

FAQ по роботі з системою “Громадський проект” в м. Яворів 2017

0. Куди звертатись за технічною підтримкою з питанням, що стосуються некоректної роботи системи?

- Надсилайте на harashchuk@gmail.com опис попередніх дій, що спричинили до виявлення некоректної роботи системи обов'язково зі скріншотом (фото) екрану, де видно помилку. Всі ваші повідомлення обов'язково отримають зворотню відповідь.
- Ви також можете зателефонувати 063-818-27-33 або 097-69-59-360.
- Побаження з оформлення сайту і текстового наповнення (крім випадків помилок) не є технічними помилками і будуть прийматися до відома в рамках розвитку системи в майбутньому, в разі наявності обґрунтування до них.
- Для пришвидшення вирішення питання можете скористатися пошуком по FAQ. Натисніть комбінацію клавіш `command+F` та введіть частину вашого запиту у пошукове поле.

ДЕТАЛЬНА ІНСТРУКЦІЯ З КОРИСТУВАННЯ СИСТЕМОЮ “ГРОМАДСЬКИЙ ПРОЕКТ”

ЗАГАЛЬНІ ПИТАННЯ (РОБОТА СИСТЕМИ, МЕТОДИ АВТОРИЗАЦІЇ)

1. В якому браузері найкомфортніше працювати з системою “Громадський проект”?

Ключовим браузером, для якого адаптована система, є Google Chrome версія 47+. Система також може відобразитися в браузерах Internet Explorer 11+, Edge Firefox 42+, Google Chrome 47+, Safari 9+, Opera 35+. Якщо ви користуєтесь одним з них і отримали помилку відображення графічних елементів, спробуйте зайти в систему через Google Chrome.

2. Сайт видає, що моє місто не співпадає з містом проекту, хоча я яворівчанин.

В разі, якщо ваше місто “ЯВОРІВ” чи інші назви, що стосуються Яворова - напишіть назву детально як вам видала система [модератору](#). Після цього цей варіант додається в систему і ви зможете зареєструватись. Це пов'язано з тим, що в давніх базах банків зберігаються дані, які вводились вручну оператором банку в різних варіаціях. Допоможіть нам заповнити цей словник назв Яворова.

3. Чому на сайті не можна зареєструватись через номер паспорту, Facebook або мобільний телефон?

Положенням про бюджет участі міста Яворова визначено такі методи авторизації користувачів у системі “Громадський проект”: BankID, електронний цифровий підпис (ЕЦП). Решта методів, як-то авторизація через Facebook, не може гарантувати 100% достовірне підтвердження особи користувача.

4. Чому так мало банків підключено до системи BankID?

Наразі до системи BankID підключені ПриватБанк, банк ПІВДЕННИЙ, А-банк, КОНКОРД банк, Ощадбанк.

Банки самостійно виявляють ініціативу підключення до системи. Задля цього вони проводять підготовчі інфраструктурні роботи, що потребує часу і коштів. Тому не всі мають таку можливість.

Якщо Вашого банку немає в переліку ви можете звернутись до центрального відділення і стати ініціатором підключення :) Більше про роботу BankID дізнайтесь тут - <https://bankid.org.ua>

5. Питання з BankID: не відкривається вікно вводу даних для авторизації через BankID/мені не надходить смс з банку/вказано, щоб код з смс невірний/BankID не приймає завантажену ЕЦП або виникають інші проблеми.

Як і десятки інших веб-сайтів, наприклад, портал державних послуг iGov, платформа “Громадський проект” працює з BankID як з постачальником послуги. Коли ви обрали свій банк для голосування, він отримує запит від системи. У цей момент технічно ви знаходитесь на “території” банку. На жаль, на дії на цьому етапі ми вплинути не зможемо. Щоб обійти одну з вищевказаних проблем - зверніться до техпідтримки постачальника BankID - УБКІ або НБУ або просто спробуйте трохи пізніше. Ви знаходитесь в системі BankID і в компетенції банку до тих пір, поки не з’явиться реєстраційна форма нашого сайту або головна сторінка/сторінка проекту, де ви знаходились до початку реєстрації.

