|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАТВЕРДЖУЮ**  КП “Головний інформаційно-обчислювальний центр” | **ЗАТВЕРДЖУЮ**  ТОВ “ОУПЕН ДАТА” |
| Директор | Директор |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.М. Козубський | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.С. Опольський |
| “\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 р. | “\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 р. |

**Створення програмної платформи для надання електронних**

**послуг, у тому числі адміністративних**

**2 черга**

**ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ**

**на створення програмного модуля “Соціальні послуги”**

**Шифр роботи: ПМ “СП”**

**40580384.184154.4055.ТЗ**

На \_\_\_ аркушах

діє з “\_\_\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017 року

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ПОГОДЖЕНО**  КП “Головний інформаційно-обчислювальний центр” |  | **ПОГОДЖЕНО**  ТОВ “ОУПЕН ДАТА” |
| Начальник департаменту  впровадження та супроводу  інформаційно-комунікаційних систем |  | Керівник проекту |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_О.П. Перевозник |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.C. Перепечай |
| “\_\_\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 р. |  | “\_\_\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 р. |

Київ 2017

ЗМІСТ

|  |  |
| --- | --- |
|  | Стор. |

[ПРИЗНАЧЕННЯ ДОКУМЕНТУ 9](#_Toc507660466)

[ВИЗНАЧЕННЯ, СКОРОЧЕННЯ ТА АБРЕВІАТУРИ 10](#_Toc507660467)

[1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ 15](#_Toc507660468)

[1.1 Повне найменування Системи та її умовне позначення 15](#_Toc507660469)

[1.2 Шифр теми або шифр (номер) договору 15](#_Toc507660470)

[1.3 Найменування установ розробника і замовника, їх реквізити 15](#_Toc507660471)

[1.4 Перелік документів, на підставі яких створюється Система, ким і коли затверджені ці документи 15](#_Toc507660472)

[1.5 Планові терміни початку та закінчення робіт по створенню Системи 18](#_Toc507660473)

[1.6 Відомості про джерела і порядок фінансування послуг 19](#_Toc507660474)

[1.7 Порядок контролю та приймання послуг 19](#_Toc507660475)

[2 ПРИЗНАЧЕННЯ ТА МЕТА СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ 20](#_Toc507660476)

[2.1 Мета розвитку 20](#_Toc507660477)

[2.2 Призначення Системи 21](#_Toc507660478)

[2.3 Мета створення Системи 21](#_Toc507660479)

[3 ХАРАКТЕРИСТИКА ОБ’ЄКТУ АВТОМАТИЗАЦІЇ 24](#_Toc507660480)

[3.1 Відомості про об’єкт автоматизації 24](#_Toc507660481)

[3.2 Опис бізнес-процесів 26](#_Toc507660482)

[3.2.1 Опис бізнес-процесів компоненту «Online запис на прийом» до Департаменту соціальної політики / Управління соціальної політики районів / Центру Реабілітації дітей» 30](#_Toc507660483)

[3.2.1.1 Опис БП «Запис на прийом до Департаменту соціальної політики/ Управління соціальної політики районів» 30](#_Toc507660484)

[3.2.1.2 Опис БП «Прийняття рішення Чиновником Департаменту соцполітики/ Управління соцполітики районів» 33](#_Toc507660485)

[3.2.1.3 Опис БП «Онлайн запис на комісію до Центру реабілітації дітей» 34](#_Toc507660486)

[3.2.1.4 Опис БП «Додавання / внесення змін у Календар індивідуального плану реабілітації, дати та часу Прийому» 37](#_Toc507660487)

[3.2.1.5 Опис бізнес-процесу «Задати питання/побажання фахівцю / установі» 40](#_Toc507660488)

[3.2.2 Опис бізнес-процесів в рамках компоненту Е-послуги «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги» 44](#_Toc507660489)

[3.2.2.1 Опис БП «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги 44](#_Toc507660490)

[3.2.3 Опис бізнес-процесів в рамках компоненту «Інтелектуальний Центр Реабілітації» 49](#_Toc507660491)

[3.2.3.1 Опис БП «Запис на комісію у Центрі реабілітації дітей» 49](#_Toc507660492)

[3.2.3.2 Опис бізнес-процесу «Супроводження процесу реабілітації дітей» 53](#_Toc507660493)

[3.2.3.3 Опис бізнес-процесу «Замовлення Технічних засобів реабілітації» 57](#_Toc507660494)

[3.3 Перелік загальних функцій, які автоматизуються 61](#_Toc507660495)

[3.4 Учасники Бізнес-Процесу 61](#_Toc507660496)

[3.5 Умови експлуатації об’єкта автоматизації і характеристиках навколишнього середовища 62](#_Toc507660497)

[3.6 Вимоги з техніки безпеки 63](#_Toc507660498)

[4 ВИМОГИ ДО ПРОГРАМНОГО МОДУЛЯ 64](#_Toc507660499)

[4.1 Загальні вимоги 64](#_Toc507660500)

[4.2 Вимоги до технічної та інформаційної архітектури 64](#_Toc507660501)

[4.2.1 Описання концептуальної схеми організації роботи АРМ Громадянина з мобільного додатку для Android/iOS 70](#_Toc507660502)

[4.2.2 Опис побудови Мобільного додатку для Android/iOS 70](#_Toc507660503)

[4.3 Вимоги до складу ПМ “СП” 73](#_Toc507660504)

[4.4 Вимоги до використання інформаційних технологій 74](#_Toc507660505)

[4.4.1 Мінімальні рекомендовані вимоги до апаратно-технічного забезпечення: 74](#_Toc507660506)

[4.5 Характеристики та функціональність ПМ “СП” 75](#_Toc507660507)

[4.6 Рольова модель ПМ “СП” 76](#_Toc507660508)

[4.7 Вимоги до процедури ідентифікації та автентифікації користувача 84](#_Toc507660509)

[4.8 Вимоги до програмного забезпечення 85](#_Toc507660510)

[4.9 Вимоги до чисельності, кваліфікації технічного персоналу та режиму роботи ПМ “СП” 86](#_Toc507660511)

[4.10 Вимоги до режимів функціонування 86](#_Toc507660512)

[4.11 Вимоги до показників навантаження 87](#_Toc507660513)

[4.12 Вимоги до надійності 87](#_Toc507660514)

[4.13 Вимоги до захисту інформації від несанкціонованого доступу 88](#_Toc507660515)

[4.14 Вимоги до збереження інформації при аваріях 88](#_Toc507660516)

[4.15 Вимоги до ергономіки та веб-інтерфейсу 89](#_Toc507660517)

[4.15.1 Веб-інтерфейс повинен відповідати таким вимогам щодо використання технологій при його створенні: 90](#_Toc507660518)

[4.15.2 В цілому передбачається сумісність: 90](#_Toc507660519)

[4.15.3 Основні вимоги до інформаційно-графічних елементів веб-інтерфейсу 90](#_Toc507660520)

[4.16 Вимоги до патентної чистоти 91](#_Toc507660521)

[4.17 Вимоги до видів забезпечення 91](#_Toc507660522)

[4.17.1 Вимоги до математичного забезпечення 91](#_Toc507660523)

[4.17.2 Вимоги до лінгвістичного забезпечення 91](#_Toc507660524)

[4.17.3 Вимоги до апаратно-програмного забезпечення 91](#_Toc507660525)

[4.17.4 Вимоги до технічного забезпечення 95](#_Toc507660526)

[4.17.5 Вимоги до метрологічного забезпечення 96](#_Toc507660527)

[4.17.6 Вимоги до організаційного забезпечення 96](#_Toc507660528)

[4.17.7 Вимоги до методичного забезпечення 96](#_Toc507660529)

[4.18 Вимоги до стандартизації та уніфікації 97](#_Toc507660530)

[5 ВИМОГИ ДО ФУНКЦІОНУВАННЯ ПМ «СП» 98](#_Toc507660531)

[5.1 Доступність 98](#_Toc507660532)

[5.2 Масштабованість 98](#_Toc507660533)

[5.3 Вимоги до функцій (задач) ПМ «СП» 98](#_Toc507660534)

[5.3.1 Компонент «Е-Послуга «OnLine запис на прийом Департаменту соцполітики / Управління соцполітики районів / Київського міського центру реабілітації дітей з інвалідністю» 98](#_Toc507660535)

[5.3.1.1 Компонент «OnLine запису на прийом …» включає такі автоматизовані робочі місця (далі – АРМ): 100](#_Toc507660536)

[5.3.1.2 Реєстратор є співробітником районних управлінь, департаменту соціальної політики або Київського центру реабілітації дітей з інвалідністю 100](#_Toc507660537)

[5.3.1.3 Фахівець є співробітником районних управлінь, департаменту соціальної політики або Київського центру реабілітації дітей з інвалідністю 100](#_Toc507660538)

[5.3.1.4 Керівник використовує АРМ «Посадовця» для додавання, перегляду і редагування заяв, перегляду реєстрів заяв на прийом, будування статистичних звітів про роботу установ. 100](#_Toc507660539)

[5.3.1.5 АРМ «Адміністратор» розроблений для Адміністратора - фахівця, який виконує підключення користувачів у межах своєї установи, моніторинг роботи системи, підтримку централізованих довідників, формуванням графіків прийомів посадовців 101](#_Toc507660540)

[5.3.1.6 Структура основних сутностей компоненту «OnLine запис на прийом Департаменту соцполітики/ Управління соцполітики районів / Київського міського центру реабілітації дітей з інвалідністю» 101](#_Toc507660541)

[5.3.1.7 В межах роботи компоненту «OnLine запис на прийом Департаменту соцполітики/ Управління соцполітики районів / Київського міського центру реабілітації дітей з інвалідністю» створюються та заповнюються наступні електронні картки: 101](#_Toc507660542)

[5.3.1.7.1 Електронна картка Громадянина, що має: 101](#_Toc507660543)

[5.3.1.7.2 Електронна картка звернення громадянина, що має: 101](#_Toc507660544)

[5.3.1.7.3 Електронна картка прийому, що має: 101](#_Toc507660545)

[5.3.1.7.4 Електронна картка направлення на проходження реабілітації, що має: 103](#_Toc507660546)

[5.3.1.7.5 Електронна картка Департаменту, що має: 103](#_Toc507660547)

[5.3.1.7.6 Електронна картка Співробітника, що має: 103](#_Toc507660548)

[5.3.1.7.7 Електронна картка Кабінету, що має: 103](#_Toc507660549)

[5.3.1.7.8 Електронна картка розкладу, що має: 103](#_Toc507660550)

[5.3.1.8 Вимоги до АРМ “Посадовець” компоненту “ OnLine запис на прийом Департаменту соцполітики/ Управління соцполітики районів / Київського міського центру реабілітації дітей з інвалідністю ” 103](#_Toc507660551)

[5.3.1.8.1 Інтерфейс АРМу містить наступні блоки: 103](#_Toc507660552)

[5.3.1.8.2 Вимоги до наявності та відображення інформації в АРМі “Посадовець”: 104](#_Toc507660553)

[5.3.2 Компонент Е-Послуга «Надання адресної матеріальної допомоги» 111](#_Toc507660554)

[5.3.2.1 В компоненті «Надання адресної матеріальної допомоги» в залежності від задач, що виконують учасники бізнес процесу використовують: 111](#_Toc507660555)

[5.3.2.2 Фахівець використовує АРМ “Посадовця” для виконання наступних функцій: 111](#_Toc507660556)

[5.3.2.3 Керівник використовує АРМ “Посадовця” для виконання наступних функцій: 111](#_Toc507660557)

[5.3.2.4 Модуль «Статистика» має забезпечувати одержання статистичних даних (вивантаження у форматі Excel), на підставі даних, що внесені в систему – ЕК громадян, заяв, рішень, протоколів, виплат. 111](#_Toc507660558)

[5.3.2.5 Адміністратор використовує АРМ «Адміністратора» для виконання наступних функцій: 111](#_Toc507660559)

[5.3.2.6 Структура основних сутностей компоненту «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги». 112](#_Toc507660560)

[5.3.2.7 В межах роботи компоненту «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги» створюються та заповнюються наступні електронні картки: 112](#_Toc507660561)

[5.3.2.7.1 Електронна картка Громадянина, що має: 112](#_Toc507660562)

[5.3.2.7.2 Електронна картка заяви на отримання мат допомоги, що має: 113](#_Toc507660563)

[5.3.2.7.3 Електронна картка протоколу 113](#_Toc507660564)

[5.3.2.7.4 Електронна картка рішень по заяві на матеріальну допомогу 113](#_Toc507660565)

[5.3.2.7.5 Електронна картка виплат 113](#_Toc507660566)

[5.3.2.7.6 Електронна картка Департаменту 113](#_Toc507660567)

[5.3.2.7.7 Електронна картка Співробітників, що входить до складу «Журналу співробітників». 113](#_Toc507660568)

[5.3.2.8 Вимоги до АРМ “Посадовець” компоненту “Надання одноразової адресної матеріальної допомоги” 113](#_Toc507660569)

[5.3.2.8.1 Інтерфейс АРМу містить наступні блоки: 113](#_Toc507660570)

[5.3.2.8.2 Вимоги до наявності та відображення інформації в АРМі “Посадовець”: 114](#_Toc507660571)

[5.3.3 Компонент “ІЦР” 120](#_Toc507660572)

[5.3.3.1 Реєстратор використовує АРМ “Посадовець” для виконання наступних функцій: 121](#_Toc507660573)

[5.3.3.2 Фахівець використовує АРМ “Посадовець” для виконання наступних функцій: 121](#_Toc507660574)

[5.3.3.3 Керівник використовує АРМ “Посадовець” для виконання наступних функцій: 121](#_Toc507660575)

[5.3.3.4 Модуль “Статистика” має забезпечувати одержання статистичних даних (вивантаження у форматі Excel), на підставі даних, що внесені в систему – ЕК клієнтів, прийоми, діагнозів, тощо. 122](#_Toc507660576)

[5.3.3.5 Адміністратор використовує АРМ “Адміністратор” для виконання наступних функцій: 122](#_Toc507660577)

[5.3.3.6 Структура основних сутностей компоненту “ІЦР” 122](#_Toc507660578)

[5.3.3.7 Ведення електронних карток 124](#_Toc507660579)

[5.3.3.7.1 ЕК персони (технічна); 124](#_Toc507660580)

[5.3.3.7.2 ЕК клієнта, що перебуває на реабілітації, має включати наступні вкладки: 124](#_Toc507660581)

[5.3.3.7.3 ЕК прийому має включати наступні вкладки: 124](#_Toc507660582)

[5.3.3.7.4 ЕК розкладу має включати наступні вкладки: 124](#_Toc507660583)

[5.3.3.7.5 ЕК співробітника, має включати наступні вкладки: 124](#_Toc507660584)

[5.3.3.7.6 ЕК відділення (департаменту, філіалу); 124](#_Toc507660585)

[5.3.3.7.7 ЕК кабінету має включати наступні вкладки: 124](#_Toc507660586)

[5.3.3.7.8 ЕК послуги має включати наступні вкладки: 124](#_Toc507660587)

[5.3.3.7.9 ЕК замовленої послуги має включати наступні вкладки: 125](#_Toc507660588)

[5.3.3.7.10 ЕК ТЗР має включати наступні поля: 125](#_Toc507660589)

[5.3.3.7.11 ЕК заявки на ТЗР; 125](#_Toc507660590)

[5.3.3.7.12 ЕК анкети має включати наступні поля: 125](#_Toc507660591)

[5.3.3.7.13 ЕК курсу реабілітації, має включати наступні вкладки: 125](#_Toc507660592)

[5.3.3.7.14 ЕК повідомлення; 125](#_Toc507660593)

[5.3.3.7.15 ЕК заключення; 125](#_Toc507660594)

[5.3.3.7.16 ЕК плану реабілітації; 125](#_Toc507660595)

[5.3.3.7.17 ЕК огляду; 125](#_Toc507660596)

[5.3.3.7.18 ЕК заключення щодо курсу; 126](#_Toc507660597)

[5.3.3.7.19 ЕК заявки-направлення має включати наступні вкладки: 126](#_Toc507660598)

[5.3.3.8 Вимоги до АРМ “Посадовець” для використання Реєстратором 126](#_Toc507660599)

[5.3.3.8.1 “Бокове меню” 126](#_Toc507660600)

[5.3.3.8.2 Віджет “Прийоми для підтвердження” 126](#_Toc507660601)

[5.3.3.8.3 Віджет “Нові заявки на комісію” 126](#_Toc507660602)

[5.3.3.8.4 Віджет “Нові заявки на ТЗР” 126](#_Toc507660603)

[5.3.3.8.5 Віджет “Нові повідомлення” 126](#_Toc507660604)

[5.3.3.9 Функції АРМу повинні забезпечити перегляд реєстру клієнтів, що отримують послуги з реабілітації та пошук клієнтів в реєстрі. 127](#_Toc507660605)

[5.3.3.9.1 Реєстр клієнтів містить наступну інформацію: 127](#_Toc507660606)

[5.3.3.9.2 Пошук клієнтів, що отримують послуги з реабілітації в реєстрі має виконуватись за наступними основними реквізитами: 127](#_Toc507660607)

[5.3.3.9.3 В реєстрі клієнтів, що отримують послуги з реабілітації, потрібно забезпечити виконання таких дій: 127](#_Toc507660608)

[5.3.3.9.4 Перегляд/редагування картки клієнта, що отримує послуги з реабілітації (кнопка «Переглянути» в рядку обраного запису реєстру); 127](#_Toc507660609)

[5.3.3.9.5 Компонент “ІЦР” має групу функцій, які забезпечать перегляд та редагування картки клієнта, що отримує послуги з реабілітації. 127](#_Toc507660610)

[5.3.3.9.6 Компонент “ІЦР” має групу функцій, яка повинна забезпечити перегляд та редагування графіків прийому спеціалістів та графіків завантаженості кабінетів 131](#_Toc507660611)

[5.3.3.9.7 Група функцій повинна забезпечити запис клієнта на прийом на комісію (у відповідний кабінет) чи на прийом до спеціаліста за допомогою графічного розкладу або журналу прийомів. 132](#_Toc507660612)

[5.3.3.9.8 Функції АРМу повинні забезпечити перегляд реєстру співробітників, що працюють в ЦР та пошук співробітників в реєстрі. 136](#_Toc507660613)

[5.3.3.9.9 Компонент “ІЦР” має групу функцій, які забезпечать перегляд та редагування картки співробітника. 137](#_Toc507660614)

[5.3.3.9.10 Компонент “ІЦР” має групу функцій, які забезпечать перегляд та редагування картки замовленої послуги 138](#_Toc507660615)

[5.3.3.10 Вимоги до АРМ “Посадовець” для використання Фахівцем 142](#_Toc507660616)

[5.3.3.10.1 Інтерфейс АРМу містить наступні блоки: 142](#_Toc507660617)

[5.3.3.10.2 Електронна картка курсу реабілітації (ЕК курсу реабілітації) складається з наступних вкладок: 142](#_Toc507660618)

[5.3.3.10.3 Електронна картка плану реабілітації (ЕК плану) складається з наступних вкладок: 143](#_Toc507660619)

[5.3.3.10.4 Електронна картка огляду (ЕК огляду реабілітолога) 144](#_Toc507660620)

[5.3.3.10.5 Електронна картка заключення педіатра (ЕК заключення педіатра) 146](#_Toc507660621)

[5.3.3.10.6 Електронна картка заключення ортопеда (ЕК заключення ортопеда) 148](#_Toc507660644)

[5.3.3.10.7 Електронна картка заключення фізіотерапевта (ЕК заключення фізіотерапевта) 148](#_Toc507660645)

[5.3.3.10.8 Електронна картка виписки з реабілітаційної карти (ЕК виписки) 149](#_Toc507660646)

[5.3.3.10.9 Електронна картка заключення щодо курсу (ЕК заключення щодо курсу) 150](#_Toc507660647)

[5.3.3.11 Вимоги до АРМ “Посадовець” для використання Керівником 150](#_Toc507660648)

[5.3.3.12 Вимоги до функціональності “Статистика” 151](#_Toc507660649)

[5.3.3.12.1 Компонент «ІЦР» підтримує формування статистичних даних (вивантаження у форматі Excel), на підставі даних, що внесені в систему – ЕК клієнт, прийоми, діагнози. 151](#_Toc507660650)

[5.3.3.13 Вимоги до АРМ «Адміністратор» 152](#_Toc507660651)

[5.3.3.13.1 Модуль «Адміністрування» має забезпечити виконання наступних функцій: 152](#_Toc507660652)

[5.3.3.14 Вимоги до групи функцій Особистого кабінету киянина 152](#_Toc507660653)

[5.3.3.14.1 В особистому кабінеті Киянина повинен передбачено функціонал, що дозволяє направити запит в Центр реабілітації дітей. 152](#_Toc507660654)

[5.3.3.14.2 В персональному кабінеті фахівця (реєстратора) повинен з‘явитися функціонал, що дозволяє обробити запит в Центр реабілітації дітей. 153](#_Toc507660655)

[5.3.3.15 Вимоги до групи функцій щодо обміну даними з зовнішніми інформаційними системами 154](#_Toc507660656)

[5.3.3.16 Вимоги до обміну даними з ЦБІ 154](#_Toc507660657)

[5.3.3.17 Вимоги до обміну даними з іншими центрами реабілітації 154](#_Toc507660658)

[5.3.3.18 Вимоги до обміну даними з модулем «Департамент соціальної політики» 154](#_Toc507660659)

[5.3.3.19 Вимоги до «Мобільного додатку для Android/iOS» 155](#_Toc507660660)

[5.3.3.19.1 Мобільний додаток міститиме підтримку наступних функцій АРМу «Громадянина»: 155](#_Toc507660661)

[6 СКЛАД ПОСЛУГ 156](#_Toc507660662)

[6.1 Формування вимог і розробка технічного завдання на створення ПМ “СП” 156](#_Toc507660663)

[6.2 Розробка проекту 157](#_Toc507660664)

[7 ПОРЯДОК КОНТРОЛЮ І ПРИЙМАННЯ СИСТЕМИ 158](#_Toc507660665)

[8 ВИМОГИ ДО СКЛАДУ ТА ЗМІСТУ ПОСЛУГ З ПІДГОТОВЛЕННЯ ОБ’ЄКТА АВТОМАТИЗАЦІЇ ДО ВВЕДЕННЯ В ДІЮ 159](#_Toc507660666)

[9 ВИМОГИ ДО ДОКУМЕНТУВАННЯ 160](#_Toc507660667)

[10 ДЖЕРЕЛА РОЗРОБКИ 161](#_Toc507660668)

[СПИСОК РИСУНКІВ 162](#_Toc507660669)

[СПИСОК ТАБЛИЦЬ 163](#_Toc507660670)

[ДОДАТКИ 164](#_Toc507660671)

[Додаток 1. Форма анкети PEDI. Розділ Соціальної функціональності 164](#_Toc507660672)

[Додаток 2. Зразки тексту Згоди на збір та обробку персональних даних та Угоди користувача 177](#_Toc507660673)

[ЛИСТ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН 182](#_Toc507660674)

# ПРИЗНАЧЕННЯ ДОКУМЕНТУ

Цей документ призначено для розробки технічного рішення зі створення програмного модуля “Соціальні послуги” (далі – ПМ “СП”).

У документі наведено опис компонентів, модулів та функціональність рішення ПМ «СП».

Документ містить таку інформацію:

* загальні вимоги;
* призначення та мета створення ПМ “СП”E;
* характеристика об’єктів автоматизації;
* вимоги до:
  + бізнес-функціональності;
  + архітектури рішення;
  + апаратно-програмної складової;
  + технологічних, технічних та функціональних вимог;
  + складу та змісту послуг;
  + документування.

# ВИЗНАЧЕННЯ, СКОРОЧЕННЯ ТА АБРЕВІАТУРИ

Визначення, скорочення та абревіатури наведені у **Таблиця 1.**

Таблиця 1. Визначення, скорочення та абревіатури

| **Термін** | **Значення** |
| --- | --- |
| Автентифікація | Процедура перевірки відповідності пред’явленого ідентифікатора об’єкта комп’ютерної системи на предмет належності його цьому об’єкту; встановлення або підтвердження автентичності. |
| Автоматизована система | Система, яка автоматизує процес та призначена для зберігання, пошуку та обробки інформації. |
| Авторизація | Процес надання особі/процесу прав на виконання певних дій або доступу до ресурсів, а також процес перевірки (підтвердження) прав при спробі виконання цих дій. |
| Адміністратор ДСП | Адміністратор Департаменту соціальної Політики – це співробітник відповідного структурного підрозділу Департаменту соціальної Політики, якому назначено роль Адміністратор та забезпечує адміністрування системи. |
| Адміністратор УСПР | Адміністратор Управління соціальної політики районів – це співробітник відповідного структурного підрозділу Управління соціальної політики районів, якому назначено роль Адміністратор та забезпечує адміністрування системи. |
| Адміністратор УСПР | Адміністратор Центру реабілітації дітей – це співробітник Центру реабілітації дітей, якому назначено роль Адміністратор та забезпечує адміністрування системи. |
| АРМ | Автоматизоване робоче місце |
| БД | База даних |
| БП | Бізнес-процес |
| Веб-ресурс/сайт | Сукупність веб-сторінок, що згруповані за темами, сервісами, функціональними можливостями та призначені для розміщення інформації. Кожний веб-ресурс має власний адрес. |
| Веб-сервіс | Програмна система, що ідентифікується рядком URI (Uniform Resource Identifier), чиї загальнодоступні інтерфейси визначені на мові XML або JSON. Опис цієї програмної системи може бути знайдено іншими програмними системами, які можуть взаємодіяти з нею згідно з цим описом за допомогою повідомлень, що засновані на XML, JSON та передаються за допомогою Інтернет протоколів. |
| Громадянин м. Київ | Громадянин, який зареєстрований, мешкає, працює у м. Києві, гості м. Києва. |
| ГУДКСУ | Головне управління Державної казначейської служби України |
| ДСТУ | С[тандарти](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%82), розроблені відповідно до чинного законодавства України, що встановлюють для загального і багаторазового застосування правила, загальні принципи або характеристики, які стосуються діяльності чи її результатів, з метою досягнення оптимального ступеня впорядкованості, розроблені на основі [консенсусу](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%B5%D0%BD%D1%81%D1%83%D1%81) та затверджені уповноваженим органом. |
| ЕК | Електронна картка |
| Е-Послуга | Форма послуг, які надаються з використанням інформаційних технологій. Особа отримує Е-Послугу, використовуючи пристрої з обробки та представлення інформації в електронному вигляді. |
| ЕЦП | Електронний Цифровий Підпис – дані, одержані в результаті криптографічного перетворення блоку даних і/або його параметрів (хеш-функції, довжини, дати утворення, ідентифікатора відправника і т. ін.), що дозволяють приймальнику даних впевнитись в цілісності блоку і справжності джерела даних і забезпечити захист від підробки і підлогу. |
| ЄДРПОУ | *Єдиний державний реєстр підприємств та організацій України –* це автоматизована система збирання, накопичення та опрацювання даних про юридичних осіб всіх форм власності та організаційно-правових форм господарювання, відокремлені підрозділи юридичних осіб, що знаходяться на території України, а також відокремлені підрозділи юридичних осіб України, що знаходяться за її межами. |
| ЗІС | Зовнішня інформаційна система. |
| ЗПЗ | Загальне програмне забезпечення |
| Ідентифікація | Процедура присвоєння ідентифікатора об’єкту комп’ютерної системи або встановлення відповідності між об’єктом і його ідентифікатором. |
| ІАА | Послідовна процедура ідентифікації, автентифікації та авторизації |
| ІПН | Індивідуальний податковий номер. Зараз називається Реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП). |
| ІПР | Індивідуальний план реабілітації. |
| ІЦР | Інтелектуальний центр реабілітації. |
| Керівник ДСП | Керівник Департаменту соціальної Політики – працівник відповідного структурного підрозділу Департаменту соціальної Політики, якому назначено роль Керівника. |
| Керівник УСПР | Керівник Управління соціальної політики районів – працівник відповідного структурного підрозділу Управління соціальної політики районів, якому назначено роль Керівника. |
| Керівник ЦРД | Керівник Центру реабілітації дітей – працівник Центру реабілітації дітей, якому назначено роль Керівника. |
| Ключове слово/фраза | Слово/фраза, за яким проводиться пошук у пошуковій системі. |
| КМДА | Київська міська державна адміністрація. |
| Користувач ОКК | Громадянин, який зареєстрований, мешкає, працює у м. Києві, гості м. Києва. |
| Користувач ПМ «СП» | Фізична особа, що використовує ПМ «СП» для рішення завдань, які стоять перед нею. В ПМ «СП» передбачається, що користувачі будуть поділятися на дві категорії: Громадянин м. Києва (фізична особа), Чиновник (співробітник Департаменту соціальної політики / Управління соціальної політики районів та співробітник Центру реабілітації дітей). |
| КСЗІ | Комплексна система захисту інформації — сукупність організаційних і інженерних заходів, програмно-апаратних засобів, які забезпечують захист інформації в автоматизованій системі (АС). |
| ЛКК | Лікувально-консультативна комісія. |
| МСЕК | Медико-соціальна експертна комісія. |
| Обліковий запис | Запис, що містить повну інформацію про профіль Користувача ОКК. |
| ОКК | Інформаційна автоматизована система «Особистий Кабінет Киянина» (my.kyivcity.gov.ua). |
| ПАТ | Приватне акціонерне товариство. |
| ПДВ | Податок на додану вартість. |
| ПЗ | Програмне забезпечення. |
| ПІБ | Прізвище ім’я по батькові. |
| Платформа | Платформа для надання електронних послуг,  у тому числі адміністративних. |
| Портал послуг | Портал послуг ([poslugy.kyivcity.gov.ua](https://poslugy.kyivcity.gov.ua)) включає у себе:  Веб-портал надання електронних послуг, у тому числі адміністративних (ІАС «Розвиток веб-порталу»);  Програмна платформа для надання електронних послуг,  у тому числі адміністративних (ІАС «Е-послуга»). |
| Пошукова система | Програмний засіб, що забезпечує у відповідності до запиту користувача пошук текстово-графічної інформації та надає отриманий результат. |
| Пошуковий запит | Слово/фраза, що використовується для внутрішнього пошуку по системі. |
| ПП | Приватне підприємство. |
| ППЗ | Прикладне програмне забезпечення. |
| Програма "Турбота» | Програма Київської міської ради від 03.03.2016 № 116/116 Про затвердження міської цільової програми "Турбота. Назустріч киянам" на 2016-2018 роки. |
| Реєстратор ДСП | Реєстратор Департаменту соціальної Політики – це співробітник відповідного структурного підрозділу Департаменту соціальної Політики, якому назначено роль Реєстратора та забезпечує реєстрацію Громадянина м. Києва на прийом до Фахівця. |
| Реєстратор УСПР | Реєстратор Управління соціальної політики районів – це співробітник відповідного структурного підрозділу Управління соціальної політики районів, якому назначено роль Реєстратора та забезпечує реєстрацію Громадянина м. Києва на прийом до Фахівця. |
| Реєстратор ЦРД | Реєстратор Центру реабілітації дітей – це співробітник Центру реабілітації дітей, якому назначено роль Реєстратора та забезпечує реєстрацію Громадянина м. Києва на комісію реабілітації дитини / прийом до Реабілітолога. |
| Роль | Група користувачів системи, що мають однакові або схожі функції в процесах, які автоматизуються. |
| Рольова модель | Правила розподілу повноважень користувачів в системі. |
| СКДБ | Система керування базами даних. |
| ТЗ | Технічне завдання. |
| ТЗР | Технічний засіб реабілітації. |
| Фахівець ДСП | Фахівець Департаменту соціальної Політики – це співробітник відповідного структурного підрозділу Департаменту соціальної Політики, якому в межах рішення назначено роль Фахівця і який забезпечує процес обробки та виконання запитів від Громадянина м. Києва. |
| Фахівець УСПР | Фахівець Управління соціальної політики районів – це співробітник відповідного структурного підрозділу Управління соціальної політики районів, якому в межах рішення назначено роль Фахівця і який забезпечує процес обробки та виконання запитів від Громадянина м. Києва. |
| Фахівець ЦРД | Фахівець Центру реабілітації дітей – це співробітник Центру реабілітації дітей, якому в межах рішення назначено роль Реабілітолога. |
| ЦБД | Центральний сервер баз даних. |
| ЦБД | Центральна база даних. |
| Центр реабілітації дітей | Київський міський центр реабілітації дітей з інвалідністю. |
| ЦСК | Центр сертифікації ключів. |
| API | Application Programming Interface. Прикладний\_програмний\_інтерфейс  https://uk.wikipedia.org/wiki/. |
| Free and Open Source Software (FOSS) | Програмне забезпечення із загально доступним (відкритим) програмним кодом, що вільно розповсюджується та розвивається споживачами. |
| JSON | Текстовий формат обміну даними, який оснований на JavaScript. |

# ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

## Повне найменування Системи та її умовне позначення

Повна найменування: Створення програмної платформи для надання електронних послуг, у тому числі адміністративних, 2 черга. Програмний модуль “Соціальні послуги”.

Умовне позначення: ПМ “СП” або Система.

## Шифр теми або шифр (номер) договору

Договір про надання послуг від 19 серпня 2017 року № 4055.

Найменування послуги: код за ДК 021:2015:72210000-0.

Послуги з розробки пакетів програмного забезпечення (Створення програмної платформи для надання електронних послуг, у тому числі адміністративних, 2 черга).

## Найменування установ розробника і замовника, їх реквізити

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК** | **ВИКОНАВЕЦЬ** |
| **Комунальне підприємство**  **«Головний інформаційно-обчислювальний центр»** | **Товариство з обмеженою відповідальністю “ОУПЕН ДАТА”** |
| Місцезнаходження:  02192, м. Київ, вул. Космічна, 12 А  Поштова адреса:  02192, м. Київ, вул. Космічна, 12 А  Код ЄДРПОУ 04013755  п/р № 35449173091290 ГУ ДКСУ в м. Києві, МФО 820019  ІПН 040137526538  Свідоцтво платника ПДВ №100093243  тел.: (044) 238 80 50, (044) 238 80 05 | Місцезнаходження:  01032, м. Київ, бульвар Тараса Шевченка, буд. 38/40-А, каб. 7.  Поштова адреса:  01032, м. Київ, бульвар Тараса Шевченка, буд. 38/40-А, каб. 7.  Код за ЄДРПОУ 40580384.  п/р 26009455039641 в АТ «ОТП БАНК».  МФО 300528.  ІПН 405803826591  Витяг з реєстру платників ПДВ №1626594508809  тел.: (044) 337 05 63 |
| Директор КП ГІОЦ  В.М. Козубський | Директор ТОВ «ОУПЕН ДАТА»  В.С. Опольський |

## Перелік документів, на підставі яких створюється Система, ким і коли затверджені ці документи

1. Договір від 19.08.2017 р. № 4055
2. Календарний план надання послуг (Додаток №1).

Розвиток Платформи другої черги повинен відповідати вимогам чинних нормативно-правових документів, а саме:

* Конституція України;
* Закону України «Про інформацію»;
* Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг»;
* Закону України «Про адміністративні послуги»;
* Постанови Кабінету Міністрів України від 30.01.2013 р. № 57 «Про затвердження Порядку ведення Реєстру адміністративних послуг»;
* Закону України «Про звернення громадян»;
* Закону України «Про доступ до публічної інформації»;
* Закону України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах»;
* Закону України «Про електронний цифровий підпис»;
* Закону України «Про захист персональних даних»;
* Постанови Кабінету Міністрів України від 04.02.1998 № 121 «Про затвердження переліку обов’язкових етапів робіт під час проектування, впровадження та експлуатації систем і засобів інформатизації»;
* Постанови Кабінету Міністрів України від 12.04.2002 № 522 «Про затвердження Порядку підключення до глобальних мереж передачі даних»;
* Постанови Кабінету Міністрів України від 10.09.2003 № 1433 «Про затвердження Порядку використання комп'ютерних програм в органах виконавчої влади»;
* Постанови Кабінету Міністрів України від 28.10.2004 № 1452 «Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності»;
* Постанови Кабінету Міністрів України від 29.03.2006 № 373 «Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах»;
* ДСТУ 2394-94 «Інформація та документація. Комплектування фонду, бібліографічний опис, аналіз документів. Терміни та визначення»;
* НД ТЗІ 1.1-003-99. Термінологія в галузі захисту інформації у комп’ютерних системах від несанкціонованого доступу;
* НД ТЗІ 1.4-001-2000. Типове положення про службу захисту інформації в автоматизованій системі;
* НД ТЗІ 2.5-004-99. Критерії оцінки захищеності інформації у комп’ютерних системах від несанкціонованого доступу;
* НД ТЗІ 2.5-005-99. Класифікація автоматизованих систем і стандартні функціональні профілі захищеності оброблюваної інформації від несанкціонованого доступу (зі Зміною №1, затвердженою наказом Адміністрації Держспецзв’язку від 15.10.2008 № 172);
* НД ТЗІ 3.6-001-2000. Технічний захист інформації. Комп’ютерні системи. Порядок створення, впровадження, супроводження та модернізації засобів технічного захисту інформації від несанкціонованого доступу;
* НД ТЗІ 3.7-001-99. Методичні вказівки щодо розробки технічного завдання на створення комплексної системи захисту інформації в автоматизованій системі;
* НД ТЗІ 3.7-003-05. Порядок проведення робіт із створення комплексної системи захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційній системі;
* ГОСТ 34.201-89. Інформаційна технологія. Комплекс стандартів на автоматизовані системи. Види, комплектність і позначення документів при створенні автоматизованих систем;
* ГОСТ 34.601-90. Інформаційна технологія. Комплекс стандартів на автоматизовані системи. Автоматизовані системи. Стадії створення;
* ГОСТ 34.602-89. Інформаційна технологія. Комплекс стандартів на автоматизовані системи. Технічне завдання на створення автоматизованої системи;
* ГОСТ 34.603-92. Інформаційна технологія. Види випробувань автоматизованих систем;
* РД 50-34.698-90. Методичні вказівки. Інформаційна технологія. Комплекс стандартів і керівних документів на автоматизовані системи. Автоматизовані системи. Вимоги до змісту документів;
* ГОСТ 19.101-77. (СТ СЗВ 1626-79). Єдина система програмної документації. Види програм і програмних документів;
* ГОСТ 19.102-77. Єдина система програмної документації. Стадії розробки;
* ГОСТ 19.105-78. (СТ СЗВ 2088-80). Єдина система програмної документації. Загальні вимоги до текстових програмних документів;
* ГОСТ 19.201-78. (СТ СЗВ 1627-79). Єдина система програмної документації. Технічне завдання. Вимоги до змісту та оформлення;
* ГОСТ 19.301-79. (СТ СЗВ 3747-82). Єдина система програмної документації. Програма та методика випробувань. Вимоги до змісту та оформлення;
* ГОСТ 19.401-78. (СТ СЗВ 3746-82). Єдина система програмної документації. Текст програми. Вимоги до змісту та оформлення;
* ГОСТ 19.402-78. (СТ СЗВ 2092-80). Єдина система програмної документації. Опис програми;
* ГОСТ 19.507-79. (СТ СЗВ 2091-80). Єдина система програмної документації. Відомість експлуатаційних документів;
* ДСТУ 3396.0-96 «Захист інформації». Технічний захист інформації. Основні положення»;
* ДК 010-98 «Державний класифікатор управлінської документації»;
* ДСТУ ISO/IEC 12207:2014 “Інженерія систем і програмного забезпечення. Процеси життєвого циклу програмного забезпечення”

Створення Е-Послуги “Надання одноразової адресної матеріальної допомоги” повинно відповідати вимогам чинних нормативно-правових документів, а саме:

* Розпорядження КМДА за № 317 від 13.05.2016 року “Про затвердження Порядку надання одноразової адресної матеріальної допомоги малозабезпеченим верствам населення міста Києва та киянам, які опинилися в складних життєвих обставинах” зі змінами від 11.09.2017;
* Програма Київської міської ради від 03.03.2016 № 116/116 Про затвердження міської цільової програми "Турбота. Назустріч киянам" на 2016 - 2018 роки.

Створення Компоненту ІЦР повинно відповідати вимогам чинних нормативно-правових документів, а саме:

* Закону України «Про реабілітацію інвалідів в Україні»;
* Закону України «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні»;
* Закону України «Про соціальні послуги»;
* Закону України «Про реабілітацію інвалідів в Україні»;
* Постанови Кабінету Міністрів України від 31 січня 2007 р. № 80 «Про затвердження Порядку надання інвалідам, дітям-інвалідам і дітям віком до двох років, які належать до групи ризику щодо отримання інвалідності, реабілітаційних послуг»;
* Наказу Міністерства соціальної політики від 24.06.2015 № 653 «Про затвердження Змін до Типового положення про центр соціальної реабілітації дітей-інвалідів», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 09 липня 2015 р. за № 814/27259;
* Наказу Міністерства соціальної політики від 28.07.2016  № 825 «Про затвердження форм документів для отримання особами з інвалідністю та дітьми віком до двох років, які належать до групи ризику щодо отримання інвалідності, реабілітаційних (абілітаційних) послуг у реабілітаційних установах», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 11 серпня 2016 року за № 1121/29251.
* Наказу Міністерства соціальної політики України від.14.12.2016 р. №1530 “Порядок обміну інформацією між операторами сфери управління Міністерства соціальної політики України в Централізованому банку даних з проблем інвалідності”.

