*ЗАТВЕРДЖЕНО*

*Рішення виконкому міської ради*

*10.02.2021 №64*

***Положення***

***про комп'ютерну програму***

***«Електронна система оцінки якості надання послуг»***

***І. Загальні положення***

1.1. Положення про комп'ютерну програму «Електронна система оцінки якості надання послуг» (надалі − Положення) розроблено відповідно до Конституції України, Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про інформацію», «Про електронні довірчі послуги», «Про адміністративні послуги», «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності», «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про захист персональних даних», «Про захист інформації в інформа-ційно-телекомунікаційних системах», Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 року №649-р «Про схвалення Концепції роз-витку електронного урядування в Україні», та інших нормативно-право-вих актів у сфері захисту інформації, Положення про Центр адміністра-тивних послуг «Віза» (надалі − Центр «Віза»), затвердженого рішенням міської ради від 24.02.2016 №308, зі змінами, та Регламенту Центру адміністративних послуг «Віза», затвердженого рішенням міської ради від 27.11.2019 №4233.

1.2. Положення визначає особливості роботи посадових осіб органів місцевого самоврядування та повноважних представників підприємств, установ, організацій-суб’єктів надання адміністративних, інших публічних послуг, які входять до складу Центру «Віза», з використанням комп'ютерної програми «Електронна система оцінки якості надання послуг» (надалі − КП «ЕСОЯ»), мету, основні завдання, функціональні можливості, порядок та вимоги до ведення бази даних, а також інші питання функціонування зазначеної комп’ютерної програми.

1.3. Забезпечення розміщення та мережевого доступу до бази даних КП «ЕСОЯ» (надалі − БД «ЕСОЯ») на серверному обладнанні виконкому Криворізької міської ради, покладається на управління інформаційно-комунікаційних технологій виконкому Криворізької міської ради.

1.4. Адміністрування та здійснення заходів щодо налаштування, удосконалення та модернізації КП «ЕСОЯ» покладається на департамент адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради (надалі − департамент).

1.5. Наповнення та ведення БД «ЕСОЯ» покладається на посадових осіб органів місцевого самоврядування, визначених розпорядженням їх керівників, повноважних представників підприємств, організацій, установ – суб’єктів надання адміністративних, інших публічних послуг, що входять до складу Центру «Віза» - відповідно до рішення виконкому міської ради, яким затверджено його склад.

***ІІ. Визначення термінів***

2.1. У Положенні наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

2.1.1. Технічний адміністратор − відповідальна особа департаменту, що відповідає за функціонування та налаштування КП «ЕСОЯ», визначена відповідним наказом директору департаменту.

2.1.2. Модератор − відповідальна особа департаменту, яка здійснює функції адміністрування БД «ЕСОЯ», визначена відповідним наказом директора департаменту.

2.1.3. Реєстратор − посадова особа органу місцевого самоврядування, що входить до складу Центру «Віза», якій надано доступ для внесення інформації про заявників Центру «Віза» в БД «ЕСОЯ» відповідно до пункту 6.1 Положення.

2.1.4. Користувач − повноважний представник підприємства, організації, установи - суб’єкта надання адміністративних, інших публічних послуг, що входять до складу Центру «Віза», якому надано доступ до КП «ЕСОЯ» відповідно до пункту 6.2 Положення.

2.1.5. Розробник КП «ЕСОЯ» − Приватне підприємство «КАІ» відповідно до Договору №152 від 15.08.2012.

2.1.6. Авторизація − електронна процедура, що дає змогу підтвердити електронну ідентифікацію фізичної, юридичної особи, інформаційної або інформаційно-телекомунікаційної системи та/або походження і цілісність електронних даних.

2.2. Майнові права на примірники КП «ЕСОЯ» належать виконавчому комітету міської ради.

2.3. Інші терміни в Положенні вживаються в значеннях, наведених в Законах України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус», «Про захист персональних даних», «Про інформацію», «Про електронні довірчі послуги».

***ІІІ. Основні завдання КП «ЕСОЯ»***

Основними завданнями КП «ЕСОЯ» є:

3.1. Підвищення ефективності, відкритості, прозорості діяльності та цифрової трансформації з використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій, імплементації інноваційних інструментів муніципального менеджменту та впровадження елементів електронного урядування в діяльність Центру «Віза».

3.2. Дотримання основних принципів забезпечення якості надання адмі-

ністративних, інших публічних послуг у Центрі «Віза»:

3.2.1 прозорість − шляхом автоматизованого контролю за обслуговуван-ням кожного замовника послуг відповідно до інформаційних, технологічних карток з подальшим відстеженням процесу надання послуг;

3.2.2 доступність – шляхом надання:

3.2.2.1 інформації про адміністративні, інші публічні послуги засобами телекомунікаційного зв’язку;

3.2.2.2 електронних послуг з використанням Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування, зокрема вебпорталу Центру «Віза»;

3.2.3 відкритість – шляхом інформування замовників адміністративних, інших публічних послуг про готовність результату послуги через направлення текстового телефонного повідомлення та в режимі реального часу шляхом інтеграції з вебпорталом Центру «Віза».

