*ЗАТВЕРДЖЕНО*

*Рішення виконкому міської ради*

*21.12.2022 №1103*

***ПОРЯДОК***

***функціонування автоматизованої системи ведення обліку допомоги мешканцям міста та внутрішньо переміщеним особам, харчування внутрішньо переміщених осіб, які користуються багатофункціональними електронними картками***

1. ***Загальні положення***

1.1. Порядок функціонування автоматизованої системи ведення обліку допомоги мешканцям міста та внутрішньо переміщеним особам, харчування внутрішньо переміщених осіб, які користуються багатофункціональними електронними картками, (надалі – Порядок) визначає механізм дії, збору та аналізу даних, електронний облік надання допомоги й харчування через автоматизовану систему ведення обліку допомоги мешканцям міста та внутрішньо переміщеним особам, харчування внутрішньо переміщених осіб (надалі – АСОДХ), які користуються багатофункціональними електронними картками.

1.2. Порядок розроблено з урахуванням Конституції України, Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг».

1.3. Порядок визначає методику створення АСОДХ як програмно-технічного комплексу, призначеного для ведення обліку надання допомоги й харчування мешканцям міста та внутрішньо переміщеним особам (надалі – ВПО), які користуються багатофункціональними електронними картками.

1.4. Замовниками послуг з ведення обліку надання допомоги й харчування є відділи, управління, інші виконавчі органи міської ради.

1.5. Користувачами послуг з обліку надання допомоги й харчування є відділи, управління, інші виконавчі органи міської ради, виконавчі органи районних у місті рад, заклади освіти комунальної власності міста, установи та заклади соціальної сфери міста, де мешкають ВПО, що забезпечуються коштом бюджету Криворізької міської територіальної громади,.

1.6. Адміністратором АСОДХ є Комунальне підприємство «Центр електронних послуг» Криворізької міської ради.

1.7. Універсальність карток забезпечується, у тому числі й можливістю їх підтримки в діючій автоматизованій системі обліку оплати проїзду у м. Кривому Розі для забезпечення гнучкості та подальшого її розвитку.

1.8. Зразки, порядки видачі, обігу, функціонування та припинення дії, інші параметри багатофункціональних електронних карток затверджуються відповідними рішеннями виконкому міської ради.

***2. Основні терміни та їх визначення***

2.1. Валідатор – пристрій, призначений для обліку фактично наданої допомоги мешканцям міста та ВПО, харчування ВПО шляхом зчитування даних з багатофункціональних електронних карток.

2.2. Валідація– процес, у якому за допомогою валідатора здійснюється зчитування/запис з/на картку фактично наданих послуг допомоги й харчування.

2.3. Інформаційний лист – інформація, у якій містяться дані про втрачені чи пошкоджені картки, картки, термін дії або пільги в яких припинено, тощо.

2.4. Картки – багатофункціональні електронні картки «Картка криворіж-ця» та «Гостьова картка криворіжця».

2.5. Пункти – пункти видачі допомоги та надання харчування, визначені відповідними розпорядчими документами.

2.6. Службова картка (надалі – СК) – картка, що містить назву пункту й видається відповідальним особам, визначеним відповідним розпорядчим документом.

2.7. Утримувач картки – особа, яка має «Картку криворіжця» або «Гостьову картку криворіжця».

***3. Мета впровадження АСОДХ***

Метою впровадження АСОДХ є:

3.1 реєстрація картками будь-якої дії в АСОХД, ведення історії всіх програмних та апаратних подій;

3.2 щоденний збір даних про кількість мешканців міста та ВПО, які відвідують пункти, з подальшим накопиченням інформації, їх аналіз та електронний облік;

3.3 формування та надання звітності щодо фактично отриманих мешканцями міста та ВПО допомог, харчування ВПО відділам, управлінням, іншим виконавчим органам міської ради.

***4. Структура та загальні вимоги до обладнання АСОДХ***

4.1. АСОДХ передбачає дворівневу побудову та складається з термінального обладнання, обладнання для обліку допомоги й харчування в пунктах і центральній базі даних.

4.2. До термінального обладнання входить персональний валідатор, запрограмований комп’ютерною програмою «Термінальне програмне забезпечення Symbol Transport», що встановлюється в пунктах.

4.3. Пункти облаштовуються персональним валідатором марки «NEWPOS 8210» з друком квитанції.