## Планові терміни початку та закінчення робіт по створенню Системи

Терміни виконання робіт у 2017 році визначені Договором про надання послуг від 19 серпня 2017 року № 4055 “Послуги з розробки пакетів програмного забезпечення (Створення програмної платформи для надання електронних послуг, у тому числі адміністративних, 2 черга)”.

## Відомості про джерела і порядок фінансування послуг

Робота фінансується за рахунок коштів бюджету міста Києва, які виділяються в рамках Комплексної міської цільової програми “Електронна столиця” на   
2015-2018 роки.

## Порядок контролю та приймання послуг

Порядок оформлення та приймання робіт зі створення ПМ “СП” здійснюється згідно з відповідними положеннями Договору про надання послуг від 19.08.2017 р. № 4055 за результатами тендеру на закупівлю послуг з розробки прикладного програмного забезпечення (Створення програмної платформи для надання електронних послуг, у тому числі адміністративних, 2 черга).

# ПРИЗНАЧЕННЯ ТА МЕТА СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ

## Мета розвитку

Мета другої черги розвитку платформи надання електронних послуг, у тому числі адміністративних (надалі – Платформа) – це створення ПМ «СП» у відповідності до Комплексної міської цільової програми “Електронна столиця” на 2015-2018 роки, затвердженої рішенням Київської міської ради від 02 липня 2015 року № 654/1518 (із змінами та доповненнями) для забезпечення повного циклу надання послуг Громадянам м. Києва без паперової реєстрації.

ПМ “СП” – це складова частина Порталу послуг (див. Рисунок 1):

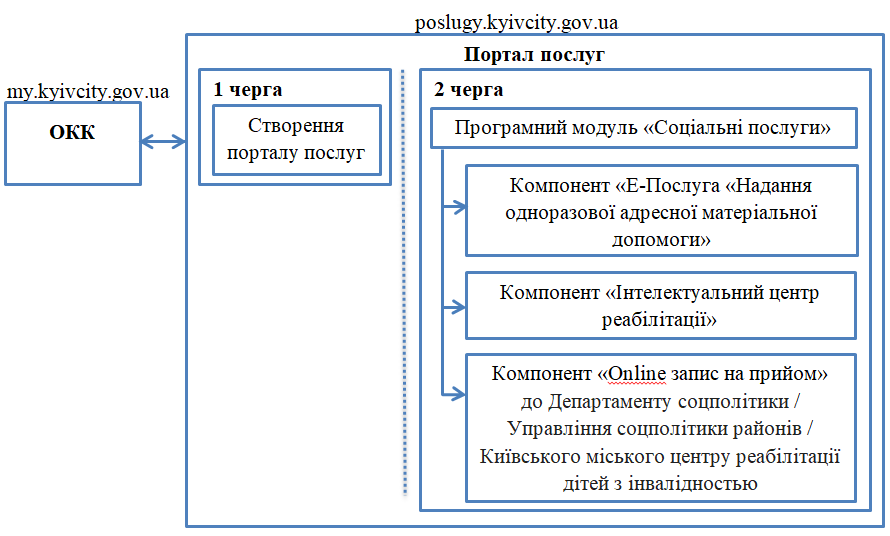


Рисунок 1. Склад та порядок створення Порталу послуг

Де:

1. ОКК – інформаційна автоматизована система “Особистий Кабінет Киянина” (my.kyivcity.gov.ua).
2. Портал послуг (перша черга), включає в себе такі компоненти:

* веб-портал надання електронних послуг, у тому числі адміністративних;
* програмна платформа для надання електронних послуг,  у тому числі адміністративних.

В межах другої черги розвитку Платформи для ПМ “СП” повинні бути розроблені такі компоненти:

* Електронна послуга (надалі – Е-Послуга) “Надання одноразової адресної матеріальної допомоги”;
* “Інтелектуальний Центр Реабілітації (далі – “ІЦР”)”;
* “Online запис на прийом” до Департаменту соцполітики / Управління соцполітики районів / Київського міського центру реабілітації дітей з інвалідністю.

Створення Е-Послуги “Надання одноразової адресної матеріальної допомоги” – це комплекс заходів, які направлені на створення єдиного інформаційного простору та оптимізації використання наявних ресурсів.

Е-Послуга “Надання одноразової адресної матеріальної допомоги” буде надаватися Департаментом соцполітики / Управлінням соцполітики районів.

Створення ІЦР – це комплекс інформаційних, програмних, технічних, організаційно-методичних та інших засобів, що забезпечують збір, обробку, зберігання та передачу даних, а також формування статистичних звітів.

Робота ІЦР в цілому повинна відповідати основним сценаріям обслуговування клієнтів.

Компонент ІЦР буде впроваджений в Київському міському центрі реабілітації дітей з інвалідністю (надалі – Центр реабілітації дітей).

Створення нового сервісу “Online запис на прийом” дасть можливість Громадянину міста Києва, не виходячи з дому, за допомогою ОКК записатися на прийом до Департаменту соцполітики / Управління соцполітики районів / Центру реабілітації дітей або за особистим звернення до відповідних структурних підрозділів.

## Призначення Системи

ПМ “СП” призначений для підвищення швидкості та доступності отримання соціальних Е-Послуг шляхом автоматизації взаємодії органів влади із мешканцями міста Києва.

ПМ “СП” – це комплекс:

* інформаційних, програмних, технічних, організаційно-методичних та інших засобів, що забезпечує збір, обробку, зберігання та передачу даних, а також формування статистичних звітів.
* заходів, які направлені на створення єдиного інформаційного простору та оптимізація використання наявних ресурсів.

ПМ “СП” складається з компонентів:

* “Online запис на прийом” до Департаменту соцполітики / Управління соцполітики районів / Центру Реабiлiтацiї дітей;
* Е-Послуга “Надання одноразової адресної матеріальної допомоги”;
* “ІЦР”.

Ці вихідні вимоги стосуються побудови другої черги рішення за етапами. Вимоги до побудови наступних черг визначаються додатково.

## Мета створення Системи

Мета створення ПМ “СП” – впровадити\* нові соціальні Е-Послуги

*\* Під впровадженням розуміється комплекс послуг із розробки концепції рішення та створення відповідного програмного забезпечення із певною функціональністю, його тестуванням, підготовкою необхідної технічної документації, навчанням та впровадженням рішення в дослідну експлуатацію.*

1. **Е-Послуга «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги».**

Створити та впровадити сервіси, які дадуть можливість:

* забезпечити єдиний інформаційний простір для Департаменту соціальної політики / підпорядкованих Управлінь соціальної політики м. Києва;
* підвищити якість надання Е-Послуги Громадянам міста;
* вести єдиний реєстр Громадян м. Києва, які отримали одноразову адресну матеріальну допомогу;
* налагодити ефективну систему комунікації між киянами та Департаментом соціальної політики / Управліннями соціальної політики м. Києва;
* забезпечити швидкість обробки даних і моделей прийняття рішень працівниками Департаменту соціальної політики / Управлінь соціальної політики районів;
* забезпечити відкритість та прозорість надання одноразової адресної матеріальної допомоги малозабезпеченим верствам населення м. Києва та киянам, які опинилися у складних життєвих обставинах.

1. **“Online запис на прийом” до Департаменту соціальної політики / Управлінь соціальної політики районів / Центру реабілітації дітей.**

Створити сервіси, які дадуть можливість:

* створити оптимальну схему обслуговування, що зробить прийом Громадян в зручний для них час;
* підвищити внутрішню керованість роботи структурних підрозділів КМДА Департаменту соціальної політики / Управлінь соціальної політики районів / Центру реабілітації дітей.

1. **“ІЦР”.**

Створити сервіси, які дадуть можливість:

* вести єдину централізовану базу даних клієнтів;
* налагодити ефективну систему комунікації між Громадянами м. Києва та Центром реабілітації дітей;
* налагодити ефективний обмін інформацією про клієнтів між муніципальними Центрами реабілітації;
* забезпечити єдиний інформаційний простір для Центрів реабілітації м. Києва;
* підвищити внутрішню керованість роботи Центрів реабілітації;
* підвищити загальну якість обслуговування потенційних та існуючих клієнтів Центра реабілітації дітей;
* забезпечити швидкість обробки даних і моделей прийняття рішень працівниками Центру реабілітації дітей;
* забезпечити отримання достовірної та оперативної інформації про стан діяльності Центру реабілітації дітей;
* забезпечити відкритість та прозорість надання послуг для інвалідів.

# ХАРАКТЕРИСТИКА ОБ’ЄКТУ АВТОМАТИЗАЦІЇ

## Відомості про об’єкт автоматизації

Об’єктами автоматизації ПМ “СП” є бізнес-процеси (надалі – БП) надання соціальних послуг Громадянам м. Києва. Перелік об’єктів автоматизації ПМ “СП” надано у Таблиця 2. Об’єкти автоматизації ПМ “СП”.

Таблиця 2. Об’єкти автоматизації ПМ “СП”

| **№ з/п** | **БП та основні етапи** | **Отримувач послуги** | **Надавач послуги** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Запис на прийом**:   * онлайн подання заяви на прийом до Посадовця; * прийняття рішення Посадовцем. | Громадянин м. Києва. | Департамент соціальної політики/ Управління соціальної політики районів |
|  | **Надання одноразової адресної матеріальної допомоги**:   * онлайн подання заяви на одноразову адресну матеріальну допомогу; * прийняття рішення щодо заяви та/або надання мат. допомоги; * інформування про прийняте рішення. | Громадянин зареєстрований у м. Києві.  Громадянин м. Києва, який відноситься до малозабезпечених верств населення м. Києва.  Громадянин м. Києва, який опинилися в складних життєвих обставинах.  Громадянин, який звернувся за матеріальною допомогою до Київського міського голови КМДА або депутата. |
|  | **Подання Громадянином питання/побажання до Посадовця / установи**:   * подання запиту до Посадовця; * підготовка Посадовцем відповіді на запит; * надсилання відповіді на запит. | Громадянин м. Києва |
|  | **Онлайн запис на комісію по реабілітації дитини:**   * подання заяви на комісію до Центру реабілітації дітей; * підтвердження/ перенесення клієнтом дати/часу присутності на комісії; * інформування про рішення комісії та підготовка ІПР. | Громадянин, який має дитину з інвалідністю віком від 4 до 18 років включно та зареєстрований в м. Києві, або тимчасово проживає в м. Києві та має підтверджуючі документи. | Центр реабілітації дітей |
|  | **Онлайн запис на прийом до реабілітолога:**   * подання онлайн заяви на прийом до лікаря реабілітолога; * додавання/внесення змін у календарний ІПР; * підтвердження/ перенесення клієнтом дати/часу прийому. |
|  | **Супроводження процесу реабілітації дітей:**   * нагадування про дату/час реабілітації; * підтвердження/ перенесення клієнтом дати/часу реабілітації. |
|  | **Замовлення технічних засобів реабілітації:**   * оформлення заявки на допомогу в оформленні ТЗР; * прийняття рішення щодо заяви; * надання допомоги в отриманні ТЗР. |
|  | **Подання Громадянином питання / побажання до фахівця:**   * онлайн подання питання/побажання до фахівця; * надсилання відповіді від фахівця. |

Автоматизація бізнес-процесів повинна бути виконана за рахунок впровадження прикладного програмного забезпечення ПМ “СП”. Схема складу ПМ “СП” зображена на **Рисунок 2:**



Рисунок 2. Склад ПМ «СП»

## Опис бізнес-процесів

Перелік бізнес-процесів, що описані у цьому пункті:

В рамках компоненту «Online запис на прийом» до Департаменту соціальної політики / Управління соціальної політики районів / Центру Реабілітації дітей»:

1. «Запис на прийом до Департаменту соціальної політики / Управління соціальної політики районів» (п. 3.2.1.1);
2. «Прийняття рішення Чиновником Департаменту соціальної політики / Управління соціальної політики районів» (п.3.2.1.2);
3. «Онлайн запис на комісію до Центру реабілітації дітей» (п.3.2.1.3);
4. «Додавання / внесення змін у Календар індивідуальний план реабілітації, дати та часу Прийому» (п. 3.2.1.4);
5. «Задати питання / побажання фахівцю / установі» (п. 3.2.1.5);

В рамках компоненту «Е-Послуга «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги»:

1. «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги» (п. 3.2.2.1);

В рамках компоненту «Інтелектуальний Центр Реабілітації»:

1. «Запис на комісію у Центрі реабілітації дитини» (п. 3.2.3.1);
2. «Супроводження процесу реабілітації дітей» (п. 3.2.3.2);
3. « Замовлення технічних засобів реабілітації» (п. 3.2.3.3).

У загальному випадку, Громадянин має два варіанти доступу до електронних послуг:

* через Інформаційну автоматизовану систему «Особистий Кабінет Киянина» (надалі – ОКК);
* через «Портал послуг».

Схема бізнес-процесу «Доступ до електронних послуг» зображена на **Рисунок 3.**

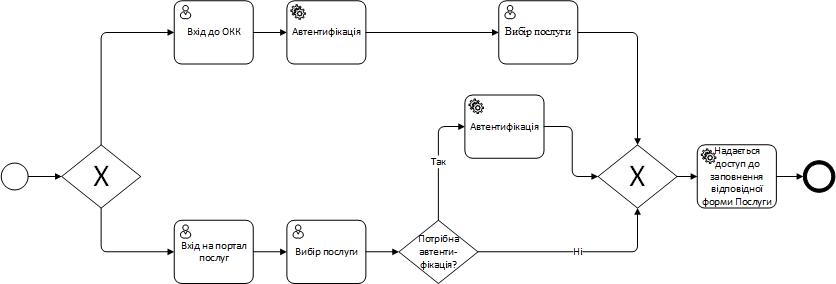
****

Рисунок 3. Схема БП «Доступ до електронних послуг»

Бізнес-процес «Доступ до електронних послуг» ініціює Громадянин. Результатом цього бізнес-процесу є отримання Громадянином доступу до відповідної електронної послуги.

Громадянин розпочинає бізнес-процес з вибору варіанту авторизації та доступу до ПМ «СП». Громадянин має можливість авторизації та доступу через ОКК або Порталу послуг.

На Порталі послуг повинен бути окремий розділ «Соціальні послуги», в якому Громадянин може обрати необхідну онлайн послугу із переліку. Для кожної онлайн послуги повинна бути надана інформація про порядок надання послуги, а саме, розроблена інформаційна картка послуги, у відповідності до вимог Закону України «Про адміністративні послуги».

Cepвic ідентифікації, автентифікації та авторизації користувачів (ІАА) надає наступні варіанти входу: через форму введення свого E-mail та пароля; використовуючи ЕЦП, BankID, Картку Киянина (Bank ID); через соціальні сервіси (Facebook, Twitter, Linkedln, Google), та реєстрації користувачів.

Процес реєстрації в ОКК, варіанти входу через соціальні мережі, або Банк ID не є предметом даного ТЗ, тому у ньому не описуються. Якщо процедура ІАА пройшла успішно, користувач переходить до переліку послуг та обирає необхідну. Система надає відповідну електронну форму, Користувач має змогу ввести потрібні дані.

При реєстрації в Системі Громадянин повинен підтвердити свою згоду на обробку персональних даних, а також підтвердити те, що ознайомився та погоджується з ***Угодою користувача*** та ***Згодою на збір та обробку персональних даних***. Зразок угоди надано у Додаток 2. Зразки тексту Згоди на збір та обробку персональних даних та Угоди користувача.

У другому варіанті, громадянин входить на Портал послуг, обирає необхідну послугу. Якщо бізнес-правила надання онлайн послуги передбачають процедуру ІАА, громадянин проходить її та отримує доступ до відповідної електронної форми для введення потрібних даних. У випадку. Коли ІАА не потрібна, громадянин отримує доступ до онлайн послуги одразу. Бізнес-процес завершено.

Алгоритм взаємодії складових під час входу до ОКК наведено в Таблиця 3.

Таблиця 3. Алгоритм взаємодії складових під час входу до ОКК

| **№** | **Виконавець** | **Описання дії** | **Результат** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1) | Громадянин | звертається до веб-ресурсів ОКК (my.kyivcity.gov.ua). | відображення відповідної веб-сторінки |
| 2) | ОКК | пропонує форму для вводу даних для ІАА. | відповідна веб-сторінка |
| 3) | Громадянин | вводить дані в поля форми для ІАА;  підтверджує закінчення введення даних; | дані для авторизації Громадянина |
| 4) | ОКК | виконує ІАА та надає можливість вибрати розділ Послуги, в якому наведений перелік категорій онлайн послуг | відповідна веб-сторінка |
| 5) | Громадянин | вибирає категорію послуги та саму онлайн послугу | інформація про вибір Громадянина |
| 6) | ОКК | перевіряє можливість надання онлайн послуги у відповідності до методу ІАА, який виконав Громадянин при вході до ОКК. | надання послуги можливо (перехід на 10);  надання послуги не можливо, потрібний інший метод ІАА (перехід на 7) |
| 7) | ОКК | пропонує форму для вводу даних для ІАА, якщо у Громадянина не достатньо прав для надання онлайн послуги. | відповідна веб-сторінка |
| 8) | Громадянин | вводить дані в поля форми для ІАА;  підтверджує закінчення введення даних; | дані для авторизації Громадянина |
| 9) | ОКК | виконує ІАА за іншим методом, що потрібний для надання доступу до обраної онлайн послуги | надання послуги можливо |
| 10) | ОКК | надає веб сторінку з формою для внесення даних по заявці. | відповідна веб-сторінка |
| 11) | Громадянин | вводить дані в поля форми по заявці;  підтверджує закінчення введення даних; | дані по заявці |

Алгоритм взаємодії складових під час входу звернення до Порталу послуг наведено в Таблиця 4**.**

Таблиця 4. Алгоритм взаємодії складових під час звернення до Порталу послуг

| **№** | **Виконавець** | **Описання дії** | **Результат** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1) | Громадянин | звертається до веб-ресурсу Порталу послуг (poslugy.kyivcity.gov.ua). | відображення відповідної веб-сторінки |
| 2) | Портал послуг | надає веб сторінку з переліком категорій онлайн послуг | відображення відповідної веб-сторінки |
| 3) | Громадянин | на веб-сторінці вибирає категорію послуги та саму онлайн послугу;  підтверджує свій вибір засобами, що передбачає веб-сторінка. | інформація про вибір Громадянина |
| 4) | Портал послуг | перевіряє, чи потрібно Громадянину пройти ІАА для надання доступу до обраної онлайн послуги | надання послуги можливо (перехід на 7);  надання послуги не можливо, потрібний ІАА (перехід на 5) |
| 5) | ОКК | пропонує форму для вводу даних для ІАА. | відповідна веб-сторінка |
| 6) | Громадянин | вводить дані в поля форми для ІАА;  підтверджує закінчення введення даних; | дані для авторизації Громадянина |
| 7) | ОКК | Виконує ІАА та надає веб сторінку з формою для внесення даних по заявці | відповідна веб-сторінка |
| 8) | Громадянин | вводить дані в поля форми по заявці;  підтверджує закінчення введення даних; | дані по заявці |

Далі за текстом даного ТЗ, при описі інших бізнес-процесів, етап доступу до відповідної електронної послуги буде пропускатися, а опис буде розпочинатися відразу з введення даних у відповідну електронну форму відповідної послуги.

### Опис бізнес-процесів компоненту «Online запис на прийом» до Департаменту соціальної політики / Управління соціальної політики районів / Центру Реабілітації дітей»

#### Опис БП «Запис на прийом до Департаменту соціальної політики/ Управління соціальної політики районів»

У даному БП задіяні наступні організації (уповноважені особи)/ актори:

* Громадянин;
* Посадовець Департаменту соцполітики/Управління соцполітики районів (Реєстратор ДСП / УСПР або Чиновник ДСП/УСПР).

**Ціль:** Надати можливість Громадянину записатися на прийом до Департаменту соцполітики/ Управлінню соцполітики районів в режимі онлайн, та отримати в ОКК або на електронну пошту інформацію про результати розгляду питання.

Блок-схему БП «Запис на прийом до Департаменту соцполітики/ Управлінню соцполітики районів», за умови його автоматизації за допомогою ПМ «СП», представлено на Рисунок 4.

Процес ініціює Громадянин подаючи заяву на прийом.

Користувач може здійснити як онлайн запис на прийом, так і звернутися особисто до реєстратора відповідного структурного підрозділу. У випадку особистого звернення, дії Користувача, що описуються у бізнес-процесі, виконує Реєстратор ДСП/УСПР.

Користувач отримує доступ до електронної форми «Заява», та заповнює обов’язкові поля, обирає питання, установу та посадову особу до якої він бажає на прийом. У розкладі прийому, серед вільного, вибирає дату/час прийому, що підходить, підтверджує завершення заповнення форми.

Якщо, підтвердження дати та часу прийому не вимагається за бізнес-правилами обраного адресата, то ПМ «СП» створює електронну картку Заяви (ЕК Заява) зі статусом «На прийом», та додає заяву до черги прийому у відповідному структурному підрозділі соцполітики.

При потребі підтвердження дати та часу прийому, ПМ «СП» визначає адресата (в який структурний підрозділ Громадянин записується на прийом) та надсилає запит на АРМ Реєстратора ДСП/УСПР на підтвердження. Після отримання підтвердження, ПМ «СП» встановлює статус ЕК Заява «На прийом». У випадку особистого звернення Громадянина – підтвердження не вимагається.

ЕК Заяви та її місце у черзі доступні на АРМ учасників цього бізнес-процесу та в інших процесах, пов’язаних з ним.

**Результат:** В ПМ «СП» зареєстрована ЕК Заява зі статусом «На прийом» до Департаменту соцполітики/ Управлінню соцполітики районів. Заява внесена до черги. Користувач отримує відповідну нотифікацію на ОКК та електронну пошту, щодо розгляду питання. Черга заяв доступна іншим компонентам ПМ «СП» для її обробки.

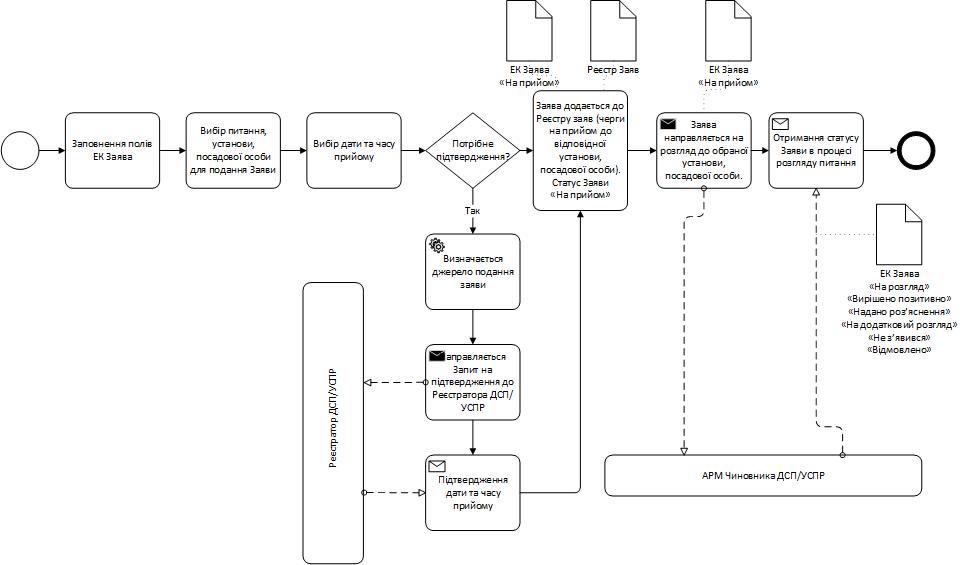


Рисунок 4. Загальна схема БП «Запис на прийом» до Департаменту соцполітики/Управління соцполітики районів»

#### Опис БП «Прийняття рішення Чиновником Департаменту соцполітики/ Управління соцполітики районів»

У даному БП задіяні наступні організації (уповноважені особи)/ актори:

* Співробітник Департаменту соцполітики/Управління соцполітики районів (Чиновник ДСП/УСПР).
* Громадянин;

**Ціль:** Надати Чиновнику ДСП/УСПР можливість ескалації прийняття рішення на рівень вище, у разі, коли його повноважень не достатньо для прийняття рішення за питанням, що він розглядає. Громадянину отримати в ОКК, або на електронну пошту інформацію про результати розгляду питання.

Блок-схему БП «Прийняття рішення Чиновником Департаменту соцполітики/ Управління соцполітики районів», за умови його автоматизації за допомогою ПМ «СП», представлено на **Рисунок 5.**

Бізнес-процес розпочинається з розгляду Чиновником Заяви Громадянина за порушеним питанням.

Підпроцес Прийняття рішення є циклічним, з послідовним розглядом питання на різних рівнях управління Департаменту соцполітики/ Управлінню соцполітики району.

Якщо чиновник, що приймає рішення не має необхідних повноважень, він здійснює ескалацію рішення на рівень вище. У разі, коли вищого рівня ескалації немає, питання, що порушено в Заяві Громадянина, вважається невирішеним та набуває статусу «Відмовлено».

За результатами розгляду питання ЕК Заяви може набувати таких статусів: «На розгляд», «Вирішено позитивно», «Надано роз’яснення», «На додатковий розгляд», «Не з’явився» та «Відмовлено». У процесі розгляду питання ці статуси нотифікують до ОКК Громадянина, або на його електронну пошту.

**Результат:** Чиновник ДСП/УСПР має можливість ескалації прийняття рішення на рівень вище, у разі, коли його повноважень не достатньо для прийняття рішення за питанням, що він розглядає. Громадянин отримує в ОКК, або на електронну пошту інформацію про результати розгляду питання.

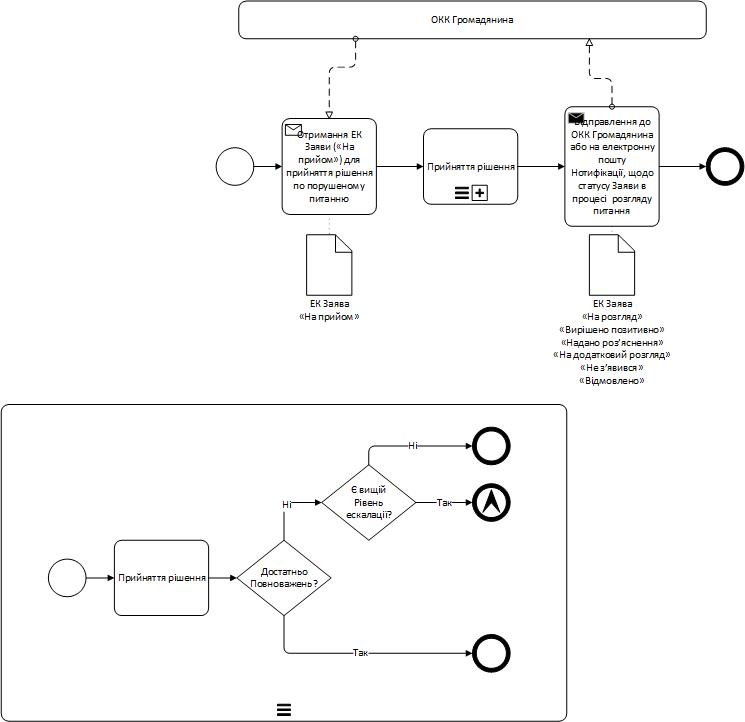


Рисунок 5. БП «Прийняття рішення Чиновником Департаменту соцполітики/Управління соцполітики районів»

#### Опис БП «Онлайн запис на комісію до Центру реабілітації дітей»

У даному БП задіяні наступні організації (уповноважені особи)/ актори:

* Громадянин (його дитина виступає отримувачем соціальних послуг);
* Співробітники Центру реабілітації дітей (співробітники реєстратури (Реєстратор ЦРД), та фахівці-реабілітологи (Фахівець ЦРД), Департаменту соцполітики/Управління соцполітики районів (Реєстратор ДСП / УСПР).

**Ціль:** Надати можливість Громадянину записатися на комісію в режимі онлайн.

Блок-схему БП «Онлайн запис на прийом/ на комісію до Центру реабілітації дітей» представлено наРисунок 6**.**

Громадянин може записатися на комісію в режимі онлайн, або особисто звернувшись до відповідного Посадовця, перебуваючи у нього на прийомі.

Процес ініціює Громадянин подаючи заяву на комісію. Процес завершується внесенням заяви в чергу та інформуванням Громадянина про реєстрацію заяви. Черга заяв доступна іншим компонентам ПМ «СП» для її обробки.

Користувач отримує доступ до електронної форми «Заява на комісію» або «Заява на прийом», та:

* в якості адресату звернення вибирає Центр реабілітації дітей;
* в якості послуги «Запис на комісію» або «Запис на прийом»;
* вносить інформацію (дані) в поля форми, які є обов’язковими для заповнення;
* вказує прийнятну дату та час прийому, вибравши його з розкладу прийомки;
* на свій розсуд вносить інформацію (дані) в поля, що не є обов’язковими для заповнення;
* підтверджує завершення заповнення форми.

Якщо підтвердження дати та часу Комісії (Прийому) не вимагається за бізнес-правилами, то Система створює **ЕК Заява** на комісію (ЕК Заява на прийом) зі статусом **«На комісію» («На прийом»)**, та додає заяву до черги на комісію або прийому.

За потреби, засобами ПМ «СП» фахівець може сформувати друковану форму направлення до Центру реабілітації дітей, у якій зазначено адресу Центру, контакти реєстратури та години роботи Центру.

При потребі підтвердження дати та часу прийому, ПМ «СП» надсилає запит на АРМ Реєстратора ЦРД. Після отримання підтвердження система встановлює статус ЕК Заяви «На комісію («На прийом»). У випадку особистого звернення – підтвердження не вимагається.

Статус Заяви нотифікується на електронну пошту Користувача.

ЕК Заяви на комісію (ЕК Заяви на прийом) та її місце у черзі доступні на АРМ учасників цього бізнес-процесу та в інших процесах, пов’язаних з ним .

**Результат:** Сформована Заява на прийом / на комісію до Центру реабілітації дітей. Заява внесена до черги. Користувач отримує відповідну нотифікацію на ОКК та електронну пошту.

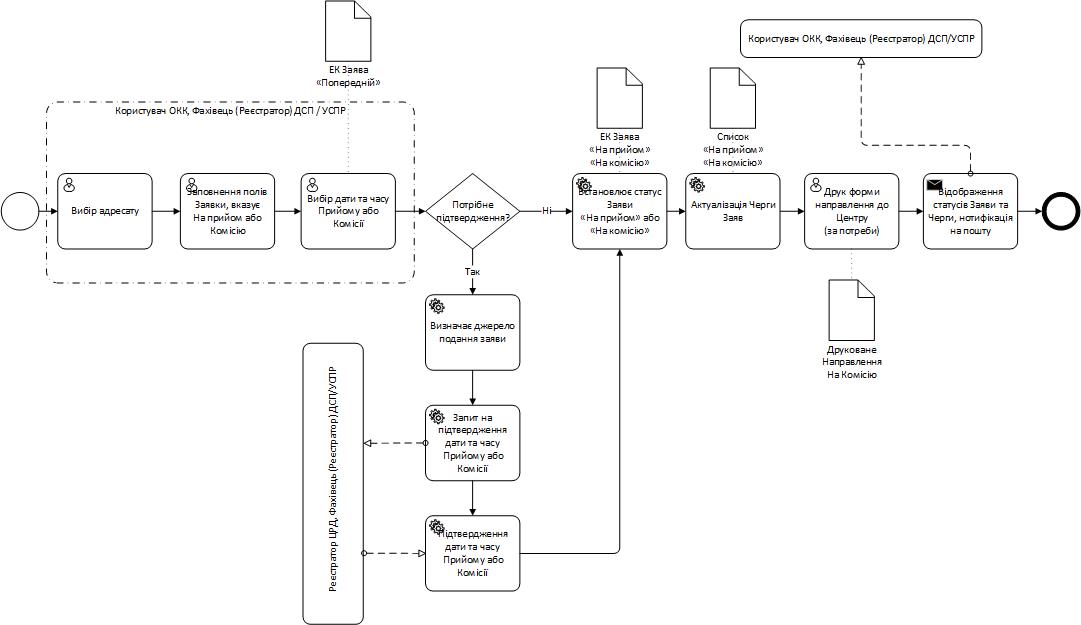


Рисунок 6. БП «Онлайн запис на прийом/ на комісію до Центру реабілітації дітей»

#### Опис БП «Додавання / внесення змін у Календар індивідуального плану реабілітації, дати та часу Прийому»

У даному БП задіяні наступні організації (уповноважені особи)/ актори:

* Громадянин (його дитина виступає отримувачем соціальних послуг);
* Співробітники Центру реабілітації дітей (співробітники реєстратури (Реєстратор ЦРД), та фахівці-реабілітологи (Фахівець ЦРД)) та Департаменту соцполітики/Управління соцполітики районів (Реєстратор ДСП / УСПР).

**Ціль:** Надати можливість Громадянину змінювати дату та час Прийому зі статусом «Підтверджений» у відповідності з особистими обставинами.

Блок-схему БП «Додавання / внесення змін у календар індивідуального плану реабілітації, дати та часу Прийому» представлено на **Рисунок 7.**

Якщо Громадянин (користувач ОКК) обрав послугу щодо зміни дати прийому, що був у статусі «Підтверджений», у відповідності до його Індивідуального плану реабілітації, то у ПМ «СП» має відбуватися автоматична перевірка наявності діючої програми реабілітації у Центрі реабілітації дітей. Якщо дитина Громадянина на поточний час проходить реабілітацію у Центрі реабілітації дітей (наявна ЕК[[1]](#footnote-1) курсу реабілітації з датою закінчення, більшою за поточну дату, пов’язана з відповідною ЕК клієнта, що проходить реабілітацію), то Громадянин має змогу скасувати призначений за даною програмою реабілітації прийом у фахівця Центру реабілітації дітей (ЕК прийому у статусі «Підтверджений», дата та час якого більший за поточний) та призначити новий прийом у цього ж фахівця (за цим самим розкладом в рамках періоду реабілітації, вказаному у ЕК курсу). Громадянин має спочатку отримати на вказану у його профілі електронну адресу нотифікацію щодо успішного скасування прийому, а після створення нового прийому (за наявності у фахівця/процедурному кабінеті у період дії курсу реабілітації вільного слоту) має отримати нотифікацію щодо нового запису на прийом. Новий запис на прийом створюється зі станом «Попередній» і пов’язується з діючою ЕК курсу реабілітації та відповідною ЕК клієнта, що проходить реабілітацію, та потребує підтвердження реєстратором Центру реабілітації дітей.

Після створення Громадянином у ОКК нової ЕК прийому зі статусом «Попередній» користувач з роллю «Реєстратор ЦРД» отримує повідомлення щодо необхідності підтвердження прийому. Реєстратор ЦРД переглядає нову ЕК прийому і має можливість підтвердити прийом (зміна статусу ЕК прийому на «Підтверджений») або скасувати його (зміна статусу ЕК прийому на «Скасовано»). Актуальні дані щодо статусу нової ЕК прийому відображуються у ОКК. Якщо реєстратор не підтвердив новий прийом, то громадянин має змогу обрати іншу дату та час прийому у фахівця та створити ще одну ЕК прийому для підтвердження. Після підтвердження прийому реєстратором громадянин отримує повідомлення на електронну пошту, щодо прийому у фахівця Центру реабілітації дітей (кабінет, дата, плановий час початку та плановий час закінчення, перелік послуг, пов’язаних з прийомом) і бізнес-процес «Зміни дати прийому завершується.

Аналогічний бізнес-процес відбувається при зміні дати прийому, що був у статусі «Підтверджений» при записі на прийом до Департаменту соцполітики/Управління соцполітики районів. У цьому випадку процес розпочинається з визначення користувачем прийому, що скасовується. Далі всі шаги аналогічні описаним вище.

**Результат:** Громадянин додає / вносить зміни в календар ІПР або дату та час Прийому.

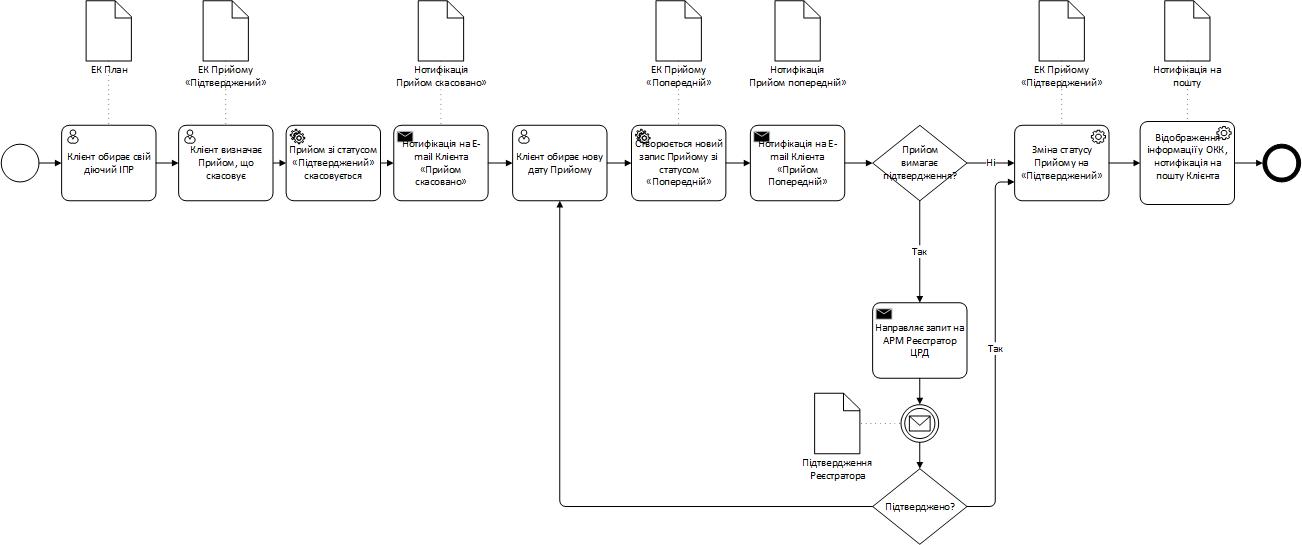


Рисунок 7. БП «Додавання / внесення змін у Календар ІПР, дати та часу Прийому»

#### Опис бізнес-процесу «Задати питання/побажання фахівцю / установі»

У даному бізнес-процесі задіяні наступні організації (уповноважені особи)/ актори:

* Громадянин (його дитина виступає отримувачем соціальних послуг);
* Реєстратор (відповідальна особа Департаменту соціальної політики, Управління соціальної політики районів, Центру реабілітації дітей);
* Фахівець (спеціаліст Департаменту соціальної політики, Управління соціальної політики районів, Центру реабілітації дітей).

**Ціль:** Зареєструвати Повідомлення Громадянина «Задати питання/ побажання». До ЕК Повідомлення додати Відповідь. Громадянину надати нотифікацію в ОКК або на електронну пошту, щодо статусу його Повідомлення.

Блок-схему бізнес-процесу «Задати питання/побажання фахівцю/установі», за умови його автоматизації за допомогою ПМ «СП», представлено на **Рисунок 8**.

**Основний потік подій**

Громадянин обирає установу, до фахівців якої він бажає звернутися з питанням чи побажанням.

Перелік установ для вибору має бути наступний:

* Департамент соціальної політики;
* Управління соціальної політики районів;
* Центр реабілітації дітей.

Після обрання відповідної установи (адресатів) Громадянин переглядає перелік співробітників обраної установи, де вказано посада та ПІБ фахівців для адресації питання. Громадянин створює повідомлення з питанням конкретному адресату чи на саму установу, вказуючи тему і створюючи опис запитання. В створеному повідомленні Громадянин має змогу додати вкладення та надіслати його адресату. Якщо Громадянин звертається вперше до Департаменту соціальної політики або до Управління соціальної політики району, то у ПМ «СП» створюється ЕК Громадянина, а також ЕК повідомлення (статус повідомлення **«Проект»**), що пов’язана з даною ЕК Громадянина. Якщо Громадянин звертається не вперше, то у ПМ «СП» наявна ЕК Громадянина і нова ЕК повідомлення автоматично пов’язуватиметься з існуючою ЕК Громадянина. Після успішної відправки питання ЕК повідомлення переводиться у статус **«Відправлено»**, присвоюється реєстраційний номер та дата. Громадянину у ОКК відображується інформація щодо нового запису із створеним питання. На вказану у профілі ОКК електронну адресу користувача приходить інформація щодо реєстрації запитання/побажання у ПМ «СП».

