



**ХАРКІВСЬКА МІСЬКА РАДА
ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**



**КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«МІСЬКИЙ ІНФОРМАЦІЙНИЙ ЦЕНТР»
(КП «МІЦ»)**

проспект Науки, будинок 38, місто Харків, 61166
+38 (057) 760-71-00, факс +38 (057) 760-71-03
e-mail: kpgic@khmr.gov.ua, сайт: infocity.kharkov.ua
ідентифікаційний код юридичної особи 32135675

**Керівнику організації,
підприємства
(згідно розсилки)**

Шановний Абоненте!

Комунальне підприємство «Міський інформаційний центр», як технічний адміністратор, визначений Рішенням виконавчого комітету Харківської міської ради від 03.12.2003 №1201 надає Вашій організації послуги електронних комунікацій (інформаційно-телекомунікаційні послуги) та інші послуги у сфері інформатизації на базі Єдиної інформаційної системи Харківської міської ради та її виконавчих органів.

З метою переукладання договорів на 2024 рік, надаємо відповідну інформацію щодо Єдиної інформаційної системи Харківської міської ради та її виконавчих органів (додаток 1 до листа).

Додатки:

1. Інформація щодо Єдиної інформаційної системи Харківської міської ради та її виконавчих органів.
2. Копія Рішення виконкому Харківської міської ради від 03.12.2003 №1201.
3. Копія Атестатів відповідності від 03.10.2019р. № 20307; від 24.12.2019р. №20987; від 06.12.2019р. № 20777.
4. Копія Дозволу на використання номерного ресурсу від 02.10.2020.
5. Копія Розпорядження міського голови від 19.06.2006 № 1413 «Про впровадження системи телефонного зв'язку на базі IP телефонії»
6. Копія Розпорядження міського голови від 11.09.2019 р. № 120 «Про вжиття заходів щодо створення Єдиної міської Wi-Fi мережі м. Харкова»
7. Копія Розпорядження Харківського міського голови від 04.08.2006 №1900 «Про впровадження системи електронного документообігу Харківської міської ради та її виконавчих органів»
8. Копія Розпорядження Харківського міського голови від 29.12.2006 №3421 Про створення «Диспетчерської служби «062»
9. Копія Розпорядження Харківського міського голови від 11.09.2019 №119 Про внесення змін до розпорядження Харківського міського голови від 29.12.2006 №3421 Про створення «Диспетчерської служби «062».
10. Копія Рішення виконкому Харківської міської ради від 02.11.2022 року № 367 «Про автоматизовану систему Диспетчерської служби «1562».
11. Витяг з висновку експертів №19712 від 28.12.2020 Національного наукового центру «Інститут судових експертиз ім. Засл. проф. М.С. Бокаріуса».

З повагою,

**Заступник директора
з технічних питань**

Олег ЧЕГРИНЕЦЬ



Інформація щодо Єдиної інформаційної системи Харківської міської ради та її виконавчих органів та її сервісів

Єдина інформаційна система Харківської міської ради та її виконавчих органів (ЄІС ХМР) – єдиний комплекс (система) впорядкованих та взаємопов'язаних технічних засобів, програмного забезпечення та інформаційних ресурсів з метою їх використання для потреб Харківської міської ради, міського голови та виконавчих органів міської ради, створена відповідно до рішення виконкому Харківської / міської ради від 03.10.2003 № 1201 «Про створення та функціонування Єдиної інформаційної системи Харківської міської ради та її виконавчих органів, використання електронної пошти у виконавчих органах Харківської міської ради».

Метою побудови ЄІС ХМР є:

- створення єдиного інформаційного ресурсу міста Харкова, з метою поєднання різноманітних інформаційних ресурсів для забезпечення їх ефективного використання щодо потреб міської ради та її виконавчих органів;

- створення необхідних умов для підвищення ефективності та якості інформаційного забезпечення діяльності Харківської міської ради, міського голови та виконавчих органів ради з вирішення соціально-економічних та інших питань розвитку міста шляхом ефективного застосування сучасних інформаційних технологій, технічних і програмних засобів.

ЄІС ХМР являє собою великий програмно-апаратний комплекс, який складається з багатьох підсистем:

*високопродуктивна серверна інфраструктура з віртуалізацією обчислювальних ресурсів;
інфраструктура зберігання та резервного копіювання даних;
мережева інфраструктура, яка використовує резервування високошвидкісних каналів передачі даних і доступу до ресурсів Інтернет;*

доменна інфраструктура авторизації користувачів і керування їхніми правами;

телекомунікаційна інфраструктура цифрового телефонного зв'язку;

інженерна інфраструктура підтримки роботи серверного та телекомунікаційного обладнання;

спеціалізоване серверне та прикладне програмне забезпечення.

Кожна з підсистем ЄІС ХМР є невід'ємною складовою інших

Сервіси ЄІС ХМР

У межах вищеописаної інфраструктури на базі ЄІС ХМР надаються наступні сервіси:

- **надання порту доступу до інформаційної мережі;**
- **надання каналів передачі даних;**
- **користування віртуальним сервером;**
- **обслуговування інформаційної системи, резервне копіювання та архівне зберігання даних мережевих сховищ.**

КП «МІЦ» як технічний адміністратор ЄІС ХМР, на яке покладається технічне та методичне забезпечення заходів з її створення та обслуговування має Атестати захисту інформації від 24.12.2019р. №20987; від 06.12.2019р. № 207777;

- **доступ до мережі Інтернет та доступ до мережі Інтернет «SmartCityKharkiv».**
Єдина міська Wi-Fi мережа «SmartCityKharkiv», будується на виконання Розпорядження міського голови від 11.09.2019 р. № 120 «Про вжиття заходів щодо створення Єдиної міської Wi-Fi мережі м. Харкова».
КП «МІЦ» як технічний адміністратор ЄІС ХМР, на яке покладається технічне та методичне забезпечення заходів з її створення та обслуговування має Атестати захисту інформації від 03.10.2019р. № 20307.
- **сервіс на базі ЄІС ХМР фіксованого місцевого телефонного зв'язку:**

На виконанні розпорядження міського голови від 19.06.2006 № 1413 «Про впровадження системи телефонного зв'язку на базі IP телефонії», для підвищення ефективності керування міською територією побудована цифрова міська система телефонного зв'язку, що базується на технології VoIP, яка поєднує у собі кращі риси сучасного мобільного зв'язку та комп'ютерних інформаційних технологій.

КП МІЦ зареєстровано в якості оператора від 10.06.2008 року та внесено в реєстр операторів, провайдерів телекомунікацій за № 79. має Дозвіл на використання номерного ресурсу від 02.10.2020р.

- **сервіс на базі ЄІС ХМР, що надається у вигляді послуги з доступу до програмного забезпечення «АВТОМАТИЗОВАНА СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ДОКУМЕНТАМИ «ДОК ПРОФ 3».**

Система передбачає функціонали обміну документами з органами виконавчої влади ССВ ОВВ; роботи з безпаперовими документами, з використанням електронного цифрового підпису (КЕП). Завдяки єдиному документообігу всі користувачі системи мають можливість отримання та обробки різноманітних інтегрованих звітів (звіти містять дані всіх або декількох організацій, та формуються за певними ознаками).



Зареєстровано в Адміністрації
Державної служби спеціального зв'язку
та захисту інформації України
« 3 » жовтня 2019 р. за № 20307
Дійсний до « 3 » жовтня 2024 р.

АТЕСТАТ ВІДПОВІДНОСТІ

Приватне акціонерне товариство «Інститут інформаційних технологій»
(найменування державного органу (організації, підприємства, установи, яким надано Атестат)

засвідчує, що комплексна система захисту інформації
**інформаційно-телекомунікаційної системи «Інтернет вузол –
комунального підприємства «Міський інформаційний центр»,**
(назва ІТС)

що належить **комунальному підприємству «Міський інформаційний
центр»**
(найменування державного органу (організації, підприємства, установи), –

м. Харків, пр. Науки, буд. 38,
власника (розпорядника) ІТС, місцезнаходження)

забезпечує захист інформації відповідно до вимог нормативних
документів з технічного захисту інформації.

Організатор експертизи –

Приватне акціонерне товариство «Інститут інформаційних технологій»
(найменування державного органу (організації, підприємства, установи), що є організатором
експертизи)

Експертний висновок на 50 аркушах додається до цього
Атестата та є його невід'ємною частиною.

Вимоги до умов експлуатації об'єкта експертизи визначено у
відповідному розділі Експертного висновку.

Виконавчий директор АТ
**«Інститут інформаційних
технологій»**



В.Д. Кравченко
ініціали, прізвище

ДЕРЖАВНА СЛУЖБА СПЕЦІАЛЬНОГО ЗВ'ЯЗКУ
ТА ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ
СИСТЕМА ТЕХНІЧНОГО ЗАХИСТУ ІНФОРМАЦІЇ
АТЕСТАТ ВІДПОВІДНОСТІ

Зареєстровано в Адміністрації
Державної служби спеціального зв'язку
та захисту інформації України
«24» грудня 2019 р. за № 20987
Дійсний до «24» грудня 2024 р.

Приватне акціонерне товариство «Інститут інформаційних технологій»
(найменування державного органу (організації, підприємства, установи, яким надано Атестат)

засвідчує, що комплексна система захисту інформації
інформаційно-телекомунікаційної системи
«ЦОД «Науки» комунального підприємства
«Міський інформаційний центр»,
(назва ІТС)

що належить **комунальному підприємству**
«Міський інформаційний центр»
(найменування державного органу (організації, підприємства, установи), –
м. Харків, пр. Науки, 38,
власника (розпорядника) ІТС, місцезнаходження)

забезпечує захист інформації відповідно до вимог нормативних документів з технічного захисту інформації.

Організатор експертизи –

Приватне акціонерне товариство «Інститут інформаційних технологій»
(найменування державного органу (організації, підприємства, установи), що є організатором експертизи)

Експертний висновок на 49 аркушах додається до цього Атестата та є його невід'ємною частиною.

Вимоги до умов експлуатації об'єкта експертизи визначено у відповідному розділі Експертного висновку.

Виконавчий директор АТ
«Інститут інформаційних
технологій»



В.Д. Кравченко
ініціали, прізвище



У К Р А Ї Н А
ХАРКІВСЬКИЙ МІСЬКИЙ ГОЛОВА



РОЗПОРЯДЖЕННЯ

Від 19.06.2006 № 1413

Про впровадження системи
телефонного зв'язку на
базі IP-телефонії

З метою розширення функціональних можливостей інформаційної системи міської ради та її виконавчих органів, забезпечення оперативного зв'язку, враховуючи звернення КП «Міський інформаційний центр» лист №2358 від 19.05.2006р., відповідно до Законів України «Про інформацію», «Про національну програму інформатизації», «Про концепцію Національної програми інформатизації», керуючись ст. 42, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»:

1. Заступникам міського голови – директорам Департаментів, директорам департаментів, начальникам управлінь, відділів, служб, інспекцій надати інформацію до відділу інформаційно-комп'ютерного забезпечення, щодо кількості необхідних для ефективної роботи виконавчих органів в міській ради IP-телефонів та сприяти у впровадженні системи телефонного зв'язку на базі IP-телефонії у підпорядкованих їм підрозділах .
2. Відділу інформаційно-комп'ютерного забезпечення узагальнити інформацію та надати на затвердження міському голові перелік необхідної кількості IP-телефонів, щодо потреб у системі телефонного зв'язку на базі IP-телефонії;

3. Комунальному підприємству «Міський інформаційний центр» (директор Попов О.В.) розробити проект системи телефонного зв'язку на базі IP-телефонії та забезпечити її впровадження згідно з планом-графіком (додаток 1).
4. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керуючого справами виконкому Харківської міської ради – О.А. Медведєва.

Міський голова



М.М. Добкін

Додаток 1

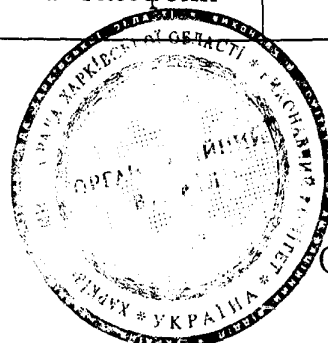
до розпорядження міського голови

від « 19 » СБ 2006 року № 1413

План-графік
впровадження системи телефонного зв'язку на
базі ІР-телефонії

№	Заходи	Результат	Термін виконання	Відповідальні
1.	Збір інформації від заступників міського голови – директорів Департаментів, директорів департаментів, начальників управлінь, відділів, служб, інспекцій відносно потреб у системі телефонного зв'язку на базі ІР-телефонії, її обробка та узагальнення.	Затвердження переліку необхідної кількості ІР-телефонів	Протягом 14 діб	Фетісенко О.А
2.	Розробка проекту системи телефонного зв'язку на базі ІР-телефонії для потреб Харківської міської ради на підставі затвердженого переліку необхідної кількості ІР-телефонів.	Затвердження проекту системи телефонного зв'язку на базі ІР-телефонії	1 місяць від попереднього заходу	Попов О.В.
3.	Впровадження системи телефонного зв'язку на базі ІР-телефонії для потреб Харківської міської ради згідно з проектом	Надходження необхідного обладнання	2 місяці від попереднього заходу	Попов О.В.
4.	Виконання пуско-налагодочних робіт, установка ІР-телефонів, надання телефонних номерів та введення в експлуатацію системи телефонного зв'язку на базі ІР-телефонії для потреб Харківської міської ради.	Введення в експлуатацію системи телефонного зв'язку на базі ІР-телефонії	1 місяць від попереднього заходу	Фетісенко О.А Попов О.В.

