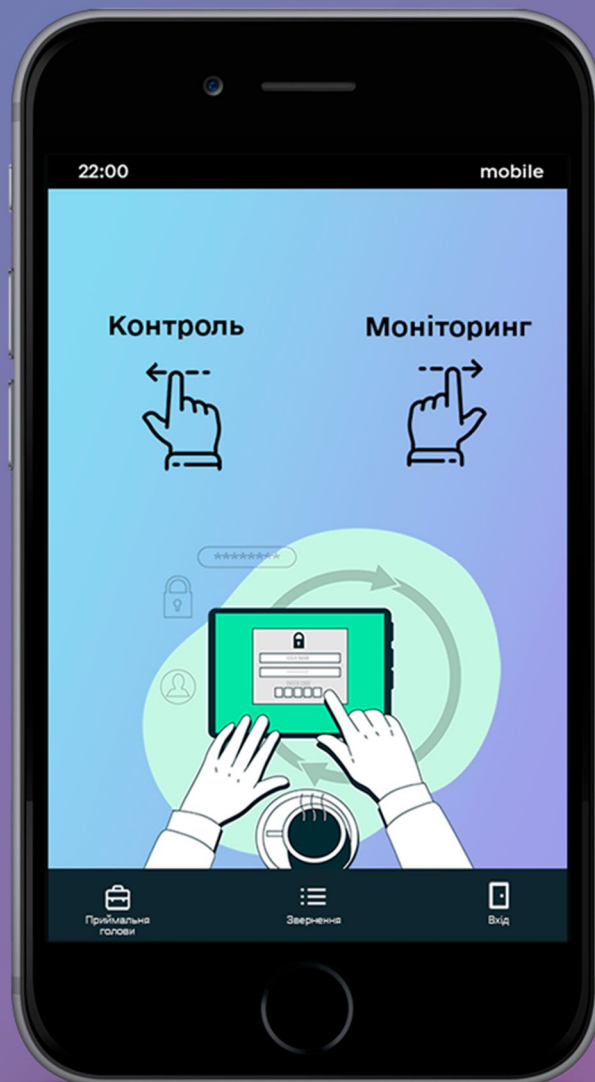




# Комфортна громада

цифрова система ефективних рішень



**УДК 354:502:004.9**

Цифрова система ефективних рішень «Комфортна громада» з регіональними підсистемами для ОТГ - це сучасний інструмент цифрової взаємодії мешканців територіальних громад та органів місцевого самоврядування, що додатково дозволяє залучати уповноважені органи державної влади до вирішення нагальних проблем громадян у межах відповідних адміністративно-територіальних одиниць. «Комфортна громада» є складовою інформаційно-комунікаційної інфраструктури, побудованої за принципами цифрової екосистеми ©Technology by e-Ecology



Авторські права на використання цифрової системи ефективних рішень «Комфортна громада», регіональні підсистеми для ОТГ та мобільний застосунок «Комфортна громада», розміщений в Play Market та App Store, передано Сектору науково-методичного забезпечення наукової установи «Цифрова агенція «Е-Екологія».



УКРАЇНА



# СВІДОЦТВО

про реєстрацію авторського права на твір

№ 98128

Комп'ютерна програма "Цифрова система ефективних рішень "Комфортна громада" з регіональними підсистемами для ОТГ" ("Веб-система "Комфортна громада")

(вид, назва твору)

Дата реєстрації

16.06.2020



Заступник Міністра розвитку економіки,  
торгівлі та сільського господарства  
України Д. О. Романович

## Як працює Комфортна громада

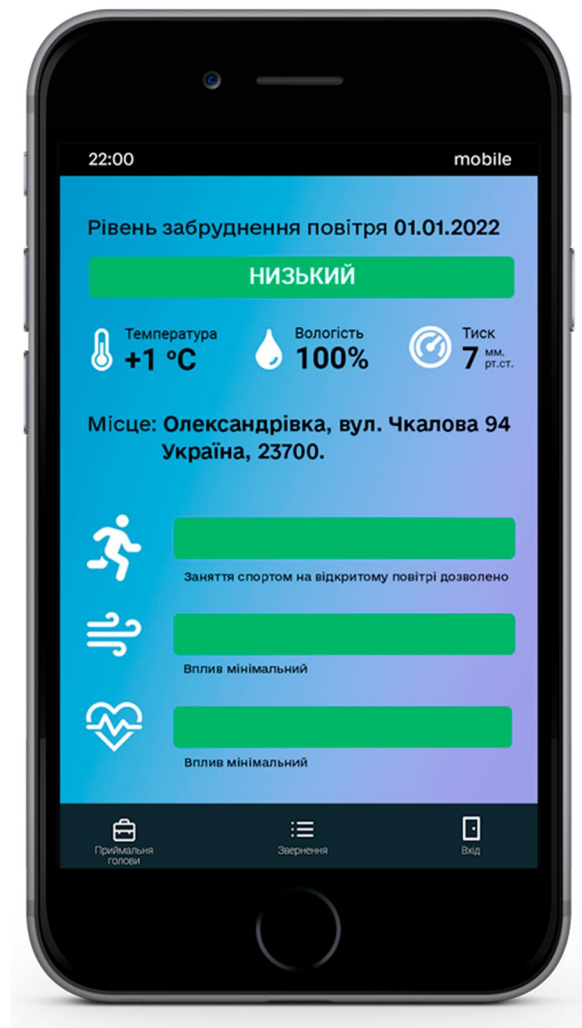
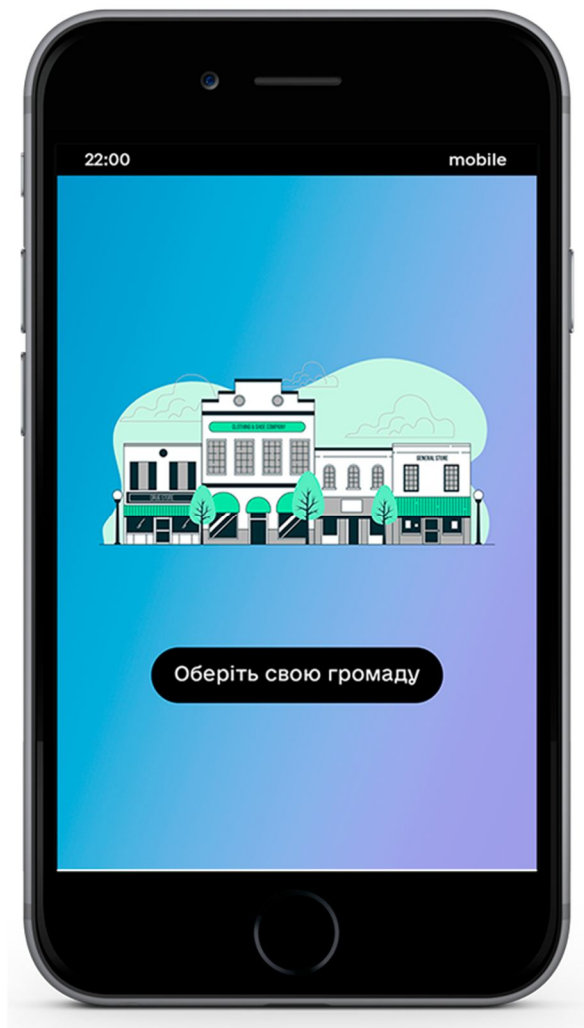
За допомогою мобільного застосунку «Комфортна громада», встановленого на смартфоні, або за допомогою веб-сайту «Комфортна громада», розміщеного в мережі інтернет, мешканці створюють повідомлення (е-звернення) про проблеми, які генеруються системою в офіційні електронні звернення громадян. Модератори системи «Комфортна громада» (уповноважені працівники call-центру, «гарячої лінії» чи інших структурних підрозділів органу місцевого самоврядування) перевіряють додану інформацію та направляють згенероване у pdf-файл е-звернення для опрацювання відповідному структурному підрозділу виконкому сільської, селищної, міської ради для роботи, убезпечуючи орган самоврядування від санкцій за неналежну реалізацію делегованих повноважень (якщо порушені у зверненні питання належать до компетенції органу місцевого самоврядування). Модератор також має можливість перенаправити е-звернення до відповідного органу державної влади, у разі необхідності, залучивши тим самим його до процесу вирішення по суті проблемної ситуації, в межах діючого законодавства.