Якщо питання/побажання громадянина було адресоване конкретному фахівцю Департаменту соціальної політики / Управління соціальної політики чи реабілітологу Центру реабілітації дитини, то після його відправки користувач, обліковий запис якого пов'язаний з обраним фахівцем установи, отримує на робочому столі нотифікацію щодо наявності нових повідомлень від громадян (наприклад, відповідний віджет на робочому столі АРМ «Фахівця», а також переглянути повідомлення у Журналі повідомлень). Після перегляду ЕК повідомлення та доданих файлів фахівець змінює стан ЕК повідомлення на **«Обробка»**. Громадянин має змогу спостерігати за актуальним станом щодо розгляду питання у ОКК. Опрацьовуючи даний запит, фахівець вносить дані щодо відповіді (створює ЕК повідомлення з типом **«Вихідне»**, яке посилається на вхідне ЕК повідомлення громадянина), при бажанні може додавати вкладення до відповіді. Після відправлення відповіді громадянину стан вхідного ЕК повідомлення громадянина автоматично змінюється на **«Отримано відповідь»**. На вказану у профілі ОКК електронну адресу користувача приходить інформація щодо наявності відповіді на задане запитання/побажання у ПМ «СП». В ОКК Громадянин має можливість ознайомитися із актуальним статусом питання, переглянути відповідь та додані файли.

Результат: В ПМ «СП» зареєстровано Повідомлення Громадянина «Задати питання/ побажання». До ЕК Повідомлення додана Відповідь. Громадянин отримує нотифікацію в ОКК або електронну пошту, щодо статусу свого Повідомлення.

**Додатковий потік подій**

Якщо питання/побажання Громадянина було адресоване не конкретному фахівцю, а загалом на всю установу (Департаменту соціальної політики /Управління соціальної політики чи КМЦР), то після його відправки Громадянином через ОКК у користувача з роллю «Реєстратор», який є співробітником відповідної установи, у АРМ «Реєстратора» на робочому столі з’являється нотифікація щодо нового повідомлення від Громадянина (наприклад, відповідний віджет на робочому столі АРМ «Реєстратора»). Реєстратор може переглянути ЕК повідомлення та додані файли у Журналі повідомлень (фільтр «Мої повідомлення»). Реєстратор змінює стан ЕК повідомлення на **«Обробка»**. Громадянин має змогу спостерігати за зміною актуального стану щодо питання у ОКК. Опрацьовуючи даний запит, відповідальна особа-реєстратор має змогу переправити ЕК повідомлення на відповідного фахівця, обравши відповідного фахівця у переліку співробітників даної установи, після чого ЕК повідомлення переадресовується до відповідного фахівця Департаменту соціальної політики / Управління соціальної політики чи реабілітолога КМЦР для подальшої обробки (етапність обробки фахівцем описано вище). Якщо реєстратор особисто може надати компетентну відповідь на питання Громадянина, то він вносить дані щодо відповіді та додає файли (за потреби) і відправляє ЕК повідомлення-відповідь адресату. Після відправлення повідомлення Громадянину стан ЕК повідомлення автоматично змінюється на **«Отримано відповідь»**.

На вказану у профілі ОКК електронну адресу користувача приходить інформація щодо наявності відповіді у ПМ «СП». В ОКК Громадянин має можливість ознайомитися із актуальним статусом питання, переглянути відповідь та додані файли. На цьому даний бізнес-процес завершується.

**Результат:** В ПМ «СП» зареєстровано Повідомлення Громадянина «Задати питання/ побажання». До ЕК Повідомлення додана Відповідь. Громадянин отримує нотифікацію в ОКК або електронну пошту, щодо статусу свого Повідомлення.

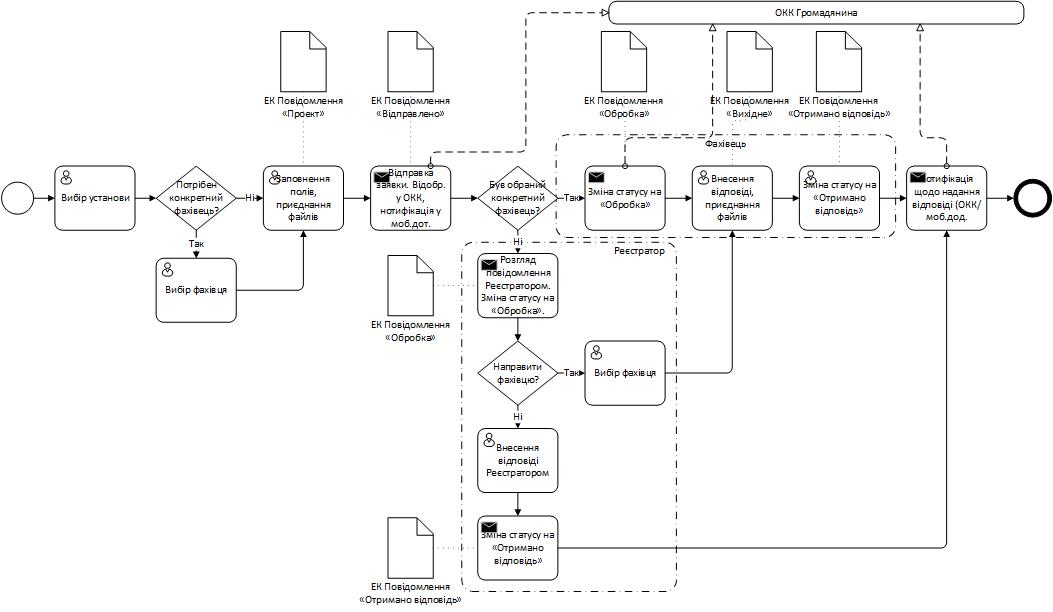


Рисунок 8. БП «Задати питання / побажання фахівцю / установі»

### Опис бізнес-процесів в рамках компоненту Е-послуги «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги»

#### Опис БП «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги

У даному БП задіяні наступні організації (уповноважені особи)/ актори:

* Громадянин (ОКК);
* Фахівець або Керівник Департаменту соцполітики/Управління соцполітики районів (Керівник або Фахівець ДСП/УСПР).

Для того щоб отримати одноразову допомогу за програмою «Турбота», киянин може:

* подати заяву через Кабінет Киянина;
* подати заяву особисто до Департаменту або районне управління соцполітики;
* надіслати заяву поштою;
* подати заяву через КМДА / депутата (в свою чергу депутат подає «Звернення» з пакетом документів, безпосередньо до Департаменту соцполітики).

**Ціль:** Зареєструвати у ПМ «СП» Заяву Громадянина на отримання одноразової адресної матеріальної допомоги.

Схема бізнес-процесу надання одноразової адресної матеріальної допомоги зображена наРисунок 10**.**

Заява на матеріальну допомогу оформлюється такими способами:

1. Громадянин авторизується в Кабінеті, вибирає Е-послугу і заповнює форму заявки, де вказує свої персональні дані (система автоматично підтягує реєстраційні дані з Кабінету в заяву, але повинна бути можливість їх змінити), причину звернення, повна адреса одержувача, додає необхідні скан-копії документів (за замовчуванням обов'язковими документами є: паспорт, ІПН; довідка про доходи (якщо інтеграція з ПФУ не буде реалізована);
2. Громадянин відвідує Департамент соціальних послуг / Управління соціальних послуг для подачі заяви, або надсилає Заяву поштою;
3. Громадянин відвідує депутата для подачі заяви (в свою чергу, депутат подає Заяву з пакетом документів, безпосередньо до Департаменту соцполітики – спосіб 2).

Оформлення Заяви здійснюється у три етапи.

**Перший етап: Оформлення заяви**

**Оформлення заяви через ОКК.** Схема бізнес-процесу зображена на **Рисунок 9.**  Громадянин заходить до ОКК як Користувач. Заповнює електронну форму Заяви **(ЕК Заява**), вказує необхідні особисті дані та дані про особи, що зареєстровані за адресом заявника, додає необхідні файли документів. Якщо, пакет документів не повний, ПМ «СП» повідомляє Користувача про це, та пропонує скористатися послугою «Записатися на прийом до Департаменту соцпослуг/ Управління соцпослуг району» (п.3.2.1.1). Користувач зберігає введені дані та визначає адресата. Громадянин може відправити Заяву з ЕЦП (при наявності, ця умова не є обов’язковою), або без ЕЦП. Наявність ЕЦП в заяві перевіряється автоматично. Заяві з відсутнім ЕЦП автоматично встановлюється статус **«Підпис відсутній». При цьому,** ПМ «СП» видає Громадянину повідомлення, що його Заява буде розглянута тільки, якщо він особисто з’явиться протягом 30-ти календарних днів до Департаменту соцполітики/ Управління соцполітики району для підпису Заяви. При цьому ПМ «СП» пропонує послугу запису на прийом (п.3.2.1.1), про що Громадянин отримує повідомлення на ОКК. ПМ «СП» здійснює відправку Заяви адресату. При відправці **ЕК Заяви** отримує статус **«Не оброблена».**

**Результат:** Заява введена до ПМ «СП» зі статусом **«Не оброблена»** та відправлена на обробку до Компоненту «Е-Послуга «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги».

**Оформлення Заяви на прийомі у Фахівця ДСП/УСПР.**

Схема бізнес-процесу зображена на Рисунок 10.

Фахівець вводить до ЕК Заяви необхідні дані про Громадянина, співмешканців, які зареєстровані по адресу реєстрації Громадянина, на підставі документів, що надає Громадянин особисто. Приєднує до ЕК Заяви електронні файли документів. Фахівець зберігає введені дані. ПМ «СП» автоматично перевіряє реєстрацію Громадянина у Києві. Якщо Громадянин не є киянином, то фахівець повідомляє про неможливість надання йому даної послуги. Послуга не надається також і у разі, якщо, пакет документів не повний, або Громадянин не відповідає критеріям для визначення можливості надання одноразової адресної матеріальної допомоги. У цих випадках ЕК Заяви зберігається зі статусом **«Відхилена»**. Якщо всі умови виконані, фахівець зберігає ЕК Заяви зі статусом **«Прийнята»**.

Крім того, Фахівець ДСП/УСПР реєструє заяви, які надходять після прийому громадян у народних депутатів, або надійшли поштою.

Зміна статусу Заяви **«Підпис відсутній»** на **статус «Прийнята»** виконується Фахівцем в присутності Громадянина та після перевірки інформації, вказаної в заяві та наявності необхідного пакету документів.

**Результат:** Заява введена до ПМ «СП» зі статусом **«Прийнята»** або **«Відхилена»**.

**Другий етап: Підтвердження Заяви, що надійшла з ОКК**

Перелік завдань бізнес-процесу зображено на Рисунок 10. Фахівець ДСП/УСПР отримує на робоче місце повідомлення про необхідність обробити нову Заяву, що надійшла з ОКК Громадянина. Фахівець розглядає Заяву, переглядає вкладені документи. У разі, якщо Громадянин не підходить під критерії надання одноразової адресної матеріальної допомоги, чиновник визначає статус заяви на **«Відхилена»**. Зміна статусу Заяви **«Не оброблена»** на **статус «Прийнята»** виконується Фахівцем у випадку, коли Громадянин відповідає всім критеріям.

**Статус** **«Дублікат»** встановлюється коли на даного Громадянина опрацьовується інша заява, у якої статус «Не оброблена» («Прийнята», «Призначено», «Відправлено до сумісної системи»). Після встановлення даного статусу заяві, Громадянину відправляється повідомлення «У Вас є інша заява, по якій не прийнято рішення».

**Результат:** Заяви, що надійшли з ОКК Громадянина отримують статус **«Прийнята», «Відхилена» або «Дублікат»**.

**Третій етап: Розгляд заяви на Комісії**

На третьому етапі розглядаються тільки Заяви зі статусом **«Прийнята»**. Якщо прийнято рішення надати матеріальну допомогу Фахівець ДСП/УСПР встановлює заяві **статус «Призначено»** та вказує суму одноразової адресної матеріальної допомоги, номер та дату **Протоколу рішення Комісії,** номер та дату **відповідного Наказу** Департаменту соцполітики. Якщо прийнято рішення не надавати матеріальну допомогу, чиновник встановлює заяві **статус «Відмовлено»,** та вказує причину відмови. Громадянину на особисту електронну пошту та в ОКК автоматично направляється інформація про прийняте рішення.

Для Заяви зі статусом «Призначено» ПМ «СП» автоматично формує запит у Зовнішню інформаційну систему, що обслуговує Картки киянина, щодо наявності у Громадянина Картки киянина. Після отримання відповідного повідомлення з ЗІС, Фахівець формує звіти про погоджену матеріальну допомогу для передачі його в центр матеріальних виплат окремо для громадян, що мають Картку киянина, та окремо для громадян, що її не мають. Формат та склад звітів уточняється під час розробки ППЗ. Відповідно, перша категорія Громадян отримує кошти на Картку киянина, друга – поштовим переводом на адрес реєстрації.

Коли одноразову адресну матеріальну допомогу Громадянину перераховано на Карту Киянина або відправлено поштовий переказ на адрес реєстрації, статус Заяви змінюється на «**Перераховано»**.

**Результат:** За результатами розгляду Заяви на комісії Заява приймає статус «Призначено», або «Відмовлено». Громадянин отримує відповідну нотифікацію на ОКК та електронну пошту.

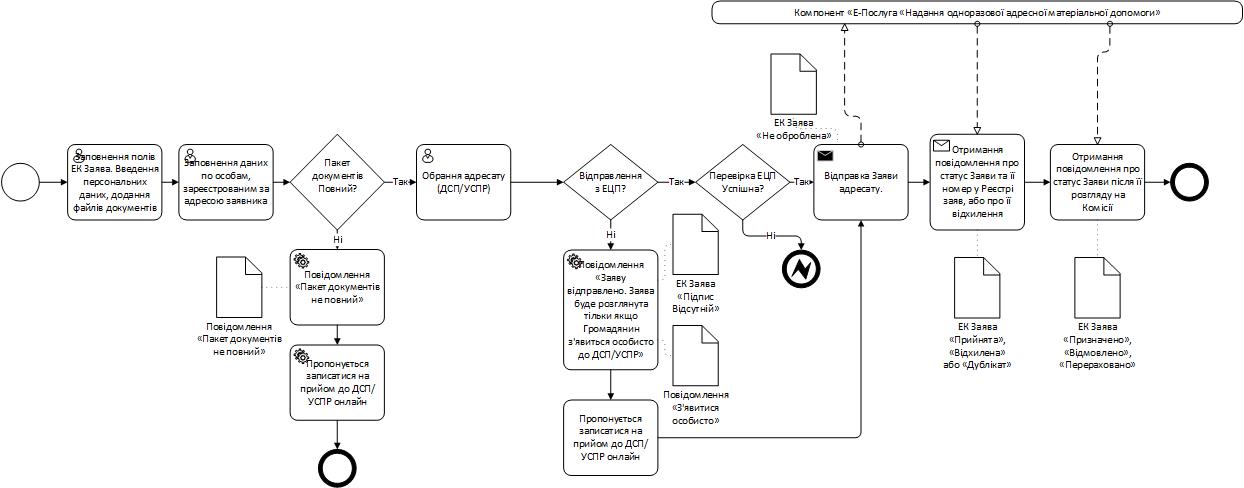


Рисунок 9. БП «Оформлення Заяви на одноразову адресну матеріальну допомогу через ОКК»

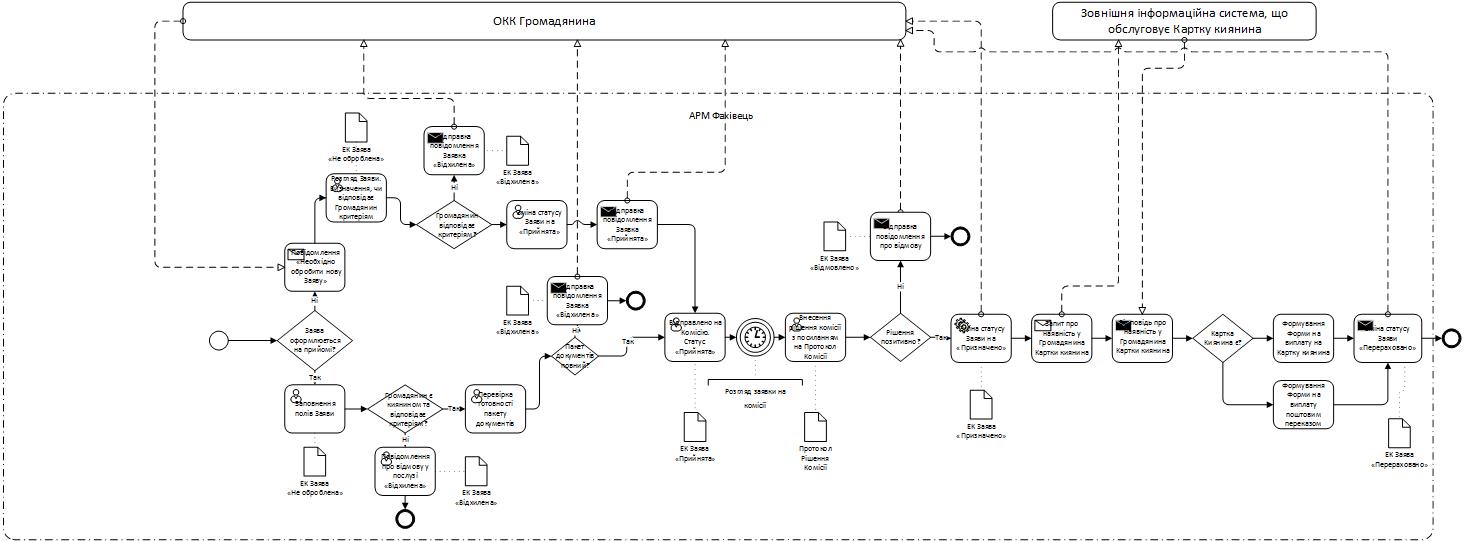


Рисунок 10. БП «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги»

### Опис бізнес-процесів в рамках компоненту «Інтелектуальний Центр Реабілітації»

#### Опис БП «Запис на комісію у Центрі реабілітації дітей»

У даному бізнес-процесі задіяні наступні організації (уповноважені особи)/ актори:

* Громадянин м. Києва (його дитина виступає отримувачем соціальних послуг);
* Центр реабілітації дітей (співробітники реєстратури та фахівці-реабілітологи);
* Департамент соціальної політики / Управління соціальної політики районів (фахівці відповідних підрозділів Департаменту або фахівці Управління, які ведуть прийом громадян).

**Ціль:** Зареєструвати у ПМ «СП» Заяву Громадянина на комісію, щодо проходження курсу реабілітації його дитини у Центрі реабілітації дітей.

Блок-схему бізнес-процесу «Запису на прийом у Центрі реабілітації дітей», за умови його автоматизації за допомогою ПМ «СП», представлено наРисунок 11.

Громадянин м. Києва має змогу оформити Заяву на комісію, щодо проходження курсу реабілітації його дитини у Центрі реабілітації дітей за допомогою ОКК (див. п. 3.2.1.3), або безпосередньо звернутися до Центру реабілітації.

Також, перебуваючи на прийомі у фахівця Департаменту соціальної політики / Управління соціальної політики району, громадянин має право отримати направлення до Центру реабілітації дітей від фахівця (за потреби). Фахівець Департаменту соціальної політики / Управління соціальної політики району реєструє заявку-направлення до Центру реабілітації дітей для проходження реабілітації (ЕК заявки-направлення пов’язана з ЕК громадянина, який звернувся до фахівця Департаменту / Управління). За потреби, засобами ПМ «СП» фахівець може сформувати друковану форму направлення до Центру реабілітації, у якій зазначено адресу Центру, контакти реєстратури та години роботи Центру.

**Основний потік подій**

При безпосередньому зверненні Громадянина до Центру реабілітації дітей, його заявку та пакет документів у ПМ «СП» реєструє співробітник реєстратури Центру («Реєстратор ЦРД»).

Якщо клієнт звертається вперше до Центру реабілітації дітей, то реєстратор має перевірити чи належить дитина громадянина до категорії клієнтів Центру реабілітації дітей (вік дитини від 4 до 18 років та наявність діючого посвідчення інваліда). Якщо дитина має вік до 4 років або понад 18 років, або термін дії інвалідного посвідчення минув, то реєстратор приймає рішення щодо відмови у проходженні реабілітації, про що зазначає у полі «Причини відмови» та змінює статус заяви на **«Відмовлено»**.

У Системі передбачено автоматичну перевірку щодо наявності дитини громадянина у реєстрі клієнтів Центру реабілітації дітей, що проходять реабілітацію. Якщо дитина Громадянина м. Києва належить до категорії клієнтів Центру реабілітації дітей і проходить реабілітацію вперше, то спочатку автоматично створюється ЕК клієнта, що проходить реабілітацію (дані автоматично переносяться з ЕК заяви) і ЕК заяви пов’язується з новою ЕК клієнта.

Якщо клієнт вже проходив реабілітацію у Центрі реабілітації дітей, то нова заявка пов’язується з існуючою ЕК клієнта і дані у ЕК клієнта оновлюються відповідно до даних, внесених у заяві. Також реєстратор перевіряє чи являється дитина Громадянина м. Києва киянином. Якщо клієнт не є киянином, то він може отримати послуги Центру реабілітації дітей на платній основі (позначка у ЕК клієнта **«Платно»**). Реєстратор перевіряє комплектність документів, поданих громадянином для запису на комісію. Якщо пакет документів повний, то реєстратор вносить у ЕК Заяви відмітку про це, інакше – у поле «Примітки» вносить інформацію які дані (документи) потрібно донести. Після того, як Громадянин доносить документи, у ЕК Заяви ставиться позначка «Комплект документів повний».

Після перевірки даних ЕК заяви Реєстратор переходить до перегляду графічного розкладу комісії Центру реабілітації дітей і обирає вільний слот, на який записує клієнта, після чого створюється **ЕК прийому** з типом «прийом по запису» у стані **«Попередній»**.

Після успішного запису клієнта на комісію за день до дати прийому, а також у день прийому на електронну адресу клієнта (ел. адреса батьків/опікунів) має надходити нотифікаційне повідомлення щодо майбутнього прийому.

Якщо клієнт не може бути присутній на комісії у призначений час та дату, то батьки/опікуни клієнта мають змогу телефоном або у ОКК скасувати запис на комісію. При цьому реєстратор має перезаписати клієнта на іншу дату та час (див. п. 3.2.1.4**).**

Громадянин та його дитина приходять у призначений час до Центру для проходження комісії. Якщо Громадянин повинен був доповнити пакет документів для проходження реабілітації, то реєстратор редагує ЕК заяви, доповнюючи її даними/ доданими файлами. Якщо заявку на проходження реабілітації було подано не через ОКК, то реєстратор формує друковану форму інформаційної згоди на обробку персональних та фото/відео зйомку, яку батько/опікун дитини має підписати.

**Результат:** Створено ЕК Клієнта. ЕК Заява введена до ПМ «СП» зі статусом «На комісію» або «Відмовлено». ЕК Клієнта пов’язана з ЕК Заяви. Створено ЕК Прийому зі статусом «Попередній». Роздруковане «Запрошення на комісію».

**Альтернативний потік подій**

Альтернативний потік подій існує для випадків, коли Заява на комісію була подана Громадянином з ОКК, або при надходженні Заяви з Департаменту соціальної політики / Управління соціальної політики районів. У цих випадках, Реєстратор ЦРД, отримує на робочому столі нотифікацію щодо необхідності обробки нової Заяви.

Реєстратор переглядає ЕК Заяви, перевіряє комплектність документів, поданих громадянином для запису на комісію. Якщо пакет документів повний, то реєстратор вносить у ЕК заявки відмітку про це, інакше – у поле «Примітки» вносить інформацію які дані (документи) потрібно донести. До ОКК, або не електронну пошту Клієнта надсилається нотифікація з переліком документів, що необхідно додати.

Після отримання всього комплекту документів, реєстратор робить відповідну позначку у ЕК Заяви та змінює її статус **«На Комісію»**.

Далі, реєстратор переходить до перегляду графічного розкладу комісії Центру реабілітації дітей і обирає вільний слот, на який записує клієнта, після чого створюється **ЕК прийому** з типом «прийом по запису» у стані **«Попередній».**

Після успішного запису клієнта на комісію за день до дати прийому, а також у день прийому на електронну пошту Клієнта має надходити нотифікація повідомлення щодо майбутнього прийому.

Якщо клієнт не може бути присутній на комісії у призначений час та дату, то батьки/опікуни клієнта мають змогу телефоном або у ОКК скасувати запис на комісію. При цьому реєстратор має перезаписати клієнта на іншу дату та час (див. п. 3.2.1.4).

Альтернативний потік подій завершено.

**Результат:** ЕК Заява зі статусом «На комісію». ЕК Клієнта пов’язана з ЕК Заяви. Створено ЕК Прийому зі статусом «Попередній».

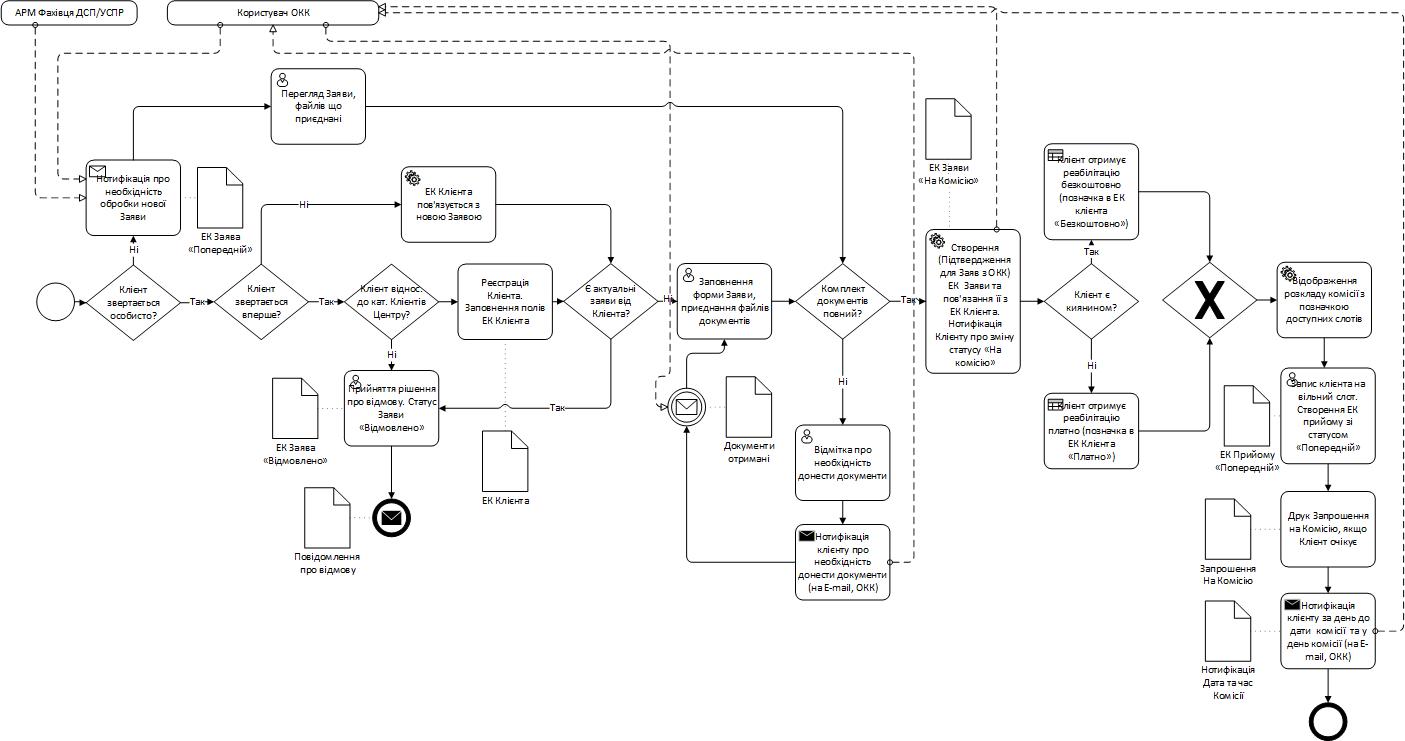


Рисунок 11. БП «Запис на комісію у Центрі реабілітації дітей»

#### Опис бізнес-процесу «Супроводження процесу реабілітації дітей»

У даному бізнес-процесі задіяні наступні організації (уповноважені особи)/ актори:

* Громадянин м. Києва (його дитина виступає отримувачем соціальних послуг);
* Центр реабілітації дітей (співробітники реєстратури та фахівці-реабілітологи).

**Ціль:** Надати Фахівцям Центру реабілітації дітей створювати, редагувати та змінювати статуси інформаційних об’єктів, пов’язаних з процесом реабілітації дітей (ЕК Клієнта; ЕК Огляду; ЕК Курсу; ЕК Програми; ЕК Плану; ЕК Прийому; ЕК Заяви; ЕК Виписки). Надати Клієнту повну інформацію щодо проходження Курсу реабілітації та Виписки.

Блок-схему бізнес- процесу «Супроводження процесу реабілітація дітей», за умови його автоматизації за допомогою ПМ «СП», представлено на **Рисунок 12.**

Процес поділяється на два етапи:

* Засідання Комісії;
* Проходження Курсу реабілітації.

**Перший етап**

На засіданні комісії користувач з роллю «Фахівець», який є співробітником Центру реабілітації, на робочому столі АРМ «Фахівця» переглядає поточний прийом та переводить **ЕК прийому** клієнта у стан **«Виконується»** (кнопка «Почати прийом»). По завершенню прийому додає відео-файл із записом прийому та інші документи і переводить ЕК прийому у статус **«Виконано»**. За результатами прийому клієнта на комісії створюється **ЕК курсу** реабілітації, у якій вказується перелік реабілітаційних послуг Центру, які надаватимуться клієнту, а також зазначаються терміни реабілітації.

Фахівець (реабілітолог) повинен мати змогу у Журналі курсів реабілітації переглянути нові ЕК курсів реабілітації та ЕК курсів, які потребують продовження деталізованих планів реабілітації (бігунків). Відповідно до існуючих розкладів прийому фахівців Центру, а також розкладів роботи процедурних кабінетів завідуючі відділеннями формують індивідуальні плани реабілітації (створення **ЕК планів** реабілітації, пов’язаних з відповідними **ЕК курсів** реабілітації). На основі ЕК планів реабілітації виконується автоматизоване створення **ЕК прийомів** у стані «Підтверджений», після чого **ЕК заявки** на проходження реабілітації автоматично переводиться у стан **«Виконується»**. На електронну адресу, вказану у **ЕК клієнта**, громадянин отримує нотифікаційне повідомлення з програмою та планом реабілітації на визначений термін (для ознайомлення з програмою реабілітації).

Якщо громадянин має потребу скасувати певний прийом в рамках діючої ЕК курсу реабілітації та плану реабілітації та створити новий прийом у потрібний йому час, то даний процес може бути автоматизовано в рамках описаного вище підпроцесу «Додавання / внесення змін у календар ІПР, дати та часу Прийому» (п. 3.2.1.4), або за допомогою телефонного звернення до реєстратора Центру реабілітації дітей (у останньому випадку скасування прийому та створення нового прийому виконуватиме реєстратор Центру реабілітації дітей).

**Результат:** Клієнту призначено Курс реабілітації, розроблена Програма реабілітації та індивідуальний План реабілітації. На підставі Плану реабілітації визначено Календар прийомів у фахівців Центру реабілітації дітей. Клієнт отримує в електронному та друкованому (за потребою) варіантах Програму та План реабілітації, та нотифікацію в ОКК та електронну пошту.

**Другий етап**

Фахівець (лікуючий лікар-реабілітолог) заповнюєанкету щодо соціального статусу дитини на початку курсу (анкета може надаватися як шаблон у форматі \*.doc або \*.pdf з можливістю його друку). Форму анкети надано у Додатку 1. Фахівець, який виконує прийоми клієнта у рамках даного плану реабілітації фіксує проведення прийомів (переведення **ЕК прийому** у стан «Виконується», а потім **«Виконано»**), а також створює **ЕК огляду** за результатами проведення консультацій/ процедур (опис проведення реабілітації). Наприкінці виконання поточного плану реабілітації лікуючий реабілітолог формує наступний план реабілітації в рамках терміну курсу реабілітації. Якщо курс реабілітації завершено, то фахівці (невролог, педіатр, ортопед та фізіотерапевт) мають сформувати **ЕК заключення** з відповідним типом (за спеціалізацією фахівця). Фахівець (лікуючий лікар-реабілітолог) має заповнити анкету щодо соціального статусу дитини по завершенню курсу реабілітації, а також ввести дані про **результати реабілітації** (ступінь досягнення мети курсу реабілітації, ефективність реабілітації, рекомендації тощо). На основі даних ЕК заключень, даних щодо результатів реабілітації у ЕК курсу створюється **ЕК виписки**, яка має бути підписана завідуючими відділеннями (передбачається можливість використання криптоавтографа). На основі даних ЕК виписки формується друкована форма **«Виписка з реабілітаційної карти»**, яка підписується завідуючими відділень. У майбутньому, при переході на без паперовий документообіг можна обмежитися лише електронним образом виписки та відповідним pdf-файлом, засвідченим ЕЦП.

По завершенні реабілітації батьки/опікуни клієнта повинні сформувати ЕК анкети для батьків з оцінкою ефективності роботи Центру. У ОКК Громадянин (батько/опікун клієнта) має змогу зареєструвати нову ЕК анкети для батьків та відправити її до Центру реабілітації (переведення у стан «Відправлено»). Завірена ЕЦП виписка з реабілітаційної карти автоматично надсилається на вказану у ЕК клієнта електронну адресу. У нотифікаційному повідомленні громадянину також має бути вказано планову дату наступного курсу реабілітації (місяць та рік).

Після отримання анкети від батьків реєстратор переводить **ЕК курсу** реабілітації у стан **«Завершено»**, при чому пов’язана з даним курсом **ЕК заяви** автоматично переводиться у стан **«Виконано»**.

Фахівець Департаменту соціальної політики у Журналі заяв-направлень на реабілітацію має змогу переглянути актуальний статус опрацювання заяви (Нова, Обробка, Виконується або Виконано).

**Результат:** Фахівці фіксують та відстежують динаміку процесів реабілітації у відповідних інформаційних об’єктах. Клієнт постійно отримує нотифікацію в ОКК та на електронну пошту про всі події, пов’язані з процесом реабілітації та по завершенню Курсу отримує Виписку.

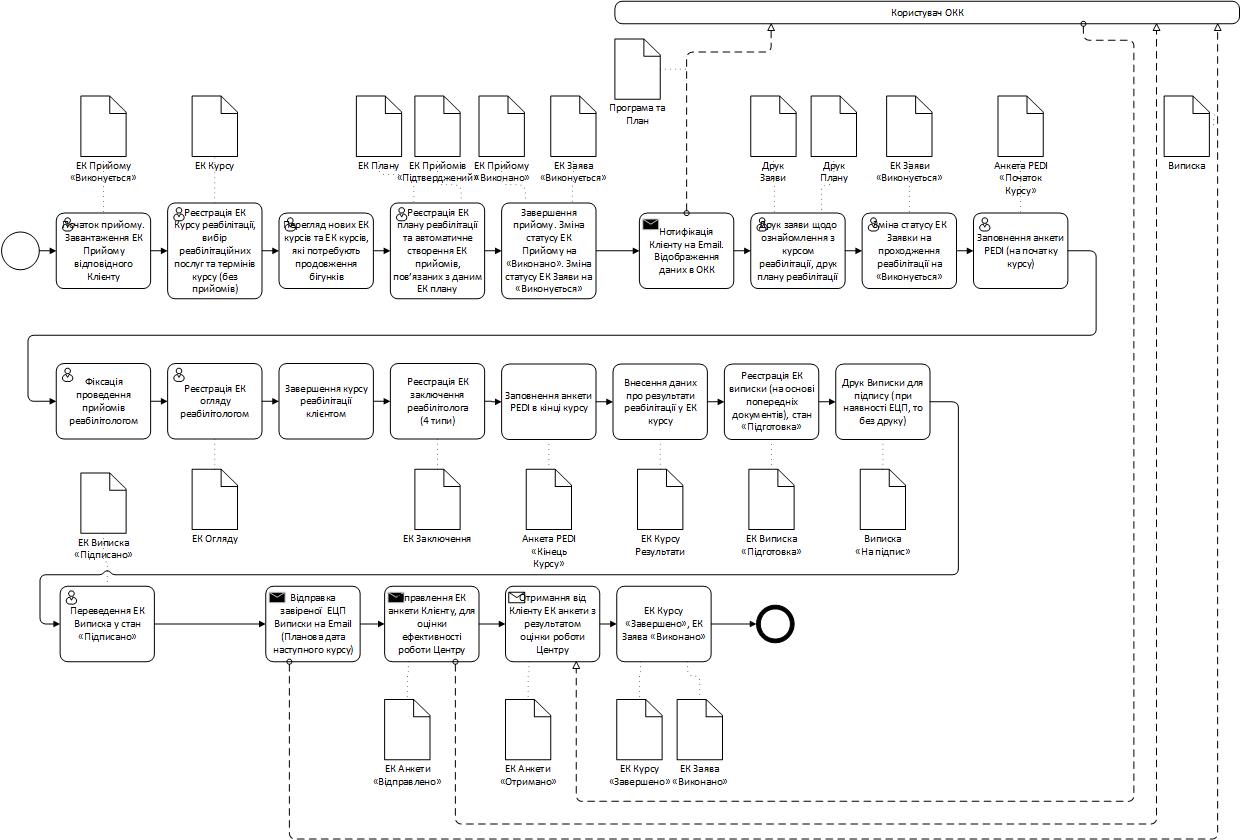


Рисунок 12. БП «Супроводження процесу реабілітації дітей»

#### Опис бізнес-процесу «Замовлення Технічних засобів реабілітації»

У даному БП задіяні наступні організації (уповноважені особи)/ актори:

* Громадянин (його дитина виступає отримувачем соціальних послуг, АРМ «Громадянина»);
* Реєстратор Центру (АРМ «Реєстратора»).

Даний бізнес-процес передбачає для громадянина можливість подати Заяву на отримання або допомогу в оформленні ТЗР двома способами:

* Замовлення ТЗР у Центрі реабілітації дітей;
* Замовлення ТЗР через ОКК Громадянина (обробляється компонентом «ІЦР»).

**Ціль:** Надати можливість Громадянину замовити ТЗР, або отримати допомогу в оформленні, в онлайн режимі та безпосередньо у Центрі реабілітації дітей. Фахівцю ЦРД - реєструвати Заяви на отримання або допомогу в оформленні ТЗР, вести список Заяв та змінювати їх статуси.

**Замовлення ТЗР у Центрі реабілітації дітей**

Блок-схему БП «Замовленні ТЗР у Центрі реабілітації дітей» представлено на **Рисунок 13.**

Реєстратор ЦРД здійснює пошук клієнта у переліку клієнтів, які проходили реабілітацію. Якщо запис про клієнта відсутній, то реєстратор відмовляє в отриманні ТЗР, та пропонує Громадянину розпочати процес отримання ТЗР з оформленні Заяви на комісію (див. **п.3.2.1.3 та п.3.2.3.1**).

Якщо запис про клієнта знайдено і у ЕК клієнта додано файл з типом ІПР, то реєстратор аналізує дані ІПР та дані заявки від клієнта. Якщо громадянин має право на отримання даного ТЗР, то реєстратор виконує вибір необхідної позиції ТЗР з переліку. В ПМ «СП» проходить автоматичний аналіз наявності ТЗР на складі ІЦР. Якщо засіб наявний, то Реєстратор ЦРД реєструє **Заяву на отримання ТЗР** з **типом «Оренда»**, друкує договір зберігання і вносить в ПМ «СП» дані про видачу засобу на певний термін. Якщо засіб відсутній, то відповідний працівник Центру інформує клієнта щодо допомоги в отриманні і реєструє **Заяву** **на отримання ТЗР** з типом **«Допомога в оформленні»**. Друкується заява щодо допомоги в оформленні.

Якщо у ЕК клієнта не доданий файл з типом ІПР (формат вкладень \*.jpg/\*.pdf) реєстратор Центру має відкласти реєстрацію заяви по причині некомплекту необхідних документів і на цьому БП завершується.

**Результат:** В ПМ «СП» реєструється ЕК Заява на ТЗР та формується список Заяв з типом «Оренда» або «Допомога в оформленні». Громадянин отримує ТЗР або записується на комісію до Центру реабілітації дітей.

**Замовлення ТЗР через ОКК Громадянина**

Блок-схему БП «Замовленні ТЗР через ОКК Громадянина» представлено на **Рисунок 14.**

Громадянин, що пройшов комісію та має індивідуальний План реабілітації, обирає вид ТЗР з переліку (лише один), вибирає позицію (код виробу) з переліку (лише один), а також вносить дані про необхідну кількість (якщо ТЗР складається із кількості одиниць).

В ПМ «СП» автоматично виконується перевірка наявності ТЗР на складі Центру реабілітації. Для цього у Центрі реабілітації реєстратор повинен вести довідник ТЗР (перелік можливих ТЗР), а також перелік ТЗР, наявних у Центрі реабілітації з посиланням на позицію вказаного довідника.