Керуючий справами виконкому
Харківської міської ради



О.О. Медведєв



МІНІСТЕРСТВО ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ НАУКОВИЙ ЦЕНТР «ІНСТИТУТ СУДОВИХ ЕКСПЕРТИЗ
ім. Засл. проф. М.С. Бокаріуса»
61177, вул. Золочівська, 8-а, м. Харків,
Тел. (057) 372-12-20, тел./факс (057) 372-20-01
E-mail: hniise@hniise.gov.ua Web: http://hniise.gov.ua
Код ЄДРПОУ 02883133

ВИСНОВОК ЕКСПЕРТІВ №19712
за результатами проведення комісійного
телекомунікаційного дослідження
по заяві директора КП «Міський інформаційний центр» Д.Є. Кутоманова

Складено: 28.12.2020

ВСТУП

01.12.2020 до Національного наукового центру «Інститут судових експертиз ім. Засл. проф. М.С. Бокаріуса» від директора КП «Міський інформаційний центр» Д.Є. Кутоманова надійшла заява №б/н від 27.11.2020 року, а також:

- реєстр матеріалів, які передаються для проведення експертного дослідження;
- матеріали для проведення експертного дослідження на 170 арк.

На вирішення комісійного дослідження поставлені наступні питання:

«1. Чи виконує побудована КП «МІЦ» Єдина інформаційна система Харківської міської ради та її виконавчих органів (в цілому та за окремими складовими (сегментами)) функції, відповідно до визначеної мети та рішення виконкому Харківської міської ради від 03.10.2003 № 1201 «Про створення та функціонування Єдиної інформаційної системи Харківської міської ради та її виконавчих органів, використання електронної пошти у виконавчих органах Харківської міської ради»?

2. Чи можливе використання окремих складових частин Єдиної інформаційної системи Харківської міської ради та її виконавчих органів, побудованої КП «МІЦ», без порушення функцій цієї системи, зокрема, в рамках

надання КП «МІЦ» інформаційно-телекомунікаційних послуг споживачам, без використання центрального програмно-апаратного комплексу даної системи?

3. Чи існує на теперішній час конкуренція у КП «МІЦ» як надавача інформаційно-телекомунікаційних послуг Харківській міській раді, її виконавчим органам, підприємствам, установам, організаціям комунальної форми власності, з використанням ресурсів Єдиної інформаційної системи Харківської міської ради та її виконавчих органів, відповідно до абзацу 4 пункту 2 частини 2 статті 40 Закону України «Про публічні закупівлі» від 25 грудня 2015 року №922-VIII (із змінами та доповненнями), згідно з наданими даними стосовно технічних можливостей конкурентів?»

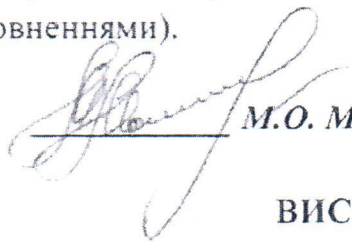
СИНТЕЗУЮЧИЙ РОЗДІЛ
(Судові експерти Можасєв М.О., Гомон В.О.)

В результаті проведеного дослідження експерти дійшли наступних висновків:

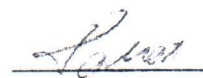
- побудована КП «МІЦ» Єдина інформаційна система Харківської міської ради та її виконавчих органів (в цілому та за окремими складовими (сегментами)) виконує функції, відповідно до визначеної мети та рішення виконкому Харківської міської ради від 03.10.2003 № 1201 «Про створення та функціонування Єдиної інформаційної системи Харківської міської ради та її виконавчих органів, використання електронної пошти у виконавчих органах Харківської міської ради»;

- використання окремих складових частин Єдиної інформаційної системи Харківської міської ради та її виконавчих органів, побудованої КП «МІЦ», без порушення функцій цієї системи, зокрема, в рамках надання КП «МІЦ» інформаційно-телекомунікаційних послуг споживачам, без використання центрального програмно-апаратного комплексу даної системи є неможливим;

- на момент проведення дослідження відсутня конкуренція з технічних причин у КП «МІЦ» як надавача інформаційно-телекомунікаційних послуг Харківській міській раді, її виконавчим органам, підприємствам, установам, організаціям комунальної форми власності, з використанням ресурсів Єдиної інформаційної системи Харківської міської ради та її виконавчих органів, відповідно до абзацу 4 пункту 2 частини 2 статті 40 Закону України «Про публічні закупівлі» від 25 грудня 2015 року №922-VIII (із змінами та доповненнями).



М.О. Можасєв



В.О. Гомон

ВИСНОВКИ

1. Побудована КП «МІЦ» Єдина інформаційна система Харківської міської ради та її виконавчих органів (в цілому та за окремими складовими (сегментами)) виконує функції, відповідно до визначеної мети та рішення виконкому Харківської міської ради від 03.10.2003 № 1201 «Про створення та функціонування Єдиної інформаційної системи Харківської міської ради та її виконавчих органів, використання електронної пошти у виконавчих органах Харківської міської ради».

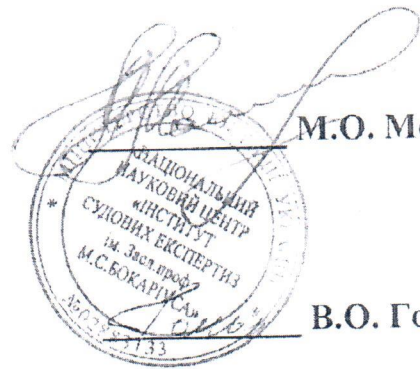


2. Використання окремих складових частин Єдиної інформаційної системи Харківської міської ради та її виконавчих органів, побудованої КП «МІЦ», без порушення функцій цієї системи, зокрема, в рамках надання КП «МІЦ» інформаційно-телекомунікаційних послуг споживачам, без використання центрального програмно-апаратного комплексу даної системи є неможливим.

3. На момент проведення дослідження відсутня конкуренція з технічних причин у КП «МІЦ» як надавача інформаційно-телекомунікаційних послуг Харківській міській раді, її виконавчим органам, підприємствам, установам, організаціям комунальної форми власності, з використанням ресурсів Єдиної інформаційної системи Харківської міської ради та її виконавчих органів, відповідно до абзацу 4 пункту 2 частини 2 статті 40 Закону України «Про публічні закупівлі» від 25 грудня 2015 року №922-VIII (із змінами та доповненнями).

**Завідувач сектору КТТД,
Судовий експерт, к.т.н.**

**Науковий співробітник,
Судовий експерт**



М.О. Можасєв

В.О. Гомон

ДОЗВІЛ

на використання номерного ресурсу

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації на підставі рішення від 29.09.2020 року № 366 виділяє номерний ресурс ємністю 10000 номерів з індексами 7250xxx-7258xxx, 7607xxx у м. Харків

(вид номерного ресурсу та призначення, його обсяг та територія використання)

шляхом переоформлення дозволу оператору телекомунікацій
Комунальному підприємству «МІСЬКИЙ ІНФОРМАЦІЙНИЙ ЦЕНТР»,

(повне найменування суб'єкта господарювання або прізвище, ім'я та по батькові фізичної особи - суб'єкта підприємницької діяльності,

просп. Науки, 38, офіс 618, м. Харків, 61166,

якому виділяється номерний ресурс, юридична адреса (місце проживання)

код ЄДРПОУ 32135675,

ідентифікаційний код з ЄДРПОУ (ідентифікаційний номер за ДРФО)

для надання ним телекомунікаційних послуг.

Термін дії дозволу до 02 жовтня 2025 року.

Термін задіяння номерного ресурсу – ресурс задіяно.

Особливі умови використання дозволу: відсутні

(попередження про цільове використання виділеного номерного ресурсу,

повне найменування інформаційно-довідкової служби або замовної послуги за скороченим номером)

Дата видачі дозволу 02 жовтня 2020 року.

М.П.

Голова

(підпис)

Олександр ЖИВОТОВСЬКИЙ



UB
НКРЗІ
№НР100431 від 01.10.2020
Животовський О.М. (Голова НКРЗІ)
01.10.2020 10:57



УКРАЇНА
ХАРКІВСЬКИЙ МІСЬКИЙ ГОЛОВА



РОЗПОРЯДЖЕННЯ

Від 29.12.2006 № 3421

Про створення

«Диспетчерської служби «062»

З метою безумовного виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указів Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення», «Про невідкладні заходи з удосконалення організації прийому громадян органами державної влади, органами місцевого самоврядування та посадовими і службовими особами цих органів», а також з метою подальшого удосконалення системи роботи зі зверненнями громадян, керуючись ст. 42, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»:

1. Комунальному підприємству «Міський інформаційний центр» (Попов О.В.):

1.1. Здійснити заходи щодо створення у складі комунального підприємства «Диспетчерської служби «062».

Термін виконання: 25 січня 2007 року.

1.2. Здійснити комплексні заходи щодо функціонального розвитку «Диспетчерської служби «062» згідно Плана-графіка (додається).

1.3. Провести обстеження диспетчерських служб міста та надати пропозиції щодо вдосконалення їх взаємодії.

Термін виконання: 01 березня 2007 року.

2. Департаменту діловодства (Хохлов О.В.) розробити та надати на затвердження міському голові проект «Положення про прийом усних звернень громадян «Диспетчерською службою «062».

Термін виконання: 15 лютого 2007 року.

3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на секретаря Харківської міської ради.

Міський голова



М.М. Добкін

Додаток
до Розпорядження
міського голови
від 19 грудня 2006р.
№ 342/00

**План-графік
функціонального розвитку «Диспетчерської служби «062»**

№	Заходи	Строк виконання
1	Ремонт приміщень та оснащення серверної кімнати (включає у себе кондиціювання, електроживлення та заземлення)	30 квітня
2	Розробка проекту основних технічних рішень	15 лютого
3	Одержання технічних умов на - прокладку оптичного каналу зв'язку: вул. Кузнечна, 1 – 23 АТС; - прокладку оптичного каналу зв'язку: вул.Кузнечна, 1 – АМТС	19 лютого
4	Розробка проекту устрою серверного приміщення та локальної комп'ютерної мережі	15 лютого
5	Прокладка оптичних каналів	5 березня
6	Поставка обладнання	15 квітня
7	Створення локальної комп'ютерної мережі та робочих місць операторів	21 травня
8	Монтаж обладнання в серверній	15 травня
9	Розробка та налагодження програмного забезпечення	21 травня

Керуючий справами
виконкому міської ради

О.О. Медведєв

Зареєстровано в Адміністрації
Державної служби спеціального зв'язку
та захисту інформації України
« 6 » чудня 20 19 р. за № 20777
Дійсний до « 6 » чудня 20 24 р.

АТЕСТАТ ВІДПОВІДНОСТІ

Приватне акціонерне товариство «Інститут інформаційних технологій»
(найменування державного органу (організації, підприємства, установи, яким надано Атестат)

засвідчує, що комплексна система захисту інформації
інформаційно-телекомунікаційної системи «ЦОД «Кузнечна»
комунального підприємства «Міський інформаційний центр»,
(назва ІТС)

що належить комунальному підприємству
«Міський інформаційний центр»
(найменування державного органу (організації, підприємства, установи), –

м. Харків, пр. Науки, буд. 38,
власника (розпорядника) ІТС, місцезнаходження)

забезпечує захист інформації відповідно до вимог нормативних
документів з технічного захисту інформації.

Організатор експертизи –

Приватне акціонерне товариство «Інститут інформаційних технологій»
(найменування державного органу (організації, підприємства, установи), що є організатором
експертизи)

Експертний висновок на 50 аркушах додається до цього
Атестата та є його невід'ємною частиною.

Вимоги до умов експлуатації об'єкта експертизи визначено у
відповідному розділі Експертного висновку.

Виконавчий директор АТ
«Інститут інформаційних
технологій»



В.Д. Кравченко
ініціали, прізвище



У К Р А І Н А
ХАРКІВСЬКА МІСЬКА РАДА
ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ



Р І Ш Е Н Н Я

Від Рд.11.0002 № 364

Про Автоматизовану систему
Диспетчерської служби «1562»

З метою підвищення ефективності обслуговування населення, оптимізації роботи співробітників Харківської міської ради, її виконавчих органів та комунальних підприємств за рахунок розвитку цифрових сервісів, урахуваючи основні заходи Програми інформатизації Харківської міської ради на 2013–2025 роки затвердженої рішенням 21 сесії Харківської міської ради 6 скликання від 19.12.2012 № 999/12 (зі змінами), керуючись ст.ст. 40, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет Харківської міської ради

ВИРІШИВ:

1. Затвердити Положення про Автоматизовану систему Диспетчерської служби «1562» (додаток 1).

