

УКРАЇНА

ХАРКІВСЬКА МІСЬКА РАДА ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

Зі змінами та доповненнями, внесеними згідно з
рішеннями виконавчого комітету Харківської міської ради

від 25.08.2021 № 693

від 27.02.2023 № 91

Від 18.09.2019 № 702

Про затвердження Положення щодо забезпечення функціонування комп'ютерної програми «Центр соціальних послуг»

На підставі ст.ст. 40, 52 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Положення про Центр надання соціальних послуг «Прозорий офіс», затвердженого рішенням виконавчого комітету Харківської міської ради від 18.01.2017 № 6, Положення про Центр надання адміністративних послуг м. Харкова та Регламенту роботи Центру надання адміністративних послуг м. Харкова, затверджених рішенням 16 сесії Харківської міської ради 6 скликання від 22.06.2012 № 763/12 «Про оптимізацію надання адміністративних послуг в м. Харкові», з метою визначення особливостей роботи співробітників Центру надання адміністративних послуг м. Харкова та його територіальних підрозділів, центрів надання соціальних послуг «Прозорий офіс», суб'єктів надання послуг із використанням комп'ютерної програми «Центр соціальних послуг», керуючись ч. 6 ст. 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет Харківської міської ради

ВИРІШИВ:

1. Затвердити Положення щодо забезпечення функціонування комп'ютерної програми «Центр соціальних послуг» (додається).
2. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконавчого комітету Харківської міської ради від 24.05.2017 № 344 «Про підвищення ефективності електронного документообігу в діяльності Центрів надання соціальних послуг «Прозорий офіс» з використанням комп'ютерної програми «Центр соціальних послуг».
3. Контроль за виконанням рішення покласти на заступника міського голови з питань правового забезпечення Стаматіну М.В.

Міський голова Г.А. КЕРНЕС

Додаток
до рішення виконавчого комітету
Харківської міської ради
від 18.09.2019 № 702

*(зі змінами та доповненнями, внесеними згідно з рішеннями
виконавчого комітету Харківської міської ради: від 25.08.2021 № 693
від 27.02.2023 № 91)*

ПОЛОЖЕННЯ

щодо забезпечення функціонування комп'ютерної програми «Центр соціальних послуг»

1. Загальні положення

1.1. Положення щодо забезпечення функціонування комп'ютерної програми «Центр соціальних послуг» (далі - Положення) розроблено відповідно до Конституції України, законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про інформацію», «Про електронні довірчі послуги», «Про адміністративні послуги», Положення про Центр надання соціальних послуг «Прозорий офіс», затвердженого рішенням виконавчого комітету Харківської міської ради від 18.01.2017 № 6, Положення про Центр надання адміністративних послуг м. Харкова та Регламенту роботи Центру надання адміністративних послуг м. Харкова, затверджених рішенням 16 сесії Харківської міської ради 6 скликання від 22.06.2012 №763/12 «Про оптимізацію надання адміністративних послуг в м. Харкові», інших нормативно-правових актів та визначає особливості роботи співробітників центрів надання послуг та суб'єктів надання послуг із використанням комп'ютерної програми «Центр соціальних послуг» (далі - КП «ЦСП», автоматизована система).

1.2. У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

автентифікація - електронна процедура, яка дає змогу підтвердити електронну ідентифікацію фізичної, юридичної особи, інформаційної або інформаційно-телекомунікаційної системи та/або походження та цілісність електронних даних;

адміністратор КП «ЦСП» - комунальне підприємство «Міський інформаційний центр», яке відповідає за захист інформаційних ресурсів та дотримання вимог політики безпеки при використанні КП «ЦСП», забезпечує функціонування програмного й апаратного забезпечення автоматизованої системи, а також здійснює її системне адміністрування та технічну підтримку;

*(абзац пункту 1.2 в редакції рішення виконавчого комітету
Харківської міської ради від 27.02.2023 № 91)*

користувачі КП «ЦСП» - співробітники суб'єктів надання послуг та центрів надання послуг, яким у встановленому цим Положенням порядку надано доступ до КП «ЦСП»;

суб'єкт звернення - фізична або юридична особа чи їх уповноважені представники, які звернулися до відповідних центрів надання послуг за отриманням адміністративних послуг чи послуг соціального характеру;

центри надання послуг - центр надання адміністративних послуг м. Харкова та його територіальні підрозділи, центри надання соціальних послуг «Прозорий офіс».

