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. <u>Налаштування публікації пов'язаних документів на сторінці</u> <u>додатку Звернення</u>
- 3. <u>Перегляд статистики використання додатку</u>
- 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
- Перейти у налаштування додатку "Звернення". Через панель меню або через розділ "Додатки"
- 4. Перейти в "Довідники"

DÖSVIT	Повідомити про проблиму
Головна сторінка	
Опитувания	🕞 🗹 Звернення
<u>(</u>)	_
Корисна нформаци	Всі звернення Довідники Документи Статистика
L) Docementer	Фільтрувати за:
	Оберіть дату подання Статус звернення Тема звернення Населений пункт 🛇 😷
2.5 Decent	
() Expan	Сортулати за: За датою подании (Від нових до старих) Q

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

🕞 🗹 Звернення	1				
	Всі звернення	Довідники	Загальні налаштування		
Теми звернень					
Благоустрий				Благоустрий	:
жкг				жкг	:
Комунальне господарство				Комунальне господарство	:
Фінансова, податкова, митна політика				Фінансова, податкова, митна політика	:
Забезпечення дотримання законності та охороні	я правопорядку, реалізац	ія прав і свобод громадян	, запобігання дискримінації	Забезлечения дотримания законності та охорони правопоридку, реалізація прав і свобод громдян, запобігания дискримінації	:

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":

	Нова	а тема	
Назва латинськи	ми символами		
financy			
Назва			
Фінанси гром	ади		
Колір			

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 <u>тут.</u>

Додатки	•
	Документи
	0.0.5-beta.3

Теги локументу

- 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":

lern genymenny				
звернення $ imes$	Додати тег			
		Зберегти		

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.

Теги документу

звернення 🛛

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".

DÖSVIT					Повідомити про	проблему 🛃
Симулятор бюджету	© Z	Зверненн	я			
Опитування () Корисна інформація		Всі звернення	Довідники	Документы	Статистика	
Документи	Тег пов'язаних до звернення	жументів				*
<u>Д</u> . Вакансії						
Бюджет						
Заернення						

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:

🕙 🗹 Зве	рнення				
	Всі звернення	Довідники	Документы	Статистика	
Статистика					
					Разом
пьна кількість звернень					98
Кількість звернень по кож	ній тематиці				
Кількість записів по кожн	ому статусу				
Кількість записів по кожн	ому населеному пункту				

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

	Всі звернення	Довідники	Документы	Статистика	
Статистика	a				
					Разом
гальна кількість звернень					98
Кількість звернень по ко	эжній тематиці				
Кількість записів по кож	ному статусу				~
Кількість записів по кож	кному населеному пункту				``
Загальна кількість кори	стувачів, які подали зверне	іня			

на кількість звернень	98
Кількість звернень по кожній тематиці	
	Разом
Благоустрий	20
жкг	30
Комунальне господарство	6
Фінансова, податкова, митна політика	7
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	2
Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво	.4
Житлова політика	8
Соціальна політика. Соціальний захист населення	2
Екологія та природні ресурси	4
Праця і заробітна плата	4

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":
```

DÖSVIT						Ð
Дээс ОП	_					
) Barpervé ficaser	💮 🗹 Зверн	ення				
()) Корития нероринал		Всі зверне	ня Довідн	ики Загаль	ні налаштування	
PCDAM	Фільтрувати за: Оберіть дату подання	Статус звернения	Тема звернения	Населений пункт	0	•
Ch.	Сортувати за:	0				
. A	За датою подання (Від нових до старих)	<u> </u>				
Chopowel capacity	П-11 Фінансова, податкова, митна політика				2005704000 22.04.2019	
Проняти пронади	гі-10 жкг				Видерито	4
THE REPORT OF THE PARTY OF THE					22.04.2019	A LANG THE REAL PROPERTY OF

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:

🕑 🗹 Зверн	СННЯ Всі звернення Довідн	ики Загальні налаштування	
Фільтрувати за:		7	
Оберіть дату подання	Статус звернения Тема звернения	Населений пункт	+
Сортувати за: За датою подання (Від нових до старих)	Видкріто Завершено На молерації		
П-11 Фінансова, податкова, митна політика	 Виконано Роз'яслення по суті порушеного питання Відмовлено у задоволенні 	Зайершино 22.04.2019	
П-10 ЖКГ	На доопрацюванні виконавцем Чекає на перевірку контрольним органом	Bidaspirto 22.04.2019	

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.

Dінансова, податкова, митна політика		
ідповідальний * •	Статус звернення * Завершено	
Департамент адміністративних послуг та доз	проблеми збігається з	
Управління по роботі зі зверненнями громад		
Штрикун Людмила Іванівна		115
Ситник Оксана Володимирівна		
Департамент правового забезпечення		
Департамент соціальної політики		

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

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

Інформація про звернення

Фінансова, податкова, митна політика			*
Відповідальний *	-	Статус звернення * Завершено	÷
Предмет звернення не має територіальної прив'язки	Місце п адрессі	р Видкріто о	
Адреса		Завершено	
Київ, Шулявська 20-22,			×
		На модерації	
Текст звернення		Виконано	
		Роз'яснення по суті порушеного питання	
		Відмовлено у задоволенні	
			_

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):

🛞 🗹 Зверн	ення				
	Всі зверненн	кя Довідн	ики Загалы	ні налаштування	\sim
Фільтрувати за:					
Оберіть дату подання	Статус звернення	Тема звернення	Населений пункт	0	
Сортувати за:					\smile
За датою подання (Від нових до старих)	۹				
N-11				Завершено	and the second sec
Фінансова, податкова, митна політика				22.04.2019	
0.10				Видирить	
жкг				22.04.2019	

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

Користувач Q. Поч 📀	Створити звернення	я	
Q Поч 8	Користувач		
B			 8

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

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

INH *		Прізвище *		Ім'я *	
10 символів	0/10	Ваше прізвище	0/100	Ваше ім'я	0/10
По батькові		Серія та номер паспорту *			
Ваше по батькові Фото користув	олоо вача з пасі	У форматі 123456789 чи АА123456 ПОРТОМ [*]			
Ваше по батькові Фото користув	олоо зача з пасі	У форматі 123456789 чи АА123456			,

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

Ств	орити звернення			
Кор	ристувач			
Q	Почекуєв Андрій Володимирович	3038917793	Київ	©
	Визнач	ити заявника		

5. У картці, яка з'явилася ви можете відредагувати дані користувача, натиснувши на кнопку "редагувати користувача":

Прізенще *	Ind'm *		По батькові *
Почекуєв	Андрій		Володимирович
Контактний телефон *		Email *	
380996685086		sent1@ukr.net	
Соціальний стан *			
ыт			
Пільгова категорія *			
Ветеран праці			
Адреса проживання *			
Київ. Шулявська 20-22, 127			

Заповніть картку "Інформація про звернення":

Тип звернення *		*
Тема / Напрямок *		-
Статус звернення *		.
Φοτο		
Мінімально допустимий р	рзмір: 800 х 300 рх.	
	Натисніть, щоб обрати файл або перетягніть файл сюди	

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

Я згоден (а), що текст мого звернення та відповідь виконавця буде доступний іншим користувачам. Я не хочу, щоб текст мого звернення був доступний іншим громадянам	
Додаткові Файли Звертаємо вашу увагу, що допускається до 5 файлів, обсягом не більше 10 мегабайт. Приймаються файли у форматах: jpeg, jpg, mg, mp4, pdf	
•	
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:

Інтерактивна карта 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

	меню	Ŕ	•	0	f	Bxig 🛛 👁	Побудовано на платформі	DÕSVIT
	Повер	нутись л	•					
	() головн	юї зверн	ень		Введіть корінь або точ	ну форму пот	рібного слова	
	Статус зве	рнення		Тема звернення	Дата створення			
				-		115	Aller	18 Ja 16
	Б-2 жкг		03.2019	2	-	Олександрика	The second	Enames
21.032019		elle parti		P-3	24.03.2019	2 Y	5 5	A the

Розділ відправити звернення

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

Повернутись до
головної звернени

Відправити звернення

Прізнице	lac'a		По батькові	
Іваненко	Олександра		Ігорівна	
Номео телефону		Електронна пошта		
380951032070		oleksa ivanenko@	gmail.com	
Соціальний стан				
Державний службовець				
Пільгова категорія				

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.

3MICT:

- 1. Налаштування додатку зі сторони модератора
- 2. <u>Налаштування публікації пов'язаних документів на сторінці</u> <u>додатку Звернення</u>
- 3. <u>Перегляд статистики використання додатку</u>
- 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"

DÖSVIT					Повідомити про проблему	€
Головна сторінна						
рокования Ститувания Сталования	💮 🗹 Зверне	ння		7		
Корнона інформація	Всі звернени	я Довідники	Докумен	п Стат	истика	
Документи	Фільтрувати за:					
0	Оберіть дату подання	Статус звернення	Тема звернення	Населений пункт	0	2
Becard	Сортувати за:					
Ð	За датою подання (Від нових до старих)	۹				

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

🗹 Звернення	9				
	Всі звернення	Довідники	Загальні налаштування		
Теми звернень					
Благоустрий				Благоустрий	:
жкг				жкг	:
Комунальне господарство				Комунальне господарство	:
Фінансова, податкова, митна політика				Фінансова, податкова, митна політика	:
Забезпечення дотримання законності та охорон	и правопорядку, реалізац	ія прав і свобод громадян	, запобігання дискримінації	Забезлечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	:

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 <u>тут.</u>

Додатки	•
	Документи
	0.0.5-beta.3

Теги локументу

- 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":

lern genymenny				
звернення $ imes$	Додати тег			
		Зберегти		

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.

Теги документу

звернення 🛛

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".

DÖSVIT					Повідомити про	проблему 🛃
Симулятор бюджету	© Z	Зверненн	я			
Опитування () Корисна інформація		Всі звернення	Довідники	Документы	Статистика	
Документи	Тег пов'язаних до звернення	жументів				*
<u>Д</u> . Вакансії						
Бюджет						
Заернения						

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:

🕙 🗹 Зве	рнення				
	Всі звернення	Довідники	Документы	Статистика	
Статистика					
					Разом
пьна кількість звернень					98
Кількість звернень по кож	ній тематиці				
Кількість записів по кожн	ому статусу				
Кількість записів по кожн	ому населеному пункту				

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

	Всі звернення	Довідники	Документы	Статистика	
Статистика	a				
					Разом
гальна кількість звернень					98
Кількість звернень по ко	эжній тематиці				
Кількість записів по кож	ному статусу				~
Кількість записів по кож	кному населеному пункту				``
Загальна кількість кори	стувачів, які подали зверне	іня			

на кількість звернень	98
Кількість звернень по кожній тематиці	
	Разом
Благоустрий	20
жкг	30
Комунальне господарство	6
Фінансова, податкова, митна політика	7
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	2
Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво	.4
Житлова політика	8
Соціальна політика. Соціальний захист населення	2
Екологія та природні ресурси	4
Праця і заробітна плата	4

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":
```