Алгоритм обробки е-звернення у веб-системі «Комфортна громада»

- після отримання звернення, модератор/адміністратор приймає рішення про наявність/відсутність ресурсів/можливостей/повноважень для вирішення проблеми, порушеної у зверненні, «власними силами»;
- якщо ресурс/можливості/повноваження є, проблема вирішується «власними силами» відповідного органу місцевого самоврядування, про що до системи завантажується відповідь;
- якщо ресурс/можливості/повноваження відсутні, офіційне звернення направляється модератором/адміністратором до відповідного уповноваженого органу державної влади, для вирішення проблеми по суті;
- автоматизований алгоритм веб-системи формує статистику для центрів прийняття рішень вищої ланки управління (голів територіальних громад), з метою забезпечення можливості прийняття найбільш ефективних рішень щодо субсидіювання відповідних адміністративно-територіальних одиниць для стимулювання розвитку громади та регіону.

Завдання веб-системи «Комфортна громада»:

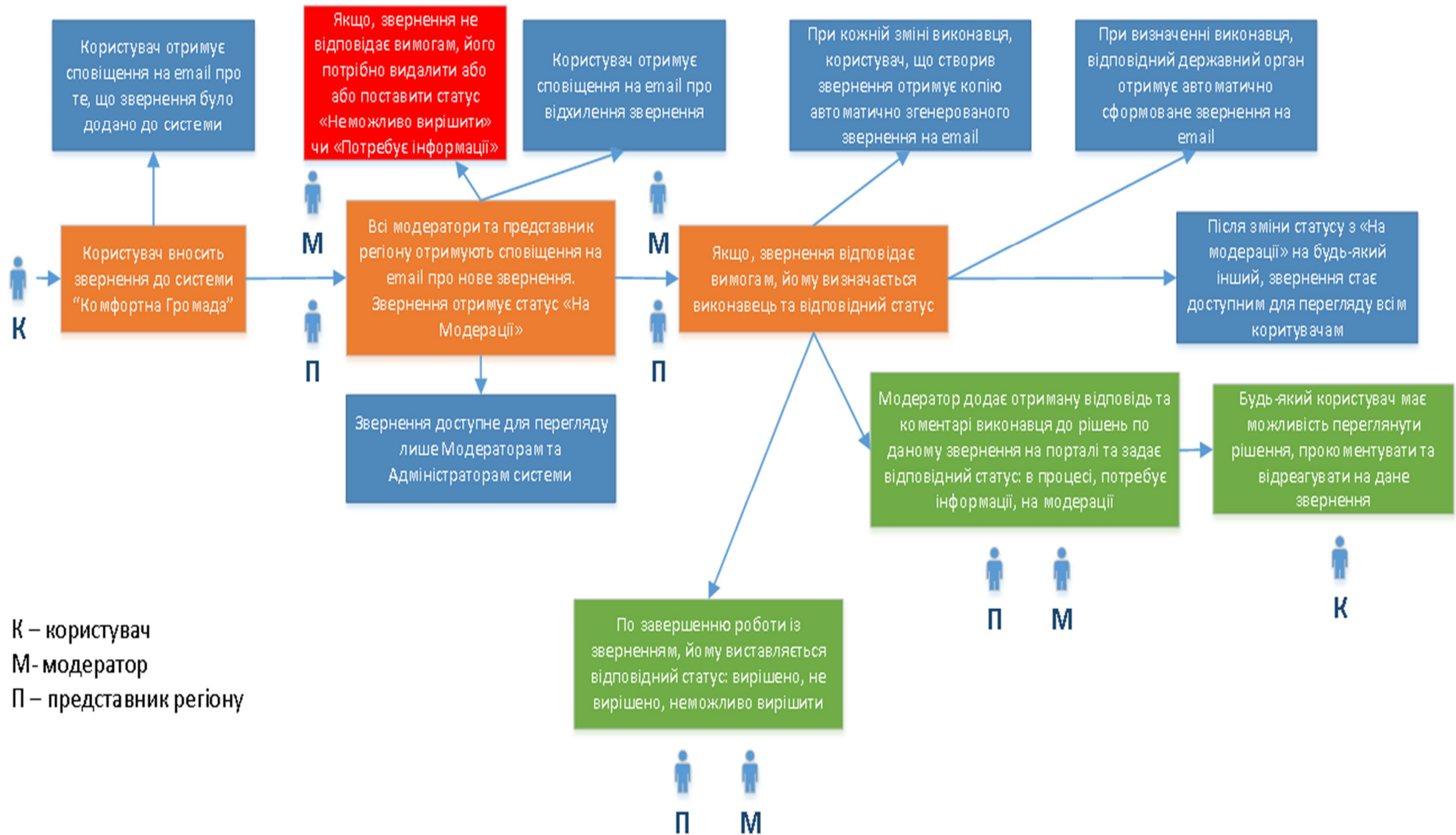
- для мешканців громад веб-система забезпечує комфортні умови для вирішення їхніх соціальних, екологічних, побутових, безпекових та інших нагальних проблем, в межах відповідних адміністративно-територіальних одиниць України;
- для органів місцевого самоврядування веб-система є інструментом цифрової взаємодії з громадянами, а також, з органами державної влади щодо вирішення по суті зазначених проблем громадян;
- для уповноважених органів державної влади веб-система є ефективним комунікаційним каналом оперативного отримання верифікованої інформації про виникнення проблем та вчинення порушень в межах відповідних адміністративно-територіальних одиниць;
- для центрів прийняття рішень вищої ланки управління веб-система забезпечує можливості для прийняття найбільш ефективних управлінських рішень щодо розвитку відповідних адміністративно-територіальних одиниць.



### Соціальний, економічний та антикорупційний ефекти

- 1) Соціальний ефект – полягає у залученні, із застосуванням цифрових технологій, широких верств населення до вирішення нагальних проблем місцевою владою;
- 2) Економічний ефект – полягає у додаткових надходженнях до місцевого бюджету внаслідок адміністративних та господарських санкцій, які накладаються на порушників вимог діючого законодавства органами державного нагляду (контролю);
- 3) Антикорупційний ефект – полягає у відкритості та прозорості процесів вирішення проблем посадовими особами органів місцевого самоврядування та органів державної влади.

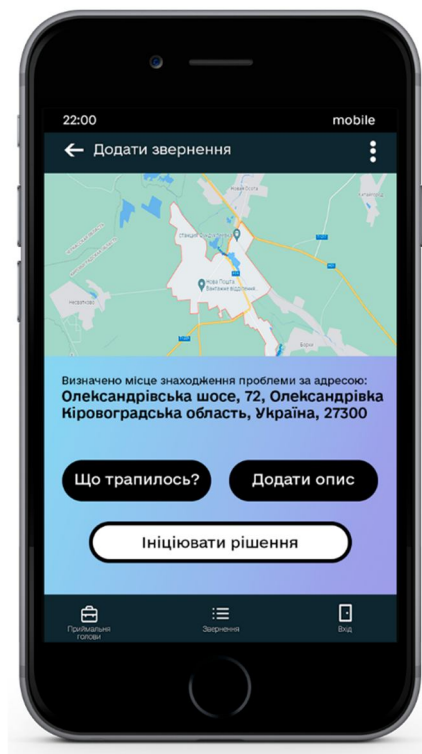
## Ілюстрація процесів опрацювання е-звернення