2. Затвердити Порядок організації роботи з повідомленнями, що надходять до Автоматизованої системи Диспетчерської служби «1562» (додаток 2).

3. Виконавчим органам, комунальним підприємствам, установам та організаціям Харківської міської ради в межах повноважень забезпечити належний розгляд повідомлень з питань надання житлово-комунальних, інформаційних послуг, аварійних подій та нештатних ситуацій через Автоматизовану систему Диспетчерської служби «1562» відповідно до Положення про Автоматизовану систему Диспетчерської служби «1562» та Порядку організації роботи з повідомленнями, що надходять до Автоматизованої системи Диспетчерської служби «1562».

4. Рішення набирає чинності з дня його опублікування, крім пункту 2, який набирає чинності з 01.02.2023.

5. Контроль за виконанням рішення покласти на заступника міського голови — керуючого справами виконавчого комітету міської ради Чечетову-Терашвілі Т.М.

Міський голова



І.О. ТЕРЕХОВ

Додаток 1
до рішення виконавчого комітету
Харківської міської ради
від 06.11.2022 № 367

ПОЛОЖЕННЯ про Автоматизовану систему Диспетчерської служби «1562»

1. Загальні положення

1.1. Положення про автоматизовану систему Диспетчерської служби «1562» (далі – Положення) визначає особливості функціонування та розвитку автоматизованої системи Диспетчерської служби «1562».

1.2. Автоматизована система Диспетчерської служби «1562» (далі – Система) – організаційно-технічна система, у якій з використанням технічних і програмних засобів реалізується технологія обробки інформації з питань надання житлово-комунальних, інформаційних послуг, аварійних подій та нештатних ситуацій, затверджених Класифікатором, забезпечується інформування жителів міста та відповідних служб про планові та аварійні роботи, а також реалізується автоматизація процесів прийняття, обробки та контролю за виконанням повідомлень, що надходять до Диспетчерської служби «1562».

Абонент – виконавчі органи, комунальні підприємства, установи, заклади та організації Харківської міської ради, або інші суб'єкти та посадові особи, які підключені до Системи, мають відповідний обліковий запис та до повноважень яких належить робота з повідомленнями.

Виконавець – виконавчі органи, комунальні підприємства, установи, заклади та організації Харківської міської ради або інші суб'єкти, які є абонентами Системи та відповідають за виконання робіт, вирішення питань, надання консультацій щодо робіт / послуг, викладених у повідомленнях, інформування жителів міста та відповідних служб про планові та аварійні роботи.

Заявник – юридична особа, фізична особа – підприємець або фізична особа, яка надає / надсилає повідомлення до Системи за допомогою визначених засобів комунікації.

Користувач Системи – співробітник абонента Системи, якому надано доступ та проведено автентифікацію в Системі за відповідним обліковим записом.

Диспетчерська служба «1562» (далі – ДС «1562») – спеціально створена у складі КП «МЦ» диспетчерська служба, яка призначена для цілодобового прийняття та реєстрації повідомлень, що визначені Класифікатором, забезпечення взаємодії з виконавцями під час розгляду повідомлень та їх виконання, здійснення оперативного моніторингу та реагування за своєчасністю внесення інформації до Системи виконавцями про хід виконання робіт / послуг за повідомленнями з позначкою «Аварійна».

Інші визначення, передбачені цим Положенням, вживаються в значенні, передбаченому в Порядку організації роботи з повідомленнями, що надходять до Автоматизованої системи Диспетчерської служби «1562» (далі – Порядок).

1.3. Правовою основою функціонування Системи є це Положення, що визначає основні засади її функціонування та розроблене відповідно до Конституції України, законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про інформацію», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про захист персональних даних», інших нормативно-правових актів.

1.4. Система передбачає створення та ведення багатофункціональної бази даних, формування і опрацювання аналітично-інформаційної складової на основі наборів даних з різними атрибутивними відомостями та забезпечує їх інтегрованість та порівнюваність.

1.5. Система є складовою Єдиної інформаційної системи Харківської міської ради та її виконавчих органів та будується на її базі.

1.6. Процедурні та технічні питання отримання та обробки інформації, повідомлень, що надходять до Системи, питання взаємодії відповідальних суб'єктів, які використовують Систему для реалізації покладених на них повноважень, визначаються Порядком.

2. Функціональні можливості Системи

2.1. Функціональні можливості Системи забезпечують:

2.1.1. Аутентифікацію користувачів Системи за допомогою логіну, паролю, а заявників – за допомогою логіну, паролю, та/або смс-повідомлення / електронної пошти.

2.1.2. Налаштування рівнів доступу до даних, сервісів та функціональних можливостей Системи залежно від типу суб'єкта Системи.

2.1.3. Фіксацію будь-яких подій, що пов'язані з роботою в Системі (вхід, вихід, внесення змін до інформації, видалення інформації тощо), дати та часу такої дії, користувача.

2.1.4. Створення електронних шаблонів повідомлень тощо.

2.1.5. Цілодобовий прийом та обробку повідомлень заявників операторами ДС «1562» через кол-центр «1562», вебпортал «1562» та мобільний додаток «1562».

2.1.6. Взаємопов'язаний пошук за атрибутами, автоматичну обробку та формування звітів і вибірок повідомлень за визначеними критеріями пошуку, відображення в інтерфейсі Системи та друк результатів.

2.1.7. Автоматичне збереження внесених даних.

2.1.8. Формування аналітичних звітів у вигляді діаграм, дашбордів та/або таблиць.

2.1.9. Відображення даних повідомлень за визначеними критеріями пошуку на інтерактивній карті Системи.

2.1.10. Інформаційну взаємодію із зовнішніми автоматизованими системами та інформаційними ресурсами, сервісами для обміну та актуалізації даних.

2.1.11. Автоматизацію роботи співробітників адміністратора служби технічної підтримки.

2.1.12. Генерацію унікальних ідентифікаторів користувачів.

2.1.13. Функціонування електронного кабінету користувача Системи.

2.1.14. Проведення моніторингу та оцінки якості послуг, які надаються, з використанням Системи.

2.1.15. Захист даних у Системі від несанкціонованого доступу, знищення, модифікації.

2.2. Доступ до внутрішніх ресурсів Системи надається тільки користувачам, що пройшли аутентифікацію.

2.3. Внесення інформації до Системи здійснюється користувачами в межах своїх повноважень на основі повідомлень, що надійшли через ДС «1562», або вноситься безпосередньо заявником через вебпортал або через мобільний додаток.

2.4. Система забезпечує інтероперабельність з іншими інформаційними та автоматизованими системами:

Харківської міської ради, її виконавчих органів, підприємств, закладів, установ та організацій комунальної форми власності Харківської міської територіальної громади;

юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців – надавачів послуг (за згодою).

2.5. Інформація вноситься до Системи та обробляється відповідно до цього Положення та Порядку.

2.6. Відповідальність за достовірність відомостей, внесених до Системи, несе особа / суб'єкт, який надав / вніс відповідні відомості.

3. Суб'єкти відносин у Системі та їх повноваження

3.1. Суб'єктами відносин у Системі є:

3.1.1. Власник Системи.

3.1.2. Розпорядник Системи.

3.1.3. Адміністратор Системи.

3.1.4. Абонент Системи.

3.1.5. Користувач Системи.

3.1.6. Заявник.

3.2. Власником Системи є Харківська міська територіальна громада в особі Харківської міської ради.

3.3. Розпорядником Системи є Департамент цифрової трансформації Харківської міської ради, який здійснює повноваження щодо забезпечення організації впровадження та розвитку Системи, погоджує надання доступу до Системи у випадках, визначених цим Положенням, вирішує інші питання, пов'язані з функціонуванням Системи.

3.4. Адміністратором Системи є комунальне підприємство «Міський інформаційний центр». Адміністратор Системи відповідає за технічне впровадження і розвиток Системи згідно з напрямками, визначеними

розпорядником Системи та її функціонування.

3.5. До повноважень розпорядника Системи належить:

3.5.1. Забезпечення розроблення та прийняття нормативно-правових актів з питань забезпечення функціонування Системи.

3.5.2. Забезпечення організації впровадження та розвитку Системи, а також її електронних сервісів.

3.5.3. Укладання угод з питань забезпечення функціонування, розвитку Системи та її інтеграції з іншими інформаційними системами та автоматизованими базами даних.

3.5.4. Погодження надання, обмеження та припинення доступу до Системи залежно від типу суб'єкта Системи.

3.5.5. Організація та контроль виконання робіт (надання послуг) з обслуговування, налаштування, модифікації, модернізації, технічної підтримки Системи тощо.

3.5.6. Організація взаємодії суб'єктів Системи.

3.5.7. Здійснення аналізу та контролю якості функціонування Системи.

4.5.8. Публікація наборів відкритих даних, отриманих за результатами обробки інформації в Системі.

3.5.9. Розгляд звернень щодо вдосконалення роботи Системи та прийняття відповідних рішень за результатами їх розгляду.

3.5.10. Виконання інших дій, що необхідні для ефективного функціонування Системи.

3.6. До повноважень Адміністратора Системи належить:

3.6.1. У сфері належного функціонування Системи:

внесення пропозицій розпоряднику Системи щодо розвитку Системи, закупівлі необхідного програмного забезпечення та обладнання;

внесення змін до інформації в довідниках Системи;

надання консультацій, технічної підтримки та проведення навчань суб'єктів Системи, необхідних для виконання покладених на них завдань та повноважень;

здійснення за дорученням розпорядника Системи інших заходів, необхідних для ефективного функціонування Системи, а також передбачених цим Положенням та Порядком.

3.6.2. У сфері адміністрування інформаційної безпеки:

збереження та захист даних, що обробляються в Системі;

надання, обмеження та припинення доступу до Системи за дорученням розпорядника Системи;

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 Системі, забезпечення необхідного рівня захищеності інформації, ресурсів і технологій;

участь у розробці проєктів нормативних і розпорядчих документів, згідно з якими повинен забезпечуватися захист інформації в Системі;

організація робіт із використання комплексної системи захисту інформації на всіх етапах функціонування Системи;

організація професійної підготовки і підвищення кваліфікації користувачів з питань захисту інформації та користування Системою;

надання консультацій та технічної підтримки суб'єктам відносно у Системі для виконання покладених на них завдань та повноважень.

3.6.3. У сфері адміністрування служби підтримки:

організація приймання, реєстрації та опрацювання повідомлень, що надходять до служби технічної підтримки з питань функціонування Системи та її сервісів, а також обробка даних, отриманих від суб'єктів Системи;

надання розпоряднику Системи статистичної інформації щодо зворотного зв'язку.

3.6.4. У сфері адміністрування сховища даних:

зберігання технічної складової Системи та її бази даних згідно з вимогами технічної документації, а також забезпечення безперебійного функціонування серверів, моніторинг їх стану;

налаштування належної взаємодії Системи зі сторонніми серверами та з іншими автоматизованими системами та базами даних;

створення необхідних для належного функціонування Системи резервних копій баз даних;

встановлення, налаштування та оновлення необхідного програмного забезпечення на серверах.

3.7. До повноважень абонента / користувача Системи належить:

внесення, опрацювання та отримання інформації з Системи, використання функціональних можливостей Системи відповідно до своїх повноважень та згідно з Положенням та Порядком;

надання розпоряднику Системи письмових пропозицій щодо створення нових електронних сервісів Системи та/або розширення її функцій;

формування та погодження з розпорядником Системи технічних вимог щодо власних профільних електронних сервісів, що інтегровані з Системою.

3.8. До повноважень заявника належить:

подача повідомлень з використанням функціональних можливостей Системи;

перевірка відомостей щодо своїх повідомлень, що містяться в Системі;

користування сервісами Системи;

отримання інформації про підстави та мету обробки своїх даних відповідно до вимог чинного законодавства України.

3.9. Суб'єкти Системи зобов'язані:

додержуватися встановленого Порядку роботи з Системою та її сервісами;

не використовувати Систему та/або її складові для вчинення протиправних дій;

забезпечувати обробку персональних даних у Системі виключно з метою виконання посадових, трудових обов'язків;

вживати в межах повноважень заходи для забезпечення захисту інформації, інформаційної безпеки на всіх етапах роботи з Системою.

3.10. Суб'єктам Системи заборонено:

розголошувати в будь-який спосіб персональні дані, які стали їм відомі під час виконання ними посадових, трудових обов'язків, крім випадків, передбачених чинним законодавством України;

використовувати шкідливе програмне забезпечення та програмне забезпечення із порушенням авторського права при роботі із Системою.

4. Обробка і захист персональних даних у Системі

4.1. Обробка даних у Системі забезпечується функціональними можливостями Системи в автоматичному режимі.

4.2. Обробка і захист персональних даних, що містяться в Системі, здійснюються суб'єктами відносин у Системі відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», наказу Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 08.01.2014 № 1/02-14 «Про затвердження документів у сфері захисту персональних даних» та цього Положення.