комунальні суб'єкти надання публічних послуг - виконавчі органи Харківської міської ради, підприємства, установи, організації, заклади, що перебувають у комунальній власності територіальної громади міста Харкова, які мають повноваження надавати публічні послуги;

публічна послуга - юридично або соціально значуща дія суб'єкта надання публічної послуги, у тому числі адміністративна послуга, за заявою (зверненням, запитом) суб'єкта звернення або без такого звернення, у результаті якої набуваються, змінюються чи припиняються права та/або обов'язки суб'єкта звернення, надаються відповідні матеріальні та/або нематеріальні блага суб'єкту звернення;

база даних Муніципального реєстру міста Харкова - це база даних, яка сформована з реєстрів та інших баз даних виконавчих органів Харківської міської ради, підприємств, установ, організацій, закладів, що перебувають у комунальній власності територіальної громади міста Харкова, та забезпечує інтероперабельність даних, які містяться в ньому.

Інші терміни вживаються у значенні, наведеному в чинних законодавчих актах України.

(пункт 1.2 доповнено абзацами 7-9 згідно з рішенням виконавчого комітету Харківської міської ради [від 25.08.2021 № 693](#) у зв'язку із цим абзац 7 пункту 1.2 вважати абзацом 10 відповідно)

2. Інформаційні ресурси центрів надання послуг, які обробляються в комп'ютерній програмі «Центр соціальних послуг»

2.1. Інформаційними ресурсами центрів надання послуг, інших комунальних суб'єктів надання публічних послуг, які обробляються в КП «ЦСП» (далі - інформаційні ресурси системи), є об'єктивно поєднаний набір відомостей, які безпосередньо стосуються суб'єктів звернень, процесів надання послуг, що накопичуються в процесі діяльності центрів надання послуг, інших комунальних суб'єктів надання публічних послуг, в обсязі, структурі й порядку, що визначаються завданнями, покладеними на них, відповідно до чинного законодавства України.

(пункт 2.1 в редакції рішення виконавчого комітету Харківської міської ради [від 25.08.2021 № 693](#))

2.2. Джерелами формування інформаційних ресурсів системи є:

інформація, надана суб'єктами звернень для отримання послуг;

інформація, надана суб'єктам надання послуг суб'єктами владних повноважень, комунальними та іншими підприємствами, установами та організаціями, що надають житлово-комунальні послуги населенню, житлово-будівельними (житловими) кооперативами, об'єднаннями співвласників багатоквартирного будинку, органами самоорганізації населення, підприємствами, установами та організаціями, що мають відомчий житловий фонд та здійснюють нарахування плати за житлово-комунальні послуги за договорами з підприємствами;

інформація, надана суб'єктами надання адміністративних послуг щодо результатів наданих послуг;

інформація, надана співробітниками центру надання адміністративних послуг м. Харкова та його територіальних підрозділів, центрів надання соціальних послуг «Прозорий офіс».

інформація з реєстрів, інформаційних та автоматизованих систем виконавчих органів Харківської міської ради, підприємств, установ, організацій, закладів, що перебувають у комунальній власності територіальної громади міста Харкова.

(пункт 2.2 доповнено абзацом 6 згідно з рішенням виконавчого комітету Харківської міської ради [від 25.08.2021 № 693](#))

2.3. Ведення інформаційних ресурсів системи покладається на суб'єктів надання публічних послуг відповідно до сфери діяльності та співробітників центрів надання послуг.

Відповідальність за повноту та достовірність інформації, на підставі якої було внесено відомості до інформаційних ресурсів КП «ЦСП», покладається на постачальників такої інформації.

Володільцями інформаційних ресурсів системи в частині центрів надання послуг є Департамент адміністративних послуг та споживчого ринку Харківської міської ради, Департамент соціальної політики Харківської міської ради, управління соціального захисту населення адміністрацій районів Харківської міської ради, співробітники, яких згідно з посадовими обов'язками внесли відповідну інформацію до автоматизованої системи.

Володільцем баз даних Муніципального реєстру міста Харкова є Харківська міська рада.

(пункт 2.3 в редакції рішення виконавчого комітету Харківської міської ради [від 25.08.2021 № 693](#))

2.4. Функціонал комп'ютерної програми «Центр соціальних послуг» забезпечує:

електронну автентифікацію користувачів системи та фіксацію результатів автентифікації;
оптимізацію та автоматизацію типових процесів реєстрації та обробки звернень осіб до центрів надання послуг;

інформування про вимоги та порядок надання послуг;

автоматичне формування зведеної інформації в режимі онлайн, формування за встановленими формами статистичної звітності центрів надання послуг;

реєстрацію звернень в електронному вигляді, у тому числі з метою формування електронної черги на основі даних системи;

класифікацію звернень за послугами центрів надання послуг;