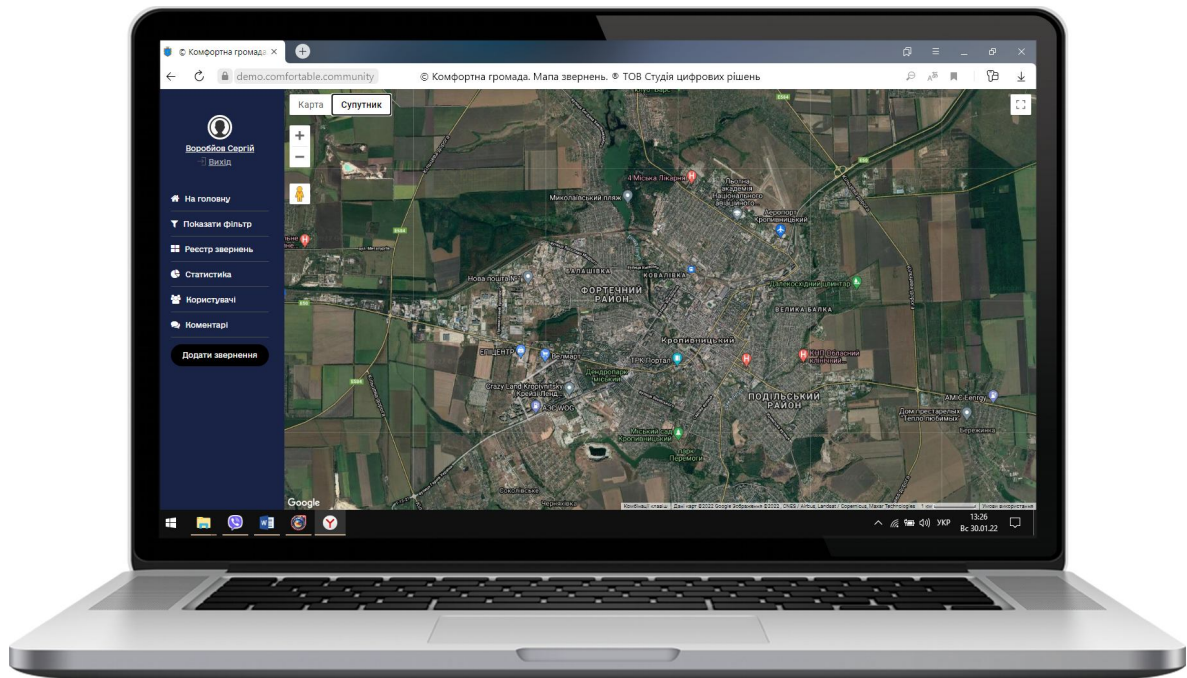
## Загальна інформація

1. Для мобільних пристроїв застосунк розміщено в Play Market та App Store; 2. Для стаціонарних пристроїв налаштовані різні версії інтерфейсу веб-сайту (адаптовано під різні браузері і розміри)

- мобільний застосунок дозволяє користувачу зареєструватись (з одноразовим додаванням особистого підпису, який зберігається у базі даних та використовується при кожній наступній генерації е-звернення), додати е-звернення, переглянути список відмодерованих е-звернень громади, переглянути зміст е-звернень інших користувачів, записатись на прийом до голови місцевої ради, переглянути дані моніторингу якості повітря з найближчої станції мережі громадського моніторингу якості повітря (система підключена до найбільших громадських мереж моніторингу якості повітря Save EcoBot та EcoCity);



- у версії для стаціонарних пристроїв (браузери персональних комп'ютерів, ноутбуків, мобільних телефонів, планшетів) веб-система відображається як сайт, що дозволяє користувачу здійснити ті ж операції, що і в застосунку, а окрім того - працювати зі всіма іншими функціями системи (перегляд інтерактивної карти е-звернень, перегляд реєстру е-звернень, долучення до е-звернення, оцінка важливості/актуальності проблеми та інших), які передбачені для кожної, окремої, ролі користувача (користувач, модератор, адміністратор, тощо).



## Механізм визначення GPS координат (місце проблем чи порушень)

1. У застосунку та мобільній версії веб-системи забезпечено функціонування механізму автоматичного визначення GPS координат користувача, який вмикається під час додавання е-звернення, якщо на смартфоні або планшеті ввімкнена геолокація (GPS)\*

\* - Зверніть увагу! Не всі мобільні пристрої обладнані модулями для визначення GPS (A-GPS та аналоги не є повноцінними модулями, які не дозволяють визначити точне місцезнаходження користувача)

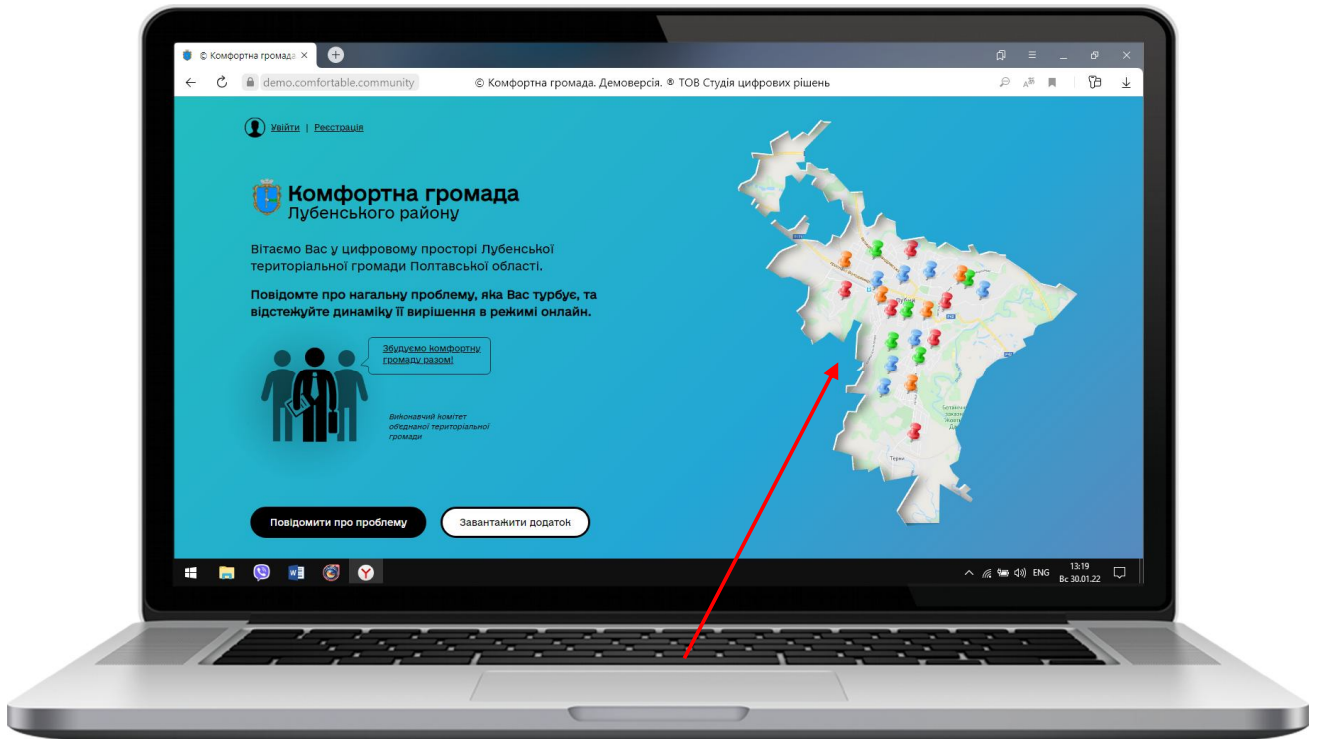
- радіус точності, з якою застосунок здатен визначити місцезнаходження користувача відносно карти, становить 5-10 метрів;
- якщо з якихось причин (поганий сигнал мережі, несприятливі погодні умови, відсутність повноцінного модуля GPS у мобільному пристрої, на пристрої вимкнена геолокація, тощо) не вдасться автоматично визначити місцезнаходження користувача або радіус точності перевищує 30 метрів, веб-система повідомить про це та запропонує користувачу визначити його місцезнаходження у ручному режимі, шляхом встановлення відповідної мітки на онлайн-карті.

