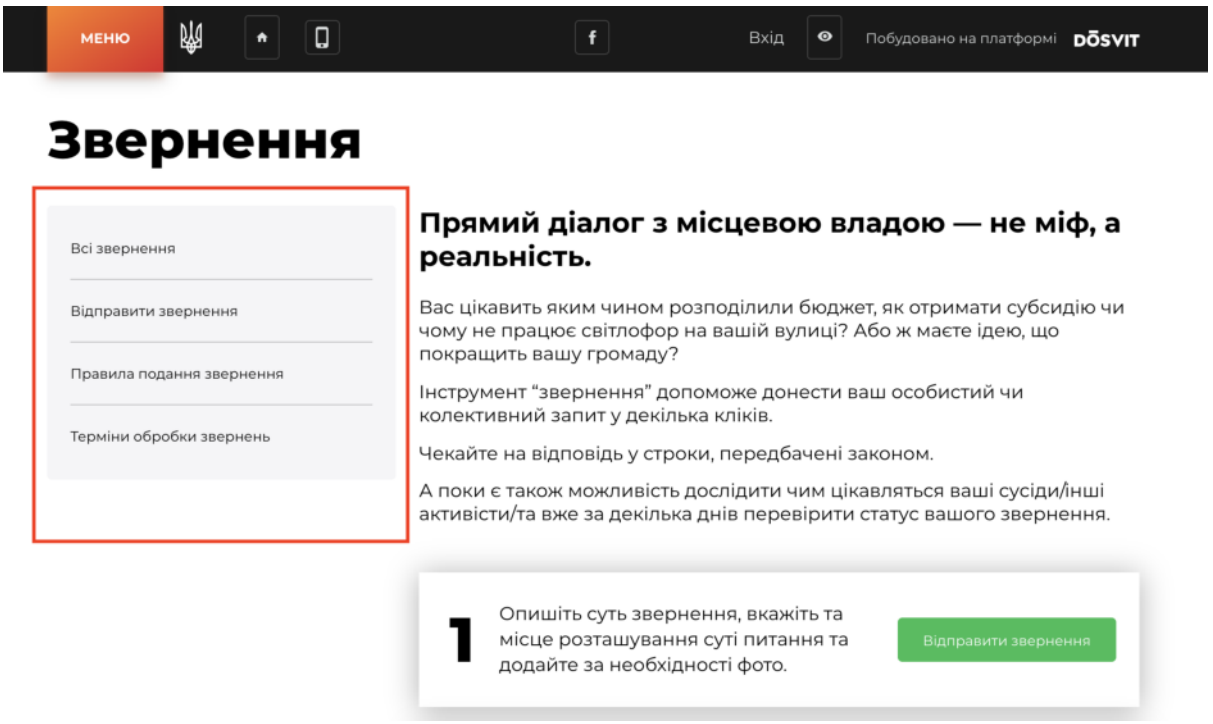
При переході з меню або тайлу до додатку “Звернення”, перше, що бачить користувач - це статична сторінка з поясненнями для чого додаток потрібен та як їм користуватися.



На Головній сторінці можна подати звернення натиснувши на відповідну кнопку:
Переглянути Інтерактивну карту звернень:



Перейти у наступні розділі меню додатку:

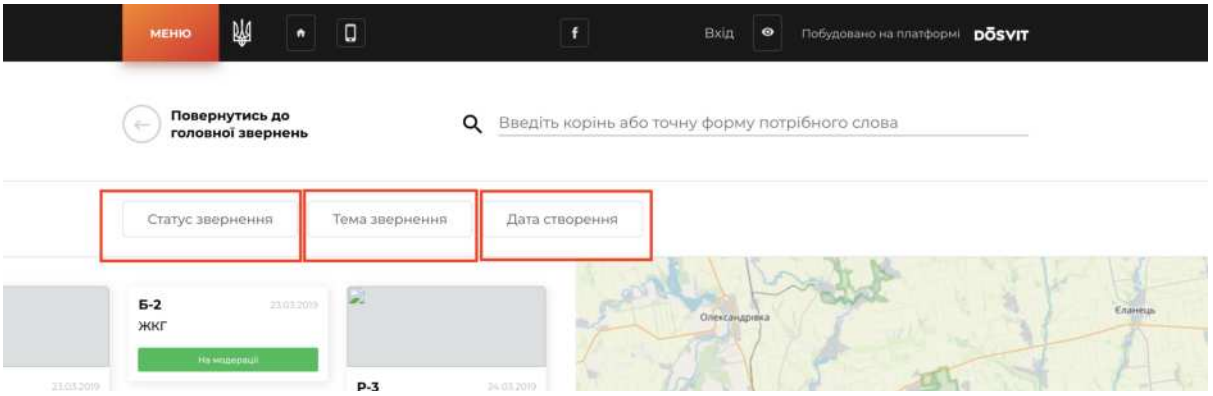


Розділ всі звернення

Розділ додатку, де представлено всі звернення мешканців ОТГ, які подано через сайт або адміністративну панель модератора.

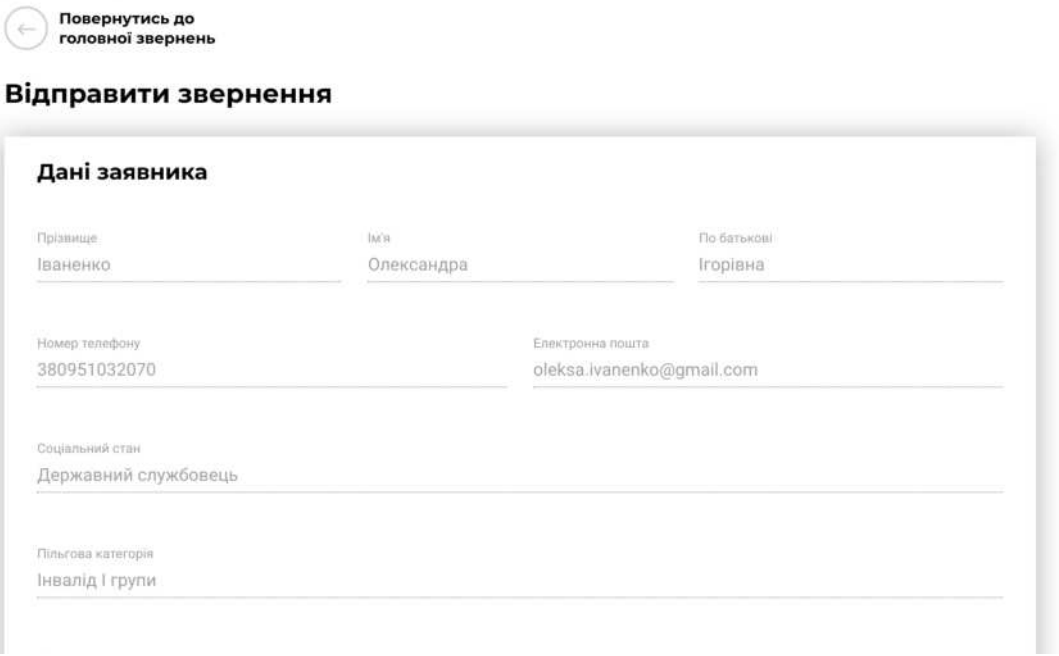
У розділі “Всі звернення” користувач може:

- Переглянути всі звернення, які були подані мешканцями ОТГ;
- Переглянути всі звернень на мапі;
- Здійснити пошук за ключовими словами звернення;
- Здійснити фільтрацію звернень за:
    - Статусом створення;
    - Тема звернення;
    - Дата створення



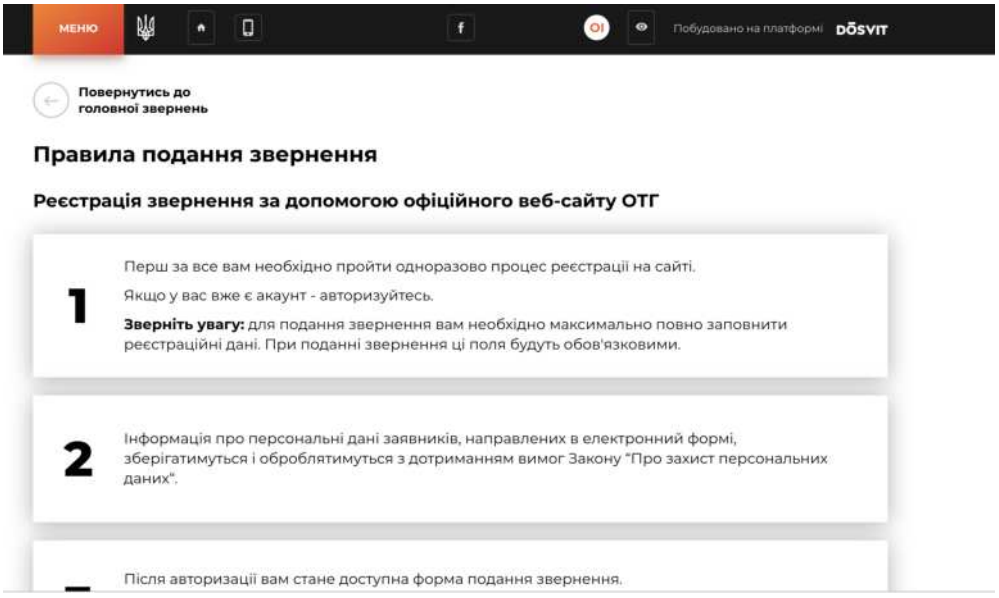
Розділ відправити звернення

У розділі “Відправити Звернення” користувач може здійснити вхід до системи та подати своє звернення, заповнивши картку звернення.



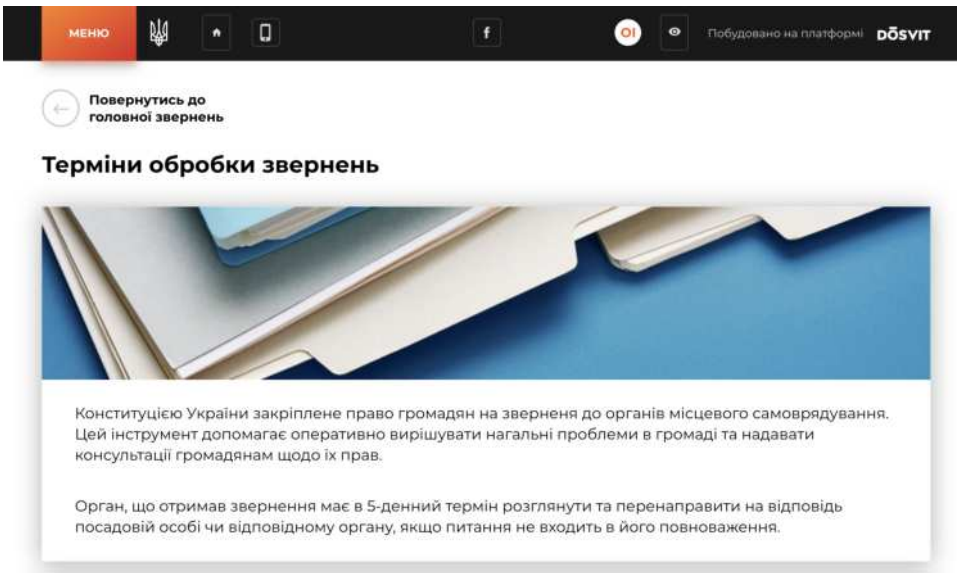
Розділ правила подання звернення

Даний розділ є статично-інформаційною сторінкою для мешканців, яка містить правила подання звернення та можливість повернутись до головної сторінки сайту.



Розділ терміни обробки звернень

Також є статично-інформаційною сторінкою, яка зорієнтує мешканця у які терміни буде розглядатися його звернення:



Інструкція з використання та налаштування додатку “Звернення”

Додаток “Звернення” дозволить побудувати дієвий діалог між мешканцями та владою громади, його створено для подачі звернень та скарг громадян.

ЗМІСТ:

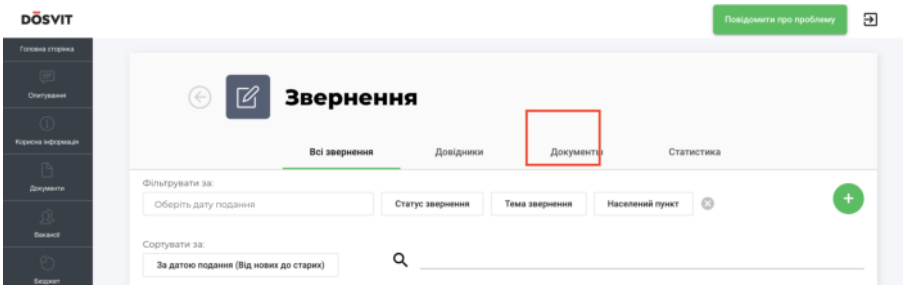
1. Налаштування додатку зі сторони модератора
2. Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення
3. Перегляд статистики використання додатку
4. Обробка звернень громадян
5. Подача звернень модератором через адміністративну панель
6. Використання додатку для мешканця ОТГ

Всі дії модератора у роботі з додатком має регламентуватися Законом України про звернення громадян:
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#n9

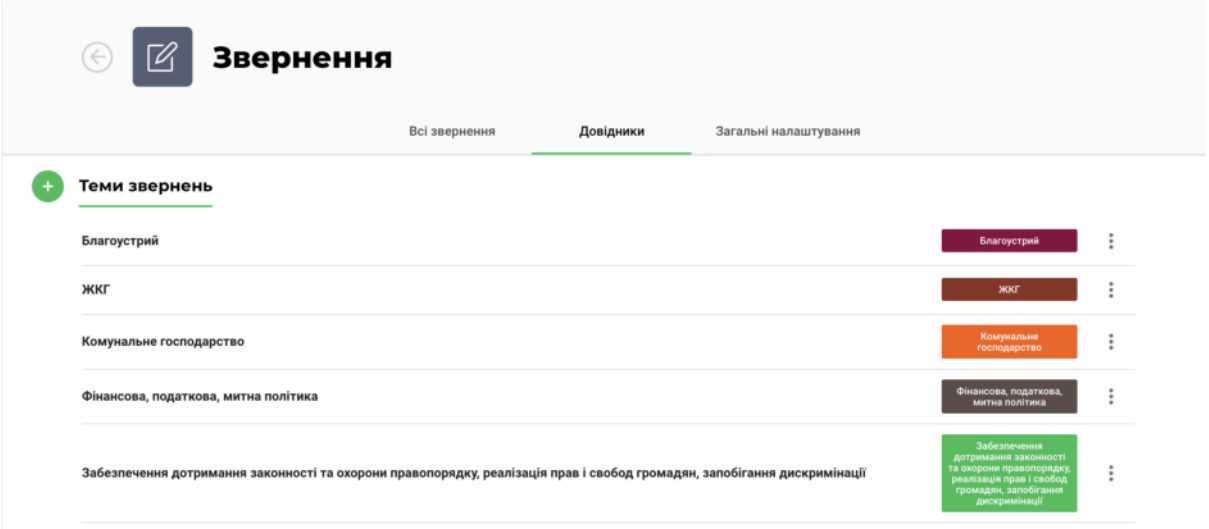
Як налаштувати додаток?

Для того щоб налаштувати додаток зі сторони модератора, необхідно:

1. Перейти до адмінпанелі
2. Встановити додаток “Звернення” у тому випадку якщо його не встановлено
3. Перейти у налаштування додатку “Звернення”. Через панель меню або через розділ “Додатки”
4. Перейти в “Довідники”

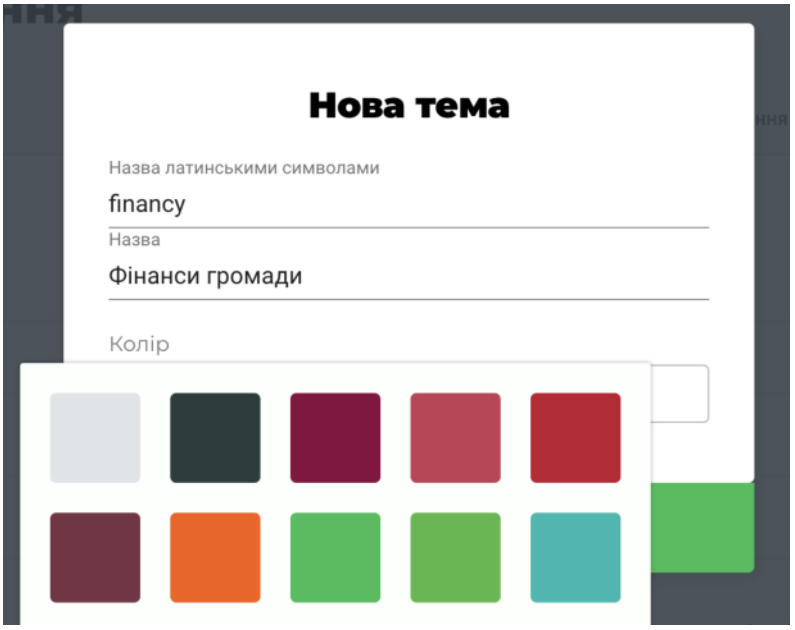


5. 5. Переглянути всі теми звернень, які встановлено в системі по замовчуванню.



6. Якщо ви помітили, що вам не вистачає тем звернення по замовчуванню, ви можете додати необмежену кількість власних тем звернень.

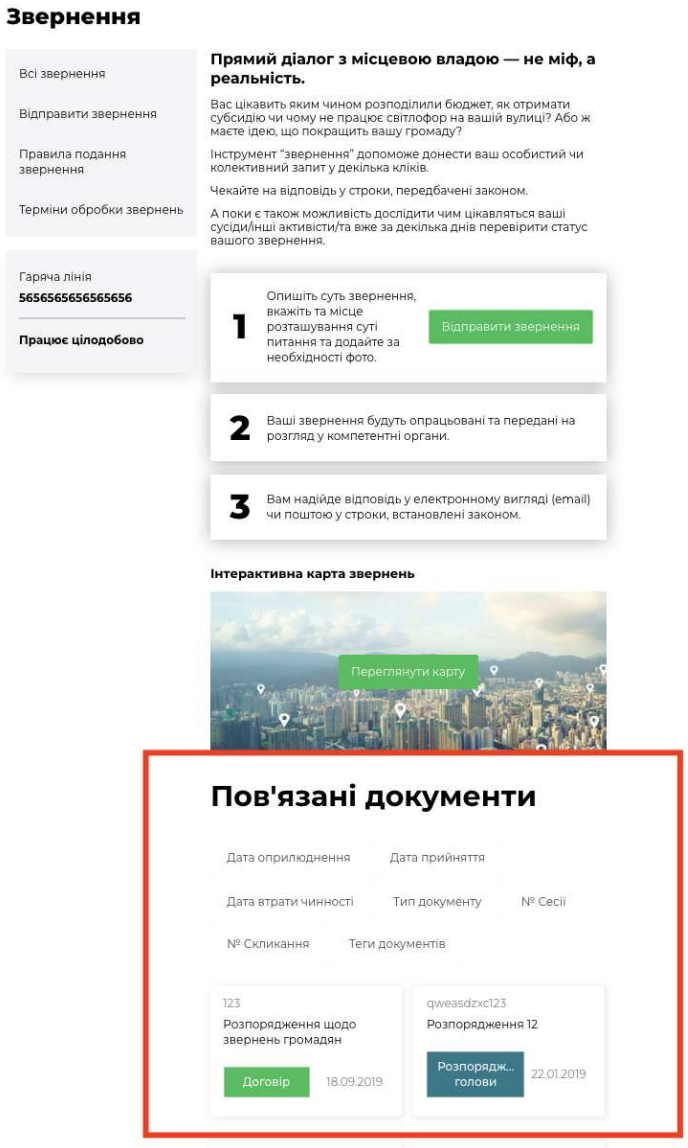
Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення

На головній сторінці додатку Звернення можна налаштувати відображення пов’язаних документів зі зручною навігацією:

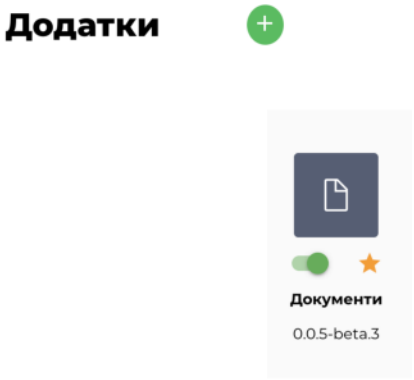


Пов’язані документи у додатку “Звернення” публікуються за допомогою їх тегування. Створивши відповідний тег для документів, які мають публікуватися в додатку “Звернення”, ви зможете використовувати його при створенні нових документів.

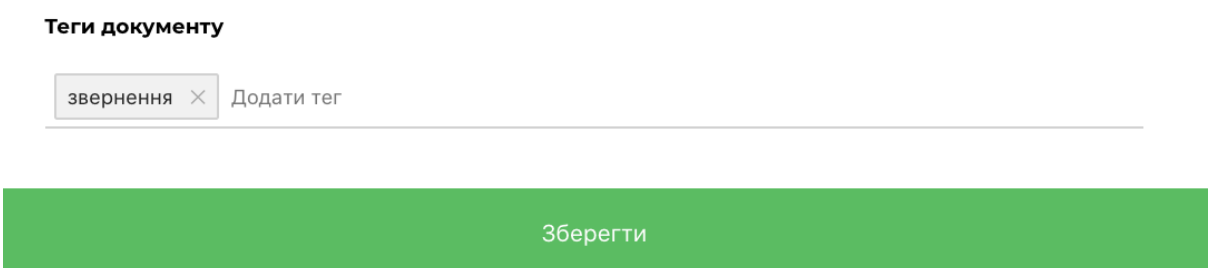
Для того, щоб налаштувати публікацію документів, які пов’язані з бюджетом громади у додатку “Звернення”, необхідно:

1. Перейти в додаток “Документи”.

   Перевірте чи активовано у вас додаток “Документи”, якщо раніше ви їм не користувалися. Для цього, перейдіть у розділ меню “Додатки” та перевірте чи включено світчер активності додатку “Документи”. Увімкнений додаток має зелений світчер. Інструкції з налаштування додатку “Документи” ви можете переглянути [тут.]

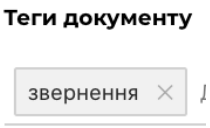


2. Приступити до створення нового документу або до редагування вже внесеного документу до додатку “Документи”, якщо ви хочете, щоб він відображався в додатку “Звернення”.
3. У картці створення або редакції документу знайти поле “Теги документу”:



4. Придумайте тег, яким ви будете позначати всі документи, які мають бути опублікованими в додатку “Звернення”. Тегом має бути слово або коротке словосполучення.

Для того, щоб ввести новий тег запишіть слово або словосполучення, яке буде маркувати документи його до поля “теги документів” та натисніть **клавішу ENTER.** Якщо введене вами словосполучення перетворилось на прямокутник, ви вдало створили новий тег.



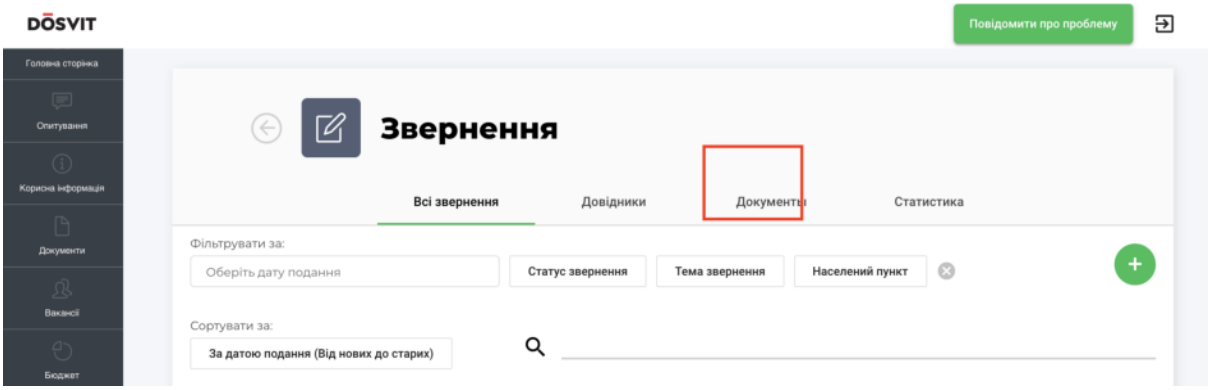
УВАГА! Запам’ятайте тег, який ви визначили для документів які будуть публікуватися в додатку “Звернення”, як пов’язані. Ви будете використовувати цей (один і той самий) тег при створенні або редагуванні всіх документів, які мають відображатися у Зверненнях

Обраним вами тегом має слугувати одне слово або словосполучення яке максимально асоціюється з додатком.

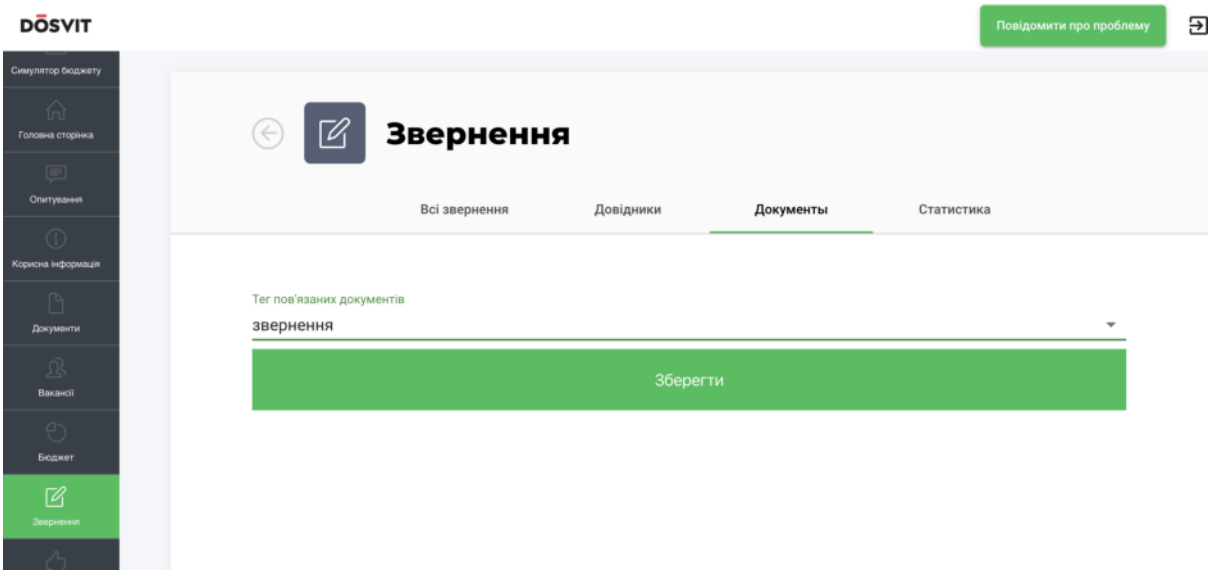
Наприклад: - звернення громадян; -звернення;

5. Наступним кроком необхідно встановити щойно створений вами тег, як такий, що відповідає додатку “Звернення”. Для цього вам необхідно **перейти до адмінпанелі додатку “Звернення”**

6. Обрати вкладення “Документи” на сторінці налаштування додатку.



7. У вкладенні “Документи”, у полі **“Тег пов'язаних документів”,** з випадаючого списку необхідно обрати той створений вами тег, який ви визначили, як такий, що буде маркувати документи, які мають публікуватися в додатку “Звернення” та натиснути “Зберегти”.



Відтепер усі документи, в картах яких встановлено збережений тег будуть висвітлюватися в додатку “Звернення”, як пов’язані документи.

Пам’ятайте про це при створенні нових документів, заповнюючи поле “Тег документу за необхідності”.

Перегляд статистики використання додатку “Звернення”

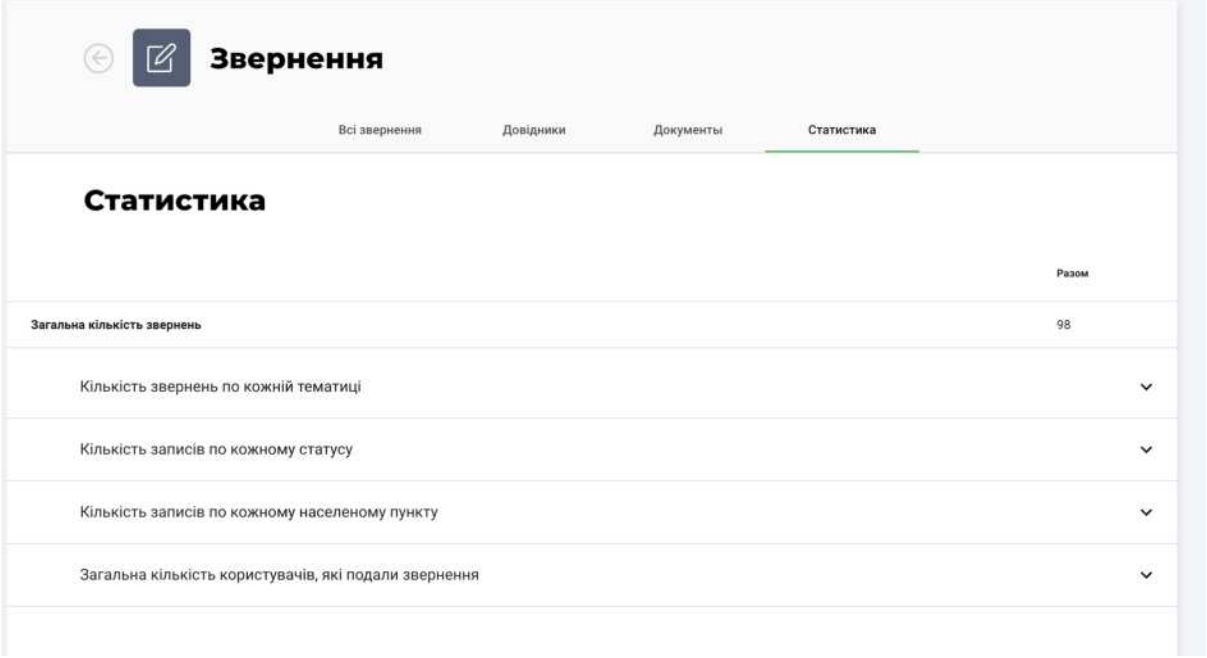
Модератор може досліджувати статистику використання додатку “Звернення” в адміністративній панелі.

Для того щоб перейти до аналізу статистики, необхідно:

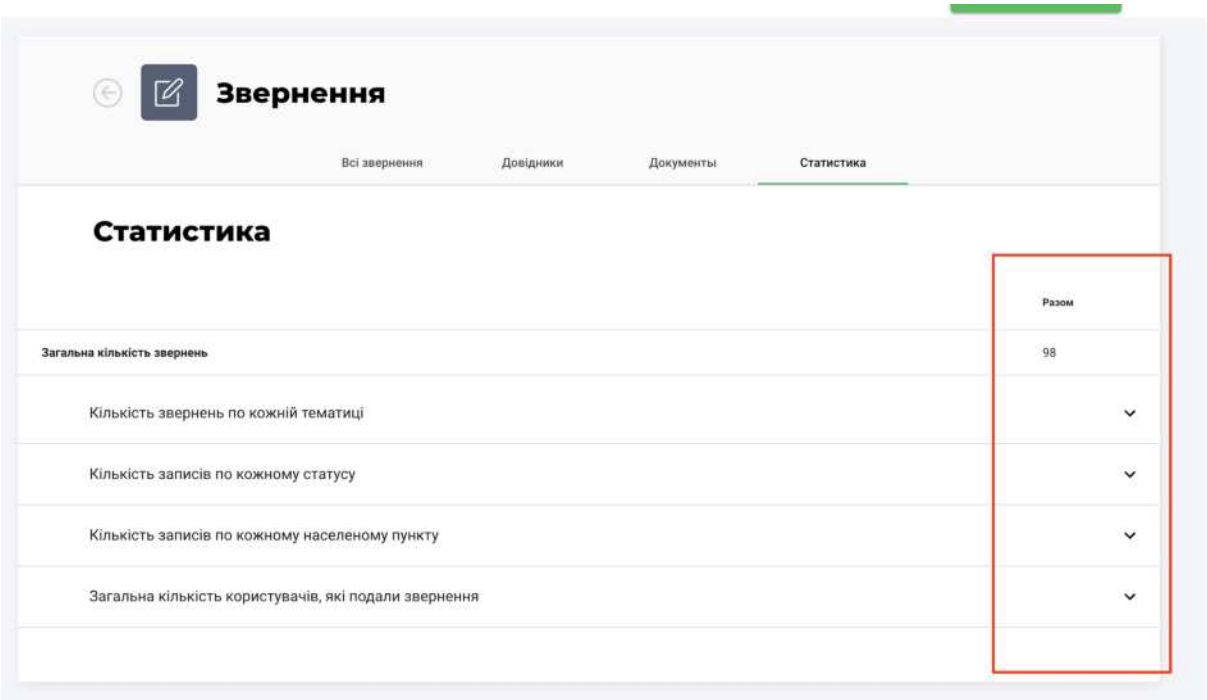
1. Перейти до адміністративної панелі додатку “Звернення”
2. Перейти на вкладку “Статистика”

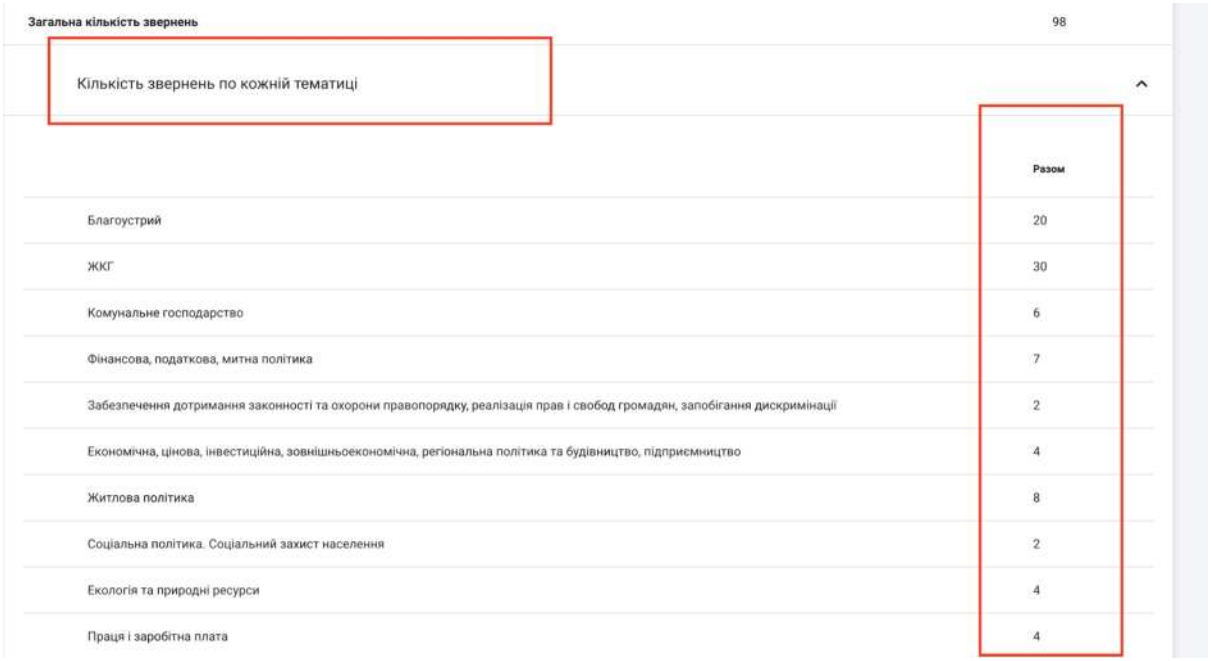
На вкладці “Статистика” модератор може отримати статистичну інформацію за наступними показниками:

- Кількість звернень по кожній тематиці;
- Кількість записів по кожному статусу;
- Кількість записів по кожному населеному пункту;
- Загальна кількість користувачів,які подали звернення:



Для того щоб переглянути деталізовані статистики за кожним з представлених показників, необхідно натиснути на кнопку розгортання списку, яку розміщенно праворуч сторінки:

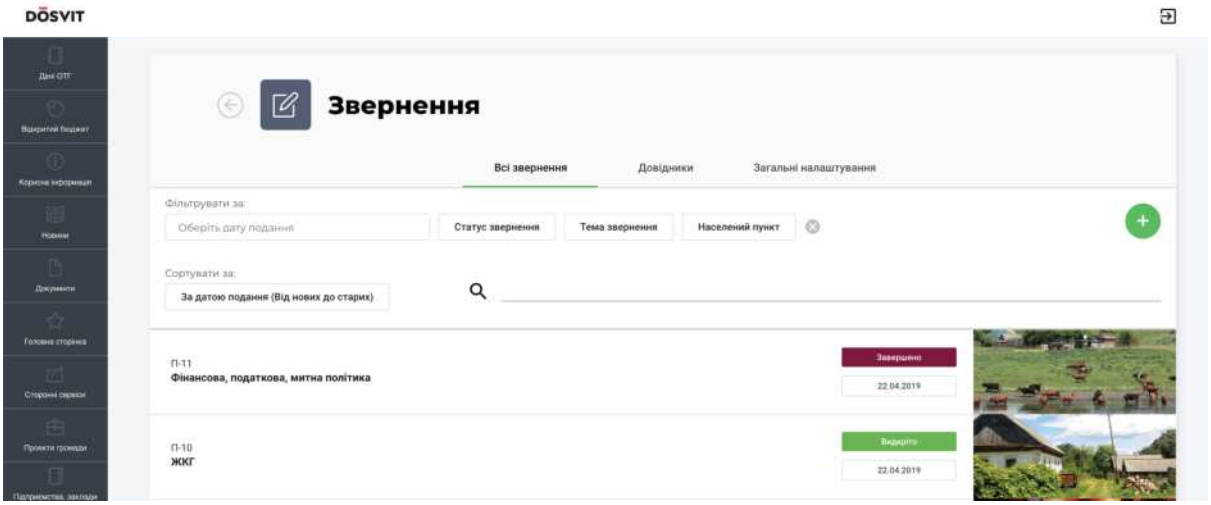




Відповідно для того щоб заховати відображення деталізованих статистичних даних, необхідно натиснути на кнопку згортання, що розміщено біля назви параметра статистика за яким досліджується.

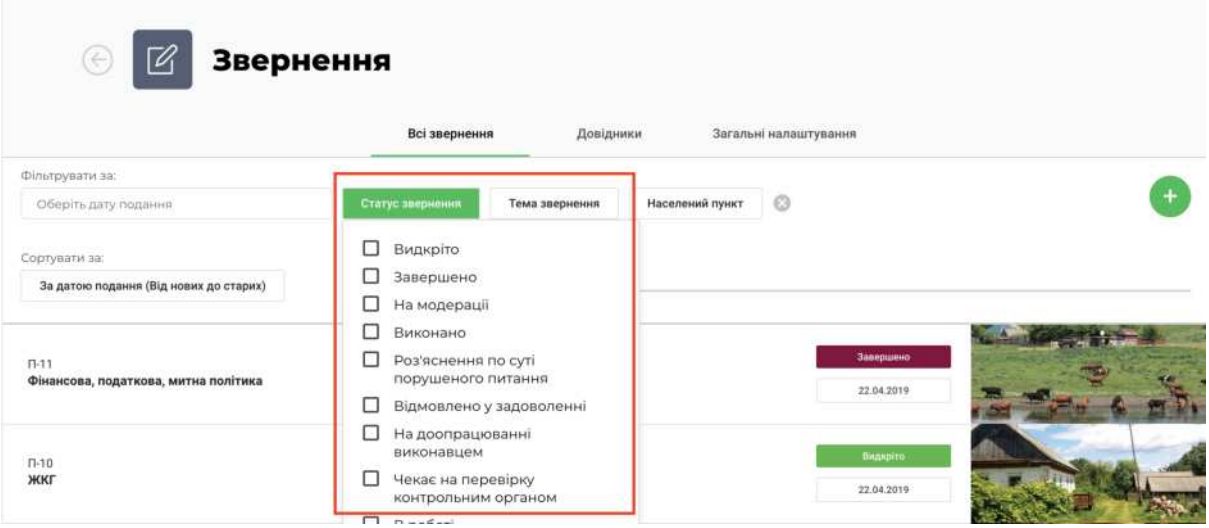
Обробка звернень громадян

Обробка звернень та скарг громадян відбуваються за наступним алгоритмом:
КРОК 1. Щойно мешканець ОТГ, який пройшов авторизацію на сайті, подав своє звернення, воно з’являється **в адміністративній панелі модератора у додатку “Звернення”, у розділі “Всі звернення”:**



Важливо! Новим зверненням, які щойно потрапили до адмінпанелі додатку, автоматично присвоюється статус **“на модерації”**
Саме за таким статусом модератор може шукати звернення, які ще не були опрацьовані.

Шукати звернення з відповідним статусом можна за допомогою фільтру “Статус звернення”, який розміщено у верхньому полі екрану адмінпанелі:



КРОК 2. Модератор має ознайомитися з вхідним(и) зверненням(и) та відредагувати його(їх) статус(и), а саме:

1. Перейти у картку звернення, натиснувши на його заголовок.

2. Ознайомитися зі змістом звернення. Визначитися який співробітник або структурний підрозділ має відповісти на звернення та бути відповідальним за його виконання.