4.3. Суб'єкти відносин у Системі зобов'язані дотримуватися вимог законодавства у сфері захисту персональних даних, зокрема використовувати персональні дані лише відповідно до їхніх посадових, службових або трудових обов'язків, а також зобов'язані не допускати розголошення в будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням посадових, службових або трудових обов'язків, крім випадків, передбачених законом. Таке зобов'язання чинне після припинення суб'єктами відносин у Системі діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законом.

4.4. До Системи вноситься та обробляється персональна інформація про заявника, а саме:

4.4.1. Прізвище, ім'я (усі імена), по батькові або назва суб'єкта господарювання.

4.4.2. Адреса зареєстрованого та/або фактичного місця проживання / місцезнаходження.

4.4.3. Номер(-и) телефону(-ів).

4.4.4. Інші відомості, які особа зазначила в особистому електронному кабінеті за згодою з метою отримання міських послуг та сервісів.

4.5. До Системи вноситься та обробляється інформація про об'єкти (будинки):

4.5.1. Тип об'єкта (житловий, громадський, промисловий тощо).

4.5.2. Адреса об'єкта (назва населеного пункту, район міста Харкова, назва вулиці, номер будинку, літера будинку (за наявності), корпус (за наявності), довгота, широта тощо).

4.5.3. Характеристика об'єкта (кількість під'їздів, квартир, поверхів (за наявності поділу); кількість електроштових, ліфтів (за наявності); рік будівництва; матеріали покрівлі, зовнішніх стін тощо).

4.5.4. Інформація про балансоутримувача.

4.5.5. Надавачі послуг за об'єктом (централізовані – опалення, гаряче

водопостачання, холодне водопостачання та водовідведення (за наявності); електропостачання; газопостачання; вивезення побутових відходів; технічне обслуговування інженерних мереж тощо).

4.5.6. Інші відомості (у разі потреби їх обробки).

4.6. До Системи вноситься та обробляється така інформація про повідомлення:

4.6.1. Номер повідомлення.

4.6.2. Дата / час повідомлення.

4.6.3. Адреса звернення (код будинку, квартира (за наявності), під'їзд (за наявності), поверх (за наявності) тощо).

4.6.4. Персональна інформація про заявника.

4.6.5. Тип повідомлення.

4.6.6. Джерело надходження.

4.6.7. Зміст повідомлення.

4.6.8. Номер телефону, з якого надійшло повідомлення.

4.6.9. Статус повідомлення.

4.6.10. Дата / час початку робіт та завершення робіт за повідомленням.

4.6.11. Зміст офіційної відповіді заявнику про проведену роботу.

4.6.12. Назва категорії питання.

4.6.13. Назва виконавця робіт за повідомленням.

4.6.14. Статус роботи.

4.6.15. Дата, на яку заплановано виконання (за наявності).

4.6.16. Дата, до якої роботу необхідно виконати.

4.6.17. Підтвердження виконання робіт.

4.6.18. Довгота та широта координати повідомлення, якщо відрізняється від координат будинку (за наявності).

4.6.19. Посилання на аудіозапис розмови.

4.6.20. Інша інформація (у разі потреби в її обробці).

5. Порядок надання доступу до Системи

5.1. Доступ до Системи надається після погодження з розпорядником Системи на підставі договору, укладеного з адміністратором Системи або інструкції по взаємодії, що затверджується окремо – у випадку підключення екстрених служб (за згодою).

5.2. Посадові та інші особи, які відповідно до цього Положення мають правові підстави для отримання доступу до Системи, направляють офіційне звернення до розпорядника Системи, у якому надають таку інформацію: мета підключення, прізвище, ім'я, по батькові відповідного співробітника – користувача Системи, його посада, повноваження / завдання, для реалізації яких необхідний доступ до Системи, мобільний та робочі телефони, фізична адреса підключення, гарантії дотримання вимог цього Положення та Порядку, інші відомості в разі потреби.

5.3. За результатом розгляду звернення щодо підключення до Системи, розпорядник Системи погоджує доступ або відмовляє в доступі до Системи.

письмово обґрунтовуючи свою відмову. Після усунення підстав відмови, звернення щодо надання доступу до Системи може бути надіслано повторно.

5.4. Розпорядник Системи в разі погодження доступу надсилає листа адміністратору Системи для організації такого доступу.

5.5. Рівень доступу до Системи визначається відповідно до обсягу повноважень суб'єкта звернення.

5.6. Припинення доступу до Системи можливе за рішенням розпорядника Системи в разі порушення вимог цього Положення та Порядку або за ініціативою суб'єкта відносин у Системі, у тому числі в разі кадрових змін.

5.7. Абоненти Системи зобов'язані негайно, але не пізніше двох робочих днів із дня припинення виконання своїх повноважень (повноважень користувачів Системи), для реалізації яких надавався доступ до Системи, письмово повідомити розпорядника Системи про необхідність скасування відповідного доступу.

5.8. Адміністратор Системи на виконання рішення розпорядника системи про припинення доступу скасовує відповідний обліковий запис абонента Системи (користувача) та припиняє аутентифікацію підпорядкованих такому абоненту Системи користувачів Системи.

Директор
Департаменту цифрової трансформації
Харківської міської ради

Г.М. ЛИТВИНЕЦЬ

Заступник міського голови –
керуючий справами виконавчого
комітету міської ради

Т.М. ЧЕЧЕТОВА-ТЕРАШВІЛІ

Додаток 2
до рішення виконавчого комітету
Харківської міської ради
від Р.А. Н. Д. Д. Д. № 367

ПОРЯДОК
організації роботи з повідомленнями, що надходять
до Автоматизованої системи Диспетчерської служби «1562»

1. Скорочення

- 1.1. ДС «1562» – Диспетчерська служба «1562», що створена та функціонує при комунальному підприємстві «Міський інформаційний центр».
- 1.2. ЕКП – електронна картка повідомлення.
- 1.3. ЕКО – електронна картка оповіщення.
- 1.4. Департамент контролю – Департамент контролю Харківської міської ради.
- 1.5. КП «МІЦ» – комунальне підприємство «Міський інформаційний центр».
- 1.6. Департамент цифрової трансформації – Департамент цифрової трансформації Харківської міської ради.
- 1.7. Система – Автоматизована система Диспетчерської служби «1562».

2. Терміни та визначення

2.1. Система – організаційно-технічна система, у якій з використанням технічних і програмних засобів реалізується технологія обробки інформації з питань надання житлово-комунальних, інформаційних послуг, аварійних подій та нештатних ситуацій, затверджених Класифікатором, забезпечується інформування жителів міста та відповідних служб про планові та аварійні роботи, а також реалізується автоматизація процесів прийняття, обробки та контролю за виконанням повідомлень, що надходять до ДС «1562».

2.2. Абонент – виконавчі органи, комунальні підприємства, установи, заклади та організації Харківської міської ради або інші суб'єкти та посадові особи, які підключені до Системи, мають відповідний обліковий запис та до повноважень яких належить робота з повідомленнями.

2.3. Виконавець – виконавчі органи, комунальні підприємства, установи, заклади та організації Харківської міської ради або інші суб'єкти, які є абонентами Системи та відповідають за виконання робіт, вирішення питань, надання консультацій щодо робіт / послуг, викладених у повідомленнях, інформування жителів міста та відповідних служб про планові та аварійні роботи.

2.4. ДС «1562» – спеціально створена у складі КП «МІЦ» диспетчерська служба, яка призначена для цілодобового прийняття та реєстрації повідомлень, що визначені Класифікатором, забезпечення взаємодії з виконавцями під час розгляду повідомлень та їх виконання, здійснення оперативного моніторингу та реагування за своєчасністю внесення інформації до Системи виконавцями про хід виконання робіт / надання послуг за повідомленнями з позначкою «Аварійна».

2.5. Заявник – юридична особа, фізична особа – підприємець або фізична особа, яка надає / надсилає повідомлення до Системи за допомогою визначених засобів комунікації.

2.6. Повідомлення – надання інформації заявниками про необхідність відновлення житлово-комунальних послуг, належного утримання житлових та нежитлових будівель і споруд, відновлення та покращення благоустрою об'єктів та територій міста, усунення аварійних ситуацій, а також щодо отримання інформаційно-консультаційних послуг з питань діяльності органів виконавчої влади, комунальних підприємств, установ, організацій Харківської міської ради та інших суб'єктів.

2.7. Робота / послуга – категорія питання, визначена Класифікатором, яка сформована на підставі повідомлення та скерована на вирішення порушеного в повідомленні питання. Робота / послуга може мати одну з позначок: «Аварійна», «Поточна» або «Інформаційна».

2.8. Позначка «Аварійна» автоматично присвоюється визначенням у Класифікаторі видам робіт / послуг, які містять питання про пошкодження, вихід з ладу, неможливість експлуатації внутрішньобудинкових та зовнішніх систем і комунікацій, а також пошкодження несучих, огорожувальних та несучоогорожувальних конструкцій будівлі, що спричинили або можуть спричинити шкоду життю та здоров'ю людей, майну, унеможливають або ускладнюють належне надання житлово-комунальних та інших послуг споживачам та потребують негайного втручання аварійних служб.

2.9. Позначка «Поточна» автоматично присвоюється визначенням у Класифікаторі видам робіт / послуг, виконання яких не потребує негайного втручання аварійних служб.

2.10. Позначка «Інформаційна» автоматично присвоюється визначенням у Класифікаторі видам робіт / послуг, за якими надається консультація оператором ДС «1562» та яка повністю задовольняє потреби заявника у вирішенні порушеного в повідомленні питання. Повідомлення, що містять роботи / послуги з позначкою «Інформаційна», одразу набувають статусу роботи «Закрито 1562» та не підлягають підтвердженню виконання повідомлення.

2.11. ЕКП – набір структурованих даних, що сформовані в Системі за результатами повідомлення та скеровані на вирішення порушеного в повідомленні питання. ЕКП містить таку обов'язкову інформацію:

дата / час повідомлення;
номер ЕКП, який генерується автоматично;
адреса, що стосується повідомлення;
ПІБ заявника або назва юридичної особи;
контактний телефон заявника;
статус повідомлення (подане, розглянуте, контрольне, закрите);
джерело надходження повідомлення;
зміст повідомлення;
категорія порушеного питання за Класифікатором;
позначка роботи / послуги;
виконавець роботи / послуги;
строк виконання роботи / послуги;
посилання на запис телефонної розмови заявника та оператора (звукзапис зберігається на сервері ІР-телефонії) у разі надходження повідомлення телефоном;
інформація про оператора, що приймав повідомлення.

2.12. Класифікатор – категорії питань, що визначені в систематизованому переліку типових робіт / послуг за повідомленнями, кожному з яких присвоєно певний код, зроблено позначку «Аварійна», «Поточна», «Інформаційна», встановлено регламентний та кінцевий строки виконання робіт / послуг, а також визначено виконавців.

Класифікатор затверджується розпорядженням міського голови.

2.13. Обробка повідомлення в Системі – комплекс робіт, що включає реєстрацію, виконання, контроль за виконанням повідомлень.

2.14. Реєстрація повідомлення – формування ЕКП за результатами повідомлень.

2.15. Модерація повідомлення – заходи, що вживаються оператором ДС «1562» для вивчення, визначення проблематики питання, перевірки коректності питання, порушеного в повідомленні, для подальшої класифікації за видами робіт / послуг та визначення виконавця.

2.16. Перекласифікація робіт / послуг за повідомленням – обґрунтована відмова у виконанні робіт / наданні послуг виконавцем, у разі якщо вони не належать до компетенції виконавця.

2.17. Переадресація робіт/послуг за повідомленням – зміна виконавця за одним кодом Класифікатора з порушеного в повідомленні питання, у разі якщо за адресними та/або функціональними складовими виконання сформованих робіт / послуг належить до компетенції іншого виконавця.

2.18. Груповий інцидент – проблема за окремо визначеними кодами Класифікатора, що виникла у сфері житлово-комунальних послуг щодо належного утримання житлових та нежитлових будівель і споруд, відновлення та покращення

благоустрою об'єктів і територій міста, усунення аварійних ситуацій, яка охоплює масив повідомлень за однаковою адресною складовою в певний проміжок часу.

2.19. Регламент – строк виконання окремих видів та етапів робіт / наданні послуг за повідомленням.

2.20. Статус повідомлення – етап розгляду повідомлення.

2.21. Статус робіт – етапи виконання робіт / послуг за повідомленням.

2.22. Планові та аварійні роботи – роботи, що призвели / призведуть до припинення надання житлово-комунальних послуг населенню, а також інформація про заплановані роботи (заходи) з питань утримання житлових та нежитлових будівель і споруд, відновлення та покращення благоустрою об'єктів і територій міста.

2.23. ЕКО – набір структурованих даних, що сформовані виконавцями в Системі про планові та аварійні роботи за напрямком їх діяльності з метою своєчасного інформування жителів міста через визначені вебресурси або засоби комунікації.

3. Загальні положення

3.1. Порядок організації роботи з повідомленнями, що надходять до Системи (далі – Порядок), розроблено відповідно до вимог законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», «Про інформацію», «Про захист персональних даних», рішення виконавчого комітету Харківської міської ради від 21.12.2021 № 1044 «Про пріоритетні напрямки цифрового розвитку Харківської міської ради у 2022 році».