Якщо засіб наявний на складі Центру реабілітації, то громадянин у ОКК одержує інформаційне повідомлення щодо наявності засобу на складі та повинен ввести дані щодо терміну його оренди. Громадянин має право отримати соціальну допомогу у вигляді ТЗР, якщо даний ТЗР вказаний у його індивідуальній програмі реабілітації (далі - ІПР), сформованій відповідною ЛКК або МСЕК. Для підтвердження наявності даного ТЗР у ІПР громадянин повинен до заяви прикріпити ІПР як доданий файл (формат вкладень \*.jpg/\*.pdf) відповідного розміру (розмір – до 5МБ) з даним ТЗР у реабілітаційних заходах. Після додавання ІПР та відправки сформованої Заяви до Центру реабілітації (реєстрація Заява на отримання ТЗР з типом «Оренда»), у ОКК громадянин отримує сервісне повідомлення про реєстрацію заяви на замовлення ТЗР з реєстраційним номером та датою. Нова заявка та її актуальний статус відображається в історії замовлень ТЗР у ОКК.

Якщо за результатами автоматизованої перевірки наявності ТЗР у Центрі засіб відсутній в Центрі, то громадянин одержує інформаційне повідомлення про можливість отримання допомоги в оформленні запиту і при позитивній відповіді заявка з типом «допомога в оформленні» реєструється у ПМ «СП», після чого до ОКК надходить сервісне повідомлення про реєстрацію Заяви на замовлення ТЗР з реєстраційним номером та датою з типом «Допомога в оформленні».

У користувача з роллю «Реєстратор», який є співробітником Центру, у АРМ «Реєстратора» на робочому столі з’являється повідомлення щодо наявності нової ТЗР для обробки (наприклад, відповідний віджет на робочому столі АРМ «Реєстратора»). Після взяття заявки в обробку та аналізу даних в ІПР реєстратор приймає рішення по заявці та змінює її статус на «Підтверджена». Реєстратор оповіщає громадянина і той в свою чергу має змогу переглядати актуальний статус поточної заявки.

Результат: В ПМ «СП» реєструється ЕК Заява на ТЗР та формується список Заяв з типом «Оренда» або «Допомога в оформленні». Громадянин отримує ТЗР або записується на комісію до Центру реабілітації дітей.

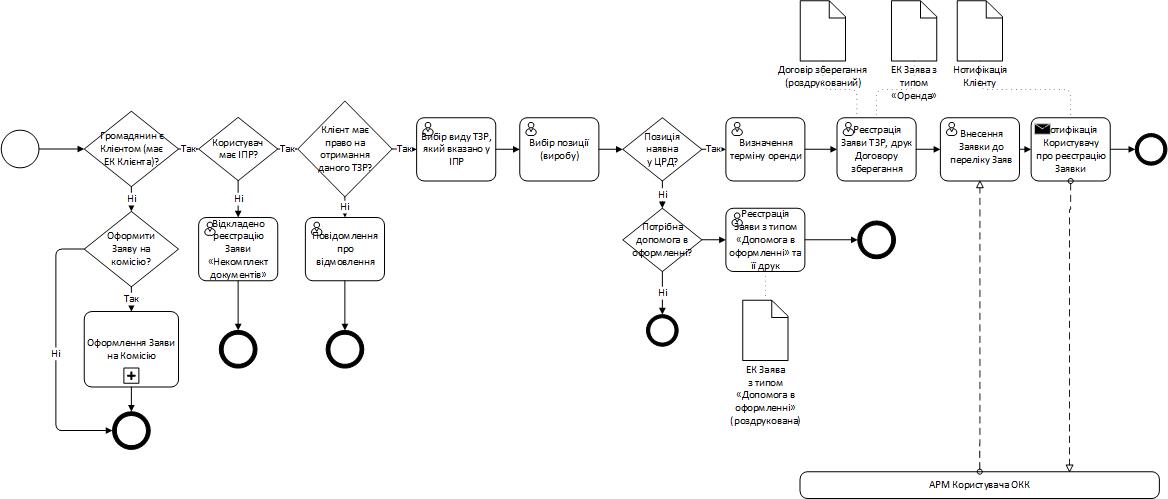


Рисунок 13. БП «Замовлення ТЗР у Центрі реабілітації дітей»

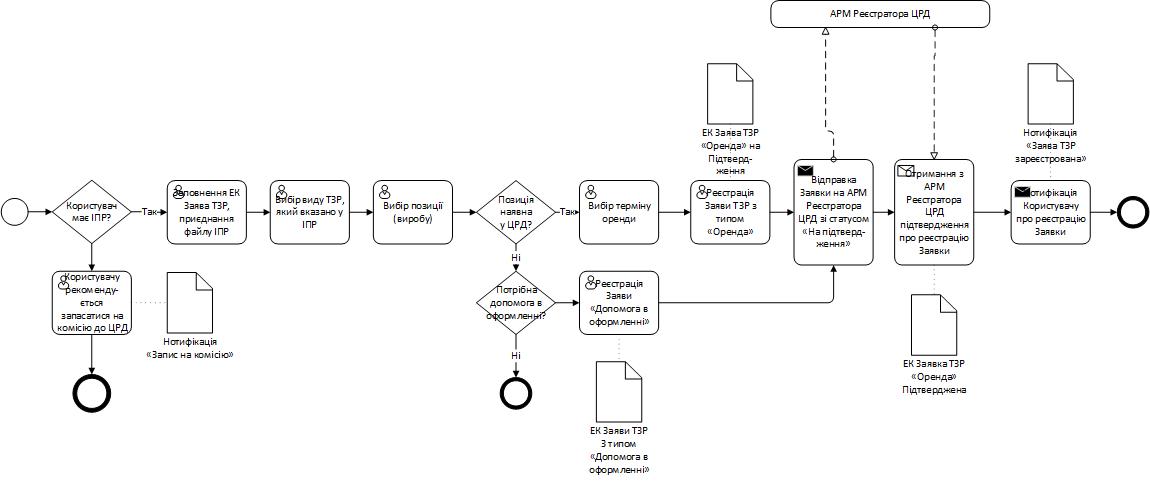


Рисунок 14. БП «Замовлення ТЗР через ОКК Громадянина»

## Перелік загальних функцій, які автоматизуються

ПМ «СП» має підтримувати виконання наступних функцій:

1. збирання, оброблення, зберігання і відображення інформації для забезпечення надання електронних послуг, у тому числі адміністративних;
2. введення та оброблення даних;
3. зберігання та відображення інформації відповідно до прав користувача, що визначаються їх участю в бізнес процесі;
4. формуванням вихідних документів, визначених бізнес-процесами (дивись опис бізнес-процесів вище).

Для повноцінного та безперебійного функціонування компоненти системи мають підтримувати наступні функції:

1. відновлення інформації, що міститься у ПМ «СП»;
2. операції експорту-імпорту інформації;
3. обмін текстовими та графічними даними між абонентами ПМ «СП» за стандартними протоколами обміну даних;
4. веденням класифікаторів, словників;
5. функції адміністрування;
6. захистом даних від несанкціонованого доступу.

Чиновники та співробітники підрозділів, що приймають участь в наданні Е-Послуг, використовують для обробки запитів устрої, що зареєстровані в локальних мережах відповідного підрозділу КМДА чи Центра реабілітації дітей, та взаємодіють з платформою через захищені канали.

## Учасники Бізнес-Процесу

Кожен учасник бізнес-процесу є користувачем ПМ «СП». Учасники бізнес-процесу розрізняються правами доступу до інформаційних ресурсів ПМ «СП».

По відношенню до ПМ «СП» учасник бізнес-процесу може виступати як:

1. Громадянин;
2. Чиновник (або Посадовець) якому наділена одна з ролей:
   1. Реєстратор.
   2. Фахівець.
   3. Керівник.
3. Адміністратор.
4. Адміністратор БД.

Рольова модель ПМ «СП» описана у п. 4.6.

**Громадянин** – член громади міста Києва, що використовує своє право на отримання Е-послуг через ОКК (як Користувач ОКК), або Портал послуг.

**Чиновник (або Посадовець)** – співробітник Департаменту соціальної політики / Управлінь соціальної політики районів / Центру реабілітації дітей, який використовує ПМ «СП» для виконання своїх посадових обов’язків. Відповідно до обов’язків Чиновник може виступати як Реєстратор звернень Громадян, Фахівець та Керівник.

Використання ПМ «СП» в бізнес-процесі вимагає адміністрування компонент. З цією метою додаємо учасників: Адміністратор, Адміністратор БД.

**Адміністратор** – учасник бізнес-процесу, який виконує наступні функції адміністрування компонент ПМ «СП»:

* ведення обліку користувачів та груп користувачів, налаштування механізмів авторизації, налаштування прав доступу;
* ведення аудиту дій користувача;
* ведення класифікаторів та довідників;
* імпорт інформації з інших інформаційних систем.

**Адміністратор БД** – є технічним спеціалістом, який супроводить роботу сховища даних ПМ «СП» та виконує наступні функції:

* встановлення ЗПЗ, необхідних для функціонування сховища даних ПМ «СП» та управління ним;
* розгортання та налаштування роботи сховища даних ПМ «СП»;
* відновлення працездатності сховища даних ПМ «СП»;
* на регулярній основі, створення копій даних, що внесені та використовуються ПМ «СП»;
* виконує інші функції, які необхідні в межах супроводу роботи сховища даних ПМ «СП».

Деталізація можливостей Адміністратора повинна бути наведена у відповідному розділі інструкції по експлуатації ПМ «СП». Описання виконання функцій Адміністратор БД не є предметом цього ТЗ.

## Умови експлуатації об’єкта автоматизації і характеристиках навколишнього середовища

Приміщення, в яких планується розташування обладнання, повинні відповідати вимогам діючих норм та правил. Приміщення повинно(ні) мати обмежений доступ сторонніх осіб, природне освітлення та бути забезпеченими:

* штучним та аварійним освітленням;
* природною вентиляцією;
* основним та резервним джерелами живлення електрообладнання;
* стаціонарним телефонним зв’язком;
* захисним заземленням та засобами захисту апаратури від розрядів блискавки;
* первинними засобами пожежогасіння та пожежною сигналізацією.

Експлуатація обладнання та програмного забезпечення повинна виконуватися в умовах, що забезпечують їх нормальне функціонування згідно з вимогами виробника програмного та технічного забезпечення та діючими нормативними актами.

У приміщеннях, в яких встановлено серверне та телекомунікаційне обладнання, відповідно до ГОСТ 15150-69 повинні бути штучно створені кліматичні умови з параметрами:

* температура навколишнього повітря: +205 С;
* відносна вологість повітря: 6015 %;
* атмосферний тиск: 630-800 мм. рт. ст.

Експлуатація об’єкта автоматизації повинна виконуватися за наступними принципами:

* технічне супроводження виконується обслуговуючим персоналом Замовника або Виконавця згідно з вимогами виробника програмного та технічного забезпечення, які надаються Виконавцем у вигляді інструкцій з експлуатації;
* технічне обслуговування та ремонт виконується персоналом Виконавця відповідно до вимог, які надаються Виконавцем у вигляді відповідних інструкцій, якщо інше не передбачено умовами договору.

Забезпечення у приміщеннях виконання кліматичних умов для експлуатації роботи обладнання не є предметом цієї роботи і покладається на Замовника.

## Вимоги з техніки безпеки

Проектні рішення щодо створення ПМ «СП» повинні передбачати заходи та процедури по експлуатації, які узгоджуються з вимогами документа «Про затвердження Правил охорони праці під час експлуатації електронно-обчислювальних машин», затверджених наказом Державного комітету України з промислової безпеки, охорони праці та гірничого нагляду від 26.03.2010 № 65.

Технічні засоби не повинні створювати шуми та вібрації, електромагнітні поля надвисоких частот, жорсткі та іонізуючі випромінювання, рівні яких перевищують допустимі норми, що встановлені в ГОСТ 12.1.003-83.

Граничні рівні шуму у приміщеннях, де працює персонал структурних підрозділів служб, повинні відповідати ГОСТ 27818-88 «Машини обчислювальні та системи оброблення даних. Допустимі рівні шуму на робочих місцях і методи їх визначення».

Монітори на робочих місцях користувачів повинні мати рівень електромагнітного випромінювання відповідно до існуючих санітарних норм.

Приміщення, у яких розміщуються технічні засоби, повинні бути обладнані протипожежною сигналізацією, дозволеного до використання в органах державної влади.

Загальні вимоги електричної і механічної безпеки повинні бути забезпечені відповідно до ГОСТ 12.2.007.0-75 і ГОСТ 25861-83.

Засоби захисту людини від ураження електричним струмом повинні відповідати вимогам ГОСТ 12.1.019-75 і ГОСТ 25861-83.

Засоби захисту людини від поразки електричним струмом повинні відповідати вимогам ГОСТ 12.2.007.0-75 і ГОСТ 25861-83.

Заземлення технічних засобів повинно бути виконано відповідно до вимог ГОСТ 12.2.007.0-75 і ГОСТ 25861-83.

Під час монтажу, наладки, експлуатації і ремонту технічних засобів ПМ «СП» повинні виконуватись усі вимоги правил техніки безпеки та правил встановлення та експлуатації електрообладнання.

# ВИМОГИ ДО ПРОГРАМНОГО МОДУЛЯ

## Загальні вимоги

Програмний модуль ПМ «СП» створюється з використанням принципів концепції Free and Open Source Software (FOSS), розширених парадигмою гуманітарної відповідальності (Humanitarian-FOSS) і включає такі вимоги:

* розв’язує критично важливі завдання для підвищення швидкості надання Послуг. Орієнтована на якість, надійність та стабільність роботи. Виключає втрати і дублювання даних;
* задовольняє високі вимоги до організації інтерфейсу користувачів (usability);
* мінімальні вимоги до кваліфікації користувачів і необхідності їх навчання;
* забезпечує необхідний рівень конфіденційності персональних даних громадян згідно із Законодавством України;
* забезпечує контроль доступу до інформації;
* включає прості та стандартні механізми взаємодії з ЗІС;
* підтримує рольову модель з можливостями її модифікації;
* забезпечує резервування компонентів програмного забезпечення ПМ «СП»;
* всі компоненти, які впроваджуватимуться та поставлятимуться в рамках цієї закупівлі, мають бути надані на умовах ліцензування GPL   (<http://www.gnu.org/licenses/gpl.html>) і забезпечувати відкритість, прозорість та доступність вихідних кодів продукту за ідеологією OpenSource (ліцензія на вільне програмне забезпечення).

При створенні ПМ «СП» будуть використовуватися сучасні загально поширені засоби розробки програмних продуктів із дотриманням законодавства з питань правової охорони інтелектуальної власності. Розробка ППЗ буде проводитись за допомогою сучасних інструментальних засобів програмної інженерії проектування і генерації розподілених баз даних (CASE-засобів).

## Вимоги до технічної та інформаційної архітектури

* Повинна бути реалізована концепція єдиного інформаційного простору для всіх модулів Платформи.
* В якості основної платформи для роботи системи повинно бути передбачено використання NodeJS або технологічного аналогу.
* Архітектура має бути побудована на базі сучасних промислових технологій зберігання, обробки, аналізу даних та доступу до них, забезпечувати одночасну якісну роботу не менш як 10 000 користувачів.
* Складові повинні мати централізовану базу даних та можливість організації взаємодії (інтерфейси взаємодії) із суміжними інформаційними системами.
* Складові повинні являти собою комплекс інформаційних, програмних, технічних, організаційно-методичних та інших необхідних засобів, що забезпечують збір, обробку, зберігання, передачу даних.
* Архітектура повинна передбачати максимальну незалежність програмно-технічних модулів від розробника таким чином, щоб їх подальшим розвитком могли займатися різні підрядники.
* Інформаційна архітектура ПМ «СП» та його складових повинна відповідати сучасним вимогам щодо побудови інтерфейсів користувачів.
* Повинна бути реалізована підтримка рольової моделі. Управління ролями має бути гнучким і допускати наступне:
* визначення ієрархії користувачів;
* об‘єднання користувачів у групи;
* налаштування / розмежування повноважень / дій на рівні самої системи і її компонентів, а також контенту в рамках інформаційної архітектури сайту.
* Взаємодія між сервером додатків та клієнтом повинна виконуватися по протоколу https.
* Компоненти ПМ «СП» повинні мати відкриті програмні інтерфейси (API), які надаватимуть можливості для взаємодії з ЗІС.
* Взаємодія мобільних пристроїв з ПМ «СП» має бути реалізована на базі клієнт – серверної архітектури.
* Перераховані вимоги обов‘язкові для кожного компоненту ПМ «СП»:Компонент «Online запис на прийом» до Департаменту соцполітики / Управління соцполітики районів / Центру реабілітації дітей»;
* Компонент «Е-Послуга «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги»;
* Компонент «ІЦР».

Архітектурне рішення ПМ «СП», що відповідає перерахованим вище вимогам, наведено на **Рисунок 15**. Загальний алгоритм взаємодії рівнів ПМ «СП»:

1. Користувач взаємодіє з компонентами ПМ «СП», використовуючи веб-інтерфейс. Взаємодія користувача з ПМ «СП» проходить на рівні клієнта.
2. Запит, сформований користувачем надходить до серверу застосунків та сприймається веб-сервером (ЗПЗ).
3. HTTP Сервер передає запит Клієнта на обробку до відповідного компоненту ПМ «СП».
4. Під час обробки запиту компоненти ПМ «СП» взаємодіють з Базою Даних ПМ «СП» та сховищем електронних документів.
5. Результат обробки запиту через Сервер застосунків надходить до клієнтської частини з якою взаємодіє Користувач.



Рисунок 15 Верхньорівнева схема Архітектурного рішення ПМ "СП"

Відповідно до уніфікації програмного забезпечення кожний компонент ПМ «СП» має типове архітектурне рішення, що наведене на **Рисунок 16.**



Рисунок 16. Архітектура логічної побудови компонента ПМ «СП»

Відповідно до структури та змісту інформаційних об’єктів компонентів ефективна побудова ППЗ вимагає реалізації двох окремих підсистем формування/обробки запитів до блоку управління даними та формування відповіді на запит, які складають в блоці управління даними (див. **Рисунок 15**, **Рисунок 16**). Блок управління даними розробляється окремо для компоненти «ІЦР» та окремо для компонент «On-line запис на прийом…» і «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги».

Дотримуючись вимоги про використання сучасних промислових технологій, інформаційно-технологічне рішення для ПМ «СП» зображено на **Рисунок 17.**



Рисунок 17. Схема інформаційно-технологічного рішення ПМ «СП»

В якості промислової технології для реалізації рішення буде використано універсальний фреймворк з відкритим кодом для Java- платформи – Spring Framework. Функціональний склад цього фреймворку забезпечує реалізацію:

* бізнес-логіки обробки запитів
* підготовку та надання клієнту веб-ресурсів – Spring MVC;
* взаємодію з системами збереження даних, які базуються на СКБД PostgreSQL та системі роботи з файлами File Server – Spring Cove.

Технології, що вказані на схемі інформаційно-технологічного рішення (дивись Рисунок 17) можуть змінюватися або уточнювати під час розробки, за узгодженням із Замовником.

### Описання концептуальної схеми організації роботи АРМ Громадянина з мобільного додатку для Android/iOS

Загальна концептуальна схема взаємодії Мобільного додатку з сервером застосунків ПМ «СП» наведена на **Рисунок 18.**

Рішення, щодо побудови Мобільного додатку, полягає у включені веб-браузера в Мобільний додаток. В цьому випадку, частина Мобільного додатку використовується для навігації та інтеграції (взаємодії) з операційною системою мобільного пристрою (Android/iOS), в той час як компонент веб-браузера використовують для показу контенту. На боці сервера застосунків ПМ «СП» містить інтерфейс користувача для Мобільного додатку. Результат обробки запиту з Мобільного додатку формується у відповідності до інтерфейсу користувача для мобільного пристрою. Обробка запитів між сервером застосунків та блоком управління даними при цьому не змінюється.



Рисунок 18. Концептуальна схема взаємодії Мобільного додатку з ПМ «СП»

### Опис побудови Мобільного додатку для Android/iOS

Мобільне рішення передбачається лише для АРМу «Громадянина» компоненту «ІЦР». Функції, що доступні користувачу, визначаються характерним для мобільних додатків стислими повідомленнями та можливістю реагувати, наприклад, вводити відповіді. Мета впровадження мобільного рішення є швидке інформування клієнта про події, що сталися в обробці його заяв та вчасне реагування на них.

Технічним обмеженням використання Мобільного додатку або вимогою до коректного функціонування Мобільного додатку є наявність з’єднання з Інтернетом. В разі відсутності з’єднання Мобільного додатку з Інтернет, користувачу необхідна наявність такого з’єднання або використання інших каналів передачі інформації про обробку заявки, наприклад, електронну пошту, що була вказана в особистих даних клієнта.

Перелік ключових функцій, що підтримуватиме Мобільний додаток, надано у   
п. 5.3.3.19.

Для забезпечення виконання вимог щодо роботи Мобільного додатку «АРМу Громадянина» на мобільних пристроях, в процесі розробки ПЗ будуть використані наступні технології та архітектурні рішення:

* проектування дизайну клієнтської частини Мобільного додатку буде виконано з урахуванням базових принципів адаптивного дизайну для iOS та Android кожен окремо, що забезпечить оптимальне відображення та взаємодію користувача з інтерфейсом незалежно від [роздільної здатності](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%BE%D0%B7%D0%B4%D1%96%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C_%D0%B4%D0%B8%D1%81%D0%BF%D0%BB%D0%B5%D1%8E) і формату пристрою та операційної системи;
* технічна реалізація даного підходу буде виконана за допомогою фреймворку AngularJs;
* базова архітектурна імплементація клієнтської частини буде відповідати основним вимогам інформаційної архітектури, а саме:
* інформація та дані будуть структуровані з точки зору користувача (а не з точки зору технічних чи системних правил);
* проектування інформаційного наповнення буде сприяти оптимальному виконанню задач та інтуїтивному доступу до контенту (адаптуючись під розміри розміру екрану мобільного пристрою та його роздільної здатності).

Взаємодія клієнтської та серверної частин рішення буде реалізована на базі клієнт-серверної архітектури, яка є домінуючою концепцією у створенні розподілених мережевих застосунків. Принципи взаємодії мобільних пристроїв в даній реалізації не мають відмінностей.

Автентифікація та авторизація користувачів мобільних пристроїв буде виконуватись за допомогою серверу ідентифікації, що використовуватиме технологію SSO (*Single Sign-On*). Використання цієї технології дозволяє користувачу переходити з одного розділу до іншого без повторного проходження процедури авторизації.

Авторизацію користувачів (клієнтів) буде виконано за допомогою протоколу, що базується на стандарті OAuth 2.0. Даний стандарт відповідає усім базовим принципам інтернет взаємодії, завдяки чому присутня можливість його застосування на будь-якій платформі.

Розробка інтерфейсу Мобільного додатку буде спроектована таким чином, щоб забезпечити максимальну зручність та оптимізувати взаємодю з користувачем. Головні вимоги – зручність, практичність та інтуїтивність. Для вирішення цих задач буде використовуватись концепція User Experience Design (UX/UI design). Дана концепція містить у собі комплексний підхід по проектуванню дизайну інтерфейсу застосунку, що є особливо актуальним при створенні адаптивного дизайну для мобільних пристроїв.

Основні питання які мають бути вирішені за допомогою UX/UI дизайну:

* вибір методів забезпечення зручного та інтуїтивно зрозумілого інтерфейсу користувача, що зробить можливим ефективний обмін інформацією Мобільного додатку з ПМ «СП»;
* вибір оптимальних інструментів, що можуть бути використані в реалізації;
* розробка продукту, який буде максимально зручним та легким у сприйнятті цільовою аудиторією;
* аналіз кінцевого результату та можливість гнучкої адаптації дизайну під вимоги користувачів.

User Interface Design (UI) або інтерфейс користувача є більш вузьким поняттям, що включає в себе набір графічно оформлених технічних елементів (кнопки, чекбоси, селектори та ін.) Основна задача UI допомогти користувачу організувати взаємодію з інтерфейсом на рівні представлення інформації. Особливістю реалізації UI є те, що за допомогою адаптивного дизайну та комплексного підходу до проектування дизайну в цілому кінцевий користувач буде мати змогу працювати із знайомим дизайном та набором елементів інтерфейсу як на мобільних пристроях, так і на стаціонарних ПК.

Описані вище підходи формують струнке архітектурне рішення, що базується на групі методів, які є:

* незалежнми від технологічної побудови фреймворків;
* такими, що прозоро проходять технічну перевірку (тестування);
* незалежними:
  + від user interface;
  + від СКБД;
  + від будь-якої зовнішньої програмної служби.

Нижче наведено прототип графічного інтерфейсу Мобільного додатку \*.



**Рисунок 19. Прототип очікуваного інтерфейсу користувача  
 Мобільного додатку**

\* Прототип очікуваного інтерфейсу користувача мобільного додатку може бути змінено на етапі розробки елементів дизайну та інформаційної архітектури.

Вимоги до технічної та інформаційної архітектури будуть уточнені на етапі розробки програмного забезпечення ПМ «СП». Детальний опис рішень, щодо форм та елементів графічного дизайну, а також процесу обміну між Мобільним додатком та ПМ “СП” буде надано в робочій документації в “Загальному описі системи”.

## Вимоги до складу ПМ “СП”

ПМ “СП” буде складатись із прикладних та службових програмних підсистем, які пов’язані між собою єдиною програмно-технічною платформою та функціонуючих на основі використання єдиної бази даних. Компоненти будуть забезпечувати реалізацію бізнес-логіки прикладної функціональності для автоматизації функціональних задач певних груп користувачів та формування АРМ користувачів. Службові програмні компоненти будуть забезпечувати базову системну функціональність, що мають використовуватись комплексом прикладних програмних компонентів, а також надавати засоби налагодження, адміністрування та забезпечення безпеки модуля.

Комплекс службових та прикладних програмних компонентів має складатися із наступних частин:

* ЗПЗ (не є предметом закупівлі або розробки за даним ТЗ), у складі:
* Операційні системи;
* Система керування базами даних (СКБД);
* Сервери додатків;
* Програмна платформа Framework Node js, AngularJS, Java 8, Spring або аналоги;
* Система забезпечення версійності та інтеграції проекту Jenkins або аналоги;
* Система моніторингу Zabbix або аналоги;
* Система відслідковування помилок Bugzilla або аналоги.
* Офісні застосування;
* Антивірусні програмні засоби;
* ППЗ, яке розробляється та налаштовується під час створення ПМ «СП»;
* програмного забезпечення криптографічного захисту інформації («Крипто Автограф» та «HP-Encryptor UA» / програмного комплексу криптографічного захисту мережевих з’єднань «Системи тунелювання і крипто захисту»), яке використовуватиметься в межах поставки першої черги відповідно до необхідної кількості ліцензій.

Рішення зі складу загального програмного забезпечення будуть технічно та економічно обґрунтовані з точку зору цілісності та обґрунтованої повноти програмного застосування ПМ “СП” та її компонентів за призначенням та мінімізації витрат на подальший супровід.

При розробці ППЗ буде використовуватися принципи модульності та типовості, які забезпечать послідовне нарощування функціональних можливостей ПМ “СП” за рахунок створення, впровадження та тиражування функціонально завершених програмних модулів.

Відповідно до бізнес-логіки прикладної функціональності ПМ «СП» складається з трьох компонент, кожна з яких підтримує надання окремої послуги:

* Компонент «OnLine запис на прийом до чиновника Департаменту соціальної політики / управління соціальної політики району / Центру реабілітації дітей з інвалідністю» підтримує запис на прийом до чиновника;
* Компонент «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги» підтримує процес обробки заяви на надання одноразової адресної матеріальної допомоги;
* Компонент “ІЦР”, що підтримує процеси обслуговування клієнтів Київського центру реабілітації дітей з інвалідністю:
* запис на комісію;
* запис на курс реабілітації;
* допомога в замовленні ТЗР.

## Вимоги до використання інформаційних технологій

ПМ ‘СП” буде побудовано з використанням сучасної сервісно-орієнтованої технології побудови програмного забезпечення на:

* реалізації концепції створення єдиного інформаційного простору в м. Києві;
* застосуванні правила централізованого накопичення, зберігання та обробки інформації;
* підтримці актуальності, повноти, несуперечності, цілісності та доступності інформації;
* забезпеченні надійного захисту інформації від порушення її цілісності, витоку та блокування згідно з порядком, встановленим нормативно-правовими державними актами і нормативними документами в галузі захисту інформації;
* забезпеченні надійності, резервування компонентів технічного забезпечення ПМ «СП»;
* забезпеченні централізованого управління, безперервного контролю функціонування та централізованого налаштування ПМ «СП» та модулів його компонентів;
* забезпеченні можливості реалізації централізованого оновлення рішень за результатами модернізації/доопрацювання та налаштувань ПМ «СП» в автоматизованому режимі;
* використанні сучасних засобів програмної інженерії при розробці програмного прикладного забезпечення.

### Мінімальні рекомендовані вимоги до апаратно-технічного забезпечення:

1. Сервер баз даних у кількості 1:
   1. Процесор – 4core min 2.0 Gz;
   2. Оперативний запам’ятовуючий пристрій – не менше ніж 16 GB;
   3. Дискова підсистема – System: 100Gb, Swap 16Gb, Data: 200Gb;
   4. Операційна система – CentOS 7 64-bit або Ubuntu 16.0.4 LTS 64-bit;
   5. Тип платформи бази даних – PostgreSQL.
2. Сервер додатків у кількості 1:
   1. Процесор – 4core min 2.0 Gz;
   2. Оперативний запам’ятовуючий пристрій – не менше ніж 16 GB;
   3. Дискова підсистема – System: 100Gb, Swap 16Gb, Data: 200Gb;
   4. Операційна система – CentOS 7 64-bit або Ubuntu 16.0.4 LTS 64-bit.
3. Веб сервер у кількості 1:
   1. Процесор – 4core min 2.0 Gz;
   2. Оперативний запам’ятовуючий пристрій – не менше ніж 8 GB;
   3. Дискова підсистема – System: 100Gb, Swap 16Gb, Data: 200Gb;
   4. Операційна система – CentOS 7 64-bit або Ubuntu 16.0.4 LTS 64-bit.
4. Технічні засоби (персональні робочі станції із доступом до мережі) для роботи працівників Головного інформаційно-обчислювального центру м. Києва.
5. Технічні засоби комунікаційної мережі (включаючи лінії зв’язку).

Під час розробки вимоги до апаратної частини можуть змінитися.

## Характеристики та функціональність ПМ “СП”

ПМ “СП” повинен функціонувати як централізована система з використанням єдиного сховища даних для користувачів всіх рівнів ієрархії, встановивши кожному свій рівень доступу до інформації, що передбачає:

* використання об’єктно-реляційної СКБД вільного доступу;
* виконання вимог до клієнтської частини:
* клієнтська частина повинна бути побудована за принципом "тонкого" клієнта (Веб-клієнт).
* "тонкий" клієнт повинен функціонувати через найпоширеніші браузери (наприклад, Google Chrome) та не повинен вимагати встановлення будь-яких додаткових програмних засобів на комп’ютері / мобільному пристрої користувача (окрім плагінів браузера);
* "тонкий" клієнт повинен працювати на різних клієнтських операційних системах: Windows, Linux, MacOS;
* "тонкий" клієнт повинен працювати на низькошвидкісних каналах зв’язку (від 256 Кбіт/с);
* "тонкий" клієнт не повинен зберігати свого стану на сервері застосувань, тобто повинна бути реалізована stateless архітектура.
* необхідні засоби автоматизованого контролю цілісності даних і несуперечності збереженої інформації, персоніфікації даних, створених різними користувачами, ведення журналу операцій, які виконуються;
* забезпечення механізмів адміністрування користувачів та їх повноважень, а також забезпечувати захист персональних даних відповідно до чинного законодавства України;
* забезпечення шифрування всієї інформації, яка передається між сервером та клієнтом;
* забезпечення близького до лінійного приріст продуктивності у разі додавання апаратних ресурсів на рівні серверу додатків;
* українську мову інтерфейсу користувача;
* інтеграцію з існуючим сервісом автентифікації платформи;
* забезпечення автоматизації розгортання модулів в тестовому та промисловому середовищі за допомогою сучасних засобів розгортання таких як Ansible;
* наявність можливості розгорнути середовище в автоматизованому режимі за мінімальної участі співробітників технічної підтримки;
* використання засобів для забезпечення виконання міграцій схеми бази даних у випадку використання SQL-баз даних (PostgresSQL);
* підтримка URL-адресації для будь-яких інформаційних об'єктів (користувач повинен мати можливість отримувати/відправляти прямі URL-посилання на об'єкти системи);
* повинна передбачати підтримку REST API;
* забезпечувати роботу з периферійними пристроями;
* мати вбудовані засоби генерації звітів у форматі pdf.

Окремі сервіси повинні розроблятися як послуги для Платформи опираючись на концепцію The Twelve-Factor App (<https://12factor.net/uk/>).

Стан застосунку не повинен зберігатися в оперативній пам’яті або використовувати файлову систему як постійне сховище. Для зберігання цього необхідно використовувати розподілене файлове сховище чи спеціалізовану базу даних (концепція The Twelve-Factor App).

Розробник ПМ «СП»:

* використовуватиме сучасні засоби для контролю кодової бази таких як Git чи Mercurial (перевага надається використанню Git);
* використовуватиме такі методології розробки модулів як GitFlow (https://danielkummer.github.io/git-flow-cheatsheet/index.uk\_UA.html), GitHub Flow (https://guides.github.com/introduction/flow/) чи GitLab Flow (<https://about.gitlab.com/2014/09/29/gitlab-flow/>);
* повинен документувати API: API для використання внутрішніми/сторонніми сервісами таких як Swagger, RAML, API Blueprint. Перевага надається засобу, яке передбачає найкращу підтримку на момент розробки модулю з точки зору бібліотек, фреймворків націлених на використання в різних мовах програмування, їх зрілості.

## Рольова модель ПМ “СП”

Відповідно до переліку учасників бізнес-процесу в ПМ “СП” (дивись розділ 3.4) потрібно передбачити наступні загальні ролі:

* Громадянин м. Києва – зовнішній користувач ПМ ‘СП”;
* Чиновник (Посадовець) – внутрішній користувач ПМ “СП”, який може виступати як:
  + Реєстратор;
  + Фахівець;
  + Керівник;
* Адміністратор – внутрішній користувач з особливими правами налаштування роботи компоненту(ів) ПМ “СП”, який може виступати як:
  + Системний адміністратор/ Адміністратор БД;
  + Адміністратор компоненту.

З метою подальшого масштабування компонентів ПМ «СП», повинні бути передбачені ролі для внутрішніх користувачів ПМ «СП» за належністю до відповідної організаційної структури та компоненту ПМ “СП”.

Розподіл ролей за належністю до відповідної організаційної структури та компоненту ПМ “СП” надано у **Таблиця 5**.

Таблиця 5. Розподіл ролей за належністю до відповідної організаційної структури та компоненту ПМ “СП”

| **Розподіл ролей за належністю до відповідної організаційної структури та компоненту ПМ “СП”** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Рівень ПМ «СП» | Належність до відповідної організаційної структури | Рівень компонентів ПМ «СП» | Доступ до даних за організаційною структурою |
| Реєстратор | Реєстратор ДСП | «Online запис на прийом» | На рівні структурного підрозділу ДСП |
| Е-Послуга «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги» | На рівні структурного підрозділу ДСП |
| Реєстратор УСПР | «Online запис на прийом» | На рівні структурного підрозділу УСПР |
| Е-Послуга «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги» | На рівні структурного підрозділу УСПР |
| Реєстратор ІЦР | «ІЦР» | На рівні ЦРД |
| Фахівець | Фахівець ДСП | «Online запис на прийом» | На рівні структурного підрозділу ДСП |
| Е-Послуга «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги» | На рівні структурного підрозділу ДСП |
| Фахівець УСПР | «Online запис на прийом» | На рівні структурного підрозділу УСПР |
| Е-Послуга «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги» | На рівні структурного підрозділу УСПР |
| Фахівець ІЦР | «ІЦР» | На рівні структурного підрозділу ЦРД |
| Керівник | Керівник ДСП | «Online запис на прийом» | На рівні ДСП та УСПР |
| Е-Послуга «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги» | На рівні ДСП та УСПР |
| Керівник УСПР | «Online запис на прийом» | На рівні УСПР |
| Е-Послуга «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги» | На рівні УСПР |
| Керівник ІЦР | «ІЦР» | На рівні ЦРД |
| Адміністратор компоненту | Адміністратор ДСП | «Online запис на прийом» | На рівні структурного підрозділу ДСП |
| Е-Послуга «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги» | На рівні структурного підрозділу ДСП |
| Адміністратор УСПР | «Online запис на прийом» | На рівні структурного підрозділу УСПР |
| Е-Послуга «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги» | На рівні структурного підрозділу УСПР |
| Адміністратор ІЦР | «ІЦР» | На рівні ІЦР |
| Системний адміністратор/ Адміністратор БД | ГІВЦ | ПМ «СП» | На рівні ДСП, УСПР, ІЦР, ГІВЦ |

Ролі та їх права в рамках компоненти «Online запис на прийом» до Департаменту соцполітики / Управління соцполітики районів / Центру реабілітації дітей» надано у Таблиця 6.

Таблиця 6. Ролі та їх права у компоненті «Online запис на прийом» до Департаменту соцполітики / Управління соцполітики районів / Київського міського центру реабілітації дітей з інвалідністю»

| **Роль** | **Має право** |
| --- | --- |
| Громадянин | * формувати та подавати заяву на прийом до Департаменту соцполітики / Управління соцполітики району; * вибирати з доступних зручний для себе дату/час прийому; * отримувати повідомлення про статус заяви на прийом; * отримувати в електронному форматі офіційну відповідь на заяву на прийом. |
| **Чиновник (Посадовець)** | Має доступ до інформації та функцій ПМ «СП» відповідно до ролі |
| **Реєстратор** | * від імені та з дозволу Громадянина формувати та подавати заяву на прийом до фахівця/керівника; * готувати та надавати Громадянину офіційну відповідь щодо заяви на прийом; * підтверджувати дату та час прийому Громадянина посадовцем; * змінювати графік прийому посадовцем; * на запит Громадянина, готувати та надавати публічну інформацію у формі, передбачену процедурою обслуговування громадян. |
| **Фахівець** | * змінювати статус Заяви Громадянина, відповідно до прийнятого рішення; * в режимі читання мати доступ до електронних документів, які необхідні для виконання його посадових осіб; * узгоджувати/змінювати свій графік прийому Громадян; * готувати та підписувати ЕЦП офіційні електронні документи, які передбачені бізнес-процесом. |
| **Керівник** | * затверджувати графік прийому Громадян, узгоджений фахівцем; * в передбачених бізнес-процесом випадках затверджувати рішення фахівця щодо заяви Громадянина; * формувати звіти про прийом Громадян; * формувати звіти про рішення Фахівця щодо заяв Громадян. |

Ролі та їх права в рамках компоненти Е-Послуга «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги» надано у Таблиця 7.