6. Як я можу зареєструватися, якщо не маю місця реєстрації, але проживаю в Яворові?

В систему, при виборі способу голосування через BankID, додана можливість ідентифікації користувача за адресою фактичного місця проживання, якщо це місто проекту. Якщо ви впевнені, що у вашому банківському аккаунті вказана адреса проживання в місті проекту, то ви можете проголосувати, навіть якщо місце реєстрації в іншому населеному пункті.

Якщо при цьому вам не вдається проголосувати і система видає повідомлення «місто вашого проживання не співпадає з містом проекту» означає, що проблема в тому, як ваша фактична адреса внесена співробітником банку. Вам необхідно звернутись у відділення ПриватБанку і перевірити/змінити адресу фактичного проживання і спробувати знову. На жаль, в даний час існує нюанс з внесенням цих адрес в базу даних банку, тому в деяких випадках ви і оператор бачите правильну адресу, але в систему BankID продовжує передаватися адреса прописки. Спробуйте змінити адресу з оператором знову.

7. При реєстрації ввожу адресу в правильному форматі, але система її не знаходить. Це поле є обов’язковим для заповнення і без нього не можу зареєструватися. Що робити?

В систему “Громадський проект” інтегрована база геолокацій OpenStreetMap Україна яка постійно наповнюється. Напишіть вашу адресу і ми додамо її в базу. Потім ви легко зареєструєтесь в системі.

В разі, якщо ви бажаєте терміново зареєструватися без звернення в підтримку, вкажіть сусідній будинок, який система знаходить. Якщо номер вашого будинку складається з числа і літери (наприклад, 17Б), введіть номер будинку без літери.

Зауважте: аби система прийняла адресу, вам слід ввести її повністю у форматі: Місто, Вулиця, Номер вулиці і обрати із випадючого списку. Приклад: Яворів, Львівська, 15.

8. При введенні коду-підтвердження з голосуванням через Ощадбанк отримую повідомлення “Невірний код”. Що робити?

В ході довгих тестувань ми також зіткнулися з таким випадком. Через високий рівень використання технології можуть бути перебої в системі BankID. Для цього просто зачекайте і через кілька годин спробуйте зареєструватися знову.

9. Які ЕЦП використовувати при реєстрації?

Система BankID приймає ЕЦП фізичних осіб, які видані Міністерством Юстиції, ПриватБанком, ДФС та АЦСК "Україна".

10. Де подивитись проекти і статистику минулого року?

Проекти минулого року ви можете побачити на сайті на головній сторінці в розділі "Архів проектів" уже в наступному 2018 році).

Статистику минулого року ви можете побачити в розділі Про проект - Статистика.

ЯКЩО ВИ БАЖАЄТЕ ПІДПИСАТИСЯ/ПРОГОЛОСУВАТИ ЗА ПРОЕКТ

1. З'являється повідомлення, що я вичерпав (-ла) весь ліміт голосів, але вище вказане не моє ім'я. Що робити?

Надішліть в техпідтримку скріншот екрану з помилкою, свій e-mail, серію і № паспорту, номер телефону (саме ті дані, які зазначені в електронному кабінеті (ЕК) системою з якою ви намагались зареєструватись: в ЕК банку. Далі, виходячи з того, чи тотожні ваші дані і дані користувача в одному з полів буде вирішена ситуація.

2. Чому при натисканні кнопки "Підписатися"/"Проголосувати" нічого не відбувається і мій підпис/голос не зараховується?

