

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від _____ 2020 р. № _____

ПОЛОЖЕННЯ
про Національну вебплатформу центрів надання адміністративних
послуг

Загальна частина

1. Це Положення визначає призначення, завдання, функціональні можливості, суб'єктів і структуру Національної вебплатформи центрів надання адміністративних послуг (Платформи Центрів Дії), зміст інформації на Платформі Центрів Дії та порядок її внесення, а також інші питання функціонування Платформи Центрів Дії.

2. У цьому Положенні терміни вживаються у значенні, наведеному в Законі України “Про адміністративні послуги”, “Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах”, “Про захист персональних даних”, “Про електронні довірчі послуги”.

3. Платформа Центрів Дії призначена для отримання фізичними та юридичними особами інформації, необхідної для звернення до центрів надання адміністративних послуг (далі – центри), та забезпечення постійного підвищення якості надання адміністративних та інших публічних послуг у центрах шляхом інформаційної та методичної підтримки адміністраторів, інших посадових осіб органів, що утворили центри, які працюють у центрах (далі – працівники центрів), обміну досвідом, поширення найкращих практик та систематичного процесу навчання працівників центрів і представників суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг.

4. Власником Платформи Центрів Дії та виключних майнових прав на її програмне забезпечення є держава в особі Мінцифри.

5. Платформа Центрів Дії має офіційну адресу в мережі Інтернет – center.dii.gov.ua.

На офіційному вебсайті Мінцифри та Єдиному державному веб-порталі електронних послуг “Портал Дія” розміщуються гіперпосилання на офіційну адресу Платформи Центрів Дії в мережі Інтернет.



ДОКУМЕНТ СЕД МІНЦИФРА АСКОД

Підписувач Федоров Михайло Альбертович
Сертифікат 5FBB77F7B650371D0400000021280000A95D0000
Дійсний з 06.08.2020 11:51:59 по 06.08.2022 11:51:59



1/03-1-6980 від 21.12.2020

6. Користування Платформою Центрів Дії здійснюється на безоплатній основі цілодобово сім днів на тиждень.

Завдання Платформи Центрів Дії

7. Завданнями Платформи Центрів Дії є:

1) забезпечення фізичних і юридичних осіб інформацією про центри та їх діяльність в обсязі, достатньому для звернення за отриманням адміністративних та інших публічних послуг, які надаються в центрах;

2) забезпечення здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до працівників центрів шляхом електронної реєстрації за допомогою Платформи Центрів Дії;

3) забезпечення оцінювання суб'єктами звернення якості надання адміністративних та інших публічних послуг у центрах, а також висловлення ними своїх зауважень і пропозицій з цих питань;

4) організація доступу фізичних і юридичних осіб до інформаційних та навчальних ресурсів з питань, пов'язаних з наданням адміністративних та інших публічних послуг;

5) забезпечення громадян інформацією про вакантні посади у центрах;

6) забезпечення працівників центрів рекомендаціями та інформацією про найкращі практики щодо обслуговування суб'єктів звернення, організація обміну практиками та досвідом між працівниками центрів;

7) забезпечення працівників центрів шаблонами і зразками документів, інформаційними, методичними та навчальними матеріалами, необхідними для виконання ними своїх функцій;

8) поширення інформації про можливості підтримки та розвитку за рахунок міжнародної технічної допомоги, які пропонуються центрам, їх працівникам;

9) надання користувачам іншої інформації та консультацій з питань, пов'язаних з наданням адміністративних та інших публічних послуг, у визначених держателем формах;

10) організація систематичного процесу навчання працівників центрів і представників суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг (зокрема з використанням модуля дистанційного навчання), який базується на регулярній оцінці їх професійних компетентностей і потреб у знаннях, результатах моніторингу показників їх роботи до і після проведення навчання, перевірці отриманих знань та їх практичного застосування;

11) проведення опитування користувачів щодо ініціатив і проектів у сфері надання адміністративних та інших публічних послуг;

12) інші завдання, визначені законодавством.