Таблиця 7. Ролі та їх права у компоненті Е-Послуга «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги»

| **Роль** | **Має право** |
| --- | --- |
| **Громадянин** | * подати онлайн заяву на отримання одноразової адресної матеріальної допомоги з обов’язковим зазначенням всіх даних відповідно до вимог законодавства; * доповнити заяву даними та документами, що не були надані при первинному оформленні заяви; * отримувати інформацію про поточний статус заяви; * отримати офіційне повідомлення про причини відхилення заяви; * отримати офіційне повідомлення про результат розгляду заяви. |
| **Чиновник (Посадовець)** | Має доступ до інформації та функцій ПМ «СП» відповідно до ролі |
| **Реєстратор ДСП/УСПР** | * від імені та з дозволу Громадянина формувати та подавати заяву на отримання одноразової адресної матеріальної допомоги; * готувати та надавати Громадянину офіційну відповідь щодо заяви; * на запит Громадянина, готувати та надавати публічну інформацію у формі, передбачену процедурою обслуговування громадян. |
| **Фахівець ДСП/УСПР** | * в режимі читання мати доступ до даних та електронних документів, які приєднані до заяви; * змінювати статус Заяви Громадянина, відповідно до прийнятого рішення; * вносити інформацію (пояснення) щодо прийнятого рішення. |
| **Керівник ДСП/УСПР** | * в передбачених бізнес-процесом випадках затверджувати рішення фахівця щодо заяви Громадянина; * формувати звіти про прийом Громадян; * формувати звіти про рішення Фахівця щодо заяв Громадян. |

Ролі та їх права в рамках компоненти “ІЦР” надано у **Таблиця 8.**

Таблиця 8. Ролі та їх права у компоненті “ІЦР”

| **Роль** | **Має право** |
| --- | --- |
| **Громадянин** | * оформити та подати заяву на комісію у зручний спосіб – оформити заявку в режимі онлайн, оформити заявку підчас відвідування Центру Реабілітації; * підтверджувати/корегувати дату та час проходження комісії; * отримувати інформацію про поточний статус заяви; * записуватися на прийом до лікаря; * за добу отримувати нагадування про дату та час прийому лікарем; * підтверджувати/корегувати дату та час проходження прийому у лікаря; * подавати заяву на отримання ТЗР; * отримувати інформацію про поточний статус заяви на отримання ТЗР. |
| **Чиновник (Посадовець)** | Має доступ до інформації та функцій ПМ «СП» відповідно до ролі |
| Реєстратор | * вести реєстру клієнтів, що отримують послуги з реабілітації (пошук в реєстрі за основними реквізитами); * створювати та редагувати ЕК клієнта, що отримує послуги з реабілітації, завантаження вкладень (відео-файли, скан-копії документів); * вести графіки прийому спеціалістів, графіки завантаженості кабінетів (комісії); * створювати та редагувати записи на комісію/ на прийом до спеціаліста; * редагувати «Індивідуальної програми реабілітації»; * вносити зміни в індивідуальний план реабілітації; * обробляти заяви на проходження реабілітації, які надійшли через Кабінет киянина або від Департаменту соціальної політики/Управління соціальної політики; * вести обмін повідомленнями з клієнтами, що отримують послуги з реабілітації (нотифікація в персональному кабінеті фахівця про наявність нових повідомлень від клієнтів, що отримують послуги з реабілітації), форма запиту "Задати питання / побажання" (якщо питання було безособове (не обрано лікаря або Керівника Центру); * створювати/редагувати заявки на оренду/оформлення технічних засобів реабілітації, формувати договір і акт прийому-передачі ТЗР. |
| Фахівець | * редагувати карти клієнта, що отримує послуги з реабілітації, завантажувати вкладення (відео-файли, скан-копії документів); * шукати в реєстрі клієнтів, що отримують послуги з реабілітації; * створювати та редагувати наступні документ:   + ІПР («бігунок») – етап календарного плану реабілітації (на 2-4 тижні);   + Електронну картку виписки;   + Електронну картку опису процедури реабілітації (електронна картка огляду);   + Електронну картку анкети; * створювати та редагувати «Індивідуальні програми реабілітації» (картки курсу реабілітації); * внести зміни в індивідуальні плани реабілітації (картки плану реабілітації); * створювати та редагувати графіки прийому (до себе/до іншого спеціаліста); * вести обмін повідомленнями з клієнтами, що отримують послуги з реабілітації (нотифікація в персональному кабінеті фахівця про наявність нових повідомлень від клієнтів, що отримують послуги з реабілітації), форма запиту "Задати питання / побажання", якщо обрано цього фахівця. * внести дані щодо контактності та психічного здоров’я батьків (поле навпроти даних про певного батька у картці родини) |
| Керівник | * Переглядати усі ЕК і реєстри, які ведуться в системі; * будувати статистичні звіти про роботу закладу (кількість проведених прийомів, завантаження спеціалістів та приміщень, кількість наданих послуг, ТЗР). |

Функції адміністраторів структурних підрозділів, що є загальними для всіх компонент ПМ “СП” надані у **Таблиця 9.**

Таблиця 9. Функції адміністраторів структурних підрозділів у рамках відповідних компонент ПМ “СП”

| **Роль** | **Має право** |
| --- | --- |
| Адміністратор компоненту | Отримує права у рамках відповідної компоненти ПМ «СП» та відповідного структурного підрозділу, а саме:   * проходити реєстрацію як внутрішній користувач, якому надаються права налаштування компоненту; * проводити реєстрацію внутрішніх користувачів; * назначати та корегувати роль внутрішнього користувача; * для кожної ролі налаштувати права доступу до інформаційних ресурсів; * проводити блокування користувача; * формувати та актуалізувати довідники та класифікатори; * встановлювати/змінювати параметри роботи, такі як терміни надсилання повідомлень, строки розгляду заяв, строки підготування рішень, тощо (повний перелік параметрів налаштування надається в робочій документації «Загальний опис системи»); * формувати графік прийому Громадян Фахівцями |

Функції адміністраторів технічної підтримки, що є загальними для всіх компонент дивись в **Таблиця 10.**

Таблиця 10. Функції Адміністратора, що є загальними для всіх компонент ПМ “СП”

| **Роль** | **Має право** |
| --- | --- |
| Системний адміністратор/ Адміністратор БД | Адміністратор виконує дії зовнішні по відношенню до Системи. Він повинен мати фізичний доступ та адміністративні права на сервери та комутаційне обладнання.  Адміністратор отримує права у рамках Системи, а саме права:   * проходити реєстрацію як внутрішній користувач ПМ «СП», якому надаються правами налаштування компонент ПМ «СП»; * виконувати реєстрацію та підключення Адміністратора компоненти; * вносити зміни в параметри реєстрації Адміністратора компоненти; * здійснювати адміністрування загальносистемного програмного забезпечення Системи; * проводити встановлення та налагодження програмного забезпечення Системи; * здійснювати створення резервних копій Системи та бази даних системи; * здійснювати відновлення Системи та бази даних з резервних копій; * здійснювати оновлення версії Системи; * здійснювати адміністрування баз даних; * здійснювати адміністрування серверів застосувань; * проводити технічне обслуговування обладнання Системи |

Якщо користувач ПМ «СП» має декілька ролей права доступу об’єднуються. Роль Громадянина не може об’єднуватися з іншими ролями.

Вимоги до рольової моделі ПМ «СП» та перелік функцій, що надаються конкретній ролі, можуть бути уточнені на етапі розробки програмного забезпечення ПМ «СП».

## Вимоги до процедури ідентифікації та автентифікації користувача

Сервіс автентифікації та авторизації користувачів повинен надавати наступні можливості:

* з автентифікації Зовнішнього користувача:
  + через форму введення логіну та паролю;
  + через форму введення свого E-mail та паролю;
  + використовуючи ЕЦП, BankID, Картка Киянина BankID;
  + через соціальні сервіси (Facebook, Twitter, LinkedIn, Google) – із певними обмеженнями;
* з автентифікації Внутрішнього користувача:
  + за допомогою логіну та паролю;
  + з використанням ЕЦП;
  + з використанням ЕЦП (коду) на базі програмного засобу криптографічного захисту інформації «Крипто Автограф».

**Автентифікація**

Зовнішній користувач ПМ «СП» може отримати електронний цифровий підпис в одному з акредитованих центрів сертифікації ключів (надалі АЦСК). В цьому випадку сервіси проводитимуть більш надійну строгу автентифікацію користувача.

Кожен Внутрішній користувач ПМ «СП» повинен отримати електронний цифровий підпис в одному з акредитованих центрів сертифікації ключів та в установленому порядку створити обліковий запис в ПМ «СП», який асоціюється з ЕЦП користувача.

При вході в Модуль користувач вказує логін та пароль. За допомогою спеціального сервісу проводиться перевірка ЕЦП користувача та, якщо ЕЦП підтверджено, то користувач успішно автентифікується.

Авторизація користувача базується на системі ролей, які містять набір прав користувача (дивись Таблиця 8).

Сервіси передбачають наступні функції управління користувачам, ролями та правами:

1. додавання облікового запису користувача;
2. блокування користувачів;
3. створення ролі з набором прав;
4. надання прав користувачу відповідно до ролі.

Опис функцій надано у Таблиця 11.

Таблиця 11. Функції управління користувачами, ролями та правами

| **Функція** | **Опис** |
| --- | --- |
| Актуалізація користувача | Адміністратор має можливість актуалізувати користувача в Модулі з введенням відповідного логіну та паролю. |
| Блокування та розблокування користувача | Адміністратор має можливість блокувати або розблокувати логін та пароль користувача. |
| Встановлення прав доступу для користувача | Адміністратор має можливість надати користувачеві права доступу до ресурсів або обмежити права доступу. Доступ надається за допомогою ролей. |
| Управління ролями | Адміністратор має можливість додавати ролі, встановлювати права доступу для ролей. |

## Вимоги до програмного забезпечення

Вимоги до програмного забезпечення повинні відповідати вимогам ПМ «СП», які написані в документації розвитку Платформи другої черги:

Програмне забезпечення ПМ «СП» повинно забезпечувати:

* підтримку загально прийнятих сучасних міжнародних стандартів до «відкритих систем»;
* сумісність та інтегрованість;
* підтримку функціонування в різнорідному апаратному і програмному середовищах;
* захист від помилок і підтримку цілісності даних;
* мінімальні витрати на закупівлю та експлуатацію.

Програмне забезпечення (ПЗ) ПМ «СП» повинне складатися із:

* загального програмного забезпечення (ЗПЗ);
* прикладного програмного забезпечення (ППЗ).

До Загального програмного забезпечення відносяться:

* Операційні системи;
* Система управління базами даних;
* Сервери додатків;
* Програмна платформа;
* тощо.

Загальне програмне забезпечення не є предметом закупівлі або розробки.

При розробці ППЗ будуть використовуватися принципи модульності та типовості, які забезпечать послідовне нарощування функціональних можливостей ПМ «СП» за рахунок впровадження та тиражування функціонально завершених програмних модулів.

## Вимоги до чисельності, кваліфікації технічного персоналу та режиму роботи ПМ “СП”

Запропоновані рішення будуть вимагати не менш ніж 3-х фахівців з певною роллю та відповідним рівнем підготовки, які повинні забезпечити:

* безперервне супроводження ПМ «СП» на всіх стадіях його експлуатації та підтримки;
* цілодобовий режим роботи ПМ «СП» та його модулів за призначенням в повному обсязі;
* централізований контроль працездатності ПМ «СП»;
* усунення відмов роботи ПМ «СП»;
* адміністрування (оперативне налагодження під час експлуатації) роботи ПМ «СП»;
* своєчасне централізоване застосування оновлень програмного забезпечення.

## Вимоги до режимів функціонування

Безперервне повноцінне функціонування відповідно до заявленого фунціоналу. Серверні програмно-технічні засоби повинні функціонувати у цілодобовому режимі із заздалегідь визначеними періодами регламентного обслуговування.

Експлуатація ПМ «СП» повинна передбачати такі режими:

* Основний режим – режим штатного функціонування всіх компонентів ПМ «СП» за своїм призначенням.
* Нештатний режим – режим нештатного функціонування всіх компонентів ПМ «СП», наприклад, недоступність даних серверу.
* Режим адміністрування – режим здійснення централізованого автоматизованого налагоджування та автоматизованого оновлення компонентів ПМ «СП» одночасно з роботою решти користувачів в ПМ «СП» в основному режимі або в режимі Технічного обслуговування.
* Режим регламентного обслуговування – режим регламентного технічного обслуговування та відновлення працездатності технічних засобів компонентів ПМ «СП».

Вимоги до режимів функціонування можуть бути уточнені на етапі розробки програмного забезпечення ПМ «СП».

## Вимоги до показників навантаження

ПМ «СП» повинен забезпечувати:

* швидкість обробки запитів із наданням релевантних відповідей – 1-2 секунд;
* швидкість результатів пошуку із наданням релевантних відповідей – 1-2 секунд;
* первісне завантаження будь-якої сторінки – не більше 4 сек;
* швидкість обробки форм та генерації друкованих версій – до 10 секунд.
* можливість зберігання історичних даних протягом усього часу використання ПМ «СП»;
* здатність забезпечити можливість нарощування кількості користувачів та об’ємів баз даних без потреби будь-яких додаткових доробок;

Швидкість роботи ПМ «СП» не повинна погіршуватися при:

* пікових навантаженнях із одночасною роботою 10 000 користувачів (одночасних запитів в 1 секунду);
* порядковому зростанні кількості користувачів;
* зростанні об’єму бази даних в декілька разів від початкового значення на момент дослідної експлуатації.

Вимоги до показників навантаження можуть бути уточнені на етапі розробки програмного забезпечення ПМ «СП».

## Вимоги до надійності

Збереження працездатності програмно-технічного комплексу ПМ «СП» повинно забезпечуватись надійністю роботи при відмові одного або декількох компонентів за рахунок їх резервування. При цьому буде вимагатися мінімальна увага з боку адміністратора, щодо реакції на усунення наслідків відмов компонентів. Збереження даних повинно забезпечуватись програмно-апаратними засобами та механізмами обміну інформації.

Надійність ПМ «СП» повинна бути забезпечена за наступними напрямками:

* Забезпечення працездатності ПМ «СП»;
* Збереження даних ПМ «СП».

Надійність повинна забезпечуватись за рахунок:

* використання сучасних технологій розробки ПМ «СП» та забезпеченням якісного його тестування;
* резервуванням компонентів та їх елементів;
* режиму автоматичного аналізу поточного стану (в реальному стані) та відновлення працездатності у відповідності до регламенту відновлювальних робіт;
* організації систематичного резервного копіювання та архівного збереження інформації в ПМ «СП»;
* апаратно-програмним захистом роботи від стороннього несанкціонованого програмно-апаратного втручання;
* архівуванням та резервуванням внесених будь-яких даних;
* резервним копіюванням та архівним збереженням інформації;
* оперативністю заміни програмно-технічних засобів, що вийшли з ладу;
* сумісністю технічних засобів та програмного забезпечення.

Вимоги до надійності можуть бути уточнені на етапі розробки програмного забезпечення ПМ «СП».

## Вимоги до захисту інформації від несанкціонованого доступу

На початковому рівні створення ПМ «СП» повинні бути реалізовані базові заходи із забезпечення захисту інформації та технологічної інформації про систему. Повинні бути реалізовані наступні заходи захисту початкового рівня, а саме:

* організаційно-адміністративні;
* апаратно-програмні;
* інженерно-технічні;

Для забезпечення обчислення значення електронного цифрового підпису, що використовується в ПМ «СП», конфіденційності та цілісності даних, що передаються через АPI повинен застосовуватися програмний засіб криптографічного захисту інформації, що має позитивний експертний висновок Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України за результатами державної експертизи в сфері криптографічного захисту інформації щодо відповідності вимогам нормативних документів системи криптографічного захисту інформації України.

Для захисту певних типів інформації в межах певних бізнес-процесів у ПМ «СП» повинен застосовуватися програмний засіб криптографічних перетворень, який має позитивний експертний висновок Державної служби спеціального зв’язку та захисту інформації України.

Вимоги щодо КСЗІ визначатимуться в окремому Технічному завданні, яке буде розроблятися Виконавцем, якого буде визначено за результатами проведення окремої конкурсної процедури.

Вимоги до захисту інформації від несанкціонованого доступу можуть бути уточнені на етапі розробки програмного забезпечення ПМ «СП».

## Вимоги до збереження інформації при аваріях

ПМ «СП» повинна включати програмні засоби моніторингу та механізми документування аварійних подій чи помилок. В разі виникнення аварійних подій чи помилок в роботі ПМ «СП», помилка повинна реєструватися у відповідному електронному журналі, а адміністратор має отримати відповідне повідомлення із зазначенням типу помилки, за виключенням  критичних подій з інфраструктурою, або програмним забезпечення ПМ «СП», при яких здійснити зазначені дії фізично не можливо. В ПМ «СП»  повинна надаватися  технічна довідкова інформація з різним рівнем деталізації, щодо ліквідації аварійних  подій, чи  виправлення помилок.

До складу повідомлення щодо події аварійного типу повинні входити:

* час;
* текстова назва аварії;
* назва файлу вихідних текстів;
* номер рядка в файлі;
* причина помилки.

Також, в разі можливості, повинна передаватись назва функції, яка викликала збій і список відповідних викликів. Всі типи повідомлень повинні бути доступними адміністратору ПМ «СП». Користувачі ОКК / Користувачі ПМ «СП», в разі виникнення помилок, повинні бачити лише скорочені інформаційні повідомлення зрозумілого характеру без технічної деталізації із рекомендаціями щодо подальших дій.

Збереженість інформації повинна бути забезпечена у разі виникнення наступних подій (аварій, відмов тощо):

* відмова обладнання серверу;
* вимкнення живлення на робочому місці та/або на сервері баз даних;
* відмова обладнання робочої станції;
* відмова ліній зв'язку.

З метою забезпечення збереженості інформації повинні використовуватися:

* резервне копіювання;
* відновлення даних при збоях в роботі мережевого, програмного і апаратного забезпечення.

Якщо в процесі перевірки виявляються помилки, то система повинна зробити спробу виправлення знайденої помилки. У випадку виявлення помилок система повинна занести інформацію про помилки до системних журналів відповідної БД.

Резервне копіювання, архівація і відновлення даних повинно здійснюватися з використанням стандартних засобів СКБД і сервера застосувань.

Резервні копії мають створюватися, як в ручному режимі, так і в автоматичному режимі (планування). Резервні копії створюються до кожного компоненту системи, включаючи апаратні частини цілком. Резервні копії створюються як на локальне сховище так і на віддалене (мережеве) сховище.

Контроль за функціонуванням ПМ «СП», проведення планових і позапланових регламентних робіт, усунення відмов і збоїв повинні здійснюватися технічним персоналом підрозділів інформаційних технологій Замовника.

Вимоги до збереження інформації при аваріях можуть бути уточнені на етапі розробки програмного забезпечення ПМ «СП».

## Вимоги до ергономіки та веб-інтерфейсу

Рішення щодо ергономіки веб-інтерфейсу повинно надавати у використання користувачу зрозумілу логічну побудову інформаційної архітектури із певним набором відповідних графічних, текстових, функціональних компонентів.

Загальна побудова веб-інтерфейсу повинна передбачати зрозумілу логічну модель структури сторінок та переходів між ними. Сторінки не повинні бути перевантажені інформаційно-графічними матеріалами. Глибина вкладення (логічних переходів) не повинна бути більше 5 рівнів. Побудова логічних зав’язків в межах певної функціональності повинна бути зручною та інтуїтивно зрозумілою.

Всі інтерактивні елементи повинні бути виконані у зручному та зрозумілому представленні із набором відповідних текстових та/або графічних інформаційних підказок.

Користувач повинен мати зручний інтерфейс із обґрунтованим набором необхідних інструментів для виконання певних дій, закладених у межах відповідного бізнес-процесу.

### Веб-інтерфейс повинен відповідати таким вимогам щодо використання технологій при його створенні:

* Рішення повинно бути виконано з використанням елементів адаптивних технологій.
* Передбачається використання HTML4 / HTML5, Ajax, JavaScript.
* Для накладення стильової інформації використовується таблиці стилів CSS3.
* Можливе використання різних rich-media технологій як компоненту HTML сторінок.
* Використання таких технологій, як Flash, наприклад, у вигляді Flex або SilverLigh не передбачається.

### В цілому передбачається сумісність:

* з операційними системами, у тому числі мобільними: Windows, Linux, Mac OS, Android, iOS;
* з браузерами (наперед останніми релізами версій), у тому числі мобільними: Opera, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Microsoft Edge, Google Chrome.

### Основні вимоги до інформаційно-графічних елементів веб-інтерфейсу

Коректне типізоване відображення (сумісність) інформації в передостанніх версіях найбільш популярних веб-браузерів:

* Mozilla Firefox;
* Chromе;
* Microsoft Internet Explorer;
* Microsoft Edge

В межах веб-інтерфейсу повинно коректно відпрацьовувати представлення інформації на таких мобільних платформах (останніх та передостанніх версій):

* Chrome на Android.
* Internet Explorer та Microsoft Edge на Windows Phone.
* Chrome на iOS.

Графічний і структурний дизайн повинні бути виконані з урахуванням плавної зміни розміру вікна веб-браузера (адаптивний дизайн).

Всі екранні форми користувальницького інтерфейсу повинні бути виконані в єдиному графічному дизайні з однаковим розташуванням основних елементів управління і навігації. Схожі операцій повинні виконуватися з використанням ідентичних графічних елементів у повній відповідності до побудови (структури) інформаційної архітектури рішення.

Вимоги до інформаційно-графічних елементів веб-інтерфейсу можуть бути уточнені на етапі розробки програмного забезпечення ПМ «СП».

## Вимоги до патентної чистоти

Патентна чистота ПМ «СП» повинна бути забезпечена Розробником і повинна гарантуватися фірмами виробниками програмних засобів.

## Вимоги до видів забезпечення

### Вимоги до математичного забезпечення

Вимоги до математичного забезпечення не висуваються.

### Вимоги до лінгвістичного забезпечення

Лінгвістичне забезпечення ПМ «СП» повинно включати розвинуті мовні засоби розробки програмного забезпечення та інтерфейсу користувача.

Мовні засоби програмування повинні бути обрані Виконавцем відповідно до рішень з програмного забезпечення ПМ «СП».

Інтерфейс користувача повинен бути розроблений українською мовою та забезпечувати:

* очевидність кожної дії на робочих місцях користувачів та введення-виведення інформації на професійно-орієнтованій мові, яка використовує поняття конкретної предметної області ділових процесів;
* наявність ефективної допомоги при можливих діях користувача;
* максимальне використання при введенні інформації довідників можливих значень даних;
* попередження помилкових ситуацій.

### Вимоги до апаратно-програмного забезпечення

Програмне забезпечення ПМ «СП» повинно складатися із:

* загальносистемного програмного забезпечення;
* прикладного програмного забезпечення.

Програмне забезпечення ПМ «СП» повинно відображати специфіку функціональних задач користувачів та забезпечувати:

* підтримку загально прийнятих сучасних міжнародних стандартів до відкритих систем;
* сумісність та інтегрованість;
* підтримку функціонування в різнорідному апаратному і програмному середовищах;
* вмонтованість механізму захисту від помилок і підтримки цілісності.

Рекомендується наступний склад загальносистемного програмного забезпечення:

* операційні системи – Linux CentOS 7;
* система управління базами даних – PostgreSQL 9.6, MongoDB 2.6, Aerospike 4.0;
* програмна платформа – Framework Node js, React, Java 8, Spring Framework;
* система забезпечення версійності та інтеграції проекту – Gitlab;
* система моніторингу – Zabbix;
* система відслідковування помилок – Bugzilla;
* сервери додатків.

Загальне програмне забезпечення не є предметом закупівлі або розробки.

Рішення зі складу загальносистемного програмного забезпечення повинно бути технічно та економічно обґрунтовано з точку зору цілісності та обґрунтованої повноти програмного застосування ПМ «СП» та його компонентів за призначенням та мінімізації витрат на подальший супровід.

До прикладного програмного забезпечення відноситься програмне забезпечення, що розробляється та налаштовується під час створення ПМ «СП».

За результатами створення та впровадження ПМ «СП» програмний код прикладного програмного забезпечення повинен бути переданий Виконавцем Замовнику в електронному вигляді.

Розробка прикладного програмного забезпечення повинна проводитись за допомогою сучасних інструментальних засобів програмної інженерії проектування і генерації розподілених баз даних (CASE-засобів).

При розробці приладного програмного забезпечення повинні використовуватися принципи модульності та типовості, які забезпечать послідовне нарощування функціональних можливостей ПМ «СП» за рахунок створення, впровадження та тиражування функціонально завершених програмних модулів.

Дані, надані Замовником, щодо прогнозованого навантаження на систему надані у Таблиця 12:

Таблиця 12. Показники прогнозованого навантаження на ПМ «СП»

|  |  |
| --- | --- |
| Кількість користувачів (всього) | 1 млн. |
| Пікова кількість одночасно працюючих користувачів | 10 000 |
| Середня кількість заявок на послугу по всій системі за день | 5 000 |
| Пікова кількість заявок на послугу по всій системі за день | 15 000 |
| Об’єм (кількість) сканкопій документів | 200 000 |

Рекомендується наступна специфікація та характеристики апаратного забезпечення:

* Сервер БД: CPU 8, Memory 16GB, HDD 500GB;
* Сервер APP: CPU 8, Memory 16GB, HDD 250GB;
* Сервер FileStorage: CPU 8, Memory 16GB, HDD 2TB;
* Сервер БД резервний: CPU 8, Memory 16GB, HDD 500GB;
* Сервер APP резервний: CPU 8, Memory 16GB, HDD 250GB;
* Сервер FileStorage резервний: CPU 8, Memory 16GB, HDD 2TB;
* Сервер БД та APP тестовий: CPU 8, Memory 16GB, HDD 500GB;
* Сервер моніторингу: CPU 1, Memory 2GB, HDD 100GB;
* Сервер забезпечення версійності, інтеграції та відслідковування помилок.

Схема структурна комплексу апаратних засобів наведено на **Рисунок 20.**

У разі збільшення кількості користувачів на 25%, рекомендується переглянути вимоги до Серверу БД та Серверу APP.

У разі збільшення навантаження пікової кількості одночасно працюючих користувачів на 25%, рекомендується переглянути вимоги до Серверу БД та Серверу APP.

У разі збільшення (кількості) сканкопій документів на 25%, рекомендується переглянути вимоги до File Storage.

При перегляді вимог слід опиратись на аналіз реального впливу зростання навантаження на продуктивність роботи апаратного забезпечення.

Вимоги до апаратно-програмного забезпечення можуть бути уточнені на етапі розробки програмного забезпечення ПМ «СП».

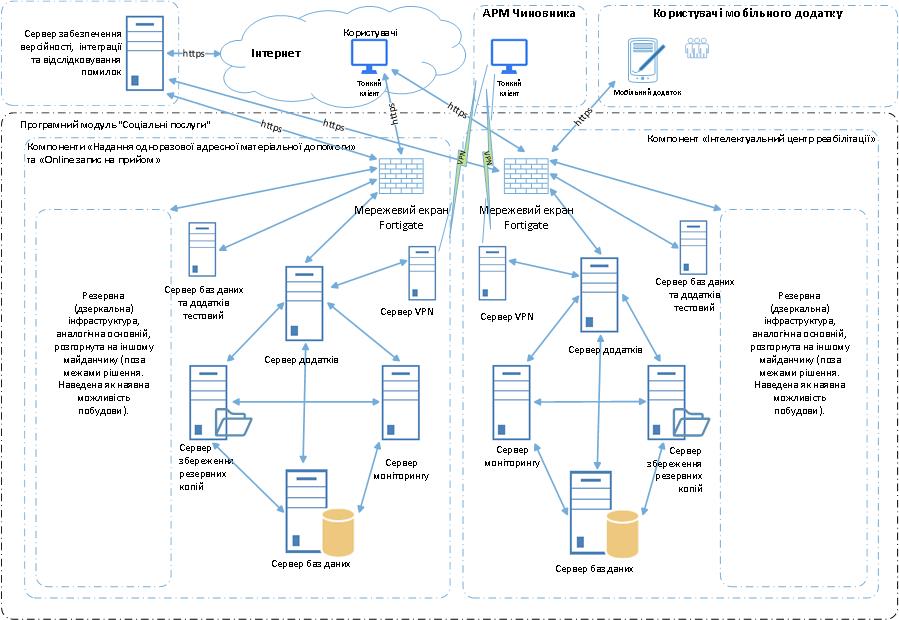


Рисунок 20. Передбачувана схема структурна комплексу апаратних засобів

### Вимоги до технічного забезпечення

Вимоги до ПМ «СП» в цілому:

* ПМ «СП» повинна мати архітектуру, побудовану на сучасних промислових технологіях зберігання, обробки, аналізу даних та доступу до них, забезпечувати одночасну роботу користувачів.
* ПМ «СП» повинна мати централізовану базу даних, яка підтримує шифрування певного набору даних, та можливість організації взаємодії (інтерфейси взаємодії) із суміжними інформаційними системами.
* Для захисту певних інформаційних об’єктів у ПМ «СП» може використовуватися програмний засіб криптографічних перетворень (наприклад, програмний засіб «Криптософт Storage»), який має позитивний експертний висновок Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України.
* ПМ «СП» представляє собою комплекс інформаційних, програмних, технічних, організаційно-методичних та інших необхідних засобів, що забезпечують збір, обробку, зберігання, передачу даних.
* Архітектура ПМ «СП» повинна передбачати максимальну незалежність програмно-технічних модулів від розробника таким чином, щоб їх подальшим розвитком могли займатися підрядні організації із відповідним рівнем кваліфікації.
* Інформаційна архітектура ПМ «СП» повинна відповідати сучасним вимогам щодо побудови інтерфейсів користувачів.

Рішення щодо побудови ПМ «СП» повинні базуватися на:

* застосуванні сучасних інформаційних технологій;
* реалізації концепції створення єдиного інформаційного простору в м. Києві;
* застосуванні правила централізованого накопичення, зберігання та обробки інформації;
* підтримці актуальності, повноти, несуперечності, цілісності та доступності інформації;
* забезпеченні надійного захисту інформації від порушення її цілісності, витоку (за допомогою механізмів шифрування і хешування) та блокування згідно з порядком, встановленим нормативно-правовими державними актами і нормативними документами в галузі захисту інформації;
* забезпеченні надійності, резервування компонентів технічного забезпечення ПМ «СП»;
* забезпеченні централізованого управління, безперервного контролю функціонування та централізованого налаштування ПМ «СП» (компонентів);
* використанні сучасних засобів програмної інженерії при розробці програмного прикладного забезпечення.

ПМ «СП» повинна мати наступні характеристики та функціональність:

* мати клієнт-серверну архітектуру (сервер застосувань, сервер баз даних), яка забезпечує побудову будь-яких централізованих програмних комплексів з єдиною центральною базою даних та центральним електронним сховищем інформації; підтримувати використання об’єктно-реляційної СКБД відкритого типу (програмне забезпечення з відкритим вихідним кодом);
* повинні бути передбачені необхідні засоби автоматизованого контролю цілісності даних і несуперечності збереженої інформації, персоніфікації даних, створених різними користувачами, ведення журналу операцій, які виконуються;
* забезпечувати механізми для адміністрування користувачів та їх повноважень, а також забезпечувати захист персональних даних відповідно до чинного законодавства України;
* у разі додавання апаратних ресурсів на рівні серверу додатків, система буде забезпечувати близький до лінійного приріст продуктивності;
* обов’язкове документування АПІ у відповідності до міжнародних типів специфікацій та екосистем таких як Swagger, RAML, API Blueprint для використання внутрішніми/сторонніми сервісами. Перевага надається засобу, який передбачає найкращу підтримку на момент розробки компонентів та модулів з точки зору бібліотек, фреймворків націлених на використання в різних мовах програмування, їх зрілості;
* передбачати використання засобів для забезпечення виконання міграцій схеми бази даних;
* підтримка URL-адресації для будь-яких інформаційних об'єктів (користувач буде мати можливість отримувати/відправляти прямі URL-посилання на об'єкти системи);
* передбачати використання системи керування репозиторіями програмного коду GitLab;
* використання форматів інформаційного обміну даними на основі таких протоколів та стандартів: HTTP, WMS, WFS, XML, JSON, REST (Restfull).

Вимоги до технічного забезпечення можуть бути уточнені на етапі розробки програмного забезпечення ПМ «СП».

### Вимоги до метрологічного забезпечення

Вимог до метрологічної сумісності технічних засобів ПМ «СП» не пред’являється. Якісні характеристики ПМ «СП» перевіряються на випробуваннях згідно з Програмою і методикою випробувань. На вимогу Замовника метрологічна сумісність технічних засобів може бути проведена сторонніми організаціями.

### Вимоги до організаційного забезпечення

Впровадження ПМ «СП» повинно підвищити ефективність виконання функціональних обов’язків співробітників структурних підрозділів КМДА (Департаменту соціальної політики / Управлінь соціальної політики / Центру реабілітації дітей).

Організаційне забезпечення, що впроваджуватиметься в межах ПМ «СП», повинно включати документи, які відображатимуть автоматизований технологічний процес обробки інформації та регламентуватимуть діяльність користувачів.

### Вимоги до методичного забезпечення

Рішення щодо методичного забезпечення повинні враховувати оптимізацію ділових (функціональних) процесів, що відображують автоматизацію цих процесів.

## Вимоги до стандартизації та уніфікації

Стандартизація та уніфікація функцій компонентів ПМ «СП» повинна бути забезпечена за рахунок використання сучасних інструментальних програмних засобів які підтримують єдину технологію проектування та розробки функціонального, інформаційного та програмного забезпечень.

Рішення з технічного та загального програмного забезпечень ПМ «СП» повинні передбачати вибір сумісних, найбільш інтегрованих програмних та технічних засобів, які відповідають вимогам сучасних міжнародних стандартів відкритих систем та програмних засобів. Дані засоби будуть уточнені на етапі розробки ПМ «СП».

У процесі розробки компонентів ПМ «СП» повинні бути сформовані вимоги до розробки прикладного програмного забезпечення, які уніфікують інтерфейс користувача, процедуру обробки інформації, ідентифікацію програмних модулів та баз даних, типізують окремі програмні модулі відповідно до свого призначення.

# ВИМОГИ ДО ФУНКЦІОНУВАННЯ ПМ «СП»

## Доступність

ПМ «СП» повинен бути доступним незалежно від того в мережі якого провайдера працює користувач. ПМ «СП» повинен автоматично визначати клієнтський пристрій та браузер.

Інформаційні ресурси ПМ «СП» (документи, сторінки та інше) повинні бути захищеними з обмеженням доступу. Для доступу до захищених ресурсів користувач має пройти процес автентифікації та авторизації.

## Масштабованість

ПМ «СП» повинен бути модульним. Нарощування функціональності ПМ «СП» повинно здійснюватися за допомогою заміни вже встановлених модулів або імплементацією нових.

ПМ «СП» буде масштабованим відповідно до росту навантаження і збільшення кількості активних користувачів, що працюють одночасно.

Збільшення продуктивності ПМ «СП» буде досягнуто за рахунок нарощування апаратних потужностей, а також рознесення компонентів на окремі апаратні сервери.

## Вимоги до функцій (задач) ПМ «СП»

Компонент «Е-Послуга «OnLine запис на прийом Департаменту соцполітики / Управління соцполітики районів / Київського міського центру реабілітації дітей з інвалідністю» автоматизує обробку в режимі On-Line заявки на прийом до Департаменту соцполітики / Управління соцполітики чи Київського міського центру реабілітації дітей з інвалідністю.

Компонент «Е-Послуга «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги» автоматизує обробку заявки на надання разової матеріальної допомоги.

Компонент ІЦР автоматизує наступні процеси:

* запис на комісію до Київського центру реабілітації дітей з інвалідністю
* запис на прийом до фахівця-реабілітолога;
* обробка заяви на отримання ТЗР.

Схеми бізнес-процесів надання послуг та їх опис наведені у п.3.2.

### Компонент «Е-Послуга «OnLine запис на прийом Департаменту соцполітики / Управління соцполітики районів / Київського міського центру реабілітації дітей з інвалідністю»

Загальну схему функціонування компоненту «OnLine запис» надано на   
Рисунок 21.



Рисунок 21. Схема функціонування компоненту "OnLine запис"

#### Компонент «OnLine запису на прийом …» включає такі автоматизовані робочі місця (далі – АРМ):

* АРМ «Посадовця», який використовує Реєстратор, Фахівець, Керівник;
* АРМ «Адміністратор».

#### Реєстратор є співробітником районних управлінь, департаменту соціальної політики або Київського центру реабілітації дітей з інвалідністю

Реєстратор використовує АРМ «Посадовця» для:

* створення та редагування ЕК громадянина, що звертається особисто;
* ведення реєстру громадян, що записуються на прийом або звертаються з питанням (пошук в реєстрі за основними реквізитами);
* ведення розкладів прийому посадовців керівного складу та завантаженості кабінетів;
* створення та редагування записів на прийом до посадовця керівного складу (запис на прийом, перенесення дати та часу прийому, скасування прийому);
* створення ЕК звернення від імені громадянина за певним питанням;
* ведення довідника питань;
* ведення довідника департаментів та відділень;
* обмін повідомленнями із громадянами;
* завантаження документів (в форматі pdf, jpg).

#### Фахівець є співробітником районних управлінь, департаменту соціальної політики або Київського центру реабілітації дітей з інвалідністю

Фахівець використовує АРМ «Посадовця» для виконання наступних функцій:

* ведення реєстру громадян (пошук в реєстрі);
* розгляд звернень за певними питаннями, які надійшли через ОКК;
* ведення реєстру звернень;
* створення та редагування ЕК звернення громадянина з певним питанням;
* внесення даних про результат розгляду у ЕК звернення;
* створення ЕК заяви на отримання матеріальної допомоги;
* створення ЕК направлення на проходження реабілітації;
* перегляд реєстру заяви на отримання матеріальної допомоги;
* перегляд реєстру направлень на проходження реабілітації;
* завантаження документів (в форматі pdf, jpg);
* обмін повідомленнями із громадянами.

#### Керівник використовує АРМ «Посадовця» для додавання, перегляду і редагування заяв, перегляду реєстрів заяв на прийом, будування статистичних звітів про роботу установ.

Керівник використовує АРМ «Посадовця» для виконання наступних функцій:

* перегляд усіх ЕК і реєстрів, які ведуться в системі;
* побудова статистичних звітів про роботу установ;
* отримання статистичних даних, на підставі даних, що внесені в ПМ «СП».

#### АРМ «Адміністратор» розроблений для Адміністратора - фахівця, який виконує підключення користувачів у межах своєї установи, моніторинг роботи системи, підтримку централізованих довідників, формуванням графіків прийомів посадовців

АРМ «Адміністратор» має забезпечити виконання наступних функцій:

* створення облікового запису користувача;
* визначення та зміна опису, повного імені та паролю користувача;
* блокування дії облікового запису користувача;
* можливість визначення прав користувачів;
* перегляд переліку користувачів;
* автентифікація користувача за допомогою введеного імені та паролю;
* перегляд інформації про доступ користувачів до складової «Соціальна політика» за обраний період;
* перегляд інформації про внесення змін у дані складової «Соціальна політика»;
* ведення довідників та класифікаторів;
* налаштування шаблонів заяви та запису.

#### Структура основних сутностей компоненту «OnLine запис на прийом Департаменту соцполітики/ Управління соцполітики районів / Київського міського центру реабілітації дітей з інвалідністю»

Структура сутностей компоненти «OnLine запис на прийом Департаменту соцполітики/ Управління соцполітики районів / Київського міського центру реабілітації дітей з інвалідністю» наведено на Рисунок 24

#### В межах роботи компоненту «OnLine запис на прийом Департаменту соцполітики/ Управління соцполітики районів / Київського міського центру реабілітації дітей з інвалідністю» створюються та заповнюються наступні електронні картки:

##### Електронна картка Громадянина, що має:

* вкладку «Основна інформація»;
* вкладку «Заяви»;
* вкладка «Звернення»;
* вкладку «Прийоми»;
* вкладку «Повідомлення/запити»;
* вкладку «Вміст».

##### Електронна картка звернення громадянина, що має:

* вкладку «Основна інформація»;
* вкладку «Прийоми»;
* вкладку «Вміст».

##### Електронна картка прийому, що має:

* вкладку «Основна інформація»;
* вкладку «Вміст».

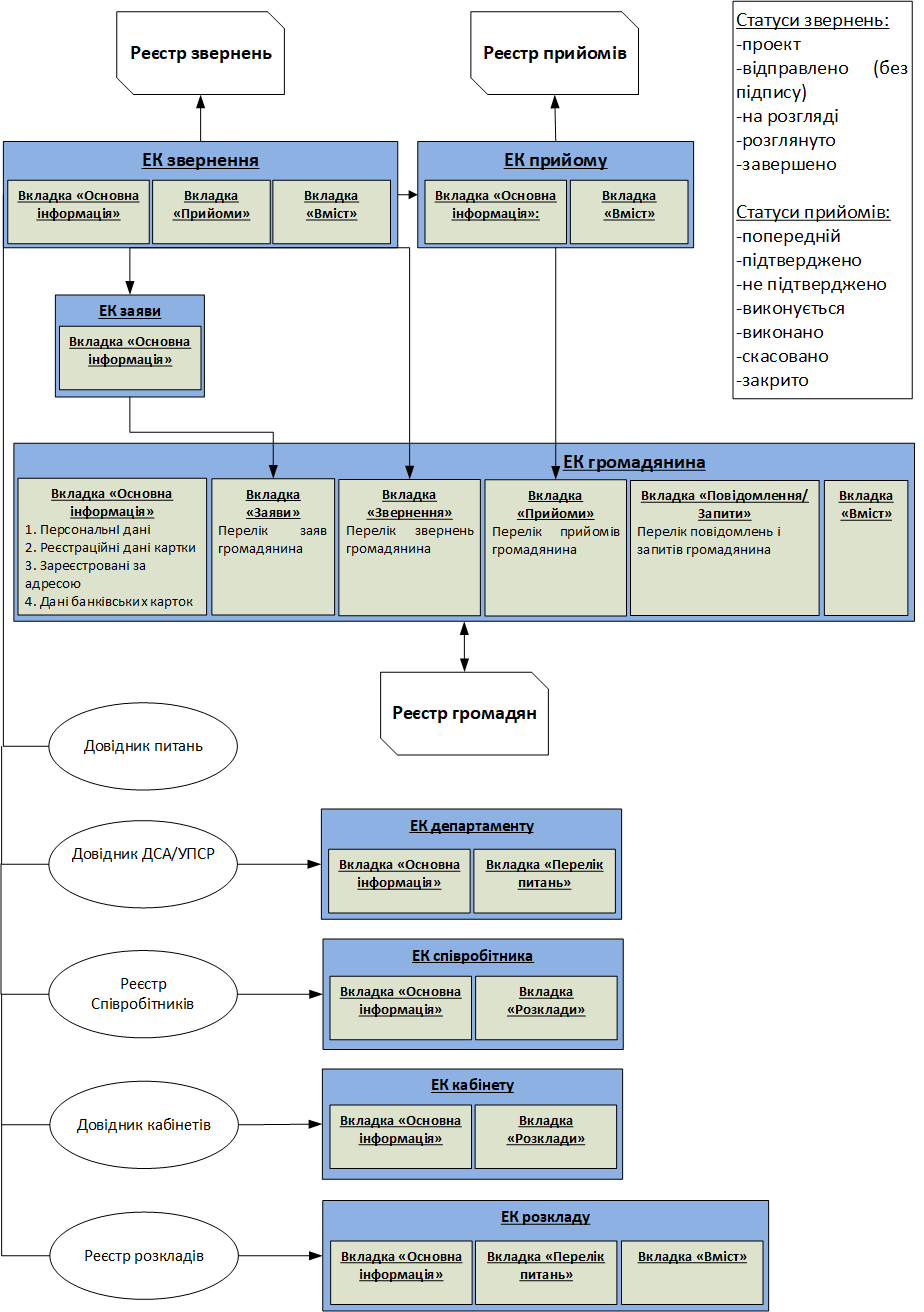


Рисунок 22. Схема функціонування компоненту "OnLine запис"

##### Електронна картка направлення на проходження реабілітації, що має:

* вкладку «Основна інформація»;
* вкладку «Вміст».