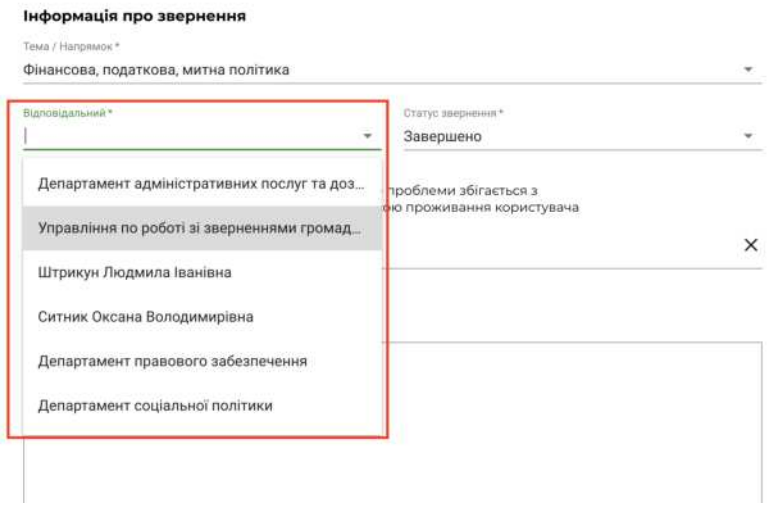
3. Передати звернення до відповідального співробітника або структурного підрозділу.
   Це можна зробити будь-яким чином на розсуд модератора (по емейлу тощо). Для вашої зручності, ви можете застосувати кнопку “**Надати пряме посилання**”
   Натиснувши на цю кнопку, у буфер обміну буде скопійоване пряме посилання на перегляд картки звернення з яким може ознайомитися співробітник ОТГ, якому модератор адресує дане звернення.

Важливо! Процедура інформування відповідальних осіб/структурних підрозділів ОТГ за розгляд та надання відповідей на звернення громадян має бути сформована громадою самостійно, спираючись на внутрішній регламент комунікації між співробітниками та підрозділами ОТГ.

! - Радимо закріпити процедуру передачі та обробки звернень громадян через сайт на розпорядчому рівні внутрішнім документом. Це суттєво покращить якість взаємодії між модератором, який приймає звернення та іншими співробітниками/підрозділами ОТГ, які займаються їх обробкою.

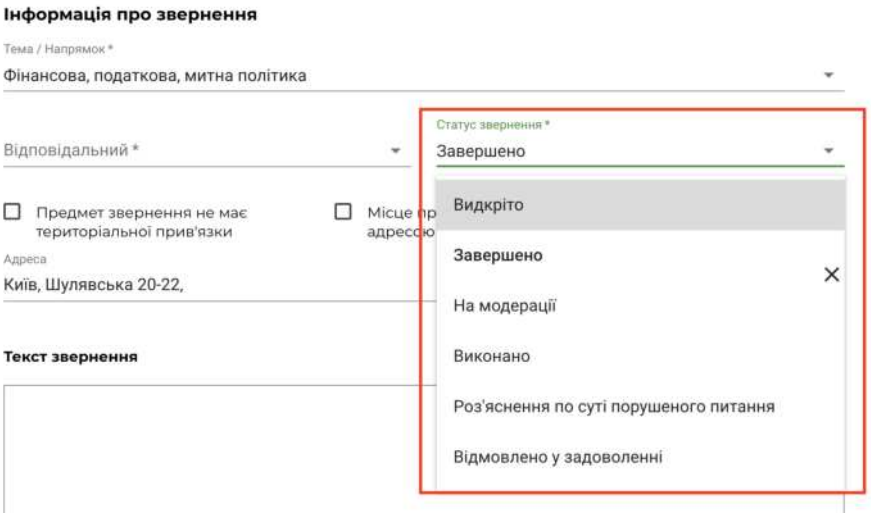
4. Відредагувати картку звернення. Встановити відповідального.

З випадаючого списку модератор має обрати відповідальну особу або відповідальний підрозділ ОТГ за надання відповіді/обробки на звернення.



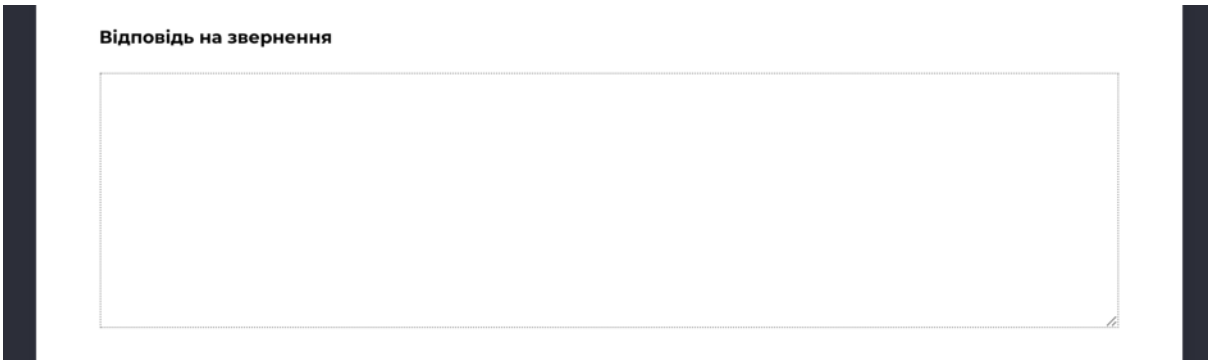
5. Відредагувати картку звернення. Встановити новий статус для звернення.

Після кожного етапу розгляду та опрацювання звернення модератор має змінювати та редагувати статус звернення.

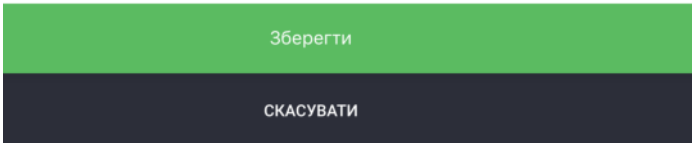


6. Внести текст відповіді

Текст відповіді може редагуватися необмежену кількість раз. Передавши звернення на розгляд відповідального підрозділу, ви можете зазначити це у полі внесення відповіді. Це допоможе відвідувачам сайту розуміти, що в громаді модератор активно та своєчасно розглядає звернення. Після кожного етапу розгляду та опрацювання звернення модератор має змінювати та редагувати текст відповіді.



6. Зберегти внесені зміни



КРОК 3. Модератор редагує звернення на основі його розгляду відповідальною особою чи підрозділом.
На цьому етапі модератор може змінити статус звернення або змінити чи доповнити відповідь до звернення.

Важливо! - Модератор має завжди відслідковувати статус обробки звернення та слідкувати за тим, що кожне звернення яке надійшло в ОТГ отримало своєчасну відповідповідь від співробітника ОТГ або відділа, який компетентний за вирішення даного питання.

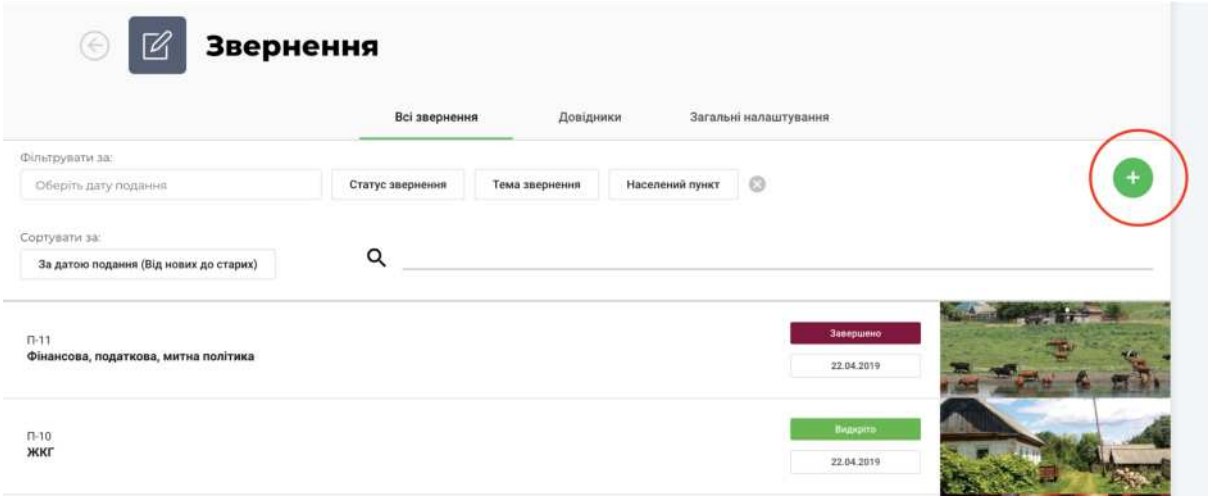
Важливо! - Відповідальна особа або відповідальний підрозділ мають надати відповідь позивачу у формі та згідно з регламентом чинного законодавства України яким керуються ОМС ОТГ при роботі зі зверненнями громадян.

Подача звернень модератором через адміністративну панель

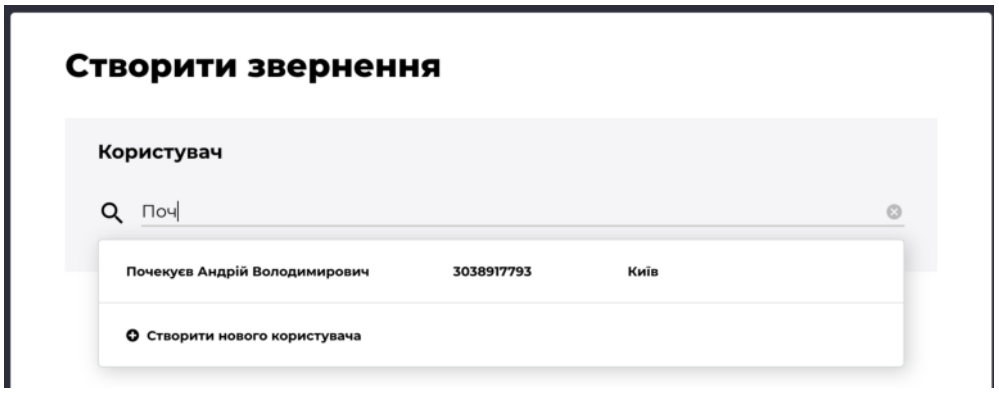
За необхідності модератор може вносити звернення та/чи скарги громадян через адміністративну панель модератора.

Для того щоб подати звернення через адмінпанель модератору необхідно:

1. Перейти в адмінпанель модератора, у додаток “Звернення”
2. На вкладці всі звернення необхідно натиснути на кнопку додавання нового запиту (зелений плюсик):



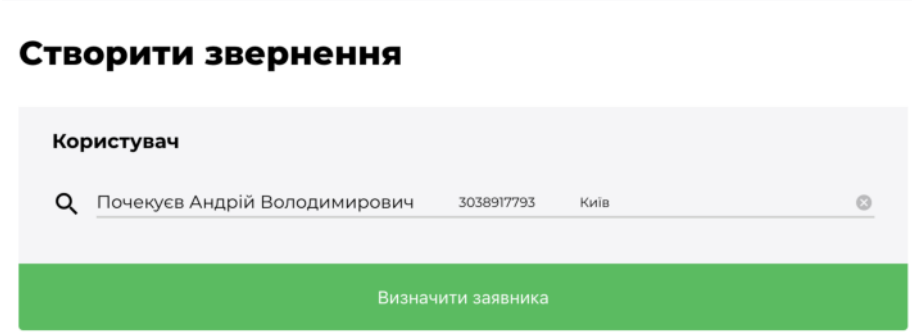
3. Знайдіть користувача, якщо він був зареєстрований на сайті раніше. Почніть вводити Прізвище користувача у поле пошуку та натисніть клавішу Enter:



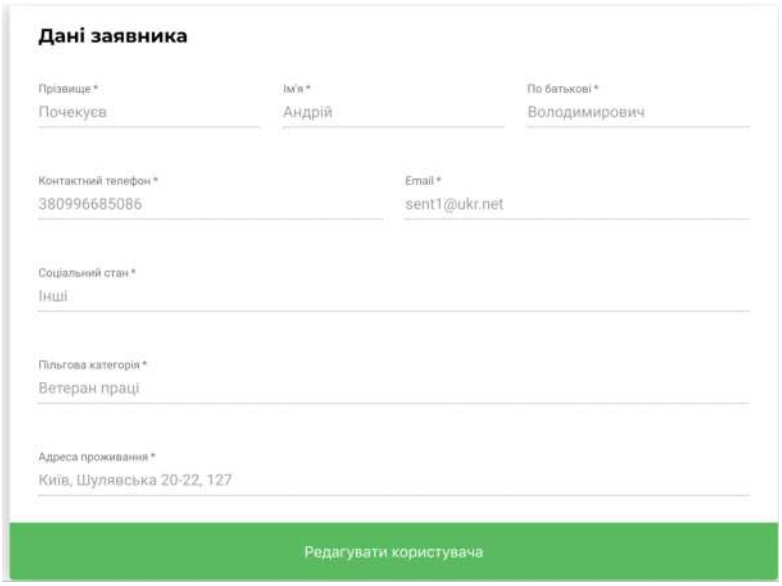
або **створіть нового користувача**, якщо система не знайшла користувача за вашим пошуком:

- натисніть на кнопку “Створити нового користувача”;
- Заповніть картку створення нового користувача:

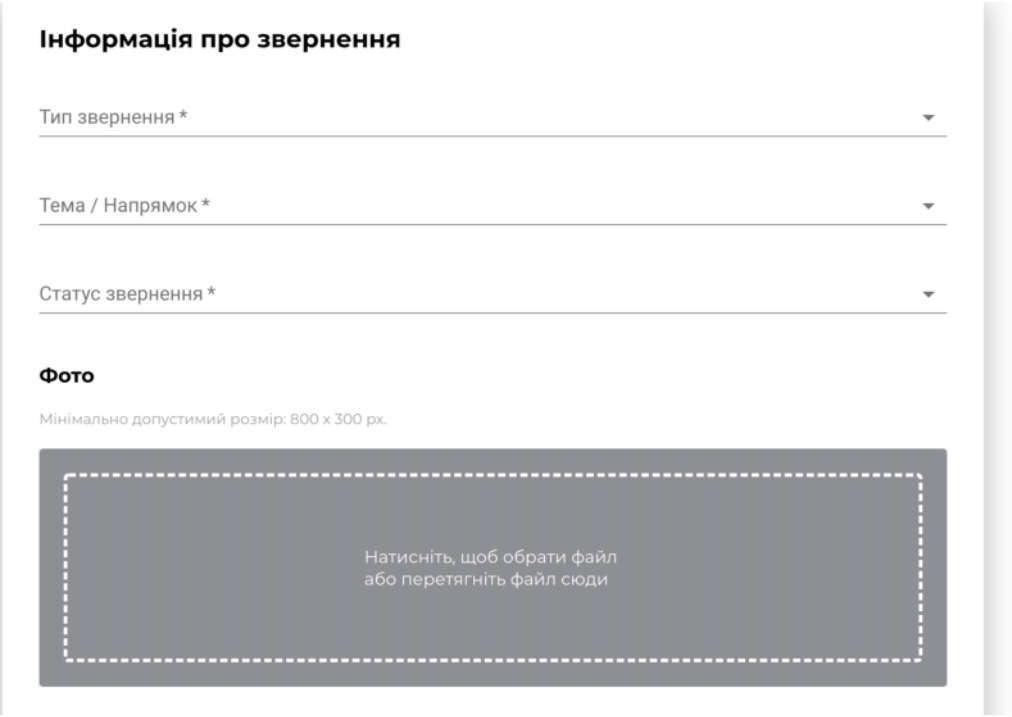
4. Оберіть користувача (клікніть по його прізвищу ім’я по-батькові) та натисніть на кнопку “Визначити заявника”:



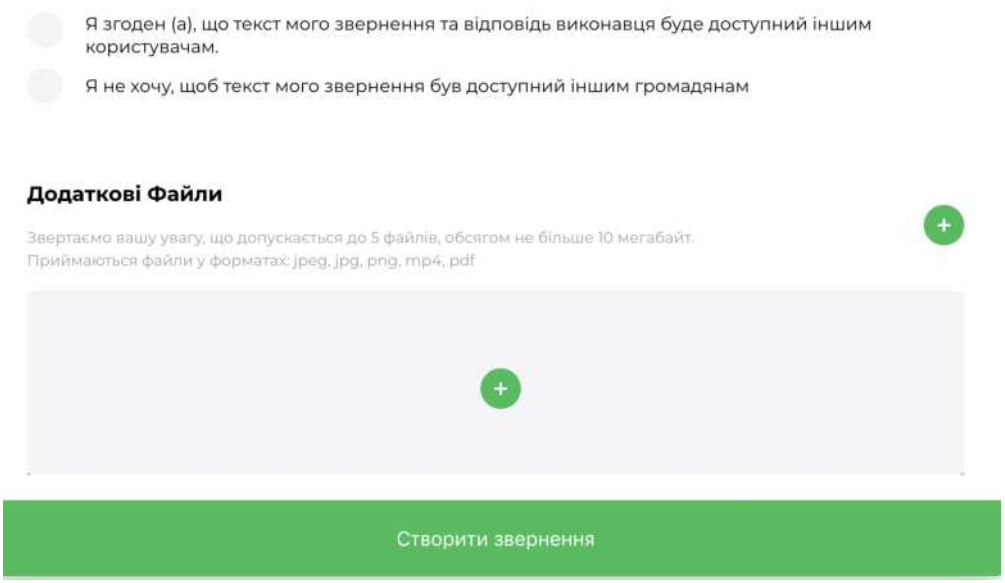
5. У картці, яка з’явилася ви можете відредагувати дані користувача, натиснувши на кнопку “редагувати користувача”:



Заповніть картку “Інформація про звернення”:



Підвантажте усі необхідні дані, фото та документи за їх наявності. Після завершення натисніть “Створити звернення”:



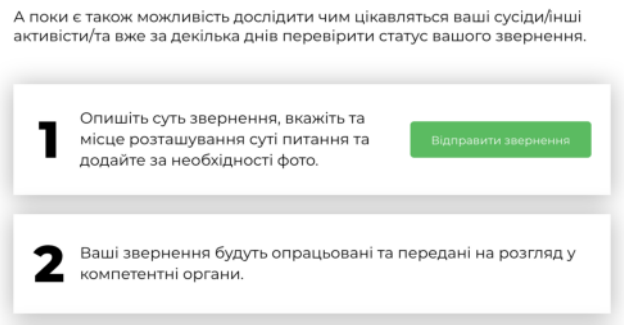
Нове звернення через адміністративну панель модератора створене. Ви можете здійснювати з ним подальші дії.

Використання додатку для мешканця ОТГ

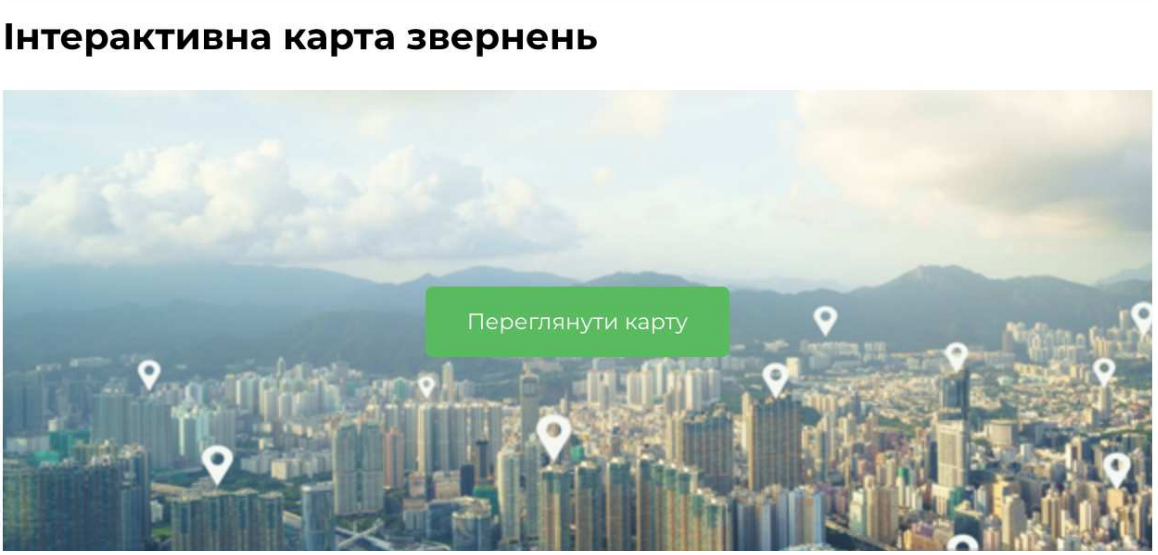
Мешканці громади подають свої скарги та звернення на сайті ОТГ у додатку “Звернення”.
На сайті додатку розміщено всі вичерпні інструкції, які зорієнтують та допоможуть користувачеві подати свою скаргу/звернення через сайт ОТГ.

Головна сторінка додатку:

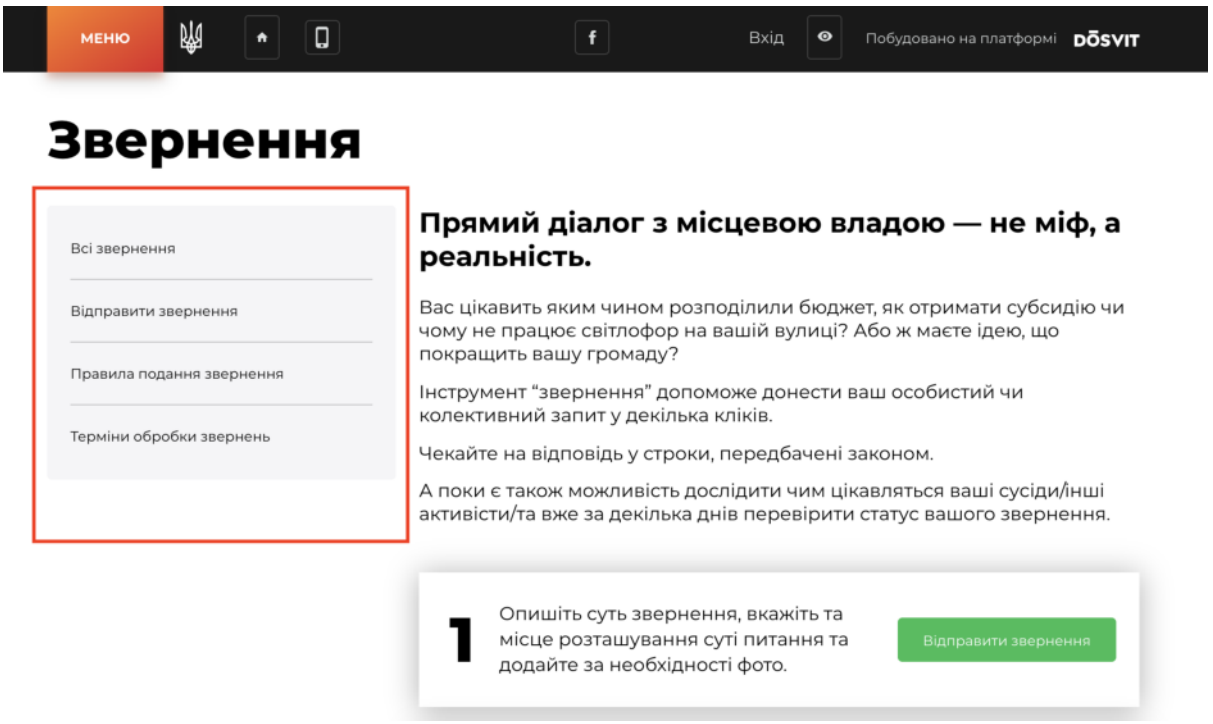
При переході з меню або тайлу до додатку “Звернення”, перше, що бачить користувач - це статична сторінка з поясненнями для чого додаток потрібен та як їм користуватися.



На Головній сторінці можна подати звернення натиснувши на відповідну кнопку:
Переглянути Інтерактивну карту звернень:



Перейти у наступні розділі меню додатку:

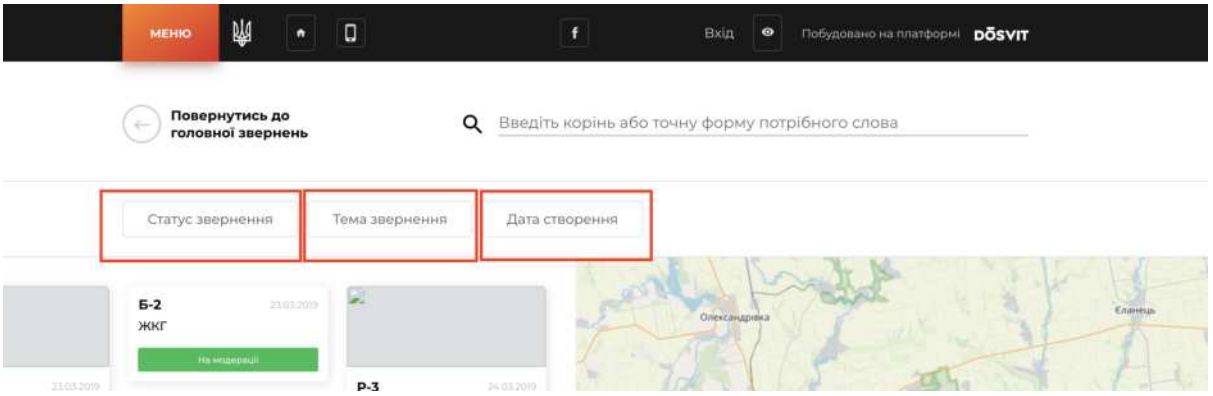


Розділ всі звернення

Розділ додатку, де представлено всі звернення мешканців ОТГ, які подано через сайт або адміністративну панель модератора.

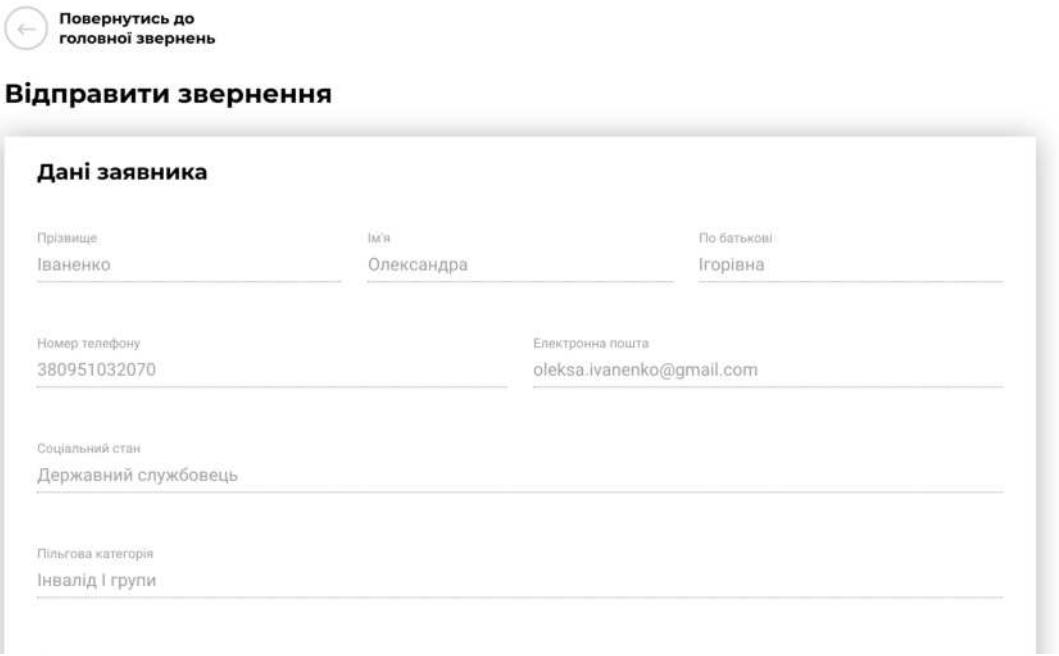
У розділі “Всі звернення” користувач може:

- Переглянути всі звернення, які були подані мешканцями ОТГ;
- Переглянути всі звернень на мапі;
- Здійснити пошук за ключовими словами звернення;
- Здійснити фільтрацію звернень за:
    - Статусом створення;
    - Тема звернення;
    - Дата створення



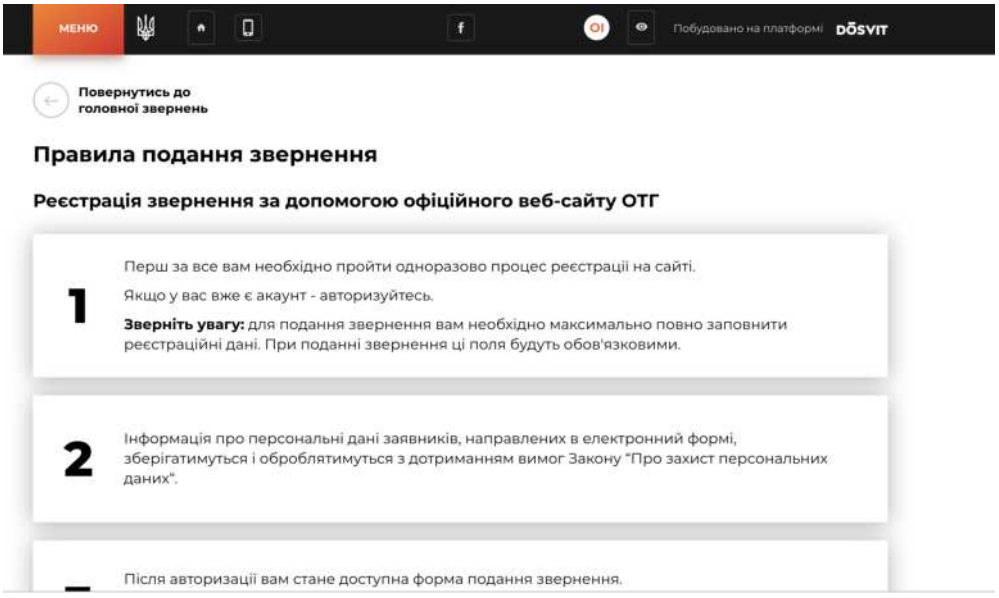
Розділ відправити звернення

У розділі “Відправити Звернення” користувач може здійснити вхід до системи та подати своє звернення, заповнивши картку звернення.



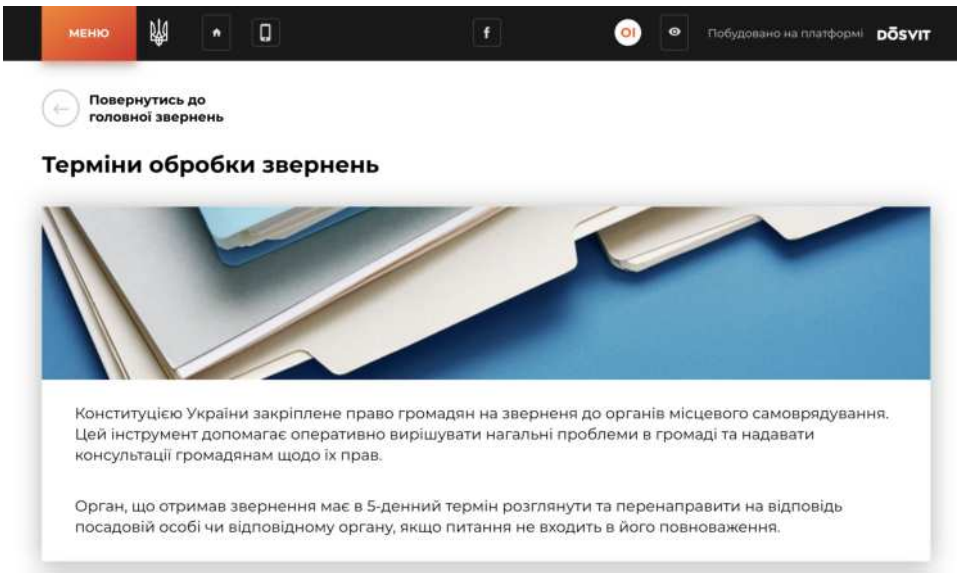
Розділ правила подання звернення

Даний розділ є статично-інформаційною сторінкою для мешканців, яка містить правила подання звернення та можливість повернутись до головної сторінки сайту.



Розділ терміни обробки звернень

Також є статично-інформаційною сторінкою, яка зорієнтує мешканця у які терміни буде розглядатися його звернення:



Інструкція з використання та налаштування додатку “Звернення”

Додаток “Звернення” дозволить побудувати дієвий діалог між мешканцями та владою громади, його створено для подачі звернень та скарг громадян.

ЗМІСТ:

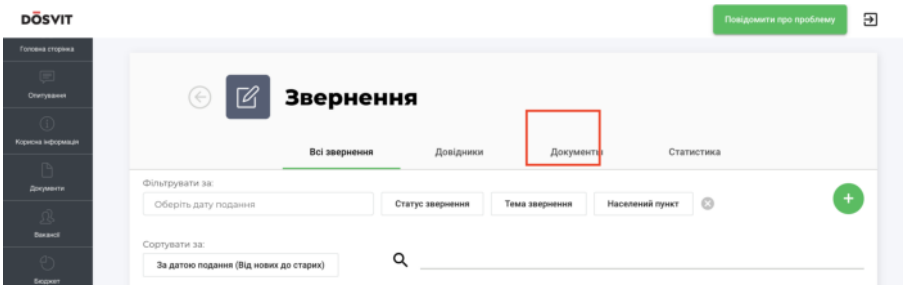
1. Налаштування додатку зі сторони модератора
2. Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення
3. Перегляд статистики використання додатку
4. Обробка звернень громадян
5. Подача звернень модератором через адміністративну панель
6. Використання додатку для мешканця ОТГ

Всі дії модератора у роботі з додатком має регламентуватися Законом України про звернення громадян:
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#n9

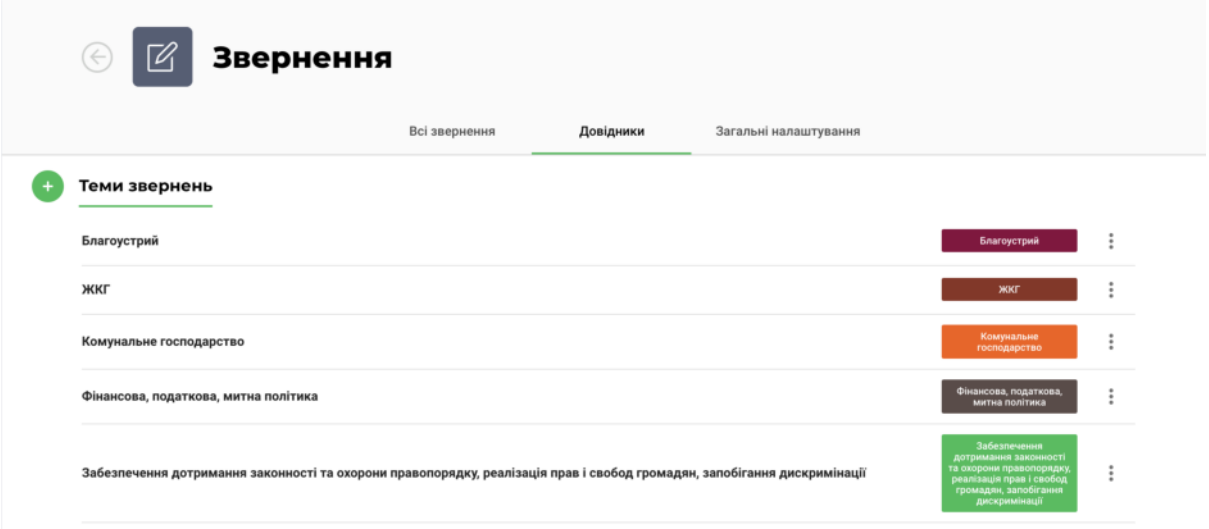
Як налаштувати додаток?

Для того щоб налаштувати додаток зі сторони модератора, необхідно:

1. Перейти до адмінпанелі
2. Встановити додаток “Звернення” у тому випадку якщо його не встановлено
3. Перейти у налаштування додатку “Звернення”. Через панель меню або через розділ “Додатки”
4. Перейти в “Довідники”

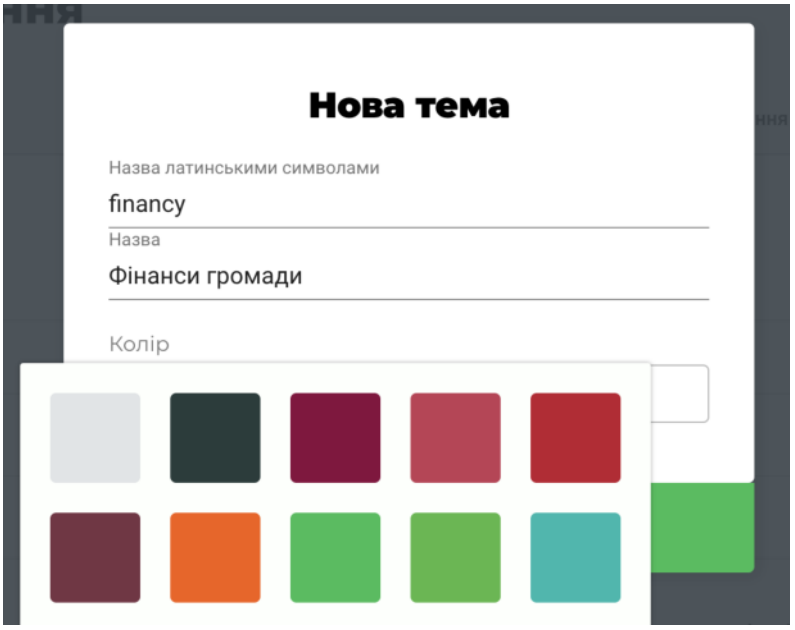


5. 5. Переглянути всі теми звернень, які встановлено в системі по замовчуванню.



6. Якщо ви помітили, що вам не вистачає тем звернення по замовчуванню, ви можете додати необмежену кількість власних тем звернень.

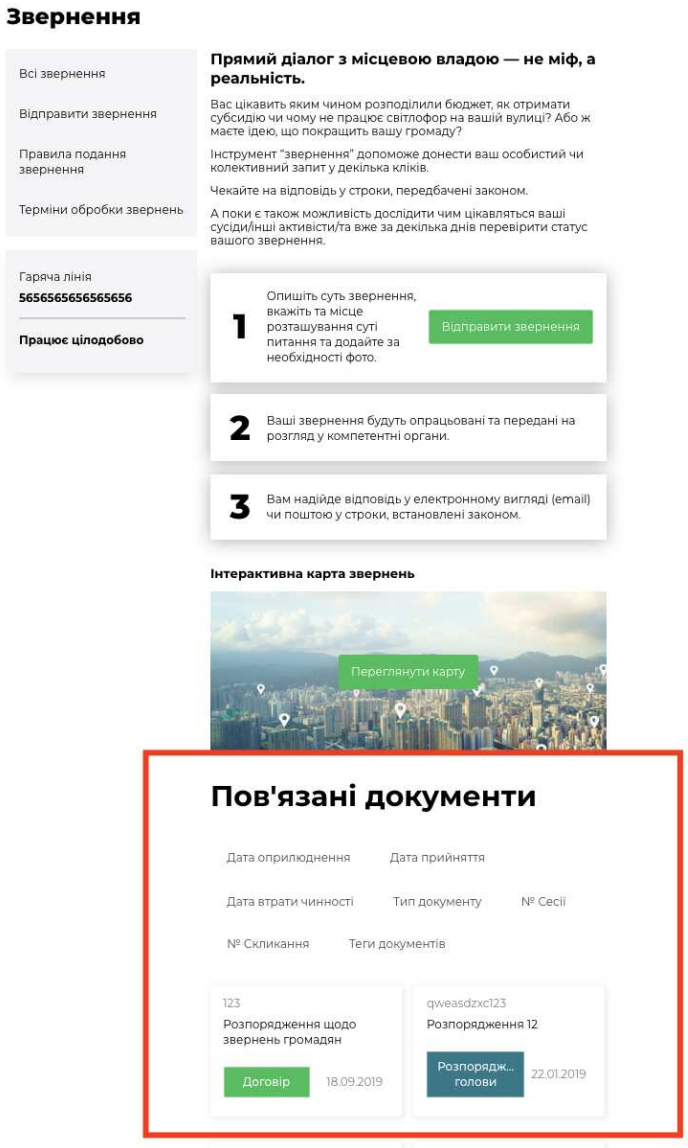
Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення

На головній сторінці додатку Звернення можна налаштувати відображення пов’язаних документів зі зручною навігацією:

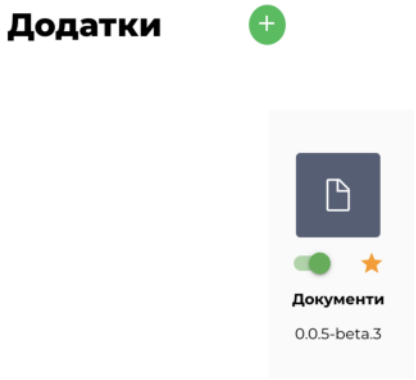


Пов’язані документи у додатку “Звернення” публікуються за допомогою їх тегування. Створивши відповідний тег для документів, які мають публікуватися в додатку “Звернення”, ви зможете використовувати його при створенні нових документів.

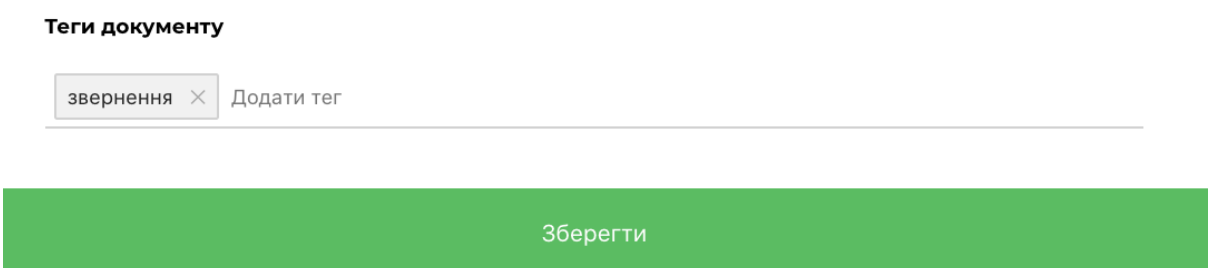
Для того, щоб налаштувати публікацію документів, які пов’язані з бюджетом громади у додатку “Звернення”, необхідно:

1. Перейти в додаток “Документи”.