DÖSVIT						Ð
Дээс ОП	_					
) Barpervé ficaser	💮 🗹 Зверн	ення				
()) Корития нероринал		Всі зверне	ня Довідн	ики Загаль	ні налаштування	
PCDAM	Фільтрувати за: Оберіть дату подання	Статус звернения	Тема звернения	Населений пункт	0	•
Ch.	Сортувати за:	0				
. A	За датою подання (Від нових до старих)	<u> </u>				
Головна сторена Спорони серека	П-11 Фінансова, податкова, митна політика				2888704000 22.04.2019	
Проняти пронади	гі-10 жкг				Видерито	4
THE REPORT OF THE PARTY OF THE					22.04.2019	A LANG THE REAL PROPERTY OF

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:

🕑 🗹 Зверн	СННЯ Всі звернення Довідн	ики Загальні налаштування	
Фільтрувати за:		7	
Оберіть дату подання	Статус звернения Тема звернения	Населений пункт	+
Сортувати за: За датою подання (Від нових до старих)	Видкріто Завершено На молерації		
П-11 Фінансова, податкова, митна політика	 Виконано Роз'яслення по суті порушеного питання Відмовлено у задоволенні 	Зайершино 22.04.2019	
П-10 ЖКГ	На доопрацюванні виконавцем Чекає на перевірку контрольним органом	Bidaspirto 22.04.2019	

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.

Dінансова, податкова, митна політика		
ідповідальний * •	Статус звернення * Завершено	
Департамент адміністративних послуг та доз	проблеми збігається з	
Управління по роботі зі зверненнями громад		
Штрикун Людмила Іванівна		115
Ситник Оксана Володимирівна		
Департамент правового забезпечення		
Департамент соціальної політики		

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

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

Інформація про звернення

Фінансова, податкова, митна політика			*
Відповідальний *	-	Статус звернення * Завершено	÷
Предмет звернення не має територіальної прив'язки	Місце п адрессі	р Видкріто о	
Адреса		Завершено	
Київ, Шулявська 20-22,			×
		На модерації	
Текст звернення		Виконано	
		Роз'яснення по суті порушеного питання	
		Відмовлено у задоволенні	
	L		_

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):

💮 🗹 Зверн	ення				
	Всі зверненн	кя Довідн	ики Загалы	ні налаштування	\sim
Фільтрувати за:					
Оберіть дату подання	Статус звернення	Тема звернення	Населений пункт	0	
Сортувати за:					\smile
За датою подання (Від нових до старих)	۹				
N-11				Завершено	and the second sec
Фінансова, податкова, митна політика				22.04.2019	
D-10				Begegins	
жкг				22.04.2019	

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

створити звернен	ня		
Користувач			
Q. <u>Nov</u>			8
Почекуєв Андрій Володимирович	3038917793	Київ	

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

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

INH *		Прізвище *		Ім'я *	
10 символів	0/10	Ваше прізвище	0/100	Ваше ім'я	0/10
По батькові		Серія та номер паспорту	t		
Ваше по батькові Фото користув	о/100 вача з пасі	У форматі 123456789 чи АА12345 ПОРТОМ*	5		
Ваше по батькові Фото користув	олоо зача з пасі	У форматі 123456789 чи АА12345 портом*			,

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

Ств	орити звернення			
Кор	ристувач			
Q	Почекуєв Андрій Володимирович	3038917793	Київ	©
	Визнач	ити заявника		

5. У картці, яка з'явилася ви можете відредагувати дані користувача, натиснувши на кнопку "редагувати користувача":

Прізенще *	Ind'm *		По батькові *
Почекуєв	Андрій		Володимирович
Контактний телефон *		Email *	
380996685086		sent1@ukr.net	
Соціальний стан *			
ыт			
Пільгова категорія *			
Ветеран праці			
Адреса проживання *			
Київ. Шулявська 20-22, 127			

Заповніть картку "Інформація про звернення":

Тип звернення *		*
Тема / Напрямок *		-
Статус звернення *		.
Φοτο		
Мінімально допустимий р	рзмір: 800 х 300 рх.	
	Натисніть, щоб обрати файл або перетягніть файл сюди	