формування за встановленими формами та друк заяв та інших документів, необхідних для надання послуг;

прикріплення сканкопій документів та формування електронних справ;

доступ до архіву електронних справ суб'єктів звернень з їх збереженням протягом строку, встановленого законодавством, та історією їх заповнення;

відстеження статусу розгляду звернення залежно від стану його розгляду;

ведення електронного журналу наданих послуг;

підтримання в актуальному стані всіх необхідних відомостей для надання послуг;

ведення обліку суб'єктів звернень, що не охоплюються засобами, наданими програмним забезпеченням Міністерства соціальної політики України;

можливість інтеграції КП «ЦСП» із зовнішніми системами;

можливість відстеження заявником за допомогою зовнішньої веб-сторінки статусу обробки звернень;

захист даних, що обробляються в КП «ЦСП», від несанкціонованого доступу, знищення, модифікації та блокування доступу до них шляхом здійснення організаційних і технічних заходів, впровадження засобів та методів технічного захисту інформації;

розмежування прав доступу до автоматизованої системи залежно від ролі авторизованих користувачів;

реєстрацію подій, що відбуваються в автоматизованій системі, а також стосуються її безпеки;

можливість сплати адміністративного збору;

формування бази даних Муніципального реєстру міста Харкова;

(пункт 2.4 доповнено абзацом 21 згідно з рішенням виконавчого комітету Харківської міської ради [від 25.08.2021 № 693](#))

3. Доступ до КП «ЦСП» та адміністрування КП «ЦСП».

Взаємовідносини адміністратора та користувачів КП «ЦСП»

3.1. Доступ до КП «ЦСП» надається безоплатно співробітникам суб'єктів надання послуг, центрів надання послуг, іншим комунальним суб'єктам надання публічних послуг адміністратором КП «ЦСП» після їх автентифікації за допомогою відповідних програмних засобів на підставі укладених договорів між керівником центру надання послуг / керівником іншого комунального суб'єкта надання публічних послуг та адміністратором КП «ЦСП».

Перелік працівників, яким надається доступ до автоматизованої системи, визначається керівником відповідного центру надання послуг / керівником іншого комунального суб'єкта надання публічних послуг залежно від повноважень працівників та направляється адміністратору КП «ЦСП».

Доступ до бази даних Муніципального реєстру міста Харкова надається на підставі погодження Департаменту цифрової трансформації Харківської міської ради із зазначенням обсягу відомостей, до яких необхідно надати доступ відповідному співробітнику та обґрунтування необхідності надання такого доступу з посиланням на норми законодавства.

У разі звільнення / відсторонення від посади співробітника центру надання послуг, іншого комунального суб'єкта надання публічних послуг, якому надавався доступ до КП «ЦСП», керівник відповідного центру надання послуг, керівник співробітника іншого комунального суб'єкта надання публічних послуг зобов'язаний у день припинення виконання його повноважень на посаді письмово повідомити про зазначений факт адміністратора КП «ЦСП» для блокування доступу до КП «ЦСП».

*(пункт 3.1 в редакції рішення виконавчого комітету
Харківської міської ради від 25.08.2021 № 693)*

3.2. Адміністратор КП «ЦСП» здійснює:

вжиття технічних заходів з надання, блокування та анулювання доступу авторизованих користувачів до автоматизованої системи;

надання консультацій, технічної підтримки та проведення навчань з користувачами автоматизованої системи - посадовими особами, яким надано доступ до КП «ЦСП», для виконання покладених на них завдань та повноважень;

функціонування програмного та апаратного забезпечення автоматизованої системи, її технічне обслуговування і супровід;

системне адміністрування та технічну підтримку автоматизованої системи;

технічне забезпечення роботи автоматизованої системи на належному рівні;

встановлення та налаштування автоматизованої системи на робочих місцях визначених користувачів;

організацію та проведення навчання авторизованих користувачів для роботи з автоматизованою системою;

налаштування належної взаємодії автоматизованої системи із сервером;

забезпечення постійної технічної підтримки та безперебійного функціонування автоматизованої системи;

забезпечення одночасної роботи всіх користувачів автоматизованої системи без взаємного блокування та якості роботи автоматизованої системи;

встановлення та налаштування операційної системи на сервері;

завчасне (не пізніше ніж за годину) направлення електронних повідомлень користувачам щодо перерв у доступі до автоматизованої системи;

невідкладне усунення помилок, виявлених у процесі експлуатації автоматизованої системи;

внесення змін до інформації у довідниках автоматизованої системи відповідно до заявок уповноважених посадових осіб центрів надання послуг;

поточну модифікацію автоматизованої системи та її вдосконалення відповідно до заявок уповноважених посадових осіб центрів надання послуг.