## Функціональні можливості веб-системи для ролі «Користувач»

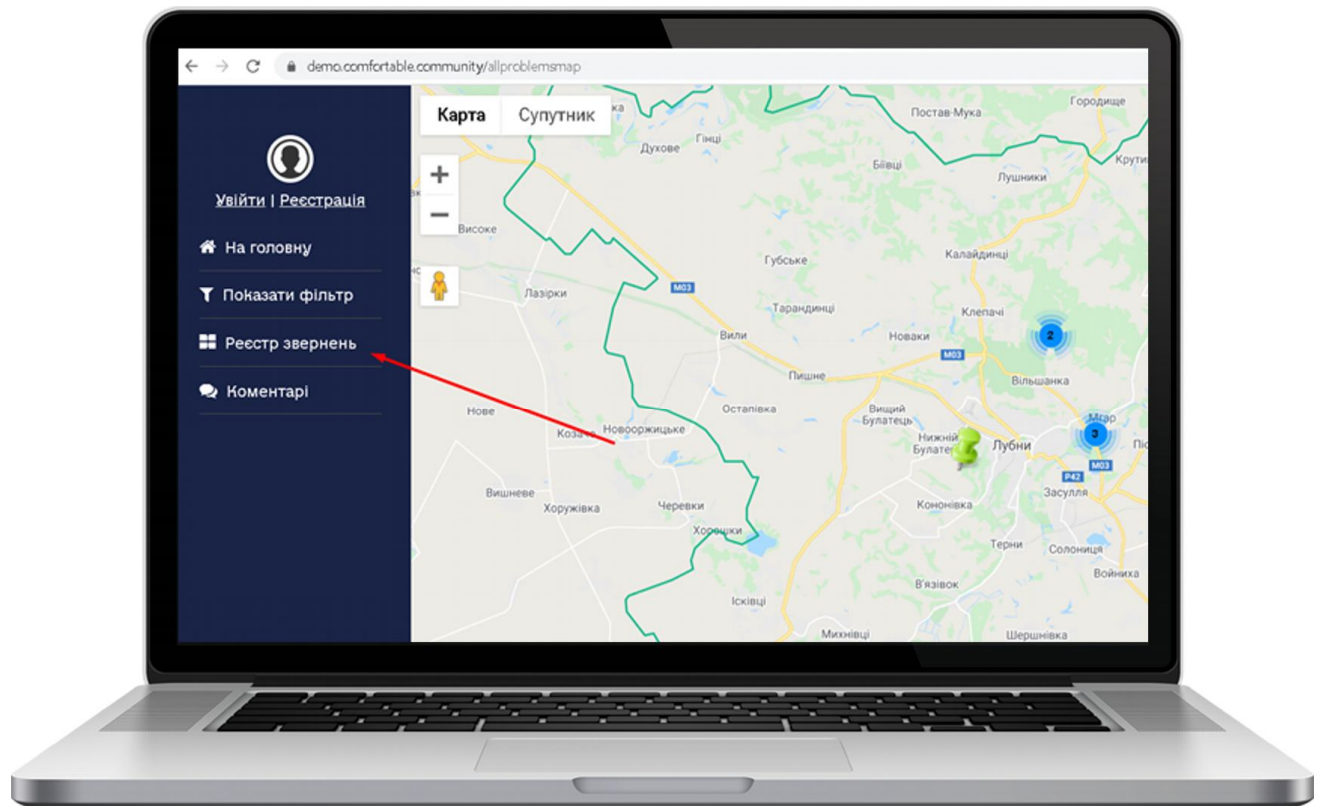
### 1. Перегляд звернень

- для цього необхідно клікнути по мапі на головній сторінці системи або за пунктом меню “Мапа звернень” в лівому меню системи. З допомогою фільтра, пункт меню “Показати фільтр” можна відібрати необхідні звернення за статусом, напрямком та категоріями.



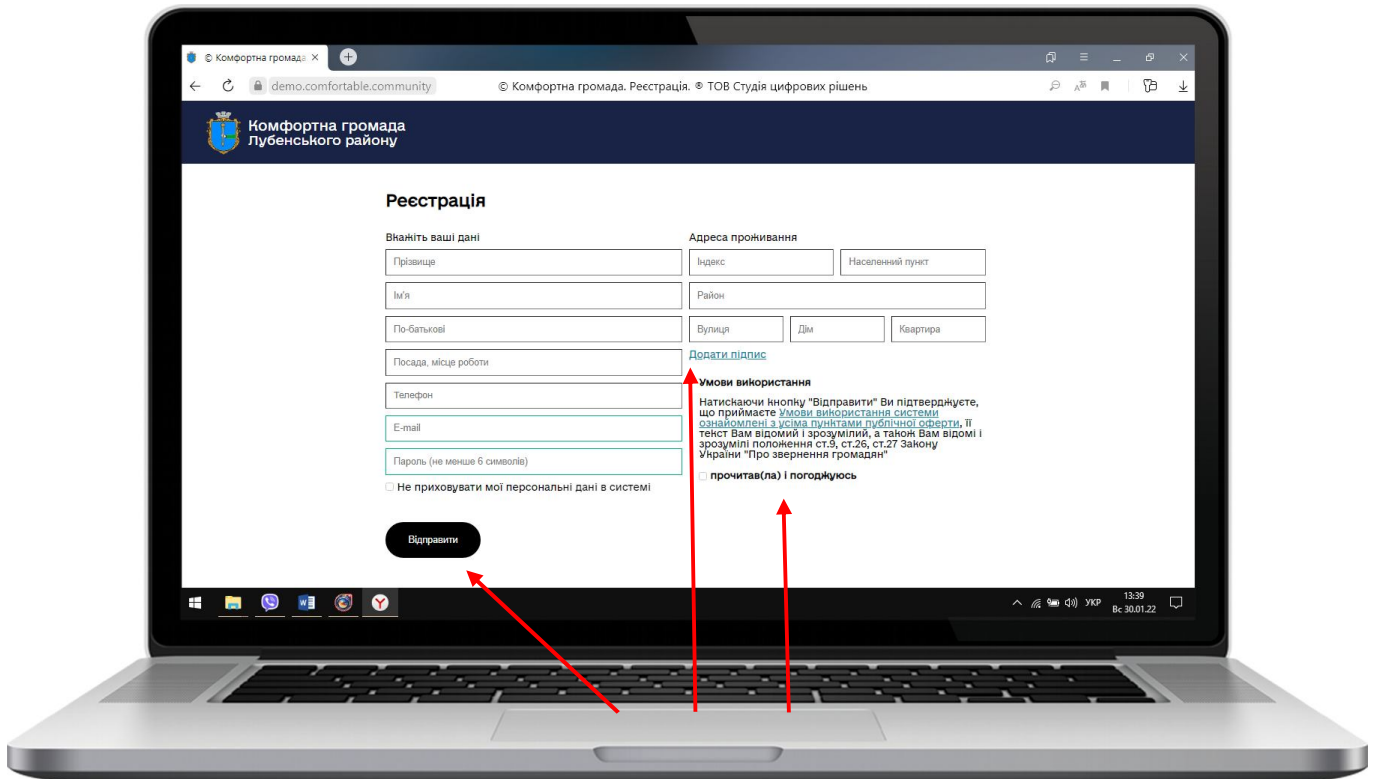


- перегляд звернень списком - для цього необхідно перейти за посиланням “Реєстр звернень” в лівому меню системи. З допомогою фільтру можна відібрати необхідні звернення за статусом, напрямком та категоріями. Також, можна знайти звернення за номером, назвою або текстом звернення.



