

ПОЛОЖЕННЯ
про інформаційну систему для автоматизації центрів надання
адміністративних послуг «Вулик»

1. Це Положення визначає структуру, основні завдання, суб'єктів та функціональні можливості інформаційної системи для автоматизації центрів надання адміністративних послуг «Вулик», інші питання її функціонування та використання.

2. У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні:

електронний кабінет – індивідуальна персоніфікована вебсторінка, за допомогою якої забезпечується взаємодія авторизованого користувача з інформаційною системою для автоматизації центрів надання адміністративних послуг «Вулик»;

інформаційна система для автоматизації центрів надання адміністративних послуг «Вулик» (далі – система «Вулик») - інформаційно-комунікаційна система, що призначена для забезпечення процесу автоматизації, під час надання адміністративних послуг, оптимізації прийому документів, проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг у центрах надання адміністративних послуг, їх територіальних підрозділах, віддалених (у тому числі пересувних) робочих місцях адміністраторів, а також для автоматизації процесів під час виїзного надання адміністративних послуг суб'єктам звернення, зокрема маломобільним групам населення у пересувних віддалених робочих місцях адміністраторів із застосуванням сервісів «Мобільний адміністратор» та «Мобільний центр»;

користувач системи «Вулик» – фізична особа, якій відповідно до цього Положення, після проходження ідентифікації та автентифікації, надано доступ до системи «Вулик», і яка використовує засоби системи «Вулик» відповідно до її функціонального призначення через можливості електронного кабінету;

профіль територіальної громади – технічне середовище в системі «Вулик», яке призначене для ідентифікації та забезпечення роботи користувачів системи «Вулик» відповідної територіальної громади. Профіль територіальної громади створюється технічним адміністратором системи «Вулик» після підтвердження ним заявки про приєднання до системи «Вулик» від учасника системи «Вулик»;

технічний адміністратор системи «Вулик» (далі – технічний адміністратор) – державне підприємство «ДІЯ», що належить до сфери



управління Мінцифри, що здійснює забезпечення технічного функціонування, адміністрування, модернізації, вдосконалення та виправлення технічних несправностей у роботі системи «Вулик»;

учасник системи «Вулик» (далі – учасник) – орган виконавчої влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, центр надання адміністративних послуг;

функціональні модулі – сукупність програмних засобів, які автоматизують процеси авторизованих користувачів до рівня операційних процедур (зокрема в електронному кабінеті) з метою надання адміністративних послуг;

Інші терміни в цьому Положенні вживаються у значеннях, наведених у Цивільному кодексі України, Законах України «Про адміністративні послуги», «Про публічні електронні реєстри», «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах» та інших нормативно-правових актах.

3. Користування системою «Вулик» здійснюється на безоплатній основі, цілодобово сім днів на тиждень, крім випадків проведення модернізації або планових і позапланових профілактичних та/або технічних робіт, пов'язаних із усуненням технічних та/або методологічних недоліків чи технічного збою в роботі, тривалість проведення яких визначається технічним адміністратором із повідомленням власнику системи «Вулик».

4. Система «Вулик» має офіційну адресу в Інтернеті - vulyk.gov.ua.

Власником системи «Вулик» та виключних майнових прав інтелектуальної власності на її програмне забезпечення є держава в особі Мінцифри.

Володільцем інформації системи «Вулик» є Мінцифри. Програмне забезпечення системи «Вулик» використовується технічним адміністратором.

5. Основними завданнями системи «Вулик» є:

1) організаційно-технічне забезпечення та автоматизація процесів у сфері надання адміністративних послуг;

2) впровадження єдиних стандартів і процедур надання адміністративних послуг, передбачених законодавством;

3) сприяння підвищенню ефективності надання адміністративних послуг, зокрема шляхом забезпечення доступності інформації для державних органів та органів місцевого самоврядування, суб'єктів звернення та інших учасників;

4) оптимізація процесів надання адміністративних послуг через офлайн фронт-офіси та автоматизація взаємодії між суб'єктами надання адміністративних послуг, з метою скорочення часу та ресурсів на обслуговування суб'єктів звернення;

5) централізоване зберігання та обробка даних;

6) технічна реалізація впровадження інструментів моніторингу та аналізу ефективності, а також оцінки якості надання адміністративних послуг з використанням системи «Вулик», що дасть змогу покращити якість та доступність до адміністративних послуг;

7) виконання інших завдань, визначених законодавством.