   Перевірте чи активовано у вас додаток “Документи”, якщо раніше ви їм не користувалися. Для цього, перейдіть у розділ меню “Додатки” та перевірте чи включено світчер активності додатку “Документи”. Увімкнений додаток має зелений світчер. Інструкції з налаштування додатку “Документи” ви можете переглянути [тут.]

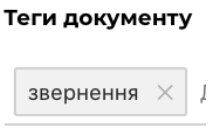


2. Приступити до створення нового документу або до редагування вже внесеного документу до додатку “Документи”, якщо ви хочете, щоб він відображався в додатку “Звернення”.
3. У картці створення або редакції документу знайти поле “Теги документу”:



4. Придумайте тег, яким ви будете позначати всі документи, які мають бути опублікованими в додатку “Звернення”. Тегом має бути слово або коротке словосполучення.

Для того, щоб ввести новий тег запишіть слово або словосполучення, яке буде маркувати документи його до поля “теги документів” та натисніть **клавішу ENTER.** Якщо введене вами словосполучення перетворилось на прямокутник, ви вдало створили новий тег.



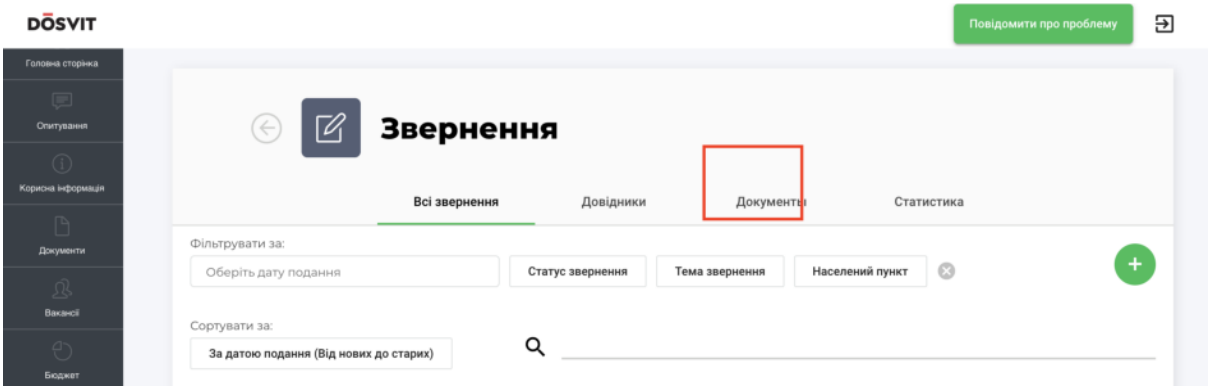
УВАГА! Запам’ятайте тег, який ви визначили для документів які будуть публікуватися в додатку “Звернення”, як пов’язані. Ви будете використовувати цей (один і той самий) тег при створенні або редагуванні всіх документів, які мають відображатися у Зверненнях

Обраним вами тегом має слугувати одне слово або словосполучення яке максимально асоціюється з додатком.

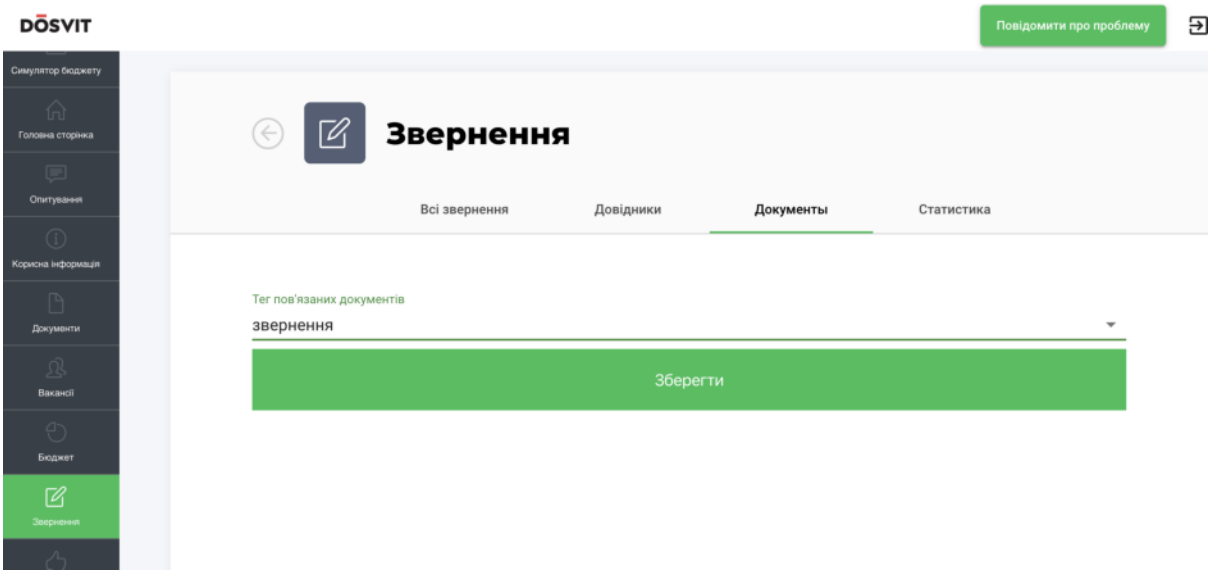
Наприклад: - звернення громадян; -звернення;

5. Наступним кроком необхідно встановити щойно створений вами тег, як такий, що відповідає додатку “Звернення”. Для цього вам необхідно **перейти до адмінпанелі додатку “Звернення”**

6. Обрати вкладення “Документи” на сторінці налаштування додатку.



7. У вкладенні “Документи”, у полі **“Тег пов'язаних документів”,** з випадаючого списку необхідно обрати той створений вами тег, який ви визначили, як такий, що буде маркувати документи, які мають публікуватися в додатку “Звернення” та натиснути “Зберегти”.



Відтепер усі документи, в картах яких встановлено збережений тег будуть висвітлюватися в додатку “Звернення”, як пов’язані документи.

Пам’ятайте про це при створенні нових документів, заповнюючи поле “Тег документу за необхідності”.

Перегляд статистики використання додатку “Звернення”

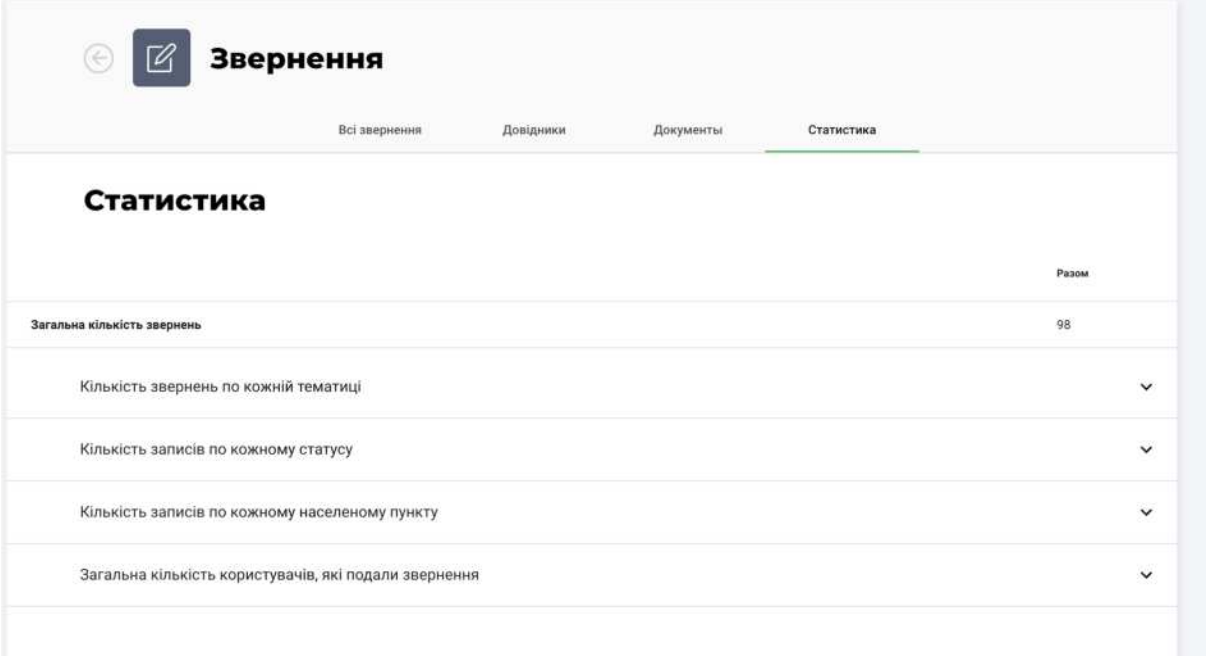
Модератор може досліджувати статистику використання додатку “Звернення” в адміністративній панелі.

Для того щоб перейти до аналізу статистики, необхідно:

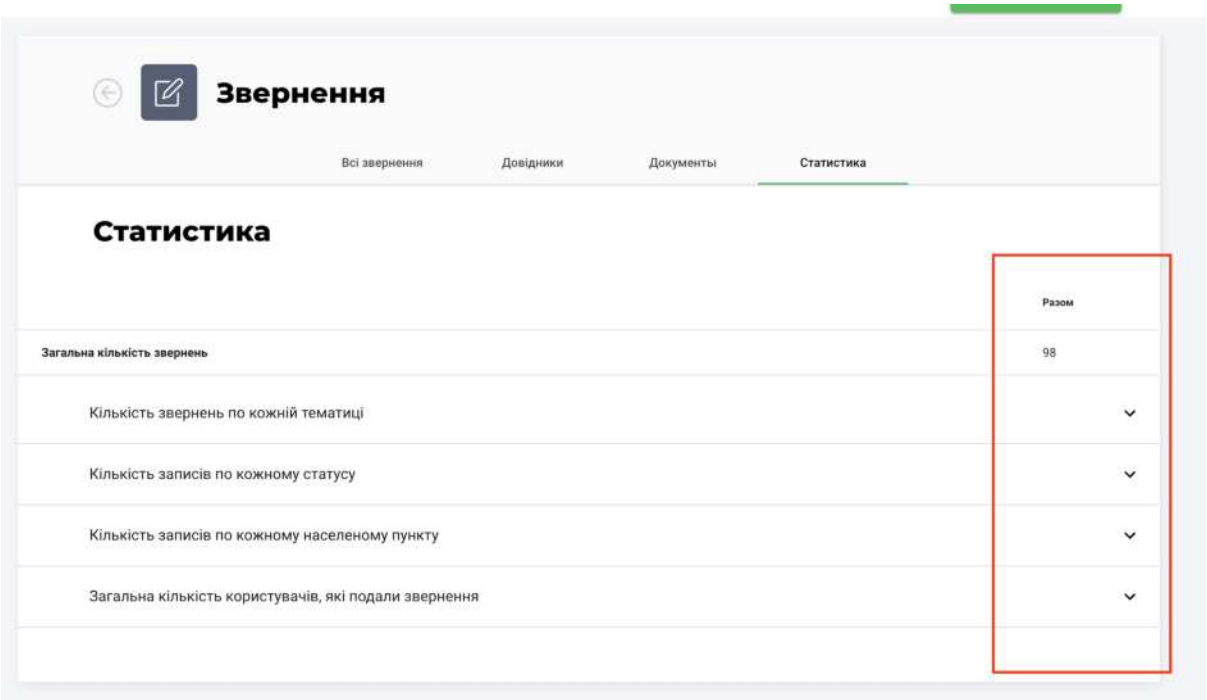
1. Перейти до адміністративної панелі додатку “Звернення”
2. Перейти на вкладку “Статистика”

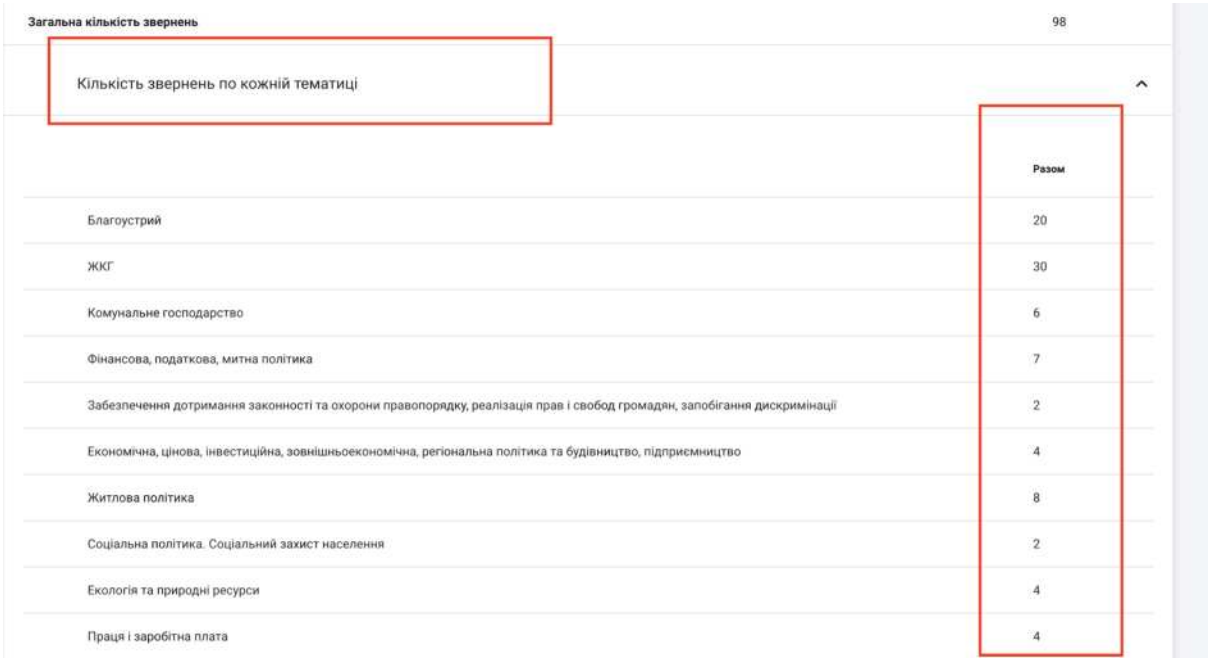
На вкладці “Статистика” модератор може отримати статистичну інформацію за наступними показниками:

- Кількість звернень по кожній тематиці;
- Кількість записів по кожному статусу;
- Кількість записів по кожному населеному пункту;
- Загальна кількість користувачів,які подали звернення:



Для того щоб переглянути деталізовані статистики за кожним з представлених показників, необхідно натиснути на кнопку розгортання списку, яку розміщенно праворуч сторінки:

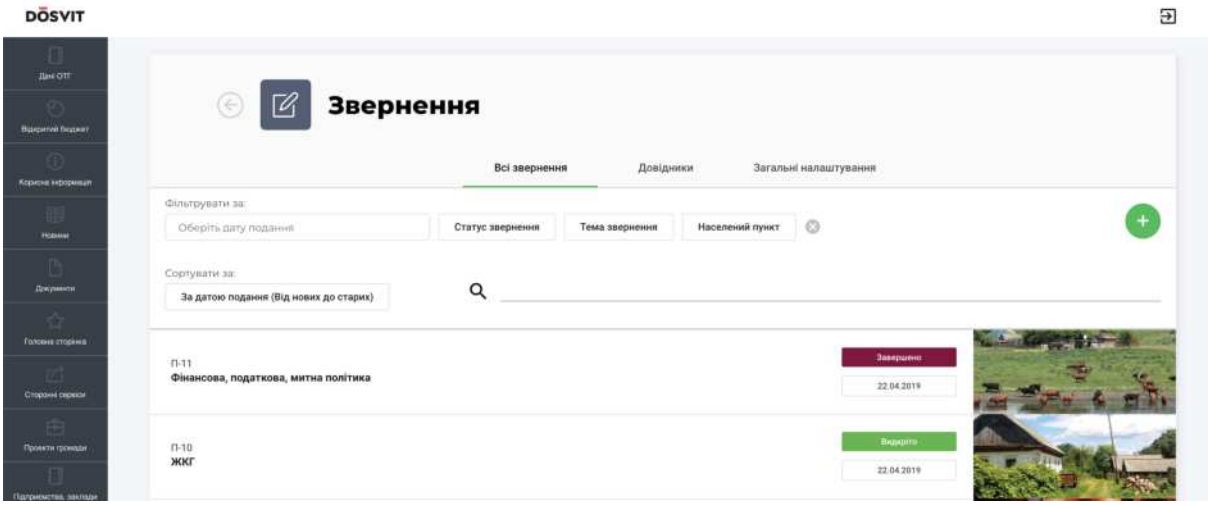




Відповідно для того щоб заховати відображення деталізованих статистичних даних, необхідно натиснути на кнопку згортання, що розміщено біля назви параметра статистика за яким досліджується.

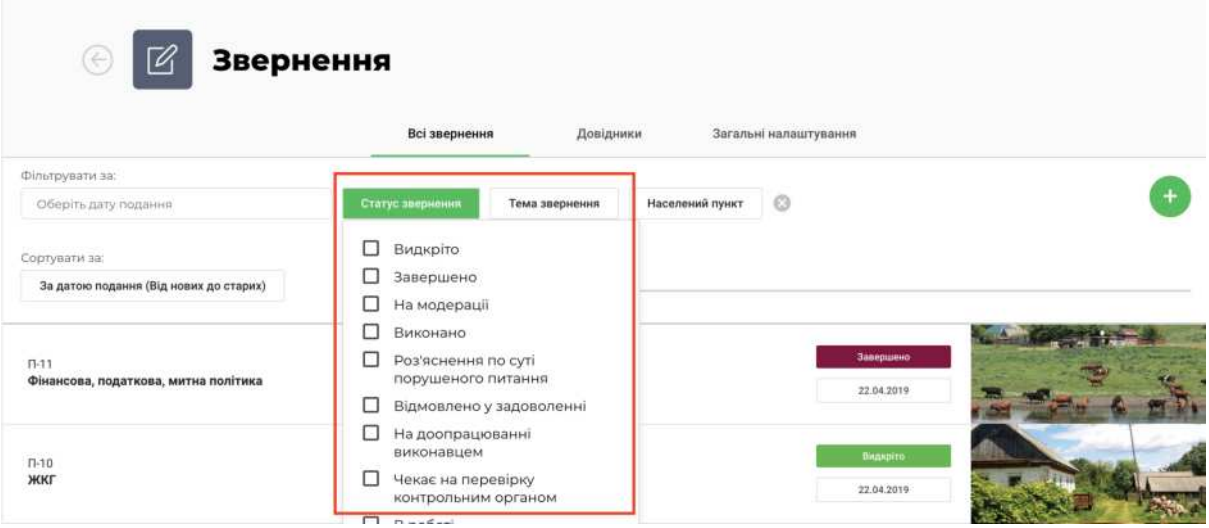
Обробка звернень громадян

Обробка звернень та скарг громадян відбуваються за наступним алгоритмом:
КРОК 1. Щойно мешканець ОТГ, який пройшов авторизацію на сайті, подав своє звернення, воно з’являється **в адміністративній панелі модератора у додатку “Звернення”, у розділі “Всі звернення”:**



Важливо! Новим зверненням, які щойно потрапили до адмінпанелі додатку, автоматично присвоюється статус **“на модерації”**
Саме за таким статусом модератор може шукати звернення, які ще не були опрацьовані.

Шукати звернення з відповідним статусом можна за допомогою фільтру “Статус звернення”, який розміщено у верхньому полі екрану адмінпанелі:



КРОК 2. Модератор має ознайомитися з вхідним(и) зверненням(и) та відредагувати його(їх) статус(и), а саме:

1. Перейти у картку звернення, натиснувши на його заголовок.

2. Ознайомитися зі змістом звернення. Визначитися який співробітник або структурний підрозділ має відповісти на звернення та бути відповідальним за його виконання.

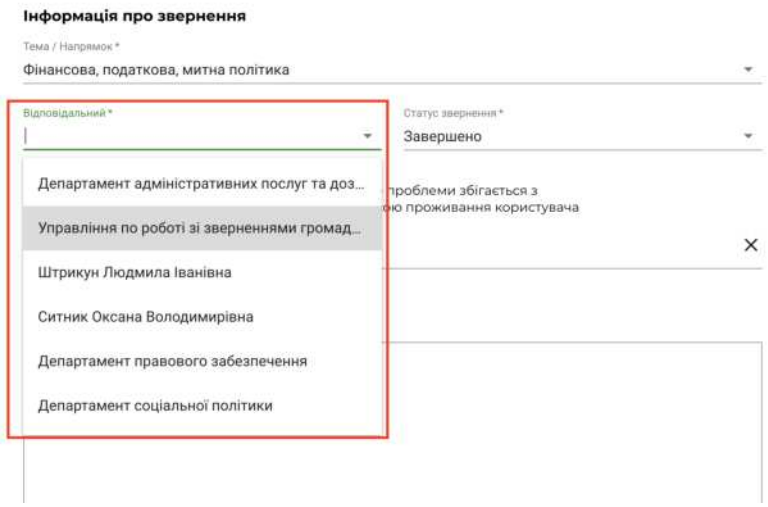
3. Передати звернення до відповідального співробітника або структурного підрозділу.
   Це можна зробити будь-яким чином на розсуд модератора (по емейлу тощо). Для вашої зручності, ви можете застосувати кнопку “**Надати пряме посилання**”
   Натиснувши на цю кнопку, у буфер обміну буде скопійоване пряме посилання на перегляд картки звернення з яким може ознайомитися співробітник ОТГ, якому модератор адресує дане звернення.

Важливо! Процедура інформування відповідальних осіб/структурних підрозділів ОТГ за розгляд та надання відповідей на звернення громадян має бути сформована громадою самостійно, спираючись на внутрішній регламент комунікації між співробітниками та підрозділами ОТГ.

! - Радимо закріпити процедуру передачі та обробки звернень громадян через сайт на розпорядчому рівні внутрішнім документом. Це суттєво покращить якість взаємодії між модератором, який приймає звернення та іншими співробітниками/підрозділами ОТГ, які займаються їх обробкою.

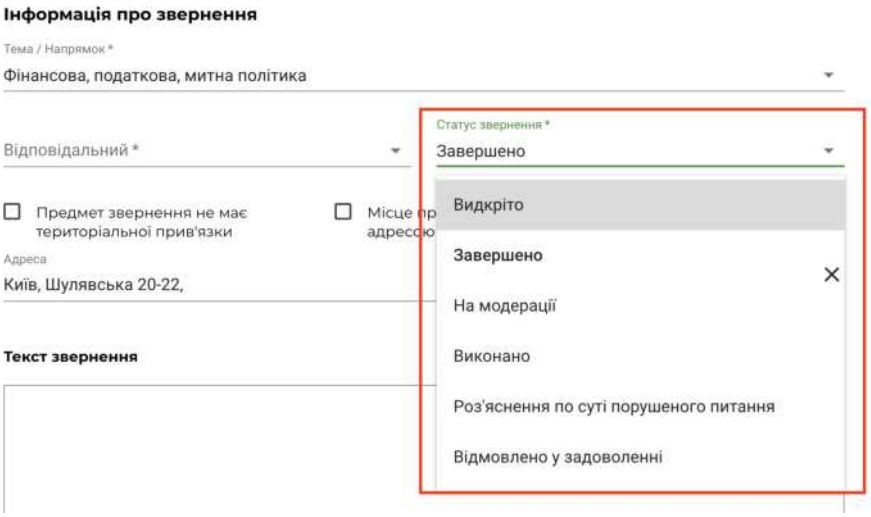
4. Відредагувати картку звернення. Встановити відповідального.

З випадаючого списку модератор має обрати відповідальну особу або відповідальний підрозділ ОТГ за надання відповіді/обробки на звернення.



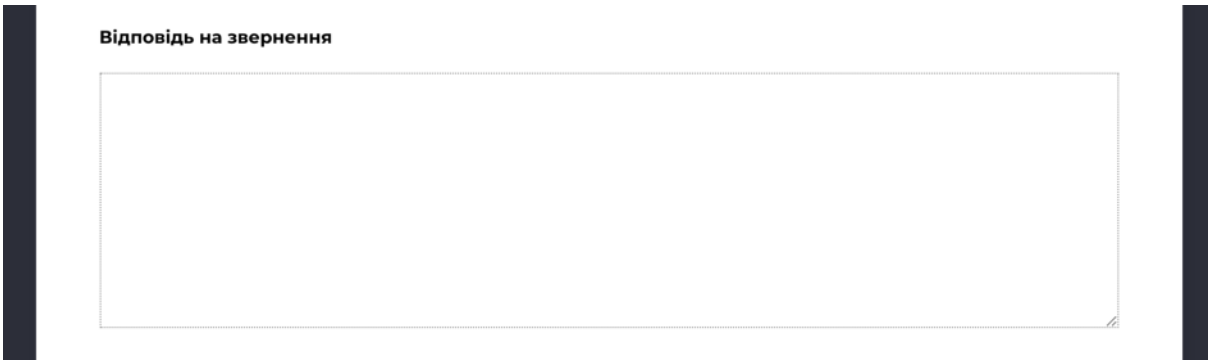
5. Відредагувати картку звернення. Встановити новий статус для звернення.

Після кожного етапу розгляду та опрацювання звернення модератор має змінювати та редагувати статус звернення.

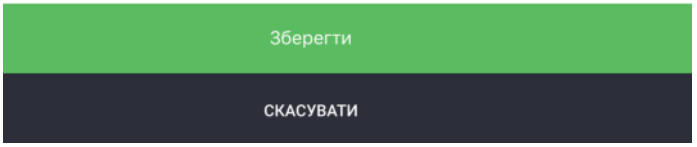


6. Внести текст відповіді

Текст відповіді може редагуватися необмежену кількість раз. Передавши звернення на розгляд відповідального підрозділу, ви можете зазначити це у полі внесення відповіді. Це допоможе відвідувачам сайту розуміти, що в громаді модератор активно та своєчасно розглядає звернення. Після кожного етапу розгляду та опрацювання звернення модератор має змінювати та редагувати текст відповіді.



6. Зберегти внесені зміни



КРОК 3. Модератор редагує звернення на основі його розгляду відповідальною особою чи підрозділом.
На цьому етапі модератор може змінити статус звернення або змінити чи доповнити відповідь до звернення.

Важливо! - Модератор має завжди відслідковувати статус обробки звернення та слідкувати за тим, що кожне звернення яке надійшло в ОТГ отримало своєчасну відповідповідь від співробітника ОТГ або відділа, який компетентний за вирішення даного питання.

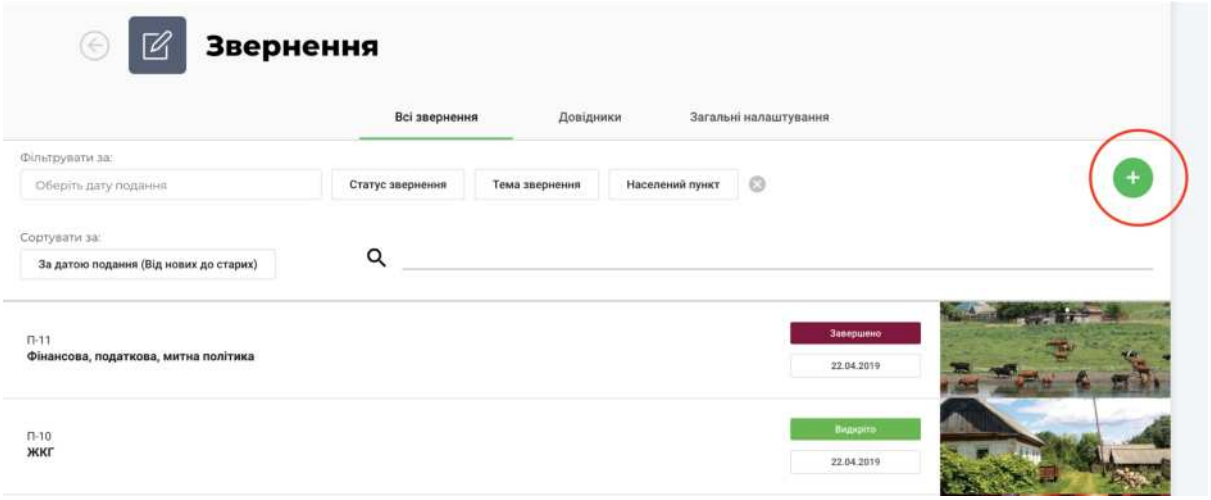
Важливо! - Відповідальна особа або відповідальний підрозділ мають надати відповідь позивачу у формі та згідно з регламентом чинного законодавства України яким керуються ОМС ОТГ при роботі зі зверненнями громадян.

Подача звернень модератором через адміністративну панель

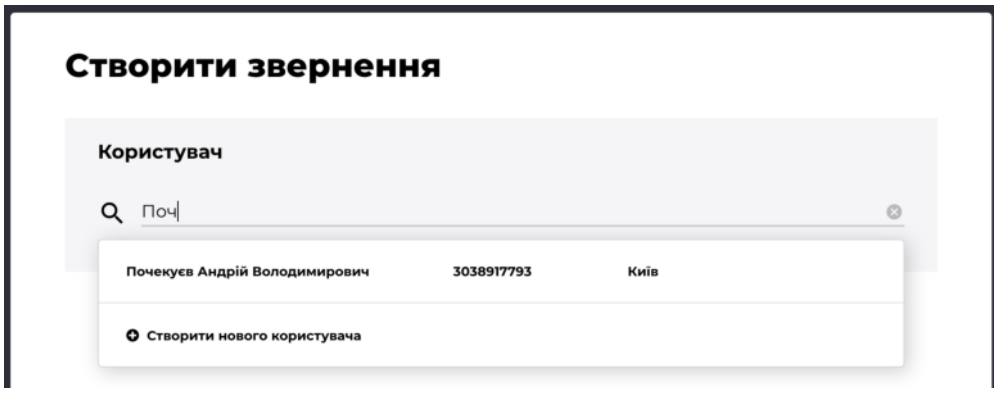
За необхідності модератор може вносити звернення та/чи скарги громадян через адміністративну панель модератора.

Для того щоб подати звернення через адмінпанель модератору необхідно:

1. Перейти в адмінпанель модератора, у додаток “Звернення”
2. На вкладці всі звернення необхідно натиснути на кнопку додавання нового запиту (зелений плюсик):



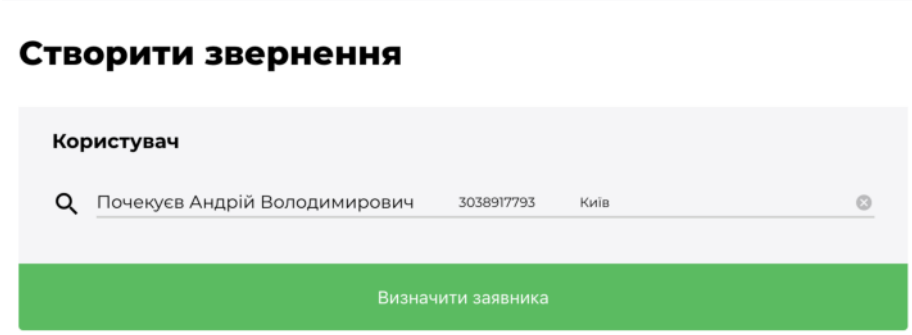
3. Знайдіть користувача, якщо він був зареєстрований на сайті раніше. Почніть вводити Прізвище користувача у поле пошуку та натисніть клавішу Enter:



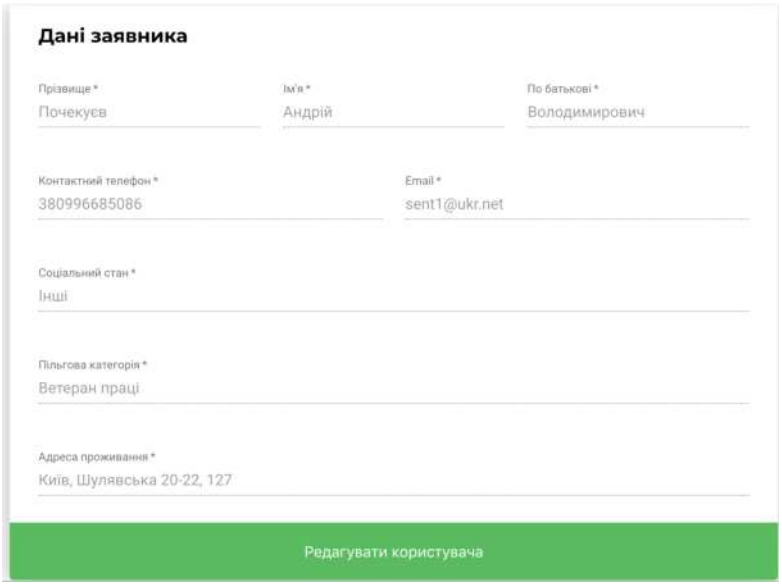
або **створіть нового користувача**, якщо система не знайшла користувача за вашим пошуком:

- натисніть на кнопку “Створити нового користувача”;
- Заповніть картку створення нового користувача:

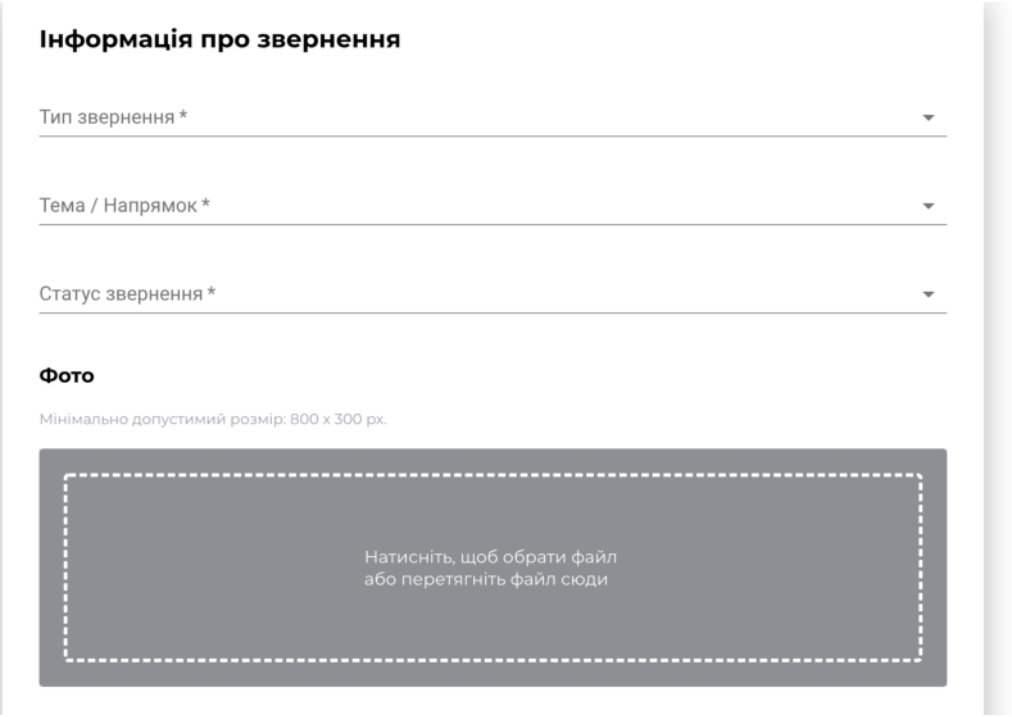
4. Оберіть користувача (клікніть по його прізвищу ім’я по-батькові) та натисніть на кнопку “Визначити заявника”:



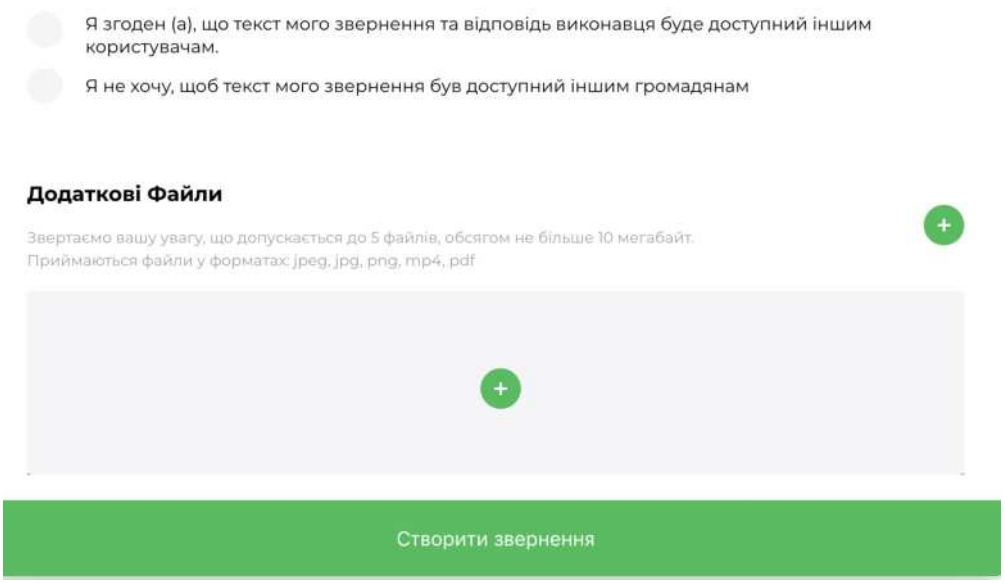
5. У картці, яка з’явилася ви можете відредагувати дані користувача, натиснувши на кнопку “редагувати користувача”:



Заповніть картку “Інформація про звернення”:



Підвантажте усі необхідні дані, фото та документи за їх наявності. Після завершення натисніть “Створити звернення”:



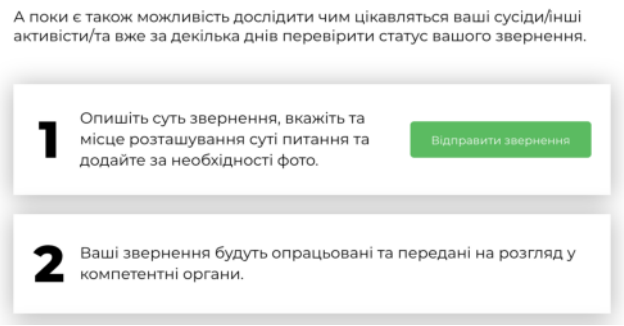
Нове звернення через адміністративну панель модератора створене. Ви можете здійснювати з ним подальші дії.

Використання додатку для мешканця ОТГ

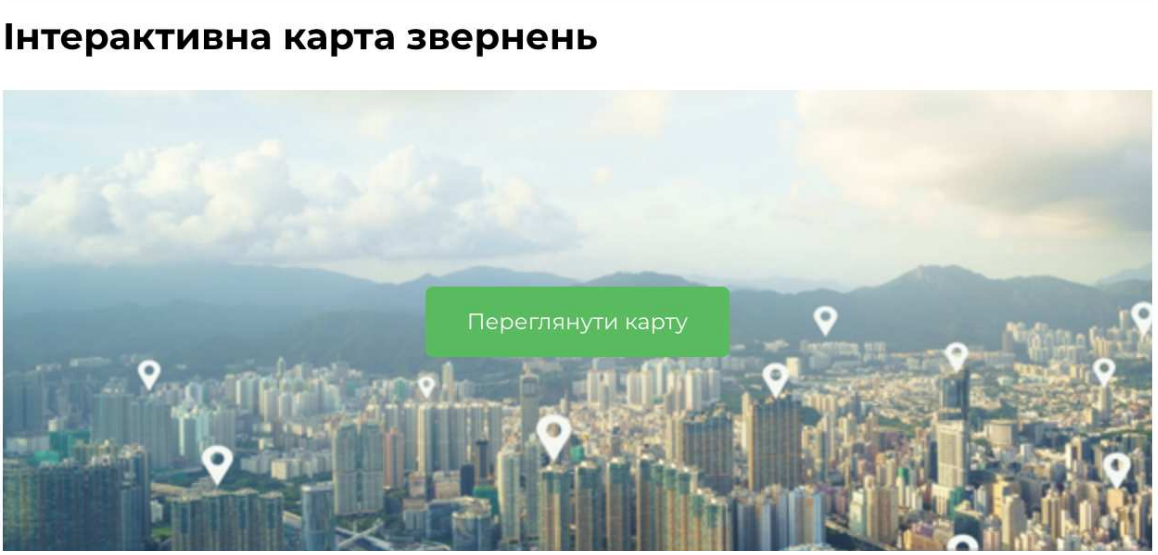
Мешканці громади подають свої скарги та звернення на сайті ОТГ у додатку “Звернення”.
На сайті додатку розміщено всі вичерпні інструкції, які зорієнтують та допоможуть користувачеві подати свою скаргу/звернення через сайт ОТГ.