3.2. Порядок визначає основні механізми та порядок дій при реєстрації повідомлень, взаємодії виконавчих органів, комунальних підприємств, установ, закладів та організацій Харківської міської ради, інших суб'єктів, що є абонентами Системи, під час їх обробки, а також інформування жителів міста та відповідних служб про планові та аварійні роботи.

3.3. Виконавці повинні забезпечити:

3.3.1. Створення відповідних робочих місць та призначення відповідальних осіб для роботи в Системі.

3.3.2. Обробку персональних даних, що стали їм відомі, виключно з метою виконання ними посадових, трудових обов'язків та унеможливлення їх розголошення в будь-який спосіб, крім випадків, передбачених законодавством України.

3.3.3. Вжиття в межах компетенції заходів для забезпечення захисту інформації, інформаційної безпеки на всіх етапах роботи із Системою.

3.3.4. Забезпечення належної роботи відповідальних осіб в Системі.

3.3.5. Своєчасне надання інформації до КП «МІЦ» щодо оформлення та заповнення відповідних довідників Системи для актуалізації даних про об'єкти житлового та нежитлового фонду, будівлі і споруди, інженерні комунікації та мережі, об'єкти благоустрою і території міста тощо.

4. Прийняття та реєстрація повідомлень у Системі

4.1. Реєстрації підлягають усі повідомлення, що надходять до Системи з визначених джерел.

4.2. Повідомленню, що надходить за номером телефону 1562, одразу після з'єднання з оператором ДС «1562» автоматично присвоюється реєстраційний номер. При реєстрації повідомлень за телефоном здійснюється аудіофіксація розмови, файл якої є складовою ЕКП. Повідомлення набуває статусу «Розглянуте» після збереження ЕКП оператором ДС «1562».

4.3. Повідомленням, що надсилаються через вебпортал «1562» та з мобільного додатка «1562», одразу після завершення їх надсилання через відповідний ресурс заявником автоматично присвоюються реєстраційні номери.

4.4. Усі повідомлення, що надсилаються через вебпортал «1562» та з мобільного додатка «1562», підлягають обов'язковій модерації оператором ДС «1562». До здійснення модерації такі повідомлення мають статус «Подане», після її здійснення повідомлення набуває статусу «Розглянуте».

4.5. Кожне повідомлення, що надходить до Системи, підлягає класифікації. Класифікація здійснюється оператором ДС «1562» згідно з Класифікатором, що інтегрований до Системи.

4.6. У разі якщо питання, які викладені в повідомленні є некоректними, продубльованими, містять недостатньо інформації для їх вирішення тощо, такі повідомлення класифікуються оператором ДС «1562» як некоректні та набувають статусу «Закрите».

4.7. У разі якщо з питань, викладених у повідомленні, заявник отримав вичерпну відповідь та/або інформацію від оператора ДС «1562», такі повідомлення класифікуються з позначкою «Інформаційна» та набувають статусу «Закрите».

4.8. Виконавець робіт / послуг, регламентні строки виконання / надання робіт / послуг з відповідною позначкою («Аварійна», «Поточна») визначаються згідно з Класифікатором, що автоматично відображається в ЕКП.

4.9. Повідомлення від суб'єктів господарювання всіх форм власності та фізичних осіб, що здійснюють порушення об'єктів благоустрою, пов'язані з виконанням земляних та/або ремонтних робіт, що спрямовані на отримання дозволу на порушення об'єктів благоустрою, приймаються ДС «1562» з визначенням типу звернення «Дозвіл на розриття». Обробка таких ЕКП

здійснюється за окремим алгоритмом та належить до компетенції Департаменту контролю.

4.10. Після реєстрації ЕКП сформована робота / послуга за повідомленням набуває статусу робіт «Прийнято 1562» та автоматично направляється для виконання / вирішення визначеному згідно з Класифікатором виконавцю.

5. Прийняття для виконання / вирішення робіт / послуг за повідомленням виконавцем

5.1. Строк прийняття виконавцем для виконання / вирішення робіт / послуг за повідомленням з позначками «Аварійна» та «Поточна» визначається Класифікатором.

5.2. Після прийняття повідомлення для виконання виконавцем питання, що порушене в повідомленні та потребує вирішення / виконання, набуває статусу робіт «Прийнято виконавцем».

5.3. Виконавець зобов'язаний прийняти для виконання / вирішення повідомлення з позначками «Аварійна» та «Поточна», а також виконати / вирішити порушене в повідомленні питання в строки, визначені Класифікатором.

5.4. ДС «1562» здійснює постійний оперативний моніторинг та відповідне реагування за дотриманням виконавцем регламентних строків прийняття для виконання повідомлень з позначкою «Аварійна».

У разі встановлення ДС «1562» порушення виконавцем строків прийняття для виконання повідомлень з позначкою «Аварійна» відповідальні співробітники ДС «1562» невідкладно повідомляють про це відповідальних посадових осіб виконавця для виправлення відповідної ситуації. У разі невиправлення ситуації після повідомлення відповідальної посадової особи виконавця ДС «1562» невідкладно інформує керівництво Департаменту цифрової трансформації для взаємодії з керівництвом виконавця і вжиття відповідних заходів реагування.

5.5. Після виконання / надання роботи / послуги за повідомленням виконавець до відповідного розділу ЕКП вносить опис проведених робіт, додає файли фотоматеріалів та/або копій документів (за можливості) та фіксує виконання шляхом установлення статусу робіт «Проведено роботу».

6. Подовження строків виконання / вирішення робіт / послуг за повідомленням

6.1. Виконавець має право самостійно змінити основний регламентний строк виконання / вирішення порушеного в повідомленні питання шляхом переведення роботи / послуги за повідомленням у статус робіт «Заплановано», але не більший ніж «Кінцевий строк виконання», що визначений Класифікатором для такого виду робіт / послуг.

Зміна основного регламентного строку виконання роботи / послуги за повідомленням здійснюється з обов'язковим зазначенням причин такої зміни в розділі «Опис проведеної роботи» відповідної ЕКП та прикріпленням файлів копій документів, фото тощо (у разі потреби).

6.2. У разі потреби подовження строку виконання роботи / надання послуги за повідомленням з позначкою «Поточна» понад установлений Класифікатором кінцевий строк виконавець зобов'язаний:

погодити у профільного заступника міського голови обґрунтоване та документально підтверджене (з прикріпленням актів, планів, графіків, фото тощо) клопотання на подовження строку виконання / вирішення порушеного в повідомленні питання;

у строк не більший ніж 3 робочі дні до завершення кінцевого строку виконання робіт / надання послуг за повідомленням внести до розділу «Опис проведеної роботи» відповідної ЕКП відповідне клопотання про продовження регламентного строку (з прикріпленням клопотання, актів, планів, графіків, фото тощо).

6.3. На підставі отриманих даних щодо подовження строків Департамент контролю має право:

6.3.1. Перевести роботу / послугу за повідомленням у статус роботи «Капітальний ремонт» та встановити новий строк виконання / вирішення робіт / послуг за повідомленням.

6.3.2. Перевести роботу / послугу за повідомленням у статус роботи «Юридична обробка» для робіт, які неможливо виконати з причини відсутності юридично обґрунтованих підстав для доступу (юридичного доступу) до об'єкта, та встановити новий строк виконання / вирішення робіт / послуг за повідомленням.

6.3.3. Подовжити строк виконання / вирішення робіт / послуг за повідомленням зі статусом роботи «Заплановано».

6.3.4. Письмово в разі потреби відмовити виконавцю в задоволенні клопотання в разі необґрунтованості наведених підстав щодо продовження строків виконання робіт.

7. Перекласифікація робіт / послуг за повідомленням виконавцем

7.1. Якщо роботи / послуги за повідомленням не належать до компетенції виконавця, якому вони надійшли для виконання / вирішення, та/або потребують зміни виконавця шляхом перекласифікації, він відхиляє виконання таких робіт / послуг за повідомленням з обов'язковим внесенням інформації до розділу «Опис проведеної роботи» ЕКП. Перекласифікація робіт / послуг за повідомленням здійснюється ДС «1562».

7.2. Для перекласифікації робіт / послуг за повідомленням виконавцю необхідно змінити статус робіт з «Прийнято виконавцем» на «Перекласифікація»

із зазначенням обґрунтування відхилення роботи / послуги за повідомленням у розділі «Опис проведеної роботи» ЕКП та в разі потреби прикріпити до ЕКП відповідні файли, фотоматеріали тощо.

7.3. Регламентний строк перекласифікації роботи / послуги за повідомленням виконавцем визначається Класифікатором.

7.4. ДС «1562» за результатами вивчення такого обґрунтування виконавцем здійснює:

7.4.1. Зняття відхиленої роботи статусом «Закрито 1562».

7.4.2. Додавання до ЕКП нової роботи / послуги за повідомленням за іншим кодом Класифікатора, яка буде мати статус роботи «Прийнято 1562».

7.5. Якщо протягом визначеного Класифікатором регламентного строку виконавець не встиг відхилити для перекласифікації роботу/послугу за повідомленням або необхідно відхилити роботу / послугу за повідомленням, яка набула іншого статусу робіт ніж «Прийнято виконавцем», рішення про перекласифікацію роботи / послуги за повідомленням приймає Департамент контролю після проведення відповідних перевірок.

7.6. За умов складності у визначенні остаточного виконавця робіт / послуг за повідомленням, крім робіт з позначкою «Аварійна», ДС «1562» скеровує ЕКП до Департаменту контролю, який здійснює вивчення наданих виконавцями обґрунтувань відхилення повідомлення, проводить відповідні перевірки та приймає відповідне рішення.

8. Переадресація робіт / послуг за повідомленням іншому виконавцю

8.1. Якщо питання, порушене в повідомленні, належить до компетенції іншого виконавця, що визначений у межах одного коду Класифікатора, виконавець має право власноруч здійснити його переадресацію іншому виконавцю. Автоматична переадресація роботи / послуги за повідомленням між виконавцями обмежена за кількістю разів.

8.2. Переадресація робіт / послуг за повідомленням іншому виконавцю здійснюється тільки в статусі роботи «Прийнято виконавцем» шляхом вибору іншого виконавця та встановлення статусу роботи «Переадресація» з внесенням до відповідного розділу ЕКП обґрунтування переадресації повідомлення та копій відповідних матеріалів або фотоматеріалів (за можливості / за наявності).

8.3. Регламентний строк переадресації роботи / послуги за повідомленням виконавцем не повинен перевищувати визначені Класифікатором строки.

8.4. Після здійснення переадресації роботи / послуги за повідомленням іншому виконавцю регламентний строк виконання / вирішення не змінюється.

8.5. Якщо протягом визначеного Класифікатором регламентного строку виконавець не встиг відхилити для переадресації роботу / послугу

за повідомленням або необхідно переадресувати роботу/послугу за повідомленням, яка набула іншого статусу робіт ніж «Прийнято виконавцем», рішення про переадресацію роботи / послуги за повідомленням приймає Департамент контролю після проведення відповідних перевірок.

8.6. За умов складності у визначенні остаточного виконавця робіт / послуг за повідомленням, крім робіт з позначкою «Аварійна», ДС «1562» скеровує ЕКП до Департаменту контролю, який здійснює вивчення наданих виконавцями обґрунтувань відхилення повідомлення, проводить відповідні перевірки та приймає відповідне рішення.

9. Зняття позначки «Аварійна» з повідомлень

9.1. У разі якщо під час виконання / вирішення порушеного в повідомленні питання виконавцем робіт було вжито заходи щодо усунення аварійності, а повне виконання / надання робіт / послуг за повідомленням потребує проведення додаткових дій та/або вжиття додаткових заходів, виконавець зобов'язаний здійснити заходи щодо зняття роботи / послуги за повідомленням з позначкою «Аварійна».

9.2. Для здійснення заходів, визначених у пункті 9.1, виконавець зобов'язаний:

9.2.1. Змінити у відповідній роботі / послугі за повідомленням статус робіт з «Прийнято виконавцем» або «Заплановано» на «Відхилено для зняття аварійності».

9.2.2. Внести до розділу «Опне проведеної роботи» інформацію про перелік заходів, що були проведені для усунення аварійності, а також запит на потребу в проведенні додаткових робіт / послуг та/або вжиття додаткових заходів для повного виконання / вирішення порушеного в повідомленні питання із зазначенням номера коду Класифікатора для створення нової роботи з позначкою «Поточна».

9.2.3. Прикріпити до ЕКП копії відповідних матеріалів або фотоматеріалів (за можливості / за наявності).

9.3. У разі якщо під час виконання / вирішення порушеного в повідомленні питання виконавцем робіт було вжито заходи щодо усунення аварійності, а повне виконання / вирішення робіт / послуг за повідомленням не потребує проведення додаткових дій та/або вжиття додаткових заходів, виконавець зобов'язаний здійснити заходи щодо зняття роботи / послуги за повідомленням з позначкою «Аварійна» відповідно до п. 10.2.