При натисканні кнопки "Підписатися"/"Проголосувати" в галереї проектів система направляє вас на сторінку проекту для ознайомлення з усіма деталями по ньому. Далі на сторінці проекту ви можете зареєструватись і підписатися за допомогою кнопки "Зареєструйтесь, щоб підписатися"/"Зареєструйтесь, щоб проголосувати".

Ви можете підписатися один раз за необмежену кількість проектів.

3. Чому кнопка "Підписатися"/"Проголосувати" не відображається в моєму вікні, хоча інші користувачі підписуються/голосують за проект?

Кнопка може не відобразитись, якщо ви ще не зареєструвались чи не авторизувались в системі задля віддачі підпису/голосу. Для цього натисніть кнопку "Зареєструватись, щоб підписатися" або "Зареєструватись, щоб проголосувати" на сторінці проекту.

Кнопка може бути неактивно, якщо ви є автором проекту, за який намагаєтесь проголосувати/підписатися. Нагадуємо, що ідеологією проекту це обмежено.

У випадку голосування кнопка може бути неактивною в разі, якщо ви вичерпали весь ліміт голосів.

ЯКЩО ВИ ПОДАЄТЕ ПРОЕКТ

1. Натискаю кнопку “Подати проект” і бачу повідомлення - “Розширення вашого екрану не дозволяє відобразити всю форму проекту. Будь ласка, скористуйтесь іншим приладом”. В чому справа?

Ви бачите це повідомлення, коли знаходитесь на сайті з телефону чи пристрою з недостатнім стандартним розширенням екрану.

Якщо у вас нетбук - спробуйте натискати “command” і - (мінус), доки не з’явиться форма подачі проекту. Телефони не відобразять повну форму подачі проекту - будь ласка, скористуйтесь іншим приладом. Ви можете скористатись комп’ютером товариша, родича, колеги, чи звернутися за допомогою до пунктів супроводу (адреси у розділі “Контакти” сайту).

2. Хочу подати проект і бачу повідомлення “Ваш канал авторизації не відповідає вимогам участі.” Що робити?

Ви бачите це повідомлення тому, що реєструвалися у системі минулого року у спосіб, вже не передбачений нормативно-правовою базою цього року. Вам потрібно: зайти у особистий кабінет, і авторизуватися одним із чинних методів: BankID, ЕЦП.

3. Подаю проект і натискаю “Зберегти як чернетку”. Де її знайти?

Ваша чернетка із збереженими даними у кабінеті автора - розділ “Чернетки”. Ви можете продовжити подання пізніше.

4. Мій проект набрав необхідну кількість підписів на етапі електронного збору підписів (ЕЗП) - 50/50. Тепер він має статус “уточнюється автором”. Що це означає?

Ви маєте два дні, аби за потреби внести зміни до проекту. На цей час проект матиме статус “уточнюється автором”. Коли термін сплине, проект надійде на розгляд відповідального підрозділу. На етапі розгляду ви не зможете редагувати проект.

5. Як дізнатися статус мого проекту у системі?

Статус вашого проекту можна переглянути на сторінці проекту поруч із назвою. Зауважте, ви отримуєте повідомлення про усі дії з вашим проектом на електронну пошту, вказану при реєстрації. Уважно перевіряйте пошту, особливо - папки “спам” та “інше”.

6. Як відредагувати проект зі статусом “Уточнюється автором”?

Для того, щоб відредагувати проект з відповідним статусом, вам потрібно: зайти до кабінету користувача, знайти проект у розділі “Проекти”, натиснути клікабельну опцію “Редагувати” у рядку інформації про проект.

Я не знайшов відповіді на своє питання. Куди звернутися?

- Надсилайте деталі проблеми зі скріншотом на harashchuk@gmail.com опис попередніх дій, що спричинили до виявлення некоректної роботи системи обов’язково зі скріншотом (фото) екрану, де видно помилку. Всі ваші повідомлення обов’язково отримають зворотню відповідь.
- Ви також можете зателефонувати 063-818-27-33 або 097-69-59-360.