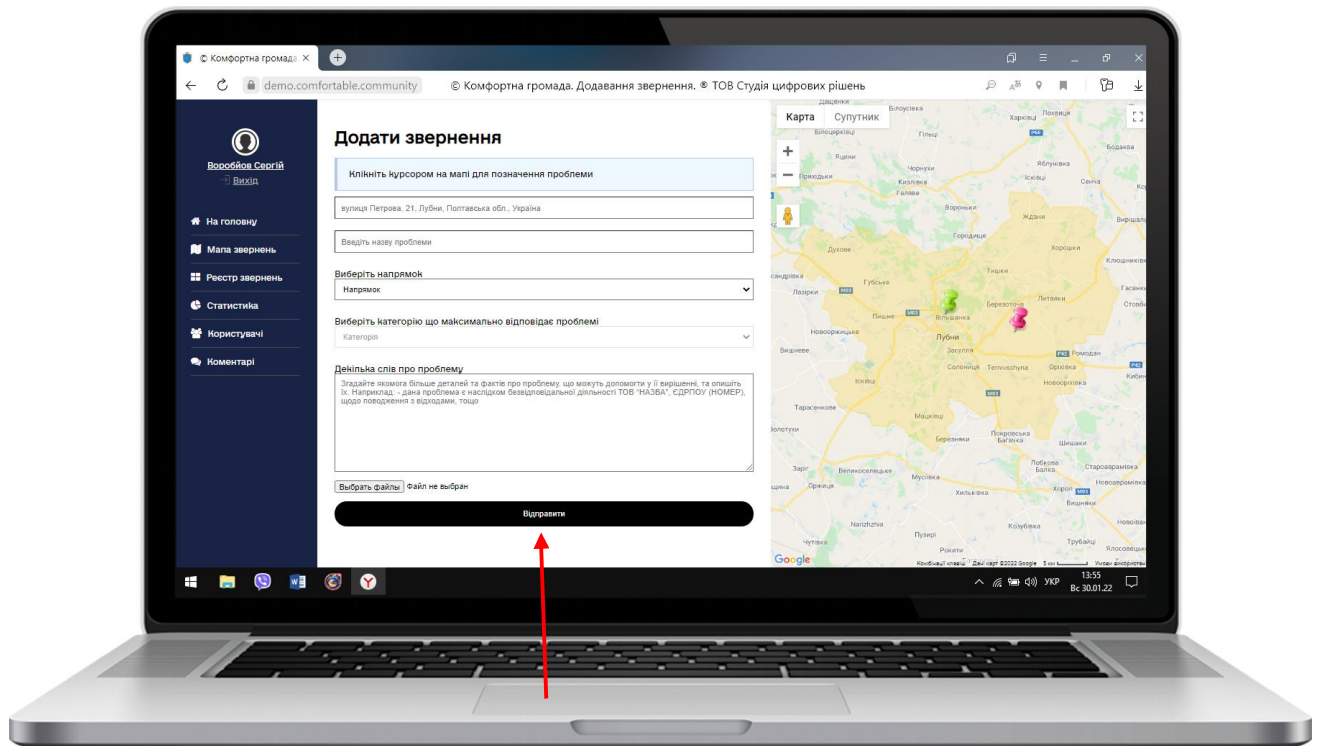
## 2. Реєстрація у веб-системі

- для того, щоб створити е-звернення, необхідно зареєструватись, перейшовши за посиланням “Реєстрація” в модальному вікні входу та заповнити всі поля, додати скан-копію підпису (намалювати від руки на екрані смартфона або за допомогою маніпулятора «миша»), прочитати та прийняти «Умови використання» і натиснути кнопку «Відправити».



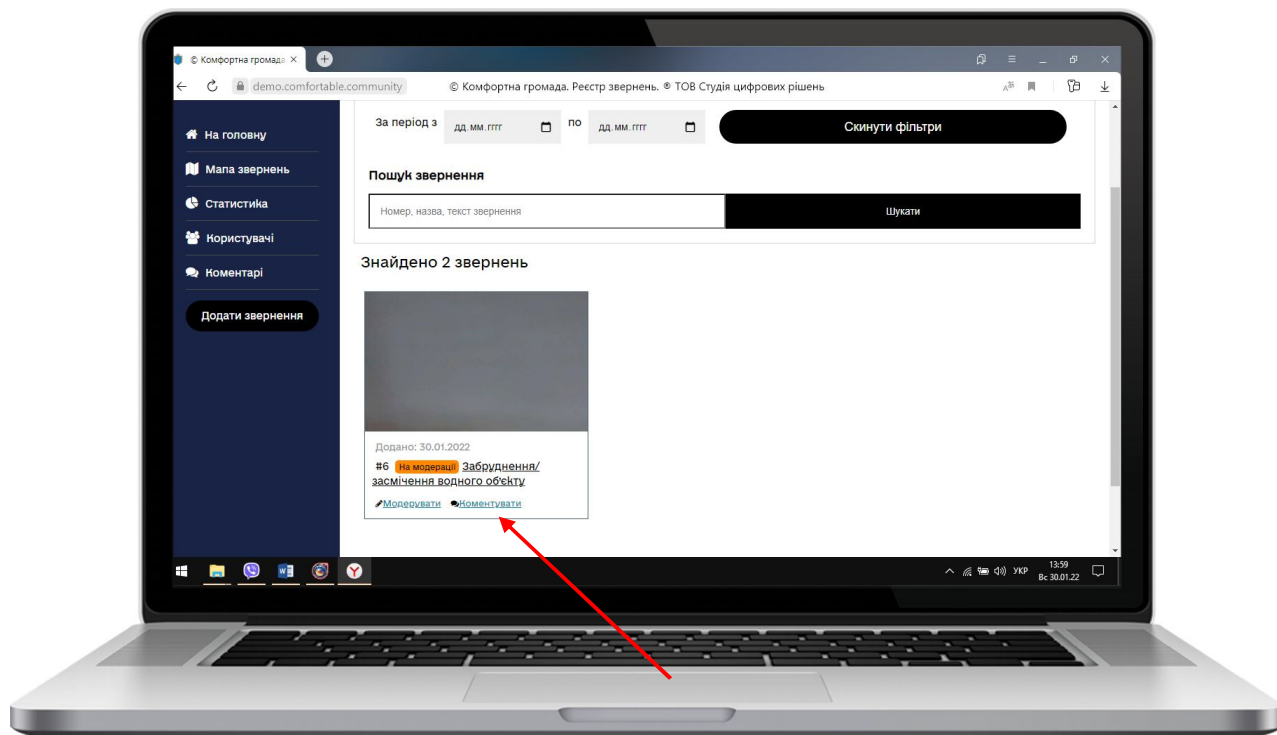
### 3. Створення е-звернень

- для створення е-звернення, користувач має бути зареєстрованим в системі. Далі, створити е-звернення можна з наступних місць: “Повідомити про проблему” - на головній сторінці, “Додати звернення” - пункт в лівому меню системи



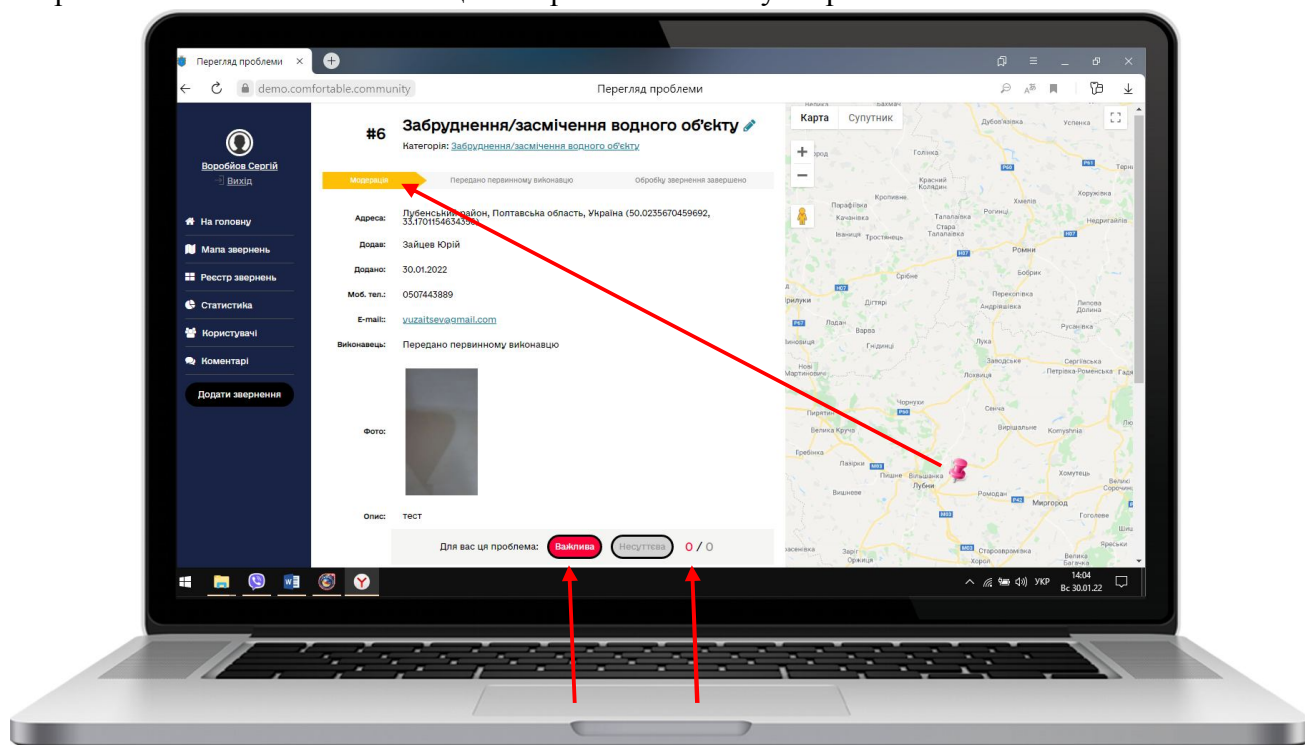
- після створення е-звернення, користувач отримує е-mail з інформацією про поточний статус е-звернення. Також, е-mail надійдуть всім модераторам системи, які повинні його

промодерувати. Е-звернення не відображається у веб-системі (на мапі та у реєстрі) до моменту підтвердження модератором.