Головна сторінка додатку:

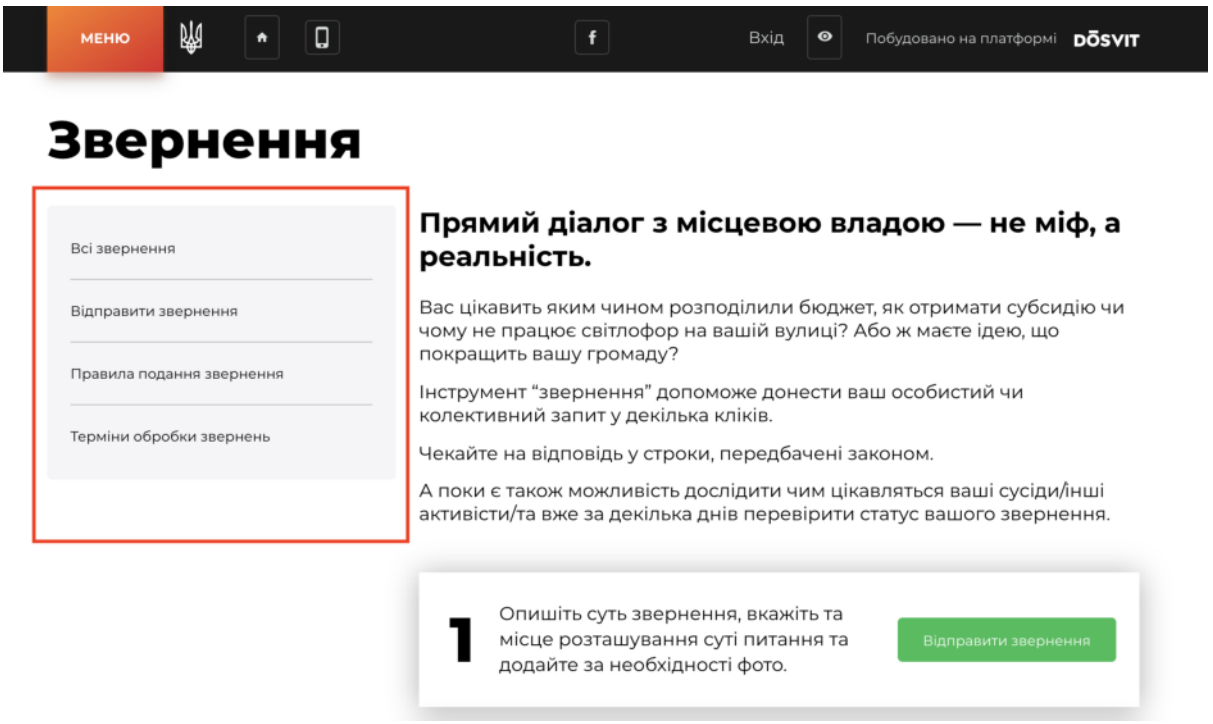
При переході з меню або тайлу до додатку “Звернення”, перше, що бачить користувач - це статична сторінка з поясненнями для чого додаток потрібен та як їм користуватися.



На Головній сторінці можна подати звернення натиснувши на відповідну кнопку:
Переглянути Інтерактивну карту звернень:



Перейти у наступні розділі меню додатку:

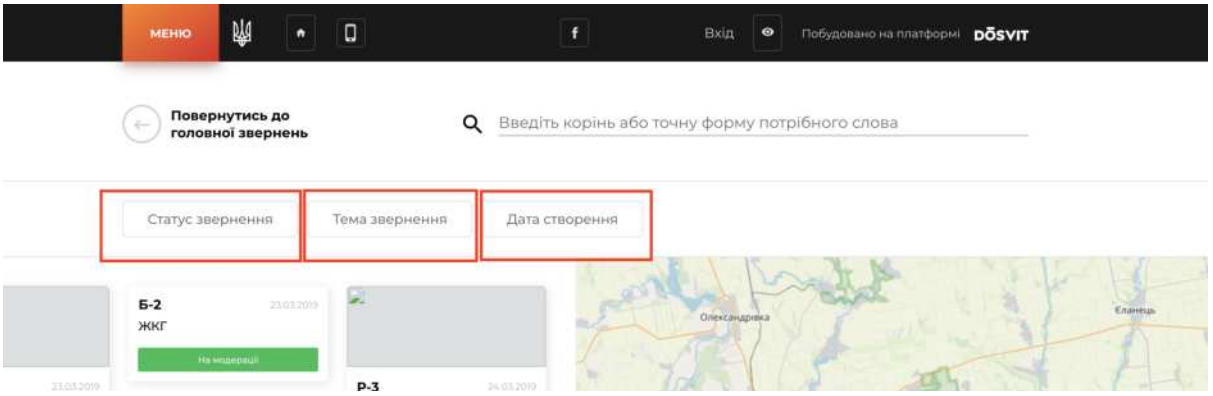


Розділ всі звернення

Розділ додатку, де представлено всі звернення мешканців ОТГ, які подано через сайт або адміністративну панель модератора.

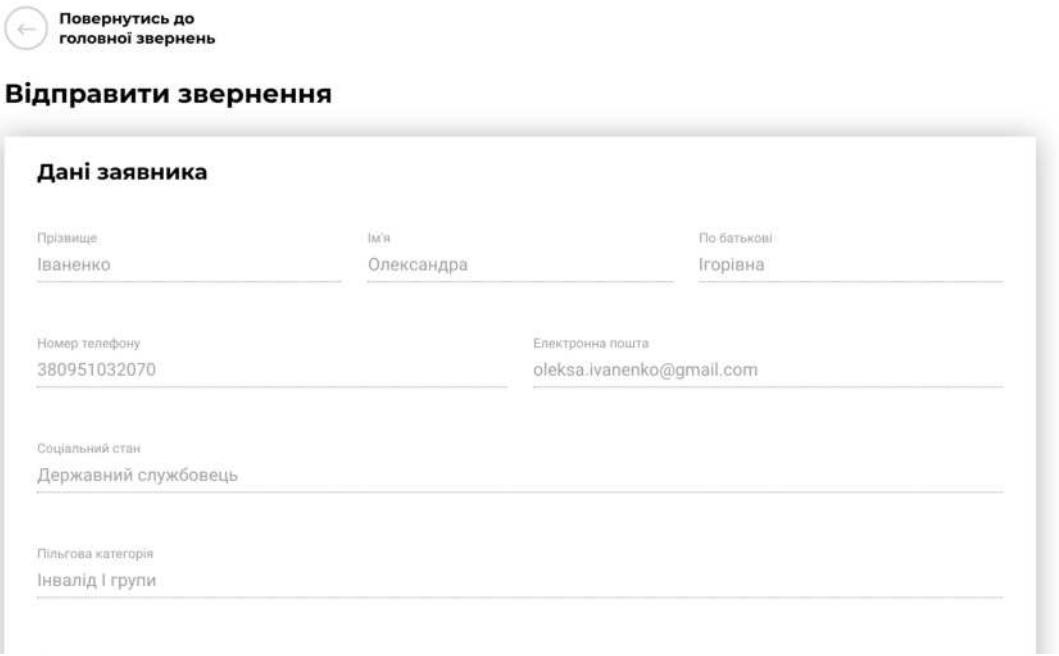
У розділі “Всі звернення” користувач може:

- Переглянути всі звернення, які були подані мешканцями ОТГ;
- Переглянути всі звернень на мапі;
- Здійснити пошук за ключовими словами звернення;
- Здійснити фільтрацію звернень за:
    - Статусом створення;
    - Тема звернення;
    - Дата створення



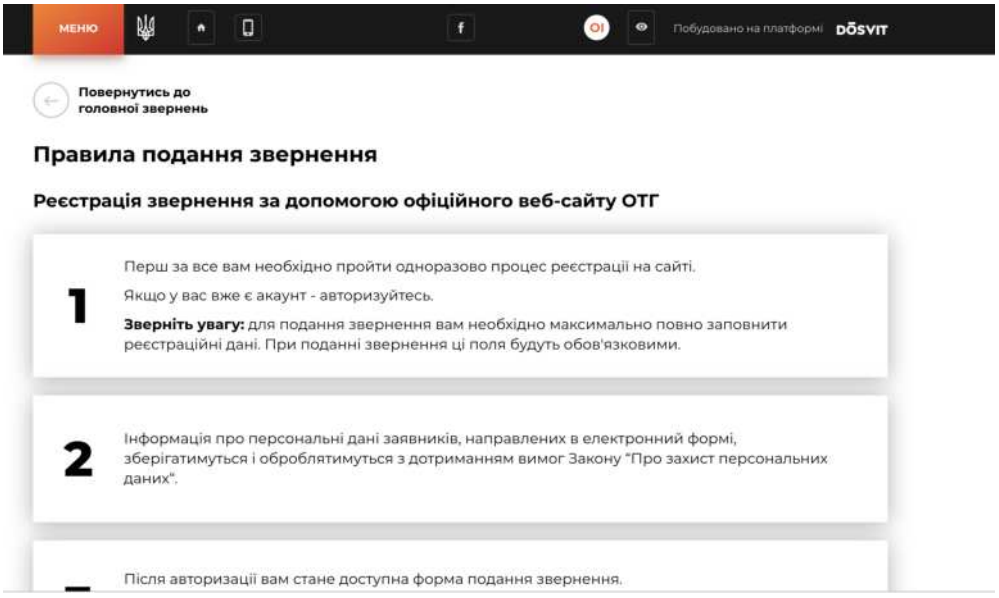
Розділ відправити звернення

У розділі “Відправити Звернення” користувач може здійснити вхід до системи та подати своє звернення, заповнивши картку звернення.



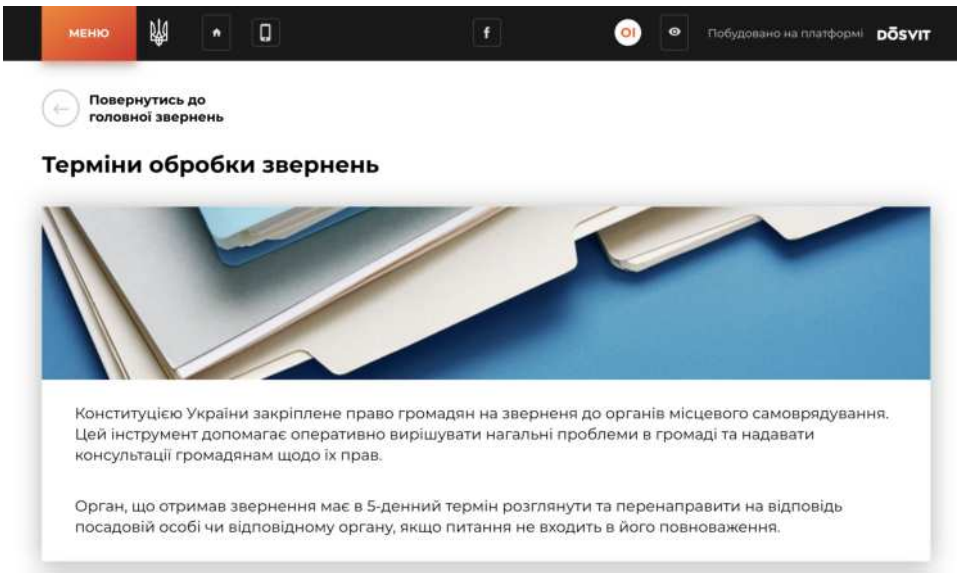
Розділ правила подання звернення

Даний розділ є статично-інформаційною сторінкою для мешканців, яка містить правила подання звернення та можливість повернутись до головної сторінки сайту.



Розділ терміни обробки звернень

Також є статично-інформаційною сторінкою, яка зорієнтує мешканця у які терміни буде розглядатися його звернення:



Інструкція з використання та налаштування додатку “Звернення”

Додаток “Звернення” дозволить побудувати дієвий діалог між мешканцями та владою громади, його створено для подачі звернень та скарг громадян.

ЗМІСТ:

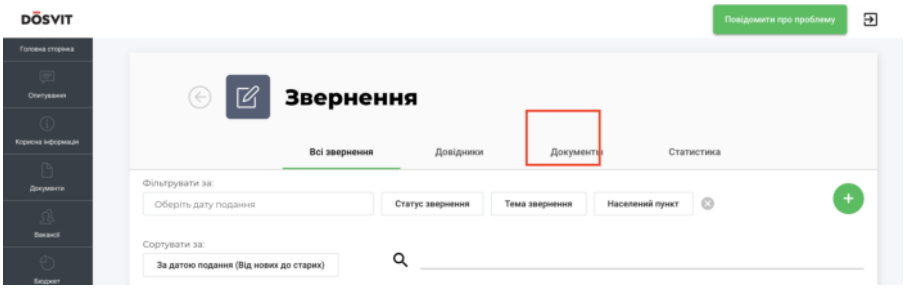
1. Налаштування додатку зі сторони модератора
2. Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення
3. Перегляд статистики використання додатку
4. Обробка звернень громадян
5. Подача звернень модератором через адміністративну панель
6. Використання додатку для мешканця ОТГ

Всі дії модератора у роботі з додатком має регламентуватися Законом України про звернення громадян:
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#n9

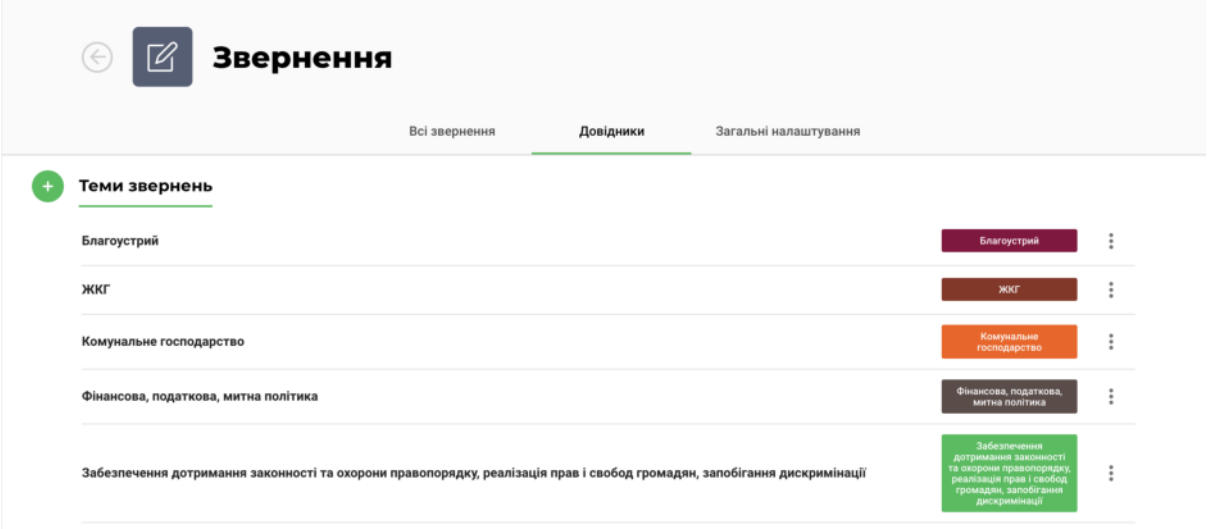
Як налаштувати додаток?

Для того щоб налаштувати додаток зі сторони модератора, необхідно:

1. Перейти до адмінпанелі
2. Встановити додаток “Звернення” у тому випадку якщо його не встановлено
3. Перейти у налаштування додатку “Звернення”. Через панель меню або через розділ “Додатки”
4. Перейти в “Довідники”

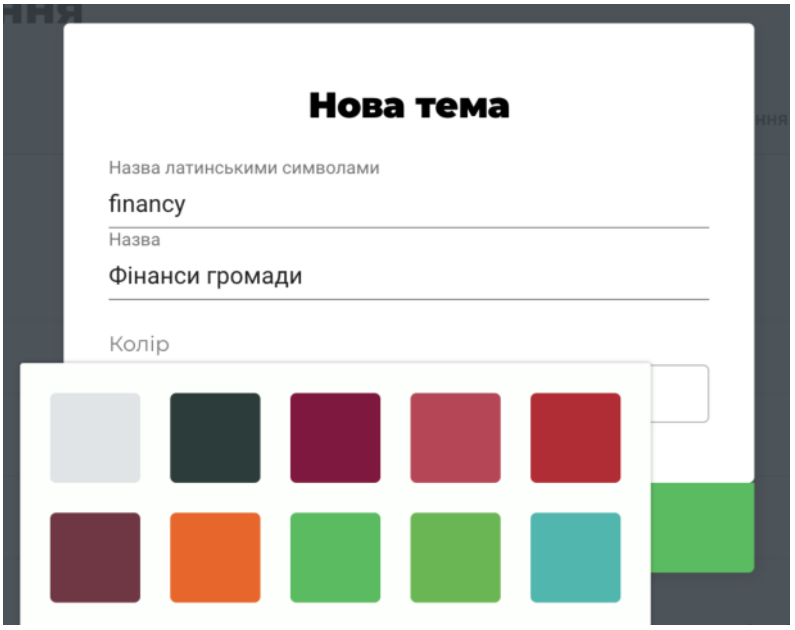


5. 5. Переглянути всі теми звернень, які встановлено в системі по замовчуванню.



6. Якщо ви помітили, що вам не вистачає тем звернення по замовчуванню, ви можете додати необмежену кількість власних тем звернень.

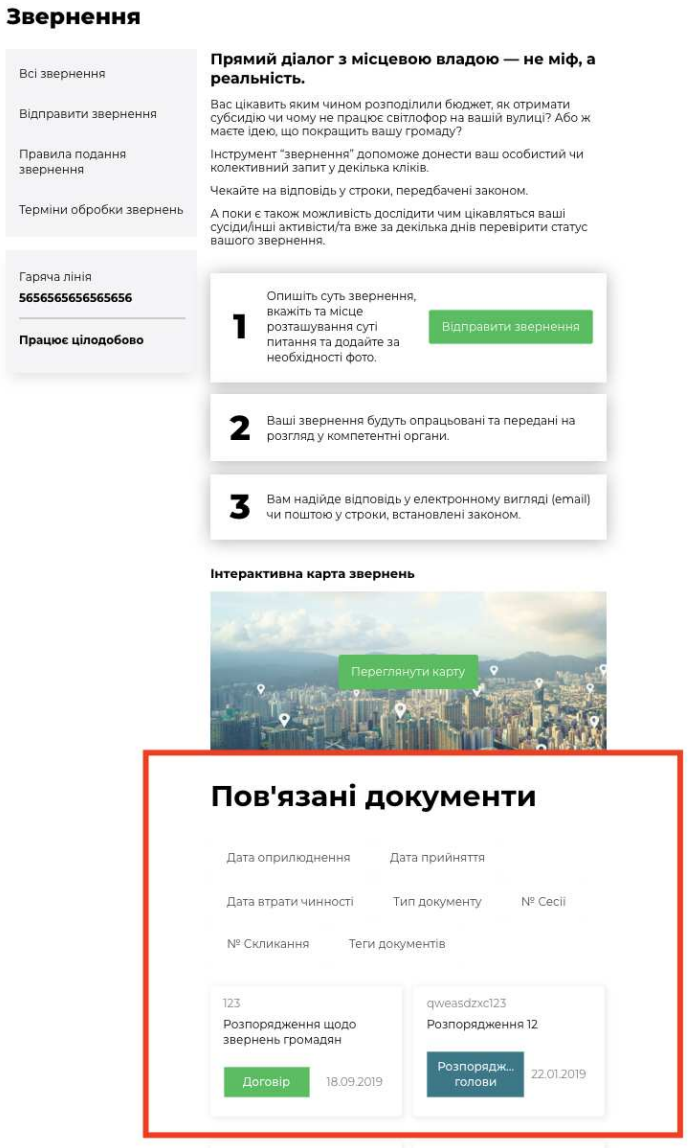
Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення

На головній сторінці додатку Звернення можна налаштувати відображення пов’язаних документів зі зручною навігацією:

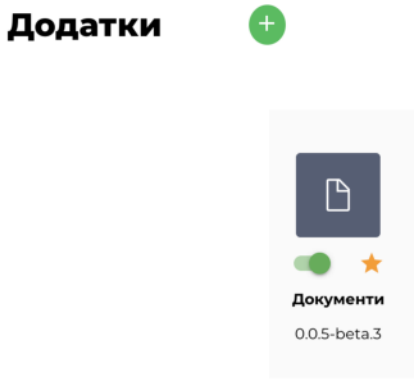


Пов’язані документи у додатку “Звернення” публікуються за допомогою їх тегування. Створивши відповідний тег для документів, які мають публікуватися в додатку “Звернення”, ви зможете використовувати його при створенні нових документів.

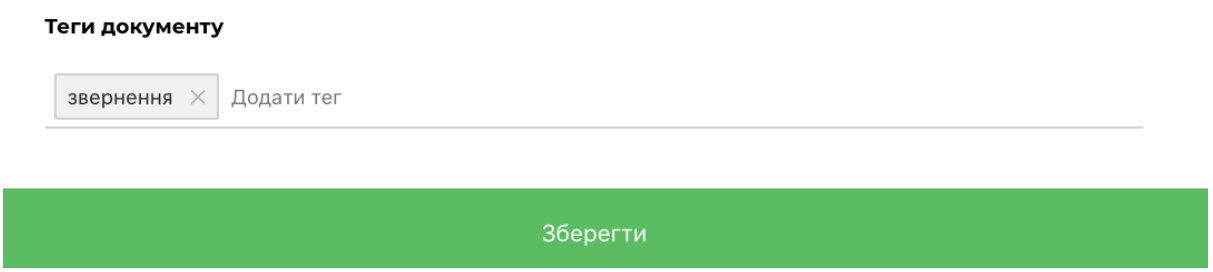
Для того, щоб налаштувати публікацію документів, які пов’язані з бюджетом громади у додатку “Звернення”, необхідно:

1. Перейти в додаток “Документи”.

   Перевірте чи активовано у вас додаток “Документи”, якщо раніше ви їм не користувалися. Для цього, перейдіть у розділ меню “Додатки” та перевірте чи включено світчер активності додатку “Документи”. Увімкнений додаток має зелений світчер. Інструкції з налаштування додатку “Документи” ви можете переглянути [тут.]

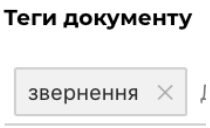


2. Приступити до створення нового документу або до редагування вже внесеного документу до додатку “Документи”, якщо ви хочете, щоб він відображався в додатку “Звернення”.
3. У картці створення або редакції документу знайти поле “Теги документу”:



4. Придумайте тег, яким ви будете позначати всі документи, які мають бути опублікованими в додатку “Звернення”. Тегом має бути слово або коротке словосполучення.

Для того, щоб ввести новий тег запишіть слово або словосполучення, яке буде маркувати документи його до поля “теги документів” та натисніть **клавішу ENTER.** Якщо введене вами словосполучення перетворилось на прямокутник, ви вдало створили новий тег.



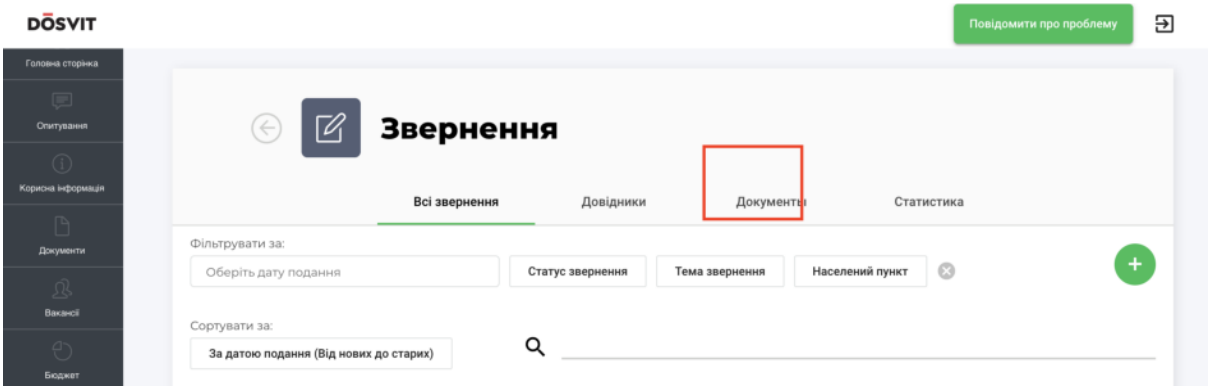
УВАГА! Запам’ятайте тег, який ви визначили для документів які будуть публікуватися в додатку “Звернення”, як пов’язані. Ви будете використовувати цей (один і той самий) тег при створенні або редагуванні всіх документів, які мають відображатися у Зверненнях

Обраним вами тегом має слугувати одне слово або словосполучення яке максимально асоціюється з додатком.

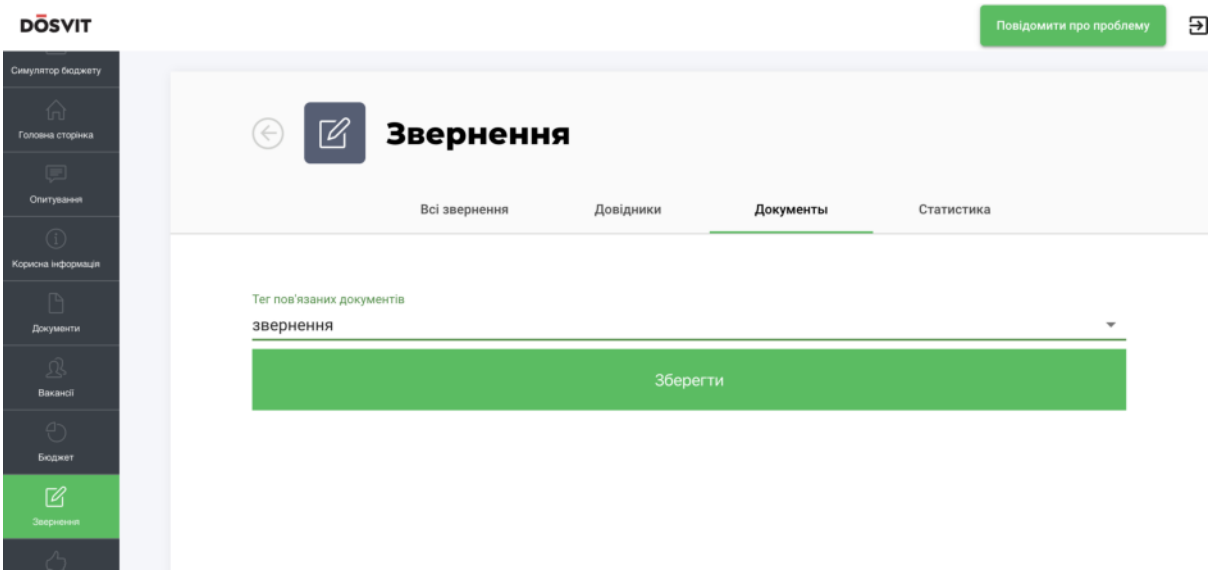
Наприклад: - звернення громадян; -звернення;

5. Наступним кроком необхідно встановити щойно створений вами тег, як такий, що відповідає додатку “Звернення”. Для цього вам необхідно **перейти до адмінпанелі додатку “Звернення”**

6. Обрати вкладення “Документи” на сторінці налаштування додатку.



7. У вкладенні “Документи”, у полі **“Тег пов'язаних документів”,** з випадаючого списку необхідно обрати той створений вами тег, який ви визначили, як такий, що буде маркувати документи, які мають публікуватися в додатку “Звернення” та натиснути “Зберегти”.



Відтепер усі документи, в картах яких встановлено збережений тег будуть висвітлюватися в додатку “Звернення”, як пов’язані документи.

Пам’ятайте про це при створенні нових документів, заповнюючи поле “Тег документу за необхідності”.

Перегляд статистики використання додатку “Звернення”

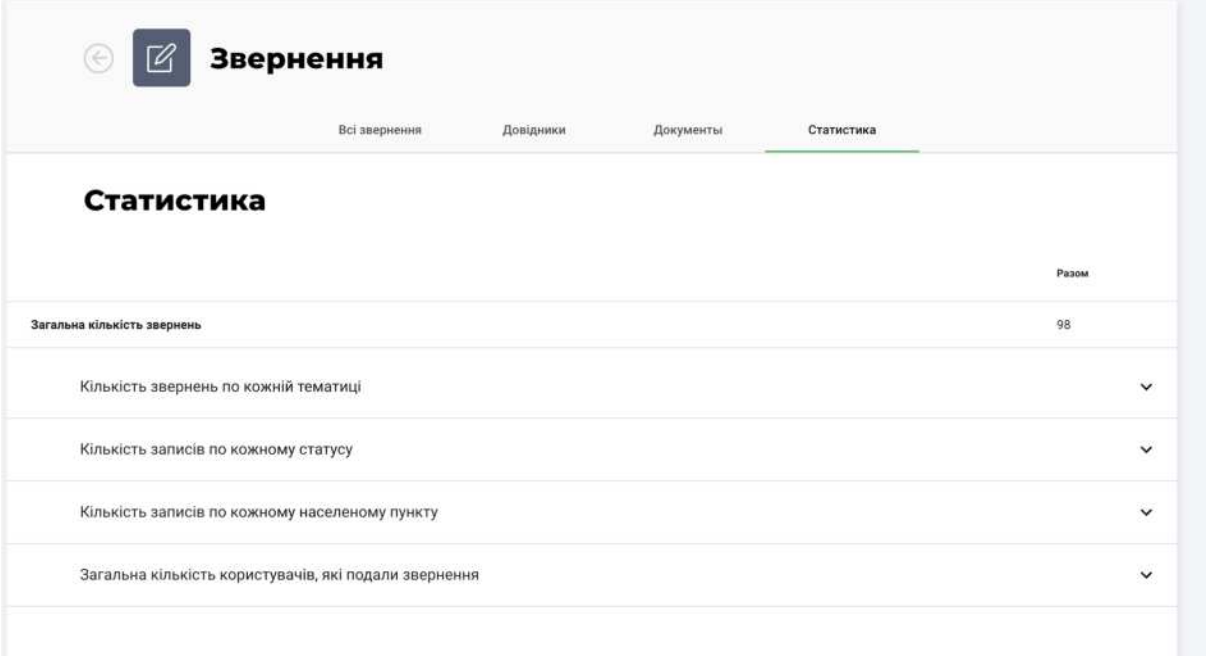
Модератор може досліджувати статистику використання додатку “Звернення” в адміністративній панелі.

Для того щоб перейти до аналізу статистики, необхідно:

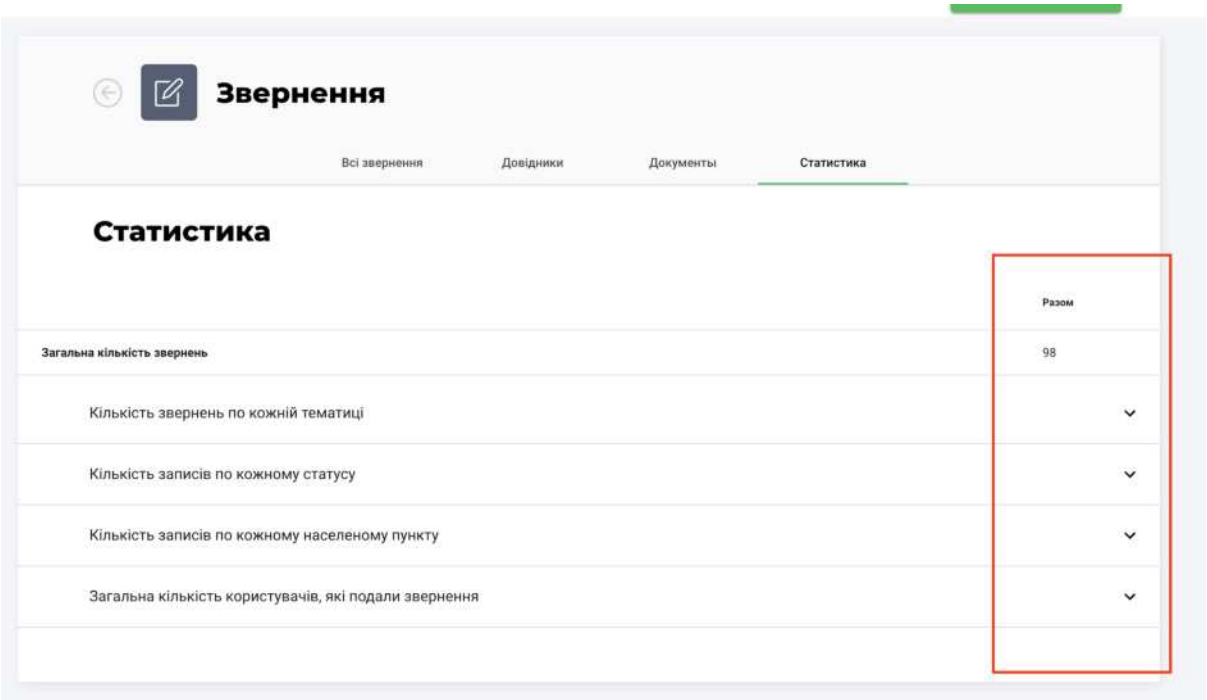
1. Перейти до адміністративної панелі додатку “Звернення”
2. Перейти на вкладку “Статистика”

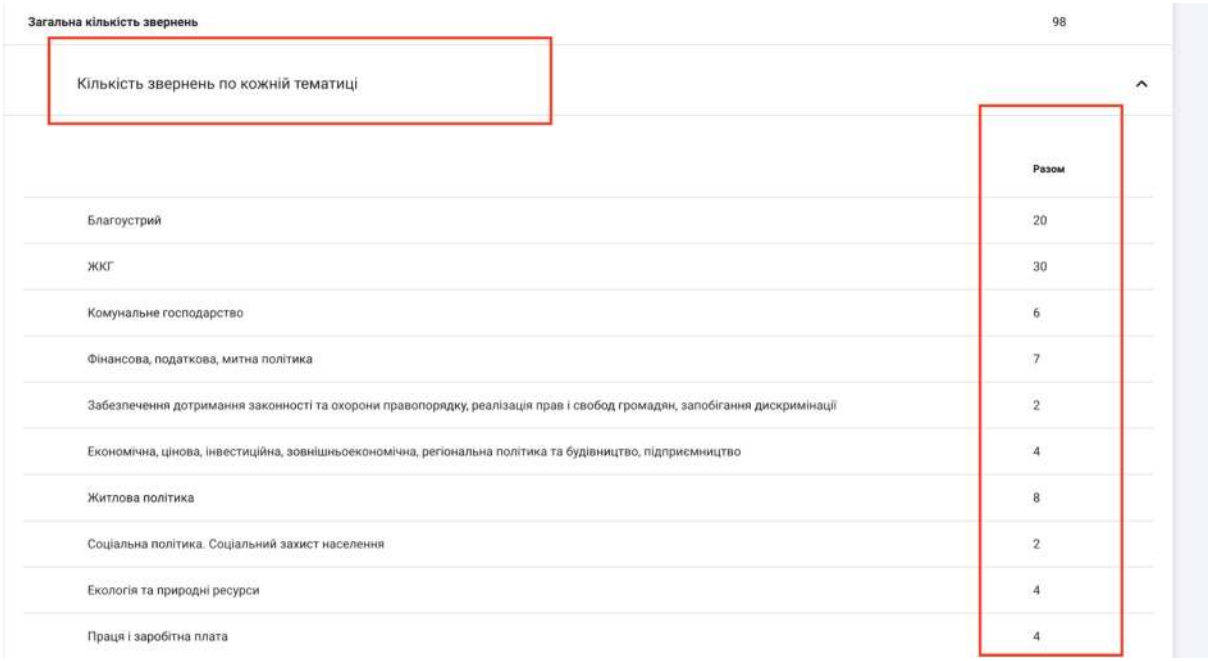
На вкладці “Статистика” модератор може отримати статистичну інформацію за наступними показниками:

- Кількість звернень по кожній тематиці;
- Кількість записів по кожному статусу;
- Кількість записів по кожному населеному пункту;
- Загальна кількість користувачів,які подали звернення:



Для того щоб переглянути деталізовані статистики за кожним з представлених показників, необхідно натиснути на кнопку розгортання списку, яку розміщенно праворуч сторінки:

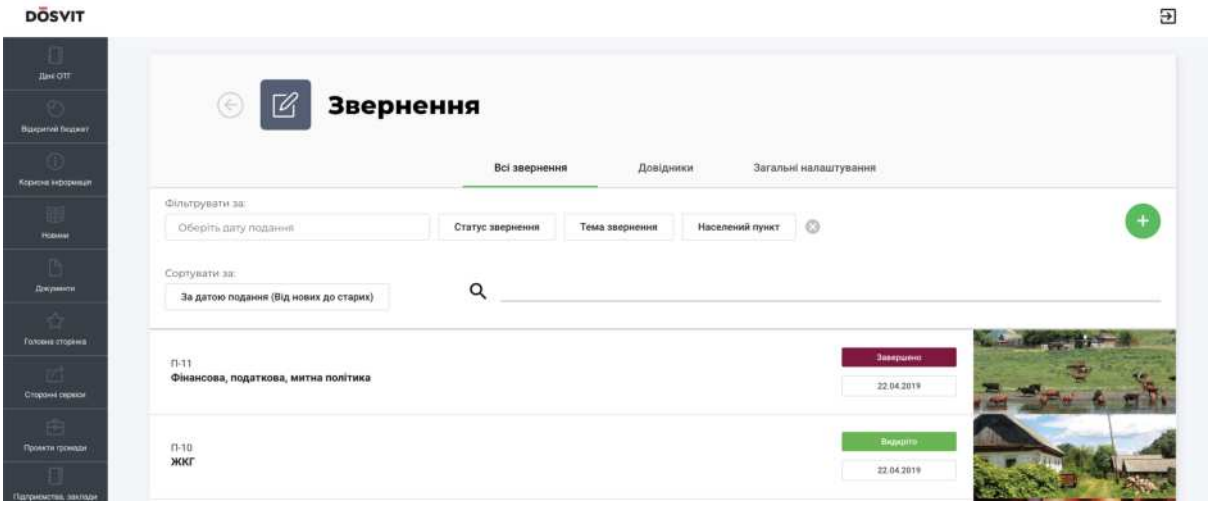




Відповідно для того щоб заховати відображення деталізованих статистичних даних, необхідно натиснути на кнопку згортання, що розміщено біля назви параметра статистика за яким досліджується.

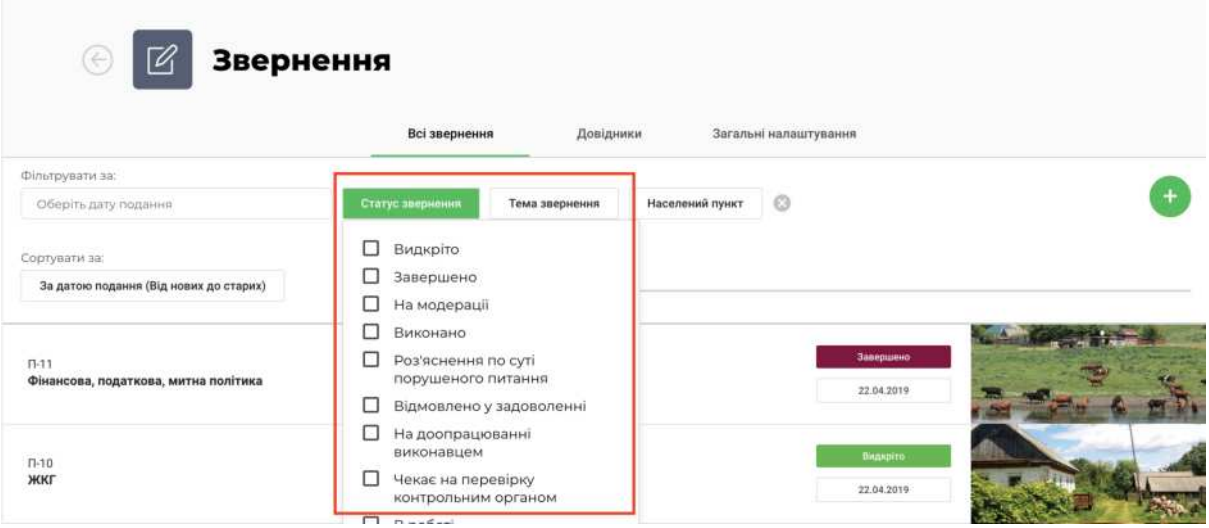
Обробка звернень громадян

Обробка звернень та скарг громадян відбуваються за наступним алгоритмом:
КРОК 1. Щойно мешканець ОТГ, який пройшов авторизацію на сайті, подав своє звернення, воно з’являється **в адміністративній панелі модератора у додатку “Звернення”, у розділі “Всі звернення”:**



Важливо! Новим зверненням, які щойно потрапили до адмінпанелі додатку, автоматично присвоюється статус **“на модерації”**
Саме за таким статусом модератор може шукати звернення, які ще не були опрацьовані.

Шукати звернення з відповідним статусом можна за допомогою фільтру “Статус звернення”, який розміщено у верхньому полі екрану адмінпанелі:



КРОК 2. Модератор має ознайомитися з вхідним(и) зверненням(и) та відредагувати його(їх) статус(и), а саме:

1. Перейти у картку звернення, натиснувши на його заголовок.

2. Ознайомитися зі змістом звернення. Визначитися який співробітник або структурний підрозділ має відповісти на звернення та бути відповідальним за його виконання.

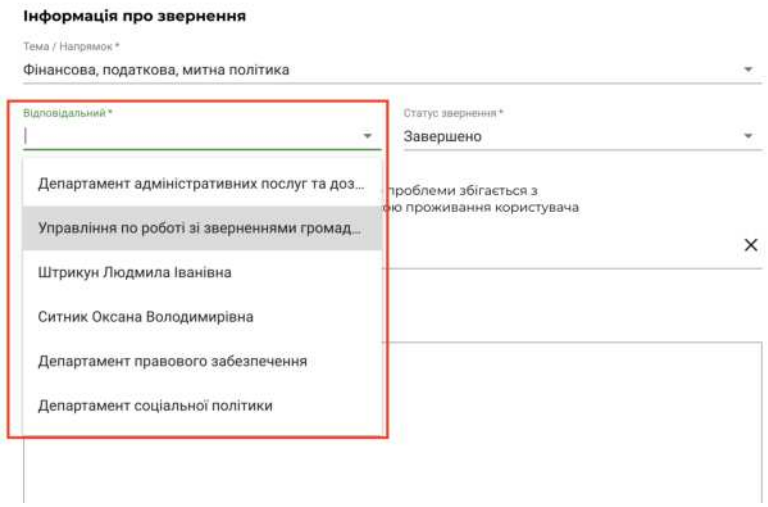
3. Передати звернення до відповідального співробітника або структурного підрозділу.
   Це можна зробити будь-яким чином на розсуд модератора (по емейлу тощо). Для вашої зручності, ви можете застосувати кнопку “**Надати пряме посилання**”
   Натиснувши на цю кнопку, у буфер обміну буде скопійоване пряме посилання на перегляд картки звернення з яким може ознайомитися співробітник ОТГ, якому модератор адресує дане звернення.

Важливо! Процедура інформування відповідальних осіб/структурних підрозділів ОТГ за розгляд та надання відповідей на звернення громадян має бути сформована громадою самостійно, спираючись на внутрішній регламент комунікації між співробітниками та підрозділами ОТГ.