3.3. Реєстрація та облік заяв, вхідних пакетів документів та оформлених результатів надання адміністративних, інших публічних послуг у Центрі «Віза».

3.4. Контроль термінів надання адміністративних, інших публічних послуг з можливістю формування звітності в режимі реального часу в розрізі порушень термінів надання послуг, відмов, інших критеріїв керівником Центру «Віза», заступниками міського голови відповідно до напряму роботи.

3.5. Системна аналітика завантаженості та ефективності роботи Центру «Віза».

3.6. Забезпечення динамічного моніторингу Міністерством цифрової трансформації України в режимі реального часу шляхом забезпечення інтеграції КП «ЕСОЯ» до центральної системи моніторингу якості роботи ЦНАПів.

***ІV. Функціональні можливості КП «ЕСОЯ»***

Функціональними можливостями КП «ЕСОЯ» є:

4.1. Персональна авторизація для використання КП «ЕСОЯ» та фіксація результатів авторизації, дій з БД «ЕСОЯ».

4.2. Реєстрація вхідного пакета документів шляхом унесення даних до журнала реєстрації в електронній формі. Після внесення даних справі присвоюється унікальний ідентифікатор, за яким здійснюється її ідентифікація та який фіксується на бланку заяви й у описі вхідного пакета документів.

4.3. Автоматичний прийом вхідного пакета документів, що надійшли в електронному вигляді через вебпортал Центру «Віза», з подальшою обробкою та реєстрацією.

4.4. Класифікація звернень за послугами.

4.5. Автоматизоване формування звітів, заповнених реєстратором заяв та інших документів, необхідних для надання послуг.

4.6. Формування справи в електронній формі шляхом сканування вхід-

ного пакета документів для розміщення в електронному архіві (крім документів, що містяться в державних реєстрах).

4.7. Створення, обробка та передача даних до електронного архіву Центру «Віза» з дотриманням вимог Законів України «Про захист персональних даних», «Про інформацію».

4.8. Відстеження статусу розгляду звернення залежно від стану його розгляду.

4.9. Інтеграція КП «ЕСОЯ» до зовнішніх інформаційних систем та програмних засобів.

4.10. Можливість відстеження заявником статусу обробки звернень за допомогою вебпорталу Центру «Віза» в особистому кабінеті.

4.11. Захист даних, що обробляються в КП «ЕСОЯ», від несанкці-онованого доступу, знищення, модифікації та блокування доступу до них шляхом здійснення організаційних і технічних заходів, упровадження засобів та методів технічного захисту інформації.

4.12. Розмежування прав доступу до роботи з КП «ЕСОЯ» залежно від ролі авторизації.

4.13. Реєстрація подій, що відбуваються в автоматизованій системі та стосуються її безпеки.

4.14. У разі необхідності згідно з вимогами чинного законодавства забезпечується за допомогою КП «ЕСОЯ» з інтегрованими державними сервісами:

4.14.1 перевірка факту оплати за надання адміністративних, інших публічних послуг (програмний продукт «check», повна Інтернет-адреса: https:\\check.gov.ua) та завантаження копії платіжної квитанції;

4.14.2 долучення до пакета документів заявника адміністративної, іншої публічної послуги цифрової копії відповідного документа (паспорт громадянина України у формі ID-картки, паспорт громадянина України для виїзду з кордон, обліковий номер картки платника податків, ін.) з використанням функції шерингу документів з Єдиного порталу державних електронних послуг (портал Дія).

***V. Порядок роботи з КП «ЕСОЯ» та вимоги до ведення БД «ЕСОЯ»***

5.1. Використання КП «ЕСОЯ» здійснюється виключно шляхом автори-зації за допомогою паролю, наданого технічним адміністратором на підставі отриманого доступу відповідно до Положення.

5.2. Наповнення та ведення БД «ЕСОЯ» здійснюється державною мовою та виключно в робочі дні та години.

5.3. Реєстратори та користувачі КП «ЕСОЯ» несуть відповідальність за:

5.3.1 своєчасність, повноту та достовірність інформації, на підставі якої було внесено відомості до БД «ЕСОЯ» та, у разі виявлення технічних проблем, негайного повідомлення безпосереднього керівника та технічного адмініст-ратора;

5.3.2 розголошення конфіденційної інформації щодо особи без її згоди, що обробляється в КП «ЕСОЯ», установленої чинним законодавством України, крім випадків, передбачених законом.

