

# **Політика конфіденційності**

## **мобільного застосунку «Цифрове Запоріжжя»**

### **Загальні положення**

Ця Політика конфіденційності визначає порядок збору, обробки, зберігання, використання, захисту та передачі персональних даних користувачів мобільного застосунку «Цифрове Запоріжжя» (далі – Застосунок), доступного для завантаження в Google Play та App Store.

Застосунок створено та впроваджено в експлуатацію на замовлення Запорізької міської ради на виконання рішення Запорізької міської ради від 23.02.2022 № 117 «Про затвердження Концепції «Цифрова стратегія Запоріжжя – 2030».

Володільцем персональних даних є Запорізька міська рада. Розпорядником персональних даних та технічним адміністратором Застосунку є Комунальне підприємство «Центр управління інформаційними технологіями» (далі - «ми»), якому Володільцем надано право обробляти персональні дані від його імені.

Ця Політика конфіденційності описує, яким чином здійснюється обробка персональних даних, які ми автоматично отримуємо в результаті використання Застосунку користувачами, а також тих даних, які можуть бути безпосередньо надані користувачами через функціонал Застосунку.

Ми усвідомлюємо важливість захисту персональних даних та зобов'язуємось забезпечити належний рівень конфіденційності та безпеки під час збору, обробки та зберігання інформації. Обробка персональних даних здійснюється відповідно до вимог законодавства України, зокрема Закону України «Про захист персональних даних».

Метою цієї Політики є інформування користувачів про те, які саме персональні дані можуть бути зібрані, з якою метою, яким чином вони використовуються, передаються та захищаються під час використання Застосунку.

Під персональними даними розуміються відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути ідентифікована. До таких даних можуть належати, зокрема, ім'я, прізвище, по батькові, електронна пошта, номер телефону, поштова адреса тощо.

### **Збір та використання персональних даних**

Під час використання Застосунку ми здійснюємо обробку персональних даних, що включає:

1) Дані, що надаються користувачем добровільно

- дані, внесені під час реєстрації облікового запису або заповнення форм у Застосунку;
- дані у зверненнях, запитах, заявах, формах оплати й інших сервісах Застосунку.

2) Дані, що збираються автоматично

- унікальний ідентифікатор пристрою (device ID) та ідентифікатор push-повідомлень;
- тип, модель та операційна система мобільного пристрою;
- версія Застосунку;
- IP-адреса;
- дата та час використання Застосунку;
- тривалість сесії;
- технічні параметри та статистика взаємодії користувача із Застосунком (журнали помилок, аналітика використання функцій).

Збір персональних даних здійснюється виключно в обсязі, необхідному для забезпечення надання послуг, доступних через Застосунок, з урахуванням принципу мінімізації даних.

Ми обробляємо лише ті персональні дані (зокрема: ім'я, прізвище, по батькові, адреса електронної пошти, контактний номер телефону, тощо), які були свідомо та добровільно надані користувачем – суб'єктом персональних даних – з метою використання сервісів Застосунку. Надання таких даних розглядається як надання згоди на їх обробку відповідно до мети, визначеної у цій Політиці конфіденційності, та відповідно до вимог чинного законодавства України.

Обробка персональних даних користувачів здійснюється відповідно до статті 11 Закону України «Про захист персональних даних» на таких підставах:

- згода суб'єкта персональних даних, яка надається під час реєстрації в Застосунку, активації окремих функцій, заповненні відповідних форм або використанні додаткових сервісів;
- виконання обов'язку Володільця персональних даних, визначеного законом, а також здійснення Володільцем своїх повноважень, визначених законодавством України (розгляд звернень громадян, надання муніципальних та електронних публічних послуг, інформування населення);
- захист життєво важливих інтересів суб'єкта персональних даних.

Під обробкою персональних даних розуміється будь-яка дія або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, що здійснюються за допомогою програмних засобів Застосунку.

При використанні Застосунку можуть фіксуватись всі входи до облікового запису. Інші відомості по трафіку користувача не обробляються і не зберігаються.