##### Електронна картка Департаменту, що має:

* вкладку «Основна інформація»;

##### Електронна картка Співробітника, що має:

* вкладку «Основна інформація»;

##### Електронна картка Кабінету, що має:

* вкладку «Основна інформація»;

##### Електронна картка розкладу, що має:

* вкладку «Основна інформація»;
* вкладку «Вміст».

#### Вимоги до АРМ “Посадовець” компоненту “ OnLine запис на прийом Департаменту соцполітики/ Управління соцполітики районів / Київського міського центру реабілітації дітей з інвалідністю ”

Кінцеві вимоги до АРМу «Посадовець» формуються під час розробки, та детально описуються в робочому документі «Загальний опис системи».

##### Інтерфейс АРМу містить наступні блоки:

###### “Бокове меню”

“Бокове меню” містить швидкий доступ до функцій у вигляді піктограм:

* Кабінет (домашня сторінка) – за замовчанням при вході в обліковий запис користувач знаходиться на цій сторінці;
* Журнали:
  + «Громадяни»;
  + «Звернення»;
  + «Направлення на реабілітацію»;
  + «Заяви на мат.допомогу»
  + «Прийоми»;
  + «Повідомлення».
* Довідники (остаточний перелік довідників встановлюється під час розробки);
* Звіти (остаточний перелік звітів встановлюється під час розробки);

###### Блок пошуку звернень містить:

* елементи управління для внесення параметрів пошуку звернень;
* область для виводу результату пошуку за встановленими параметрами.

###### Блок пошуку громадян містить:

* елементи управління для внесення параметрів пошуку громадян;
* область для виводу результату пошуку за встановленими параметрами.

###### Віджет “Не оброблено”

Відображається у вигляді посилань перелік звернень, по яким не були прийняті рішення протягом 5 робочих днів, починаючи з дати реєстрації. По натисненню на посиланні відбувається перехід на картку звернення.

###### Віджет “Нові звернення”

Відображається у вигляді посилань перелік нових звернень, які надійшли через ОКК від громадян. По натисненню на посиланні відбувається перехід на картку звернень.

###### Віджет “Нові повідомлення”

Відображається у вигляді посилань перелік повідомлень, що надійшли від громадян через ОКК на конкретного фахівця і потребують обробки. По натисненню на посиланні відбувається перехід на картку повідомлення.

##### Вимоги до наявності та відображення інформації в АРМі “Посадовець”:

###### Черга звернень

Новому зверненню автоматично генерується номер в наступному форматі.



Де:

(1) Управління, яке відповідає за дане питання (див. Довідники);

(2) Номер, який присвоюється громадянину;

(3) Рік запису (2017, 2018 і т.д.);

(4) Номер питання, по якому звертається громадянин (наскрізна нумерація починаючи з 1);

(5) Кількість звернень по одному і тому ж питанню. Якщо громадянин вперше звернувся з даного питання, то присвоюється номер:

* / 01 - якщо звернення в Районне управління. Далі зміна номеру відповідно до ієрархії - 01 - Начальник відділу Районного управління -> 02 - Начальник Районного управління
* / 03 - якщо в Департамент. Далі зміна номеру відповідно до ієрархії - 03 - Начальник відділу Департаменту -> 04 - Начальник управління Департаменту -> 05 -Перший заступник Директора Департаменту -> 06 - Директор Департаменту

Якщо оформлюється повторне звернення з даного питання, поля заповнюються автоматично. Полями форми для введення залишається:

* номер попереднього звернення (5) до якого +1 (номер попереднього звернення можна зберегти після попереднього звернення або уточнити по телефону зателефонувавши в департамент соцполітики);
* дата прийому, яку вибирають з графіку прийому.

###### Журнал звернень

Журнал заяв має наступну інформацію про звернення:

* Результат розгляду;
* Стан звернення;
* Реєстраційний номер звернення;
* Дата звернення;
* Категорія;
* Громадянин (ПІБ, адреса, номер телефону);
* Район проживання;
* Департамент;
* Виконавець;
* Питання.

###### Пошук звернень громадян

Пошук у реєстрі здійснюється за наступними параметрами:

* Реєстраційний номер звернення;
* Дата звернення;
* Громадянин (ПІБ, дата народження);
* Категорія;
* Стан звернення;
* Питання;
* Департамент;
* Виконавець;
* Результат розгляду;
* Номер заяви;
* Дата заяви.

###### Електронна картка звернення

Електронна картка звернення (ЕК звернення) має включати наступні вкладки:

* Основна інформація – складається з наступних секцій:

Дані про звернення:

* + ID звернення (число) – присвоюється автоматично при створенні, на формі не відображається;
  + Номер звернення \* (текст) – генерується за відповідною маскою;
  + Дата реєстрації\* (дата);
  + Статус звернення\* (значення з переліка «Статуси звернень»);
  + Тип звернення\* (значення з переліка «Типи звернень»)
  + Громадянин\* (гіперпосилання на ЕК громадянина) – якщо громадянина немає в реєстрі, створюється ЕК громадянина;
  + Питання\* (значення з довідника «Питання»);
  + Департамент\* (значення із довідника «Департаменти», обирається в залежності від обраного питання);
  + Виконавець (взаємозв’язок із ЕК співробітника);
  + Зміст питання (текст, 4000 символів);

Дані про розгляд:

* + Результат розгляду (значення із класифікатора «Результати розгляду звернень») – в режимі створення картки не відображається;
  + Номер листа громадянину (текст) ;
  + Дата листа (дата);
  + Обгрунтування (текст);

Дані про заяву:

* + Номер заяви (гіперпосилання на ЕК заяви або ЕК направлення на реабілітацію, яка була створена з ЕК даного звернення) ;
  + Дата заяви (або направлення на реабілітацію) (дата);
* Прийоми – відображуються прийоми, створені в межах даного звернення
  + Дата прийому (дата);
  + Час прийому (час) – якщо прийом ще не відбувся, то відображується плановий час початку і закінчення прийому, інакше – фактичний;
  + Статус прийому (значення з переліку «Статуси прийому»);
  + Тип прийому;
  + Департамент;
  + Посада;
  + Посадова особа (ПІБ);
  + Кабінет;
  + Коментар.
* Вміст – завантажені файли до звернення (word, pdf, jpg), , відображаються у вигляді таблиці з наступним переліком колонок:
  + Назва (відображується назва файлу, який завантажено);
  + Тип (значення з класифікатора «Типи файлів»);
  + Додаткова інформація (текст);
  + Розмір (автоматично встановлюється Системою);
  + Дата створення (автоматично заповнюється Системою).

###### Реєстр прийомів

Реєстр прийомів містить наступну інформацію:

* Дата прийому;
* Час прийому;
* Вид прийому;
* Статус прийому;
* Громадянин (ПІБ, адреса, номер телефону);
* Департамент;
* Посада;
* Посадова особа (ПІБ);
* Кабінет.

У журналі прийомів забезпечено виконання наступних функцій:

* перегляд/редагування картки прийому;
* видалення картки прийому.

###### Пошук у реєстрі прийомів

Пошук у реєстрі прийомів здійснюється за наступними параметрами:

* Дата прийому (з/по);
* Громадянин (ПІБ, дата народження);
* Статус прийому;
* Вид прийому;
* Департамент;
* Посада;
* Посадова особа (ПІБ);

###### Електронна картка прийому

Електронна картка прийому (ЕК прийому) має включати наступні вкладки:

* Основна інформація – складається з наступних секцій:
  + ID прийому – присвоюється автоматично при створенні, на формі не відображається;
  + ID звернення – передається автоматично при створенні ID звернення, з якого було створено прийом, на формі не відображається;
  + Дата прийому (дата);
  + Час початку прийому (плановий) (час) ;
  + Час закінчення прийому (плановий) (час);
  + Час початку прийому (фактичний) (час) ;
  + Час закінчення прийому (фактичний) (час);
  + Статус прийому (значення з переліку «Статуси прийому»);
  + Тип прийому (значення з переліку «Типи прийомів»)
  + Вид прийому (значення з переліку «Види прийомів»)
  + Департамент (значення із довідника «Департаменти», визначається в залежності від питання, обраного в зверненні);
  + Посада (значення із переліку посад в залежності від визначеного департаменту);
  + Посадова особа (ПІБ) (гіперпосилання на ЕК співробітника);
  + Кабінет (гіперпосилання на ЕК кабінету);
  + Коментар (текст, 2000 символів);
* Вміст – завантажені файли до прийому (word, pdf, jpg), відображаються у вигляді таблиці з наступним переліком колонок:
  + Назва (відображується назва файлу, який завантажено);
  + Тип (значення з класифікатора «Типи файлів»);
  + Додаткова інформація (текст);
  + Розмір (автоматично встановлюється Системою);
  + Дата створення (автоматично заповнюється Системою).

###### Реєстр направлень на проходження реабілітації

Реєстр направлень містить наступну інформацію:

* № направлення;
* Дата направлення;
* Стан направлення;
* Направив (ПІБ співробітника);
* Реабілітант (ПІБ);
* Громадянин (відповідальна особа) (ПІБ, номер телефону);

В реєстрі направлень забезпечено виконання наступних функцій:

* перегляд та редагування картки направлення;
* видалення картки направлення.

###### Пошук у реєстрі направлень

Пошук у реєстрі направлень здійснюється за наступними параметрами:

* Звідки (організація);
* Куди (організація);
* Направив (ПІБ співробітника);
* Статус направлення;
* Дата направлення;
* ПІБ реабілітанта;
* Громадянин (відп.особа) (ПІБ);

###### Електронна картка направлення на проходження реабілітації

Електронна картка направлення на проходження реабілітації (ЕК направлення), має включати наступні вкладки:

* Реєстраційні дані – містить наступні поля:
  + ІD направлення (число) – присвоюється автоматично при створенні, на формі не відображається;
  + Номер направлення\* (число) – присвоюється автоматично при надходженні картки;
  + Дата направлення\* (дата);
  + Статус\* (значення з переліку «Статуси направлень на реабілітацію» (ДСП));
  + Організація/відділення (автоматично заповнюється системою, в залежності від того, до якої організації відноситься співробітник-власник облікового запису);
  + Направив (взаємозв’язок із ЕК співробітника);
  + Направлено до установи (значення з довідника «Департаменти»);
  + Відповідальна особа (гіперпосилання на ЕК громадянина);
  + Прізвище реабілітанта (текст, 200 символів);
  + Ім’я реабілітанта (текст, 200 символів);
  + По батькові реабілітанта (текст, 200 символів);
  + Стать (значення з переліку «Стать», приймає значення «Жіночий» або «Чоловічий»);
  + Дата народження (дата);
  + Телефон (відповідальної особи) (автоматично заповнюється із ЕК громадянина);
  + Коментар до направлення (текст, 4000 символів);
  + Заявка (текст, наприклад, «№123 від 08.01.2018», значення надходить від компоненту «ІЦР», не редагується)
  + Коментар до розгляду (текст, значення надходить від компоненту «ІЦР», не редагується);
* Вміст - завантажені файли до заявки (word, pdf, jpg) відображаються у вигляді таблиці з наступним переліком колонок:
  + Назва (відображується назва файлу, який завантажено);
  + Тип (значення з класифікатора «Типи файлів»);
  + Додаткова інформація (текст);
  + Розмір (автоматично встановлюється Системою);
  + Дата створення (автоматично заповнюється Системою);

З ЕК направлення забезпечується виконання наступних функцій:

* + Друк направлення на проходження реабілітації;
  + Переведення направлення в стан «Відправлено» ;

Компонент має механізми формування звітів, який доступний Керівнику, при використанні АРМу «Посадовця». Приклад такого звіту наведено на Рисунок 23



Рисунок 23. Приклад звіту по районним управлінням

### Компонент Е-Послуга «Надання адресної матеріальної допомоги»

#### В компоненті «Надання адресної матеріальної допомоги» в залежності від задач, що виконують учасники бізнес процесу використовують:

* АРМ “Посадовця” – використовується Реєстратором, Фахівцем, Керівником;
* Модуль “Адміністрування” – використовується Адміністратором.

#### Фахівець використовує АРМ “Посадовця” для виконання наступних функцій:

* від імені та з дозволу Громадянина створення та редагування заяву на отримання одноразової адресної матеріальної допомоги – формувати інформаційний об’єкт “Електронна картка заяви на матеріальну допомогу” (далі ЕК ЗМД);
* приєднання до ЕК ЗМД документів, що необхідні для подання заяви на одноразову адресну матеріальну допомогу;
* перегляд журналу заяв на отримання одноразової адресної матеріальної допомоги, що надійшли в Департамент соцполітики / Управління соцполітики районів;
* перегляд, створення та редагування протоколу рішення комісії з розгляду заяв на матеріальну допомогу (ЕК протоколу);
* перегляд, створення та редагування рішення відносно заяви на одноразову адресну матеріальну допомогу (ЕК рішення);
* перегляд даних по співмешканцям, які зареєстровані по адресу реєстрації Громадянина, що звернувся за одноразовою адресною матеріальною допомогою;
* формування повідомлень про розгляд заяви;
* формування звітів щодо відхилених заяв; заяв що отримали відмову; заяв за якими була надана матеріальна допомога.

#### Керівник використовує АРМ “Посадовця” для виконання наступних функцій:

* отримувати звіти щодо відхилених заяв; заяв що отримали відмову; заяв за якими була надана матеріальна допомога.
* перегляд усіх ЕК і реєстрів, які ведуться .в межах даного компоненту.

#### Модуль «Статистика» має забезпечувати одержання статистичних даних (вивантаження у форматі Excel), на підставі даних, що внесені в систему – ЕК громадян, заяв, рішень, протоколів, виплат.

* отримувати звіти щодо відхилених заяв; заяв що отримали відмову; заяв за якими була надана матеріальна допомога.
* перегляд усіх ЕК і реєстрів, які ведуться .в межах даного компоненту.

#### Адміністратор використовує АРМ «Адміністратора» для виконання наступних функцій:

* ведення довідників;
* ведення класифікаторів;
* налаштування параметрів роботи компонента;
* адміністрування користувачів;
* системний аудит дій користувачів.

#### Структура основних сутностей компоненту «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги».

Структура сутностей компоненти «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги» наведено на Рисунок 24.

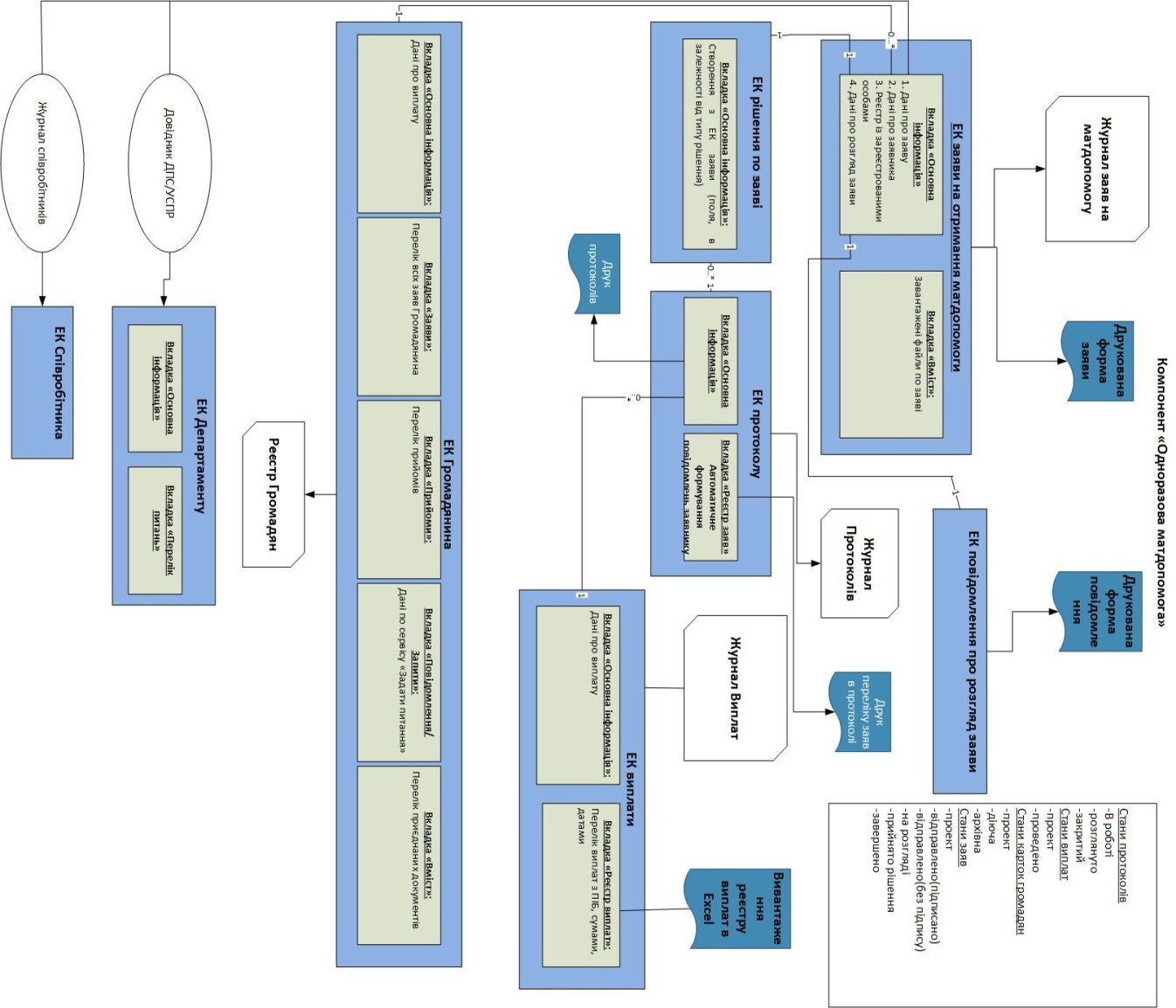


Рисунок 24. Структура сутностей компоненти «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги»

#### В межах роботи компоненту «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги» створюються та заповнюються наступні електронні картки:

##### Електронна картка Громадянина, що має:

* вкладку «Основна інформація»;
* вкладку «Заяви»;
* вкладку «Прийоми»;
* вкладку «Повідомлення/запити»;
* вкладку «Вміст».

##### Електронна картка заяви на отримання мат допомоги, що має:

* вкладку «Основна інформація»;
* вкладку «Вміст».

##### Електронна картка протоколу

* вкладку «Основна інформація»;
* вкладку «Реєстр заяв».

##### Електронна картка рішень по заяві на матеріальну допомогу

* вкладку «Основна інформація».

##### Електронна картка виплат

* вкладку «Основна інформація»;
* вкладку «Реєстр виплат».

##### Електронна картка Департаменту

* вкладку «Основна інформація»;
* вкладку «Перелік виплат».

##### Електронна картка Співробітників, що входить до складу «Журналу співробітників».

#### Вимоги до АРМ “Посадовець” компоненту “Надання одноразової адресної матеріальної допомоги”

Кінцеві вимоги до АРМу «Посадовець» формуються під час розробки, та детально описуються в робочому документі «Загальний опис системи».

##### Інтерфейс АРМу містить наступні блоки:



###### “Бокове меню”

“Бокове меню” містить швидкий доступ до функцій у вигляді піктограм:

* Кабінет (домашня сторінка) – за замовчанням при вході в обліковий запис користувач знаходиться на цій сторінці;
* Журнали:
  + «Громадяни»;
  + «Заяви на мат. допомогу»;
  + «Протоколи»;
  + «Виплати»;
  + «Повідомлення».
* Довідники (остаточний перелік довідників встановлюється під час розробки);
* Звіти (остаточний перелік звітів встановлюється під час розробки);

###### Блок пошуку заявок містить:

* елементи управління для внесення параметрів пошуку заявки;
* область для виводу результату пошуку за встановленими параметрами.

###### Блок пошуку громадян містить:

* елементи управління для внесення параметрів пошуку громадян;
* область для виводу результату пошуку за встановленими параметрами.

###### Віджет “Не прийнято рішення”

Відображається у вигляді посилань перелік заяв на отримання матеріальної допомоги, по яким не були прийняті рішення протягом 5 робочих днів, починаючи з дати реєстрації. По натисненню на посиланні відбувається перехід на картку заяви на отримання матеріальної допомоги.

###### Віджет “Спливає термін розгляду”

Відображається у вигляді посилань перелік заяв на отримання матеріальної допомоги, по яким не були прийняті рішення протягом 31 робочого дня, починаючи з дати реєстрації. По натисненню на посиланні відбувається перехід на картку заяви на отримання матеріальної допомоги.

###### Віджет “Нові е-заяви на матеріальну допомогу”

Відображається у вигляді посилань перелік нових заяв на отримання матеріальної допомоги, які надійшли через ОКК від громадян. По натисненню на посиланні відбувається перехід на картку заяви на отримання матеріальної допомоги.

###### Віджет “Нові повідомлення”

Відображається у вигляді посилань перелік повідомлень, що надійшли від громадян через ОКК на конкретного фахівця і потребують обробки. По натисненню на посиланні відбувається перехід на картку повідомлення.

##### Вимоги до наявності та відображення інформації в АРМі “Посадовець”:



###### Черга заяв

Черга заяв має наступну інформацію:

* номер заяви (наскрізна нумерація в межах року та номер року, наприклад: 1/17, 2/17, 3/17 і т.д.).
* дата та час надання - фіксується, коли заяви було додано в систему.
* ПІБ заявника - формується з даних в заяві за схемою прізвище + перші літери імені та по батькові (наприклад: Іванов І.І.).
* підрозділ відображає код Управління / Департаменту, в яке подана заява (наприклад: 3001, 3002, 3003 і т.д.). Перелік підрозділів наведено в довіднику «ДСП/УСПР».
* тип заяви призначається системою в залежності від способу подачі заяви: якщо воно прийшло через КК, то статус буде «онлайн», якщо введено в систему фахівцем Департаменту / Управління (через особистий прийом), то «особистий прийом», якщо фахівцем, але прийшло поштою, то «ОТРИМАНО поштою» і т.д. Список в довіднику «Тип заяви».
* дата Дії заяви формується системою за наступною логікою:
  + якщо заяву подано онлайн (через ОКК) з ЕЦП або особисто підписана, то +21 календарний день з моменту подачі;
  + якщо заяву подано онлайн (через ОКК) без ЕЦП, то +30 календарних днів з моменту подачі.
* відповідальна особа - фахівець департаменту / управління, який перший відкрив цю заяву. Список відповідальних осіб в довіднику «Співробітники».
* Дата РОЗГЛЯДУ відображається, коли статус заяви з «Прийнято» змінюється на «Призначено» або «Відмовлено», і в формі обробки заяви вводиться номер і дата протоколу, яка і є Датою РОЗГЛЯДУ. Також вводиться номер та дата Наказу, в який включений Громадянин на виплату.
* відмітка наявності Картки киянина.
* поточний статус заяви (форма обробки заяви).

###### Журнал заяв

Журнал заяв має наступну інформацію про заяву на матеріальну допомогу.

* Тип рішення;
* Стан заяви;
* Реєстраційний номер;
* Реєстраційна дата заяви;
* Тип подання;
* Заявник (ПІБ, ІПН, паспорт);
* Район проживання;
* Департамент/Управління/Відділення;
* Виконавець;
* Допомога, грн.

###### Пошук заяв на отримання одноразової адресної допомоги

Пошук заяв в реєстрі на отримання одноразової адресної допомоги має виконуватись за наступними основними реквізитами:

* Реєстраційний номер заяви;
* Реєстраційна дата заяви;
* Заявник (ПІБ, дата народження);
* Категорія заявника;
* Термін розгляду;
* Район проживання;
* Розмір допомоги, грн;
* № заяви (документообіг);
* Причина звернення;
* Статус заяви;
* Тип подання;
* № протоколу;
* Дата протоколу;
* Тип рішення;
* Департамент/Управління/Відділення;
* Виконавець;
* ПІБ депутата;
* Спосіб отримання допомоги.

###### При вивантаженні в Excel з реєстру заяв:

При вивантаженні в Excel з реєстру заяв вивантажуються наступні колонки:

* Тип рішення;
* Статус заяви;
* № заяви;
* Дата реєстрації заяви;
* Тип подання;
* Причина звернення;
* Куди подано заяву (Департамент соц. політики або Районні управління);
* Виконавець (ПІБ);
* ПІБ заявника (розгорнутий);
* Дата народження;
* Номер телефону;
* Ел. адреса;
* Категорія заявника;
* ІПН;
* Документ, що посвідчує особу;
* Район проживання;
* Індекс;
* Адреса реєстрації (все разом);
* Засвідчено ЕЦП (Так/ні);
* Підписано (Так/ні);
* № протоколу;
* Дата протоколу;
* № наказу (за протоколом);
* Дата наказу (за протоколом);
* Розмір допомоги, грн;
* Перераховано кошти (позначка);
* № виплати;
* Дата виплати;
* № наказу на виплату;
* Дата наказу на виплату;
* Спосіб отримання допомоги;
* Назва уповноваженого банку, де відкрита картка;
* № поточного рахунку картки;
* Номер центральної установи, уповноваженого банку;
* Номер філії банку;
* Номер поточного рахунку банку;
* Термін розгляду (дата);
* № заяви (документообіг);
* ПІБ депутата.

###### Електронна картка заяв на отримання одноразової адресної допомоги

Електронна картка заяв на отримання одноразової адресної допомоги (ЕК заяви на отримання ОАМД) має включати наступні вкладки.

Основна інформація – складається з наступних секцій:

* Дані про заяву:
  + ID заяви (число) – присвоюється автоматично при створенні, на формі не відображається;
  + Номер заяви\* (текст) – генерується за відповідною маскою;
  + Дата реєстрації\* (дата);
  + Статус заяви\* (значення з класифікатора «Стани заяв»);
  + Тип подання\* (значення з класифікатора «Тип подання»);
  + Тип заявника\* (значення з класифікатора «Типи заявників», множинний вибір);
  + Категорія заявника\* (значення з класифікатора «Типи заявників», множинний вибір);
  + Причина звернення\* (значення з довідника «Причини звернення», обов'язкове, якщо поле у полі "Тип заявника" обрано значення "Опинилися в складних життєвих обставинах");
  + Подати заяву в\* (текст, значення з довідника «Установа»);
  + Підписано (логічне);
  + Засвідчено ЕЦП (логічне);
  + Відповідальний виконавець (взаємозв’язок із ЕК співпробітника);
  + Термін розгляду (дата);
  + Перераховано кошти (логічне)
* Дані про заявника:
  + Картка громадянина (посилання на ЕК громадянина, відображається номер та дата реєстрації)
  + Прізвище (текст);
  + Ім’я (текст);
  + По-батькові (текст);
  + Дата народження (дата);
  + Категорія заявника\* (значення з класифікатора «Типи заявників», множинний вибір);
  + ІПН (число, 10 знаків) – не обов’язкове, якщо поле «ІПН відсутній» містить значення «так»;
  + ІПН відсутній (логічне);
  + Тип документа, що посвідчує особу (текст, значення з довідника «Документ що посвідчує особу»);
  + Серія документу (текст, 2 символи);
  + Номер документу (число, 9 знаків);
  + Ким виданий (текст);
  + Дата видачі (дата);
  + Діє до (дата);
  + Номер телефону (число визначеного формату);
  + Електронна адреса (текст спеціального формату);
  + Район (значення з класифікатора «Райони міста Києва»);
  + Вулиця (текст);
  + № будівлі (текст);
  + № приміщення (число);
  + Тип приміщення (текст, значення з довідника «Тип приміщення»);
  + Поштовий індекс (число, 5 знаків);
  + ID користувача ОКК – присвоюється автоматично при створенні, на формі не відображається;
* Дані про розгляд заяви:
  + Тип рішення (значення з переліку «Типи рішень»);
  + № протоколу (взаємозв’язок із ЕК протоколу);
  + Наказ (за протоколом) (текст);
  + Наказ (на виплату) (текст);
  + Розмір допомоги, грн (число);
  + Текст рішення (текст, 2000 символів);
  + Виплата (взаємозв’язок з ЕК виплати);
  + № повідомлення про розгляд (текст);
  + Дата повідомлення (дата);
* Зареєстровані за адресою:
  + ПІБ зареєстрованої особи (взаємозв’язок із ЕК громадянина з типом «зареєстрована особа» );
  + Дата народження (дата);
  + ІПН (число, 10 знаків);
  + Документ, що посвідчує особу (назва, серія, №, ким і коли видано);
  + Примітки (текст);

###### Вміст – завантажені файли до заявки (word, pdf, jpg)

Вміст – завантажені файли до заявки (word, pdf, jpg), відображаються у вигляді таблиці з наступним переліком колонок:

* Назва (відображується назва файлу, який завантажено);
* Тип (значення з класифікатора «Типи файлів»);
* Додаткова інформація (текст);
* Розмір (автоматично встановлюється Системою);
* Дата створення (автоматично заповнюється Системою).

###### Електронна картка рішення за заявою

Електронна картка рішення за заявою (ЕК рішення) має включати наступні поля:

* ІD громадянина (число) – заповнюється автоматично при створенні ЕК рішення;
* ІD заяви (число) – заповнюється автоматично при створенні ЕК рішення;
* Тип рішення\* (значення з переліку «Типи рішень»);
* Номер та дата протоколу\* (взаємозв’язок з ЕК протоколу, одиничний вибір із списку відкритих протоколів);
* Розмір допомоги, грн (число) - обов’язкове, якщо тип рішення «Позитивне»;
* Причина відмови/ не прийняття до розгляду( вибір значення з переліку класифікатора) – відображається, якщо тип рішення «Не прийнято до розгляду» або «Відмовлено»;
* Текст рішення\* (текст, 2000 символів) - при створенні не відображається, автоматично формується при збереженні ЕК рішення, а надалі в режимі редагування може правитись;
* Примітки (текст, 2000 символів);

###### Журнал громадян

Журнал громадян містить наступну інформацію:

* ПІБ громадянина;
* Дата народження;
* Стать;
* Категорія заявника;
* Стан картки;
* Адреса реєстрації;
* Телефон;
* Електронна адреса.

###### Пошук карток громадян в реєстрі

Пошук карток громадян в реєстрі має виконуватись за наступними основними реквізитами:

* ПІБ громадянина;
* Дата народження;
* Категорія заявника;
* Телефон;
* Адреса реєстрації;
* Стать;
* Стан картки;
* ІПН;

###### Електронна картка громадянина (ЕК громадянина)

Електронна картка громадянина (ЕК громадянина) має включати наступні вкладки.

Основна інформація – складається з наступних секцій:

* Персональні дані:
  + Прізвище (текст);
  + Ім’я (текст);
  + По батькові (текст);
  + Стать (значення з переліку «Стать»);
  + Дата народження (дата);
  + Категорія (значення з класифікатора «Типи заявників», множинний вибір);
  + Район (значення з класифікатора «Райони міста Києва»);
  + Вулиця (текст);
  + № будівлі (текст);
  + № приміщення (число);
  + Тип приміщення (текст, значення з довідника «Тип приміщення»);
  + Поштовий індекс (число, 5 знаків);
  + ІПН (число, 10 знаків) – не обов’язкове, якщо поле «ІПН відсутній» містить значення «так»;
  + ІПН відсутній (логічне);
  + Тип документа, що посвідчує особу (текст, значення з довідника «Документ що посвідчує особу»);
  + Серія документу (текст, 2 символи);
  + Номер документу (число, 9 знаків);
  + Ким виданий (текст);
  + Дата видачі (дата);
  + Діє до (дата);
  + Номер телефону (число визначеного формату);
  + Електронна адреса (текст спеціального формату);
* Реєстраційні дані картки:
  + Тип картки (значення з переліку «Заявник», «Зареєстрована особа»);
  + Дата реєстрації (дата);
  + № картки (число) – унікальний номер, присвоюється автоматично при збереженні картки;
  + Стан картки (значення із переліка «Станів карток»);
  + Коментар (текст, 200 символів);
* Зареєстровані за адресою:
  + ПІБ зареєстрованої особи (взаємозв’язок із ЕК громадянина з типом «зареєстрована особа» );
  + Дата народження (дата);
  + ІПН (число, 10 знаків);
  + Документ, що посвідчує особу (назва, серія, №, ким і коли видано);
  + Примітки (текст);
* Дані батьківських карток:
  + Тип картки (значення з переліку «Картка Киянина», «інше» );
  + Назва банку (текст);
  + Номер поточного рахунку картки (число);
  + Стан (значення із переліка «Станів карток»);

Заяви – містить перелік заяв громадянина:

* Номер заяви;
* Дата заяви;
* Статус заяви;
* Тип заяви;

Прийоми – містить перелік прийомів громадянина;

Повідомлення – містить історію повідомлень громадянина;

Вміст – перелік завантажених файлів.

### Компонент “ІЦР”

В компоненті “ІЦР” в залежності від задач, що виконують учасники бізнес- процесу, використовують:

* АРМ “Посадовець” – використовується Реєстратором, Фахівцем, Керівником;
* Модуль “Адміністрування” – використовується Адміністратором.

#### Реєстратор використовує АРМ “Посадовець” для виконання наступних функцій:

* Ведення реєстру клієнтів, що отримують послуги з реабілітації (пошук в реєстрі за основними реквізитами);
* Створення та редагування ЕК клієнта, що отримує послуги з реабілітації, завантаження вкладень (відео-файли, скан-копії документів);
* Ведення графіків прийому спеціалістів, графіків завантаженості кабінетів (комісії);
* Створення та редагування записів на комісію/ на прийом до спеціаліста;
* Редагування «Індивідуальної програми реабілітації»;
* Внесення змін в індивідуальний план реабілітації;
* Обробка заяв на проходження реабілітації, які надійшли через Кабінет киянина або від Департаменту соціальної політики/Управління соціальної політики;
* Обмін повідомленнями з клієнтами, що отримують послуги з реабілітації (нотифікація в персональному кабінеті фахівця про наявність нових повідомлень від клієнтів, що отримують послуги з реабілітації), форма запиту "Задати питання / побажання" (якщо питання було безособове (не обрано лікаря або Керівника Центру);
* Створення/редагування заявки на оренду/оформлення технічних засобів реабілітації, формування договору і акт прийому-передачі ТЗР.

#### Фахівець використовує АРМ “Посадовець” для виконання наступних функцій:

* Редагування ЕК клієнта ІЦР, додавання вкладень (відео-файли, скан-копії документів);
* Ведення реєстру клієнтів (пошук в реєстрі);
* Створення/редагування медичних документів:
  + «бігунок» або етап календарного плану реабілітації строком на 2-4 тижні;
  + Заключення спеціаліста (невролог, педіатр, ортопед, фізіотерапевт – 4 шаблони);
  + Консолідована виписка з реабілітаційної карти (формується на підставі попередніх чотирьох заключень спеціалістів);
  + Рекомендації/висновки спеціаліста, результат огляду (формується після декількох оглядів);
  + Анкета (на початку кожного нового етапу лікування і в кінці, перед випискою).
* Створення/редагування «Індивідуальної програми реабілітації»;
* Внесення змін до індивідуального плану реабілітації;
* Створення/редагування прийому (до себе/до іншого спеціаліста);
* Обмін повідомленнями із клієнтами (нотифікація в приватному кабінеті про наявність не опрацьованих повідомлень від клієнтів).

#### Керівник використовує АРМ “Посадовець” для виконання наступних функцій:

* Перегляд усіх ЕК і реєстрів, які ведуться в системі;
* Побудова статистичних звітів про роботу закладу (кількість проведених прийомів, завантаження спеціалістів та приміщень, кількість наданих послуг, ТЗР).

#### Модуль “Статистика” має забезпечувати одержання статистичних даних (вивантаження у форматі Excel), на підставі даних, що внесені в систему – ЕК клієнтів, прийоми, діагнозів, тощо.

#### Адміністратор використовує АРМ “Адміністратор” для виконання наступних функцій:

* Ведення довідників;
* Ведення класифікаторів;
* Налаштування шаблонів медичних документів, медичних даних документів;
* Адміністрування користувачів;
* Системний аудит дій користувачів.

#### Структура основних сутностей компоненту “ІЦР”

Структуру основних сутностей компоненту “ІЦР” зображено на Рисунок 25. Структура основних сутностей компоненту «ІЦР» Рисунок 25.

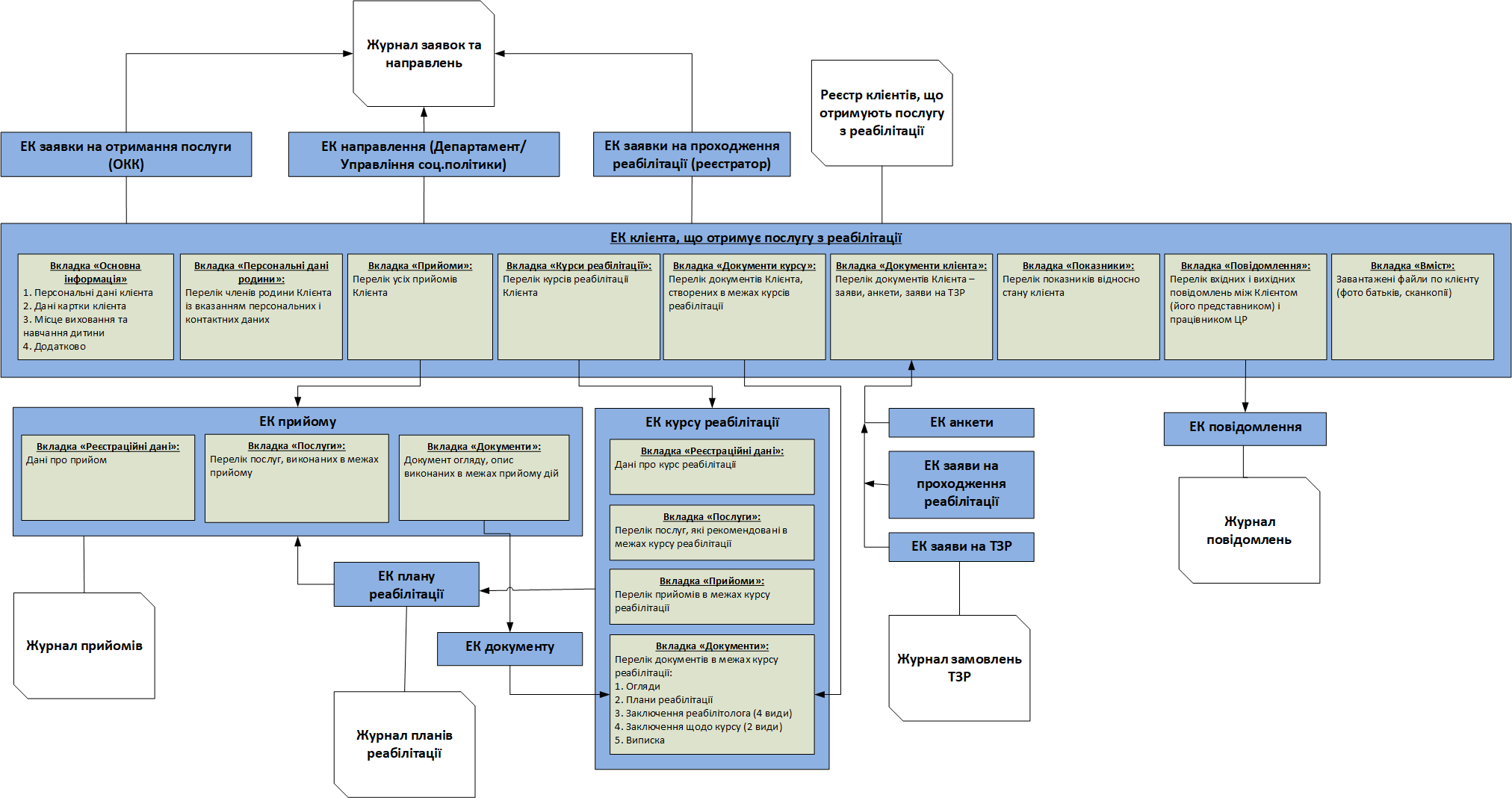


Рисунок 25. Структура основних сутностей компоненту «ІЦР»

#### Ведення електронних карток

В Компоненті “ІЦР” має забезпечуватись ведення наступних електронних карток (основні сутності предметної галузі):

##### ЕК персони (технічна);

* Персональна інформація та реєстраційні дані;
* Медичні картки (взаємозв’язок із ЕК клієнта);

##### ЕК клієнта, що перебуває на реабілітації, має включати наступні вкладки:

* Основна інформація (взаємозв’язок із ЕК персони);
* Персональні дані родини;
* Історія прийомів (взаємозв’язок із ЕК прийомів);
* Курси реабілітації (взаємозв’язок із ЕК курсу реабілітації);
* Документи курсу реабілітації («бігунки», заключення спеціалістів, огляди, виписки);
* Документи клієнта (заяви, PEDI, анкета батьків, паспорт сім’ї);
* Показники;
* Вміст;
* Історія повідомлень.