5.4. Інформація з КП «ЕСОЯ» надається органам виконавчої влади, судовим і правоохоронним органам, підприємствам, установам та організаціям 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».

5.5. Реєстратор, визначений наказом керівника відповідальним за обробку заяв, що надійшли в електронному вигляді з Єдиного державного вебпорталу електронних послуг, у тому числі через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування, зокрема вебпорталу Центру «Віза», зобов’язаний здійснювати оперативний моніторинг і в разі виявлення технічних проблем негайно повідомляти безпосереднього керівника та технічного адміністратора.

5.6. Заяви, що надійшли від суб’єктів звернень в електронному вигляді оброблюються реєстраторами з накладенням електронного підпису для передачі суб’єкту надання послуг.

5.7. Модератор БД «ЕСОЯ»:

5.7.1 уносить зміни, що відбулися у формах заяв та інших документах у сфері надання адміністративних, інших публічних послуг, на підставі відповідних нормативно-правових актів, наданих для модифікації КП «ЕСОЯ» суб’єктами надання послуг або відповідальними посадовими особами органів місцевого самоврядування у відповідності до вимог Інструкції з діловодства в органах місцевого самоврядування міста;

5.7.2 уповноважений на зміни інформації в довідниках КП «ЕСОЯ»;

5.7.3 надає допомогу в установленні та налаштуванні КП «ЕСОЯ» на робочих місцях реєстраторів і користувачів, у тому числі засобами телекомуні-каційного зв’язку, після виконаних робіт з інсталяції її Розробником.

5.8. Технічний адміністратор КП «ЕСОЯ» здійснює:

5.8.1 ужиття технічних заходів з надання, блокування та анулювання доступу авторизованих користувачів до КП «ЕСОЯ»;

5.8.2 надання консультацій, проведення навчань з користувачами КП «ЕСОЯ» для виконання покладених на них завдань і повноважень, роз’яснює необхідність виконання вимог нормативно-правових актів, нормативних і розпорядчих документів, що стосуються сфери захисту інформації;

5.8.3 функціонування програмного забезпечення КП «ЕСОЯ» та його супровід;

5.8.4 системне адміністрування КП «ЕСОЯ» та БД «ЕСОЯ»;

5.8.5 моніторинг та аналіз технічних проблем для забезпечення роботи КП «ЕСОЯ» на належному рівні;

5.8.6 заходи для належної взаємодії КП «ЕСОЯ» зі сторонніми сервісами;

5.8.7 забезпечення одночасної роботи з КП «ЕСОЯ» без взаємного блокування та погіршення її якості;

5.8.8 ужиття заходів щодо усунення помилок, виявлених у процесі експлуатації КП «ЕСОЯ»;

5.8.9 організацію та координацію робіт, пов'язаних із захистом інформації в КП «ЕСОЯ», забезпечення необхідного рівня захищеності інформації, ресурсів і технологій.

5.9. Удосконалення та модернізація КП «ЕСОЯ» здійснюється шляхом укладення відповідного договору з Розробником на підставі пропозицій, що надійшли від технічного адміністратора, модераторів, реєстраторів та користувачів.

5.10. Технічна підтримка працездатності КП «ЕСОЯ» та впроваджених інструментів роботи з нею здійснюється Розробником на підставі відповідного договору технічної підтримки.

***VI. Доступ***

6.1. Доступ реєстраторів до БД «ЕСОЯ» надається та припиняється на підставі розпорядження з направленням примірника технічному адміністратору БД «ЕСОЯ»:

6.1.1 міського голови – для посадових осіб виконкому міської ради;

6.1.2 голів районних у місті рад – для посадових осіб виконкомів районних у місті рад.

6.2. Доступ користувачів до КП «ЕСОЯ» забезпечує департамент на підставі укладених Меморандумів про взаємодію та Угод про співпрацю у сфері надання адміністративних, інших публічних послуг мешканцям Кривого Рогу, що передбачають включення повноважних працівників до Складу Центру «Віза».

6.3. Для забезпечення реєстрації реєстраторів обов’язковими відомостями у відповідному розпорядженні мають бути:

6.3.1 прізвище, ім’я, по батькові посадової особи органу місцевого самоврядування;

6.3.2 район міста та адреса місцезнаходження робочого місця для виконання функціональних обов’язків з унесення відомостей до БД «ЕСОЯ»;

6.3.3 назва структурного підрозділу та посада;

6.3.4 графік роботи із суб’єктами звернень;

6.3.5 контактний мобільний номер телефону;

6.3.6 e-mail для листування.