Функціональні можливості Платформи Центрів Дії

8. Функціональні можливості Платформи Центрів Дії відповідно до її завдань забезпечують:

1) застосування зрозумілих та зручних для користувачів інтерфейсів (зокрема електронного кабінету користувача в модулі дистанційного навчання, інтерактивної карти центрів, інтерактивного календаря подій), у тому числі адаптованих для осіб з порушенням зору;

2) адаптованість Платформи Центрів Дії для використання за допомогою мобільних пристроїв (планшетних комп'ютерів і смартфонів);

3) передачу, прийняття та обробку інформації в режимі реального часу, безперервність роботи Платформи Центрів Дії;

4) електронну взаємодію суб'єктів Платформи Центрів Дії;

5) формування запитів, планів, звітів, анкет та інших документів, що використовуються у процесі навчання, за допомогою програмних засобів модуля дистанційного навчання;

6) можливість морфологічного пошуку, пошуку за частиною слова та без врахування реєстру введення;

7) інтеграцію із системою моніторингу та оцінки якості послуг Єдиного державного веб-порталу електронних послуг "Портал Дія";

8) розмежування та контроль доступу до підсистем, функціональних модулів та інформаційних ресурсів Платформи Центрів Дії;

9) електронну ідентифікацію та автентифікацію користувачів для доступу до захищених ресурсів Платформи Центрів Дії з використанням працівниками центрів і представниками суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг засобів кваліфікованого електронного підпису, іншими користувачами – логіна та пароля;

10) реалізацію технології єдиного входу для автентифікації в модулях дистанційного навчання та кабінету адміністратора;

11) захист інформації, що обробляється на Платформі Центрів Дії, від несанкціонованого доступу, знищення, модифікації та блокування доступу до неї шляхом здійснення організаційних і технічних заходів, впровадження засобів та методів технічного захисту інформації відповідно до законодавства про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах;

12) захист персональних даних, обробка яких здійснюється з метою виконання завдань Платформи Центрів Дії, відповідно до законодавства про захист персональних даних.

Суб'єкти Платформи Центрів Дії

9. Суб'єктами Платформи Центрів Дії є її користувачі, держатель та технічний адміністратор.

10. Користувачами Платформи Центрів Дії є:

фізичні та юридичні особи, які використовують Платформу Центрів Дії для задоволення інформаційних, освітніх та інших потреб, пов'язаних з наданням адміністративних та інших публічних послуг;

центри, їх працівники;

суб'єкти надання адміністративних та інших публічних послуг, їх представники.

Користувач має право:

безоплатно та цілодобово користуватися Платформою Центрів Дії, її інформаційними та іншими ресурсами;

зберігати електронні документи та їх чернетки, фото- і відеоматеріали, створені за допомогою програмних засобів Платформи Центрів Дії, в електронному кабінеті користувача в модулі дистанційного навчання, здійснювати через нього електронну взаємодію з іншими користувачами;

звертатися до технічного адміністратора та держателя з пропозиціями та зауваженнями щодо функціонування Платформи Центрів Дії.

Користувач зобов'язаний:

дотримуватися встановленого порядку користування Платформою Центрів Дії, її інформаційними та іншими ресурсами;

не використовувати Платформу Центрів Дії, зокрема електронний кабінет користувача в модулі дистанційного навчання, для вчинення протиправних діянь.

11. Держателем Платформи Центрів Дії є Мінцифри.

Держатель:

забезпечує розроблення та прийняття нормативно-правових актів щодо функціонування Платформи Центрів Дії;

забезпечує створення, розвиток та належне функціонування Платформи Центрів Дії, а також захист інформації на ній;

є володільцем персональних даних, обробка яких здійснюється за допомогою засобів Платформи Центрів Дії, та забезпечує виконання вимог законодавства про захист персональних даних;

встановлює єдині інформаційні довідники, реєстри, класифікатори та ідентифікатори, що застосовуються під час функціонування Платформи Центрів Дії;

забезпечує доступ до Платформи Центрів Дії для всіх користувачів на рівних умовах;

встановлює порядок створення та функціонування електронного кабінету користувача в модулі дистанційного навчання;

встановлює порядок надання, блокування та анулювання доступу користувачів до модулів дистанційного навчання та кабінету адміністратора, інших захищених ресурсів Платформи Центрів Дії;

проводить навчання роботі з Платформою Центрів Дії;

проводить аналіз та здійснює контроль за якістю функціонування Платформи Центрів Дії;

розглядає пропозиції та зауваження користувачів щодо функціонування Платформи Центрів Дії.

12. Технічним адміністратором Платформи Центрів Дії є державне підприємство “ДІЯ”, що належить до сфери управління Мінцифри.