##### ЕК прийому має включати наступні вкладки:

* Реєстраційні дані;
* Послуги (взаємозв’язок із ЕК послуги);
* Документи (взаємозв’язок із ЕК медичного документу);
* Вміст.

##### ЕК розкладу має включати наступні вкладки:

* Основна інформація;
* Вміст.

##### ЕК співробітника, має включати наступні вкладки:

* Реєстраційні дані;
* Розклади (взаємозв’язок із ЕК розкладу);
* Послуги (взаємозв’язок із ЕК послуги);
* Вміст.

##### ЕК відділення (департаменту, філіалу);

##### ЕК кабінету має включати наступні вкладки:

* Реєстраційні дані;
* Розклади (взаємозв’язок із ЕК розкладу);
* Послуги (взаємозв’язок із ЕК послуги).

##### ЕК послуги має включати наступні вкладки:

* Медичні атрибути;
* Матеріали.

##### ЕК замовленої послуги має включати наступні вкладки:

* Реєстраційні дані;
* Документи;
* Вміст.

##### ЕК ТЗР має включати наступні поля:

* Фото ТЗР;
* Опис;
* Правила користування;
* Дата початку оренди;
* Дата закінчення оренди;
* Інформаційна згода;
* Код виробу;
* Назва виробу;
* Кількість;
* Одиниці виміру;
* Термін оренди
* ПІБ клієнта.

##### ЕК заявки на ТЗР;

##### ЕК анкети має включати наступні поля:

* Тип анкети;
* Вид шаблону;
* Назва анкети;
* Дата заповнення;
* Клієнт (гіперпосилання на ЕК клієнта);
* Файл вкладення.

##### ЕК курсу реабілітації, має включати наступні вкладки:

* Реєстраційні дані;
* Послуги;
* Прийоми;
* Документи;
* Вміст.

##### ЕК повідомлення;

##### ЕК заключення;

##### ЕК плану реабілітації;

##### ЕК огляду;

##### ЕК заключення щодо курсу;

##### ЕК заявки-направлення має включати наступні вкладки:

* Прийоми (взаємозв’язок з ЕК прийому);
* Документи (перелік документів, пов’язаних із заявкою);
* Вміст.

#### Вимоги до АРМ “Посадовець” для використання Реєстратором

**Інтерфейс АРМу містить наступні блоки:**



##### “Бокове меню”

Відображається у вигляді ярликів швидкого доступу до функцій системи.

* Кабінет (домашня сторінка) – замовчанням при вході в обліковий запис користувач знаходиться на цій сторінці.
* Розклад – перехід до перегляду розкладу. Відображується календар і фільтри для пошуку реабілітолога/кабінету. За замовчанням обрана опція «Реабілітолог».
* Журнали – перехід до перегляду Журналів у вигляді реєстрів. В підменю відображується перелік журналів «Клієнти», «Індивідуальні програми реабілітації», «Співробітники», «Прийоми», «Розклади», «Замовлені послуги», «Документи».
* Звіти – перехід до перегляду звітних журналів.
* Довідники - перехід до перегляду довідників («Спеціалізації», «Департаменти», «Кабінети», «Матеріали», «Послуги»)
* Повідомлення – перехід до перегляду реєстру повідомлень.

##### Віджет “Прийоми для підтвердження”

Відображається у вигляді посилань перелік записів на прийом до реабілітолога, що надійшли через ОКК і потребують підтвердження реєстратором. По натисненню на посиланні відбувається перехід на картку прийому.

##### Віджет “Нові заявки на комісію”

Відображається у вигляді посилань перелік заявок на проходження комісії в центрі реабілітації, що надійшли через ОКК або від Департаменту/управління соцполітики. По натисненню на посиланні відбувається перехід на картку заявки.

##### Віджет “Нові заявки на ТЗР”

Відображається у вигляді посилань перелік заявок на технічні засоби реабілітації, що надійшли від клієнтів. По натисненню на посиланні відбувається перехід на картку заявки на ТЗР.

##### Віджет “Нові повідомлення”

Відображається у вигляді посилань перелік повідомлень, що надійшли від клієнтів (відповідальних осіб) через ОКК на центр реабілітації загалом, а не на конкретного фахівця і потребують обробки. По натисненню на посиланні відбувається перехід на картку повідомлення.

#### Функції АРМу повинні забезпечити перегляд реєстру клієнтів, що отримують послуги з реабілітації та пошук клієнтів в реєстрі.

**Реєстр викликається з головного меню системи.**



##### Реєстр клієнтів містить наступну інформацію:

* Прізвище, ім’я та по батькові клієнта;
* Дата народження;
* Реєстраційний номер картки;
* Стан картки;
* Стать;
* Адреса;
* Телефон;
* Електронна пошта;
* Дата створення (дата).

##### Пошук клієнтів, що отримують послуги з реабілітації в реєстрі має виконуватись за наступними основними реквізитами:

* Прізвище, ім’я та по батькові клієнта;
* Дата народження;
* Реєстраційний номер картки;
* Стан картки;
* Стать;
* Адреса;
* Телефон.

##### В реєстрі клієнтів, що отримують послуги з реабілітації, потрібно забезпечити виконання таких дій:

* Створення електронної картки клієнта, що отримує послуги з реабілітації (кнопка «Додати» в реєстрі);

##### Перегляд/редагування картки клієнта, що отримує послуги з реабілітації (кнопка «Переглянути» в рядку обраного запису реєстру);

* Видалення картки клієнта, що отримує послуги з реабілітації (кнопка «Видалити» в рядку обраного запису реєстру; видалення можливе за відсутності жодної ЕК огляду та ЕК курсу реабілітації, що посилається на дану реєстраційну картку клієнта);
* Вивантаження реєстру картки клієнта, що отримує послуги з реабілітації до MS Excel (у відповідності до поточних умов фільтрації).

##### Компонент “ІЦР” має групу функцій, які забезпечать перегляд та редагування картки клієнта, що отримує послуги з реабілітації.

Електронна картка клієнта центру реабілітації дітей-інвалідів (ЕК клієнта) має включати наступні вкладки:



###### Основна інформація - дані про дитину (ЕК персони, основна персона картки) складається із наступних секцій:

* Персональні дані:
  + Прізвище (текст), не редагується на клієнті, якщо є запис в ОКК
  + Ім’я (текст), не редагується на клієнті, якщо є запис в ОКК
  + По батькові(текст), не редагується на клієнті, якщо є запис в ОКК
  + Місце проживання (текст);- місце прописки
  + Дата Народження (дата);
  + Вік (число, розраховується в залежності від дати народження на момент заповнення анкети);
  + Стать (значення з переліку «Стать», приймає значення «Жіночий» або «Чоловічий»);
  + Телефон (відповідальної особи) (числове поле визначеного формату);
  + Електронна адреса (відповідальної особи) (текст визначеного формату);
  + Контингент (категорія інвалідності, пільги, значення з класифікатора);
  + Фото (завантажувати фото);
* Дані картки:
  + Дата реєстрації (дата);
  + № картки клієнта (число);
  + Стан картки (значення з переліку «Стани карток клієнта»);
  + Відповідальна особа (гіперпосилання на ЕК персони);
  + Персональний реабілітолог (гіперпосилання на ЕК співробітника);
  + Діагноз клінічний основний (за МКХ) – значення з класифікатора МКХ-10
  + Рівень за GMFCS (значення з класифікатора GMFCS);
  + Рівень за MACS (значення з класифікатора MACS);
  + Ускладнення основного діагнозу (текст);
  + Супутні захворювання (текст);
  + Клінічний діагноз не за МКХ (текст);
  + Потреба в проходженні повторної диспансеризації (логічне)
  + Коментар (текст).
* Місце виховання та навчання дитини:
  + Сім’я (текст);
  + Тип закладу, який відвідує дитина (значення з класифікатора «Тип навчального закладу»);
  + Назва закладу (текст);
* Додатково:
  + Державна соціальна допомога дитині-інваліду (логічне поле, 0 - не отримує, 1 -отримує);
  + Дата останньої реабілітації (дата);
  + Дата наступної реабілітації (дата);
  + Дата останньої диспансеризації (дата);
  + Потреба в засобах реабілітації (логічне поле, 0-ні, 1 -так);
  + Потреба в засобах реабілітації (текст);
  + Потреба в проходженні психолого-медико-педагогічної консультації (ПМПК) (логічне поле, 0-ні, 1 -так).

###### Персональні дані родини - дані про членів родини (ЕК персони) – вкладка містить перелік пов’язаних із клієнтом осіб, в т.ч. особу-власник ОКК=відповідальна особа

* - Тип персони (значення з переліку «опікун», «батько», «мати», «брат», «сестра»);
* Прізвище (текст) – для особи-власника ОКК, заповнюється автоматично і не редагується;
* Ім’я (текст) – для особи-власника ОКК, заповнюється автоматично і не редагується;
* По батькові (текст) – для особи-власника ОКК, заповнюється автоматично і не редагується;
* Місце роботи та посада (текст) - заповнюється для усіх типів персон крім «брат» і «сестра»;
* Рівень доходу родини (значення із класифікатора «Рівень доходу», приймає значення: «низький», «середній», «високий») - заповнюється для усіх типів персон крім «брат» і «сестра»;
* Стать (значення з переліку «Стать», приймає значення «чоловіча» або «жіноча») - для особи-власника ОКК, заповнюється автоматично і не редагується;
* Опікун (логічне, значення по замовчуванню – не встановлено); - заповнюється для усіх типів персон крім «брат» і «сестра»;
* Одинак/чка (логічне поле, 0-ні, 1 - так) - ») - заповнюється для усіх типів персон крім «брат» і «сестра»;
* Телефон (числове поле визначеного формату) - для особи-власника ОКК, заповнюється автоматично і не редагується, заповнюється для усіх типів персон крім «брат» і «сестра»;
* Електронна адреса (текст визначеного формату) - для особи-власника ОКК, заповнюється автоматично і не редагується, заповнюється для усіх типів персон крім «брат» і «сестра»;

###### Історія прийомів (взаємозв’язок із ЕК прийомів) - перелік всіх прийомів клієнта, відображуються наступні поля:

* Дата прийому (дата);
* Час прийому (час) – якщо прийом ще не відбувся, то відображується плановий час початку і закінчення прийому, інакше – фактичний;
* Статус прийому – значення з переліку «Статуси прийому»;
* Реабілітолог – гіперпосилання на ЕК співробітника;
* Кабінет;
* Спеціалізація;

Система повинна дозволяти фільтрувати візити клієнта на певний період, наприклад, місяць, поточний, минулий чи наступний тиждень, поточний чи минулий день, вибраний інтервал. Реєстратор повинен мати змогу роздрукувати візити та завантажити їх в електронній формі формату (pdf, xls).

###### Курси реабілітації - містить перелік курсів реабілітації по клієнту, відображаються наступні поля:

* Номер курсу (текст);
* Дата початку курсу (дата);
* Дата закінчення курсу (дата);
* Статус курсу (значення з переліку «Статуси курсів реабілітації»);

###### Документи курсу реабілітації (взаємозв’язок із ЕК медичного документу)

* перелік документів по клієнту, створених в межах курсів реабілітації (результат огляду, епікриз, виписка, ІПР, заключення), відображуються наступні поля:
* Дата документу (дата);
* Тип документу (значення з переліку «Типи документів курсу реабілітації»);
* Стан документу (значення з переліку «Стани документів»);
* Реабілітолог (гіперпосилання на ЕК співробітника);

###### Документи клієнта - містить заяви і анкети по клієнту, заповнені відповідальною особою через кабінет Киянина або реєстратором, у тому числі і заяви на ТЗР, містить наступні поля:

* Дата документу (дата);
* Тип документу (значення з переліку «Типи документів курсу реабілітації»);
* Стан документу (значення з переліку «Стани документів»);
* Назва документу (текст);
* Коментар (текст);

###### Вміст - завантажені файли по клієнту (word, pdf, jpg), зокрема фото батьків або іншої відповідальної особи (родича, опікуна), відображаються у вигляді таблиці з наступним переліком колонок:

* Назва (відображується назва файлу, який завантажено);
* Тип (значення з класифікатора «Типи файлів»);
* Додаткова інформація (текст);
* Розмір (автоматично встановлюється Системою);
* Дата створення (автоматично заповнюється Системою);

###### Показники - перелік показників відносно стану клієнта, містить наступні поля:

* Назва (значення із класифікатора «Показники»);
* Значення
* Дата (дата);

###### Історія повідомлень - перелік вхідних і вихідних повідомлень між клієнтом (представником клієнта) і працівником ЦР:

* Дата повідомлення (дата);
* Статус (значення з переліку «Статуси повідомлень»);
* Тип повідомлення (значення з переліку «Типи повідомлень», може приймати значення «Вхідне» і «Вихідне»);

###### Відправник ();

* Отримувач ();
* Заголовок (текст, 100 символів);
* Текст повідомлення (текст, 4000 символів);

##### Компонент “ІЦР” має групу функцій, яка повинна забезпечити перегляд та редагування графіків прийому спеціалістів та графіків завантаженості кабінетів

Група функцій повинна забезпечити створення і гнучке налаштування розкладу реабілітолога/кабінету, а також перегляд у зручній формі інформації про кількість, тривалість та характер запланованих на обраний період прийомів клієнтів, а також дозволяє здійснити пошук у реєстрі розкладів за встановленими параметрами фільтрації.

Журнал розкладів викликається з головного меню системи (пункт бокового меню “Розклади”).



###### Електронна картка розкладу (далі ЕК розкладу) містить вкладки “Основна інформація” та “Вміст”

###### Вкладка “Основна інформація” ЕК розкладу містить наступну інформацію:

* департамент (вибір із довідника “Департаменти/Відділення”);
* статус (вибір із класифікатору “Статус розкладу”);
* реабілітолог (вибір персони із довідника співробітників із типом посади “реабілітологи’);
* спеціалізація (вибір значення із довідника “Спеціалізації”);
* кабінет (вибір із довідника «Кабінети»);
* період дії (дата початку дії, ДД.ММ.РРРР – дата закінчення дії ДД.ММ.РРРР);
* тип графіку (вибір із класифікатору “типів прийомів/розкладів”);
* дні тижня (вибір із переліку днів тижня);
* час прийому (час початку прийому – час закінчення прийому);
* весь день (позначка, значення за замовчуванням “не встановлено”);
* час перерви (час початку перерви – час закінчення перерви);
* повторюється (період повторення розкладу, значення із класифікатору “повторення розкладу”, значення по замовчуванню – “кожен день”);
* коментар (текст).

###### Пошук ЕК розкладу у журналі розкладів виконується за наступними параметрами:

* департамент (вибір із довідника “Департаменти/Відділення”);
* реабілітолог (вибір із переліку співробітників із типом посади “реабілітологи”);
* кабінет (вибір із довідника “Кабінети”);
* дата з (діапазон дат);
* дата по (діапазон дат);
* спеціалізація (вибір із довідника “Спеціалізації”);
* тип графіку (вибір із класифікатору “Типи графіків”).

###### У реєстрі розкладів результати пошуку відображаються у наступному вигляді (колонки реєстру):

* реабілітолог;
* тип графіку;
* статус;
* спеціалізація;
* кабінет;
* дата початку дії;
* дата закінчення дії;
* опис.

###### У журналі розкладів забезпечене виконання наступних функцій:

* створення картки розкладу (кнопка “Створити” в реєстрі);
* редагування картки розкладу (кнопка “Редагувати” в рядку обраного запису);
* видалення картки розкладу (кнопка “Видалити” в рядку обраного запису);

###### Картка розкладу містить вкладку “Вміст” (перелік сканованих документів доданих до даної картки), яка має наступну функціональність:

* додавання електронних файлів до карток Системи (кнопка “Додати”);
* завантаження доданих до картки електронних файлів (іконка завантаження);
* редагування опису до файлів, що завантажуються (поле “Додаткова інформація”);
* пошук та вибір файлу, який потрібно додати (кнопка “Файл”).

###### Додані файли відображуються у вигляді таблиці з наступним переліком колонок:

* Назва (відображується назва файлу, який завантажено);
* Тип (значення з класифікатора “Типи файлів”);
* Додаткова інформація (текст);
* Розмір (автоматично встановлюється Системою);
* Дата створення (автоматично заповнюється Системою).

###### Відображення графічного розкладу реабілітолога здійснюється:

* з головного меню системи (пункт бокового меню «Розклад» - описано вище);
* в особистому кабінеті реабілітолога;

###### В графічному розкладі реабілітолога у зайнятих слотах (відповідних часових інтервалах прийому, на які записаний клієнт) відображається наступна інформація:

* прізвище та ініціали клієнта;
* статус прийому.

Якщо реабілітолог не прийматиме клієнтів якийсь проміжок часу (з причини відпустки, відрядження або інших причин), то у Системі передбачено створення на цього реабілітолога розкладу з типом “Бронь”, у якому має бути вказано потрібний проміжок часу.

Якщо реабілітолог прийматиме у визначений день з причини чергування, то у Системі передбачено створення розкладу з типом “Чергування”.

##### Група функцій повинна забезпечити запис клієнта на прийом на комісію (у відповідний кабінет) чи на прийом до спеціаліста за допомогою графічного розкладу або журналу прийомів.



###### Створення ЕК прийому передбачено з наступних місць Системи:

* Журнал графічного розкладу реабілітолога/кабінету (клік на незайнятому слоті після вибору необхідного розкладу реабілітолога/кабінету та дати і часу прийому);
* Журнал прийомів (кнопка “Створити” над реєстром записів);
* Вкладка “Прийоми” ЕК клієнта (кнопка “Додати” над реєстром записів). Журнал прийоми викликається з головного меню Системи (пункт бокового меню “Прийоми”).

###### Вікно перегляду графічного розкладу містить наступну інформацію:

* панель пошуку розкладу у одному з режимів пошуку “Реабілітолог” або “Кабінет” (значення по замовчуванню “Реабілітолог”);
* панель вибору дати розкладу (вибір дати забезпечується за допомогою календаря).

###### Пошук розкладу реабілітолога/кабінету виконується за наступними параметрами:

* графічний розклад реабілітолога:
  + департамент (вибір із довідника “Департаменти/Відділення”, автоматично Центр реабілітації, бо поки не має філій, можна департаментами не користуватися);
  + спеціалізація (вибір із довідника “Спеціалізації”);
  + реабілітолог (вибір із переліку співробітників із типом посади “Реабілітологи”, фільтрованих за обраним департаментом та спеціалізацією);
* графічний розклад кабінету:
  + департамент (вибір із довідника “Департаменти/Відділення”);
  + кабінет (вибір із довідника “Кабінети”, фільтрованих за обраним департаментом).

###### Вибір дати розкладу здійснюється через графічний інтерфейс за наступними параметрами:

* Рік;
* Місяць;
* День тижня.

Доступні два режими відображення графічного розкладу:

* добовий;
* тижневий (сім наступних днів від обраної за календарем дати).

В графічному розкладі наявна кольорова індикація слотів:

* жовтий колір – існує запис;
* зелений колір – вільний слот;

У графічному розкладі забезпечено виконання наступних дій:

* Створення ЕК прийому на обраний за слотом час (клік на незайнятому слоті при відображенні розкладу);
* Перегляд ЕК прийому з записом клієнта (клік на зайнятому слоті при відображенні розкладу);
* Створення ЕК прийому без встановленого попередньо розкладу (кнопка “Новий запис”).

Для заповнених слотів відображується наступна інформація:

* ПІБ клієнта (для реабілітологів і реєстраторів поточного закладу);
* Статус прийому.

###### Журнал прийомів викликається з головного меню Системи (пункт бокового меню “Прийоми”).

У журналі прийомів забезпечено пошук прийомів за наступними параметрами:

* департамент (вибір значення із довідника «Департаменти/Відділення», поки що не використовується);
* реабілітолог (вибір значення з довідника співробітників із типом посади «реабалітологи»);
* № картки (пошук за фрагментом);
* кабінет (значення із довідника “Кабінети”);
* дата (діапазон дат);
* клієнт (вибір запису по клієнт а з Реєстру клієнтів);
* статус (вибір значень із довідника статусів прийомів);
* за направленням (заявкою) з Департаменту або Управління соцполітики (позначка, значення за замовчуванням “не встановлено”).

###### У журналі прийомів результати пошуку відображаються у наступному вигляді (колонки реєстру):

* дата;
* час;
* тип;
* стан;
* клієнт;
* реабілітолог;
* кабінет;
* картка;
* прийом.

###### У журналі прийомів забезпечено виконання наступних функцій:

* створення картки прийому клієнта (кнопка “Створити” над переліком записів у журналі);
* перегляд/редагування картки прийому (кнопка “Переглянути” в рядку обраного запису реєстру);
* видалення картки прийому (кнопка “Видалити” в рядку обраного запису реєстру. Видалення можливе за відсутності у системі записів, що посилаються на дану картку).

###### ЕК запису клієнта на прийом (далі - ЕК прийому) містить наступні вкладки:

* реєстраційні дані;
* послуги (перелік прив’язаних до прийому послуг);
* документи (перелік прив’язаних до прийому документів);
* вміст (перелік сканованих документів, доданих до картки прийому);
* Вкладка “Реєстраційні дані” ЕК прийому, має включати наступні поля:
* Дата прийому (дата);
* Час початку (плановий);
* Час закінчення (плановий);
* Час початку (фактичний);
* Час закінчення (фактичний);
* ПІБ реабілітолога (гіперпосилання на ЕК співробітника);
* Кабінет (гіперпосилання на ЕК кабінету);
* Статус (Попередній, Підтверджений, Не підтверджений, Виконується, Виконано, Закритий);
* Коментар.

###### При створенні ЕК прийому відображаються слоти з часом початку та кінця на обрану дату.

Для зайнятих слотів (можливість записати ще одного клієнта на цей час) використовується затемнений фон.

###### В ЕК прийому забезпечене виконання наступних функцій:

* Переведення у стан “Виконується” (кнопка “Почати прийом” , відображується якщо стан ЕК прийому “Попередній” або “Підтверджено”);
* Переведення у стан “Виконано” (кнопка “Закінчити прийом”, відображується якщо стан ЕК прийому “Виконується”);
* Переведення у стан “Завершено” після створення реабілітологом ЕК огляду (опису процедури), пов’язаної з ЕК прийому;
* Друк бланку інформаційної згоди на обробку персональних даних (кнопка “Друк згоди”).

###### Вкладка “Послуги” ЕК прийому клієнта містить перелік замовлених послуг із довідника “Послуги” і відображає наступну інформацію для клієнта не киянина (платні послуги):

* Назва (назва замовленої послуги з довідника);
* Знижка (знижка, розрахована у відсотках);
* Знижка, грн (знижка, розрахована в гривнях);
* Вартість, грн (вартість, розрахована в гривнях для клієнта, що не є киянином);
* Страховка, % (відсоток покриття послуги страховою компанією);
* Тривалість, хв (тривалість послуги, розрахована в хвилинах);
* Загальна вартість послуг, грн (розраховується Системою);
* Сплачує клієнт, грн (сума у гривнях до сплати клієнтом, що не є киянином);
* Сплачує страхова, грн (сума до сплати страховою компанією).

###### У вкладці “Послуги” картки прийому клієнта забезпечене виконання наступних функцій:

* додавання знижки до послуги (кнопка “Додати знижку”);
* додавання знижки до всіх прикріплених до прийому послуг (кнопка “Єдина знижка”;
* розрахунок вартості прийому (кнопка “Розрахувати вартість” ); відображення прикріплених до прийому послуг у вигляді таблиці, корекція переліку прикріплених до прийому послуг (кнопка “Змінити перелік”);
* редагування параметрів послуги (кнопка “Редагувати”);
* додавання документу до послуги/прийому (кнопка “Додати документ”).

###### На вкладці “Документи” ЕК прийому відображуються документи, пов’язані з даним прийомом. Для пов’язаних з ЕК прийому медичних документів відображується наступна інформація:

* Дата документу
* № документу
* Тип документу
* Реабілітолог.

###### На вкладці “Документи” ЕК прийому забезпечено виконання наступних функцій:

* Створення документів (кнопка “Створити” над переліком документів);
* Перегляд ЕК документу, пов’язаного з даною ЕК прийому (кнопка “Переглянути” у лістингу детального перегляду обраного документу).

Вкладка “Вміст” має наступну функціональність:

* додавання електронних файлів до карток Системи (кнопка “Додати”);
* завантаження доданих до картки електронних файлів (іконка завантаження);
* редагування опису до файлів, що завантажуються (поле “Додаткова інформація”);
* пошук та вибір файлу, який потрібно додати (кнопка “Файл”).

###### Додані файли відображуються у вигляді таблиці з наступним переліком колонок:

* Назва (відображується назва файлу, який завантажено);
* Тип (значення класифікатора типів файлів);
* Додаткова інформація (текст);
* Розмір (автоматично встановлюється Системою);
* Дата створення (автоматично заповнюється Системою).

##### Функції АРМу повинні забезпечити перегляд реєстру співробітників, що працюють в ЦР та пошук співробітників в реєстрі.

Реєстр викликається з головного меню системи.



###### Реєстр співробітників містить наступну інформацію:

* Прізвище, ім’я та по батькові співробітника;
* Дата народження;
* Реєстраційний номер картки;
* Телефон;
* Тип посади;
* Спеціалізація.

###### Пошук співробітників, що працюють в ЦР в реєстрі має виконуватись за наступними основними реквізитами:

* Прізвище, ім’я та по батькові клієнта;
* Дата народження;
* Реєстраційний номер картки;
* Телефон;
* Адреса;
* Департамент.

###### В реєстрі клієнтів, що отримують послуги з реабілітації, потрібно забезпечити виконання таких дій:

* Створення електронної картки співробітника (кнопка «Додати» в реєстрі);
* Перегляд/редагування картки співробітника (кнопка «Переглянути» в рядку обраного запису реєстру);
* Видалення картки співробітника (кнопка «Видалити» в рядку обраного запису реєстру; видалення можливе за відсутності жодної ЕК розкладу та ЕК прийому, що посилається на дану реєстраційну картку співробітника);
* Вивантаження реєстру карток співробітників до MS Excel (у відповідності до поточних умов фільтрації).

##### Компонент “ІЦР” має групу функцій, які забезпечать перегляд та редагування картки співробітника.

ЕК співробітникамає включати наступні вкладки:



###### Реєстраційні дані – містить персональну інформацію про співробітника та реєстраційні дані картки, містить наступні поля:

* Тип картки (приймає значення за замовчуванням “Картка співробітника”, не редагується);
* Департамент (значення з довідника “Департаменти/Відділення”);
* Спеціалізація (значення з довідника “Спеціалізації”);
* Тип посад (значення із класифікатора “Типи посад”);
* Номер картки (число);
* Прізвище (текст);
* Ім’я (текст);
* По батькові (текст);
* Стать (значення з переліку “Стать”, приймає значення “Жіночий” або “Чоловічий”);
* Дата народження (дата);
* Адреса проживання (текст);
* Телефон (числове поле визначеного формату);
* Робочий телефон (числове поле визначеного формату);
* Електронна адреса (текст визначеного формату);
* Коментар (текст).

###### Розклади (взаємозв’язок із ЕК розкладу) – перелік розкладів співробітника;

* Тип графіку (значення з переліку “Типи графіків”);
* Спеціалізація (значення з довідника “Спеціалізації”, за замовчанням встановлюється значення, зазначене в полі “Спеціалізація” в ЕК співробітника, редагується);
* Кабінет;
* Дні тижня (множинний вибір з переліку “Дні тижня”);
* Період часу;
* Тривалість прийому;
* Повторюється;
* Коментар.

###### Послуги (взаємозв’язок із ЕК послуги) - перелік послуг, які може виконувати співробітник в процесі роботи;

* Код послуги;
* Назва послуги;
* Вартість (у випадку, якщо клієнт не киянин);
* Тривалість.

###### Вміст - завантажені файли по клієнту (word, pdf, jpg), зокрема фото батьків або іншої відповідальної особи (родича, опікуна), відображаються у вигляді таблиці з наступним переліком колонок:

* Назва (відображується назва файлу, який завантажено);
* Тип (значення з класифікатора «Типи файлів»);
* Додаткова інформація (текст);
* Розмір (автоматично встановлюється Системою);
* Дата створення (автоматично заповнюється Системою).

##### Компонент “ІЦР” має групу функцій, які забезпечать перегляд та редагування картки замовленої послуги

ЕК замовленої послуги, має включати наступні вкладки:



###### Реєстраційні дані – містить наступні поля:

* Номер послуги (число, присвоюється автоматично, порядковий номер послуги в межах установи, не редагується);
* Послуга (текст, значення поля «Назва» з довідника «Послуги», редагується – можлива зміна на іншу послуги із довідника);
* Вартість (число, значення поля «Вартість» з довідника «Послуги», редагується);
* Тривалість (час, значення поля «Тривалість» з довідника «Послуги», редагується);
* Статус прийому (значення з переліку «Статуси прийому», автоматично вноситься з ЕК прийому, в межах якого була замовлена послуга);
* Клієнт (гіперпосилання на ЕК клієнта, автоматично заповнюється з ЕК прийому, в межах якого була замовлена послуга, не редагується);
* Прийом (гіперпосилання на ЕК прийому, в межах якого була замовлена послуга, не редагується);
* Період прийому (текст, автоматично заповнюється з ЕК прийому плановий час початку і закінчення прийому, в межах якого була замовлена послуга, не редагується);
* Коментар (текст, редагується).

###### Документи – документи, пов’язані із послугою;

* Дата документу (дата);
* Тип документу (значення з переліку «Типи документів курсу реабілітації»);
* Стан документу (значення з переліку «Стани документів»);
* Назва документу (текст);
* Коментар (текст).

###### Вміст - завантажені файли по замовленій послузі (word, pdf, jpg)

Відображаються у вигляді таблиці з наступним переліком колонок:

* Назва (відображується назва файлу, який завантажено);
* Тип (значення з класифікатора «Типи файлів»);
* Додаткова інформація (текст);
* Розмір (автоматично встановлюється Системою);
* Дата створення (автоматично заповнюється Системою);

ЕК повідомлення, має включати наступні вкладки:

###### Реєстраційні дані – містить наступні поля:

* Дата повідомлення (дата);
* Статус (значення з переліку «Статуси повідомлень»);
* Тип повідомлення (значення з переліку «Типи повідомлень», може приймати значення «Вхідне» і «Вихідне»);
* Відправник;
* Отримувач;
* Заголовок (текст, 100 символів);
* Текст повідомлення (текст, 4000 символів);
* Посилання на пов’язане повідомлення (гіперпосилання на ЕК повідомлення).

###### Вміст - завантажені файли до повідомлення (word, pdf, jpg) відображаються у вигляді таблиці з наступним переліком колонок:

* Назва (відображується назва файлу, який завантажено);
* Тип (значення з класифікатора «Типи файлів»);
* Додаткова інформація (текст);
* Розмір (автоматично встановлюється Системою);
* Дата створення (автоматично заповнюється Системою);

ЕК заявки на ТЗР, має включати наступні вкладки:

###### Реєстраційні дані – містить наступні поля:

* Дата заявки\* (дата);
* Статус\* (значення з переліку «Статуси заявок на ТЗР»);
* Вид ТЗР\* (значення відповідного поля з довідника «ТЗР»);
* Код виробу (значення відповідного поля з довідника «ТЗР»);
* Назва виробу (значення відповідного поля з довідника «ТЗР»);
* Кількість\* (число);
* Дата початку використання (дата);
* Дата закінчення використання (дата);
* Тип заявки (вибір з переліку «Тип заявок на ТЗР»: «оренда», «допомога в оформленні»);
* Посилання на пов’язане повідомлення (гіперпосилання на ЕК повідомлення);
* Опис виробу (текст, 4000 символів).

###### Вміст - завантажені файли до заявки (word, pdf, jpg) відображаються у вигляді таблиці з наступним переліком колонок:

* Назва (відображується назва файлу, який завантажено);
* Тип (значення з класифікатора «Типи файлів»);
* Додаткова інформація (текст);
* Розмір (автоматично встановлюється Системою);
* Дата створення (автоматично заповнюється Системою).

###### Реєстр заявок на ТЗР містить наступну інформацію:

* Дата заявки;
* Тип заявки;
* Вид ТЗР;
* Код виробу;
* Назва виробу;
* Кількість;
* Дата початку використання;
* Дата закінчення використання ;
* Статус.

ЕК заявки-направлення, має включати наступні вкладки:

###### Реєстраційні дані – містить наступні поля:

* Дата заявки\* (дата);
* Статус\* (значення з переліку “Статуси заявок”);
* Тип заявки (значення з переліку “Заявка на отримання послуги” (ОКК), “Направлення на проходження реабілітації”(департамент/управління соцполітики), “Заявка на проходження реабілітації” (реєстратор ЦР));
* Організація();
* Звідки (підрозділ) (значення з довідника “Департаменти”);
* Направив (гіперпосилання на ЕК співробітника);
* Направлено до установи;
* Направлено до підрозділу;
* Відповідальна особа;
* Картка клієнта;
* Прізвище;
* Ім’я;
* По батькові;
* Стать;
* Дата народження;
* Телефон клієнта (відповідальної особи);
* Коментар (текст, 4000 символів).

###### Прийоми – містить перелік прийомів створених із заявки:

* Дата прийому (дата);
* Час прийому (час) – якщо прийом ще не відбувся, то відображується плановий час початку і закінчення прийому, інакше – фактичний;
* Статус прийому – значення з переліку «Статуси прийому»;
* Реабілітолог – гіперпосилання на ЕК співробітника;
* Кабінет;
* Спеціалізація.

###### Документи;

* Дата документу (дата);
* Тип документу (значення з переліку «Типи документів курсу реабілітації»);
* Стан документу (значення з переліку «Стани документів»).

###### Вміст - завантажені файли до заявки (word, pdf, jpg) відображаються у вигляді таблиці з наступним переліком колонок:

* Назва (відображується назва файлу, який завантажено);
* Тип (значення з класифікатора «Типи файлів»);
* Додаткова інформація (текст);
* Розмір (автоматично встановлюється Системою);
* Дата створення (автоматично заповнюється Системою).

###### Реєстр заявок-направлень містить наступну інформацію:

* Дата заявки;
* Номер заявки;
* Направив (ПІБ);
* Клієнт;
* Вартість;
* Тип заявки;
* Статус.

###### Пошук у реєстрі заявок-направлень здійснюється за наступними атрибутами:

* Звідки (установа);
* Звідки (підрозділ);
* Направив (ПІБ);
* Статус;
* Куди (установа);
* Куди (підрозділ);
* Клієнт (ПІБ);
* Дата з;
* Дата по;
* Тип заявки.

#### Вимоги до АРМ “Посадовець” для використання Фахівцем

##### Інтерфейс АРМу містить наступні блоки:



###### “Бокове меню”

Відображається у вигляді ярликів швидкого доступу до функцій системи:

* Кабінет (домашня сторінка) – замовчанням при вході в обліковий запис користувач знаходиться на цій сторінці.
* Розклад – перехід до перегляду розкладу. Відображується календар і фільтри для пошуку реабілітолога/кабінету. За замовчанням обрана опція «Реабілітолог».
* Журнали – перехід до перегляду Журналів у вигляді реєстрів. В підменю відображується перелік журналів «Клієнти», «Індивідуальні програми реабілітації», «Співробітники», «Прийоми», «Розклади», «Замовлені послуги», «Документи».
* Звіти – перехід до перегляду звітних журналів.
* Довідники - перехід до перегляду довідників («Спеціалізації», «Департаменти», «Кабінети», «Матеріали», «Послуги»).
* Повідомлення – перехід до перегляду реєстру повідомлень.

###### Віджет «Плани, що завершуються»

Відображається у вигляді посилань перелік планів реабілітації клієнтів, для яких даний реабілітолог є персональним реабілітологом (куратором процесу реабілітації). По натисненню на посиланні відбувається перехід на картку плану реабілітації.

###### Віджет «Незавершені прийоми»

Відображається у вигляді посилань перелік прийомів даного реабілітолога, які не були переведені в стан «Виконано» та «Закрито» (тобто по яким не створено огляд, або документ огляду в стані «Проект»). По натисненню на посиланні відбувається перехід на картку прийому.

###### Віджет «Скасовані прийоми»

Відображається у вигляді посилань перелік скасованих прийомів даного реабілітолога. По натисненню на посиланні відбувається перехід на картку скасованого прийому.

###### Віджет «Нові повідомлення»

Відображається у вигляді посилань перелік повідомлень, що надійшли від клієнтів (відповідальних осіб) через ОКК на конкретного фахівця і потребують обробки. По натисненню на посиланні відбувається перехід на картку повідомлення.

##### Електронна картка курсу реабілітації (ЕК курсу реабілітації) складається з наступних вкладок:



###### Реєстраційні дані (дані курсу):

* № курсу\* (номер, генерується);
* Клієнт (взаємозв’язок із ЕК клієнта);
* Дата початку реабілітації\* (дата);
* Дата закінчення реабілітації\* (дата);
* Мета курсу\* (лексичне дерево);
* Режим (вибір з переліку «Режими курсу»);
* Реабілітаційний потенціал (значення з переліку «Реабілітаційний потенціал»);
* Обмеження життєдіяльності (значення з переліку «Обмеження життєдіяльності»);
* Ступінь виконання курсу (значення з переліку «Ступінь виконання курсу»);
* Ступінь досягнення мети курсу (значення з переліку «Ступінь досягнення мети курсу»);
* Причини невиконання (лексичне дерево).

###### Послуги

* Назва (назва замовленої послуги з довідника);
* Знижка (знижка, розрахована у відсотках);
* Знижка, грн (знижка, розрахована в гривнях);
* Вартість, грн (вартість, розрахована в гривнях для клієнта, що не є киянином);
* Страховка, % (відсоток покриття послуги страховою компанією);
* Тривалість, хв (тривалість послуги, розрахована в хвилинах);
* Загальна вартість послуг, грн (розраховується Системою);
* Сплачує клієнт, грн (сума у гривнях до сплати клієнтом, що не є киянином);
* Сплачує страхова, грн (сума до сплати страховою компанією).

###### Прийоми

* Дата прийому (дата);
* Час початку;
* Час закінчення;
* Статус прийому;
* Реабілітолог (гіперпосилання на ЕК співробітника);
* Кабінет (значення з довідника «Кабінети»).

###### Документи курсу

* Тип документу (план реабілітації, огляд, заключення, виписка, заключення щодо курсу – комплексне, психолого-педагогічне);
* Дата документу;
* Реабілітолог (автор документу);
* Статус документу.

###### Вміст - завантажені файли по курсу (word, pdf, jpg), відображаються у вигляді таблиці з наступним переліком колонок:

* Назва (відображується назва файлу, який завантажено);
* Тип (значення з класифікатора «Типи файлів»);
* Додаткова інформація (текст);
* Розмір (автоматично встановлюється Системою);
* Дата створення (автоматично заповнюється Системою).

##### Електронна картка плану реабілітації (ЕК плану) складається з наступних вкладок:



###### Реєстраційні дані (дані плану):

* № плану\* (номер, генерується);
* Клієнт (взаємозв’язок із ЕК клієнта);
* Курс (гіперпосилання на ЕК курсу реабілітації);
* Дата початку плану\*(дата);
* Дата кінця плану\*(дата);
* Реабілітолог (гіперпосилання на ЕК співробітника).

###### Послуги

* Назва (назва замовленої послуги з довідника);
* Знижка (знижка, розрахована у відсотках);
* Знижка, грн (знижка, розрахована в гривнях);
* Вартість, грн (вартість, розрахована в гривнях для клієнта, що не є киянином);
* Страховка, % (відсоток покриття послуги страховою компанією);
* Тривалість, хв (тривалість послуги, розрахована в хвилинах);
* Загальна вартість послуг, грн (розраховується Системою);
* Сплачує клієнт, грн (сума у гривнях до сплати клієнтом, що не є киянином);
* Сплачує страхова, грн (сума до сплати страховою компанією).

###### Прийоми

* Дата прийому (дата);
* Час початку;
* Час закінчення;
* Статус прийому;
* Реабілітолог (гіперпосилання на ЕК співробітника);
* Кабінет (значення з довідника «Кабінети»).

###### Документи

* Тип документу (огляд);
* Дата документу;
* Реабілітолог (автор документу);
* Статус документу.