9.4. ДС «1562» у роботах / послугах за повідомленням зі статусом робіт «Відхилено для зняття аварійності» зобов'язана:

9.4.1. Перевести відхилену роботу / послугу за повідомленням з позначкою «Аварійна» у статус роботи «Закрито 1562».

9.4.2. Створити в ЕКП нову роботу / послугу з позначкою «Поточна» згідно з пропозиціями виконавця, визначеними в попередній роботі / послугі за повідомленням з позначкою «Аварійна», та скерувати її на виконання в статусі «Прийнято 1562» відповідному виконавцю.

10. Фіксація інформації щодо проведення робіт / послуг за повідомленням виконавцем

10.1. Після виконання / вирішення порушеного в повідомленні питання виконавець зобов'язаний підтвердити цей факт у відповідній ЕКП.

10.2. Для здійснення заходів, визначених у пункті 10.1, виконавець зобов'язаний:

10.2.1. Внести до відповідного розділу інформацію щодо робіт та заходів, що були здійснені для виконання / вирішення порушеного в повідомленні питання;

10.2.2. Прикріпити до ЕКП копії відповідних матеріалів або фотоматеріалів (за можливості / за наявності).

10.2.3. Змінити у відповідній роботі / послугі за повідомленням статус робіт на «Проведено роботу».

10.3. Якщо повідомлення, що надійшли через визначені вебресурси, містять файли з фотофіксацією проблематики питання, виконавець зобов'язаний долучити до ЕКП відповідні файли фотофіксації виконаних робіт.

10.4. Статус повідомлення залишається як «Розглянуто» до здійснення заходів з підтвердження виконання повідомлення заявником.

11. Підтвердження виконання повідомлень

11.1. Усі повідомлення, що надходять до Системи, крім визначених у п. 4.9 цього Порядку, підлягають підтвердженню їх виконання безпосередньо у заявника.

11.2. Здійснення підтвердження виконання повідомлень покладається на Департамент контролю.

11.3. Підтвердження виконання повідомлень здійснюється за допомогою:

автоматичного інформування функціональними засобами Системи;

безпосереднього інформування засобами телефонного зв'язку;

інших засобів комунікації.

11.4. Автоматичне інформування функціональними засобами Системи передбачає здійснення вихідного дзвінка заявнику, промовляння заздалегідь підготовленого тексту повідомлення щодо виконання надісланого заявником повідомлення та пропозиції підтвердити факт виконання шляхом натискання комбінації цифр на своєму телефоні.

11.5. У разі підтвердження виконання повідомлення заявником, що здійснювалося за допомогою автоматичного інформування функціональними засобами Системи, повідомлення змінює статус робіт з «Проведено роботу» на «Закрито КАВ». При цьому статус повідомлення змінюється з «Розглянуте» на «Закрите».

11.6. У разі непідтвердження виконання повідомлення заявником, що здійснювалося за допомогою автоматичного інформування функціональними засобами Системи, повідомлення автоматично створює в ЕКП нову роботу в статусі «Прийнято виконавцем» та направляє її на повторне виконання. При цьому статус повідомлення автоматично змінюється з «Розглянуте» на «Контрольне».

11.7. Якщо при автоматичному інформуванні функціональними засобами Системи заявників для підтвердження факту виконання повідомлення протягом 2 діб, за період яких здійснювалося інформування, не було з'єднання із заявником або не було обрано комбінацію цифр для підтвердження або непідтвердження виконання робіт за повідомленням, підтвердження виконання переводиться в ручний режим.

11.8. Якщо протягом 3 доби за допомогою ручного інформування був відсутній зв'язок із заявником, співробітник Департаменту контролю підтверджує виконання робіт в окремому інтерфейсі з можливістю внесення додаткової інформації по суті виконання робіт за повідомленням, після чого статус робіт «Проведено роботу» змінюється на «Закрито КАВ» у відповідній ЕКП. При цьому статус повідомлення змінюється з «Розглянуте» на «Закрите».

12. Внесення даних про планові та аварійні роботи до Системи

12.1. З метою зменшення кількості повідомлень та належного інформування населення в Системі функціонують модулі «Оголошення служб» та «Планування робіт», які призначені для інформування про планові та аварійні роботи.

12.2. З метою зменшення навантаження на телефонну лінію 1562 та мінімізації кількості повідомлень однакового походження виконавець зобов'язаний створювати ЕКО, використовуючи можливості модуля «Оголошення служб» та модуля «Планування робіт» Системи.

12.3. Внесення інформації до Системи щодо проведення планових та аварійних робіт здійснюється в такі регламентні строки:

планово-попереджувальні роботи – у строк не пізніше ніж за 30 діб до початку їх проведення;

планові роботи – у строк не пізніше ніж за одну добу до початку їх проведення;

аварійні роботи – у строк не пізніше 30 хвилин з моменту отримання інформації про виникнення аварії, що призвела до припинення надання житлово-комунальних послуг;

інші види робіт, що призведуть до припинення надання житлово-комунальних послуг, – у строк не пізніше ніж за одну добу до початку їх проведення.

12.4. У разі надходження до ДС «1562» повідомлення, вирішення якого вже здійснюється, заплановано проведення планових, планово-попереджувальних, аварійних, інших видів робіт, визначено строки проведення та виконавці, оператор ДС «1562» доводить таку інформацію до заявника. У разі якщо надана інформація цілком задовольняє потреби заявника, повідомлення класифікується як консультативне та набуває статусу «Закрите».

12.5. Якщо заявник отримав від оператора ДС «1562» інформацію про проведення відповідних робіт з порушеного питання, строки виконання, однак наполягає на прийнятті повідомлення для виконання, оператор ДС «1562» зобов'язаний класифікувати та оформити повідомлення згідно з порушеним питанням.

12.6. У разі різкого зростання кількості ЕКП за однаковою проблематикою та адресною складовою ДС «1562» звертається до відповідного виконавця для вжиття термінових та вичерпних заходів щодо визначення причин такого зростання та внесення відповідної інформації про планові та аварійні роботи до Системи.

12.7. Змінювати масив адресної складової в ЕКО після її активації заборонено.

12.8. Керівник відповідного виконавця та особа, яка активувала ЕКО, несуть персональну відповідальність за зміст оприлюдненої інформації.

12.9. Контроль за внесенням інформації до Системи про планові та аварійні роботи покладається на Департамент контролю.

13. Завдання та повноваження Департаменту контролю при роботі з повідомленнями

13.1. З метою виконання вимог цього Порядку Департамент контролю зобов'язаний:

здійснювати аналіз та контроль за дотриманням виконавцями регламентних строків при роботі з повідомленнями. За результатами готувати відповідну інформацію міському голові;

здійснювати контроль та аналіз за дотриманням виконавцями регламентних строків при формуванні ЕКО та своєчасністю проведення планових та аварійних робіт. За результатами готувати відповідну аналітичну інформацію міському голові;

здійснювати заходи щодо остаточного визначення виконавців робіт / послуг за повідомленням в ЕКП, установлювати строки виконання робіт, більші ніж визначені регламентом, за наявності обґрунтованих та підтверджених запитів виконавців, а також проводити відповідні перевірки щодо порушень роботи виконавців з повідомленнями в Системі;

формувати аналітичні та статистичні звіти за визначеними завданнями для інформування міського голови;

здійснювати інші повноваження, що визначені Положенням про Департамент контролю.

13.2.3 метою виконання вимог цього Порядку Департамент контролю має право:

у разі непідтвердження виконання повідомлення заявником повертати виконавцю таке повідомлення на повторне доопрацювання;

здійснювати аналіз та узагальнення проблем, порушених у повідомленнях, та звертатися до виконавця з питань щодо вжиття заходів для уникнення масовості таких проблем;

змінювати строки виконання / вирішення порушених у повідомленнях питань, а також змінювати статус робіт у встановленому порядку за наявності обґрунтованих та підтверджених запитів виконавців;

відхиляти повідомлення на підставі письмових пояснень виконавців, а також проводити відповідні перевірки для визначення остаточних виконавців за повідомленнями;

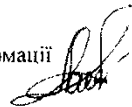
здійснювати заходи з підтвердження виконання повідомлень виконавцями у встановленому порядку.

14. Прикінцеві положення

14.1. Зміни та доповнення до цього Порядку затверджуються рішенням виконавчого комітету Харківської міської ради.

14.2. Якщо внаслідок змін у законодавстві України окремі пункти цього Порядку суперечать чинному законодавству України, вони втрачають чинність і до моменту внесення відповідних змін до цього Порядку ДС «1562», Департамент контролю та виконавці керуються нормами чинного законодавства.

Директор
Департаменту цифрової трансформації
Харківської міської ради



Г.М. ЛИТВИНЕЦЬ

Заступник міського голови –
керуючий справами виконавчого
комітету міської ради



Т.М. ЧЕЧЕТОВА-ТЕРАШВІЛІ



УКРАЇНА
ХАРКІВСЬКА МІСЬКА РАДА
ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ



ВИКОНАВЧИЙ КОМПЕТ

РІШЕННЯ

Вид 03.12.2003 № 1201

Про створення та функціонування
Єдиної інформаційної системи
Харківської міської ради та її
виконавчих органів, використання
електронної пошти у виконавчих
організах Харківської міської ради

З метою створення та забезпечення роботи Єдиної інформаційної системи Харківської міської ради та її виконавчих органів та впорядкування питань щодо використання електронної пошти, враховуючи положення Закону України "Про інформацію", "Про захист інформації в автоматизованих системах", "Про Концепцію національної програми інформатизації", на виконання Закону України "Про національну програму інформатизації", керуючись п. 6 ст. 59 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", виконавчий комітет Харківської міської ради

ВИРІШИВ:

1. Затвердити Положення про Єдину інформаційну систему Харківської міської ради та її виконавчих органів (додаток № 1).
2. Затвердити положення про порядок використання електронної пошти у виконавчих органах Харківської міської ради (додаток № 2).
3. Покласти на комунальне підприємство "Міський інформаційний центр" (О.Людів) технічне та методичне забезпечення заходів із створення та забезпечення роботи Єдиної інформаційної системи Харківської міської ради та її

виконавчих органів та інші обов'язки технічного адміністратора відповідно до Положення, передбаченого п. 1 цього рішення.

4. Начальникам головних управлінь, управлінь та інших виконавчих органів міської ради протягом 10 робочих днів з дня прийняття цього рішення ознайомити працівників, які користуються електронною поштою з Положенням про порядок використання електронної пошти у виконавчих органах Харківської міської ради.

5. Контроль за виконанням цього рішення покласти на заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради – керуючого справами виконкому міської ради О. Нечипоренка

Перший заступник
міського голови
діяльності виконавчих
органів ради



В. Бабак

+



УКРАЇНА
ХАРКІВСЬКИЙ
МІСЬКИЙ ГОЛОВА



РОЗПОРЯДЖЕННЯ

Від 11.09.2019 № 119

Про внесення змін до розпорядження
Харківського міського голови
від 29.12.2006 № 3421 «Про створення
«Диспетчерської служби «062»

З метою безумовного виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», а також у зв'язку з перейменуванням номерного індексу й уніфікації найменування, керуючись ст.ст. 42, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»:

1. Перейменувати «Диспетчерську службу «062» створену у складі комунального підприємства «Міський інформаційний центр» в «Диспетчерську службу «1562» у складі комунального підприємства «Міський інформаційний центр».
2. Контроль за виконанням розпорядження покласти на заступника міського голови – керуючого справами виконавчого комітету міської ради Чечетову-Терашвілі Т.М.



Г.А. КЕРНЕС



У К Р А І Н А
ХАРКІВСЬКА МІСЬКА РАДА
ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ



37 сесія 7 скликання

Р І Ш Е Н Н Я

Від 19.08.2020 № 2253/20
м. Харків

Про затвердження Положення
про Єдину комплексну систему
відеоспостереження міста Харкова

З метою оперативного отримання інформації та ліквідації наслідків небезпечних подій, надзвичайних ситуацій у місті Харкові, підвищення рівня громадської безпеки і порядку в місцях загального користування, упорядкування процедури формування, ведення та функціонування системи відеоспостереження міста Харкова, відповідно до законів України «Про інформацію», «Про телекомунікації», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про захист персональних даних», керуючись ст.ст. 25, 26, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Харківська міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Положення про Єдину комплексну систему відеоспостереження міста Харкова (додається).
2. Доручити Департаменту у справах інформації та зв'язків з громадськістю Харківської міської ради забезпечити оприлюднення рішення в установленому порядку.
3. Контроль за виконанням рішення покласти на постійні комісії Харківської міської ради та секретаря Харківської міської ради.

Міський голова



Г.А. КЕРНЕС

Додаток
до рішення 37 сесії Харківської
міської ради 7 скликання
«Про затвердження Положення про
Єдину комплексну систему
відеоспостереження міста Харкова»
від 19.08.2020 № 2253 /20

ПОЛОЖЕННЯ про Єдину комплексну систему відеоспостереження міста Харкова

1. Загальні положення

1.1. Положення про Єдину комплексну систему відеоспостереження міста Харкова (далі – Положення) визначає процедуру створення, забезпечення функціонування та розвиток Єдиної комплексної системи відеоспостереження міста Харкова (далі – Система).