Звертаємо увагу, що ми обмежуємося збором лише тієї інформації, яка є необхідною для задоволення запиту користувача. У випадках, коли надається необов'язкова інформація, про це додатково зазначається під час збору відповідних даних.

Ми не здійснюємо збір, обробку чи зберігання чутливих персональних даних, обробка яких заборонена або обмежена відповідно до статті 7 Закону України «Про захист персональних даних», зокрема: відомостей про расове або етнічне походження, політичні, релігійні чи філософські переконання, членство в політичних партіях чи професійних

спілках, судимість, а також даних, що стосуються здоров'я, статевого життя, біометричних або генетичних даних.

3) Дані, обробка яких планується у зв'язку з подальшим розвитком функціоналу Застосунку

Після впровадження відповідного функціоналу (інтеграція з оператором автоматизованої системи обліку оплати проїзду) Застосунок також оброблятиме дані про користування міським пасажирським транспортом, зокрема: номер транспортної картки, її статус, баланс, строк дії; історію поповнення (суми, дати, способи, ідентифікатори транзакцій); історію поїздок (дата та час валідації, номер маршруту, бортовий номер транспортного засобу, вартість поїздки, застосований тариф або пільга). Ця Політика конфіденційності буде оновлена до моменту запуску зазначеного функціоналу.

### **Дозволи мобільного пристрою**

Для коректної роботи окремих функцій Застосунку може вимагатися надання дозволів на рівні операційної системи мобільного пристрою, зокрема:

- доступ до push-повідомлень (сповіщень) – для інформування користувача про статус звернень, новини та події;
- доступ до геолокації – за наявності відповідного функціоналу, для відображення сервісів, прив'язаних до місцезнаходження користувача;
- доступ до камери та/або фотогалереї – у разі необхідності додавання фото до звернення чи заявки;
- доступ до сховища пристрою – для тимчасового зберігання файлів, що додаються до звернень.

Кожен із зазначених дозволів запитується окремо, безпосередньо перед використанням відповідної функції, і користувач має право відмовити в наданні дозволу. У такому разі відповідний функціонал Застосунку може бути недоступний або обмежений, тоді як інші функції Застосунку залишаються доступними.

Користувач може у будь-який момент змінити або відкликати надані дозволи через налаштування операційної системи свого мобільного пристрою.

### **Обробка персональних даних**

Обробка та зберігання персональних даних здійснюється в дата-центрах, де розміщується обладнання, що забезпечує функціонування сервісів Застосунку та пов'язаного з ним Вебпорталу «Цифрове Запоріжжя». Надані персональні дані обробляються і можуть зберігатися у Базі персональних даних або в окремій таблиці Баз даних.

### **Цілі використання персональних даних**

Персональні дані, надані користувачами Застосунку, можуть використовуватись виключно для забезпечення функціонування Застосунку та надання якісних послуг, а також з метою належного виконання обов'язків, передбачених законодавством України.

Зокрема, персональні дані можуть бути використані в таких цілях:

- надання доступу до сервісів Застосунку та Кабінету мешканця;
- створення, ведення та обслуговування персонального кабінету користувача;
- надання гібридних послуг або електронних послуг та подання електронних звернень/запитів;
- надсилання push-повідомлень щодо статусу звернень, новин та подій;
- технічного адміністрування, супроводження та удосконалення Застосунку;
- розгляду відгуків, пропозицій та звернень користувачів;
- забезпечення належного рівня безпеки Застосунку, виявлення, запобігання та протидія неправомірним діям, технічним збоям або шахрайству;
- забезпечення функціонування транспортних сервісів, зокрема: прив'язка та відображення статусу транспортних карток, перегляд історії поповнень та валідацій (поїздок), перевірка балансу та надання послуг з обліку оплати проїзду (після впровадження відповідного функціоналу);
- виконання вимог законодавства України;
- інші цілі, що не суперечать законодавству України.