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

Я згоден (а), що текст мого звернення та відповідь виконавця буде доступний іншим користувачам. Я не хочу, щоб текст мого звернення був доступний іншим громадянам	
Додаткові Файли Звертаємо вашу увагу, що допускається до 5 файлів, обсягом не більше 10 мегабайт. Приймаються файли у форматах: jpeg, jpg, mg4, pdf	
•	
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:

Інтерактивна карта 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

	меню	Ŕ	•	0	f	Bxig 🛛 👁	Побудовано на платформі	DÕSVIT
	Повер	нутись л	•					
	() головн	юї зверн	ень		Введіть корінь або точ	ну форму пот	рібного слова	
	Статус зве	рнення		Тема звернення	Дата створення			
				-		115	Aller	18 Ja 16
	Б-2 жкг		03.2019	2	-	Олександрика	The second	Enames
21.032019		elle parti		P-3	24.03.2019	2 Y	5 5	A the

Розділ відправити звернення

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

Повернутись до
головної звернени

Відправити звернення

Прізнице	lac'a		По батькові	
Іваненко	Олександра		Ігорівна	
Номео телефону		Електронна пошта		
380951032070		oleksa ivanenko@	gmail.com	
Соціальний стан				
Державний службовець				
Пільгова категорія				

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.

3MICT:

- 1. Налаштування додатку зі сторони модератора
- 2. <u>Налаштування публікації пов'язаних документів на сторінці</u> <u>додатку Звернення</u>
- 3. <u>Перегляд статистики використання додатку</u>
- 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"

DÖSVIT					Повідомити про проблему	€
Головна сторінна						
рокования Ститувания Сталования	🛞 🗹 Зверне	ння		7		
Корнона інформація	Всі звернени	я Довідники	Докумен	п Стат	истика	
Документи	Фільтрувати за:					
0	Оберіть дату подання	Статус звернення	Тема звернення	Населений пункт	0	2
Becard	Сортувати за:					
Ð	За датою подання (Від нових до старих)	۹				

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

🗹 Звернення	9				
	Всі звернення	Довідники	Загальні налаштування		
Теми звернень					
Благоустрий				Благоустрий	:
жкг				жкг	:
Комунальне господарство				Комунальне господарство	:
Фінансова, податкова, митна політика				Фінансова, податкова, митна політика	:
Забезпечення дотримання законності та охорон	и правопорядку, реалізац	ія прав і свобод громадян	, запобігання дискримінації	Забезлечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	:

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 <u>тут.</u>

Додатки	•
	Документи
	0.0.5-beta.3

Теги локументу

- 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":

lern genymenny				
звернення $ imes$	Додати тег			
		Зберегти		

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.

Теги документу

звернення 🛛

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".

DÖSVIT					Повідомити про	проблему 🛃
Симулятор бюджету	© Z	Зверненн	я			
Опитування () Корисна інформація		Всі звернення	Довідники	Документы	Статистика	
Документи	Тег пов'язаних до звернення	жументів				*
<u>Д</u> . Вакансії						
Бюджет						
Заернения						

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:

🕙 🗹 Зве	рнення				
	Всі звернення	Довідники	Документы	Статистика	
Статистика					
					Разом
пьна кількість звернень					98
Кількість звернень по кож	ній тематиці				
Кількість записів по кожн	ому статусу				
Кількість записів по кожн	ому населеному пункту				

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

	Всі звернення	Довідники	Документы	Статистика	
Статистика	a				
					Разом
гальна кількість звернень					98
Кількість звернень по ко	эжній тематиці				
Кількість записів по кож	ному статусу				~
Кількість записів по кож	кному населеному пункту				``
Загальна кількість кори	стувачів, які подали зверне	іня			

на кількість звернень	98
Кількість звернень по кожній тематиці	
	Разом
Благоустрий	20
жкг	30
Комунальне господарство	6
Фінансова, податкова, митна політика	7
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	2
Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво	.4
Житлова політика	8
Соціальна політика. Соціальний захист населення	2
Екологія та природні ресурси	4
Праця і заробітна плата	4