6.4. Реєстратори та користувачі зобов’язані вжити заходів щодо забезпечення надійного зберігання інформації про обліковий запис, запобігання несанкціонованому доступу до авторизованого робочого місця та поширенню інформації, отриманої в межах здійснення повноважень, згідно з Положенням та відповідно до законодавства.

6.5. Доступ до КП «ЕСОЯ» та БД «ЕСОЯ» здійснюється за виокремленими ролями, визначеними відповідно до розділу ІІ Положення, виключно авторизовано із збереженням інформації про посадову особу, яка здійснювала реєстрацію заяви чи будь-яке редагування заяви суб’єкта звернення, зокрема дати та часу таких дій.

6.6. Забороняється обробляти персональні дані про особу, що містяться в БД «ЕСОЯ», у випадках, не передбачених чинним законодавством.

6.7. Забороняється передавати дані з БД «ЕСОЯ» третім особам з метою, не передбаченою чинним законодавством.

6.8. Посадовим особам, визначеним у розділі ІІ Положення, які обробляють персональні дані, унесені/отримані до/з БД «ЕСОЯ», забороняється розголошувати персональні дані, що стали їм відомі у зв’язку з виконанням посадових обов’язків.

6.9. У разі звільнення посадової особи органу місцевого самоврядування, яка мала доступ до БД «ЕСОЯ», або переведення її на іншу посаду, що не пе-редбачає виконання функцій щодо роботи з БД «ЕСОЯ», або в разі перебування посадової особи у відпустці у зв’язку з вагітністю та пологами чи для догляду за дитиною до досягнення нею трирічного віку тощо, її право доступу до персональних даних припиняється на підставі розпорядження керівника органу місцевого самоврядування, направленого на адресу департаменту, не пізніше 1 робочого дня з дня підписання такого розпорядження.

6.10. Датою позбавлення права доступу до БД «ЕСОЯ» вважається дата звільнення посадової особи, дата переведення її на посаду, що не передбачає виконання функцій щодо обробки персональних даних, які містяться в БД «ЕСОЯ», дата, з якої наступає відповідна відпустка, тощо.

***VII.******Порядок унесення інформації***

7.1. Реєстратором в БД «ЕСОЯ»:

7.1.1 формується картка заяви на надання послуг з унесенням відомостей про суб’єкта звернення;

7.1.2 уносяться дані про заявника (ПІБ або організаційно-правова форма юридичної особи та її назва, відомості про представника), спосіб отримання інформації про заявника, реєстраційний номер облікової картки платника податків (за наявності), контактний номер для подальшого текстового телефонного інформування заявника про стан готовності адміністративної, іншої публічної послуги; інша інформація, за наявності (наприклад, дані, що ідентифікують об'єкт (адреса, кадастровий номер, реєстраційний номер транспортного засобу тощо), номер у державному реєстрі; соціальна категорія заявника тощо);

7.1.3 роздруковується лист про проходження справи, окрім звернень, результат яких надається в момент звернення, та опис документів, які заявник надав для отримання послуги;

7.1.4 сканується вхідний пакет документів для формування адміністра-тивної справи й подальшої передачі в електронний архів Центру «Віза»;

7.1.5 контролюються строки надання послуг;

7.1.6 відстежується процес передачі пакета документів суб’єкту надання послуг, прийому від нього готових результатів з інформуванням суб’єкта звернення, видачі результату надання послуги його замовнику, про що в КП «ЕСОЯ» оперативно проставляється відповідна позначка;

7.1.7 додатково сканується лист про проходження справи або лист про передачу результатів надання послуг на архівне зберігання суб'єкту надання послуги для її закриття та автоматичну передачу до електронного архіву Центру «Віза»;

7.1.8 у разі виявлення технічної помилки в унесеній інформації щодо звернення, має можливість її редагування виключно протягом поточного робочого дня.

7.2. Користувачем КП «ЕСОЯ» у день здійснення прийому суб’єкта звернень у Центрі «Віза» до КП «ЕСОЯ» вносяться статистичні дані щодо прийому замовників послуг (консультація, прийом, видача тощо).

***VIII. Прикінцеві положення***

8.1. Доступ до інформації, що міститься в БД «ЕСОЯ», здійснюється з дотриманням вимог Законів України «Про інформацію», «Про захист персональних даних».

8.2. Забороняється вносити інформацію про суб’єкта звернення до БД «ЕСОЯ», що не передбачена чинними нормативно-правовими актами.

8.3. Дані з БД «ЕСОЯ» можуть використовуватися зі статистичною або науковою метою за умови їх знеособлення.

8.4. Зміни та доповнення до Положення вносяться в порядку, установленому для його затвердження.

8.5. Питання, не врегульовані Положенням, вирішуються відповідно до вимог чинного законодавства України.

***Керуюча справами виконкому Тетяна Мала***