! - Радимо закріпити процедуру передачі та обробки звернень громадян через сайт на розпорядчому рівні внутрішнім документом. Це суттєво покращить якість взаємодії між модератором, який приймає звернення та іншими співробітниками/підрозділами ОТГ, які займаються їх обробкою.

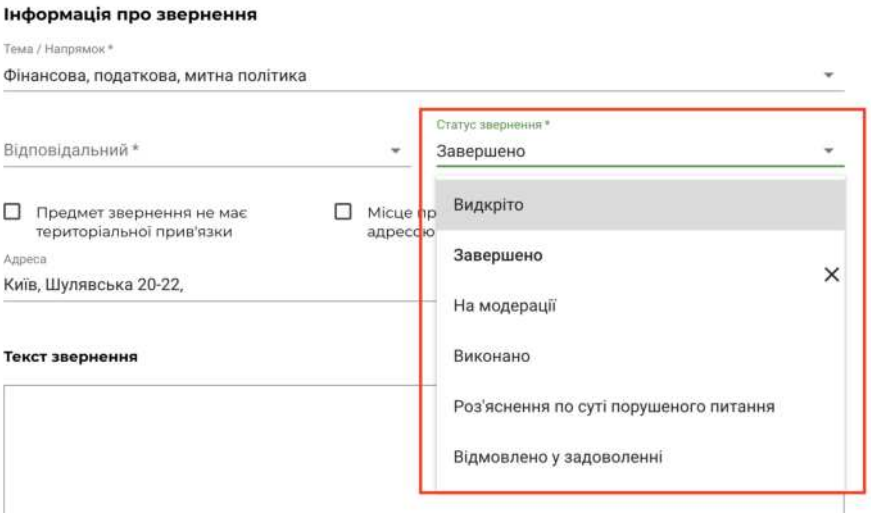
4. Відредагувати картку звернення. Встановити відповідального.

З випадаючого списку модератор має обрати відповідальну особу або відповідальний підрозділ ОТГ за надання відповіді/обробки на звернення.



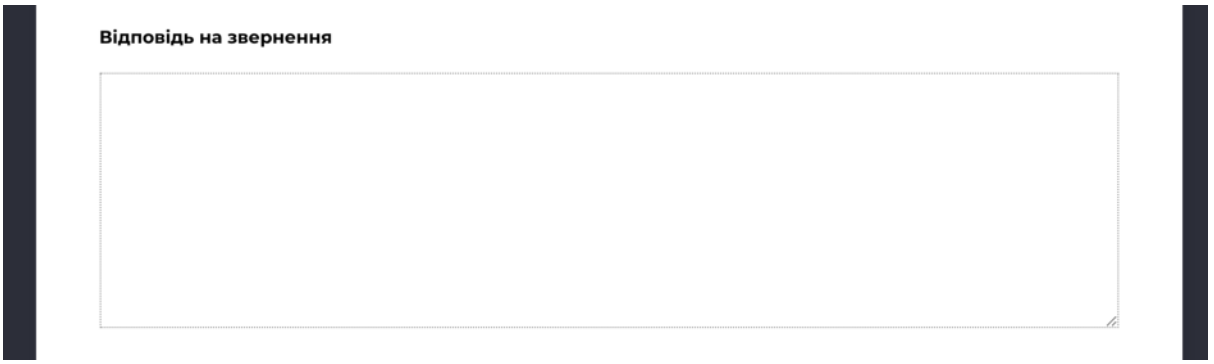
5. Відредагувати картку звернення. Встановити новий статус для звернення.

Після кожного етапу розгляду та опрацювання звернення модератор має змінювати та редагувати статус звернення.

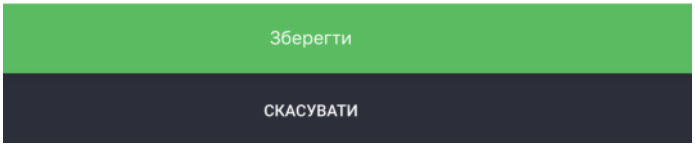


6. Внести текст відповіді

Текст відповіді може редагуватися необмежену кількість раз. Передавши звернення на розгляд відповідального підрозділу, ви можете зазначити це у полі внесення відповіді. Це допоможе відвідувачам сайту розуміти, що в громаді модератор активно та своєчасно розглядає звернення. Після кожного етапу розгляду та опрацювання звернення модератор має змінювати та редагувати текст відповіді.



6. Зберегти внесені зміни



КРОК 3. Модератор редагує звернення на основі його розгляду відповідальною особою чи підрозділом.
На цьому етапі модератор може змінити статус звернення або змінити чи доповнити відповідь до звернення.

Важливо! - Модератор має завжди відслідковувати статус обробки звернення та слідкувати за тим, що кожне звернення яке надійшло в ОТГ отримало своєчасну відповідповідь від співробітника ОТГ або відділа, який компетентний за вирішення даного питання.

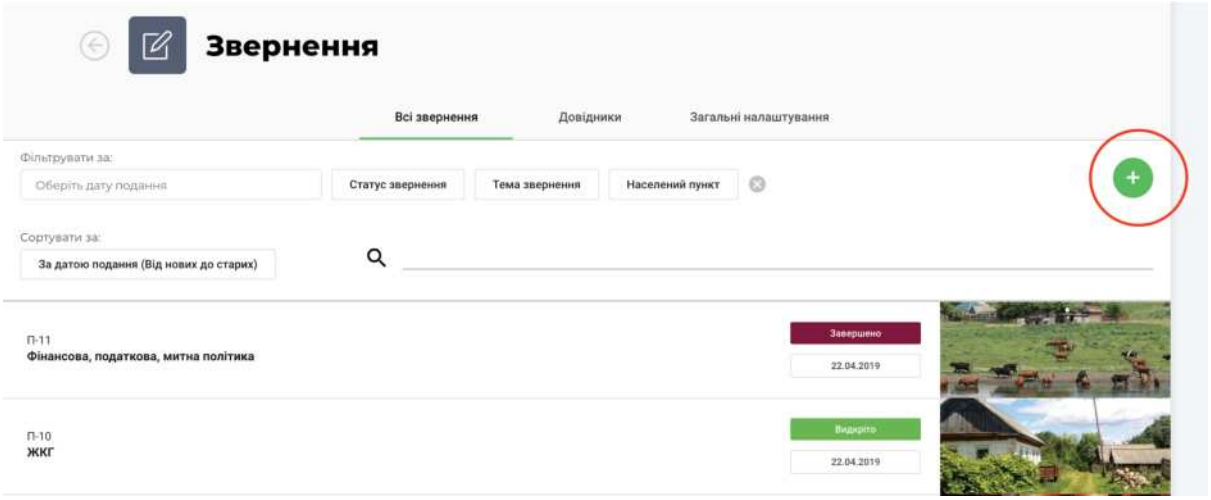
Важливо! - Відповідальна особа або відповідальний підрозділ мають надати відповідь позивачу у формі та згідно з регламентом чинного законодавства України яким керуються ОМС ОТГ при роботі зі зверненнями громадян.

Подача звернень модератором через адміністративну панель

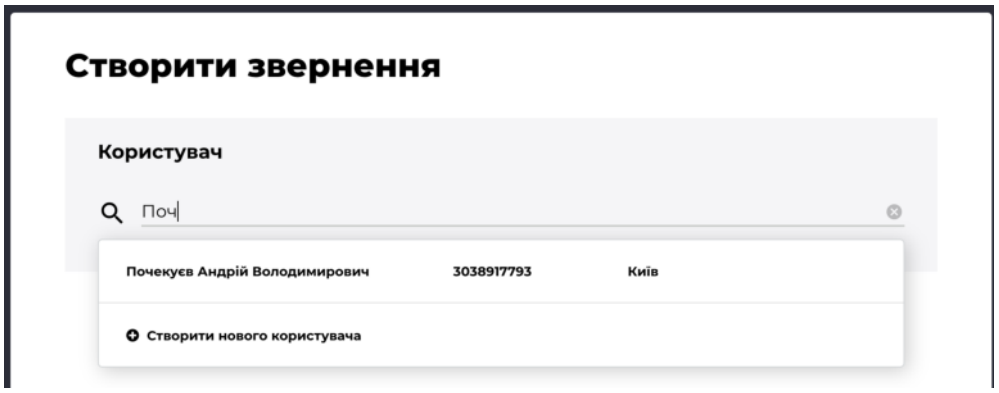
За необхідності модератор може вносити звернення та/чи скарги громадян через адміністративну панель модератора.

Для того щоб подати звернення через адмінпанель модератору необхідно:

1. Перейти в адмінпанель модератора, у додаток “Звернення”
2. На вкладці всі звернення необхідно натиснути на кнопку додавання нового запиту (зелений плюсик):



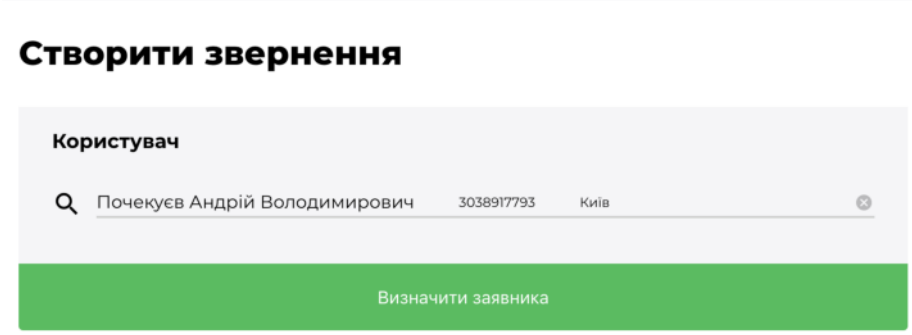
3. Знайдіть користувача, якщо він був зареєстрований на сайті раніше. Почніть вводити Прізвище користувача у поле пошуку та натисніть клавішу Enter:



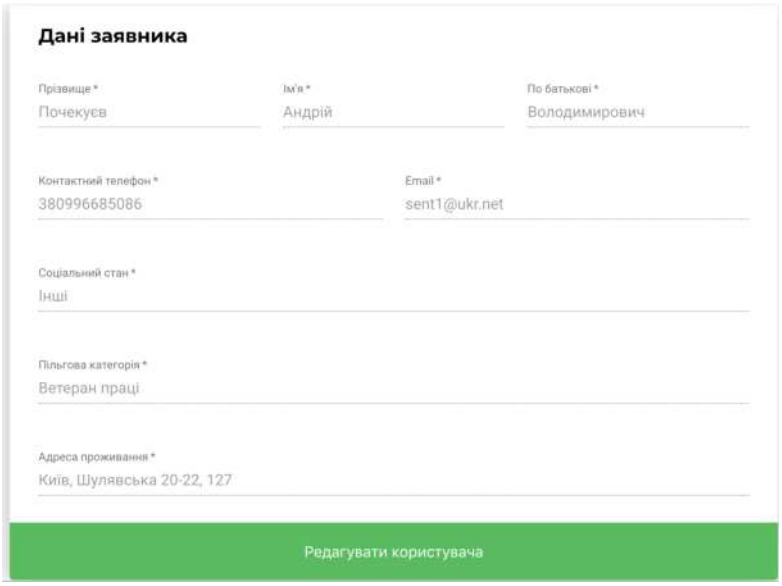
або **створіть нового користувача**, якщо система не знайшла користувача за вашим пошуком:

- натисніть на кнопку “Створити нового користувача”;
- Заповніть картку створення нового користувача:

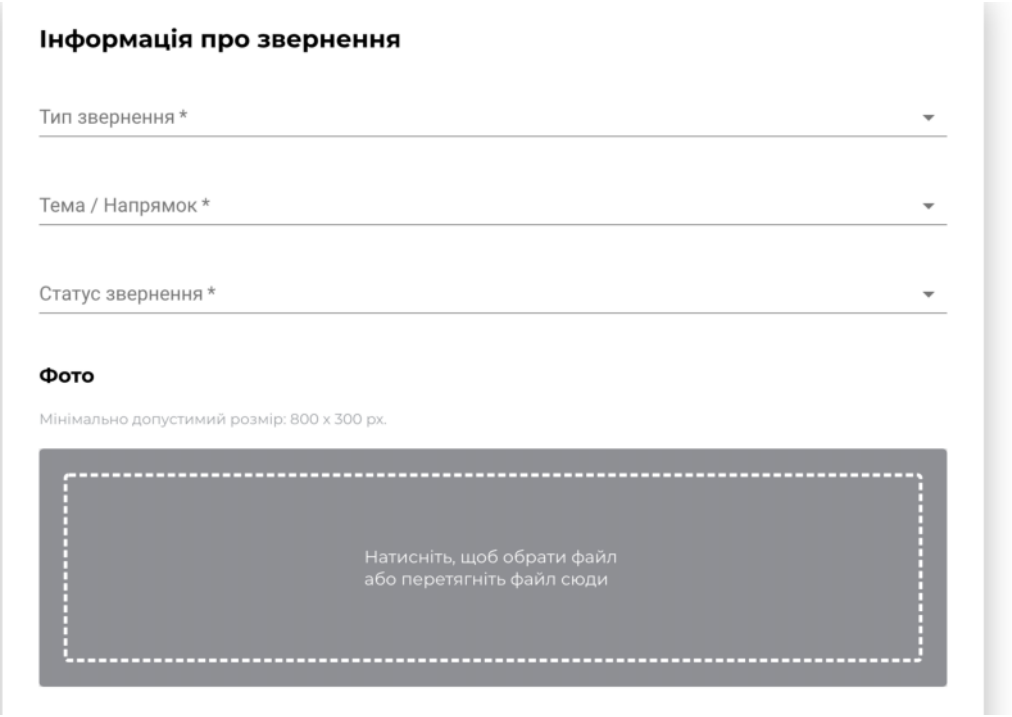
4. Оберіть користувача (клікніть по його прізвищу ім’я по-батькові) та натисніть на кнопку “Визначити заявника”:



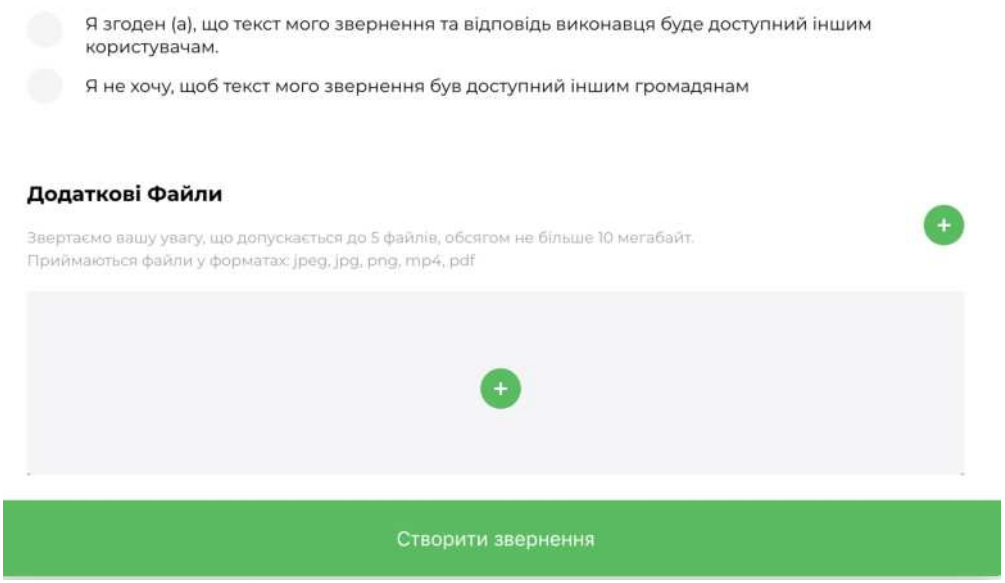
5. У картці, яка з’явилася ви можете відредагувати дані користувача, натиснувши на кнопку “редагувати користувача”:



Заповніть картку “Інформація про звернення”:



Підвантажте усі необхідні дані, фото та документи за їх наявності. Після завершення натисніть “Створити звернення”:



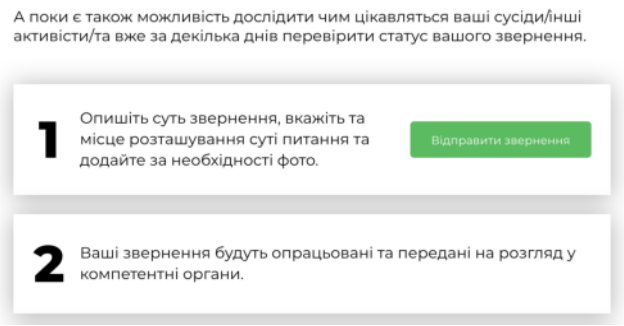
Нове звернення через адміністративну панель модератора створене. Ви можете здійснювати з ним подальші дії.

Використання додатку для мешканця ОТГ

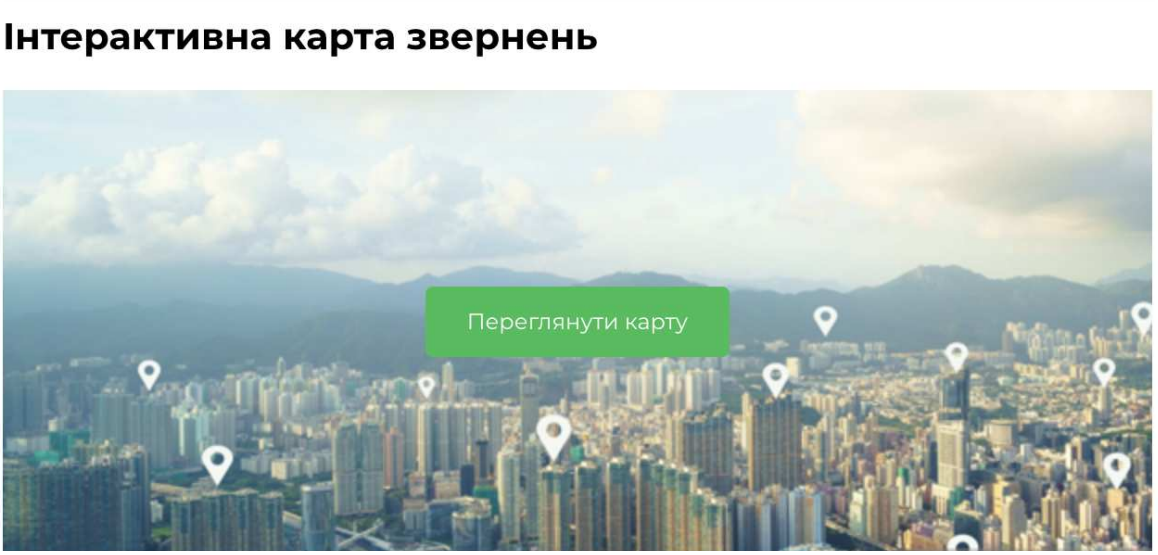
Мешканці громади подають свої скарги та звернення на сайті ОТГ у додатку “Звернення”.
На сайті додатку розміщено всі вичерпні інструкції, які зорієнтують та допоможуть користувачеві подати свою скаргу/звернення через сайт ОТГ.

Головна сторінка додатку:

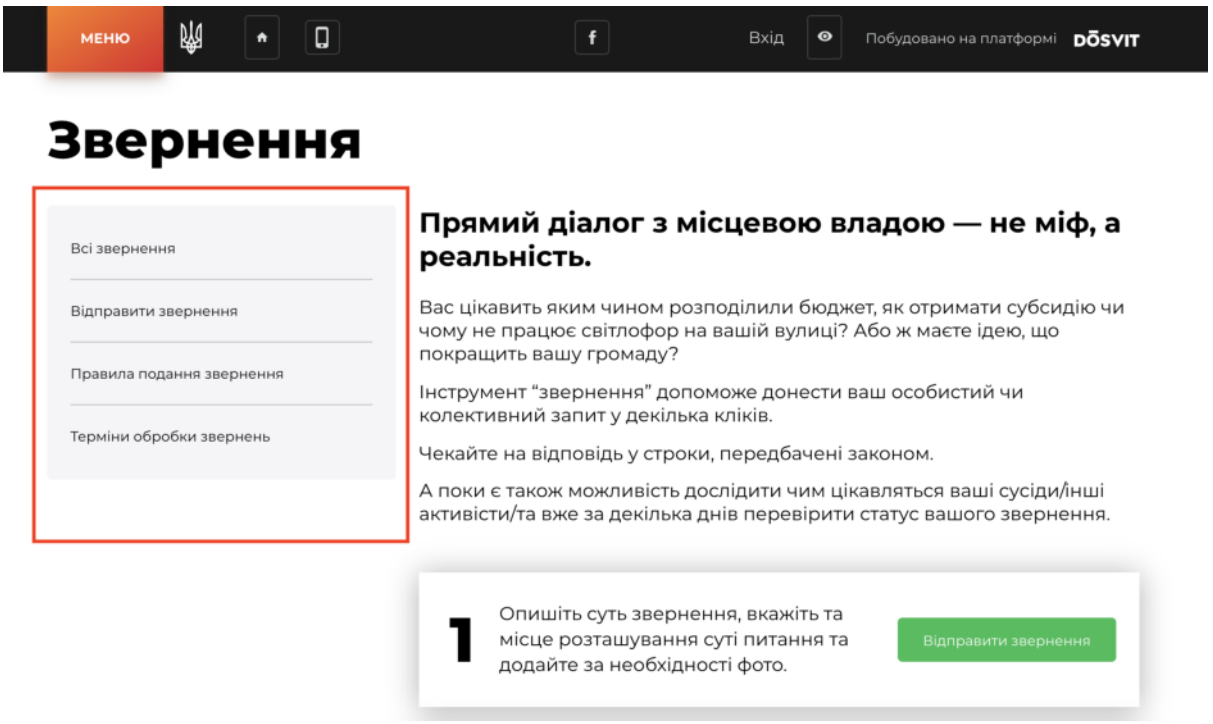
При переході з меню або тайлу до додатку “Звернення”, перше, що бачить користувач - це статична сторінка з поясненнями для чого додаток потрібен та як їм користуватися.



На Головній сторінці можна подати звернення натиснувши на відповідну кнопку:
Переглянути Інтерактивну карту звернень:



Перейти у наступні розділі меню додатку:

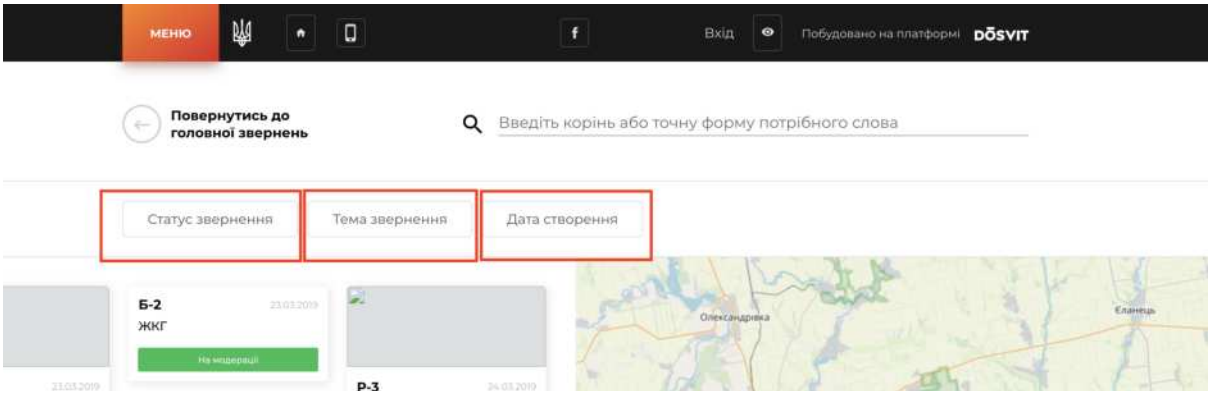


Розділ всі звернення

Розділ додатку, де представлено всі звернення мешканців ОТГ, які подано через сайт або адміністративну панель модератора.

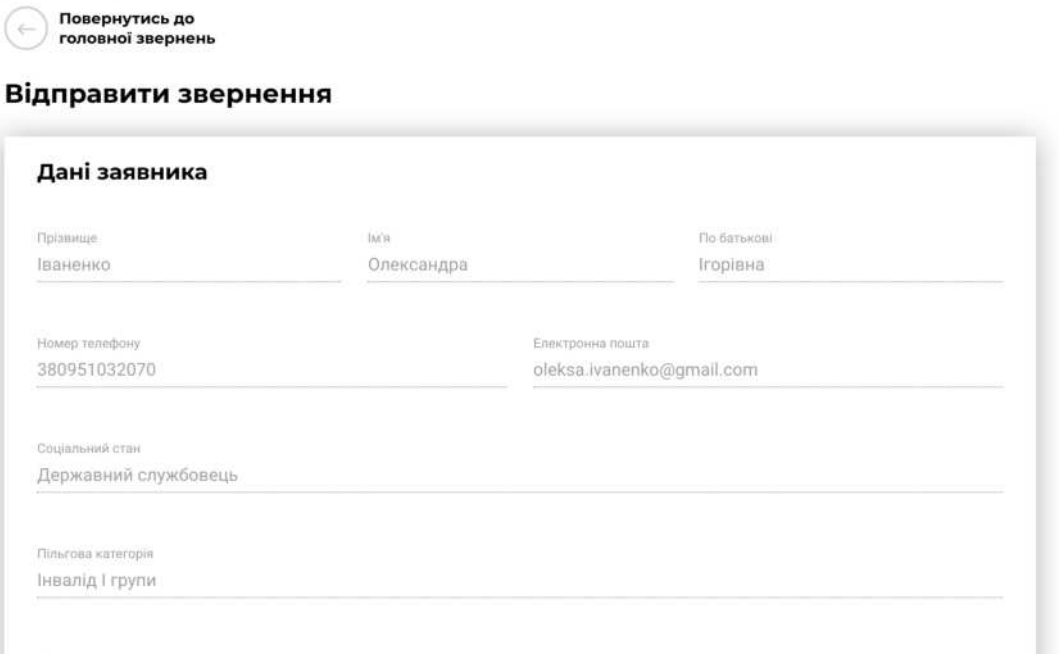
У розділі “Всі звернення” користувач може:

- Переглянути всі звернення, які були подані мешканцями ОТГ;
- Переглянути всі звернень на мапі;
- Здійснити пошук за ключовими словами звернення;
- Здійснити фільтрацію звернень за:
    - Статусом створення;
    - Тема звернення;
    - Дата створення



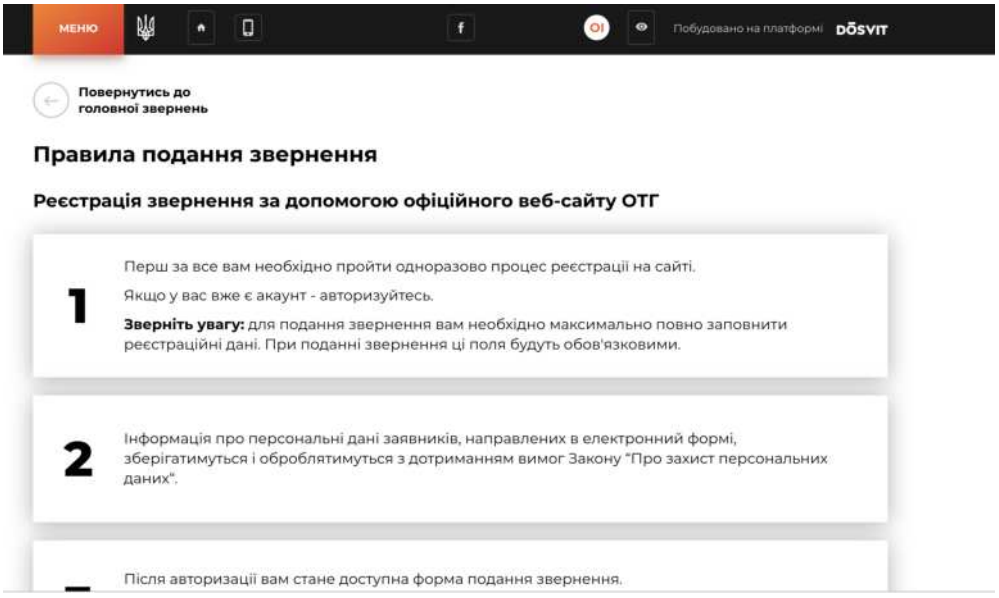
Розділ відправити звернення

У розділі “Відправити Звернення” користувач може здійснити вхід до системи та подати своє звернення, заповнивши картку звернення.



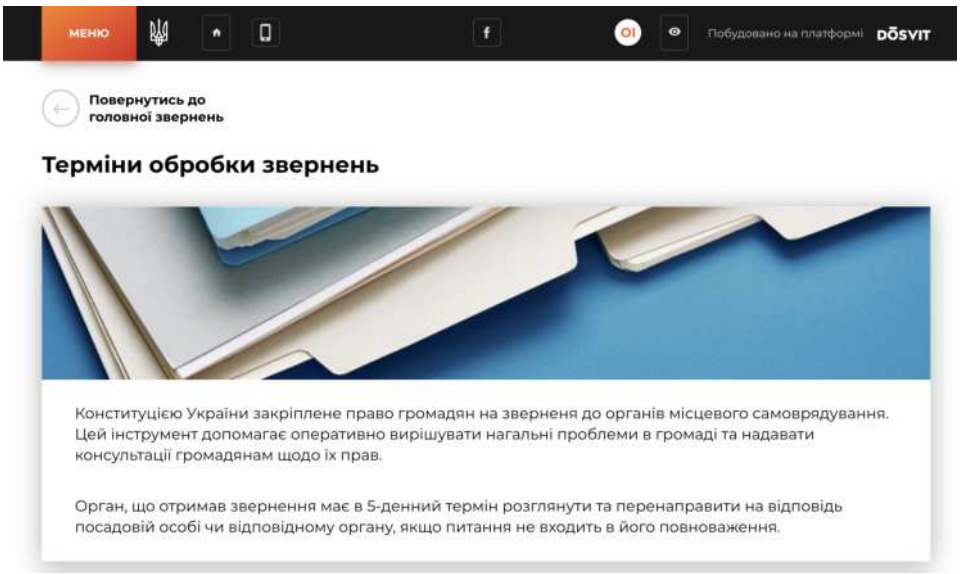
Розділ правила подання звернення

Даний розділ є статично-інформаційною сторінкою для мешканців, яка містить правила подання звернення та можливість повернутись до головної сторінки сайту.



Розділ терміни обробки звернень

Також є статично-інформаційною сторінкою, яка зорієнтує мешканця у які терміни буде розглядатися його звернення:



Інструкція з використання та налаштування додатку “Звернення”

Додаток “Звернення” дозволить побудувати дієвий діалог між мешканцями та владою громади, його створено для подачі звернень та скарг громадян.

ЗМІСТ:

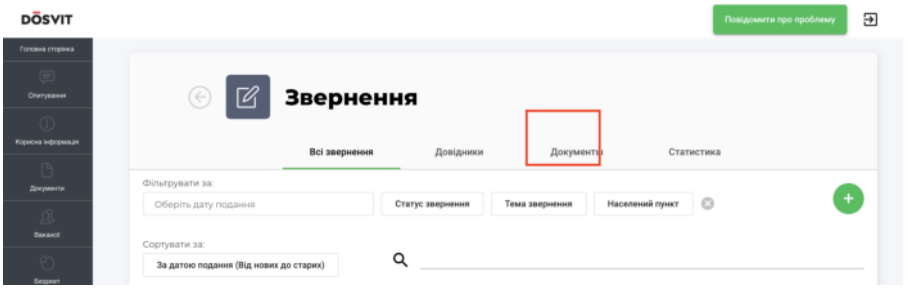
1. Налаштування додатку зі сторони модератора
2. Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення
3. Перегляд статистики використання додатку
4. Обробка звернень громадян
5. Подача звернень модератором через адміністративну панель
6. Використання додатку для мешканця ОТГ

Всі дії модератора у роботі з додатком має регламентуватися Законом України про звернення громадян:
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#n9

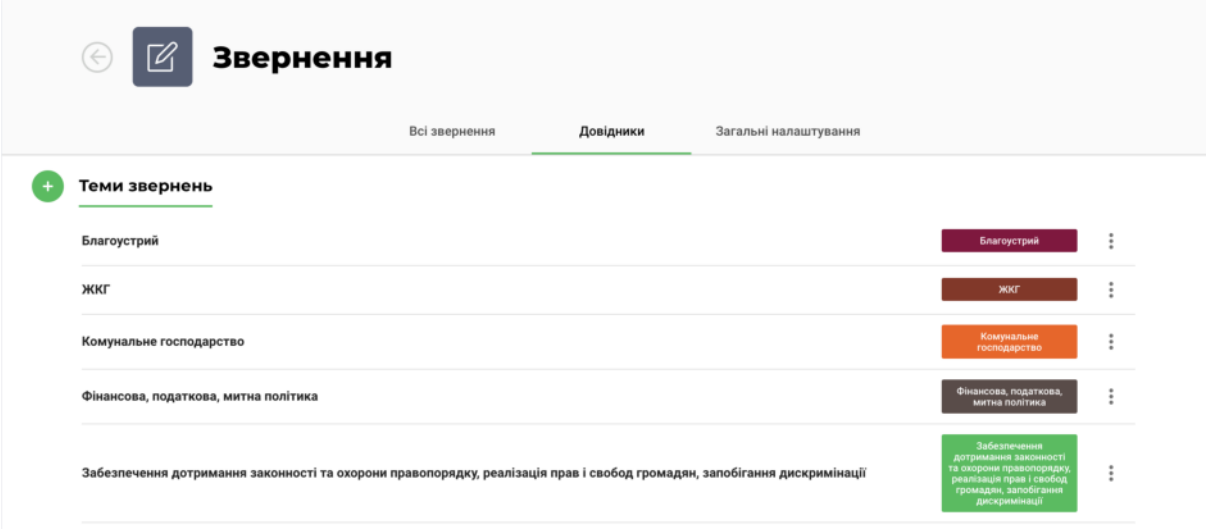
Як налаштувати додаток?

Для того щоб налаштувати додаток зі сторони модератора, необхідно:

1. Перейти до адмінпанелі
2. Встановити додаток “Звернення” у тому випадку якщо його не встановлено
3. Перейти у налаштування додатку “Звернення”. Через панель меню або через розділ “Додатки”
4. Перейти в “Довідники”

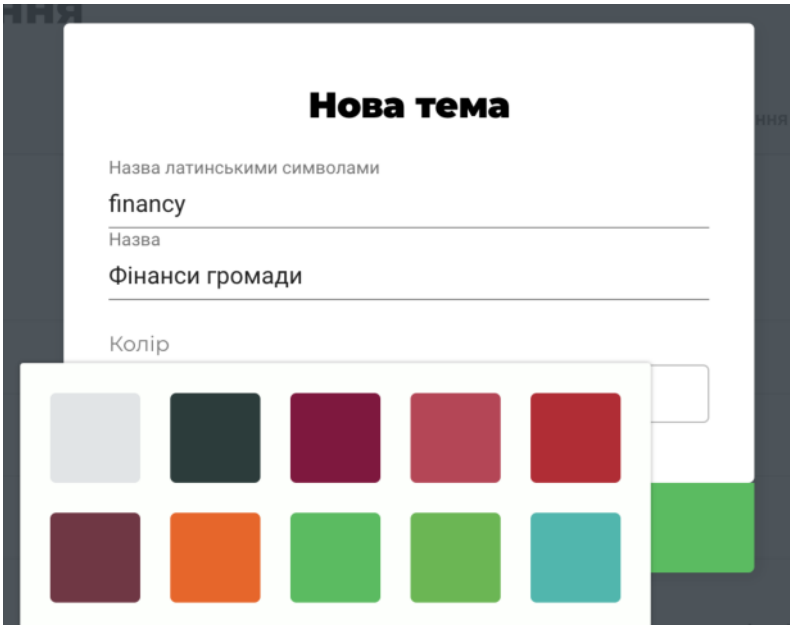


5. 5. Переглянути всі теми звернень, які встановлено в системі по замовчуванню.



6. Якщо ви помітили, що вам не вистачає тем звернення по замовчуванню, ви можете додати необмежену кількість власних тем звернень.

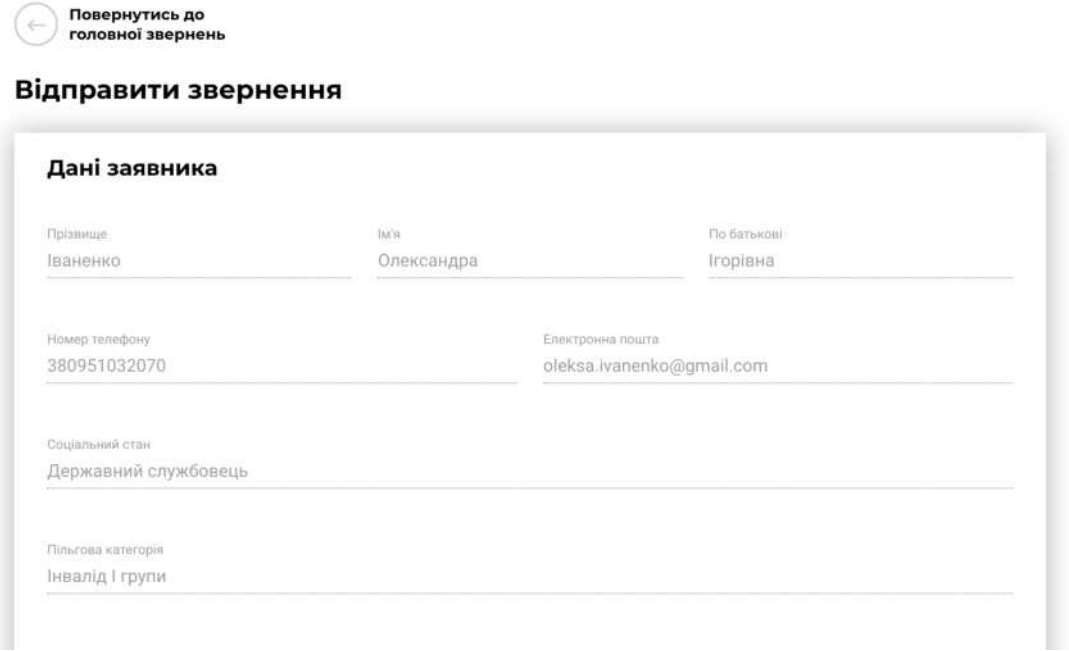
Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

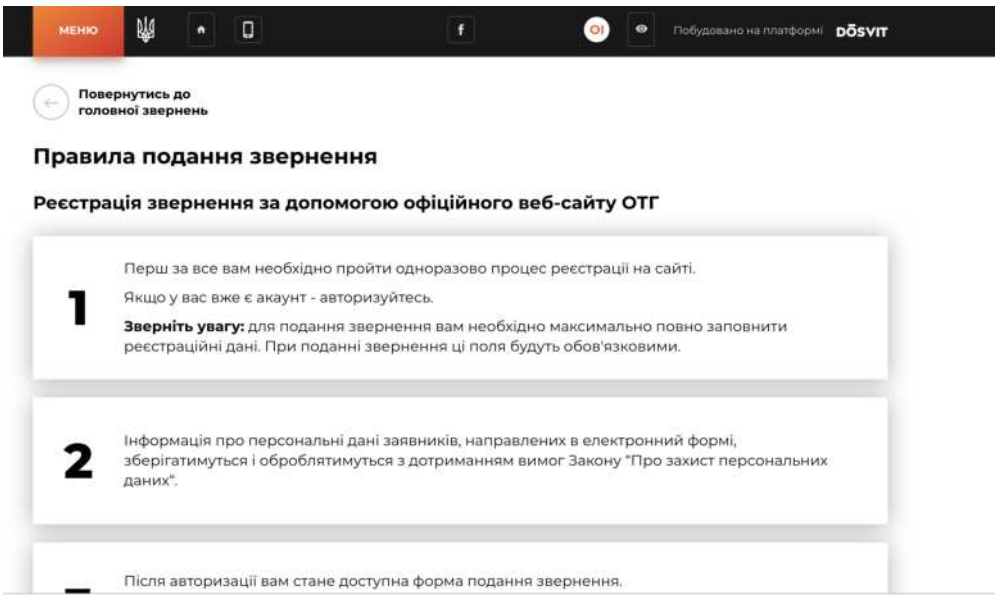
Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення

На головній сторінці додатку Звернення можна налаштувати відображення пов’язаних документів зі зручною навігацією:
системи та подати своє звернення, заповнивши картку звернення.



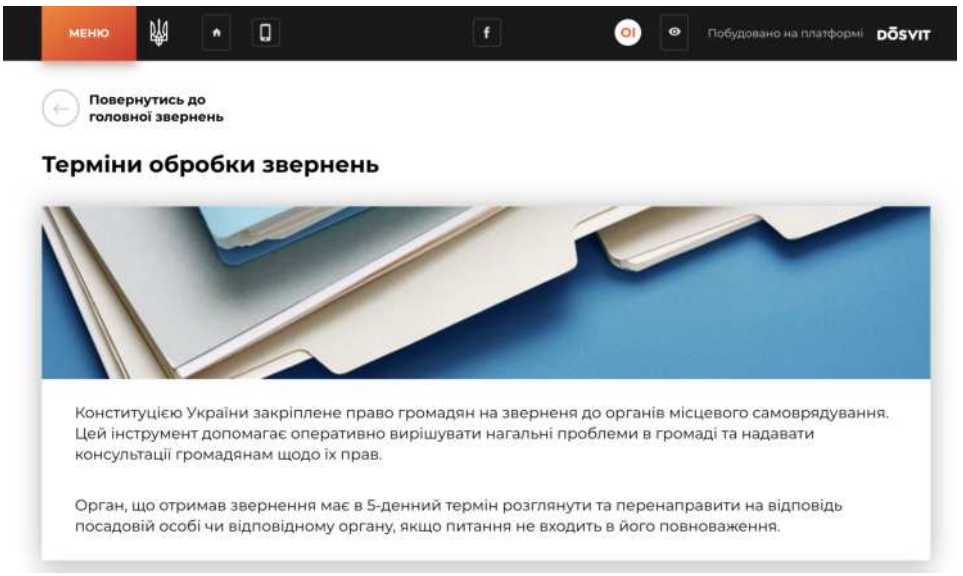
Розділ правила подання звернення

Даний розділ є статично-інформаційною сторінкою для мешканців, яка містить правила подання звернення та можливість повернутись до головної сторінки сайту.