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":
```

DÖSVIT						Ð
Дээс ОП	_					
) Barpervé ficaser	💮 🗹 Зверн	ення				
()) Корития нероринал		Всі зверне	ня Довідн	ики Загаль	ні налаштування	
PCDAM	Фільтрувати за: Оберіть дату подання	Статус звернения	Тема звернения	Населений пункт	0	•
Ch.	Сортувати за:	0				
. A	За датою подання (Від нових до старих)	<u> </u>				
Головна сторена Спорони серека	П-11 Фінансова, податкова, митна політика				2005704000 22.04.2019	
Проняти пронади	гі-10 жкг				Видерито	4
THE REPORT OF THE PARTY OF THE					22.04.2019	A LANG THE REAL PROPERTY OF

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:

🕑 🗹 Зверн	СННЯ Всі звернення Довідн	ики Загальні налаштування	
Фільтрувати за:		7	
Оберіть дату подання	Статус звернения Тема звернения	Населений пункт	+
Сортувати за: За датою подання (Від нових до старих)	Видкріто Завершено На молерації		
П-11 Фінансова, податкова, митна політика	 Виконано Роз'яслення по суті порушеного питання Відмовлено у задоволенні 	Зайершино 22.04.2019	
П-10 ЖКГ	На доопрацюванні виконавцем Чекає на перевірку контрольним органом	Bidaspirto 22.04.2019	

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.

Dінансова, податкова, митна політика		
ідповідальний * •	Статус звернення * Завершено	
Департамент адміністративних послуг та доз	проблеми збігається з	
Управління по роботі зі зверненнями громад		
Штрикун Людмила Іванівна		115
Ситник Оксана Володимирівна		
Департамент правового забезпечення		
Департамент соціальної політики		

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

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

Інформація про звернення

Фінансова, податкова, митна політика			*
Відповідальний *	-	Статус звернення * Завершено	÷
Предмет звернення не має територіальної прив'язки	Місце п адрессі	р Видкріто о	
Адреса		Завершено	
Київ, Шулявська 20-22,			×
		На модерації	
Текст звернення		Виконано	
		Роз'яснення по суті порушеного питання	
		Відмовлено у задоволенні	
			_

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):

🛞 🗹 Зверн	ення				
	Всі зверненн	кя Довідн	ики Загалы	ні налаштування	\sim
Фільтрувати за:					
Оберіть дату подання	Статус звернення	Тема звернення	Населений пункт	0	
Сортувати за:					\smile
За датою подання (Від нових до старих)	۹				
N-11				Завершено	and the second sec
Фінансова, податкова, митна політика				22.04.2019	
0.10				Видирить	
жкг				22.04.2019	

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

Користувач Q. Поч 📀	Створити звернення	я	
Q Поч 8	Користувач		
B			 8

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

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

INH *		Прізвище *		Ім'я *	
10 символів	0/10	Ваше прізвище	0/100	Ваше ім'я	0/10
По батькові		Серія та номер паспорту *			
Ваше по батькові Фото користув	олоо зача з пасі	У форматі 123456789 чи АА123456 ПОРТОМ [*]			
Ваше по батькові Фото користув	олоо зача з пасі	У форматі 123456789 чи АА123456			,

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

Ств	Створити звернення							
Кор	ристувач							
Q	Почекуєв Андрій Володимирович	3038917793	Київ	©				
	Визначити заявника							

5. У картці, яка з'явилася ви можете відредагувати дані користувача, натиснувши на кнопку "редагувати користувача":

Прізенще *	Ind'm *		По батькові *
Почекуєв	Андрій		Володимирович
Контактний телефон *		Email *	
380996685086		sent1@ukr.net	
Соціальний стан *			
ыт			
Пільгова категорія *			
Ветеран праці			
Адреса проживання *			
Київ. Шулявська 20-22, 127			

Заповніть картку "Інформація про звернення":

Тип звернення *		*
Тема / Напрямок *		~
Статус звернення *		.
Φοτο		
Мінімально допустимий р	рзмір: 800 х 300 рх.	
	Натисніть, щоб обрати файл або перетягніть файл сюди	

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

Я згоден (а), що текст мого звернення та відповідь виконавця буде доступний іншим користувачам. Я не хочу, щоб текст мого звернення був доступний іншим громадянам	
Додаткові Файли Звертаємо вашу увагу, що допускається до 5 файлів, обсягом не більше 10 мегабайт. Приймаються файли у форматах: jpeg, jpg, mg, mp4, pdf	
•	
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:

Інтерактивна карта 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

	меню	Ŕ	•	0	f	Bxig 🛛 👁	Побудовано на платформі	DÕSVIT
	Повер	нутись л	•					
	() головн	юї зверн	ень		Введіть корінь або точ	ну форму пот	рібного слова	
	Статус зве	рнення		Тема звернення	Дата створення			
				-		115	Aller	18 Ja 16
	Б-2 жкг		03.2019	2	-	Олександрика	The second	Enames
21.032019	199	elle parti		P-3	24.03.2019	2 Y	5 5	A the

Розділ відправити звернення

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

Повернутись до
головної звернени

Відправити звернення

Прізнице	lac's		По батькові	
Іваненко	Олександра		Ігорівна	
Номео телефону		Електронна пошта		
380951032070		oleksa ivanenko@	gmail.com	
Соціальний стан				
Державний службовець				
Пільгова категорія				

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.

3MICT:

- 1. Налаштування додатку зі сторони модератора
- 2. <u>Налаштування публікації пов'язаних документів на сторінці</u> <u>додатку Звернення</u>
- 3. <u>Перегляд статистики використання додатку</u>
- 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"

DÖSVIT					Повідомити про проблему	€
Головна сторінна						
рокования Ститувания Сталования	🛞 🗹 Зверне	ння		7		
Корнона інформація	Всі звернени	я Довідники	Докумен	п Стат	истика	
Документи	Фільтрувати за:					
0	Оберіть дату подання	Статус звернення	Тема звернення	Населений пункт	0	2
Becard	Сортувати за:					
Ð	За датою подання (Від нових до старих)	۹				

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

🗹 Звернення	9				
	Всі звернення	Довідники	Загальні налаштування		
Теми звернень					
Благоустрий				Благоустрий	:
жкг				жкг	:
Комунальне господарство				Комунальне господарство	:
Фінансова, податкова, митна політика				Фінансова, податкова, митна політика	:
Забезпечення дотримання законності та охорон	и правопорядку, реалізац	ія прав і свобод громадян	, запобігання дискримінації	Забезлечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	:

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 <u>тут.</u>

Додатки	•
	Документи
	0.0.5-beta.3

- 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":

Тегидокументу				
звернення $ imes$	Додати тег			
				_
		Зберегти		

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.

Теги документу

звернення 🛛

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".

DÖSVIT					Повідомити про	проблему 🛃
Симулятор бюджету	© Z	Зверненн	я			
Опитування () Корисна інформація		Всі звернення	Довідники	Документы	Статистика	
Документи	Тег пов'язаних до звернення	жументів				*
<u>Д</u> . Вакансії						
Бюджет						
Заернення						

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:

🕙 🗹 Зве	рнення				
	Всі звернення	Довідники	Документы	Статистика	
Статистика					
					Разом
пьна кількість звернень					98
Кількість звернень по кож	ній тематиці				
Кількість записів по кожн	ому статусу				
Кількість записів по кожн	ому населеному пункту				

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

	Всі звернення	Довідники	Документы	Статистика	
Статистика	a				
					Разом
гальна кількість звернень					98
Кількість звернень по ко	эжній тематиці				
Кількість записів по кож	ному статусу				~
Кількість записів по кож	кному населеному пункту				``
Загальна кількість кори	стувачів, які подали зверне	іня			

на кількість звернень	98
Кількість звернень по кожній тематиці	
	Разом
Благоустрий	20
жкг	30
Комунальне господарство	6
Фінансова, податкова, митна політика	7
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	2
Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво	.4
Житлова політика	8
Соціальна політика. Соціальний захист населення	2
Екологія та природні ресурси	4
Праця і заробітна плата	4

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":
```

DÖSVIT						Ð
Дээс ОП	_					
) Barpernel Degeer	💮 🗹 Зверн	ення				
() Корисна нерориныя		Всі зверне	ня Довідн	ики Загаль	ні налаштування	
HODINA	Фільтрувати за: Оберіть дату подання	Статус звернения	Тема звернения	Населений пункт	0	•
Line second	Сортувати за:	0				
Ŕ	За датою подання (Від нових до старих)	~				
Голсона эторённа Спорани серекан	П-11 Фінансова, податкова, митна політика				Заверания 22.04.2019	
())) Проняти гроноди	л-10 жкг				Видирито	4
- Internet and the second second					22.04.2019	A THE REAL PROPERTY OF

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:

🕑 🗹 Зверн	ЕННЯ Всі звернення Довідн	ики Загальні налаштування	
Фільтрувати за:		1	
Оберіть дату подання	Статус звернения Тема звернения	Населений пункт	+
Сортувати за: За датою подання (Від нових до старих)	Видкріто Завершено На модерації		
П-11 Фінансова, податкова, митна політика	Виконано Роз'яснення по суті порушеного питання Відмовлено у задоволенні	Завёршено 22.04.2019	
П-10 ЖКГ	На доопрацюванні виконавцем Чекає на перевірку контрольним органом	Видаріте 22.04.2019	

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.

Dінансова, податкова, митна політика		
ідповідальний * •	Статус звернення * Завершено	
Департамент адміністративних послуг та доз	проблеми збігається з	
Управління по роботі зі зверненнями громад		
Штрикун Людмила Іванівна		115
Ситник Оксана Володимирівна		
Департамент правового забезпечення		
Департамент соціальної політики		

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

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

Інформація про звернення

Фінансова, податкова, митна політика			*
Відповідальний *	-	Статус звернення * Завершено	÷
Предмет звернення не має територіальної прив'язки	Місце п адрессі	р Видкріто о	
Адреса		Завершено	
Київ, Шулявська 20-22,			×
		На модерації	
Текст звернення		Виконано	
		Роз'яснення по суті порушеного питання	
		Відмовлено у задоволенні	
			_

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):
| 🛞 🗹 Зверн | ення | | | | |
|--|------------------|----------------|-----------------|-----------------|--|
| | Всі зверненн | кя Довідн | ики Загалы | ні налаштування | \sim |
| Фільтрувати за: | | | | | |
| Оберіть дату подання | Статус звернення | Тема звернення | Населений пункт | 0 | |
| Сортувати за: | | | | | \smile |
| За датою подання (Від нових до старих) | ۹ | | | | |
| | | | | | |
| N-11 | | | | Завершено | and the second sec |
| Фінансова, податкова, митна політика | | | | 22.04.2019 | |
| 0.10 | | | | Видирить | |
| жкг | | | | 22.04.2019 | |