#### 4. Створення коментарів

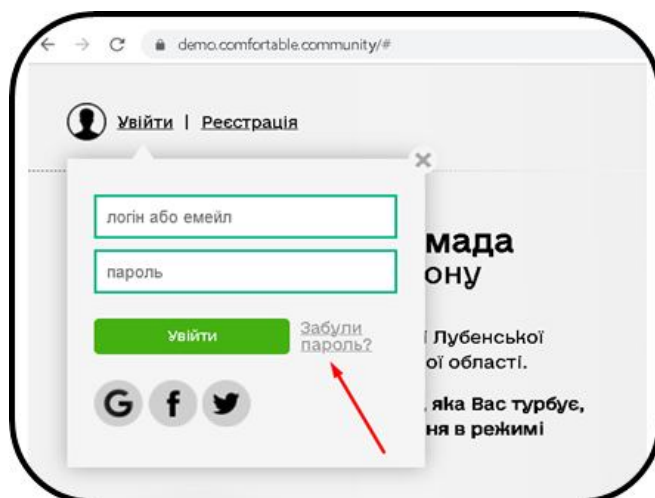
- щоб створити коментар для звернення, необхідно перейти в режим «Перегляд звернення» вибравши останнє кліком по мітці на карті або зі списку звернень



#### 5. Відслідковування етапів вирішення та акцентування уваги на важливості проблеми

- для цього, користувач має бути зареєстрованим у системі, далі, необхідно перейти на сторінку перегляду звернення;
- у верхній частині сторінки відображається шкала етапів виконання (модерація, передано первинному виконавцю, обробку звернення завершено);

- користувач може акцентувати увагу на важливості проблеми, натиснувши кнопку «Важливо» та переглянути список тих, для кого ця проблема також важлива, клікнувши на цифри поряд



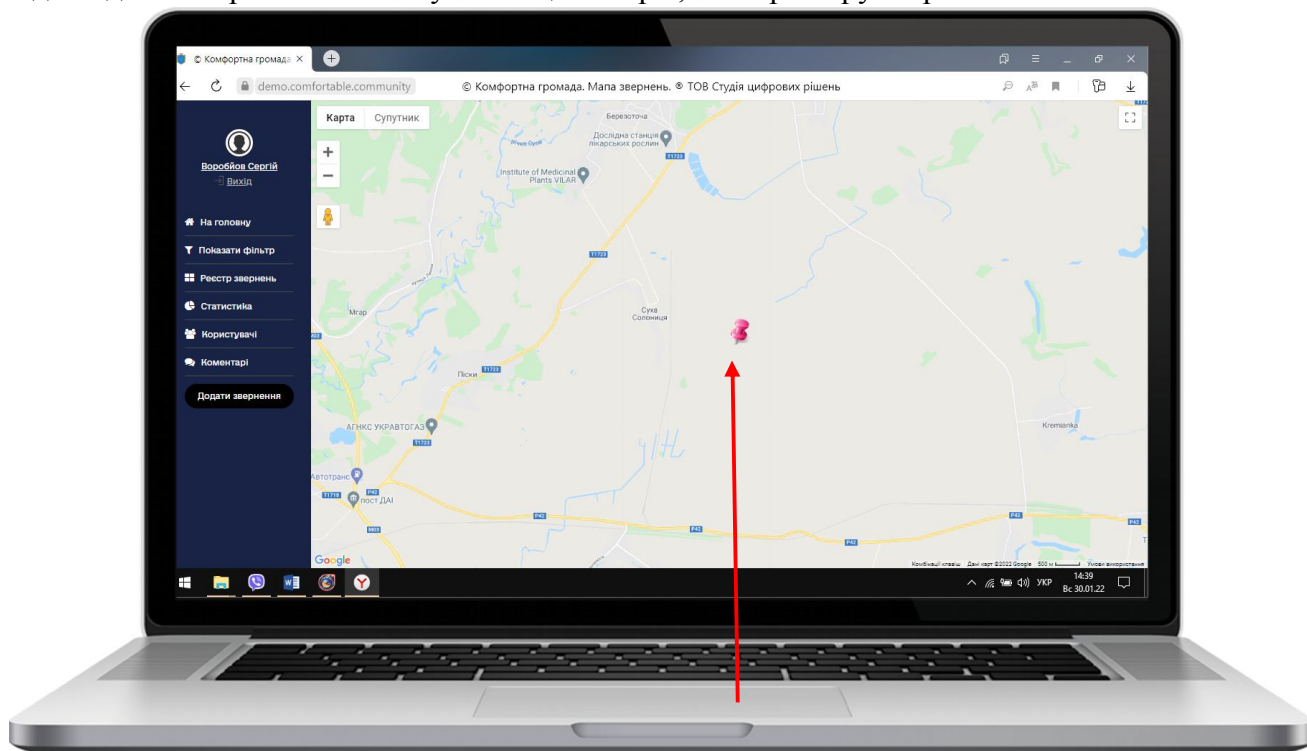
## 6. Відновлення втраченого паролю

- для цього потрібно натиснути посилання “Забули пароль?” у модальному вікні входу у веб-систему

Функціональні можливості веб-системи для ролі «Модератор»

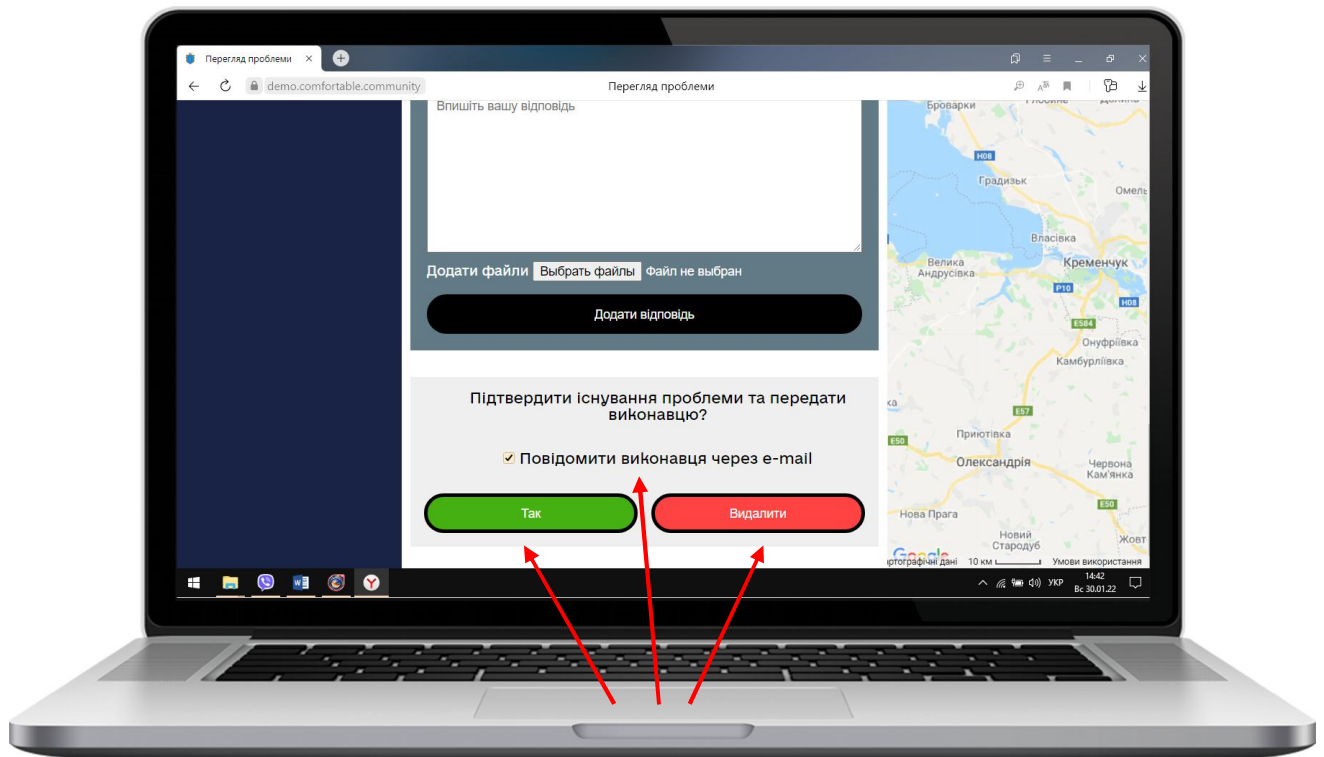
### 1. Редагування/модерація е-звернень

- для редагування/модерації е-звернення, користувач має бути модератором і перейти на відповідне е-звернення по кліку на мітці на карті, або з реєстру звернень.