Ми гарантуємо, що персональні дані не будуть використані для цілей, не сумісних із вищезазначеними, без попереднього інформування та отримання окремої згоди суб'єкта персональних даних, за винятком випадків, передбачених законодавством.

### **Термін зберігання персональних даних**

Персональні дані зберігаються не довше, ніж це необхідно для досягнення мети їх обробки або протягом строку, визначеного законодавством України.

### **Взаємодія Застосунку з іншими ресурсами**

Під час користування сервісами Застосунку в ньому можуть бути використані елементи (вбудовані модулі, бібліотеки, SDK тощо) інших постачальників послуг або третіх осіб, внаслідок чого зазначені постачальники або треті особи можуть автоматично отримувати певну інформацію про користувача.

Такі ресурси можуть включати, зокрема, сервіси аналітики використання мобільних застосунків та сервіси push-повідомлень операційних систем (Google Firebase, Apple Push Notification service тощо).

У зв'язку з цим такі постачальники або треті особи можуть отримувати та обробляти інформацію, зокрема: факт використання користувачем певної функції Застосунку; ідентифікатор пристрою; технічні параметри пристрою та операційної системи.

Застосунок не зберігає та не обробляє персональні дані, які можуть бути автоматично зібрані такими сторонніми сервісами. Обробка таких даних здійснюється відповідно до політик конфіденційності відповідних третіх осіб.

### **Інтеграція з іншими інформаційними системами**

Для забезпечення функціонування сервісів Застосунку та надання користувачам електронних послуг Застосунок може взаємодіяти з іншими державними, муніципальними

або комерційними інформаційними системами, а також із Вебпорталом «Цифрове Запоріжжя».

Такі інтеграції можуть здійснюватися з метою:

- отримання або передачі даних, необхідних для надання послуг;
- забезпечення авторизації або ідентифікації користувачів;
- перевірки даних, поданих користувачами;
- забезпечення доступу до сервісів інших інформаційних систем.

Передача персональних даних у межах таких інтеграцій здійснюється виключно у випадках, передбачених законодавством України, або за згодою суб'єкта персональних даних.

Застосунок не несе відповідальності за політики конфіденційності інших систем, до яких користувач переходить або з якими здійснюється інтеграція.

### **Інтеграція з платіжними сервісами**

У разі використання в Застосунку сервісів для здійснення платежів (оплата послуг або інших платежів) можуть використовуватися платіжні системи або платіжні провайдери.

У такому випадку обробка платіжних даних здійснюється відповідними платіжними системами згідно з їх власними правилами та політиками конфіденційності.

Застосунок не зберігає повні реквізити платіжних карток користувачів.

### **Магазини застосунків (Google Play, App Store)**

Завантаження та встановлення Застосунку здійснюється через магазини застосунків Google Play та/або App Store, які є самостійними сервісами відповідних компаній (Google LLC, Apple Inc.) та діють на підставі власних політик конфіденційності.

Під час завантаження та використання Застосунку відповідні магазини застосунків можуть самостійно збирати технічну інформацію про пристрій користувача та статистику завантажень відповідно до власних політик конфіденційності, на які поширення дії цієї Політики не розповсюджується.

### **Використання даних, що зберігаються на пристрої**

Для забезпечення коректної роботи Застосунку на пристрої користувача може зберігатися обмежений обсяг технічної інформації (локальне сховище, кеш), зокрема: налаштування Застосунку, дані авторизації для збереження сесії користувача, тимчасові файли для пришвидшення роботи інтерфейсу.

Ця інформація не передається третім особам і використовується виключно для забезпечення функціонування Застосунку на пристрої користувача. Користувач може очистити такі дані через налаштування операційної системи свого пристрою (видалення даних Застосунку) або шляхом видалення Застосунку.

### **Надання інформації третім особам**

Передача персональних даних третім особам може здійснюватися виключно у випадках та в порядку, передбачених законодавством України.