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

Користувач Q. Поч 📀	Створити звернення	я	
Q Поч 8	Користувач		
B			 8

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

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

INH *		Прізвище *	Ім'я *	
10 символів	Прізвище * Ім'я * юлів 0/10 Ваше прізвище 0/100 Ваше ім'я тькові Серія та номер паспорту * 2 батькові 0/100 У форматі 123456789 чи АА123456 то користувача з паспортом* Натисніть, щоб обрати файл	0/10		
По батькові		Серія та номер паспорту *		
Ваше по батькові Фото користув	олоо зача з пасі	У форматі 123456789 чи АА123456 ПОРТОМ [*]		
Ваше по батькові Фото користув	олоо зача з пасі	У форматі 123456789 чи АА123456	 	,

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

Ств	орити звернення			
Кор	ристувач			
Q	Почекуєв Андрій Володимирович	3038917793	Київ	©
	Визнач	ити заявника		

5. У картці, яка з'явилася ви можете відредагувати дані користувача, натиснувши на кнопку "редагувати користувача":

Прізенще *	Ind'm *		По батькові *
Почекуєв	Андрій		Володимирович
Контактний телефон *		Email *	
380996685086		sent1@ukr.net	
Соціальний стан *			
ыт			
Пільгова категорія *			
Ветеран праці			
Адреса проживання *			
Київ. Шулявська 20-22, 127			

Заповніть картку "Інформація про звернення":

Тип звернення *		*
Тема / Напрямок *		~
Статус звернення *		.
Φοτο		
Мінімально допустимий р	рзмір: 800 х 300 рх.	
	Натисніть, щоб обрати файл або перетягніть файл сюди	

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

Я згоден (а), що текст мого звернення та відповідь виконавця буде доступний іншим користувачам. Я не хочу, щоб текст мого звернення був доступний іншим громадянам	
Додаткові Файли Звертаємо вашу увагу, що допускається до 5 файлів, обсягом не більше 10 мегабайт. Приймаються файли у форматах: jpeg, jpg, mg, mp4, pdf	
•	
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:

Інтерактивна карта 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

	меню	Ŕ	•	0	f	Bxig 🛛 👁	Побудовано на платформі	DÕSVIT
	Повер	нутись л	•					
	(🖯 головн	юї зверн	ень		Введіть корінь або точ	ну форму пот	рібного слова	
	Статус зве	рнення		Тема звернення	Дата створення			
				-		115	Aller	18 Ja 16
	Б-2 жкг		03.2019	2	-	Олександрика	The second	Enames
21.032019		elle parti		P-3	24.03.2019	2 Y	5 5	A the

Розділ відправити звернення

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

Повернутись до
головної звернени

Відправити звернення

Прізнице	lac's		По батькові	
Іваненко	Олександра		Ігорівна	
Номео телефону		Електронна пошта		
380951032070		oleksa ivanenko@	gmail.com	
Соціальний стан				
Державний службовець				
Пільгова категорія				

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.

3MICT:

- 1. Налаштування додатку зі сторони модератора
- 2. <u>Налаштування публікації пов'язаних документів на сторінці</u> <u>додатку Звернення</u>
- 3. <u>Перегляд статистики використання додатку</u>
- 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"

DÖSVIT					Повідомити про проблему	€
Головна сторінна						
рокования Ститувания Сталования	🛞 🗹 Зверне	ння		7		
Корнона інформація	Всі звернени	я Довідники	Докумен	п Стат	истика	
Документи	Фільтрувати за:					
0	Оберіть дату подання	Статус звернення	Тема звернення	Населений пункт	0	2
Becard	Сортувати за:					
Ð	За датою подання (Від нових до старих)	۹				

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

🗹 Звернення	9				
	Всі звернення	Довідники	Загальні налаштування		
Теми звернень					
Благоустрий				Благоустрий	:
жкг				жкг	:
Комунальне господарство				Комунальне господарство	:
Фінансова, податкова, митна політика				Фінансова, податкова, митна політика	:
Забезпечення дотримання законності та охорон	и правопорядку, реалізац	ія прав і свобод громадян	, запобігання дискримінації	Забезлечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	:

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 <u>тут.</u>

Додатки	•
	Документи
	0.0.5-beta.3

- 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":

Тегидокументу				
звернення $ imes$	Додати тег			
				_
		Зберегти		

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.

Теги документу

звернення 🛛

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".

DÖSVIT					Повідомити про	проблему 🛃
Симулятор бюджету	© Z	Зверненн	я			
Опитування () Корисна інформація		Всі звернення	Довідники	Документы	Статистика	
Документи	Тег пов'язаних до звернення	жументів				*
<u>Д</u> . Вакансії						
Бюджет						
Заернения						

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:

🕙 🗹 Зве	🗹 Звернення				
	Всі звернення	Довідники	Документы	Статистика	
Статистика					
					Разом
пьна кількість звернень					98
Кількість звернень по кож	ній тематиці				
Кількість записів по кожн	ому статусу				
Кількість записів по кожн	ому населеному пункту				

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

	Всі звернення	Довідники	Документы	Статистика	
Статистика	a				
					Разом
гальна кількість звернень					98
Кількість звернень по ко	эжній тематиці				
Кількість записів по кож	ному статусу				~
Кількість записів по кож	кному населеному пункту				``
Загальна кількість кори	стувачів, які подали зверне	іня			

на кількість звернень	98
Кількість звернень по кожній тематиці	
	Разом
Благоустрий	20
жкг	30
Комунальне господарство	6
Фінансова, податкова, митна політика	7
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	2
Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво	.4
Житлова політика	8
Соціальна політика. Соціальний захист населення	2
Екологія та природні ресурси	4
Праця і заробітна плата	4