Розділ терміни обробки звернень

Також є статично-інформаційною сторінкою, яка зорієнтує мешканця у які терміни буде розглядатися його звернення:



Інструкція з використання та налаштування додатку “Звернення”

Додаток “Звернення” дозволить побудувати дієвий діалог між мешканцями та владою громади, його створено для подачі звернень та скарг громадян.

ЗМІСТ:

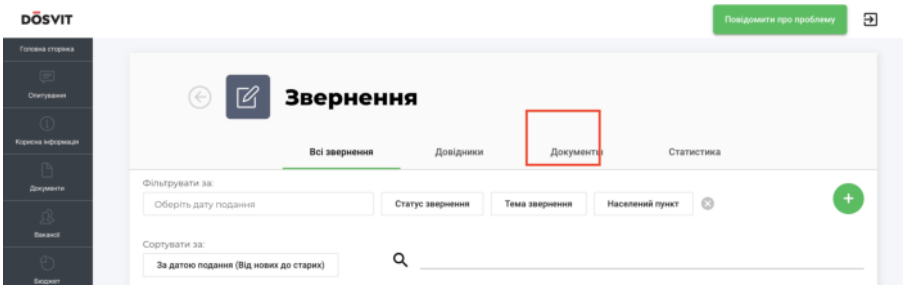
7. Налаштування додатку зі сторони модератора
8. Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення
9. Перегляд статистики використання додатку
10. Обробка звернень громадян
11. Подача звернень модератором через адміністративну панель
12. Використання додатку для мешканця ОТГ

Всі дії модератора у роботі з додатком має регламентуватися Законом України про звернення громадян: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#n9

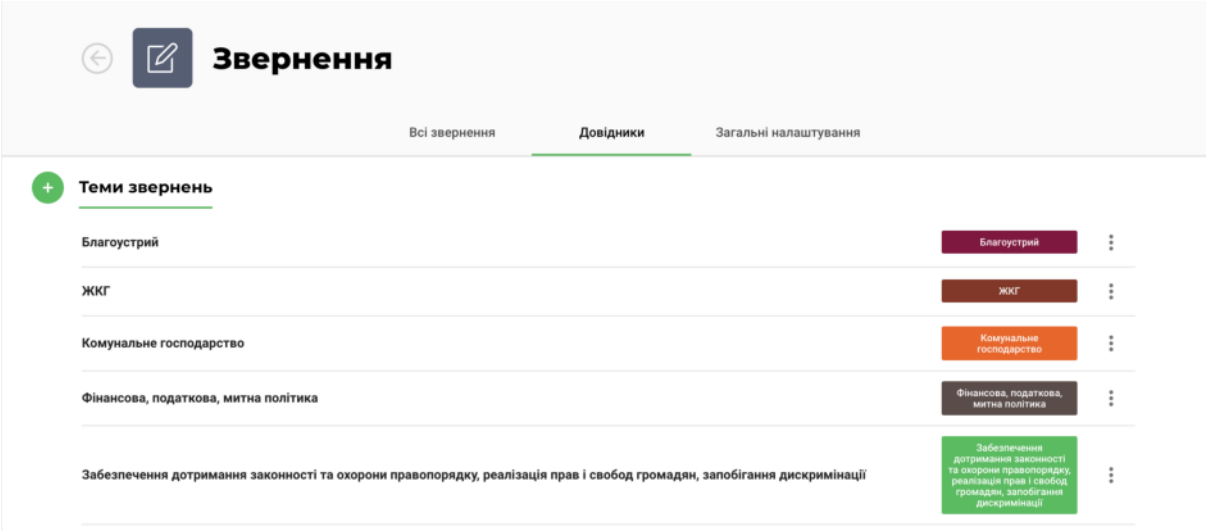
Як налаштувати додаток?

Для того щоб налаштувати додаток зі сторони модератора, необхідно:

5. Перейти до адмінпанелі
6. Встановити додаток “Звернення” у тому випадку якщо його не встановлено
7. Перейти у налаштування додатку “Звернення”. Через панель меню або через розділ “Додатки”
8. Перейти в “Довідники”

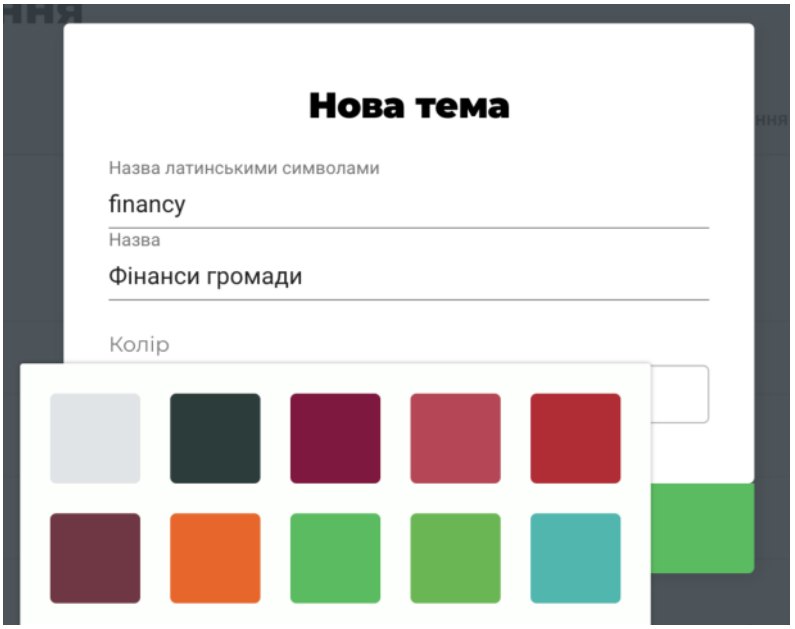


5. 5. Переглянути всі теми звернень, які встановлено в системі по замовчуванню.



6. Якщо ви помітили, що вам не вистачає тем звернення по замовчуванню, ви можете додати необмежену кількість власних тем звернень.

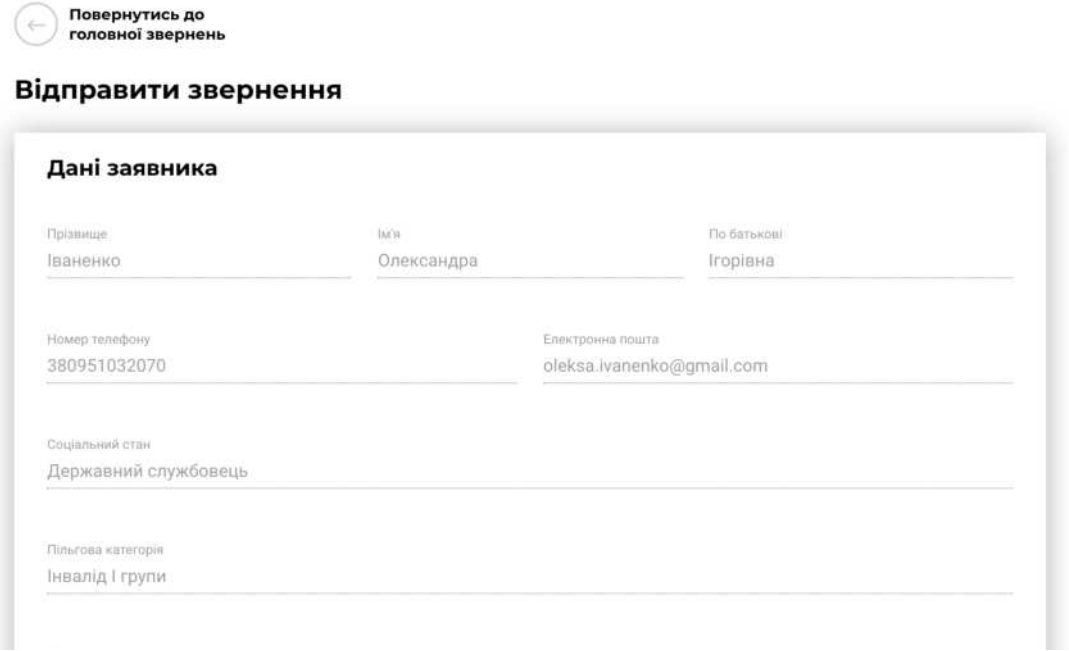
Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

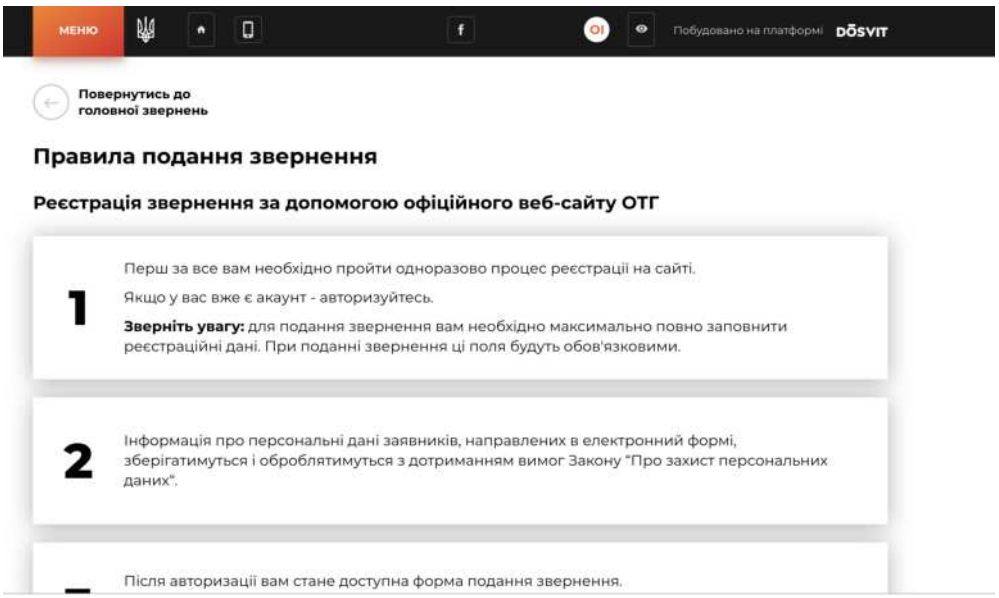
Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення

На головній сторінці додатку Звернення можна налаштувати відображення пов’язаних документів зі зручною навігацією:
системи та подати своє звернення, заповнивши картку звернення.



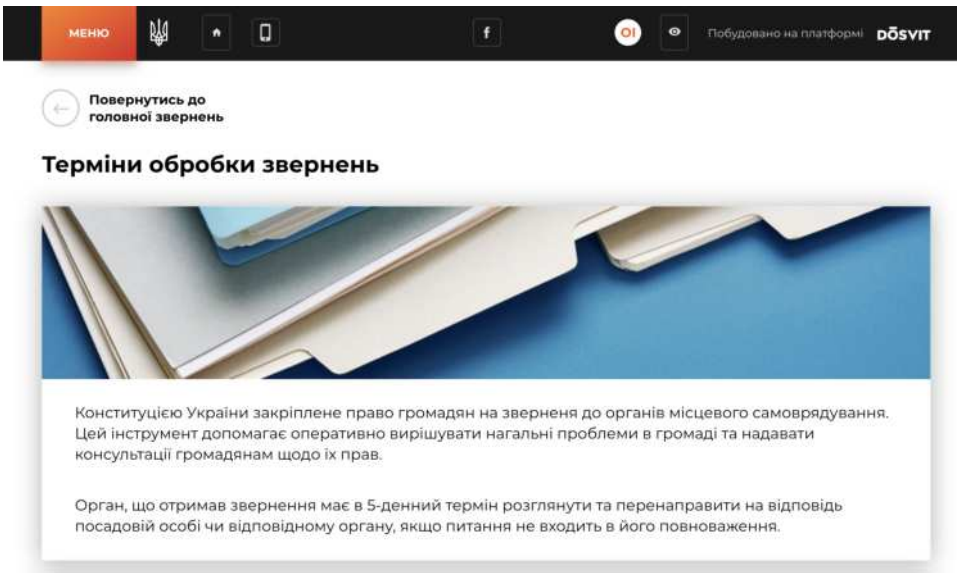
Розділ правила подання звернення

Даний розділ є статично-інформаційною сторінкою для мешканців, яка містить правила подання звернення та можливість повернутись до головної сторінки сайту.



Розділ терміни обробки звернень

Також є статично-інформаційною сторінкою, яка зорієнтує мешканця у які терміни буде розглядатися його звернення:



Інструкція з використання та налаштування додатку “Звернення”

Додаток “Звернення” дозволить побудувати дієвий діалог між мешканцями та владою громади, його створено для подачі звернень та скарг громадян.

ЗМІСТ:

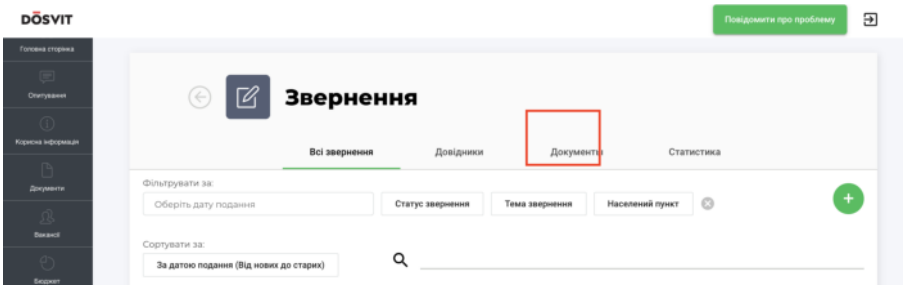
13. Налаштування додатку зі сторони модератора
14. Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення
15. Перегляд статистики використання додатку
16. Обробка звернень громадян
17. Подача звернень модератором через адміністративну панель
18. Використання додатку для мешканця ОТГ

Всі дії модератора у роботі з додатком має регламентуватися Законом України про звернення громадян: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#n9

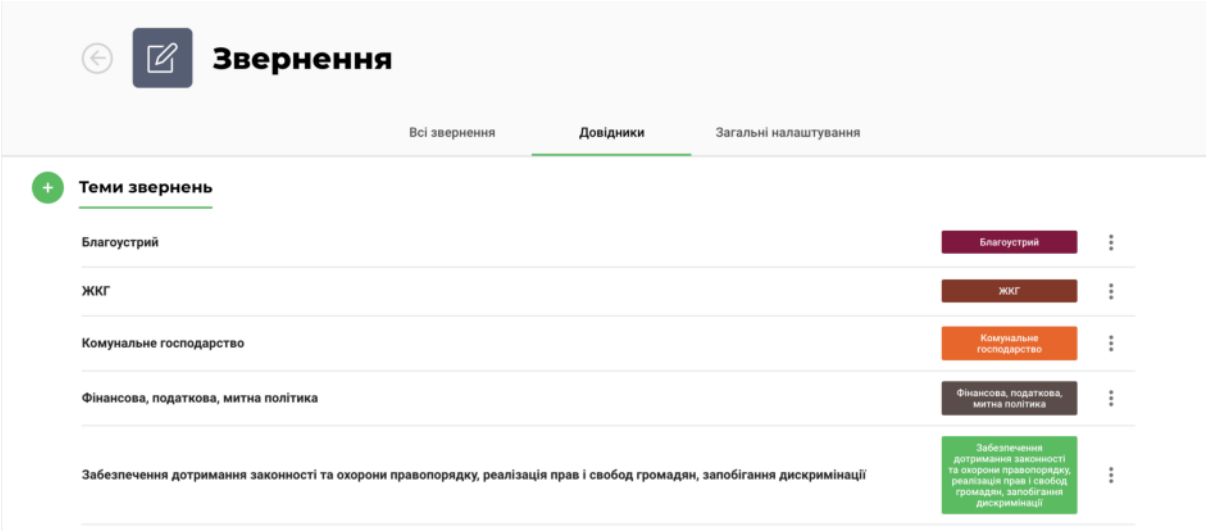
Як налаштувати додаток?

Для того щоб налаштувати додаток зі сторони модератора, необхідно:

9. Перейти до адмінпанелі
10. Встановити додаток “Звернення” у тому випадку якщо його не встановлено
11. Перейти у налаштування додатку “Звернення”. Через панель меню або через розділ “Додатки”
12. Перейти в “Довідники”

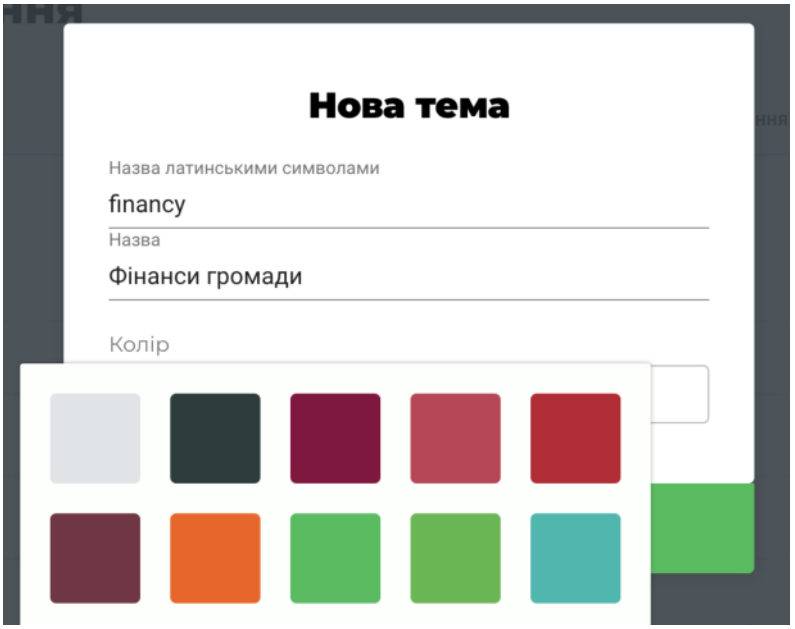


5. 5. Переглянути всі теми звернень, які встановлено в системі по замовчуванню.



6. Якщо ви помітили, що вам не вистачає тем звернення по замовчуванню, ви можете додати необмежену кількість власних тем звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення

На головній сторінці додатку Звернення можна налаштувати відображення пов’язаних документів зі зручною навігацією:

ЗМІСТ:

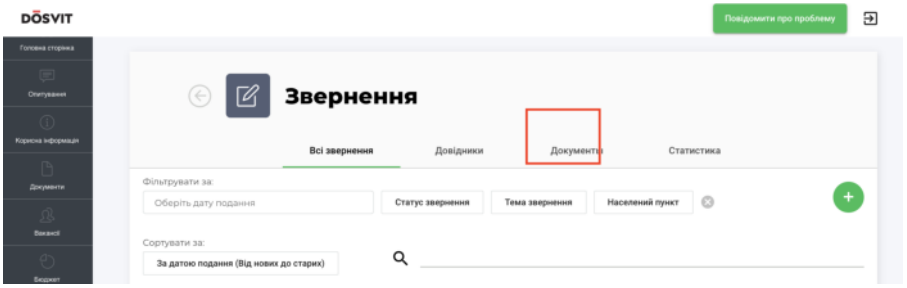
19. Налаштування додатку зі сторони модератора
20. Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення
21. Перегляд статистики використання додатку
22. Обробка звернень громадян
23. Подача звернень модератором через адміністративну панель
24. Використання додатку для мешканця ОТГ

Всі дії модератора у роботі з додатком має регламентуватися Законом України про звернення громадян: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#n9

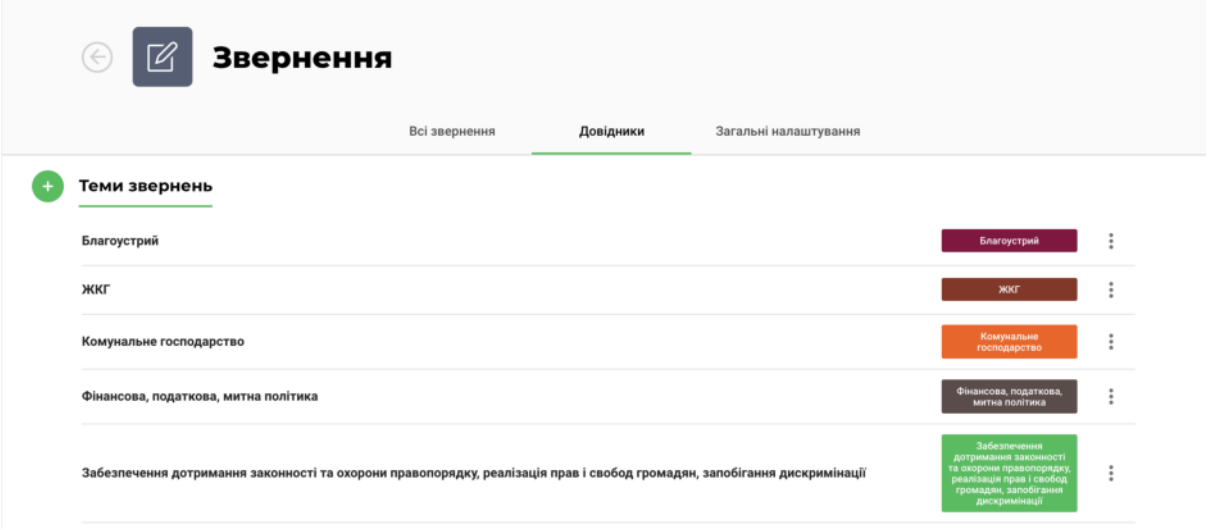
Як налаштувати додаток?

Для того щоб налаштувати додаток зі сторони модератора, необхідно:

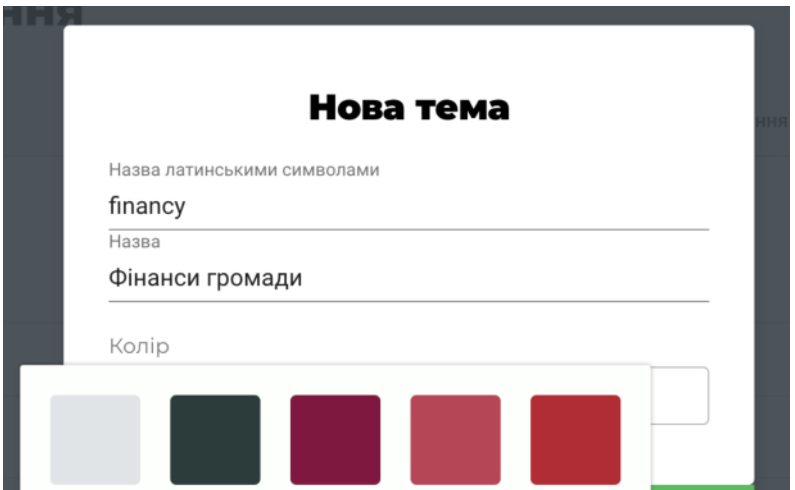
13. Перейти до адмінпанелі
14. Встановити додаток “Звернення” у тому випадку якщо його не встановлено
15. Перейти у налаштування додатку “Звернення”. Через панель меню або через розділ “Додатки”
16. Перейти в “Довідники”



5. 5. Переглянути всі теми звернень, які встановлено в системі по замовчуванню.



6. Якщо ви помітили, що вам не вистачає тем звернення по замовчуванню, ви можете додати необмежену кількість власних тем звернень.
Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення

На головній сторінці додатку Звернення можна налаштувати відображення пов’язаних документів зі зручною навігацією:

ЗМІСТ:

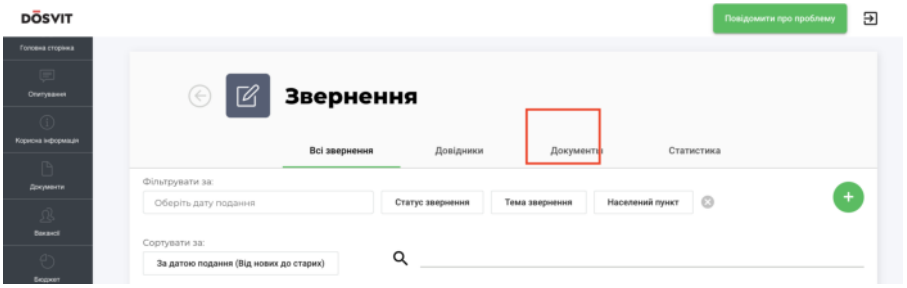
25. Налаштування додатку зі сторони модератора
26. Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення
27. Перегляд статистики використання додатку
28. Обробка звернень громадян
29. Подача звернень модератором через адміністративну панель
30. Використання додатку для мешканця ОТГ

Всі дії модератора у роботі з додатком має регламентуватися Законом України про звернення громадян: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#n9

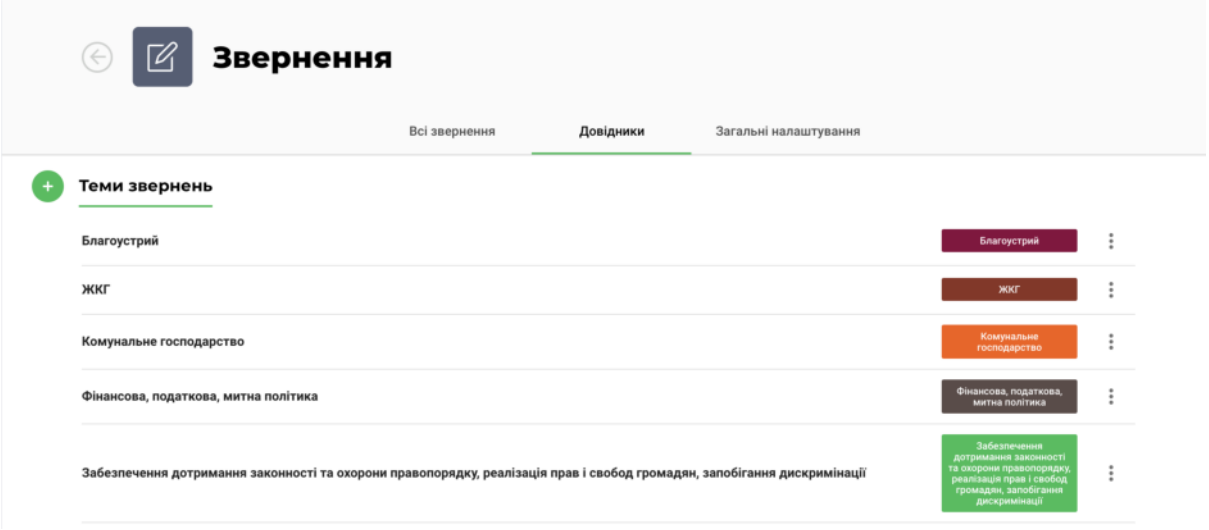
Як налаштувати додаток?

Для того щоб налаштувати додаток зі сторони модератора, необхідно:

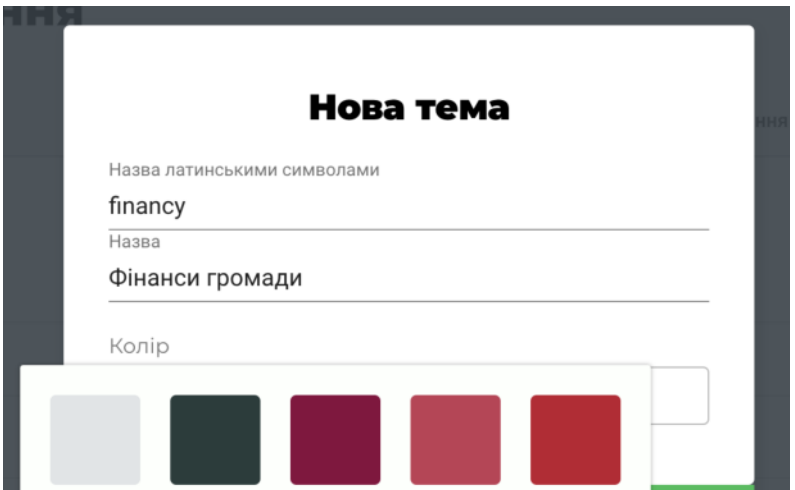
17. Перейти до адмінпанелі
18. Встановити додаток “Звернення” у тому випадку якщо його не встановлено
19. Перейти у налаштування додатку “Звернення”. Через панель меню або через розділ “Додатки”
20. Перейти в “Довідники”



5. 5. Переглянути всі теми звернень, які встановлено в системі по замовчуванню.



6. Якщо ви помітили, що вам не вистачає тем звернення по замовчуванню, ви можете додати необмежену кількість власних тем звернень.
Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення

На головній сторінці додатку Звернення можна налаштувати відображення пов’язаних документів зі зручною навігацією:

ЗМІСТ:

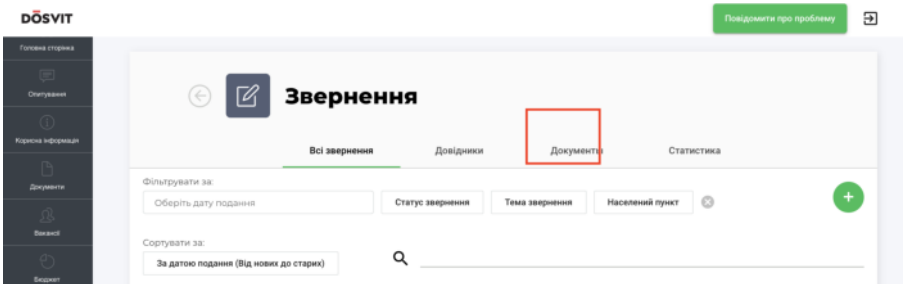
31. Налаштування додатку зі сторони модератора
32. Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення
33. Перегляд статистики використання додатку
34. Обробка звернень громадян
35. Подача звернень модератором через адміністративну панель
36. Використання додатку для мешканця ОТГ

Всі дії модератора у роботі з додатком має регламентуватися Законом України про звернення громадян: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#n9

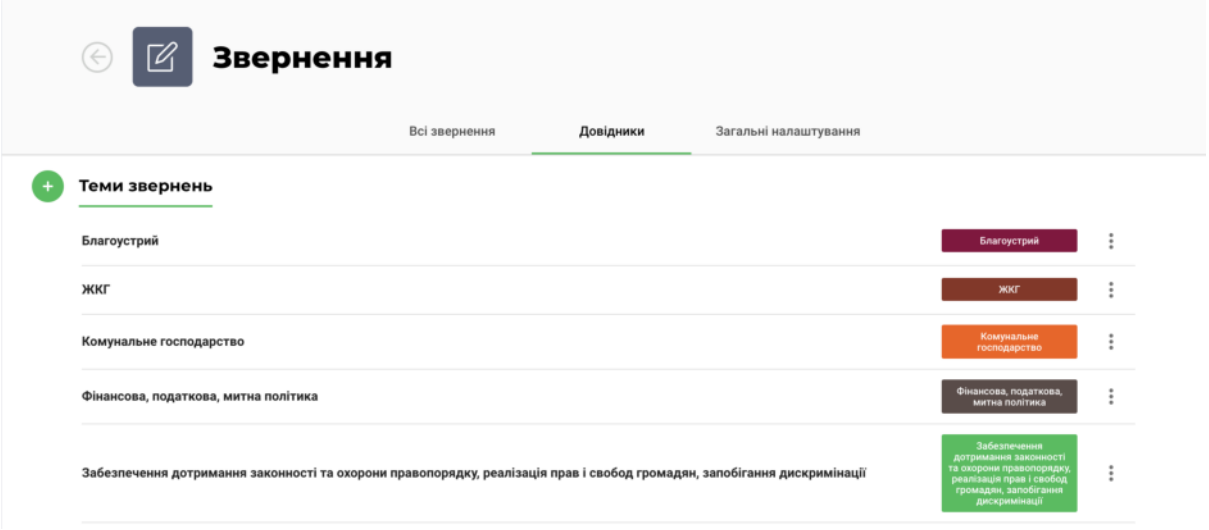
Як налаштувати додаток?

Для того щоб налаштувати додаток зі сторони модератора, необхідно:

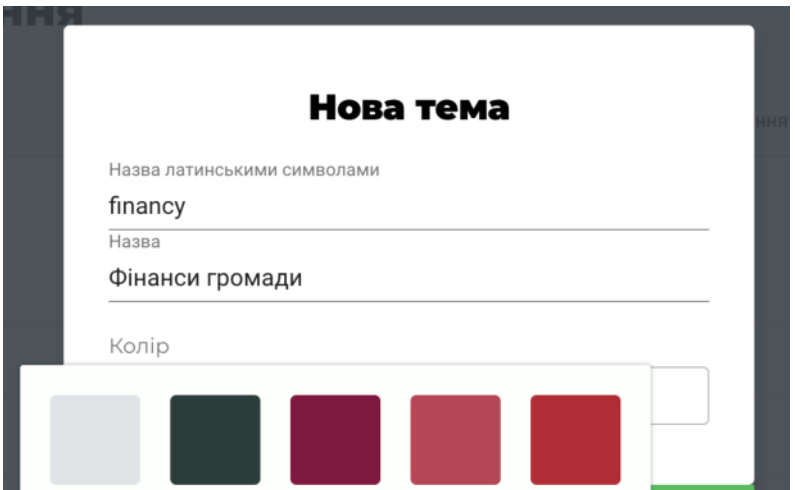
21. Перейти до адмінпанелі
22. Встановити додаток “Звернення” у тому випадку якщо його не встановлено
23. Перейти у налаштування додатку “Звернення”. Через панель меню або через розділ “Додатки”
24. Перейти в “Довідники”



5. 5. Переглянути всі теми звернень, які встановлено в системі по замовчуванню.



6. Якщо ви помітили, що вам не вистачає тем звернення по замовчуванню, ви можете додати необмежену кількість власних тем звернень.
Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення

На головній сторінці додатку Звернення можна налаштувати відображення пов’язаних документів зі зручною навігацією:

ЗМІСТ:

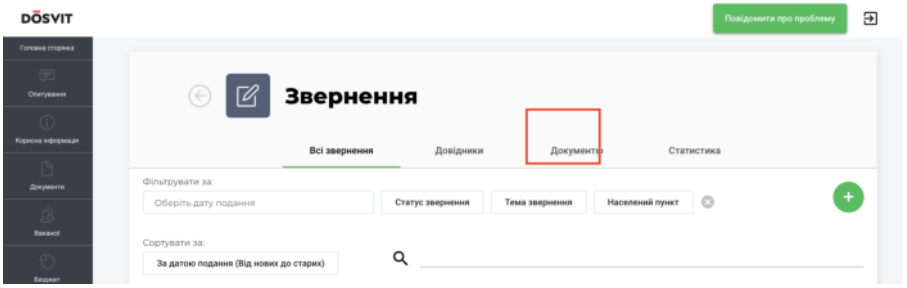
37. Налаштування додатку зі сторони модератора
38. Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення
39. Перегляд статистики використання додатку
40. Обробка звернень громадян
41. Подача звернень модератором через адміністративну панель
42. Використання додатку для мешканця ОТГ

Всі дії модератора у роботі з додатком має регламентуватися Законом України про звернення громадян: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#n9

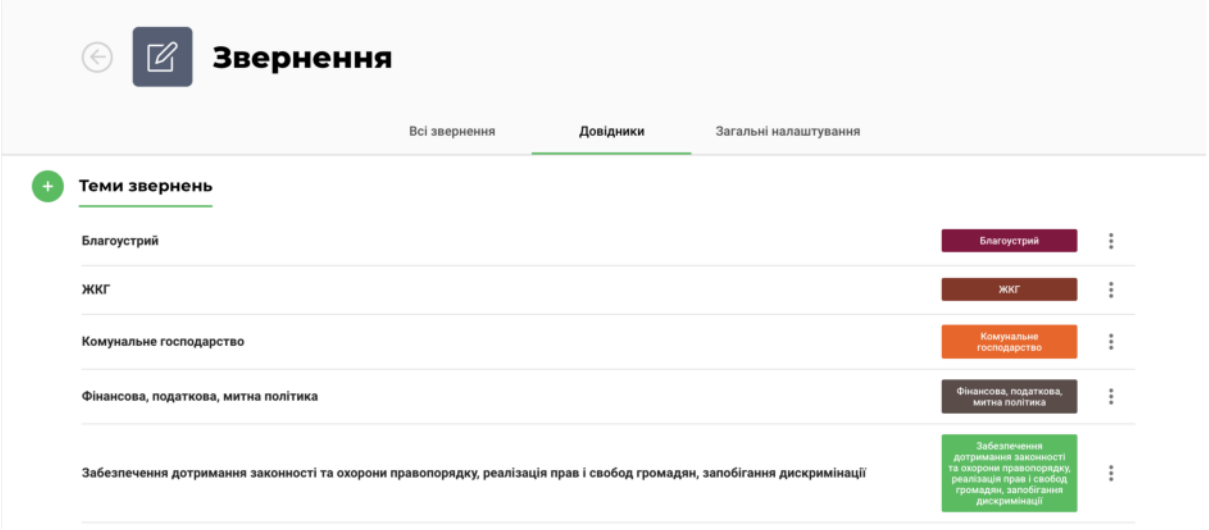
Як налаштувати додаток?

Для того щоб налаштувати додаток зі сторони модератора, необхідно:

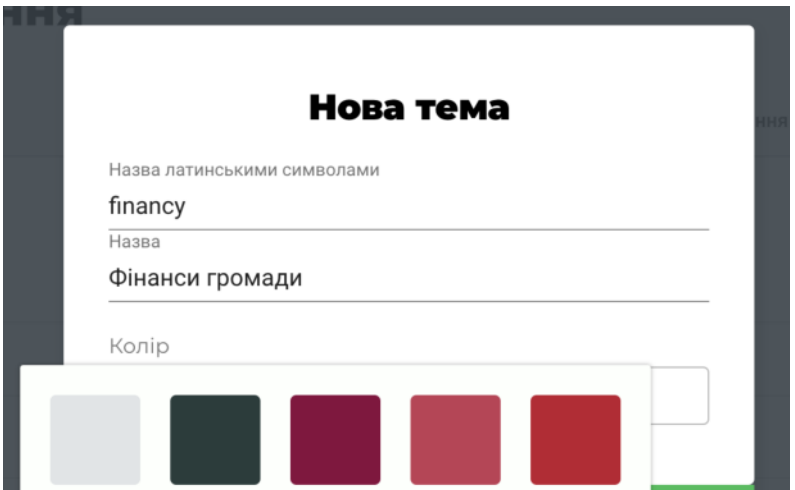
25. Перейти до адмінпанелі
26. Встановити додаток “Звернення” у тому випадку якщо його не встановлено
27. Перейти у налаштування додатку “Звернення”. Через панель меню або через розділ “Додатки”
28. Перейти в “Довідники”



5. 5. Переглянути всі теми звернень, які встановлено в системі по замовчуванню.



6. Якщо ви помітили, що вам не вистачає тем звернення по замовчуванню, ви можете додати необмежену кількість власних тем звернень.
Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення

На головній сторінці додатку Звернення можна налаштувати відображення пов’язаних документів зі зручною навігацією:

ЗМІСТ:

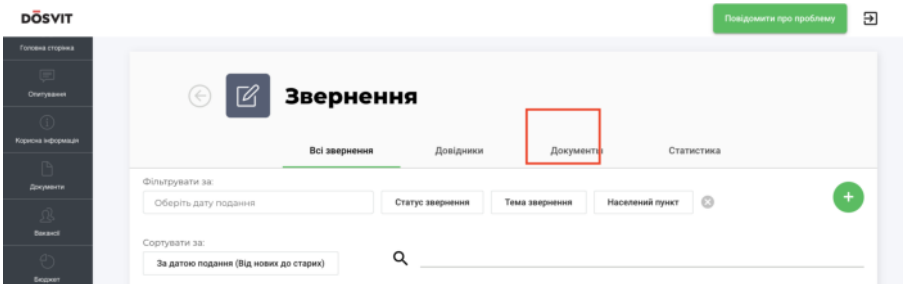
43. Налаштування додатку зі сторони модератора
44. Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення
45. Перегляд статистики використання додатку
46. Обробка звернень громадян
47. Подача звернень модератором через адміністративну панель
48. Використання додатку для мешканця ОТГ

Всі дії модератора у роботі з додатком має регламентуватися Законом України про звернення громадян: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#n9

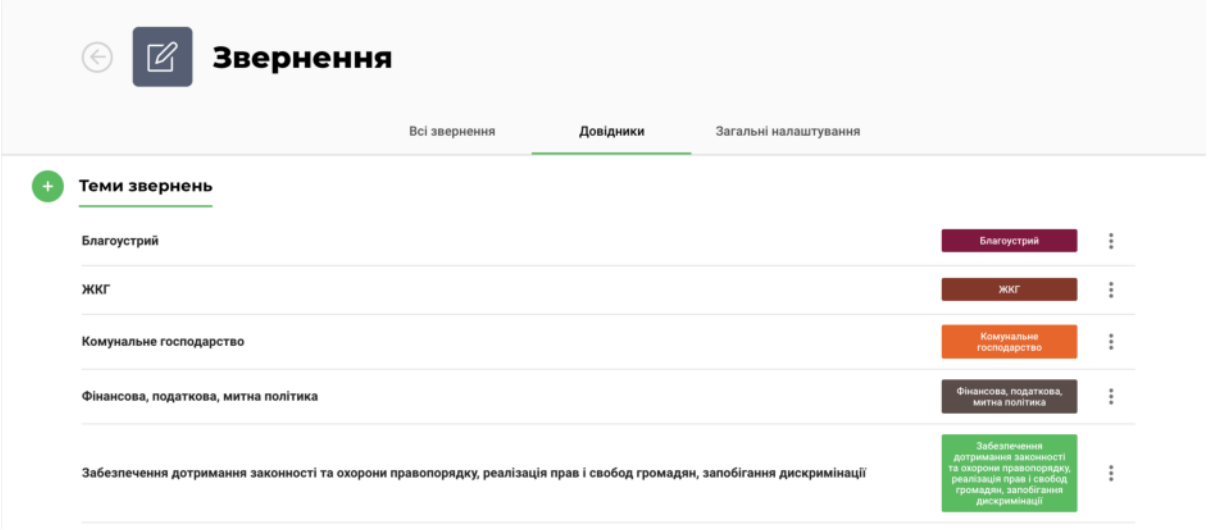
Як налаштувати додаток?