6. Відповідно до завдань система «Вулик» має такі функціональні можливості:

1) автоматизація процесу реєстрації заяви на отримання адміністративної послуги;

2) забезпечення автоматичного заповнення форм (полів) документів, які створюються в електронній формі засобами системи «Вулик», відомостями, одержаними в порядку електронної інформаційної взаємодії системи «Вулик» з державними електронними інформаційними ресурсами, іншими інформаційно-комунікаційними системами;

3) забезпечення можливостей для ведення та оптимізації електронного діловодства в центрах надання адміністративних послуг (з автоматичним заповненням даними, отриманими в порядку електронної взаємодії), оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів (копій електронних документів, електронного відображення інформації, що міститься у документах);

4) автоматизоване відстеження термінів надання адміністративних послуг;

5) формування звітної документації про діяльність центрів надання адміністративних послуг;

6) забезпечення електронної ідентифікації та автентифікації авторизованих користувачів;

7) забезпечення електронного документообігу з суб'єктами надання адміністративних послуг засобами системи електронної взаємодії органів виконавчої влади;

8) забезпечення електронної інформаційної взаємодії з державними електронними інформаційними ресурсами;

9) забезпечення електронної інформаційної взаємодії з Єдиним державним вебпорталом електронних послуг, у тому числі для здійснення моніторингу якості надання адміністративних послуг;

10) здійснення автоматичної перевірки повноти заповнення форм (полів) документів, які створюються в електронній формі засобами системи «Вулик», а також у разі, коли законодавством визначені відповідні алгоритми автоматичної перевірки, – достовірності наданих у таких документах відомостей;

11) застосування інтерфейсів, адаптованих для осіб з інвалідністю, зокрема для осіб із порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату,

мовлення та інтелектуального розвитку, а також із різними комбінаціями порушень;

12) моніторинг відвідувань користувачів системи «Вулик»;

13) надання доступу до обміну реєстровою інформацією публічних електронних реєстрів для забезпечення виконання технічним адміністратором функції оператора надання доступу до реєстрової інформації;

14) інші функції, необхідні для виконання завдань системи «Вулик».

7. Система «Вулик» складається з підсистеми управління, підсистеми взаємодії та інших функціональних модулів.

Підсистема управління призначена для організації заходів програмного забезпечення та його налаштувань, з метою здійснення підключення учасників, адміністрування, розподілу ресурсів та моніторингу функціонування системи «Вулик».

Підсистема взаємодії призначена для забезпечення роботи користувачів системи «Вулик» відповідно до цього Положення.

Функціональні модулі забезпечують автоматизацію процесів під час ведення профілів територіальних громад формування та внесення змін до переліку адміністративних послуг, формування заяв та справ для надання адміністративних послуг, здійснення моніторингу та оцінки якості надання адміністративних послуг, відслідковування статусів щодо розгляду справ, формування звітності, взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг та інших заходів, пов'язаних з наданням адміністративних послуг.

8. Електронна інформаційна взаємодія системи «Вулик» з державними електронними інформаційними ресурсами, іншими інформаційно-комунікаційними системами здійснюється засобами системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта» відповідно до Порядку електронної (технічної та інформаційної) взаємодії, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 08 вересня 2016 р. № 606 «Деякі питання електронної взаємодії електронних інформаційних ресурсів» (Офіційний вісник України, 2016 р., № 73, ст. 2455; 2023 р., № 11, ст. 721).

У разі відсутності технічної можливості передачі даних з використанням системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів «Трембіта» електронна інформаційна взаємодія суб'єктів електронної взаємодії може здійснюватися з використанням інших інформаційно-комунікаційних систем із застосуванням в них відповідних комплексних систем захисту інформації з підтвердженою відповідністю за результатами державної експертизи в порядку, встановленому законодавством.

9. Суб'єктами системи «Вулик» є:

учасник;

користувач системи «Вулик»;
власник системи «Вулик»;
технічний адміністратор.

10. Учасник:

1) має право:

безоплатно та цілодобово користуватися системою «Вулик»;
отримувати доступ до профілю своєї територіальної громади в системі «Вулик» на підставі заявки про приєднання до системи «Вулик», підтвердженої технічним адміністратором;

використовувати систему «Вулик» відповідно до її функціональних можливостей;

використовувати дані, отримані за допомогою системи «Вулик», в межах своїх повноважень;

2) зобов'язаний:

дотримуватися встановленого технічним адміністратором порядку користування системою «Вулик»;

не використовувати систему «Вулик» для вчинення протиправних діянь;

наповнювати профіль своєї територіальної громади та забезпечувати своєчасне оновлення інформації, пов'язаної з центром надання адміністративних послуг.

11. Користувач системи «Вулик»:

1) має право:

безоплатно та цілодобово користуватися системою «Вулик»;
отримувати доступ до електронного кабінету в системі «Вулик»;
використовувати систему «Вулик» відповідно до її функціональних можливостей;

2) зобов'язаний:

здійснювати прийом суб'єктів звернення;

забезпечувати ведення справ стосовно надання адміністративних послуг, які містять, зокрема інформацію щодо опрацювання та результатів надання таких послуг;

здійснювати моніторинг та ведення звітності щодо надання адміністративних послуг;

формувати переліки адміністративних послуг та здійснювати їх актуалізацію засобами системи «Вулик»;

дотримуватися встановленого технічним адміністратором порядку користування системою «Вулик»;

не використовувати систему «Вулик» для вчинення протиправних діянь.