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":
```

DÖSVIT						Ð
Дээс ОП	_					
) Barpervé ficaser	💮 🗹 Зверн	ення				
()) Корития нероринал		Всі зверне	ня Довідн	ики Загаль	ні налаштування	
PCDAM	Фільтрувати за: Оберіть дату подання	Статус звернения	Тема звернения	Населений пункт	0	•
Ch.	Сортувати за:	0				
. A	За датою подання (Від нових до старих)	<u> </u>				
Головна сторена Спорони серека	П-11 Фінансова, податкова, митна політика				2005704000 22.04.2019	
Проняти пронади	гі-10 жкг				Видерито	4
THE REPORT OF THE PARTY OF THE					22.04.2019	A LANG THE REAL PROPERTY OF

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:

🕑 🗹 Зверн	СННЯ Всі звернення Довідн	ики Загальні налаштування	
Фільтрувати за:		7	
Оберіть дату подання	Статус звернения Тема звернения	Населений пункт	+
Сортувати за: За датою подання (Від нових до старих)	Видкріто Завершено На молерації		
П-11 Фінансова, податкова, митна політика	 Виконано Роз'яслення по суті порушеного питання Відмовлено у задоволенні 	Зайершино 22.04.2019	
П-10 ЖКГ	На доопрацюванні виконавцем Чекає на перевірку контрольним органом	Bidaspirto 22.04.2019	

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.

Diнансова, податкова, митна політика		
ідповідальний * •	Статус звернення * Завершено	
Департамент адміністративних послуг та доз	проблеми збігається з	
Управління по роботі зі зверненнями громад		
Штрикун Людмила Іванівна		115
Ситник Оксана Володимирівна		
Департамент правового забезпечення		
Департамент соціальної політики		

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

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

Інформація про звернення

Фінансова, податкова, митна політика			*
Відповідальний *	-	Статус звернення * Завершено	÷
Предмет звернення не має територіальної прив'язки	Місце п адрессі	р Видкріто о	
Адреса		Завершено	
Київ, Шулявська 20-22,			×
		На модерації	
Текст звернення		Виконано	
		Роз'яснення по суті порушеного питання	
		Відмовлено у задоволенні	
			_

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):

🛞 🗹 Зверн	ення				
	Всі зверненн	кя Довідн	ики Загалы	ні налаштування	\sim
Фільтрувати за:					
Оберіть дату подання	Статус звернення	Тема звернення	Населений пункт	0	
Сортувати за:					\smile
За датою подання (Від нових до старих)	۹				
N-11				Завершено	and the second se
Фінансова, податкова, митна політика				22.04.2019	
0.10				Видирить	
жкг				22.04.2019	

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

Користувач Q. Поч 📀	Створити звернення	я	
Q Поч 8	Користувач		
B			 8

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

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

INH *		Прізвище *	Ім'я *	
10 символів	Прізвище * Ім'я * юлів 0/10 Ваше прізвище 0/100 Ваше ім'я тькові Серія та номер паспорту * 2 батькові 0/100 У форматі 123456789 чи АА123456 то користувача з паспортом* Натисніть, щоб обрати файл	0/10		
По батькові		Серія та номер паспорту *		
Ваше по батькові Фото користув	олоо зача з пасі	У форматі 123456789 чи АА123456 ПОРТОМ [*]		
Ваше по батькові Фото користув	олоо зача з пасі	У форматі 123456789 чи АА123456	 	,

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

Ств	орити звернення			
Кор	ристувач			
Q	Почекуєв Андрій Володимирович	3038917793	Київ	©
	Визнач	ити заявника		

5. У картці, яка з'явилася ви можете відредагувати дані користувача, натиснувши на кнопку "редагувати користувача":

Прізенще *	Ind'm *		По батькові *
Почекуєв	Андрій		Володимирович
Контактний телефон *		Email *	
380996685086		sent1@ukr.net	
Соціальний стан *			
ыт			
Пільгова категорія *			
Ветеран праці			
Адреса проживання *			
Київ. Шулявська 20-22, 127			

Заповніть картку "Інформація про звернення":

Тип звернення *		*
Тема / Напрямок *		~
Статус звернення *		.
Φοτο		
Мінімально допустимий р	рзмір: 800 х 300 рх.	
	Натисніть, щоб обрати файл або перетягніть файл сюди	

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

Я згоден (а), що текст мого звернення та відповідь виконавця буде доступний іншим користувачам. Я не хочу, щоб текст мого звернення був доступний іншим громадянам	
Додаткові Файли Звертаємо вашу увагу, що допускається до 5 файлів, обсягом не більше 10 мегабайт. Приймаються файли у форматах: jpeg, jpg, mg, mp4, pdf	
•	
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:

Інтерактивна карта 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

	меню	Ŕ	•	0	f	Bxig 🛛 👁	Побудовано на платформі	DÕSVIT
	Повер	нутись л	•					
	() головн	юї зверн	ень		Введіть корінь або точ	ну форму пот	рібного слова	
	Статус зве	рнення		Тема звернення	Дата створення			
				-		115	Aller	18 Ja 16
	Б-2 жкг		03.2019	2	-	Олександрика	The second	Enames
21.032019		elle parti		P-3	24.03.2019	2 Y	5 5	A the

Розділ відправити звернення

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

Повернутись до
головної звернени

Відправити звернення

Прізнице	lac's		По батькові	
Іваненко	Олександра		Ігорівна	
Номео телефону		Електронна пошта		
380951032070		oleksa ivanenko@	gmail.com	
Соціальний стан				
Державний службовець				
Пільгова категорія				

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.

3MICT:

- 1. Налаштування додатку зі сторони модератора
- 2. <u>Налаштування публікації пов'язаних документів на сторінці</u> <u>додатку Звернення</u>
- 3. <u>Перегляд статистики використання додатку</u>
- 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"

DÖSVIT					Повідомити про проблему	€
Головна сторінна						
рокования Ститувания Сталования	🛞 🗹 Зверне	ння		7		
Корнона інформація	Всі звернени	я Довідники	Докумен	п Стат	истика	
Документи	Фільтрувати за:					
0	Оберіть дату подання	Статус звернення	Тема звернення	Населений пункт	0	2
Becard	Сортувати за:					
Ð	За датою подання (Від нових до старих)	۹				

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

🗹 Звернення	9				
	Всі звернення	Довідники	Загальні налаштування		
Теми звернень					
Благоустрий				Благоустрий	:
жкг				жкг	:
Комунальне господарство				Комунальне господарство	:
Фінансова, податкова, митна політика				Фінансова, податкова, митна політика	:
Забезпечення дотримання законності та охорон	и правопорядку, реалізац	ія прав і свобод громадян	, запобігання дискримінації	Забезлечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	:

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":

4

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.



Відправити звернення

Прізнице.	las'a		По батькові	
Іваненко	Олександра		Ігорівна	
Номер телефону		Електронна пошта		
380951032070		oleksa.ivanenko@	gmail.com	
Соціальний стан				
Державний службовець				
Diak rosa vararonia				
intervea saterupin				

Розділ правила подання звернення

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

зави	ла подання звернення
естр	ація звернення за допомогою офіційного веб-сайту ОТГ
	Перш за все вам необхідно пройти одноразово процес реєстрації на сайті.
1	Якщо у вас вже є акаунт - авторизуйтесь.
	Зверніть увагу: для подання звернення вам необхідно максимально повно заповнити реєстраційні дані. При поданні звернення ці поля будуть обов'язковими.
	Інформація про персональні дані заявників, направлених в електронний формі.
2	зберігатимуться і оброблятимуться з дотриманням вимог Закону "Про захист персональних даних".

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.

3MICT:

- 7. Налаштування додатку зі сторони модератора
- 8. <u>Налаштування публікації пов'язаних документів на сторінці</u> <u>додатку Звернення</u>
- 9. <u>Перегляд статистики використання додатку</u>
- 10. <u>Обробка звернень громадян</u>
- **11.** <u>Подача звернень модератором через адміністративну панель</u>
- 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"

DÖSVIT		Повідомити про проблему
Головна сторинка ————————————————————————————————————	Всі звернее	а Довідники Документи Статистика
В доциони Д.	Фільтрувати за: Оберіть дату подання	Статус звернения Тема звернения Населений пункт 😒 +
Execution Constraint Engineer	Сортувати за: За дятою подання (Від нових до старих)	۹

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

🕑 🗹 Звернення	I				
	Всі звернення	Довідники	Загальні налаштування		
Теми звернень					
Благоустрий				Благоустрий	:
жкг				жкг	:
Комунальне господарство				Комунальне господарство	:
Фінансова, податкова, митна політика				Фінансова, податкова, митна політика	:
Забезпечення дотримання законності та охорони	правопорядку, реалізац	ія прав і свобод громадян	запобігання дискримінації	Забезлеченкя дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громдяя, запобігання дискримінації	:

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":

 Нова тема	ння
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	
Колір	
	-88

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.



Відправити звернення

Прізнице.	las'a		По батькові	
Іваненко	Олександра		Ігорівна	
Номер телефону		Електронна пошта		
380951032070		oleksa.ivanenko@	gmail.com	
Соціальний стан				
Державний службовець				
Diak rosa vararonia				
intervea saterupin				

Розділ правила подання звернення

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

зави	ла подання звернення
естр	ація звернення за допомогою офіційного веб-сайту ОТГ
	Перш за все вам необхідно пройти одноразово процес реєстрації на сайті.
1	Якщо у вас вже є акаунт - авторизуйтесь.
	Зверніть увагу: для подання звернення вам необхідно максимально повно заповнити реєстраційні дані. При поданні звернення ці поля будуть обов'язковими.
	Інформація про персональні дані заявників, направлених в електронний формі.
2	зберігатимуться і оброблятимуться з дотриманням вимог Закону "Про захист персональних даних".

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.
3MICT:

- 13. Налаштування додатку зі сторони модератора
- 14. <u>Налаштування публікації пов'язаних документів на сторінці</u> <u>додатку Звернення</u>
- 15. <u>Перегляд статистики використання додатку</u>
- 16. <u>Обробка звернень громадян</u>
- 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?

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

DÖSVIT		Повідовити про проблему
Головна сторінка		
Отитувания	💮 🗹 Зверне	ння
0		
Корнона Інформаци	Всі звернення	я Довідники Документи Статистика
Документи	Фільтрувати за:	
	Оберіть дату подання	Статус звернення Тема звернення Населений пункт 📀 👎
2.S- Baxancel	Сортувати за:	
Ċ	За датою подання (Від нових до старих)	۵
Бюджет		

🕑 🗹 Звернення	I				
	Всі звернення	Довідники	Загальні налаштування		
Теми звернень					
Благоустрий				Благоустрий	:
жкг				жкг	:
Комунальне господарство				Комунальне господарство	:
Фінансова, податкова, митна політика				Фінансова, податкова, митна політика	:
Забезпечення дотримання законності та охорони	правопорядку, реалізац	ія прав і свобод громадян	запобігання дискримінації	Забезлечения дотримания законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громдяя, запобігания дискримінації	:

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":

 Нова тема	ння
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	
Колір	
	-88

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. <u>Налаштування додатку зі сторони модератора</u>
- 20. Налаштування публікації пов'язаних документів на сторінці додатку Звернення
- 21. <u>Перегляд статистики використання додатку</u>
- 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?

- 13. Перейти до адмінпанелі
- 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"

DÖSVIT	Повідомити про проблиму
Головна сторінка	
Опитувания	🕞 🗹 Звернення
<u>(</u>)	_
Корисна нформаци	Всі звернення Довідники Документи Статистика
L) Docementer	Фільтрувати за:
	Оберіть дату подання Статус звернення Тема звернення Населений пункт 🛇 😷
2.5 Decent	
() Expan	Сортулати за: За датою подании (Від нових до старих) Q

🕞 🗹 Звернення	1				
	Всі звернення	Довідники	Загальні налаштування		
Теми звернень					
Благоустрий				Благоустрий	:
жкг				жкг	:
Комунальне господарство				Комунальне господарство	:
Фінансова, податкова, митна політика				Фінансова, податкова, митна політика	:
Забезпечення дотримання законності та охороні	я правопорядку, реалізац	ія прав і свобод громадян	, запобігання дискримінації	Забезлечения дотримания законності та охорони правопоридку, реалізація прав і свобод громдян, запобігания дискримінації	:

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

	Нова	а тема	
Назва латинськи	ми символами		
financy			
Назва			
Фінанси гром	ади		
Колір			

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. <u>Налаштування публікації пов'язаних документів на сторінці</u> <u>додатку Звернення</u>
- 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?

- 17. Перейти до адмінпанелі
- 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"

DÖSVIT	Повідомити про проблиму
Головна сторінка	
Опитувания	🕞 🗹 Звернення
<u>(</u>)	_
Корисна нформаци	Всі звернення Довідники Документи Статистика
L) Docementer	Фільтрувати за:
	Оберіть дату подання Статус звернення Тема звернення Населений пункт 🛇 😷
2.5 Decent	
() Expan	Сортулати за: За датою подании (Від нових до старих) Q

🕞 🗹 Звернення	1				
	Всі звернення	Довідники	Загальні налаштування		
Теми звернень					
Благоустрий				Благоустрий	:
жкг				жкг	:
Комунальне господарство				Комунальне господарство	:
Фінансова, податкова, митна політика				Фінансова, податкова, митна політика	:
Забезпечення дотримання законності та охороні	я правопорядку, реалізац	ія прав і свобод громадян	, запобігання дискримінації	Забезлечения дотримания законності та охорони правопоридку, реалізація прав і свобод громдян, запобігания дискримінації	:

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

	Нова	а тема	
Назва латинськи	ми символами		
financy			
Назва			
Фінанси гром	ади		
Колір			

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. <u>Налаштування додатку зі сторони модератора</u>
- 32. <u>Налаштування публікації пов'язаних документів на сторінці</u> <u>додатку Звернення</u>
- 33. <u>Перегляд статистики використання додатку</u>
- 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?

- 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"

DÖSVIT	Повідомити про проблиму
Головна сторінка	
Опитувания	🕞 🗹 Звернення
<u>(</u>)	_
Корисна нформаци	Всі звернення Довідники Документи Статистика
L) Docementer	Фільтрувати за:
	Оберіть дату подання Статус звернення Тема звернення Населений пункт 🛇 😷
2.5 Decent	
() Bicgiver	Сортулати за: За датою подании (Від нових до старих) Q

🕞 🗹 Звернення	1				
	Всі звернення	Довідники	Загальні налаштування		
Теми звернень					
Благоустрий				Благоустрий	:
жкг				жкг	:
Комунальне господарство				Комунальне господарство	:
Фінансова, податкова, митна політика				Фінансова, податкова, митна політика	:
Забезпечення дотримання законності та охороні	я правопорядку, реалізац	ія прав і свобод громадян	, запобігання дискримінації	Забезлечения дотримания законності та охорони правопоридку, реалізація прав і свобод громдян, запобігания дискримінації	:

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

	Нова	а тема	
Назва латинськи	ми символами		
financy			
Назва			
Фінанси гром	ади		
Колір			

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. <u>Налаштування публікації пов'язаних документів на сторінці</u> <u>додатку Звернення</u>
- 39. <u>Перегляд статистики використання додатку</u>
- 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?

- 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"

DÖSVIT	Повідомити про проблиму
Головна сторінка	
	🕞 🗹 Звернення
<u>(</u>)	_
Корисна нформаци	Всі звернення Довідники Документи Статистика
L) Docementer	Фільтрувати за:
	Оберіть дату подання Статус звернення Тема звернення Населений пункт 🛇 😷
2.5 Decent	
() Bicgiver	Сортулати за: За датою подании (Від нових до старих) Q

🕞 🗹 Звернення	1				
	Всі звернення	Довідники	Загальні налаштування		
Теми звернень					
Благоустрий				Благоустрий	:
жкг				жкг	:
Комунальне господарство				Комунальне господарство	:
Фінансова, податкова, митна політика				Фінансова, податкова, митна політика	:
Забезпечення дотримання законності та охороні	я правопорядку, реалізац	ія прав і свобод громадян	, запобігання дискримінації	Забезлечения дотримания законності та охорони правопоридку, реалізація прав і свобод громдян, запобігания дискримінації	:

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

	Нова	а тема	
Назва латинськи	ми символами		
financy			
Назва			
Фінанси гром	ади		
Колір			

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. <u>Налаштування публікації пов'язаних документів на сторінці</u> <u>додатку Звернення</u>
- 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?