Для того щоб налаштувати додаток зі сторони модератора, необхідно:

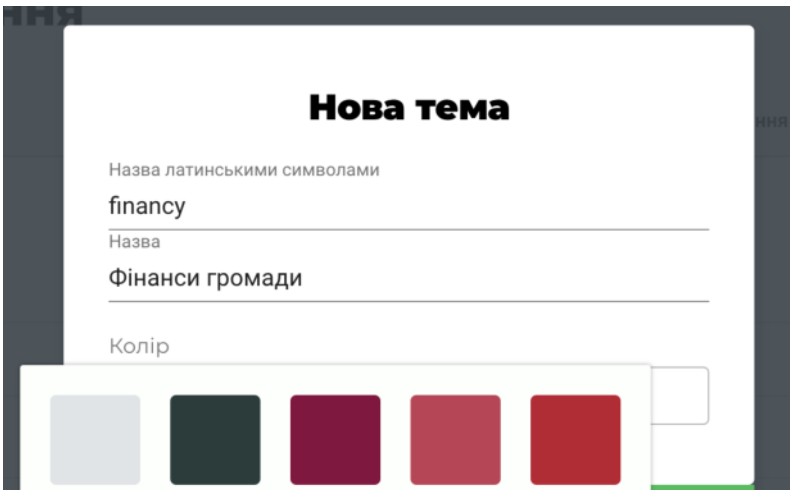
29. Перейти до адмінпанелі
30. Встановити додаток “Звернення” у тому випадку якщо його не встановлено
31. Перейти у налаштування додатку “Звернення”. Через панель меню або через розділ “Додатки”
32. Перейти в “Довідники”



5. 5. Переглянути всі теми звернень, які встановлено в системі по замовчуванню.



6. Якщо ви помітили, що вам не вистачає тем звернення по замовчуванню, ви можете додати необмежену кількість власних тем звернень.
Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення

На головній сторінці додатку Звернення можна налаштувати відображення пов’язаних документів зі зручною навігацією:

ЗМІСТ:

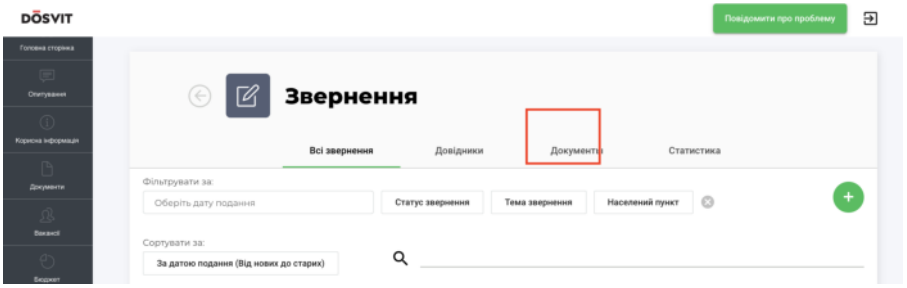
49. Налаштування додатку зі сторони модератора
50. Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення
51. Перегляд статистики використання додатку
52. Обробка звернень громадян
53. Подача звернень модератором через адміністративну панель
54. Використання додатку для мешканця ОТГ

Всі дії модератора у роботі з додатком має регламентуватися Законом України про звернення громадян: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#n9

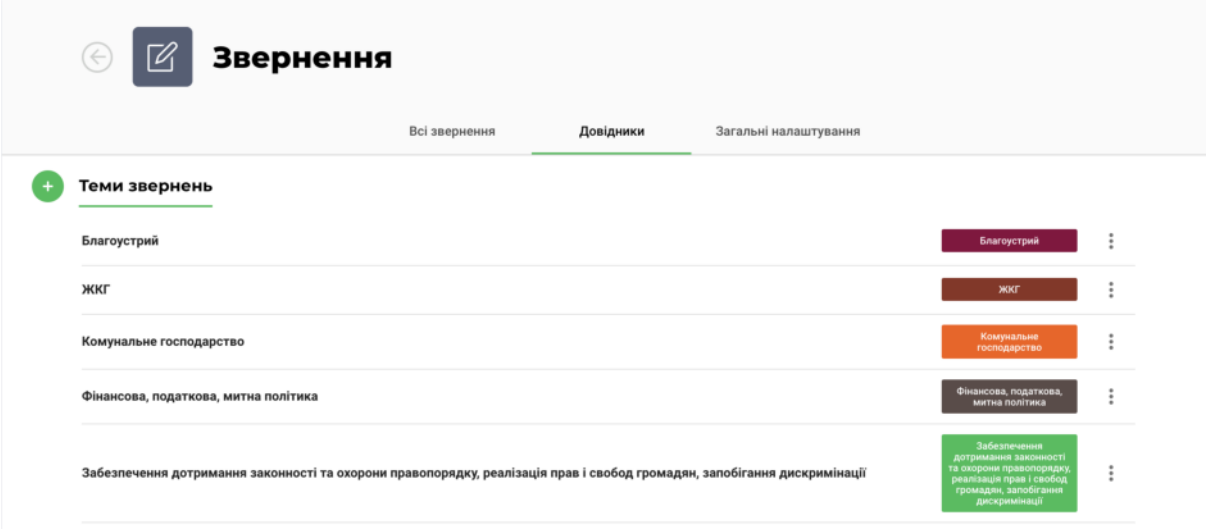
Як налаштувати додаток?

Для того щоб налаштувати додаток зі сторони модератора, необхідно:

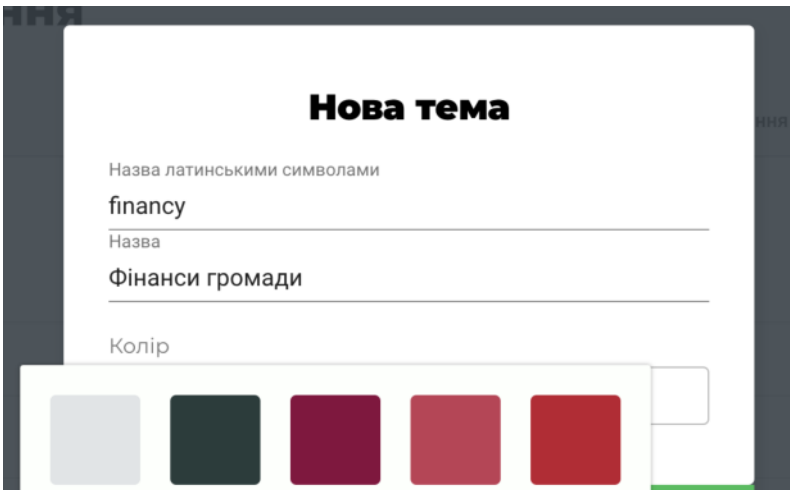
33. Перейти до адмінпанелі
34. Встановити додаток “Звернення” у тому випадку якщо його не встановлено
35. Перейти у налаштування додатку “Звернення”. Через панель меню або через розділ “Додатки”
36. Перейти в “Довідники”



5. 5. Переглянути всі теми звернень, які встановлено в системі по замовчуванню.



6. Якщо ви помітили, що вам не вистачає тем звернення по замовчуванню, ви можете додати необмежену кількість власних тем звернень.
Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення

На головній сторінці додатку Звернення можна налаштувати відображення пов’язаних документів зі зручною навігацією:

ЗМІСТ:

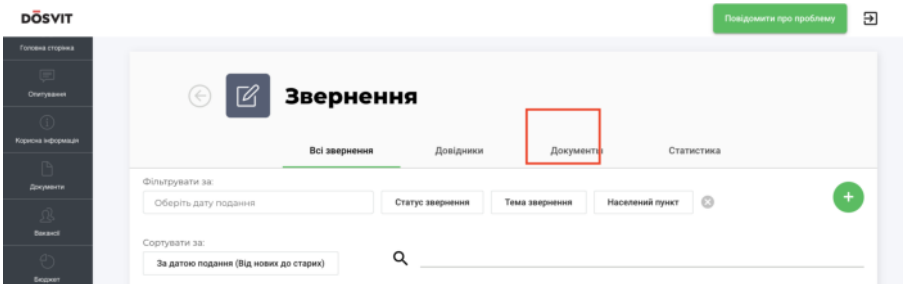
55. Налаштування додатку зі сторони модератора
56. Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення
57. Перегляд статистики використання додатку
58. Обробка звернень громадян
59. Подача звернень модератором через адміністративну панель
60. Використання додатку для мешканця ОТГ

Всі дії модератора у роботі з додатком має регламентуватися Законом України про звернення громадян: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#n9

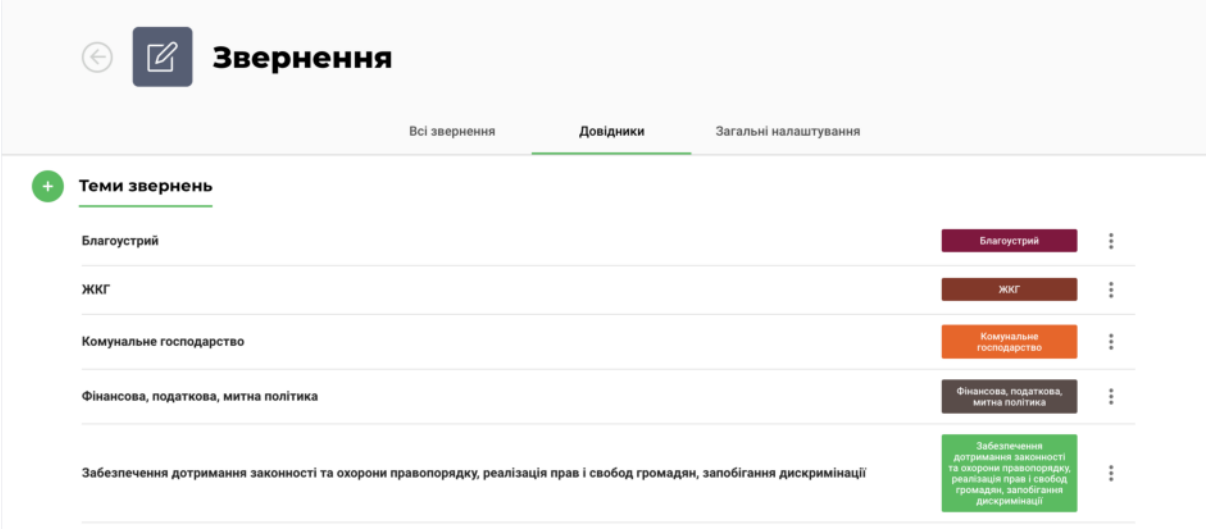
Як налаштувати додаток?

Для того щоб налаштувати додаток зі сторони модератора, необхідно:

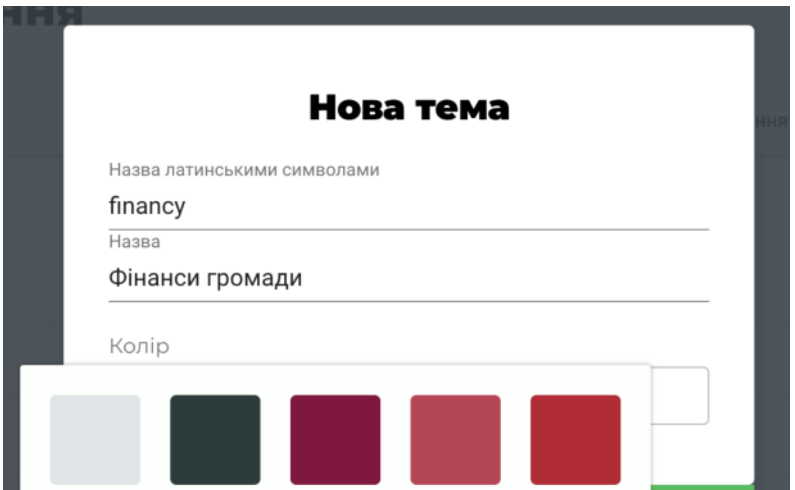
37. Перейти до адмінпанелі
38. Встановити додаток “Звернення” у тому випадку якщо його не встановлено
39. Перейти у налаштування додатку “Звернення”. Через панель меню або через розділ “Додатки”
40. Перейти в “Довідники”



5. 5. Переглянути всі теми звернень, які встановлено в системі по замовчуванню.



6. Якщо ви помітили, що вам не вистачає тем звернення по замовчуванню, ви можете додати необмежену кількість власних тем звернень.
Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення

На головній сторінці додатку Звернення можна налаштувати відображення пов’язаних документів зі зручною навігацією:

ЗМІСТ:

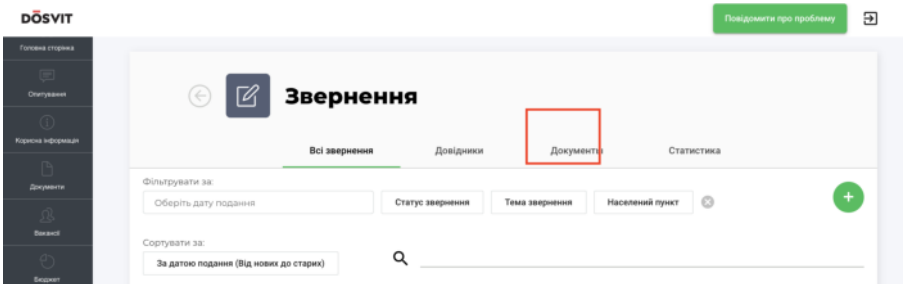
61. Налаштування додатку зі сторони модератора
62. Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення
63. Перегляд статистики використання додатку
64. Обробка звернень громадян
65. Подача звернень модератором через адміністративну панель
66. Використання додатку для мешканця ОТГ

Всі дії модератора у роботі з додатком має регламентуватися Законом України про звернення громадян: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#n9

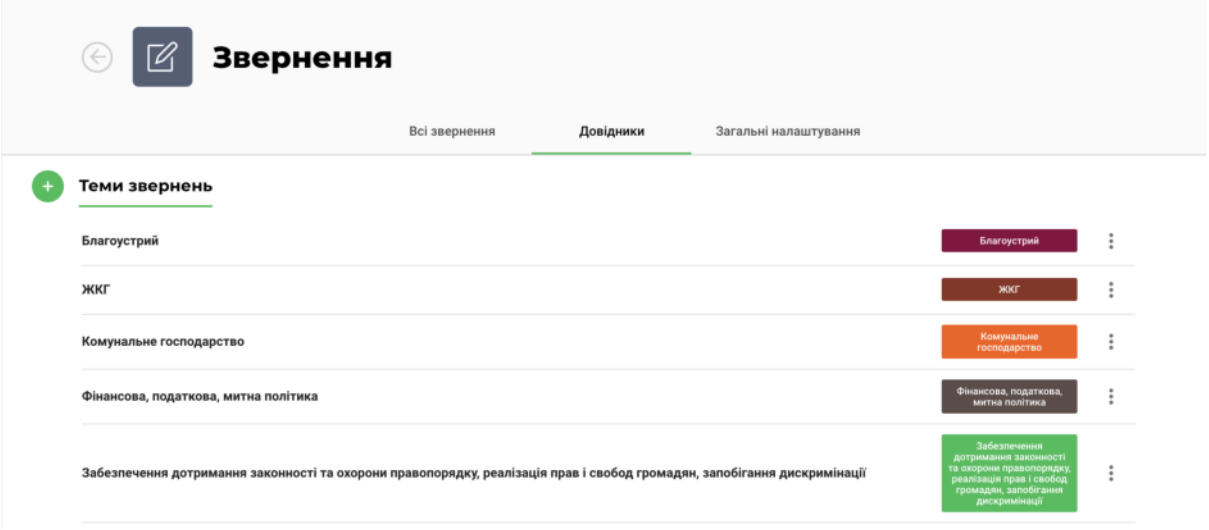
Як налаштувати додаток?

Для того щоб налаштувати додаток зі сторони модератора, необхідно:

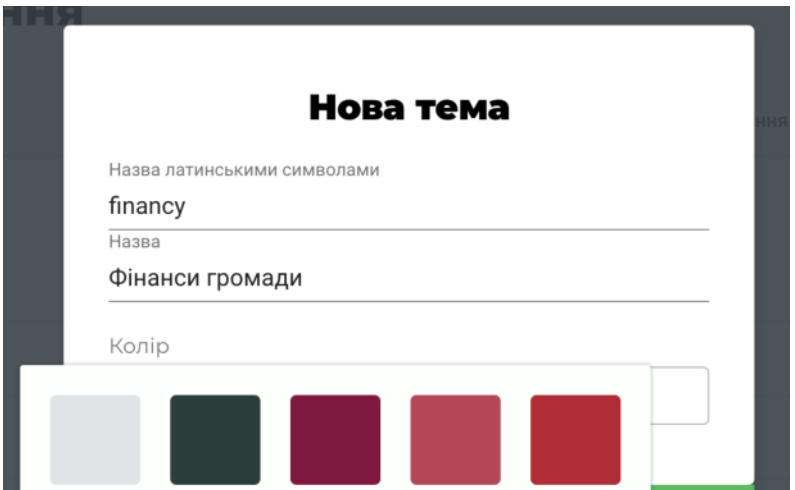
41. Перейти до адмінпанелі
42. Встановити додаток “Звернення” у тому випадку якщо його не встановлено
43. Перейти у налаштування додатку “Звернення”. Через панель меню або через розділ “Додатки”
44. Перейти в “Довідники”



5. 5. Переглянути всі теми звернень, які встановлено в системі по замовчуванню.



6. Якщо ви помітили, що вам не вистачає тем звернення по замовчуванню, ви можете додати необмежену кількість власних тем звернень.
Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення

На головній сторінці додатку Звернення можна налаштувати відображення пов’язаних документів зі зручною навігацією:

ЗМІСТ:

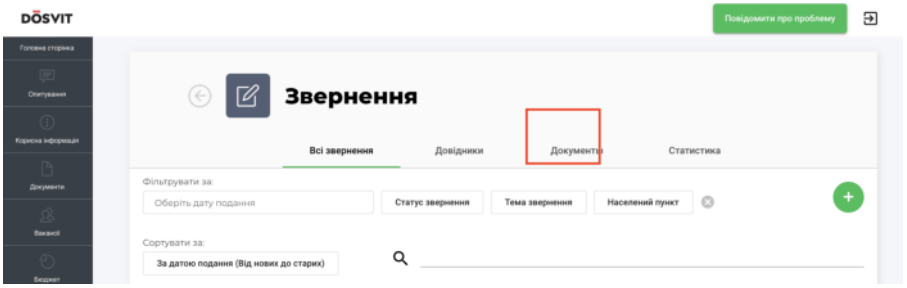
67. Налаштування додатку зі сторони модератора
68. Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення
69. Перегляд статистики використання додатку
70. Обробка звернень громадян
71. Подача звернень модератором через адміністративну панель
72. Використання додатку для мешканця ОТГ

Всі дії модератора у роботі з додатком має регламентуватися Законом України про звернення громадян: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#n9

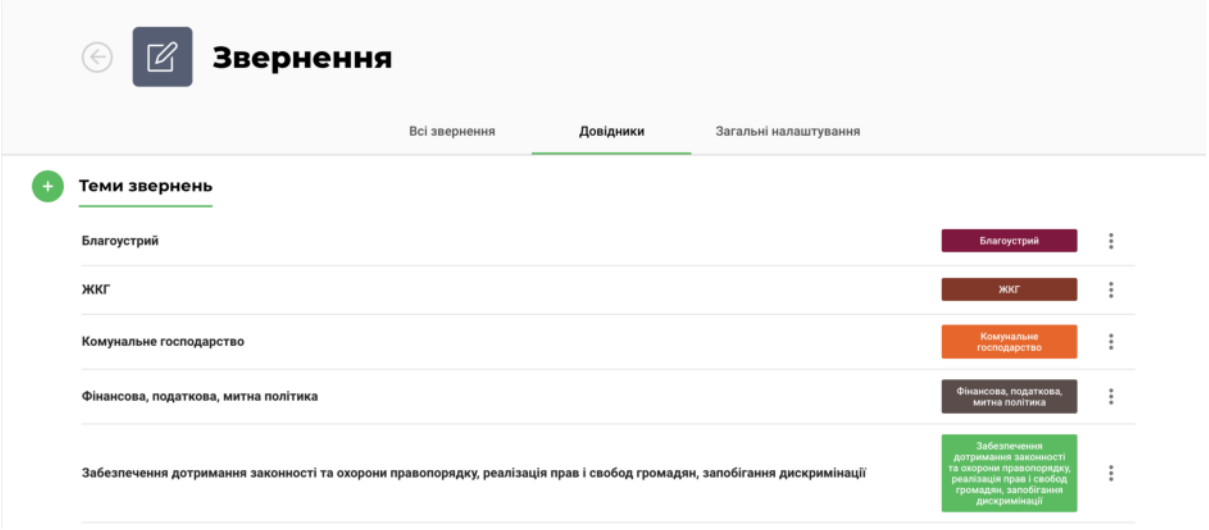
Як налаштувати додаток?

Для того щоб налаштувати додаток зі сторони модератора, необхідно:

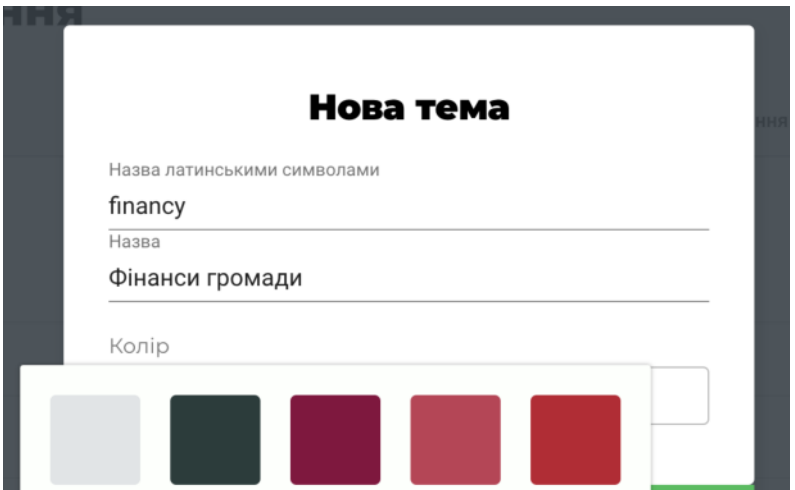
45. Перейти до адмінпанелі
46. Встановити додаток “Звернення” у тому випадку якщо його не встановлено
47. Перейти у налаштування додатку “Звернення”. Через панель меню або через розділ “Додатки”
48. Перейти в “Довідники”



5. 5. Переглянути всі теми звернень, які встановлено в системі по замовчуванню.



6. Якщо ви помітили, що вам не вистачає тем звернення по замовчуванню, ви можете додати необмежену кількість власних тем звернень.
Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення

На головній сторінці додатку Звернення можна налаштувати відображення пов’язаних документів зі зручною навігацією:

ЗМІСТ:

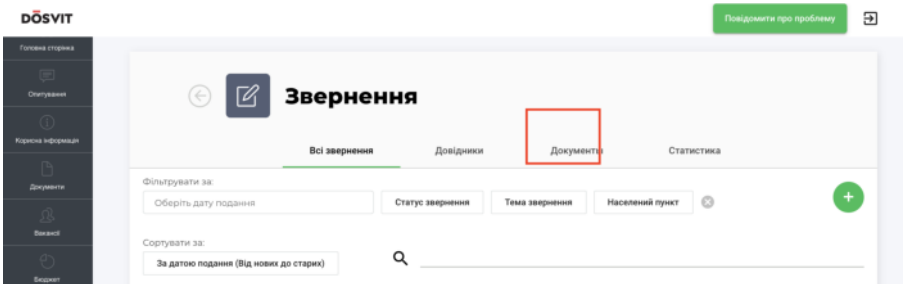
73. Налаштування додатку зі сторони модератора
74. Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення
75. Перегляд статистики використання додатку
76. Обробка звернень громадян
77. Подача звернень модератором через адміністративну панель
78. Використання додатку для мешканця ОТГ

Всі дії модератора у роботі з додатком має регламентуватися Законом України про звернення громадян: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#n9

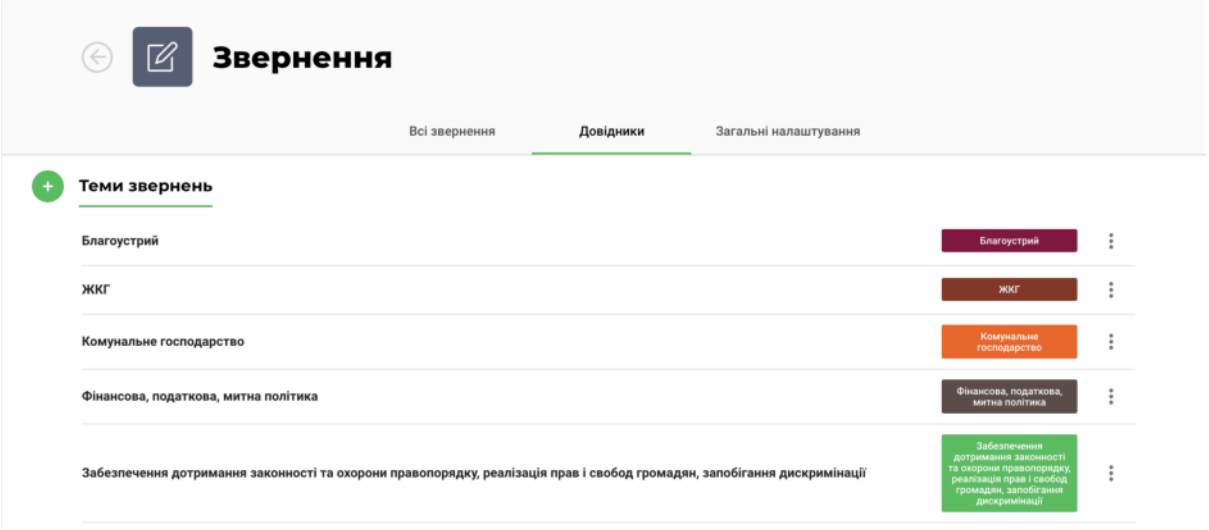
Як налаштувати додаток?

Для того щоб налаштувати додаток зі сторони модератора, необхідно:

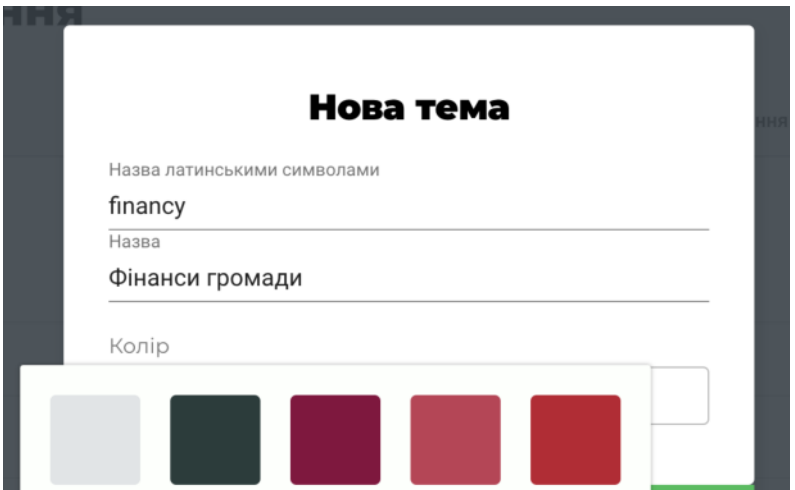
49. Перейти до адмінпанелі
50. Встановити додаток “Звернення” у тому випадку якщо його не встановлено
51. Перейти у налаштування додатку “Звернення”. Через панель меню або через розділ “Додатки”
52. Перейти в “Довідники”



5. 5. Переглянути всі теми звернень, які встановлено в системі по замовчуванню.



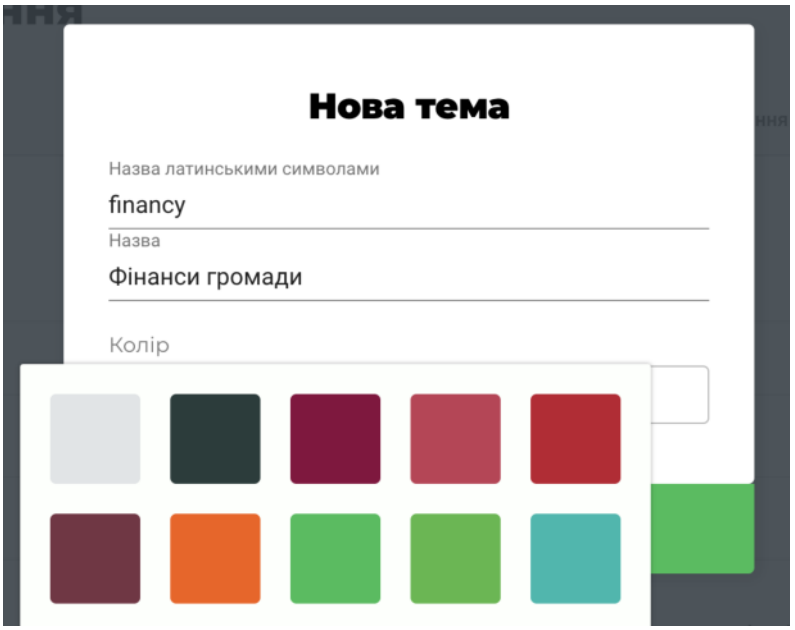
6. Якщо ви помітили, що вам не вистачає тем звернення по замовчуванню, ви можете додати необмежену кількість власних тем звернень.
Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



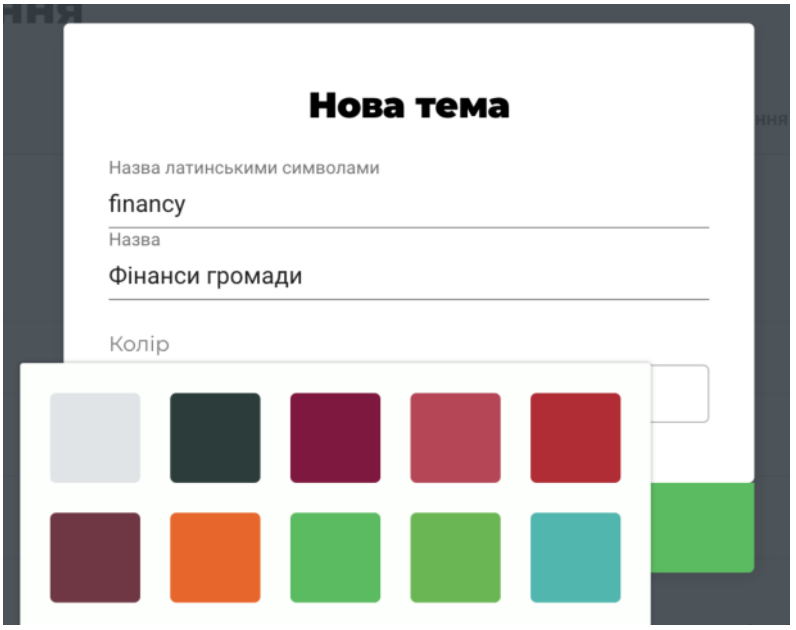
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Налаштування публікації пов’язаних документів на сторінці додатку Звернення

На головній сторінці додатку Звернення можна налаштувати відображення пов’язаних документів зі зручною навігацією:

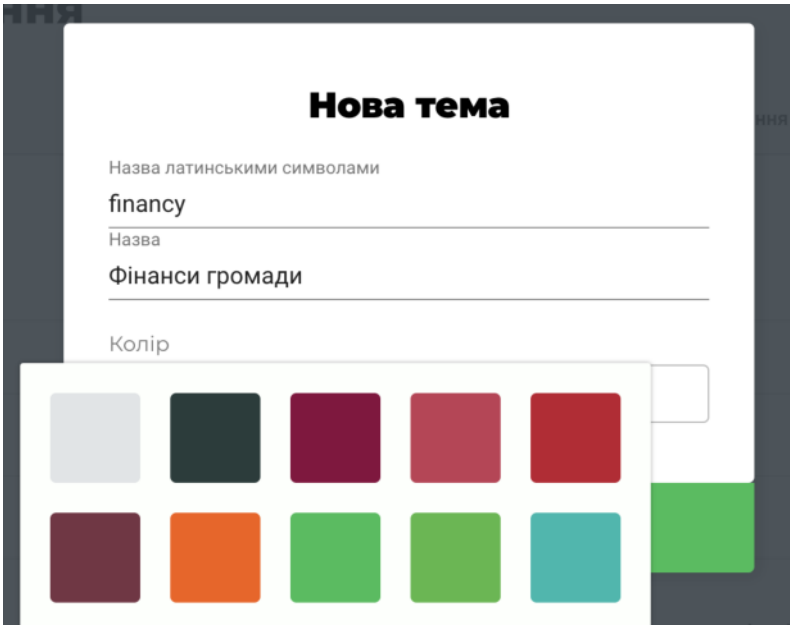


Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



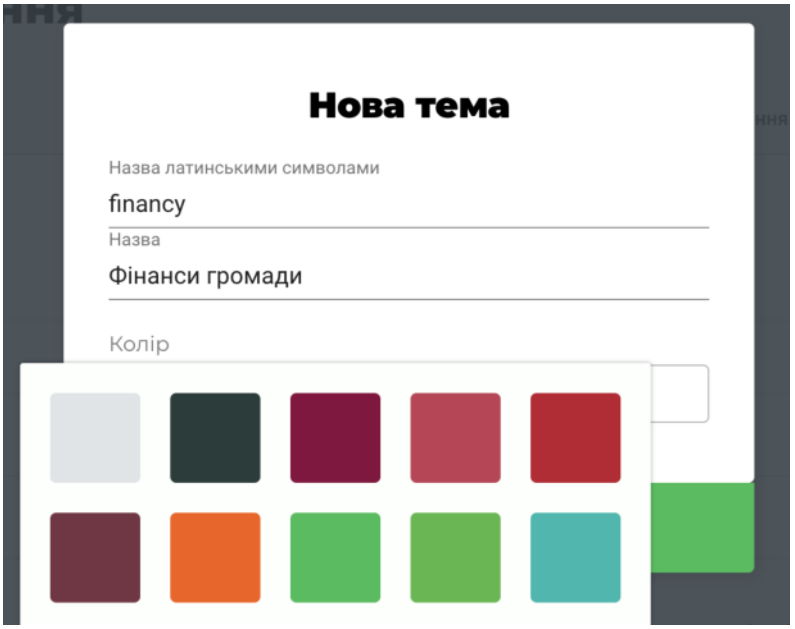
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



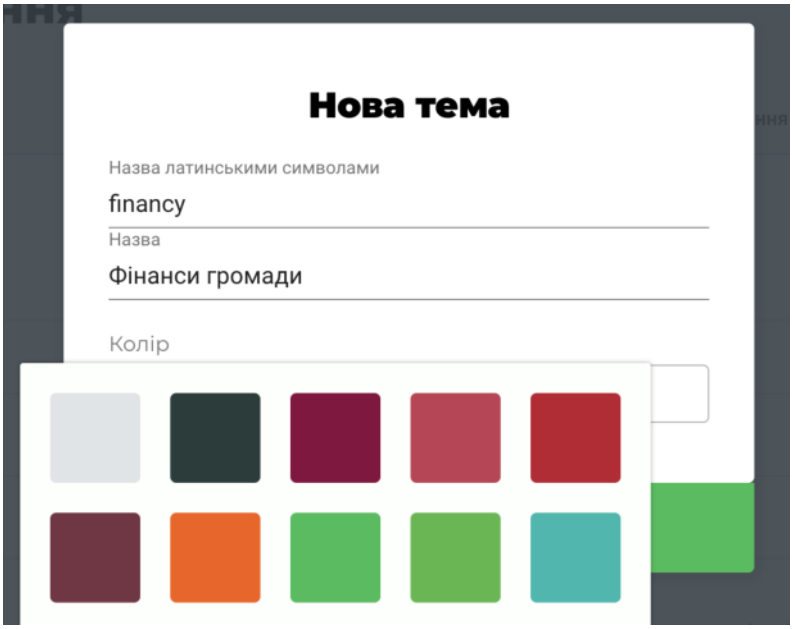
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



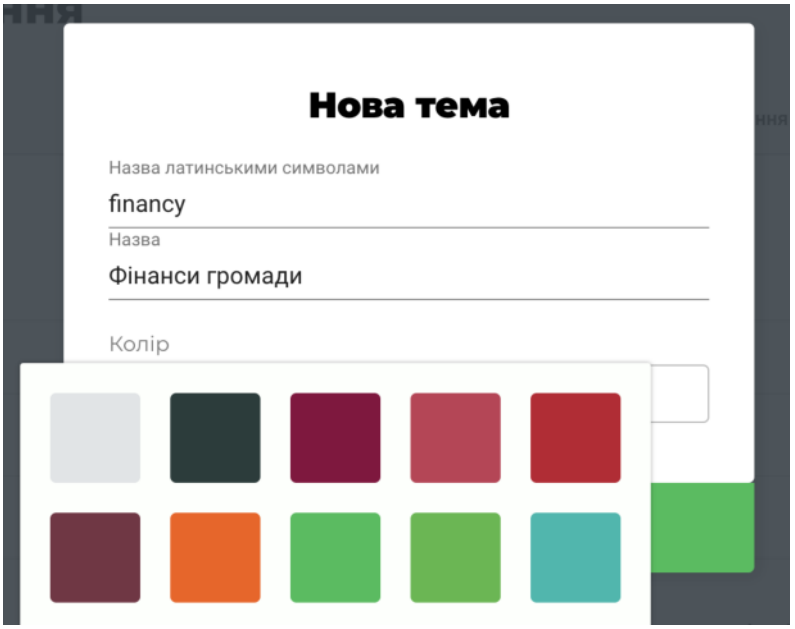
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



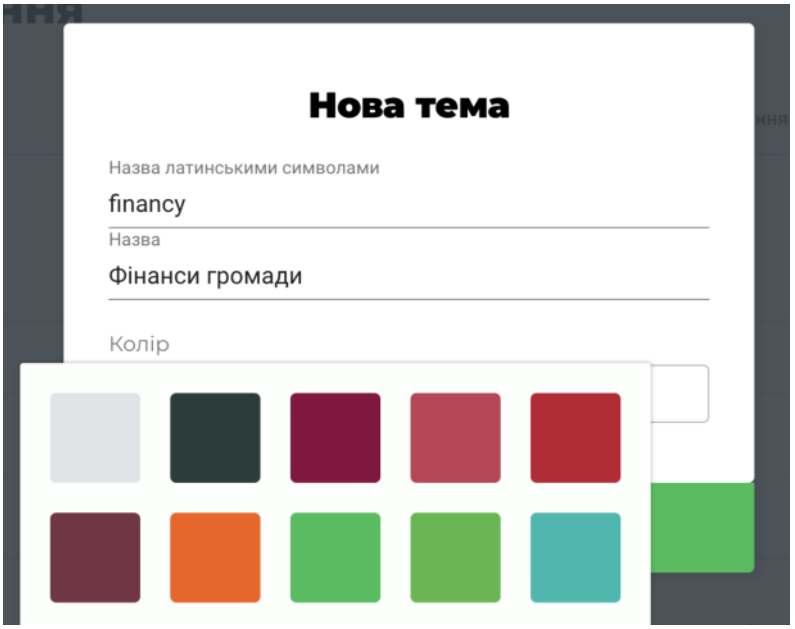
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



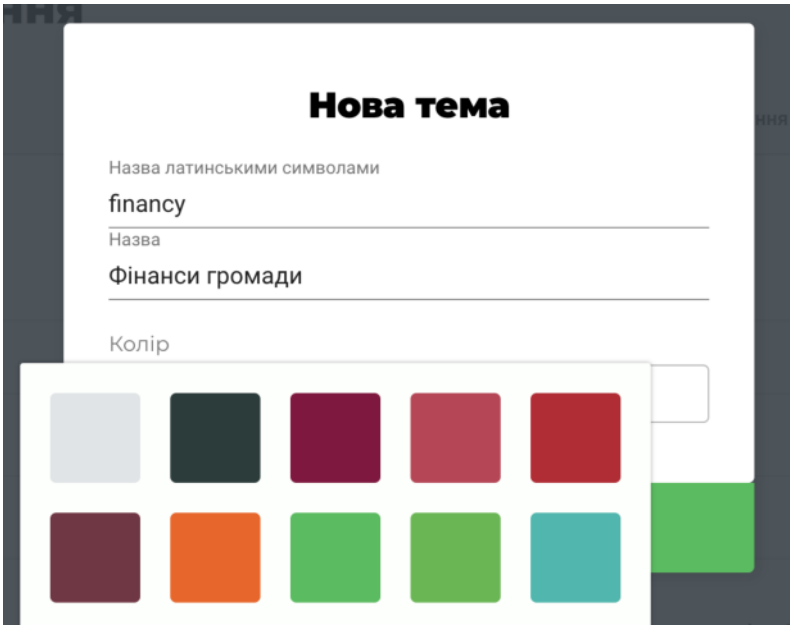
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