Технічний адміністратор здійснює заходи із створення, модернізації, розвитку, адміністрування та забезпечення функціонування Платформи Центрів Дії, що включає в себе зокрема:

технічне і технологічне супроводження Платформи Центрів Дії;

розроблення, створення, модернізацію, розвиток, впровадження та супроводження програмного забезпечення Платформи Центрів Дії;

придбання апаратних засобів, необхідних для функціонування Платформи Центрів Дії;

проведення моніторингу роботи Платформи Центрів Дії, її інформаційних та інших ресурсів;

захист інформації, що обробляється на Платформі Центрів Дії;

надання, блокування та анулювання доступу користувачів до модулів дистанційного навчання та кабінету адміністратора, інших захищених ресурсів Платформи Центрів Дії;

забезпечення використання на Платформі Центрів Дії єдиних інформаційних довідників, реєстрів, класифікаторів та ідентифікаторів;

розгляд пропозицій та зауважень користувачів щодо функціонування Платформи Центрів Дії та надання відповідних пропозицій держателю.

Технічний адміністратор є розпорядником персональних даних, обробка яких здійснюється за допомогою засобів Платформи Центрів Дії, та забезпечує виконання вимог законодавства про захист персональних даних.

Технічний адміністратор здійснює за дорученням держателя інші заходи щодо забезпечення функціонування Платформи Центрів Дії.

Структура Платформи Центрів Дії та її взаємодія з електронними інформаційними ресурсами

13. Складовими частинами Платформи Центрів Дії є:

відкритий інформаційний ресурс, який забезпечує доступ до відкритої інформації, що міститься на Платформі Центрів Дії, з урахуванням потреб цільових груп користувачів;

модуль інтерактивної карти центрів;

модуль кабінету адміністратора;

модуль дистанційного навчання (система управління навчанням), до складу якого входить електронний кабінет користувача;

підсистема захисту інформації;

інші підсистеми та функціональні модулі, необхідні для забезпечення функціонування Платформи Центрів Дії.

14. Склад та функції підсистем і функціональних модулів Платформи Центрів Дії визначаються держателем відповідно до її завдань та функціональних можливостей, визначених цим Положенням.

15. Взаємодія між Платформою Центрів Дії та електронними інформаційними ресурсами центрів (органів, що утворили центри), які використовуються для здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до працівників центрів, здійснюється у порядку електронної інформаційної взаємодії, встановленому Мінцифри.

Органи, що утворили центри, забезпечують підключення електронних інформаційних ресурсів, які використовуються центрами для здійснення попереднього запису суб'єктів звернення на прийом до працівників центрів, до Платформи Центрів Дії у терміни, погоджені з технічним адміністратором.

Зміст інформації на Платформі Центрів Дії та порядок її внесення

16. На Платформі Центрів Дії використовується така інформація:

1) відомості, що обробляються в системі моніторингу та оцінки якості послуг Єдиного державного веб-порталу електронних послуг “Портал Дія”, – інформація надається автоматично за змістом та в порядку, що визначаються Мінцифри;

2) посилання на відомості Реєстру адміністративних послуг, що містяться на Єдиному державному веб-порталі електронних послуг “Портал Дія”;

3) посилання на вебсайти центрів, а у разі їх відсутності – на спеціалізовані вебсторінки центрів на вебсайтах органів, що їх утворили;

4) інша інформація відповідно до визначених цим Положенням завдань та функціональних можливостей Платформи Центрів Дії.

17. Інформація на Платформу Центрів Дії надається:

держателем;

користувачами, зокрема через електронні кабінети користувача, створені в модулі дистанційного навчання, та модуль кабінету адміністратора;

із системи моніторингу та оцінки якості послуг Єдиного державного веб-порталу електронних послуг “Портал Дія”.

18. Результати оцінювання суб’єктами звернення якості надання адміністративних та інших публічних послуг у центрах, отримані за допомогою засобів Платформи Центрів Дії, автоматично передаються до системи моніторингу та оцінки якості послуг Єдиного державного веб-порталу електронних послуг “Портал Дія”.

19. Опублікування інформації, що використовується на Платформі Центрів Дії, здійснюється у визначених Мінцифри форматах даних.

20. Обробка персональних даних користувачів за допомогою засобів Платформи Центрів Дії здійснюється в порядку, визначеному законодавством про захист персональних даних.

21. Держатель несе відповідальність за достовірність, повноту та своєчасність розміщення інформації на Платформі Центрів Дії.