4.4. Основні функції валідатора:

4.4.1 робота з електронними картками мешканців міста, ВПО та СК;

4.4.2 друк квитанції внаслідок валідації електронними картками мешканців міста та ВПО чи СК;

4.4.3 можливість відкриття/закриття робочої зміни співробітника;

4.4.4 підтримка технології безпровідної передачі даних.

4.5. Технічні характеристики персонального валідатора:

4.5.1 живлення автономне з вхідним постійним струмом 12/24 вольта, із забезпеченням роботи на автономному живленні не менше 600 хв.;

4.5.2 температурний режим роботи від -20 до +50 градусів за Цельсієм;

4.5.3 наявність:

4.5.3.1 інформаційного дисплея;

4.5.3.2 термопринтера;

4.5.3.3 зчитувача безконтактних карток стандарту ISO/IEC 14443 та його модифікацій, що здійснює разом з програмним забезпеченням зчитування/запис електронного квитка менше ніж за 0,5 секунди;

4.5.3.4 модуля передачі даних каналами зв’язку GPRS та Wi-Fі;

4.5.3.5 модуля пам’яті для зберігання даних про транзакції та інформаційні листи;

4.5.3.6 EMV-сертифіката для роботи з банківськими картками;

4.5.3.7 захисту від фізичного втручання із системою блокування даних та передачі до центральної бази даних інформації про факт втручання.

4.6. Параметри комп’ютерної програми «Термінальне програмне забезпечення Symbol Transport», якою запрограмовані валідатори в пунктах:

4.6.1 забезпечення реєстрації користувача для відкриття/закриття робочої зміни співробітника за допомогою СК;

4.6.2 забезпечення об’єднання (синхронізації) валідаторів між собою в одному пункті;

4.6.3 відображення на екрані статусу картки для мешканців міста та ВПО під час отримання допомоги та/чи харчування, інформації про результат валідації, що супроводжується характерним візуально-звуковим ефектом;

4.6.4 можливість налаштування тайм-ауту для запобігання випадковому дублюванню операції карткою;

4.6.5 запис валідатором (під час кожної валідації) на картку таких даних: номера валідатора, номера пункту обліку, факту отримання допомоги та/чи харчування, дати та часу фіксації оплати;

4.6.6 підтримка використання багатофункціональних електронних карток та СК;

4.6.7 друк квитанції внаслідок валідації;

4.6.8 накопичення даних про транзакції під час тимчасової втрати зв’язку з центром обробки даних та передача їх при відновленні зв’язку;

4.6.9 автоматична синхронізація із центральною базою даних;

4.6.10 передача інформації до центральної бази даних, що містить тип, дату та час кожної транзакції;

4.6.11 мова інтерфейсу – українська;

4.6.12 EMV-сертифіковане програмне забезпечення.

4.7. Обладнання має відповідати електромагнітній сумісності, тобто не втручатися в роботу інших електронних пристроїв та систем (мобільні телефони, радіо, телебачення тощо), не допускати втручання в свою роботу; бути ергономічним, вандалостійким, витримувати низькі й високі температури, вологість, частки пилу, механічні удари, електромагнітні поля тощо.

4.8. У разі виявлення під час валідації картки, розміщеної в інформаційних листах, валідатором здійснюється «фізичне» блокування картки та передача даних про це до центральної бази даних.

***5. Порядок застосування багатофункціональних електронних карток***

5.1. Утримувач картки щоразу самостійно реєструє факт отримання допомоги або харчування шляхом прикладання картки до валідатора.

5.2. Відповідальність за наявність картки для використання в пунктах обліку покладається на її утримувача.

5.3. У разі втрати, пошкодження чи знищення картки, її утримувач зобов’язаний негайно звернутися до адміністратора або повідомити орган, що видав картку, і подати заяву на виготовлення нової.

5.4. Відповідальні працівники пунктів відкривають/закривають робочу зміну співробітника СК. У разі відсутності в мешканця міста або ВПО багатофункціональної електронної картки, відповідальний працівник фіксує достовірний облік надання допомоги чи харчування. Забезпечення працівників СК здійснюється замовниками послуг обліку.

5.5. У разі відсутності картки в мешканців міста та ВПО, які мають право на отримання допомоги або харчуються безоплатно, валідація здійснюється відповідальним працівником пункту за допомогою СК.

5.6. На підставі даних про факт використання СК у АСОДХ з метою отримання допомоги або харчування мешканцями міста та ВПО адміністратор шляхом надання щомісячного звіту повідомляє про це відділи, управління, інші виконавчі органи міської ради для можливості здійснення перевірки цих фактів з метою запобігання зловживанню використання СК.