Третіми особами, яким можуть передаватися персональні дані, що обробляються у межах функціонування Застосунку, є:

- органи місцевого самоврядування, підприємства, установи та організації, що належать до сфери їх управління;
- виконавці житлово-комунальних та інших послуг, яким персональні дані передаються відповідно до встановленого порядку взаємодії з метою надання відповідних послуг.

Передача персональних даних також може здійснюватися у випадках, коли така передача є необхідною для:

- виконання вимог законодавства України;
- виконання запиту суб'єкта персональних даних;
- забезпечення функціонування сервісів Застосунку.

Передача персональних даних іноземним суб'єктам відносин, пов'язаних з персональними даними (транскордонна передача персональних даних), не здійснюється.

## **Захист персональних даних**

Ми використовуємо загальноприйняті стандарти технологічного та операційного захисту інформації та персональних даних від втрати, неправильного використання, зміни або знищення. Однак, незважаючи на всі вжиті заходи, ми не можемо гарантувати абсолютну захищеність від будь-яких загроз, що виникають поза нашими межами регулювання.

Ми забезпечуємо застосування всіх необхідних технічних та організаційних заходів щодо дотримання конфіденційності, а також технічних і організаційних заходів безпеки для запобігання несанкціонованого або незаконного розголошення або обробки такої інформації та даних, їх випадкової втрати, знищення або пошкодження.

Ми надаємо доступ до інформації і персональних даних тільки уповноваженим працівникам, які дали згоду на забезпечення конфіденційності такої інформації та даних відповідно до вимог.

Поширення персональних даних без згоди суб'єкта персональних даних або уповноваженої ним особи дозволяється у випадках, визначених законом, і лише (якщо це необхідно) в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

## **Права суб'єкта персональних даних**

Суб'єкт персональних даних відповідно до статті 8 Закону України «Про захист персональних даних» має право:

- знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;

- отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;
- на доступ до своїх персональних даних;
- отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;
- пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;
- пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;
- на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;
- звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або до суду;
- застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;
- вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;
- відкликати згоду на обробку персональних даних;
- знати механізм автоматичної обробки персональних даних;
- на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

## **Видалення облікового запису та персональних даних**

Видалення облікового запису та пов'язаних із ним персональних даних здійснюється, як правило, безпосередньо засобами функціоналу Застосунку та/або «Кабінету мешканця» — відповідна дія виконується користувачем самостійно та обробляється в режимі реального часу.

Якщо видалення певних даних неможливо здійснити засобами функціоналу Застосунку, користувач має право звернутися до нас із відповідною письмовою заявою. Така заява розглядається, а персональні дані видаляються у строк, встановлений законодавством України для розгляду звернень громадян.

## **Зміна Політики**

Ця Політика конфіденційності може періодично оновлюватися або змінюватися Володільцем в односторонньому порядку, зокрема у разі змін у законодавстві України, технічних чи організаційних процесах Застосунку, що впливають на обробку персональних даних.

Продовження використання Застосунку після оприлюднення оновленої Політики конфіденційності означає ознайомлення користувача з її новими умовами.

Користувачеві рекомендується регулярно переглядати положення цієї Політики конфіденційності з метою отримання актуальної інформації про умови обробки та захисту його персональних даних.

## **Контакти**

Володілець персональних даних: Запорізька міська рада, місцезнаходження: 69105, Запорізька обл., місто Запоріжжя, проспект Соборний, 206.

Розпорядник персональних даних та технічний адміністратор Застосунку: Комунальне підприємство «Центр управління інформаційними технологіями» (КП «ЦУІТ»), ЄДРПОУ: 13620112, місцезнаходження: 69065, Запорізька обл., місто Запоріжжя, провулок Явірний, 8а.

З питань, пов'язаних з обробкою персональних даних, а також для технічної підтримки користувачі можуть звертатися до Комунального підприємства «Центр управління інформаційними технологіями» за електронною адресою: [development@itmc.zp.gov.ua](mailto:development@itmc.zp.gov.ua).

Дата набрання чинності (останнього оновлення): 10 вересня 2026 року