1.2. Єдина комплексна система відеоспостереження міста Харкова (далі – Система) створена та використовується в інтересах територіальної громади міста.

1.3. Правовою основою функціонування Системи є Конституція України, закони України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про інформацію», «Про телекомунікації», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про захист персональних даних», постанова Кабінету Міністрів України від 29 березня 2006 року № 373 «Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах», рішення Харківської міської ради від 27.11.2019 № 1824/19 «Про затвердження положень виконавчих органів Харківської міської ради 7 скликання», інші нормативно-правові акти.

1.4. У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

ВОЛЗ – волоконно-оптична лінія зв'язку, що використовується для функціонування Системи;

дані – інформація у формі, придатній для автоматизованої обробки її засобами обчислювальної техніки, що знаходиться в Системі;

єдина комплексна система відеоспостереження міста Харкова (Система) – це сукупність засобів відеофіксації, програмних засобів та інших технічних засобів, за допомогою яких здійснюється збір, обробка та зберігання даних в Системі;

засоби відеофіксації – технічні засоби для отримання оптичних образів об'єктів за допомогою зйомки на світлочутливому елементі, пристосований для

запису або передавання зображення в русі (відеокамери та устаткування для передачі відеопотоків до визначених серверів);

інші технічні засоби – засоби вимірювання, прилади візуалізації (у тому числі тепловізори) тощо;

користувач – суб'єкт відносин у Системі, який має доступ до даних у ній;

програмно-апаратний комплекс – сукупність серверного обладнання та програмного забезпечення, які забезпечують обробку даних у Системі;

рівень доступу до інформації в Системі – чітко визначений перелік даних, до яких користувачу Системи надається доступ;

субсистема – сукупність засобів відеофіксації, програмних та апаратних засобів для обробки та зберігання відеоданих, а також інших технічних засобів, які використовує Оператор субсистеми для вирішення власних задач за допомогою відеонагляду, яка інтегрується до Системи;

центр обробки даних (далі – ЦОД) – спеціалізоване технічне приміщення, у якому розміщено серверне, мережеве, телекомунікаційне обладнання, а також обладнання для обробки та зберігання даних у Системі.

1.5. Інші терміни в цьому Положенні вживаються в значенні, наведеному в Цивільному кодексі України, Господарському кодексі України, Податковому кодексі України, законах України «Про інформацію», «Про телекомунікації», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про захист персональних даних», «Про електронні документи та електронний документообіг», постанові Кабінету Міністрів України від 29.03.2006 № 373 «Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах», інших нормативно-правових актах.

1.6. Фінансування створення, забезпечення функціонування та розвиток Системи здійснюється за рахунок бюджетних коштів, а також з інших джерел відповідно до законодавства України.

2. Функції, мета створення та функціонування, структура Системи

2.1. Функціями Системи є збір, обробка та зберігання даних у Системі.

2.2. Метою створення та функціонування Системи є:

підвищення поінформованості служб екстреної допомоги під час реагування на виклики та надзвичайні ситуації;

посилення відеоконтролю за збереженням об'єктів комунальної власності територіальної громади міста Харкова;

посилення технічного контролю, у тому числі відеоконтролю, за дотриманням правил дорожнього руху на автомобільних дорогах, вулицях міста Харкова;

оперативне отримання інформації, щодо аварій, катастроф, пожеж, надзвичайних ситуацій, небезпечних подій, стихійних лих у місті Харкові з метою їх якнайшвидшої локалізації та ліквідації наслідків;

сприяння підвищенню рівня громадської безпеки і порядку на вулицях, майданах, у парках, скверах, на стадіонах, вокзалах, в аеропорту та на інших територіях загального користування.

2.3. Система складається з:

2.3.1. Засобів відеофіксації, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Харкова.

2.3.2. Інших технічних засобів.

2.3.3. Програмно-апаратного комплексу.

2.3.4. Оптиковолоконної та Ethernet мереж, що забезпечують надходження даних від засобів відеофіксації та інших технічних засобів до центру обробки даних.

2.3.5. Мережевого обладнання (пасивного та активного).

2.3.6. Моніторингової зали, яка забезпечує відображення відеоданих та іншої інформації, що надходить до ЦОД (у разі потреби її створення).

2.3.7. Автоматизованих робочих місць Адміністратора Системи та автоматизованих робочих місць користувачів даних у Системі.

2.3.8. Комплексної системи захисту інформації для визначених модулів Системи, що потребують захисту згідно з чинним законодавством та Регламентом.

2.3.9. Засобів відеофіксації, що не належать до комунальної власності територіальної громади міста Харкова та підключені до Системи відповідно до цього Положення та Регламенту.

3. Об'єкти відеоспостереження в місті Харкові

3.1. До об'єктів відеоспостереження в місті Харкові належать об'єкти соціальної, економічної, житлово-комунальної, транспортної, інженерної та іншої інфраструктури міста Харкова, а саме:

парки (гідропарки, лугопарки, лісопарки, парки культури та відпочинку, парки – пам'ятки садово-паркового мистецтва, спортивні, дитячі, історичні, національні, меморіальні тощо), рекреаційні зони, сади, сквери та майданчики; пам'ятки культурної та історичної спадщини; майдани, площі, бульвари, проспекти; вулиці, дороги, провулки, узвози, проїзди, пішохідні та велосипедні доріжки; тротуари; автомобільні стоянки та майданчики для паркування транспортних засобів; кладовища; прибудинкові території; території будівель та споруд інженерного захисту територій; об'єкти міської інфраструктури (соціальні, інженерні та транспортні); засоби організації дорожнього руху; будівлі, споруди Харківської міської ради, її виконавчих органів та структурних підрозділів, підприємств, установ та організацій, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Харкова, та приміщення в них; території, будівлі, споруди закладів освіти та приміщення в них; території, будівлі, споруди закладів охорони здоров'я та приміщення в них; інші території загального користування.

3.2. Відеоспостереження за об'єктами, зазначеними в пункті 3.1 цього Положення, здійснюється за умови дотримання права на повагу до особистого життя та дотримання вимог чинного законодавства у сфері забезпечення особистих немайнових прав фізичної особи, а також стандартів у сфері захисту персональних даних, зокрема Загальним регламентом захисту персональних даних (GDPR).

3.3. Інформація про здійснення відеоспостереження розміщується власником засобу відеофіксації поблизу відповідного засобу та/або об'єктів відеоспостереження, зазначених в пункті 3.1 цього Положення, у вигляді інформаційної таблички.

Вимоги до зовнішнього вигляду, оформлення та змісту інформаційних табличок визначаються Регламентом.

4. Суб'єкти відносин у Системі

4.1. Суб'єктами відносин у Системі є:

4.1.1. Власник Системи.

4.1.2. Розпорядник Системи.

4.1.3. Адміністратор Системи.

4.1.4. Оператори субсистем.

4.1.5. Користувачі даних у Системі.

4.1.6. Користувачі даних у Системі з особливим статусом.

4.2. Власником Системи є територіальна громада міста Харкова в особі Харківської міської ради.

4.3. Розпорядником Системи є Департамент цифрової трансформації Харківської міської ради, який визначає структуру та стратегію розвитку Системи, формує та впроваджує місцеву політику у сфері відеоспостереження, погоджує закупівлі складових Системи (у тому числі субсистем операторів субсистем), погоджує надання доступу до даних у Системі у випадках, визначених цим Положенням, вирішує інші питання пов'язані з функціонуванням Системи.

4.4. Адміністратором Системи є комунальне підприємство «Міський інформаційний центр». Адміністратор Системи бере на себе відповідальність за побудову Системи, розвиток Системи згідно з напрямками, обраними Розпорядником Системи, забезпечує підтримку роботи програмно-апаратного комплексу Системи, на основі наявних мережевих потужностей, що поєднують ЦОД з пристроями збору даних та з користувачами Системи / Операторами субсистем, забезпечує надання та підтримку працездатності серверного обладнання ЦОД.

4.5. Операторами субсистем є комунальні підприємства, що мають власні системи відеоспостереження (субсистеми), з профільними задачами, вимогами та налагодженим обміном інформації в середині підприємства. Такі субсистеми входять до Системи відеонагляду в якості підсистем. Оператори субсистем згідно зі своїми програмами розвивають власні субсистеми, погоджуючи всі зміни з Розпорядником та повідомляючи Адміністратора Системи про всі зміни.

4.6. Користувачами даних у Системі є посадові (службові) особи та працівники:

органів місцевого самоврядування міста Харкова, підприємств, установ, організацій, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Харкова;

інші суб'єкти, які отримали доступ до даних Системи в порядку, визначеному цим Положенням та Регламентом.

4.7. Користувачами даних у Системі з особливим статусом є посадові (службові) особи та працівники:

Головного управління Служби безпеки України у Харківській області;

Головного управління Національної поліції у Харківській області та його територіальних (відокремлених) підрозділів;

Національної гвардії України та її Східного оперативно-територіального об'єднання;

Управління державної служби охорони при Головному управлінні Міністерства внутрішніх справ України в Харківській області;

Головного управління Державної служби з надзвичайних ситуацій України у Харківській області;

інші державні правоохоронні та оборонні органи, які наділені повноваженнями відповідно до законодавства на отримання даних із Системи.

5. Повноваження суб'єктів відносин у Системі

5.1. Власник Системи:

визначає мету створення та функціонування Системи;

визначає функції і структуру Системи;

визначає об'єкти відеоспостереження та суб'єктів відносин у Системі;

реалізує інші повноваження, визначені Положенням та чинним законодавством.

5.2. Розпорядник Системи:

5.2.1. Має право:

розробляти документи перспективного розвитку та розширення Системи в рамках наявного фінансування;

приймати рішення щодо впровадження нових програмних засобів обробки інформації Системи;

надавати Власнику Системи пропозиції з модернізації, розвитку, покращення роботи Системи;

погоджувати, обмежувати та припиняти доступ до даних у Системі користувачів даних у Системі;

відмовляти в наданні доступу до даних у Системі згідно з цим Положенням відповідно до законодавства України;

організовувати та контролювати виконання робіт (надання послуг) з обслуговування, налаштування, модернізації, технічної підтримки тощо Системи;

приймати рішення щодо оновлення компонентів Системи;

виконувати інші дії, необхідні для ефективного функціонування Системи та реалізації місцевої політики у сфері відеонагляду.

5.2.2. Зобов'язаний:

погоджувати закупівлі складових Системи суб'єктам комунальної власності;
організовувати розробку необхідних методичних документів для користування Системою та функціонування Системи;
організувати взаємодію суб'єктів Системи;
затвердити Регламент з вимогами до використання технічних засобів і програмного забезпечення, засобів відеофіксації, процедурою підключення засобів (систем) відеофіксації та порядком взаємодії суб'єктів у Системі;
здійснювати контроль за дотриманням Адміністратором Системи рівня доступу до інформації в Системі;
визначати рівень доступу користувачів даних у Системі (у разі потреби – Операторів субсистем) до Системи;
розглядати звернення (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги) юридичних та фізичних осіб щодо питань, які стосуються функціонування Системи у встановленому законодавством порядку.

5.3. Адміністратор Системи:

5.3.1. Має право:

здійснювати контроль за дотриманням користувачами даних Системи рівня доступу до інформації в Системі, визначеного Розпорядником Системи;
вносити пропозиції Розпоряднику Системи щодо зміни складу Системи;
вносити пропозиції Розпоряднику Системи щодо оновлення програмно-апаратного комплексу Системи, модернізації, розвитку, покращення роботи Системи;
вносити пропозиції Розпоряднику Системи щодо впровадження нових програмних засобів обробки даних Системи;
вносити пропозиції Розпоряднику Системи щодо впровадження нових робочих місць в рамках Системи;
вносити пропозиції розпоряднику Системи щодо оновлення або заміни апаратного забезпечення ЦОД, його інфраструктури та системи обслуговування;
обирати місця для розміщення інформації про здійснення відеоспостереження;
вносити пропозиції розпоряднику Системи щодо встановлення нових серверних потужностей у складі програмно-апаратного комплексу Системи.

5.3.2. Зобов'язаний:

забезпечувати захист інформації в Системі;
здійснювати фактичне надання доступу та припинення доступу до даних у Системі в порядку та у спосіб, що визначені цим Положенням та Регламентом;
здійснювати фіксацію та збереження в автоматичному режимі всіх дій суб'єктів відносин у Системі щодо роботи з даними в Системі;

виконувати роботи з обслуговування, налаштування, модернізації та інших робіт (послуг) з технічної підтримки Системи;

здійснювати технічний супровід і підтримку працездатності Системи в цілодобовому режимі;

забезпечувати консультування та методичний супровід користувачів даних у Системі, користувачів даних у Системі з особливим статусом та Операторів субсистем щодо роботи Системи;

здійснювати контроль за дотриманням користувачами даних у Системі, Регламенту;

розробити проєкт Регламенту та подати його на погодження Розпоряднику Системи;

здійснювати облік підключених засобів відеофіксації в Системі.