3.3. Адміністратор КП «ЦСП» здійснює такі функції адміністратора безпеки:

захист законних прав щодо безпеки інформації, що обробляється за допомогою автоматизованої системи в процесі інформаційної діяльності;

дослідження технології обробки інформації з метою виявлення можливих каналів витоку та інших загроз для безпеки інформації, формування моделі загроз, розроблення політики безпеки інформації, визначення заходів, спрямованих на її реалізацію;

організація та координація робіт, пов'язаних із захистом інформації в автоматизованій системі, забезпечення необхідного рівня захищеності інформації, ресурсів і технологій;

забезпечення зберігання внесеної до автоматизованої системи інформації протягом строку, визначеного законодавством;

організація робіт зі створення і використання комплексної системи захисту інформації на всіх етапах життєвого циклу автоматизованої системи;

участь в організації професійної підготовки і підвищенні кваліфікації користувачів з питань захисту інформації та користування автоматизованою системою;

формування у користувачів автоматизованої системи розуміння необхідності виконання вимог нормативно-правових актів, нормативних і розпорядчих документів, що стосуються сфери захисту інформації;

ініціювання питання щодо забезпечення користувачами автоматизованої системи вимог нормативно-правових актів, нормативних і розпорядчих документів із захисту інформації в автоматизованій системі.

3.4. Користувачі КП «ЦСП» забезпечують:

інформаційно-аналітичну підтримку функціонування автоматизованої системи згідно з вимогами законодавства у сфері надання послуг (повідомляють адміністратора про відповідні зміни, що відбулися у формах заяв та інших документів у сфері надання послуг, а також зміни у відповідних нормативно-правових актах, що є підставою для модифікації КП «ЦСП»);

облаштування робочих місць співробітників, яким необхідно надати доступ до автоматизованої системи, необхідними технічними засобами відповідно до технічних вимог, затверджених адміністратором;

використання автоматизованої системи виключно з використанням паролів, наданих адміністратором безпеки;

своєчасність та повноту внесеної інформації.

3.5. Адміністратор та користувачі КП «ЦСП» несуть відповідальність, встановлену законодавством України, за розголошення конфіденційної інформації, яка обробляється в автоматизованій системі, щодо особи без її згоди, крім випадків, передбачених законодавством.

3.6. Пропозиції та зауваження до роботи КП «ЦСП» готуються користувачами КП «ЦСП» та направляються відповідно до змісту уповноваженій посадовій особі Департаменту

соціальної політики Харківської міської ради, Департаменту адміністративних послуг та споживчого ринку Харківської міської або Департаменту цифрової трансформації Харківської міської ради для підготовки заявки та подальшого її направлення адміністратору КП «ЦСП».

(абзац 1 пункту 3.6 в редакції рішення виконавчого комітету Харківської міської ради від 25.08.2021 № 693)

Модифікація КП «ЦСП» здійснюється адміністратором КП «ЦСП» на підставі отриманих заявок у встановлені в ній строки. У разі неможливості виконання заявки у визначений строк адміністратор письмово (засобами електронної пошти) повідомляє про це ініціатора заявки з відповідним обґрунтуванням.

Повідомлення про опрацювання заявки направляються ініціатору заявки не пізніше наступного робочого дня після їх виконання у формі письмових інструкцій або повідомлень (засобами електронної пошти).

Ініціатор заявки вивчає отриману інформацію, перевіряє відповідність внесених змін/доробок поданій заявці та розповсюджує інструкцію користувачам КП «ЦСП». У разі потреби за відповідною заявкою адміністратором КП «ЦСП» проводиться навчання користувачів.

3.7. Інформація з КП «ЦСП» органам виконавчої влади, органам місцевого самоврядування, судовим і правоохоронним органам, підприємствам, установам та організаціям надається за їх запитом, якщо такий запит здійснено у зв'язку з виконанням покладених на них законодавством повноважень, з дотриманням вимог законів України «Про інформацію» та «Про захист персональних даних».

Розголошення конфіденційної інформації, яка міститься в інформаційних ресурсах системи, щодо особи без її згоди забороняється, крім випадків, передбачених законодавством України.

4. Прикінцеві положення

4.1. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться в порядку, встановленому для його прийняття.

Директор Департаменту реєстрації
та цифрового розвитку
Харківської міської ради О.І. ДРОБОТ

Заступник міського голови -
керуючий справами виконавчого
комітету міської ради Т.М. ЧЕЧЕТОВА-ТЕРАШВІЛІ