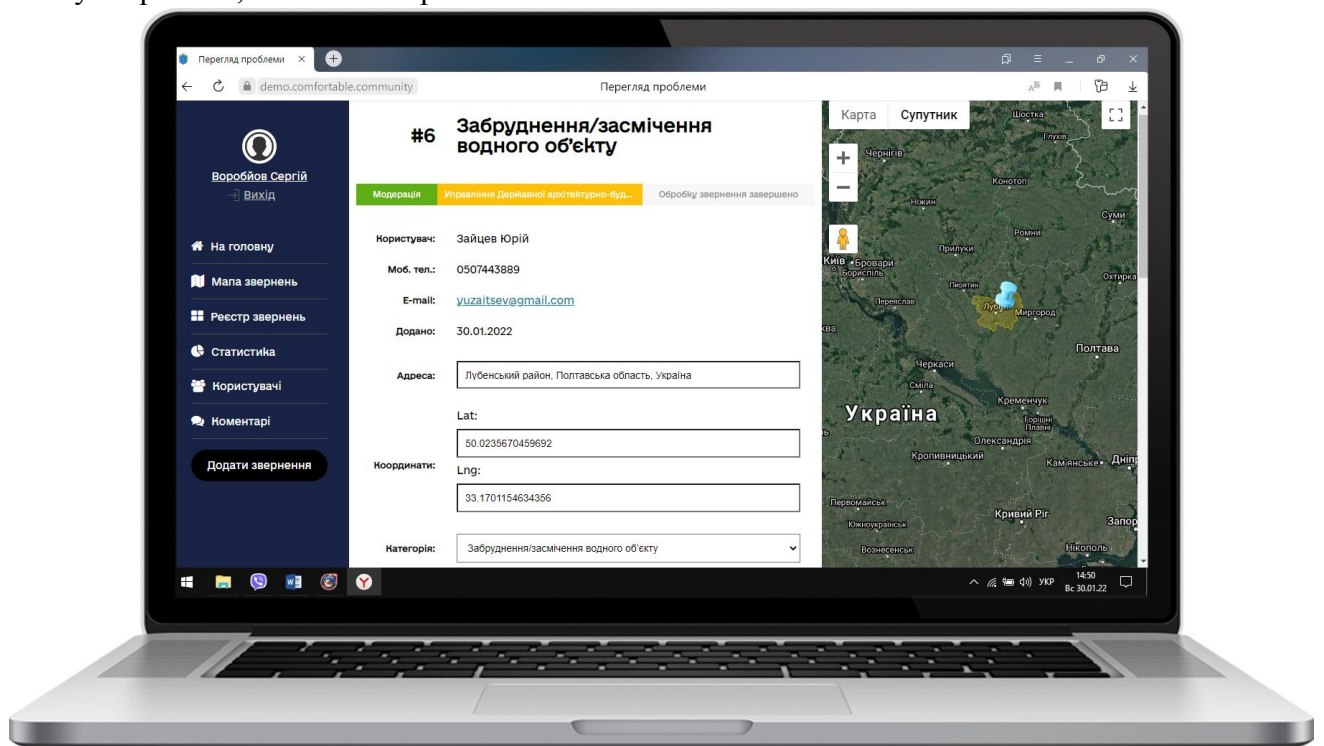
### 2. Підтвердження/відхилення е-звернення

- новостворене е-звернення необхідно підтвердити або відхилити. Щоб підтвердити е-звернення, необхідно вказати відповідального виконавця, вибрати галочкою “Повідомити виконавця через емейл” та натиснути “Так”. Якщо натиснути “Видалити” – е-звернення буде видалено з системи.



### 3. Редагування доданої інформації

- модератор (адміністратор) має можливість коригувати параметри е-звернення, а саме, зміна статусу е-звернення, зміна відповідального за е-звернення, зміна адреси та координат, зміна опису звернення, зміна категорії



- щоб зберегти будь-яку інформацію у зміненому зверненні, необхідно внести відповідну зміну, зняти галочку "Повідомити виконавця через e-mail" та натиснути кнопку "Так" в блоці "Зберегти зміни?"
- у разі необхідності, модератор (адміністратор) має можливість залучати інших виконавців до розгляду звернення необмежену кількість разів. Для цього, необхідно обрати нового виконавця та натиснути кнопку «Так» у полі «Підтвердити існування проблеми та передати

виконавцю». У такому разі звернення буде регенеровано на нового виконавця та направлено на його електронну поштову скриньку

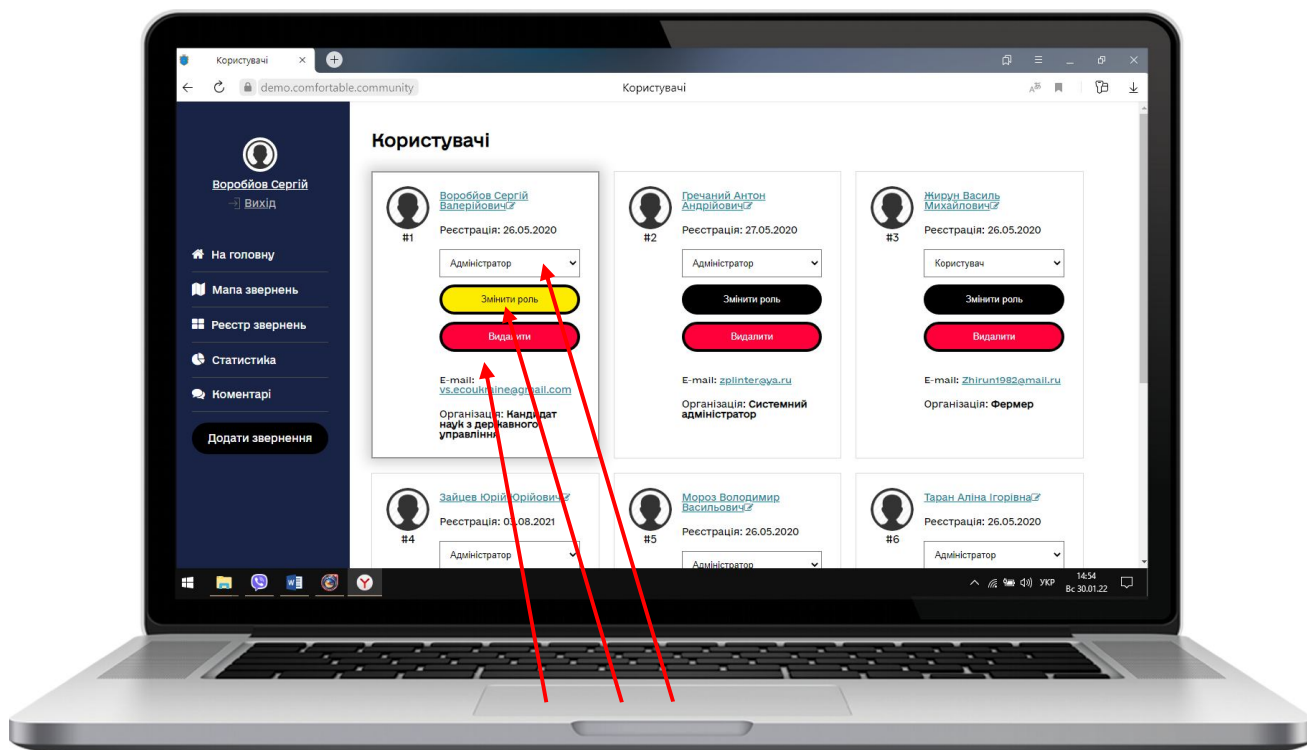
#### 4. Модерація коментарів

- модератор може приховати або видалити коментар, якщо він порушує вимоги законодавства, Умови використання системи, містить ненормативну лексику, тощо