5.7. У разі завершення права отримання допомоги або харчування, відділи, управління, інші виконавчі органи міської ради повідомляють адміністратора для можливості своєчасного внесення відповідних змін до АСОДХ. У разі несвоєчасного повідомлення адміністратора про завершення права отримання допомоги або харчування, адміністратор не несе відповідальності за подальше використання утримувачем картки та фактичне отримання допомоги або харчування. Відповідальність за несвоєчасне повідомлення адміністратора покладається на керівників відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради.

***6. Вимоги до управління АСОДХ***

6.1. Елементи та модулі АСОДХ мають бути максимально незалежними (вихід з ладу одного не має призводити до зупинки інших).

6.2. Має бути розподілений захищений доступ до центральної бази даних, інших елементів і модулів АСОДХ з подальшим логуванням усіх дій персоналу в системі.

6.3. Центральна база даних забезпечує виконання таких функцій:

6.3.1 цілодобове ведення, накопичення та зберігання даних про всі картки й операції з ними;

6.3.2 формування фінансової, статистичної, технологічної звітності;

6.3.3 аналіз фактів отримання допомоги й харчування з використанням карток з метою виявлення та подальшої заборони використання фальсифікованих і недійсних карток, ведення інформаційних листів;

6.3.4 аналіз спроб підробки, видалення або фальсифікації інформації в межах АСОДХ;

6.3.5 збір і аналіз інформації про технічний стан пристроїв АСОДХ;

6.3.6 підтримка системи єдиного часу;

6.3.7 логування дій обслуговуючого персоналу;

6.3.8 адміністрування об’єктів, суб’єктів та ресурсів АСОДХ (карток, користувачів системи та її пристроїв тощо);

6.3.9 облік карток, що вилучаються з обігу;

6.3.10 щоденний облік обсягів наданих послуг утримувачам карток;

6.3.11 моніторинг поточного стану обладнання АСОДХ.

6.4. Управління АСОДХ забезпечує такі елементи захисту:

6.4.1 безпечне управління даними та картками за допомогою спеціальних ключів шифрування;

6.4.2 використання найбільш економічно ефективних і безпечних технологій АСОДХ;

6.4.3 використання модулів захисту «Secure Access» («Sams»);

6.4.4 виконання загальних критеріїв оцінки рівня довіри (EAL) 4, промислового стандарту для АСОДХ;

6.4.5 запобігання використанню несанкціонованих карток та СК у АСОДХ;

6.4.6 виявлення несанкціонованих операцій з картками та СК.

6.5. Структура системи безпеки організовується за рахунок:

6.5.1 модуля шифрування «IPSec» – для запобігання несанкціонованому доступу до системи, центрального офісу та інших об’єктів автоматизації;

6.5.2 модуля шифрування «Secure Virtual Private Network» – для запо-бігання несанкціонованому доступу до наявних даних у системі;

6.5.3 основних засобів і механізмів мобільної мережевої безпеки – для забезпечення доступу до валідаторів.

6.6. Відповідно до глобального стандарту для захисту систем (ISO 27001) передбачається:

6.6.1 робота АСОДХ в захищених центрах обробки даних з резервним копіюванням і забезпеченням безперервного належного функціонування;

6.6.2 наявність системи виявлення вторгнень і несанкціонованого доступу «Firewall» між зовнішніми й внутрішніми мережами;

6.6.3 наявність програмного забезпечення та здійснення заходів із запобігання вірусним загрозам;

6.6.4 перевірка на надійність та захищеність ідентифікаторів входу в АСОДХ персоналу пунктів та інших установ і організацій, залучених до неї;

6.6.5 належний захист персональних даних для запобігання порушенню

недоторканності персональних даних користувачів відповідно до чинного законодавства, у тому числі Закону України «Про захист персональних даних»;

6.6.6 доступ до облікових записів утримувачів карток за допомогою веб-портала адміністратора, на якому розміщена ця інформація, з використанням сертифікату SSL для забезпечення автентифікації таких систем, як «Verisign» або «Thawte».

6.7. Зв’язок між об’єктами АСОДХ забезпечується з використанням:

6.7.1 програмного забезпечення;

6.7.2 стаціонарних і мобільних каналів зв’язку для пунктів обліку та адміністратора;

6.7.3 мобільного зв’язку для обладнання АСОДХ усередині пунктів обліку;

6.7.4 інтеграції з іншими електронними сервісами та системами міста.

***Керуюча справами виконкому Олена ШОВГЕЛЯ***