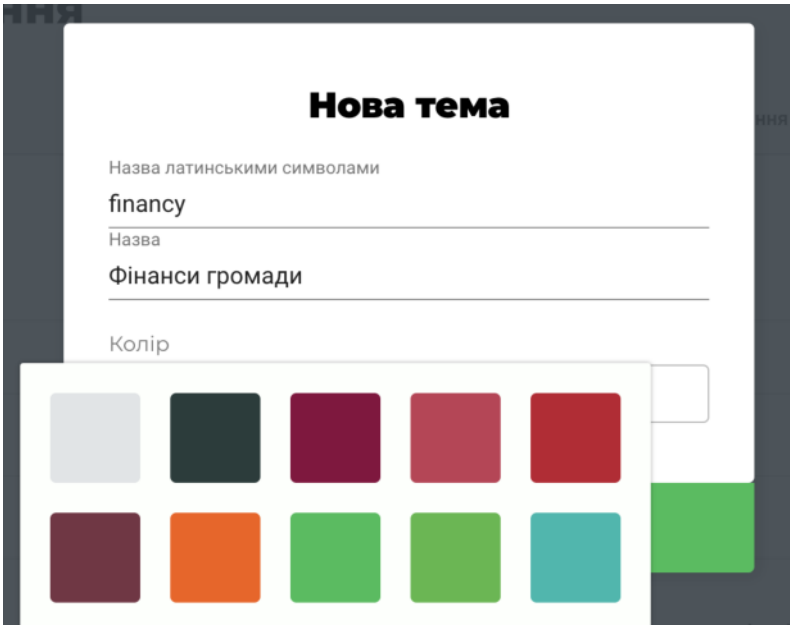
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



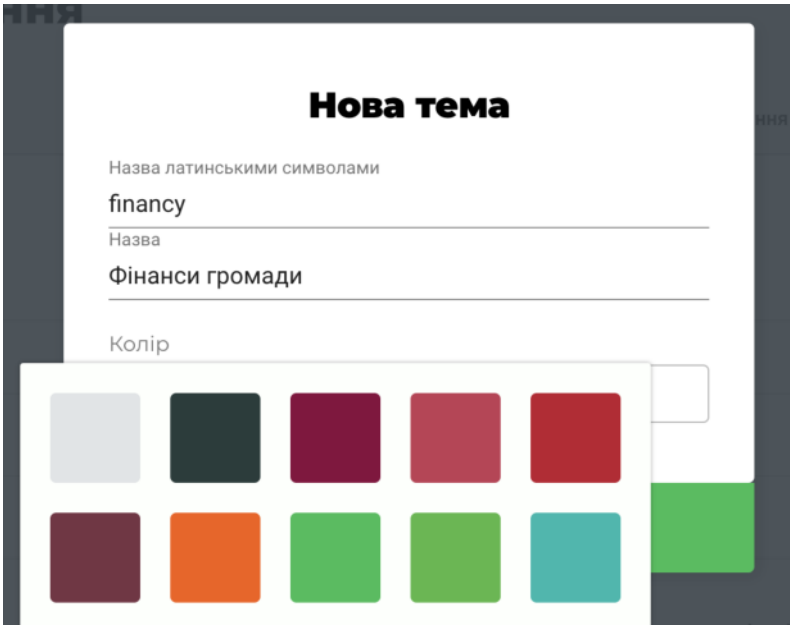
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



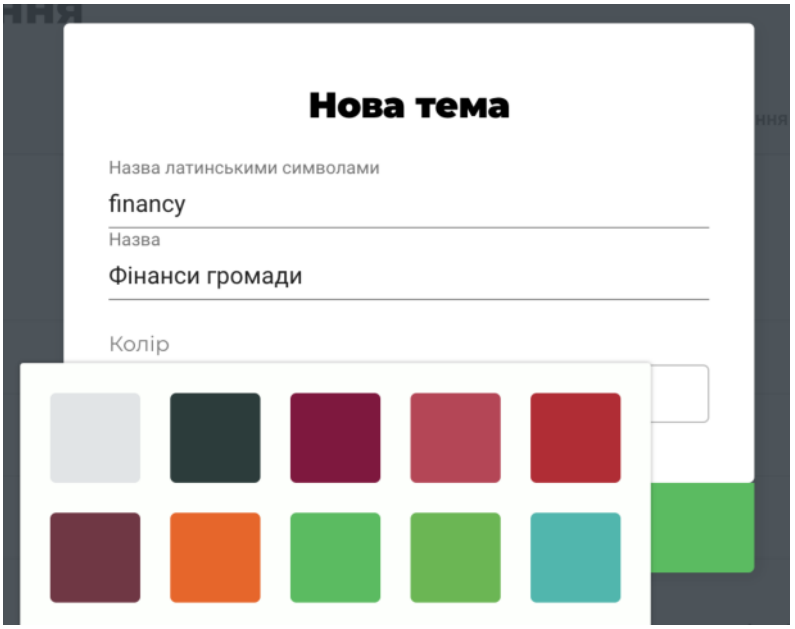
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



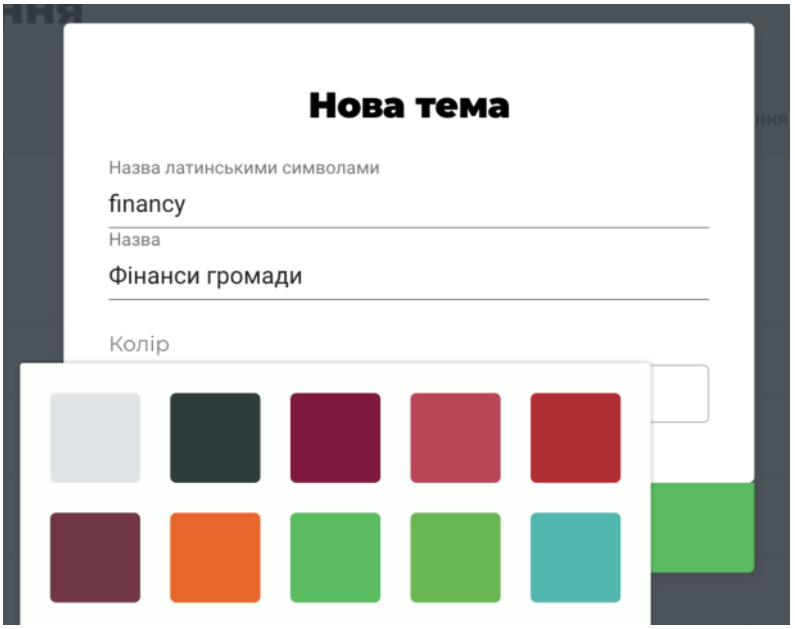
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



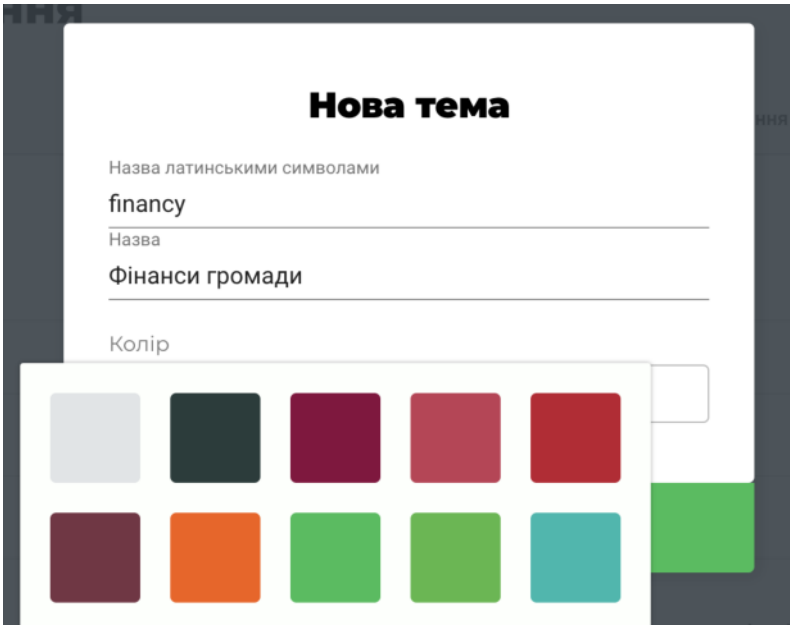
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



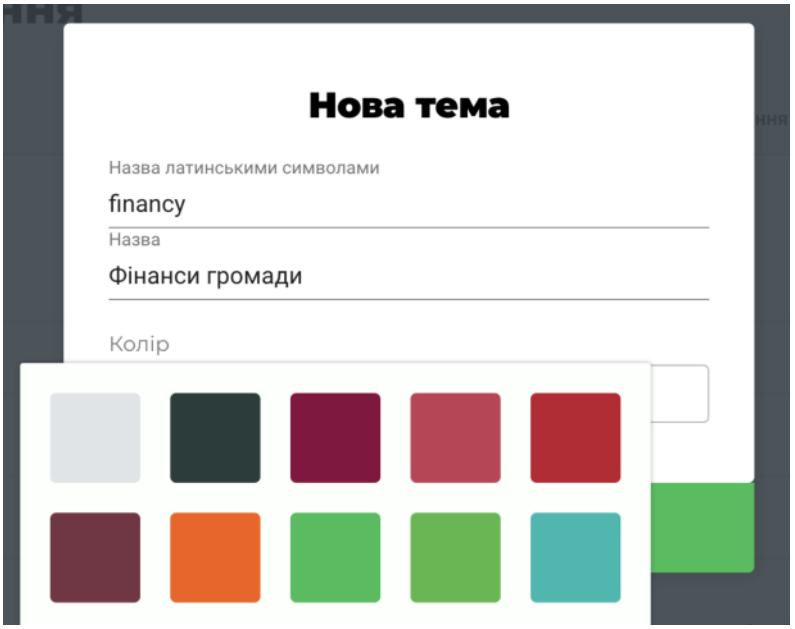
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



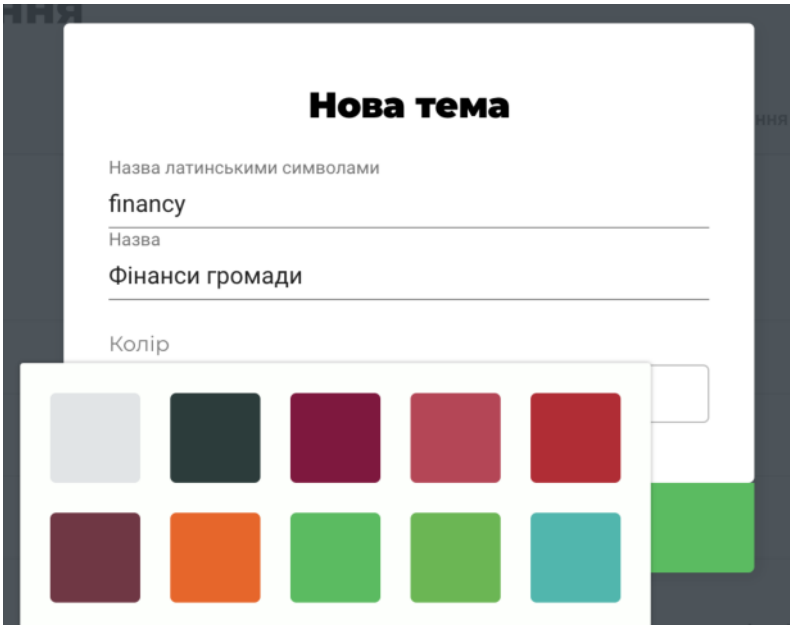
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



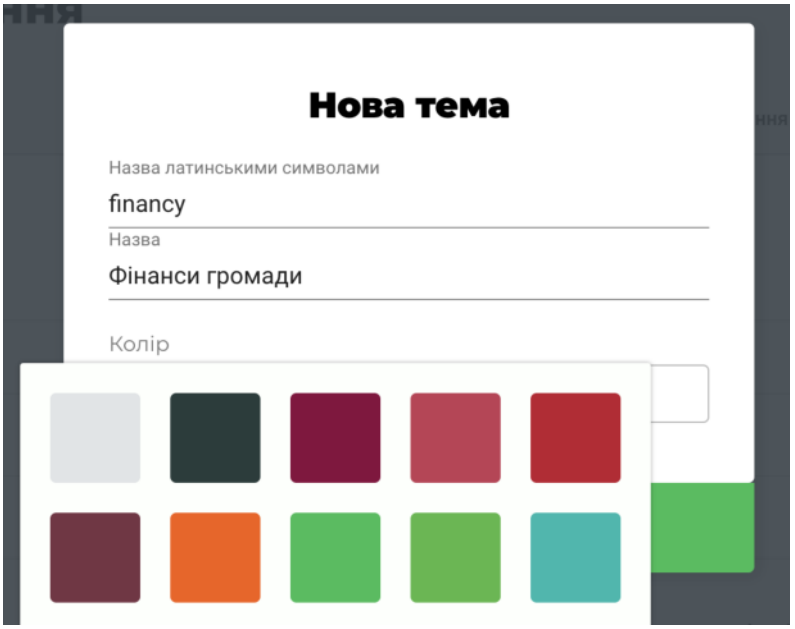
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



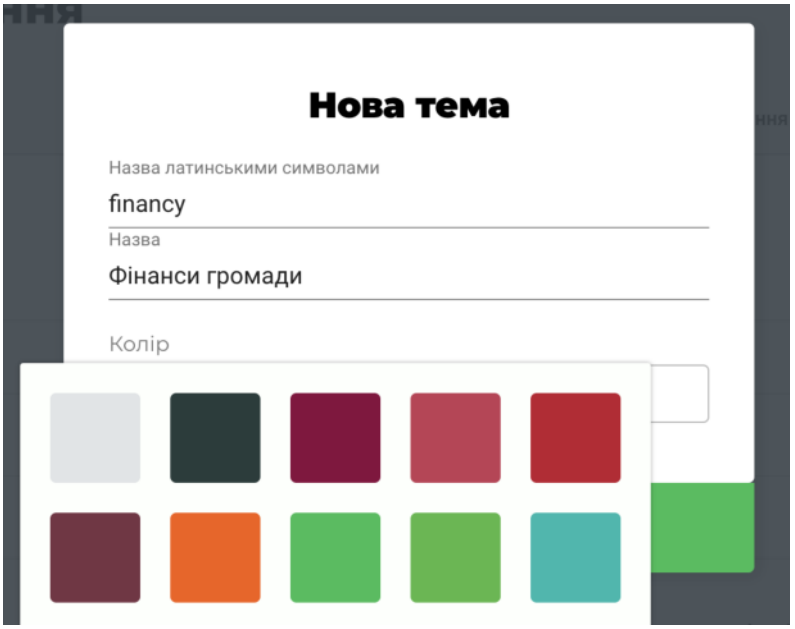
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



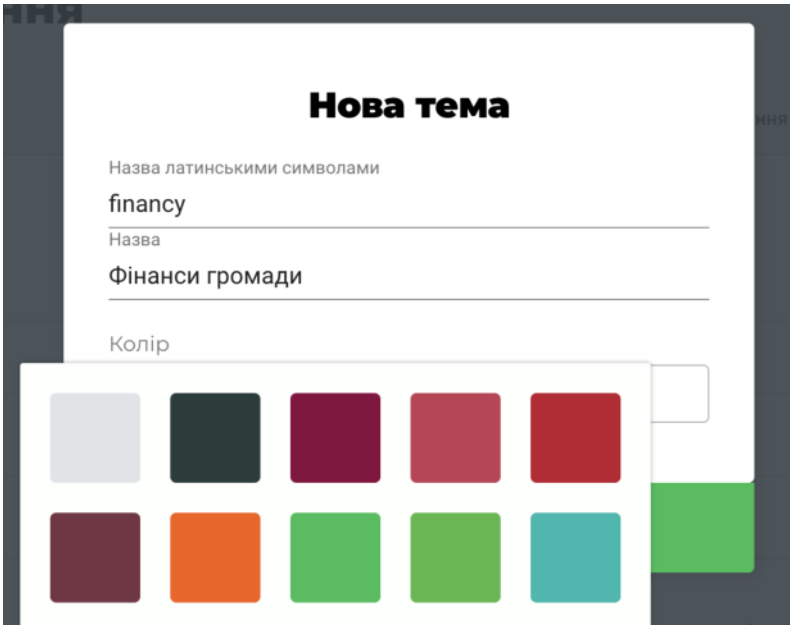
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



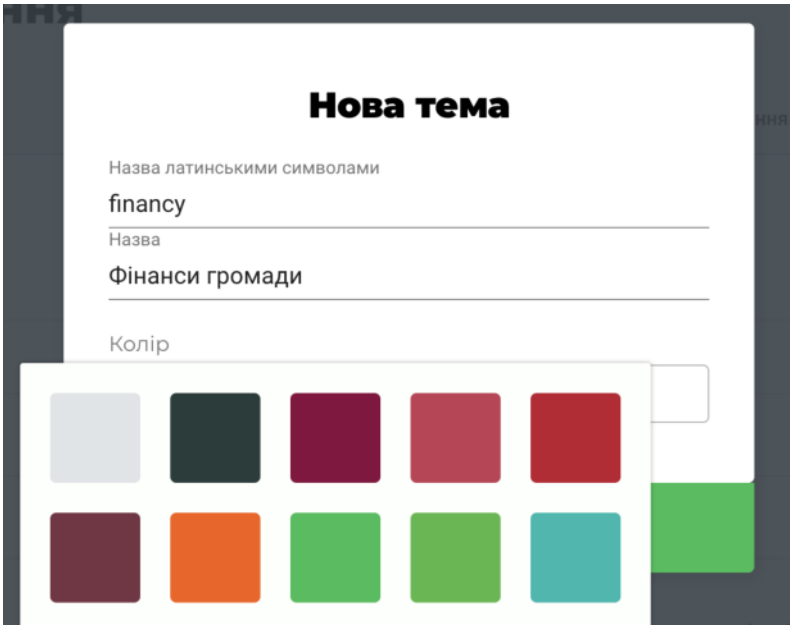
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



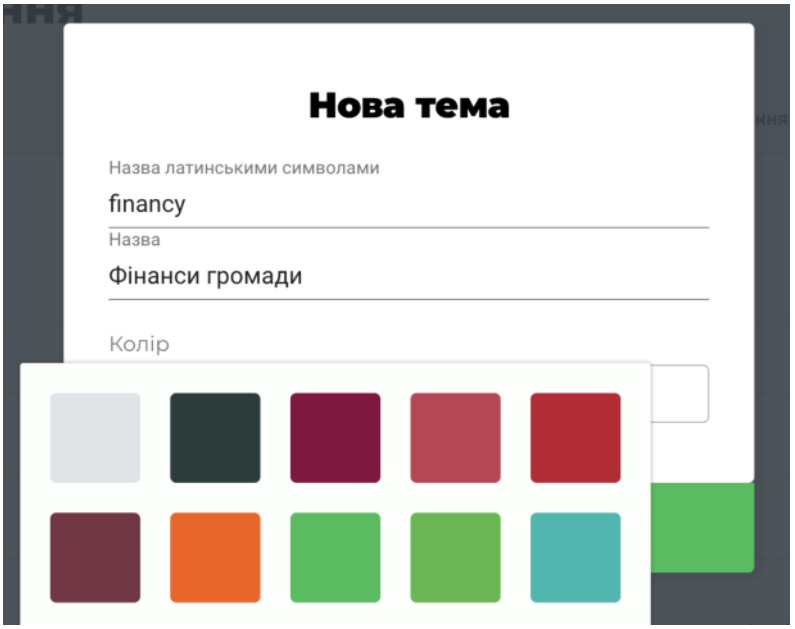
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



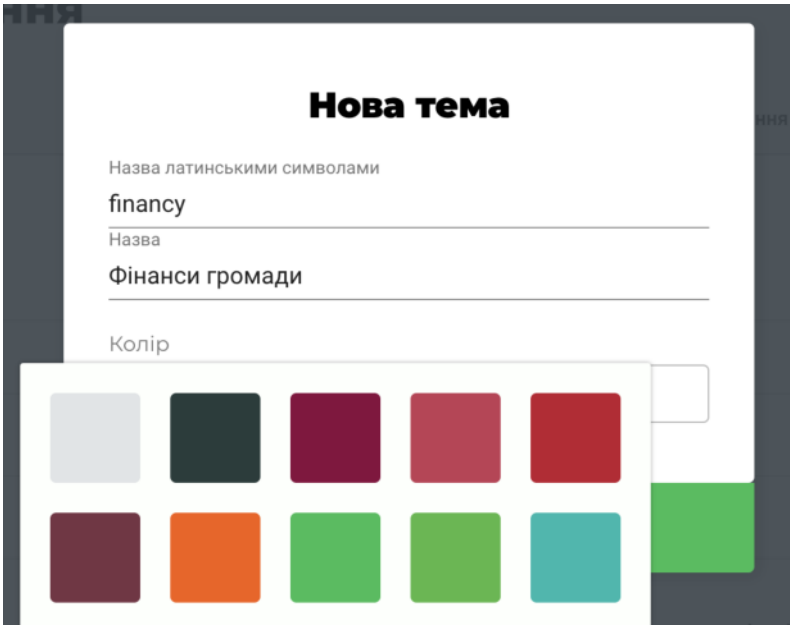
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



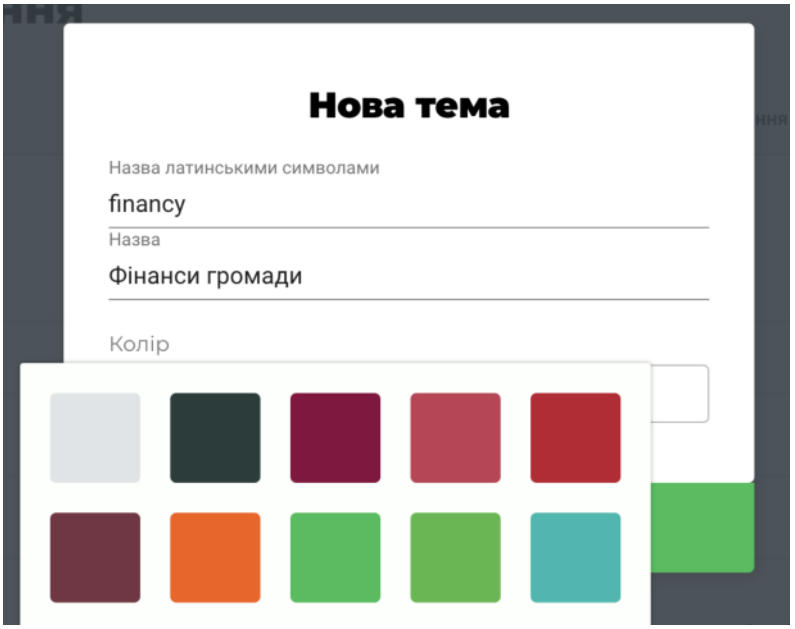
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



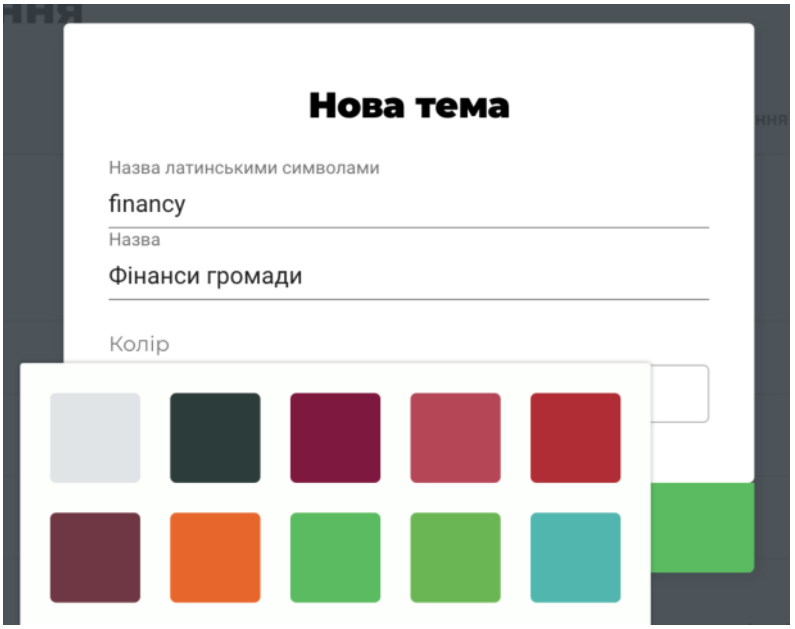
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



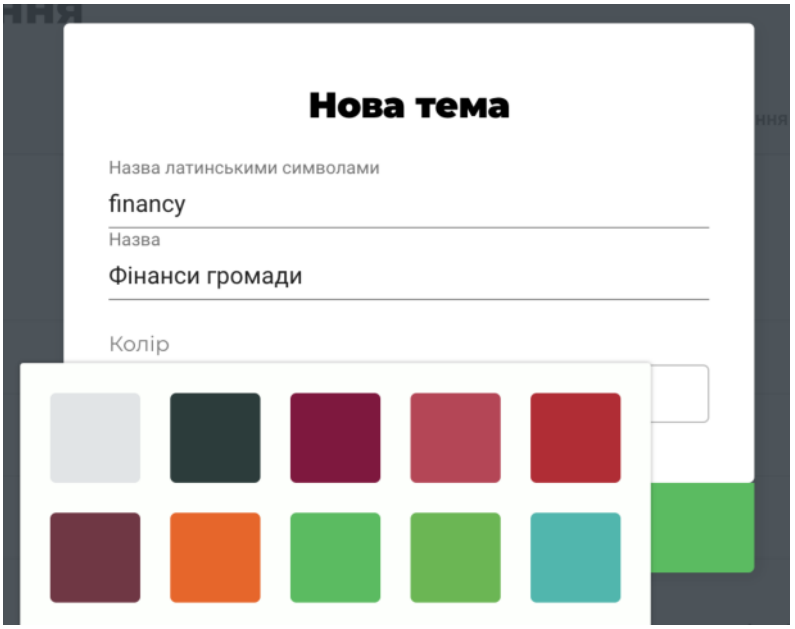
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



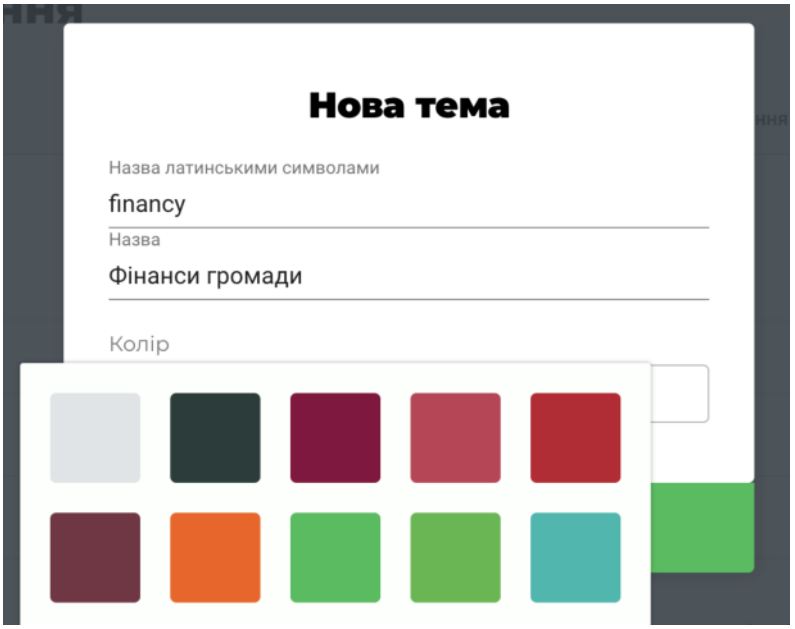
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



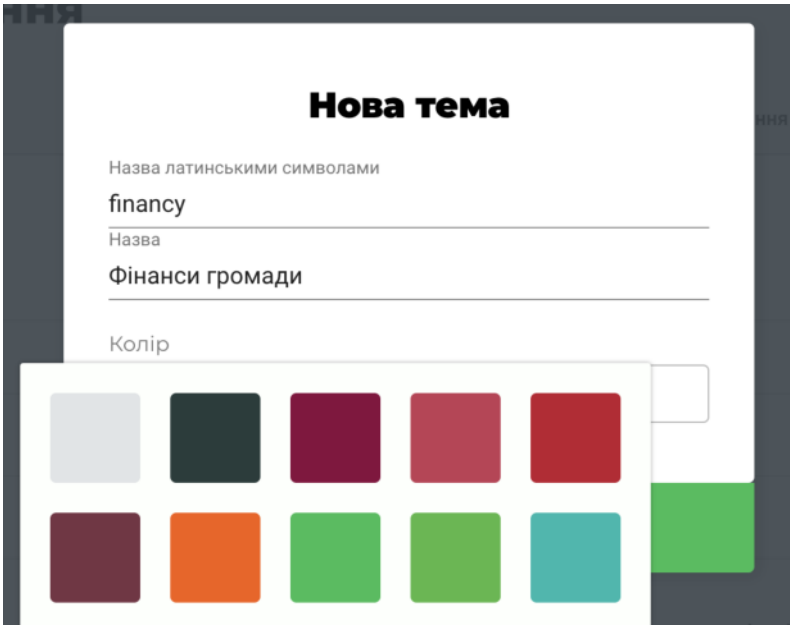
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



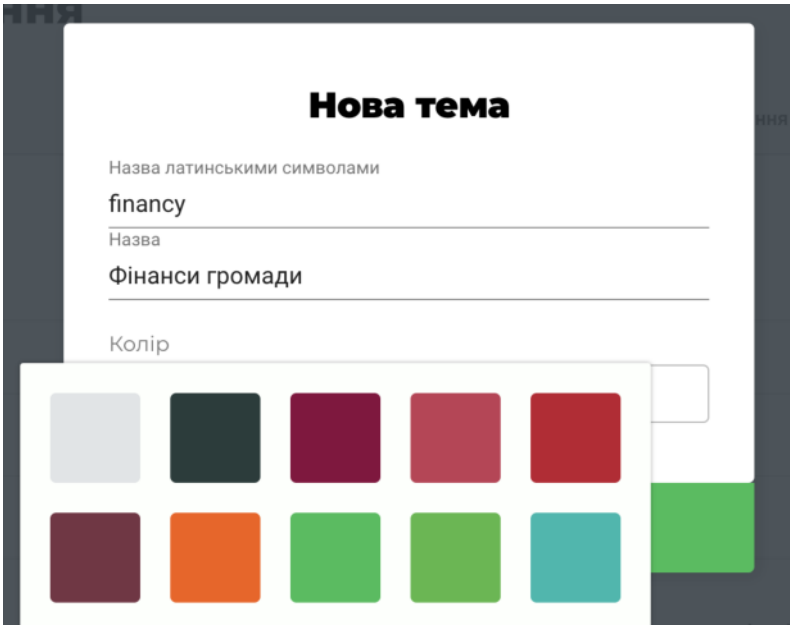
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



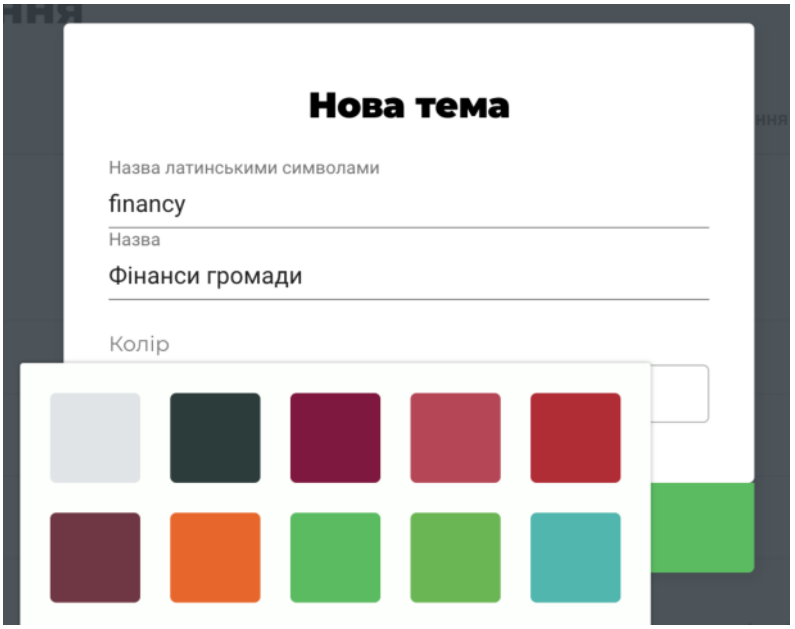
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



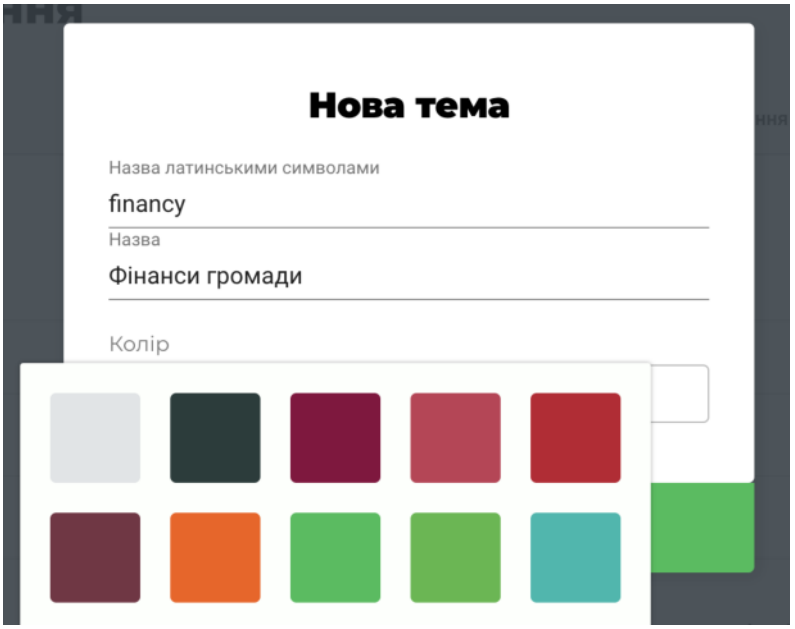
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



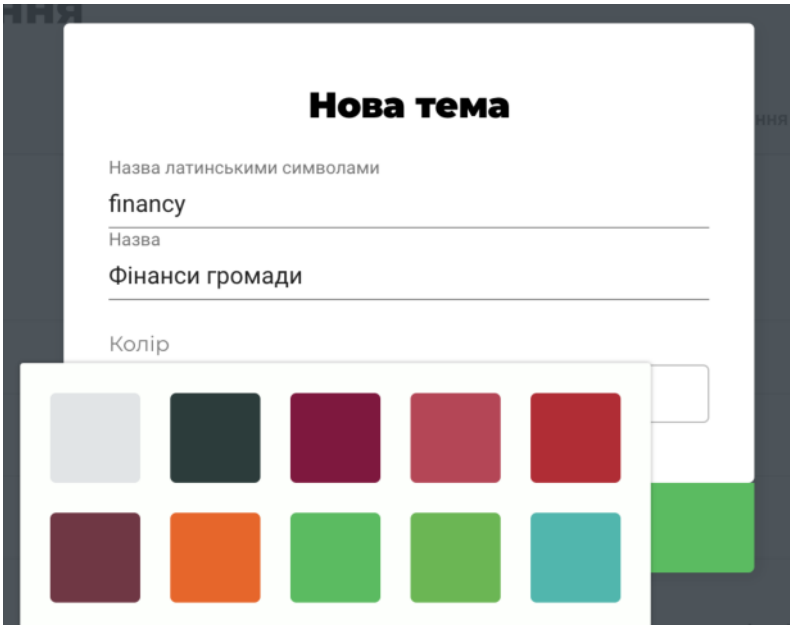
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



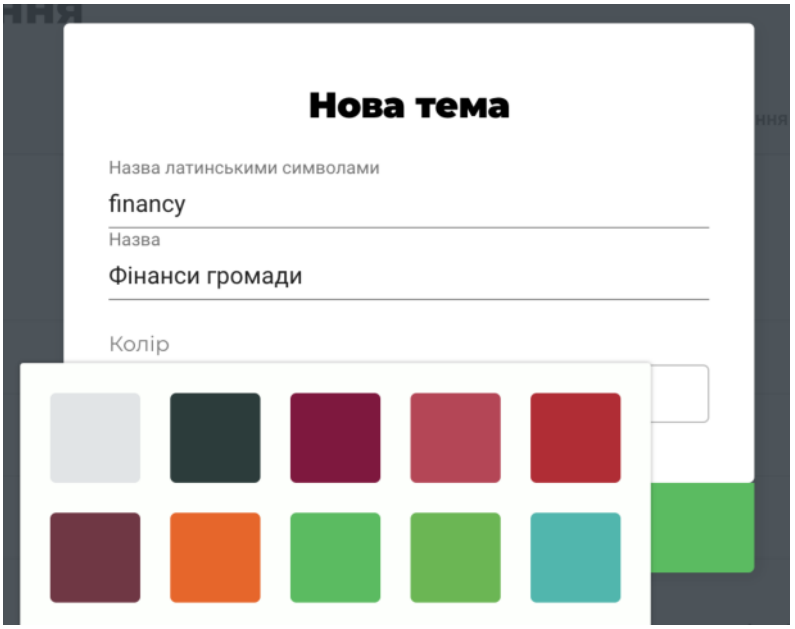
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



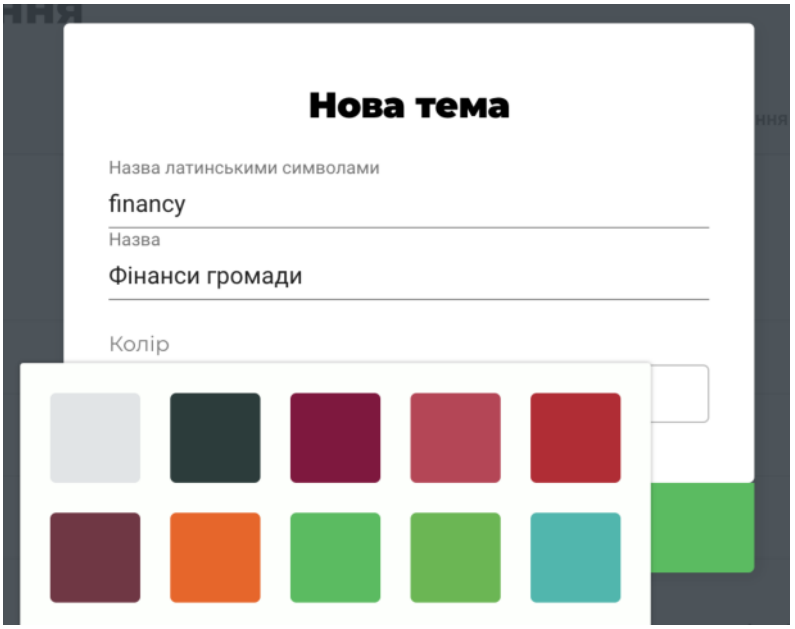
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



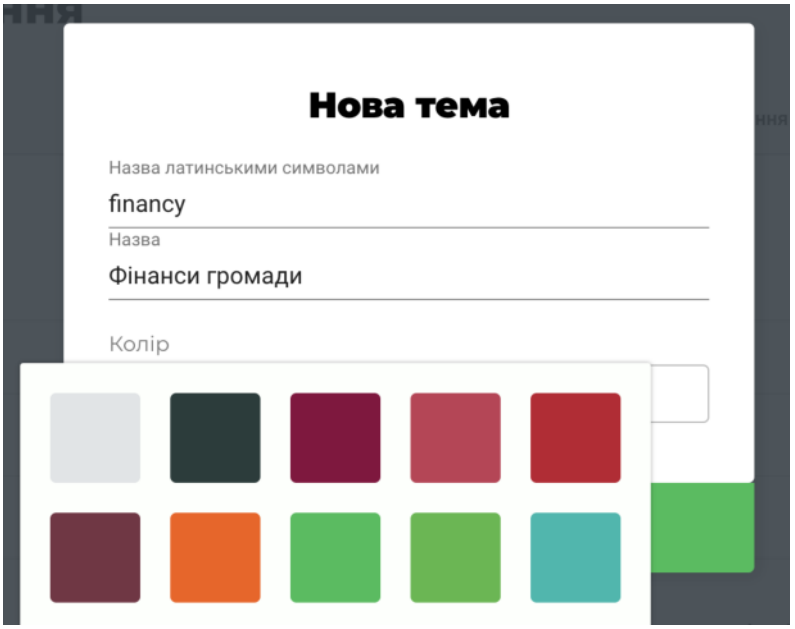
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



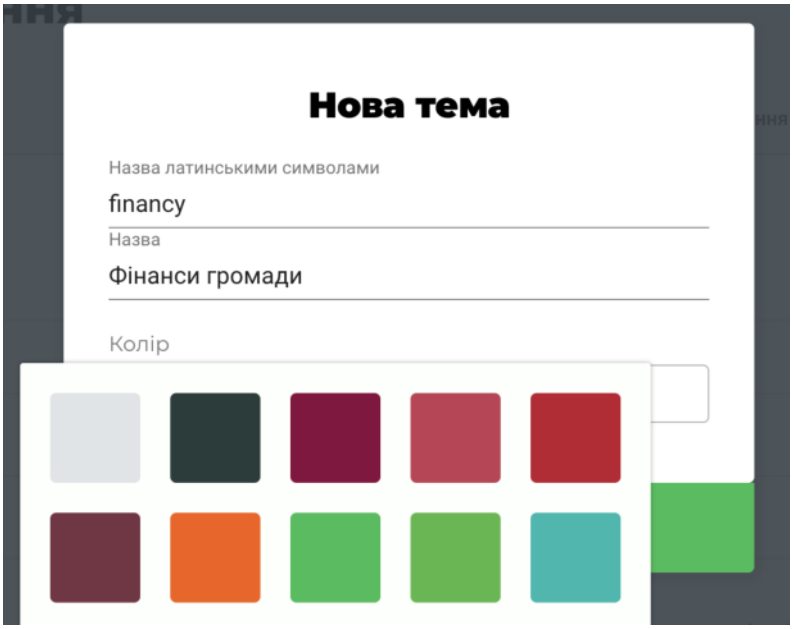
7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть “Зберігти”:



7. Ваш додаток налаштовано. Мешканці громади можуть приступати до подання свої скарг та звернень.