- 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"

DÖSVIT	Повідомити про проблиму
Головна сторінка	
	🕞 🗹 Звернення
<u>(</u>)	_
Корисна нформаци	Всі звернення Довідники Документи Статистика
L) Docementer	Фільтрувати за:
	Оберіть дату подання Статус звернення Тема звернення Населений пункт 🛇 😷
2.5 Decent	
() Bicgiver	Сортулати за: За датою подании (Від нових до старих) Q

🕞 🗹 Звернення	1				
	Всі звернення	Довідники	Загальні налаштування		
Теми звернень					
Благоустрий				Благоустрий	:
жкг				жкг	:
Комунальне господарство				Комунальне господарство	:
Фінансова, податкова, митна політика				Фінансова, податкова, митна політика	:
Забезпечення дотримання законності та охороні	я правопорядку, реалізац	ія прав і свобод громадян	, запобігання дискримінації	Забезлечения дотримания законності та охорони правопоридку, реалізація прав і свобод громдян, запобігания дискримінації	:

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

	Нова	а тема	
Назва латинськи	ми символами		
financy			
Назва			
Фінанси гром	ади		
Колір			

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.<u>Налаштування публікації пов'язаних документів на сторінці</u> <u>додатку Звернення</u>
- 51. <u>Перегляд статистики використання додатку</u>
- 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?

- 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"

DÖSVIT	Повідомити про проблиму
Головна сторінка	
	🕞 🗹 Звернення
<u>(</u>)	_
Корисна нформаци	Всі звернення Довідники Документи Статистика
L) Docementer	Фільтрувати за:
	Оберіть дату подання Статус звернення Тема звернення Населений пункт 🛇 😷
2.5 Decent	
() Bicgiver	Сортулати за: За датою подании (Від нових до старих) Q

🕞 🗹 Звернення	1				
	Всі звернення	Довідники	Загальні налаштування		
Теми звернень					
Благоустрий				Благоустрий	:
жкг				жкг	:
Комунальне господарство				Комунальне господарство	:
Фінансова, податкова, митна політика				Фінансова, податкова, митна політика	:
Забезпечення дотримання законності та охороні	я правопорядку, реалізац	ія прав і свобод громадян	, запобігання дискримінації	Забезлечения дотримания законності та охорони правопоридку, реалізація прав і свобод громдян, запобігания дискримінації	:

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

	Нова	а тема	
Назва латинськи	ми символами		
financy			
Назва			
Фінанси гром	ади		
Колір			

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. <u>Налаштування публікації пов'язаних документів на сторінці</u> <u>додатку Звернення</u>
- 57. <u>Перегляд статистики використання додатку</u>
- 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?

- 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"

DÖSVIT	Повідомити про проблиму
Головна сторінка	
	🕞 🗹 Звернення
<u>(</u>)	_
Корисна нформаци	Всі звернення Довідники Документи Статистика
L) Docementer	Фільтрувати за:
	Оберіть дату подання Статус звернення Тема звернення Населений пункт 🛇 😷
2.5 Decent	
() Bicgiver	Сортулати за: За датою подании (Від нових до старих) Q

🕞 🗹 Звернення	1				
	Всі звернення	Довідники	Загальні налаштування		
Теми звернень					
Благоустрий				Благоустрий	:
жкг				жкг	:
Комунальне господарство				Комунальне господарство	:
Фінансова, податкова, митна політика				Фінансова, податкова, митна політика	:
Забезпечення дотримання законності та охороні	я правопорядку, реалізац	ія прав і свобод громадян	, запобігання дискримінації	Забезлечения дотримания законності та охорони правопоридку, реалізація прав і свобод громдян, запобігания дискримінації	:

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

	Нова	а тема	
Назва латинськи	ми символами		
financy			
Назва			
Фінанси гром	ади		
Колір			

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. <u>Налаштування додатку зі сторони модератора</u>
- 62. <u>Налаштування публікації пов'язаних документів на сторінці</u> <u>додатку Звернення</u>
- 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?

- 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"

DÖSVIT	Повідомити про проблиму
Головна сторінка	
	🕞 🗹 Звернення
<u>(</u>)	_
Корисна нформаци	Всі звернення Довідники Документи Статистика
L) Docementer	Фільтрувати за:
	Оберіть дату подання Статус звернення Тема звернення Населений пункт 🛇 😷
2.5 Decent	
() Bicgiver	Сортулати за: За датою подании (Від нових до старих) Q

🕞 🗹 Звернення	1				
	Всі звернення	Довідники	Загальні налаштування		
Теми звернень					
Благоустрий				Благоустрий	:
жкг				жкг	:
Комунальне господарство				Комунальне господарство	:
Фінансова, податкова, митна політика				Фінансова, податкова, митна політика	:
Забезпечення дотримання законності та охороні	я правопорядку, реалізац	ія прав і свобод громадян	, запобігання дискримінації	Забезлечения дотримания законності та охорони правопоридку, реалізація прав і свобод громдян, запобігания дискримінації	:

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

	Нова	а тема	
Назва латинськи	ми символами		
financy			
Назва			
Фінанси гром	ади		
Колір			

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.<u>Налаштування публікації пов'язаних документів на сторінці</u> <u>додатку Звернення</u>
- 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?

- 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"

DÖSVIT	Повідомити про проблиму
Головна сторінка	
	🕞 🗹 Звернення
<u>(</u>)	_
Корисна нформаци	Всі звернення Довідники Документи Статистика
L) Docementer	Фільтрувати за:
	Оберіть дату подання Статус звернення Тема звернення Населений пункт 🛇 😷
2.5 Decent	
() Bicgiver	Сортулати за: За датою подании (Від нових до старих) Q

🕞 🗹 Звернення	1				
	Всі звернення	Довідники	Загальні налаштування		
Теми звернень					
Благоустрий				Благоустрий	:
жкг				жкг	:
Комунальне господарство				Комунальне господарство	:
Фінансова, податкова, митна політика				Фінансова, податкова, митна політика	:
Забезпечення дотримання законності та охороні	я правопорядку, реалізац	ія прав і свобод громадян	, запобігання дискримінації	Забезлечения дотримания законності та охорони правопоридку, реалізація прав і свобод громдян, запобігания дискримінації	:

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

	Нова	а тема	
Назва латинськи	ми символами		
financy			
Назва			
Фінанси гром	ади		
Колір			

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. <u>Перегляд статистики використання додатку</u>
- 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?

- 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"

DÖSVIT	Повідомити про проблиму
Головна сторінка	
	🕞 🗹 Звернення
<u>(</u>)	_
Корисна нформаци	Всі звернення Довідники Документи Статистика
L) Docementer	Фільтрувати за:
	Оберіть дату подання Статус звернення Тема звернення Населений пункт 🛇 😷
2.5 Decent	
() Bicgiver	Сортулати за: За датою подании (Від нових до старих) Q

🕞 🗹 Звернення	1				
	Всі звернення	Довідники	Загальні налаштування		
Теми звернень					
Благоустрий				Благоустрий	:
жкг				жкг	:
Комунальне господарство				Комунальне господарство	:
Фінансова, податкова, митна політика				Фінансова, податкова, митна політика	:
Забезпечення дотримання законності та охороні	я правопорядку, реалізац	ія прав і свобод громадян	, запобігання дискримінації	Забезлечения дотримания законності та охорони правопоридку, реалізація прав і свобод громдян, запобігания дискримінації	:

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

	Нова	а тема	
Назва латинськи	ми символами		
financy			
Назва			
Фінанси гром	ади		
Колір			

Налаштування публікації пов'язаних документів на сторінці додатку Звернення

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

				٦
	Нов	а тема		нн
Назва латинським	ии символами			
financy				
Назва				
Фінанси гром	ади			
Колір				
			_	

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання

нової сутності (зелений плюсик) та заповніть картку створення нової теми звернення, натисніть "Зберігти":

Назва латинс	ькими символам	и	
financy _{Назва}			
Фінанси гр	омади		
Колір			

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір
Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір

Щоб додати вашу тему звернення, натисніть на кнопку додавання нової сутності (зелений

Нова тема	
Назва латинськими символами	
financy	
Назва	
Фінанси громади	-
Колір	
	J
	Нова тема Назва латинськими символами financy Назва Фінанси громади Колір