5.4. Оператор Субсистеми:

5.4.1. Має право:

отримати доступ до даних у Системі в порядку, визначеному Положенням та Регламентом;

надавати Адміністратору пропозиції з модернізації, розвитку, покращання роботи Системи;

брати участь в обговоренні перспектив розширення Системи;

розбудовувати, розвивати та підтримувати власні субсистеми відеоспостереження;

вносити пропозиції розпоряднику Системи щодо порядку та обсягу передачі відеоданих та інших даних до програмно-апаратного комплексу Системи, а також власного доступу до даних у Системі;

вносити пропозиції розпоряднику Системи щодо встановлення нових Засобів відеофіксації;

реалізувати інші повноваження, визначені Положенням відповідно до Регламенту.

5.4.2. Зобов'язаний:

забезпечувати захист інформації у власній субсистемі;

виконувати роботи з обслуговування, налаштування, модернізації та інших робіт (послуг) з технічної підтримки власної субсистеми відеоспостереження у встановленому порядку;

здійснювати технічний супровід і підтримку працездатності програмно-апаратних засобів обміну, передачі даних до Системи в цілодобовому режимі;

інформувати Розпорядника та Адміністратора системи щодо змін в складі власної субсистеми відеоспостереження, проведення технічних робіт з її обслуговування;

узгоджувати з Розпорядником Системи плани розвитку власної субсистеми відеоспостереження;

узгоджувати закупівлі, що стосуються субсистеми з Розпорядником Системи.

5.5. Користувачі даних у Системі:

5.5.1. Мають право:

підключитися до Системи в порядку, визначеному Положенням та Регламентом;

підключати засоби відео фіксації, що знаходяться в їх власності, до Системи в порядку, передбаченому цим Положенням та Регламентом;

реалізувати інші повноваження, визначені Положенням відповідно до Регламенту.

5.5.2. Зобов'язані:

не розголошувати відомості, які стали їм відомі під час роботи із Системою, крім випадків, передбачених законодавством;

своєчасно інформувати Адміністратора Системи про порушення в роботі Системи.

5.6. Користувачі даних у Системі з особливим статусом:

5.6.1. Мають право:

отримувати доступ до даних у Системі в порядку, визначеному цим Положенням і Регламентом, та відповідно до законодавства, яке визначає повноваження користувача даних у Системі на отримання відповідних даних у Системі (Кримінального процесуального кодексу України, Кодексу цивільного захисту України, законів України «Про Службу безпеки України», «Про Національну поліцію України», «Про Національну гвардію України», «Про оперативно-розшукову діяльність» та інших);

використовувати дані з Системи відповідно до законодавства, що регулює повноваження користувача даних у Системі, а саме: його посадові, службові або трудові обов'язки, для виконання яких надається доступ до Системи;

реалізовувати інші повноваження, визначені Положенням відповідно до Регламенту.

5.6.2. Зобов'язані:

під час роботи в Системі дотримуватися вимог законодавства, яке визначає повноваження користувачів даних у Системі з особливим статусом (Кримінального процесуального кодексу України, Кодексу цивільного захисту України, законів України «Про Службу безпеки України», «Про Національну поліцію України», «Про Національну гвардію України», «Про оперативно-розшукову діяльність» та інших), цього Положення, Регламенту та нормативних актів, що регулюють відносини в зазначеній сфері;

здійснювати роботу з Системою в узгодженому з Розпорядником Системи порядку;
дотримуватися вимог щодо захисту даних у Системі;
забезпечувати захист даних, отриманих із Системи;
не розголошувати відомості, які стали їм відомі під час роботи із Системою, крім випадків, передбачених законодавством;
використовувати отриману із Системи інформацію відповідно до мети, визначеної підпунктом 2.2 цього Положення, та вимог чинного законодавства України;
своєчасно інформують Адміністратора Системи про порушення в роботі Системи.

6. Обробка і захист персональних даних у Системі

6.1. Обробка даних у Системі забезпечується Адміністратором Системи в автоматичному режимі.

6.2. Обробка і захист персональних даних, що містяться в Системі, здійснюються суб'єктами відносин у Системі відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», наказу Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 08.01.2014 № 1/02-14 «Про затвердження документів у сфері захисту персональних даних» та цього Положення.

6.3. Суб'єкти відносин у Системі зобов'язані дотримуватися вимог законодавства у сфері захисту персональних даних, зокрема використовувати персональні дані лише відповідно до їхніх посадових, службових або трудових обов'язків, а також зобов'язані не допускати розголошення в будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням посадових, службових або трудових обов'язків, крім випадків, передбачених законом. Таке зобов'язання чинне після припинення суб'єктами відносин у Системі діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законом.

6.4. Адміністратор Системи забезпечує конфіденційність та цілісність даних у Системі шляхом:

використання відповідних програмно-апаратних рішень, що забезпечують цілісність даних в Системі;
постійного контролю за працездатністю Системи;
фіксації та збереження в автоматичному режимі всіх дій суб'єктів відносин в Системі щодо роботи з даними в Системі.

6.5. Адміністратор системи забезпечує побудову КСЗІ для визначених модулів Системи, які потребують захисту згідно з вимогами чинного законодавства.

6.6. При обробці та захисті персональних даних, що містяться в Системі, суб'єкти відносин у Системі керуються Законом України «Про захист персональних даних», наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 08 січня 2014 року № 1/02-14 «Про затвердження документів у сфері захисту персональних даних», Загальним регламентом захисту персональних даних (GDPR) та цим Положенням.

7. Порядок надання доступу до даних у Системі

7.1. Доступ до даних у Системі надається Адміністратором Системи суб'єктам, зазначеним в пункті 4.7 цього Положення на підставі розпорядження Харківського міського голови.

7.2. Доступ до даних у Системі надається Адміністратором Системи суб'єктам, зазначеним в пункті 4.6 цього Положення на підставі письмового погодження Розпорядника Системи.

7.3. Для отримання доступу до даних у Системі суб'єкти звернення направляють Розпоряднику Системи відповідне мотивоване письмове звернення, яке повинно містити інформацію про:

правові підстави отримання доступу до даних в Системі;

посадових (службових) осіб або працівників із зазначенням прізвища, імені та по батькові, посади, структурного підрозділу, контактного телефону (робочого та/або персонального);

мету доступу до даних у Системі відповідно до законодавства, що передбачає повноваження суб'єкта звернення на отримання відповідних даних;

об'єкти відеоспостереження, визначені згідно з пунктом 3.1 цього Положення, з прив'язкою до територіальної приналежності;

режим доступу до даних у Системі, визначений згідно з пунктом 7.8 цього Положення.

Письмове звернення має містити підтвердження суб'єкта звернення про його ознайомлення зі змістом цього Положення та Регламенту, а також обов'язок дотримання вимог, викладених у цих документах.

7.4. Розпорядник Системи опрацьовує письмове звернення, перевіряє наявність інформації, передбаченої пунктом 7.3 цього Положення, а також:

доцільність надання доступу до об'єктів відеоспостереження, визначених згідно з пунктом 3.1 цього Положення, з прив'язкою до територіальної приналежності;

відповідність суб'єкта звернення вимогам цього Положення;

наявність або відсутність технічних можливостей для надання доступу до даних у Системі.

7.5. За результатами опрацювання мотивованого письмового звернення суб'єкта, зазначеного в пункті 4.7 цього Положення, Розпорядником Системи вноситься пропозиція Харківському міському голові про надання доступу до даних у Системі або про відмову в наданні доступу до даних у Системі.

На підставі позитивної пропозиції Розпорядника Системи Харківським міським головою видається розпорядження про надання доступу до даних у Системі з визначенням рівня доступу, про що письмово повідомляється суб'єкт звернення.

Копія розпорядження Харківського міського голови про надання доступу до даних у Системі направляється Адміністратору Системи.

7.6. За результатами опрацювання мотивованого письмового звернення суб'єкта, зазначеного в пункті 4.6 цього Положення, Розпорядником Системи погоджується надання доступу до даних у Системі з визначенням рівня доступу або не погоджується надання доступу до даних у Системі, про що письмово повідомляється суб'єкт звернення.

7.7. У разі задоволення мотивованого письмового звернення про надання доступу до даних у Системі Адміністратор Системи здійснює фактичне надання доступу до даних у Системі суб'єктам, визначеним в пунктах 4.6, 4.7 цього Положення відповідно до визначеного рівня доступу до даних у Системі.

7.8. Рівень доступу до даних у Системі можливий в одному з таких режимів: відображення персональних даних;

знеособлення персональних даних (з вилученням програмними засобами відомостей, які дають змогу прямо чи опосередковано ідентифікувати особу).

8. Відповідальність

8.1. За порушення вимог законодавства про інформацію, про захист персональних даних, цього Положення суб'єкти відносин у Системі несуть дисциплінарну, цивільно-правову, адміністративну або кримінальну відповідальність відповідно до чинного законодавства України.

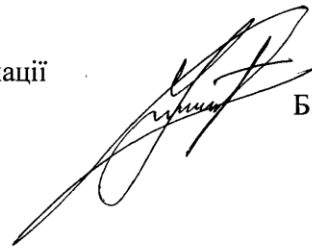
8.2. Фізичні та юридичні особи, підприємства, установи, організації, органи державної влади, органи місцевого самоврядування, які завдали матеріальної

шкоди Системі, відшкодовують збитки, завдані Власнику Системи та/або Розпоряднику (Адміністратору) Системи у зв'язку з такими діями, відповідно до законодавства України.

8.3. Користувачі даних у Системі з особливим статусом несуть персональну відповідальність за власні дії чи бездіяльність у Системі відповідно до чинного законодавства України.

8.4. Власник, Розпорядник, Адміністратор Системи не несуть відповідальності за дії чи бездіяльність користувачів даних у Системі, користувачів даних у Системі з особливим статусом та Операторів субсистем за зміст даних у Системі, а також за наслідки використання інформації із Системи суб'єктами відносин у Системі.

Заступник директора
Департаменту цифрової трансформації
Харківської міської ради



Б.В. ГЛАДКИХ



УКРАЇНА
ХАРКІВСЬКИЙ МІСЬКИЙ ГОЛОВА



РОЗПОРЯДЖЕННЯ

Від 11.09.2019 № 160

Про вжиття заходів щодо створення
Єдиної міської Wi-Fi мережі м.
Харкова

З метою забезпечення використання мешканцями м. Харкова сучасних інформаційно-комунікаційних технологій для швидкого доступу до електронних сервісів, інформаційних ресурсів м. Харкова та з урахуванням положень постанови Кабінету Міністрів України від 30 січня 2019 року № 56 «Деякі питання цифрового розвитку», розпорядження Харківського міського голови від 09.08.2019 № 106 «Про цифровий розвиток та цифрову трансформацію міста Харкова», керуючись статтями 42, 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»:

1. Комунальному підприємству «Міський інформаційний центр» (Кутоманов Д.Є.):

1.1. Вжити заходи щодо створення та введення в експлуатацію загальнодоступної Єдиної міської Wi-Fi мережі м. Харкова «SmartCityKharkiv».

Термін виконання: до 01 жовтня 2019 року.

1.2. Розробити концепцію розвитку Єдиної міської Wi-Fi мережі м. Харкова з інтеграцією до неї органів державної влади та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій усіх форм власності.

1.3. Здійснити комплексні заходи з технічного забезпечення побудови та подальшого функціонального розвитку Єдиної міської Wi-Fi мережі м. Харкова.

1.4. Забезпечити можливість надання інтернет-трафіку для Єдиної міської Wi-Fi мережі м. Харкова.

1.5. Надати пропозиції установам та організаціям м. Харкова всіх форм

2

власності щодо підключення до Єдиної міської Wi-Fi мережі м. Харкова.

1.6. Здійснювати оформлення дозволу на встановлення зовнішнього Wi-Fi обладнання відповідно до ліцензійних умов.

2. Харківській міській раді, її виконавчим органам, комунальним підприємствам, установам та організаціям:

2.1. Забезпечити доступ до Єдиної міської Wi-Fi мережі м. Харкова у місцях перебування мешканців міста, зокрема, центрах надання адміністративних послуг та центрах надання послуг «Прозорий офіс», об'єктах культури та відпочинку, закладах (установах) освіти та охорони здоров'я, зупинках міського транспорту тощо.

2.2. В межах своєї компетенції надати комунальному підприємству «Міський інформаційний центр» інформацію про приміщення, зупинки міського транспорту, парки, інші зони відпочинку громадян, а також інфраструктурні об'єкти, належні до підпорядкованих підрозділів для встановлення Wi-Fi обладнання.

Термін виконання: до 20 вересня 2019 року.

2.3. Сприяти безперешкодному розміщенню в приміщеннях та (або) на об'єктах комунальної власності мережевого та Wi-Fi обладнання.

2.4. Забезпечувати безперебійне електроживлення мережевого та Wi-Fi обладнання, а також постійну наявність бездротового інтернет-трафіку у приміщеннях та об'єктах де воно встановлено.

3. Координацію виконання цього розпорядження покласти на заступника міського голови – керуючого справами виконавчого комітету міської ради Четову-Терашвілі Т.М.

4. Контроль за виконанням розпорядження покласти на першого заступника міського голови Терехова І.О.



Г.А. КЕРНЕС