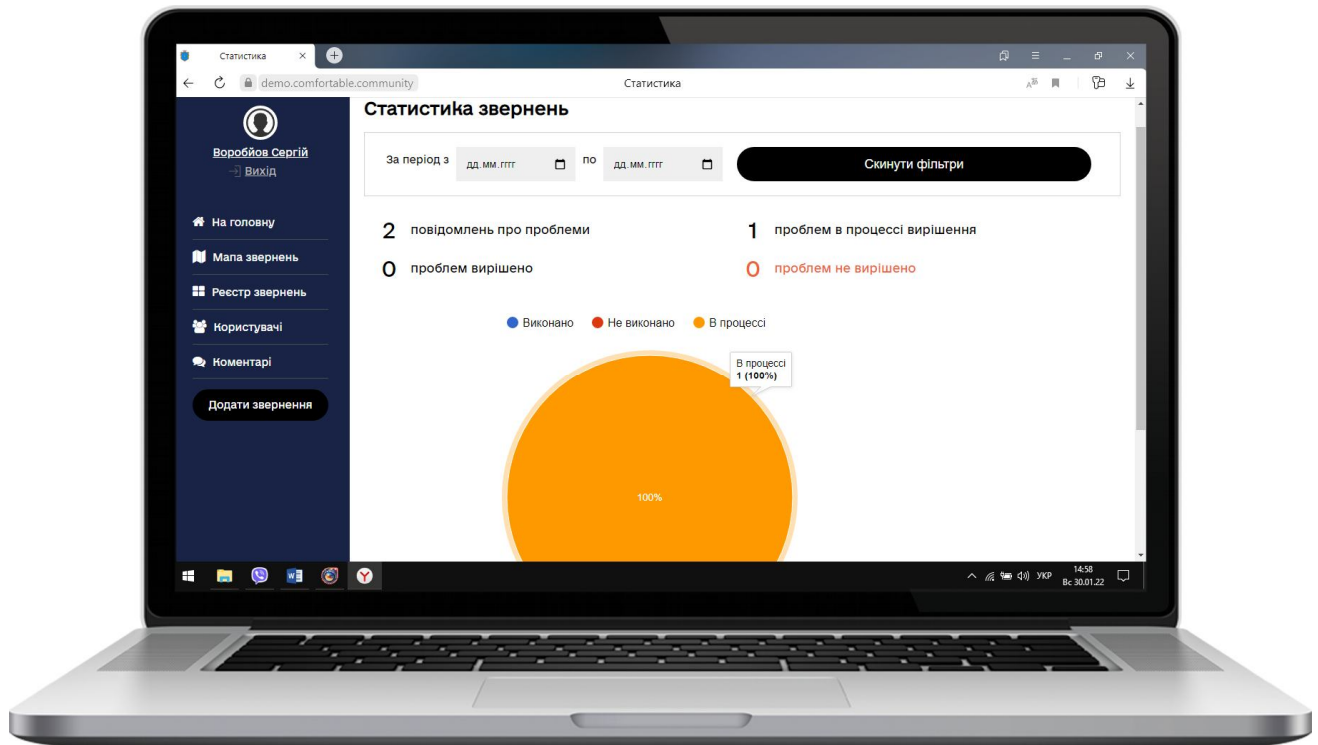
Функціональні можливості веб-системи для ролі «Адміністратор»

1. Адміністратор веб-системи має всі права доступу модератора, а також розширені функції щодо:

- перегляду/оновлення інформації про користувачів;
- видалення користувачів із веб-системи «Комфортна громада» або обмеження їм доступу до функцій додавання звернень є окремою послугою, яку можна замовити додатково;



- визначення ролей користувачів у веб-системі
- перегляду статистики у веб-системі



### Ролі користувачів у веб-системі "Комфортна громада"

- з веб-системою "Комфортна громада" можуть працювати наступні ролі користувачів: незареєстрований користувач, користувач, модератор, адміністратор, виконавець (надається, як окрема опція для органів місцевого самоврядування (міських, районних громад) з великою кількістю структурних підрозділів, які самостійно можуть реалізовувати делеговані повноваження (наприклад - спеціалісти));

- Незареєстрований користувач - це незареєстрований у системі користувач. Всі функції зводяться до перегляду інформації. Має наступний перелік функцій:

- перегляд промодерованих звернень
- створення коментарів
- реєстрація

2. Користувач - це зареєстрований користувач системи. Крім функцій перегляду, має можливість створення звернень. Має наступний перелік функцій:

- перегляд промодерованих звернень
- створення коментарів
- створення звернень
- актуалізація проблеми: важлива чи несуттєва
- відновлення паролю через e-mail

3. Модератор - це зареєстрований користувач системи. Дана роль призначається користувачам, що будуть модерувати е-звернення та коментарі. Має наступний перелік функцій:

- перегляд промодерованих звернень
- перегляд невідмодерованих звернень
- створення коментарів
- створення звернень
- забули пароль? (зміна паролю через e-mail)
- виставлення стану проблеми: важлива чи несуттєва
- редагування/модерація звернень
- підтвердження/відхилення звернення
- додавання рішень виконавців
- зміна статусу звернення

- зміна відповідального за звернення
- зміна адреси та координат
- зміна опису звернення
- зміна категорії
- модерація коментарів
- приховати коментар
- видалити коментар

4. Адміністратор - це головний зареєстрований користувач веб-системи, що має всі функції Користувача, Модератора та інших, а саме:

- перегляд списку користувачів
- редагування користувачів
- зміна ролі користувача
- перегляд статистики
- інше

Анонс додаткових функцій (планові оновлення у 2023-2025 роках)

- модуль «Взаємодія з СЕДО та СЕВ ОБВ»
- модуль «API - Відкриті дані»
- модуль «Аналітика та Контроль»
- модуль «Дані публічної кадастрової карти»
- модуль «Інвестиційна привабливість громади»
- Інші модулі та функції

Нормативно-правове забезпечення функціонування веб-системи

Алгоритми веб-системи «Комфортна громада» працюють на основі діючого (станом на 01.01.2022 року) законодавства, а саме:

- Конституції України;
- Закону України «Про інформацію»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- Закону України «Про доступ до публічної інформації»;
- абз.6, ст.5 Закону України «Про звернення громадян»;
- абз.4, ч.1, ст.6 Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності»;
- спеціальних законів та нормативно-правових актів у сфері охорони навколишнього природного середовища, архітектури та містобудування, житлово-комунального господарства, організації діяльності органів місцевого самоврядування та інших.

**Згенероване системою е-звернення користувача, відповідає всім вимогам офіційного звернення фізичної особи, що надсилається до уповноваженого органу державної влади або органу місцевого самоврядування з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення, е-звернення).**

**У е-зверненні зазначені всі необхідні реквізити, у розумінні вимог абз.6, ст.5 Закону України «Про звернення громадян» та абз.4, ч.1, ст.6 Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності», а саме: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення підписано заявником із зазначенням дати. В електронному зверненні також зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.**



Відповідальність уповноваженого органу державної влади, органу місцевого самоврядування або інших підприємств, установ та організацій, за відмову у прийнятті та розгляді звернень, оформлених належним чином і поданих у встановленому порядку, передбачено статтею 212-3 КУпАП.

Відповідно до ст.26, 27 Закону України «Про звернення громадян», фізичні особи також несуть визначену законами відповідальність за подання необґрунтованих звернень, які містять наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тощо.

**Зверніть особливу увагу!** Ми наполегливо рекомендуємо проводити всі попередні дії у веб-системі щодо модерації або адміністрування е-звернень (оновлення інформації, зміна виконавця, зміна статусу е-звернення, тощо), попередньо перевіривши, чи відсутня відмітка «Повідомити виконавця через e-mail», інакше, при натисненні кнопки «Так», щоразу оновлене е-звернення буде відправлятися на електронну поштову скриньку обраного у веб-системі виконавця.

**Служба підтримки проєкту:**

Сайт: [www.da.ecoukraine.org](http://www.da.ecoukraine.org)

E-mail: [e-ecology.digital@ukr.net](mailto:e-ecology.digital@ukr.net)

Телефон: +38 (097) 531 30 44

Адреса: 01024, Україна, м.Київ, пл. Спортивна 1, БЦ «Гуллівер»

**Адміністратор:**

Сектор науково-методичного забезпечення наукової установи «Цифрова агенція «Е-Екологія»

Сайт: [www.comfortable.community](http://www.comfortable.community)

E-mail: [comfortable.community.system@gmail.com](mailto:comfortable.community.system@gmail.com)

Телефон: +38 (050) 937 00 17

Адреса: 25006, Україна, м.Кропивницький, вул. Велика Перспективна 10а