12. Користувачі системи «Вулик» відповідають за повноту та достовірність інформації, внесеної ними до системи «Вулик».

13. Власник системи «Вулик»:

забезпечує розроблення та прийняття нормативно-правових актів щодо функціонування системи «Вулик»;

здійснює заходи щодо організації проведення навчання користувачів системи «Вулик» з питань роботи у системі «Вулик»;

проводить аналіз та здійснює контроль за якістю функціонування системи «Вулик»;

бере участь у розгляді пропозицій (зауважень) щодо функціонування системи «Вулик»;

координує процес щодо електронної інформаційної взаємодії системи «Вулик» з державними електронними інформаційними ресурсами, іншими інформаційно-комунікаційними системами;

14. Технічний адміністратор здійснює заходи із створення, модернізації, розвитку, адміністрування та забезпечення функціонування системи «Вулик», що включають:

розроблення, створення, модернізацію, розвиток, впровадження і супроводження програмного забезпечення системи «Вулик»;

технічне і технологічне супроводження системи «Вулик»;

захист системи «Вулик», в тому числі забезпечення цілісності її бази даних, програмного забезпечення, захист від несанкціонованого втручання та знищення даних, що розміщені у системі «Вулик»;

створення комплексної системи захисту інформації системи «Вулик»;

придбання апаратних засобів, необхідних для функціонування системи «Вулик».

15. Технічний адміністратор забезпечує:

підключення учасників до системи «Вулик»;

доступ користувачів системи «Вулик» до системи «Вулик»;

ведення робочих довідників та класифікаторів;

проведення моніторингу роботи системи «Вулик»;

відповідність системи «Вулик» та інформації, що розміщується в системі «Вулик», вимогам ДСТУ EN 301 549:2022 (EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), IDT) «Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ»;

надання користувачам системи «Вулик» інформаційної підтримки щодо користування системою «Вулик», зокрема з урахуванням потреб осіб з інвалідністю;

проведення навчання користувачів системи «Вулик» з питань роботи у системі «Вулик»;

розгляд пропозицій (зауважень) щодо удосконалення функціонування системи «Вулик» та надання відповідних пропозицій власнику системи «Вулик»;

здійснення інших заходів, пов'язаних з функціонуванням та використанням системи «Вулик»;

виконання функцій оператора надання доступу до реєстрової інформації у порядку електронної інформаційної взаємодії згідно із законодавством.

16. Технічний адміністратор визначає:

порядок користування системою «Вулик»;

відповідні інструкції щодо підключення, надання доступу та користування системою «Вулик».

17. Підключення учасників до системи «Вулик» здійснюється за визначеною технічним адміністратором формою заявки про підключення, що подається уповноваженою посадовою особою учасника технічному адміністратору, шляхом її заповнення в електронній формі з використанням кваліфікованого електронного підпису або удосконаленого електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису.

18. З метою запобігання несанкціонованому доступу до системи «Вулик» блокування доступу учасників до системи «Вулик» здійснюється технічним адміністратором на підставі:

визначеної технічним адміністратором форми заявки про блокування доступу до системи «Вулик», що подається уповноваженою посадовою особою учасника технічному адміністратору, шляхом її заповнення в електронній формі з використанням кваліфікованого електронного підпису або удосконаленого електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису;

інформації про виявлення факту (ознак) компрометації особистого ключа користувача системи «Вулик».

19. Анулювання доступу учасників до системи «Вулик» здійснюється за визначеною технічним адміністратором формою заявки про анулювання доступу, що подається уповноваженою посадовою особою учасника технічному адміністратору, шляхом її заповнення в електронній формі з використанням кваліфікованого електронного підпису або удосконаленого електронного підпису, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису.

20. Фінансове забезпечення заходів, пов'язаних із створенням, модернізацією (модифікацією), розвитком системи «Вулик», а також адмініструванням, забезпеченням функціонування, супроводженням та технічним обслуговуванням, здійснюється за рахунок коштів державного бюджету, міжнародної технічної допомоги та інших джерел, не заборонених законодавством.

21. Інтеграція державних електронних інформаційних ресурсів та інших інформаційно-комунікаційних систем органів державної влади,

органів місцевого самоврядування до системи «Вулик» здійснюється за рахунок коштів державного і місцевих бюджетів, а також інших джерел, не заборонених законодавством.

22. Оброблення персональних даних в системі «Вулик» здійснюється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

Захист інформації в системі «Вулик» здійснюються відповідно до вимог Закону України, «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах».