###### Вміст - завантажені файли по плану (word, pdf, jpg), відображаються у вигляді таблиці з наступним переліком колонок:

* Назва (відображується назва файлу, який завантажено);
* Тип (значення з класифікатора «Типи файлів»);
* Додаткова інформація (текст);
* Розмір (автоматично встановлюється Системою);
* Дата створення (автоматично заповнюється Системою).

##### Електронна картка огляду (ЕК огляду реабілітолога)

Створюється з вкладки «Документи» ЕК прийому у Центрі реабілітації та складається з наступних вкладок:



###### Реєстраційні дані (перша вкладка картки, заповнюється все автоматично з ЕК прийому, з якого створюється):

* Клієнт (гіперпосилання на ЕК клієнта, отримується автоматично з ЕК прийому, в межах якого був створений огляд, відображується ПІБ клієнта та вік клієнта);
* Прийом (гіперпосилання на ЕК прийому, в межах якого був створений огляд, Дата та час прийому, кімната та лікар);
* Реабілітолог (зв’язок із ЕК співробітника, отримується автоматично з ЕК прийому, в межах якого був створений огляд, доступне для редагування, вибір з переліку співробітників з типом посади «Реабілітолог»);
* Дата документу\* (дата створення документу, значення по замовчуванню – поточна дата, редагується);
* Курс реабілітації (гіперпосилання на ЕК курсу реабілітації, отримується автоматично з ЕК прийому, в межах якого був створений огляд, відображується номер курсу та період його дії);
* План реабілітації (гіперпосилання на ЕК плану реабілітації (бігунок), отримується автоматично з ЕК прийому, в межах якого був створений огляд, відображується номер та період дат дії бігунка);
* Стан\* (вибір значення з переліку станів, у режимі створення значення по замовчуванню «Підготовка»).

###### Показники (друга вкладка картки, заповнюється реабілітологом)

* Скарги\* (текст, 4000 символів);
* Опис проведення процедури\* (текст, 4000 символів);
* Коментар (текст, 2000 символів).

###### Електронна картка заключення невролога (ЕК заключення невролога)

Створюється з вкладки «Документи» ЕК курсу реабілітації у Центрі реабілітації та складається з наступних вкладок:

###### Реєстраційні дані (перша вкладка картки, заповнюється все автоматично з ЕК курсу реабілітації, з якого створюється):

* Клієнт (гіперпосилання на ЕК клієнта, отримується автоматично з ЕК курсу реабілітації, в межах якого було створене заключення, відображується ПІБ клієнта та вік клієнта);
* Реабілітолог (зв’язок із ЕК співробітника, встановлюється автоматично ПІБ поточного користувача, вибір з довідника співробітників з типом посади «Реабілітолог»);
* Тип («Заключення невролога», встановлюється автоматично в залежності від спеціальності, вказаної в ЕК співробітника, що пов’язана з поточним користувачем);
* Дата документу\* (дата створення документу, значення по замовчуванню – поточна дата, редагується);
* Курс реабілітації (гіперпосилання на ЕК курсу реабілітації, автоматично заповнюється курс, в межах якого було створено заключення, відображується номер курсу та період його дії);
* Стан\* (вибір значення з переліку станів, у режимі створення значення по замовчуванню «Підготовка»).

###### Показники (друга вкладка картки, заповнюється реабілітологом-неврологом):

* Скарги\* (текст, 4000 символів, автоматично переноситься значення зі всіх оглядів, які відносяться до неврологічної категорії процедур);
* Голова (текст, 1000 символів);
* Свідомість (текст, 1000 символів);
* Мова (лексичне дерево);
* Гострота зору (лексичне дерево);
* Слух (лексичне дерево);
* Ковтання (текст, 1000 символів);
* Рухова сфера (лексичне дерево);
* М’язова сила (лексичне дерево);
* М’язовий тонус (лексичне дерево);
* Руховий статус (лексичне дерево);
* Маніпулятивна функція рук (лексичне дерево);
* Координація (лексичне дерево);
* Чутливість (лексичне дерево);
* Сон (вибір одного значення «порушений» або «не порушений»);
* Навички самообслуговування (текст, 4000 символів);
* Епілептичні напади (лексичне дерево);
* Медикаменти (текст, 2000 символів);
* Ортопедичні ускладнення (текст);
* Оперативні втручання (текст);
* Синдромологічний діагноз (текст);
* Клінічний діагноз (текст, автоматично отримується з ЕК клієнта, вкладка «Показники», не редагується у заключенні);
* Рівень за GMFCS (текст, значення з переліку рівнів GMFCS, автоматично отримується з ЕК клієнта, вкладка «Показники»);
* Рівень за MACS (текст, значення з переліку рівнів MACS, автоматично отримується з ЕК клієнта, вкладка «Показники»);
* Ускладнення основного діагнозу (текст, автоматично отримується з ЕК клієнта, вкладка «Показники»);
* Супутні захворювання (текст, автоматично отримується з ЕК клієнта, вкладка «Показники»);
* Клінічний діагноз (не за МКХ) (текст, 4000 символів, редагується);
* Рекомендації (лексичне дерево, 4 000 символів).

##### Електронна картка заключення педіатра (ЕК заключення педіатра)

Створюється з вкладки «Документи» ЕК курсу реабілітації у Центрі реабілітації та складається з наступних вкладок:



###### Реєстраційні дані (перша вкладка картки, заповнюється все автоматично з ЕК курсу реабілітації, з якого створюється):

* Клієнт (гіперпосилання на ЕК клієнта, отримується автоматично з ЕК курсу реабілітації, в межах якого було створене заключення, відображується ПІБ клієнта та вік клієнта);
* Реабілітолог (зв’язок із ЕК співробітника, встановлюється автоматично ПІБ поточного користувача, вибір з довідника співробітників з типом посади «Реабілітолог»);
* Тип («Заключення педіатра», встановлюється автоматично в залежності від спеціальності, вказаної в ЕК співробітника, що пов’язана з поточним користувачем);
* Дата документу\* (дата створення документу, значення по замовчуванню – поточна дата, редагується);
* Курс реабілітації (гіперпосилання на ЕК курсу реабілітації, автоматично заповнюється курс, в межах якого було створено заключення, відображується номер курсу та період його дії);
* Стан\* (вибір значення з переліку станів, у режимі створення значення по замовчуванню «Підготовка»);

###### Показники (друга вкладка картки, заповнюється реабілітологом-педіатром):

* Скарги\* (текст, 4000 символів, автоматично переноситься значення зі всіх оглядів, які відносяться до педіатричної категорії процедур, редагується);
* Соматичний статус:
  + - Вага, кг (число);
    - Ріст, см (число);
    - ІМТ (число, розрахункове значення – вираховується на підставі введених ваги і росту та з урахуванням статі клієнта, значення статі отримується з ЕК клієнта);
    - АТ (текст);
    - ЧСС (число);
    - ЧД (число);
    - Температура тіла (число);
* Загальний стан дитини (лексичне дерево);
* Положення (вибір одного значення з переліку «активне», «пасивне», «вимушене»);
* Свідомість (лексичне дерево);
* Тілобудова (текст, 2000 символів);
* Шкіра (лексичне дерево);
* Слизові оболонки (текст, 2000 символів);
* Периферичні лімфатичні вузли (текст, 2000 символів);
* Кістково-м'язова система (текст, 2000 символів);
* Органи дихання (лексичне дерево, 4000 символів);
* Грудна клітка(лексичне дерево);
* Легені (лексичне дерево);
* Серце (лексичне дерево);
* Ротова порожнина (лексичне дерево);
* Живіт (лексичне дерево);
* Стілець (лексичне дерево);
* Нирки (лексичне дерево);
* Сечовиділення (лексичне дерево);
* Функції тазових органів (вибір одного значення «контролює» або «не контролює»);
* Щитоподібна залоза (лексичне дерево);
* Вади зору (текст, 2000 символів);
* Вади слуху (текст, 2000 символів);
* Клінічний діагноз (текст, автоматично отримується з ЕК клієнта, вкладка «Показники»);
* Клінічний діагноз (не за МКХ) (текст, 4000 символів, редагується)
* Рекомендації (лексичне дерево, 4000 символів).



##### Електронна картка заключення ортопеда (ЕК заключення ортопеда)

Створюється з вкладки «Документи» ЕК курсу реабілітації у Центрі реабілітації та складається з наступних вкладок:



###### Реєстраційні дані (перша вкладка картки, заповнюється все автоматично з ЕК курсу реабілітації, з якого створюється):

* Клієнт (гіперпосилання на ЕК клієнта, отримується автоматично з ЕК курсу реабілітації, , в межах якого було створене заключення, відображується ПІБ клієнта та вік клієнта);
* Реабілітолог (зв’язок із ЕК співробітника, встановлюється автоматично ПІБ поточного користувача, вибір з довідника співробітників з типом посади «Реабілітолог»);
* Тип («Заключення ортопеда», встановлюється автоматично в залежності від спеціальності, вказаної в ЕК співробітника, що пов’язана з поточним користувачем);
* Дата документу\* (дата створення документу, значення по замовчуванню – поточна дата, редагується);
* Курс реабілітації (гіперпосилання на ЕК курсу реабілітації, автоматично заповнюється курс, в межах якого було створено заключення, відображується номер курсу та період його дії);
* Стан\* (вибір значення з переліку станів, у режимі створення значення по замовчуванню «Підготовка»).

###### Показники (друга вкладка картки, заповнюється реабілітологом-ортопедом):

* Клінічний діагноз (текст, автоматично отримується з ЕК клієнта, вкладка «Показники»);
* Клінічний діагноз (не за МКХ) (текст, 4000 символів, редагується);
* Скарги\* (текст, 4000 символів, автоматично переноситься значення зі всіх оглядів, які відносяться до ортопедичної категорії процедур, редагується);
* Рекомендації (лексичне дерево, 4000 символів).

##### Електронна картка заключення фізіотерапевта (ЕК заключення фізіотерапевта)

Створюється з вкладки «Документи» ЕК курсу реабілітації у Центрі реабілітації та складається з наступних вкладок:



###### Реєстраційні дані (перша вкладка картки, заповнюється все автоматично з ЕК курсу реабілітації, з якого створюється):

* Клієнт (гіперпосилання на ЕК клієнта, отримується автоматично з ЕК курсу реабілітації, в межах якого було створене заключення, відображується ПІБ клієнта та вік клієнта);
* Реабілітолог (зв’язок із ЕК співробітника, встановлюється автоматично ПІБ поточного користувача, вибір з довідника співробітників з типом посади «Реабілітолог»);
* Тип («Заключення фізіотерапевта», встановлюється автоматично в залежності від спеціальності, вказаної в ЕК співробітника, що пов’язана з поточним користувачем);
* Дата документу\* (дата створення документу, значення по замовчуванню – поточна дата, редагується);
* Курс реабілітації (гіперпосилання на ЕК курсу реабілітації, автоматично заповнюється курс, в межах якого було створено заключення, відображується номер курсу та період його дії);
* Стан\* (вибір значення з переліку станів, у режимі створення значення по замовчуванню «Підготовка»).

###### Показники (друга вкладка картки, заповнюється реабілітологом-фізіотерапевтом)

* Клінічний діагноз (текст, автоматично отримується з ЕК клієнта, вкладка «Показники»);
* Клінічний діагноз (не за МКХ) (текст, 4000 символів, редагується);
* Скарги\* (текст, 4000 символів, автоматично переноситься значення зі всіх оглядів, які відносяться до фізіотерапевтичної категорії процедур);
* Рекомендації (лексичне дерево, 4000 символів).

##### Електронна картка виписки з реабілітаційної карти (ЕК виписки)

Створюється з вкладки «Медичні документи» ЕК курсу реабілітації у Центрі реабілітації, формується на підставі заключень невролога, педіатра, ортопеда, фізіотерапевта та складається з наступних вкладок:



###### Реєстраційні дані (перша вкладка картки, заповнюється все автоматично з ЕК курсу реабілітації, з якого створюється):

* Клієнт (гіперпосилання на ЕК клієнта, отримується автоматично з ЕК курсу реабілітації, , в межах якого було створено виписку, відображується ПІБ клієнта, дата народження, вік та адреса прописки);
* Дата документу\* (дата створення документу, значення по замовчуванню – поточна дата, редагується);
* Курс реабілітації (гіперпосилання на ЕК курсу реабілітації, автоматично заповнюється курс, в межах якого було створено виписку, відображується номер курсу та період його дії);
* Стан\* (вибір значення з переліку станів, у режимі створення значення по замовчуванню «Підготовка»).

###### Показники (друга вкладка картки)

* Діагноз (автоматично з вкладки «Показники» ЕК клієнта Центру реабілітації переносяться значення показників «Клінічний діагноз основний (за МКХ)», «Рівень за GMFCS», «Рівень за MACS», «Ускладнення основного», «Супутні захворювання», «Клінічний діагноз не за МКХ» зі всіх ЕК заключень курсу);
* Проведено курс реабілітації (автоматично вносяться у всі послуги, з ЕК курсу реабілітації, в межах якого створено виписку, редагується);
* Ефективність реабілітації;
* Рекомендації.

##### Електронна картка заключення щодо курсу (ЕК заключення щодо курсу)

Створюється з вкладки «Документи» ЕК курсу реабілітації у Центрі реабілітації та складається з наступних вкладок:



###### Реєстраційні дані (перша вкладка картки, заповнюється все автоматично з ЕК курсу реабілітації, з якого створюється):

* Клієнт (гіперпосилання на ЕК клієнта, отримується автоматично з ЕК курсу реабілітації, в межах якого була створена заключення, відображується ПІБ клієнта та вік клієнта);
* Реабілітолог (зв’язок із ЕК співробітника, встановлюється автоматично ПІБ поточного користувача, вибір з довідника співробітників з типом посади «Реабілітолог»);
* Тип (значення з переліку «комплексна», «психолого-педагогічна»);
* Дата документу\* (дата створення документу, значення по замовчуванню – поточна дата, редагується);
* Курс реабілітації (гіперпосилання на ЕК курсу реабілітації, автоматично заповнюється курс, в межах якого було створено заключення, відображується номер курсу та період його дії);
* Стан\* (вибір значення з переліку станів, у режимі створення значення по замовчуванню «Підготовка»);

###### Показники (друга вкладка картки, заповнюється персональним реабілітологом після закінчення курсу реабілітації):

* Режим (вибір з переліку «щадний», «тренувальний», «тренувально-щадний», автоматично переноситься з ЕК курсу, редагується);
* Мета курсу реабілітації (текст, автоматично вноситься з ЕК курсу, редагується);
* Призначення (текст, 4000 символів, автоматично переносяться всі послуги із ЕК курсу, які відносяться до медичної категорії процедур, редагується);
* Ефективність реабілітації (лексичне дерево);
* Рекомендації (лексичне дерево).

#### Вимоги до АРМ “Посадовець” для використання Керівником

Керівник використовує АРМ для виконання наступних функцій:

* Перегляд усіх ЕК і реєстрів, які ведуться в системі;
* Побудова статистичних звітів про роботу закладу (кількість проведених прийомів, завантаження спеціалістів та приміщень, кількість наданих послуг, ТЗР).

#### Вимоги до функціональності “Статистика”

##### Компонент «ІЦР» підтримує формування статистичних даних (вивантаження у форматі Excel), на підставі даних, що внесені в систему – ЕК клієнт, прийоми, діагнози.

Повинні сформуватись наступні види звітів:



###### Статистика по кількості прийомів за період:

* День;
* Тиждень;
* Місяць;
* Рік.

###### Статистика кількості прийомів за визначений період в розрізі:

* По спеціалізації реабілітологів (з вказанням середнього фактичного часу прийому у цих спеціалістів);
* По реабілітологу;
* По кабінету;
* Наявність направлення від Департаменту соц. Політики.

###### Статистика по категорії клієнтів, що отримують послуги з реабілітації:

* вік;
* тривалість реабілітації;
* діагноз;
* район проживання.

###### Статистика по кількості послуг (по типам спеціалізацій) за період:

* назва послуги;
* період.

###### Статистика по ТЗР (технічним засобам реабілітації)

* кількість заявок за період;
* всього заявок на оренду;
* виконаних заявок на оренду;
* по видам ТЗР в розрізі віку клієнтів.

###### Статистика по завантаженню кабінетів

* завантаження кабінетів по спеціалізаціям реабілітологів за період

###### Статистика по кількості направлень від Департаменту соцполітики і їх статусів:

* Сформовані;
* Використані (створено прийом в ІЦР в стані «Виконано»)
* Не використані (нема пов’язаного прийому).

#### Вимоги до АРМ «Адміністратор»

##### Модуль «Адміністрування» має забезпечити виконання наступних функцій:

* Створення облікового запису користувача;
* Визначення та зміна опису, повного імені та паролю користувача;
* Блокування дії облікового запису користувача;
* Можливість визначення прав користувачів;
* Перегляд переліку користувачів;
* Автентифікація користувача за допомогою введеного імені та паролю;
* Перегляд інформації про доступ користувачів до ІАС «ІЦР» за обраний період;
* Перегляд інформації про внесення змін у дані ІАС «ІЦР»;
* Ведення довідників та класифікаторів;
* Налаштування шаблонів медичних документів та їх медичних даних.

#### Вимоги до групи функцій Особистого кабінету киянина

##### В особистому кабінеті Киянина повинен передбачено функціонал, що дозволяє направити запит в Центр реабілітації дітей.

Це передбачає наступні функції:

* Введення (реєстрація) та відображення персональної інформації, достатньої для реєстрації на первинний прийом до Центру реабілітації дітей, в т.ч. профіль власника кабінету: фото власника, фото дитини і т.д.
* Відображення "Індивідуальної Програми Реабілітації" (документ вводиться до системи  співробітниками центру реабілітації під час прийому). Перелік полів відповідає стандартній формі документу, якщо дані стандартизовані, то мають використовуватися відповідні довідники)
* Відображення у вигляді списку дій та / або у вигляді календаря Індивідуального Плану реабілітації. Для кожної події відображається дата, час та тривалість процедури, кабінет та ПІБ фахівця Центру. (План визначається та вводиться / редагується до системи фахівцем центру).
* Зберігання посилань на файли формату pdf / jpg з сканованими копіями документів, що виникають під час або після процесу реабілітації. (копії документів скануються та вводяться до системи співробітниками Центру)
* Для ідентифікації клієнта в БД необхідно заповнити ряд даних:
* Особисті дані: ПІБ, ІПН, серія і номер документа, номер телефону, E-mail.
* Дані дитини: ПІБ, серія і номер свідоцтва про народження, дата народження, діагноз.
* Форма запиту "Задати питання / побажання", що адресується персональному реабілітологу або загалом на весь Центр (надходить в Персональний кабінет фахівця (регістратора)) та відповідна форма отримання відповіді. Клієнт може ініціювати зміни у Плані через цю форму текстовим запитом. Відповіді дублюються електронними листами на зареєстровану поштову скриньку.
* Форма замовлення технічних засобів реабілітації.
* Доступ до кабінету відбувається захищену веб сторінкe
* Сервіс автентифікації та авторизації користувачів.

##### В персональному кабінеті фахівця (реєстратора) повинен з‘явитися функціонал, що дозволяє обробити запит в Центр реабілітації дітей.

Це передбачає наступні функції:

* пошук клієнта по основним реквізитам.
* реєстрація (внесення змін) та відображення персональної інформації клієнта, достатньої для реєстрації на первинний прийом до Центру.
* введення основних персональних даних: дані клієнта / матері / батька / опікуна, адрес, номер телефону, E-mail, діагноз клієнта.
* заповнення "Індивідуальної Програми Реабілітації" (документ вводиться до системи  співробітниками центру реабілітації під час прийому). Перелік полів відповідає стандартній формі документу, якщо дані стандартизовані, то мають використовуватися відповідні довідники).
* додавання / внесення змін у календар Індивідуального Плану реабілітації. Для кожної події відображається дата, час та тривалість процедури, кабінет та ПІБ фахівця Центру.
* відображення у вигляді списку дій та/ або у вигляді календаря Індивідуального Плану реабілітації. Для кожної події відображається дата, час та тривалість процедури, кабінет та ПІБ фахівця Центру.
* додавання посилань на файли video / формату pdf / jpg з сканованими копіями документів.
* В персональному кабінеті фахівця (реабілітолог) повинен з‘явитися функціонал що дозволяє обробити запит в Центр реабілітації дітей. Це передбачає наступні функції:
* Пошук клієнта по основним реквізитам.
* Форма описує основні персональні: дані клієнта / матері / батька / опікуна, адрес, номер телефону, e-mail, діагноз клієнта.
* Перегляд документів по клієнту.
* Опис проведення процедур по реабілітації.
* Додавання / внесення змін у календар Індивідуального Плану реабілітації. Для кожної події відображається дата, час та тривалість процедури, кабінет та ПІБ фахівця Центру.
* Відображення "Індивідуальної Програми Реабілітації" (документ вводиться до системи  співробітниками центру реабілітації під час прийому). Перелік полів відповідає стандартній формі документу, якщо дані стандартизовані, то мають використовуватися відповідні довідники).
* Додавання посилань на файли video / формату pdf / jpg з сканованими копіями документів, що виникають під час або після первинного прийому / процесу реабілітації.
* Оформлення/замовлення технічних засобів реабілітації.

В персональному кабінеті фахівця керівного складу повинен з‘явитися функціонал що дозволяє перегляд даних та статистичних звітів.

#### Вимоги до групи функцій щодо обміну даними з зовнішніми інформаційними системами

Для інформаційного обміну між Модулем «ІЦР» та зовнішніми системами буде використаний підхід до інтеграції, який реалізується за допомогою сучасних засобів, протоколів і форматів передачі даних.

Модулем «ІЦР» повинен забезпечувати використання стандартизованих протоколів обміну інформацією, які будуть побудовані на підставі наступних затверджених документів:

* порядок обміну – описує організаційні і загальні технічні вимоги до здійснення обміну;
* формат обміну – описує конкретну структуру даних, по якій здійснюється обмін;
* договори або інші документи (положення, механізми наповнення), які регулюють співпрацю з інформаційної взаємодії із суміжними системами.

Модуль «ІЦР» повинен забезпечувати підтримку інтеграції з іншими системами за допомогою JSON-RPC або REST API. Рекомендованим форматом даних при обміні має бути JSON або XML.

#### Вимоги до обміну даними з ЦБІ

Сервіси обміну з ЦБІ призначені для перевірки коректності посвідчення пільговика та терміну дії ЛКК/МСЕК.

Сервіси обміну з ЦБІ включають:

* прийом запитів від системи щодо даних особи про інвалідність (для перевірки права на пільгу);
* формування та передача відповіді з даними щодо результату перевірки посвідчення пільговика.

До ЦБІ надсилається запит у форматі XML із вказанням типу документу, серії і номеру документу.

Від ЦБІ отримується наступна інформація:

* ПІБ клієнта;
* Дата закінчення дії документу;
* Паспортні дані (якщо вже є паспорт)/ дані свідоцтва про народження – серія, номер, ким і коли виданий документ;
* Дата народження;
* ІПН;
* Інформація про інвалідність: причина, категорія.

#### Вимоги до обміну даними з іншими центрами реабілітації

В межах обміну передбачається отримання виписок з диспансерного обліку (Київський міський дитячий діагностичний центр), програм реабілітації, результати досліджень тощо. Порядок обміну буде описано окремо.

#### Вимоги до обміну даними з модулем «Департамент соціальної політики»

В межах обміну передбачається отримання даних про направлення до у реабілітації, формування заявки-направлення на реабілітацію. Порядок обміну буде описано окремо.

#### Вимоги до «Мобільного додатку для Android/iOS»

Мобільне рішення передбачається лише для АРМу «Громадянина» компоненту «ІЦР». Функції, що доступні користувачу, визначаються характерним для мобільних додатків стислими повідомленнями та можливістю вводити відповіді.

Остаточні вимоги до «Мобільного додатку для Android/iOS» визначатимуться в ході розробки ПМ «СП» та детально будуть описані в документі «Загальний опис системи».

##### Мобільний додаток міститиме підтримку наступних функцій АРМу «Громадянина»:



###### процесу запису на комісію до центру реабілітації дітей, а саме:

* вчасне отримання підтвердження про запис до комісії
* нагадування (за добу та в день проведення комісії) про дату / час прийому комісією клієнту;
* скасування клієнтом дати та часу прийому клієнта комісією;
* підтвердження клієнтом нової дати / часу присутності на комісії.

###### процесу запис на прийом до лікаря-реабілітолога, а саме:

* оформлення заяви на прийом до лікаря-реабілітолога;
* отримання від Центру реабілітації підтвердження про дату / час прийому клієнта лікарем-реабілітологом;
* отримання клієнтом від Центру реабілітації інформації про зміну дати / часу прийому клієнта лікарем-реабілітологом;
* скасування клієнтом прийому лікаря-ребілітолога;

###### замовлення ТЗР, а саме:

* заповнення та надсилання в Центр реабілітації заяву на отримання ТЗР;
* отримання інформації про статус заяви;
* отримання офіційного підтвердження про рішення щодо заяви на отримання ТЗР;

###### переглянути ЕК клієнта без можливості скопіювати (зберегти) на мобільному пристрої чи деінде.

# СКЛАД ПОСЛУГ

Створення Програмного модулю “Соціальні послуги” включає надання таких послуг:

## Формування вимог і розробка технічного завдання на створення ПМ “СП”

Послуги з формування вимог і розробки технічного завдання на створення ПМ “СП” включають:

* детальний аналіз бізнес-процесів Департаменту соціальної політики, Управлінь соціальної політики районів, Центру реабілітації дітей, пов’язаних з:
* записом на прийом Громадян до Департаменту соцполітики / Управління соцполітики районів;
* прийняттям рішення чиновником Департаменту соцполітики / Управління соцполітики районів, стосовно питань соціальних послуг;
* онлайн записом на комісію до Центру реабілітації дітей;
* додаванням / внесенням змін у Календар індивідуального плану реабілітації дітей;
* обробкою питань / побажань Громадян;
* наданням одноразової адресної матеріальної допомоги громадянам;
* записом на комісію дітей у Центрі реабілітації дитини;
* супроводженням процесу реабілітації дітей;
* замовленням технічних засобів реабілітації, або отриманням допомоги, щодо їх отримання.
* розробку загальних вимог до ПМ «СП»;
* розробку вимог до технічної та інформаційної архітектури ПМ «СП»;
* визначення рольової моделі ПМ «СП»;
* розробку вимог до процедур ідентифікації та автентифікації користувачів;
* розробку вимог до програмного забезпечення;
* розробку вимог до чисельності, кваліфікації технічного персоналу та режимам роботи ПМ «СП»;
* розробку вимог до функціонування ПМ «СП»;
* розробку вимог до показників навантаження ПМ «СП»;
* розробку вимог до надійності;
* розробку вимог до захисту інформації від несанкціонованого доступу;
* розробку вимог до збереження інформації при аваріях;
* розробку вимог до ергономіки та веб-інтерфейсу;
* розробку вимог до видів забезпечення;
* розробку вимог до стандартизації та уніфікації
* розробку вимог до функцій і задач до компонент ПМ «СП», а саме до:
* «Online запис на прийом» до Департаменту соцполітики / Управління соцполітики районів / Київського міського центру реабілітації дітей з інвалідністю.
* Електронна послуга «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги»;
* «Інтелектуальний Центр Реабілітації;
* аналіз атрибутивного складу інформаційних об’єктів, процесів первинного наповнення та актуалізації даних, технологічних процесів роботи Департаменту соцполітики / Управління соцполітики районів, Центру реабілітації дітей;
* розробку окремих прототипів інтерфейсних форм;
* розробку, погодження та затвердження технічного завдання на ПМ «СП».

## Розробка проекту

Послуги з розробки проекту ПМ “СП” включають:

* розробку документації, а саме:
* Керівництво користувача;
* Керівництво адміністратора;
* Програма та методика випробувань;
* Загальний опис системи;
* Протокол випробувань;
* Загальна інструкція по розгортанню та налагодженню ПМ «СП»;
* Акт приймання системи в дослідну експлуатацію.
* розробку дослідного зразка ПМ СП у складі дослідних зразків його компонент, а саме:
* «Online запис на прийом» до Департаменту соцполітики / Управління соцполітики районів / Київського міського центру реабілітації дітей з інвалідністю;
* Електронна послуга «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги»;
* «Інтелектуальний Центр Реабілітації;
* проведення навчання відповідальних технічних фахівців встановленню та адмініструванню компонентів ПМ «СП»;
* проведення навчання користувачів;
* проведення попередніх випробувань;
* організація процесу збору та накопичення зауважень та коментарів до роботи ПМ «СП»;
* оформлення і підписання протоколу випробувань;
* оформлення і підписання акту приймання системи в дослідну експлуатацію.

# ПОРЯДОК КОНТРОЛЮ І ПРИЙМАННЯ СИСТЕМИ

Порядок контролю та приймання ПМ “СП” повинен відповідати етапам, наведеним у Таблиця 13.

Таблиця 13. Етапи контролю та приймання ПМ «СП»

| **№ з/п** | **Назва послуг за етапами** | **Строк** | **Результат** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Формування вимог і розробка технічного завдання** | 25 робочих днів | Технічне завдання |
|  | **Розробка проекту:**  Розробка документації;  Розробка Програмного модуля “Соціальні послуги” (ПМ СП);  Проведення попередніх випробувань:  1. Оформлення і підписання протоколу випробувань;  2. Оформлення і підписання акту приймання системи в дослідну експлуатацію. | 65 робочих днів з дати виконання етапу 1 | Дослідний зразок ПМ СП;  Керівництво користувача;  Керівництво адміністратора;  Програма та методика випробувань;  Загальний опис системи;  Протокол випробувань;  Загальна інструкція по розгортанню та налагодженню ПМ “СП”;  Акт приймання системи в дослідну експлуатацію |

Виконавець приступає до надання послуг за цим Договором з дати отримання письмової заявки від Замовника.

# ВИМОГИ ДО СКЛАДУ ТА ЗМІСТУ ПОСЛУГ З ПІДГОТОВЛЕННЯ ОБ’ЄКТА АВТОМАТИЗАЦІЇ ДО ВВЕДЕННЯ В ДІЮ

У ході надання послуг по даному технічному завданню на об’єкті автоматизації необхідно виконати послуги по підготовці та введенню ПМ “СП” в дію. Замовник повинен забезпечити виконання такого:

* визначити відповідальних осіб (бажано технічних фахівців), що пройдуть навчання щодо встановлення та адміністрування компонентів ПМ “СП”;
* визначити відповідальних осіб, що пройдуть навчання як користувачі ПМ “СП”;
* визначити відповідальних осіб за проведення попередніх та приймальних випробувань ПМ “СП”;
* організувати процес збору та накопичення зауважень та коментарів до роботи ПМ “СП”;
* разом з Виконавцем провести попередні та приймальні випробування ПМ “СП”.

# ВИМОГИ ДО ДОКУМЕНТУВАННЯ

Склад і зміст документів, що розроблюються, визначаються згідно з ДСТУ 3973-2000, ДСТУ 3974-2000, ГОСТ 34.201-89, РД 50-34.698-90 і ДСТУ 3008-95 і складає:

* Керівництво користувача;
* Керівництво адміністратора;
* Програма та методика випробувань;
* Загальний опис системи;
* Протокол випробувань;
* Загальна інструкція по розгортанню та налагодженню ПМ «СП»;
* Акт приймання системи в дослідну експлуатацію.

Склад технічної документації повинен забезпечувати можливість експлуатації ПМ “СП” персоналом визначеного Замовником адміністратора Модулю. Технічна документація надається на паперових та електронних носіях.

Конкретний склад та зміст проектної та експлуатаційної документації може бути розширений Виконавцем за згодою Замовника.

Прикладне програмне забезпечення повинно бути документовано в об’ємі, визначеному діючими стандартами та достатньому для його ефективного використання, містити в своєму складі підказки, оперативну допомогу.

Технічна, експлуатаційна і програмна документація повинна бути достатньою за повнотою і змістом для використання обслуговуючим персоналом та користувачами Модулю функціональних можливостей Модулю у повному обсязі.

# ДЖЕРЕЛА РОЗРОБКИ

Дане Технічне завдання розроблено на основі наступних документів та інформаційних матеріалів:

* Договір про надання послуг Договір про надання послуг від 19 серпня 2017 року № 4055 “Послуги з розробки пакетів програмного забезпечення (Створення програмної платформи для надання електронних послуг, у тому числі адміністративних, 2 черга)”.
* Матеріали інтерв’ю з представниками Замовника.

Розгорнутий перелік документів, на підставі яких створюється система, надано у п.1.4

# СПИСОК РИСУНКІВ

[Рисунок 1. Склад та порядок створення Порталу послуг 20](#_Toc507660675)

[Рисунок 2. Склад ПМ «СП» 26](#_Toc507660676)

[Рисунок 3. Схема БП «Доступ до електронних послуг» 27](#_Toc507660677)

[Рисунок 4. Загальна схема БП «Запис на прийом» до Департаменту соцполітики/Управління соцполітики районів» 32](#_Toc507660678)

[Рисунок 5. БП «Прийняття рішення Чиновником Департаменту соцполітики/Управління соцполітики районів» 34](#_Toc507660679)

[Рисунок 6. БП «Онлайн запис на прийом/ на комісію до Центру реабілітації дітей» 36](#_Toc507660680)

[Рисунок 7. БП «Додавання / внесення змін у Календар ІПР, дати та часу Прийому» 39](#_Toc507660681)

[Рисунок 8. БП «Задати питання / побажання фахівцю / установі» 43](#_Toc507660682)

[Рисунок 9. БП «Оформлення Заяви на одноразову адресну матеріальну допомогу через ОКК» 47](#_Toc507660683)

[Рисунок 10. БП «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги» 48](#_Toc507660684)

[Рисунок 11. БП «Запис на комісію у Центрі реабілітації дітей» 52](#_Toc507660685)

[Рисунок 12. БП «Супроводження процесу реабілітації дітей» 56](#_Toc507660686)

[Рисунок 13. БП «Замовлення ТЗР у Центрі реабілітації дітей» 59](#_Toc507660687)

[Рисунок 14. БП «Замовлення ТЗР через ОКК Громадянина» 60](#_Toc507660688)

[Рисунок 15 Верхньорівнева схема Архітектурного рішення ПМ "СП" 66](#_Toc507660689)

[Рисунок 16. Архітектура логічної побудови компонента ПМ «СП» 67](#_Toc507660690)

[Рисунок 17. Схема інформаційно-технологічного рішення ПМ «СП» 69](#_Toc507660691)

[Рисунок 18. Концептуальна схема взаємодії Мобільного додатку з ПМ «СП» 70](#_Toc507660692)

[Рисунок 19. Прототип очікуваного інтерфейсу користувача Мобільного додатку 72](#_Toc507660693)

[Рисунок 20. Передбачувана схема структурна комплексу апаратних засобів 94](#_Toc507660694)

[Рисунок 21. Схема функціонування компоненту "OnLine запис" 99](#_Toc507660695)

[Рисунок 22. Схема функціонування компоненту "OnLine запис" 102](#_Toc507660696)

[Рисунок 23. Приклад звіту по районним управлінням 110](#_Toc507660697)

[Рисунок 24. Структура сутностей компоненти «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги» 112](#_Toc507660698)

[Рисунок 25. Структура основних сутностей компоненту «ІЦР» 123](#_Toc507660699)

# СПИСОК ТАБЛИЦЬ

[Таблиця 1. Визначення, скорочення та абревіатури 10](#_Toc507660700)

[Таблиця 2. Об’єкти автоматизації ПМ “СП” 24](#_Toc507660701)

[Таблиця 3. Алгоритм взаємодії складових під час входу до ОКК 28](#_Toc507660702)

[Таблиця 4. Алгоритм взаємодії складових під час звернення до Порталу послуг 29](#_Toc507660703)

[Таблиця 5. Розподіл ролей за належністю до відповідної організаційної структури та компоненту ПМ “СП” 77](#_Toc507660704)

[Таблиця 6. Ролі та їх права у компоненті «Online запис на прийом» до Департаменту соцполітики / Управління соцполітики районів / Київського міського центру реабілітації дітей з інвалідністю» 79](#_Toc507660705)

[Таблиця 7. Ролі та їх права у компоненті Е-Послуга «Надання одноразової адресної матеріальної допомоги» 80](#_Toc507660706)

[Таблиця 8. Ролі та їх права у компоненті “ІЦР” 81](#_Toc507660707)

[Таблиця 9. Функції адміністраторів структурних підрозділів у рамках відповідних компонент ПМ “СП” 83](#_Toc507660708)

[Таблиця 10. Функції Адміністратора, що є загальними для всіх компонент ПМ “СП” 83](#_Toc507660709)

[Таблиця 11. Функції управління користувачами, ролями та правами 85](#_Toc507660710)

[Таблиця 12. Показники прогнозованого навантаження на ПМ «СП» 92](#_Toc507660711)

[Таблиця 13. Етапи контролю та приймання ПМ «СП» 158](#_Toc507660712)

# ДОДАТКИ

## Додаток 1. Форма анкети PEDI. Розділ Соціальної функціональності

|  |  |
| --- | --- |
| A  **Розуміння значення слів** |  |
| 1. Реагує на звук | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 2. Реагує на «ні»; розпізнає власне ім’я чи імена близьких людей. |
| 3. Розуміє 10 слів. |
| 4. Розуміє, коли говорять про взаємовідносини між людьми і/або про видимі речі. |
| 5. Розуміє, коли говориться про час (минулий, теперішній, майбутній) і послідовність подій. |

|  |  |
| --- | --- |
| B  **Розуміння складності речень** |  |
| 6. Розуміє короткі речення (дієслово/іменник), пов’язані з сім’єю чи людьми. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 7. Розуміє завдання на одну дію з слів, які стосуються людей чи речей; може вибрати правильний об’єкт з групи. |
| 8. Розуміє напрямок, який описує, де є певний предмет (в, на, під, позаду). |
| 9. Розуміє завдання на дві дії, в яких використовуються слова якщо/то, перед/після, перше/друге. |
| 10. Розуміє два речення на одну і ту ж тему, однак в різних формах (наприклад, в стверджувальній та питальній формі). |

|  |  |
| --- | --- |
| C  **Функціональне користування спілкуванням** |  |
| 11. Називає об’єкти («баба», «мама», «пляшка»). | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 12. Використовує спеціальні слова чи жести, щоб спрямувати чи попросити щось зробити іншу людину. |
| 13. Прагне інформації, задаючи питання. |
| 14. Описує об’єкт чи дію. |
| 15. Розповідає про власні почуття чи думки. |

|  |  |
| --- | --- |
| D  **Складність емоційного спілкування** |  |
| 16. Використовує жести з чітким усвідомленням. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 17. Використовує поодинокі слова зі змістом. |
| 18. Використовує два слова з певним значенням. |
| 19. Використовує речення з 4-5 слів. |
| 20. Об’єднує дві чи більше думок для того, щоб розповісти просту історію. |

|  |  |
| --- | --- |
| E  **Реакція дитини на власні проблеми (наприклад, поламана іграшка)** |  |
| 21. Намагається показати проблему чи проінформувати про те, що потрібно для вирішення проблем. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 22. Коли трапилася проблема, дитині необхідно негайно допомогти. |
| 23. Коли трапилася проблема, дитина намагається знайти допомогу і може зачекати, якщо допомога затримується на короткий час. |
| 24. В звичних ситуаціях дитина може описати проблему та свої емоції (наприклад, сум, гнів). |
| 25. Зіткнувшись з проблемами, можуть разом з дорослим взяти участь у їх вирішенні. |

|  |  |
| --- | --- |
| F  **Соціальні інтерактивні ігри з дорослими** |  |
| 26. Демонструє усвідомлення та зацікавлення іншими. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 27. Ініціює знайомі їй ігри. |
| 28. Дитина розуміє почерговість у грі. |
| 29. Пробує імітувати попередні дії дорослих в часі гри. |
| 30. Протягом гри дитина може пропонувати нові елементи, чи відповідати на пропозиції дорослих. |

|  |  |
| --- | --- |
| G  **Взаємодія з однолітками** |  |
| 31. Помічає присутність інших дітей. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 32. Нетривало взаємодіє з іншими дітьми. |
| 33. Намагається працювати за простим планом гри з іншими дітьми. |
| 34. Планує і здійснює спільну гру з іншими дітьми; тривалу та складну. |
| 35. Бавиться в ігри з правилами. |

|  |  |
| --- | --- |
| H  **Гра з предметами** |  |
| 36. Зосереджено маніпулює іграшками, чи об’єктами. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 37. Використовує справжні чи підставні об’єкти в уявні грі. |
| 38. Збирає разом матеріали, щоб зробити щось. |
| 39. Грається у складніші рольові ігри. |
| 40. Детально розробляє послідовності подій з уяви. |

|  |  |
| --- | --- |
| I  **Інформація про себе** |  |
| 41. Може назвати своє ім’я. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 42. Може назвати свої ім’я та прізвище. |
| 43. Називає своє ім’я та надає певну інформацію про членів своєї родини. |
| 44. Може назвати повну адресу будинку. |
| 45. Може попросити старших допомогти повернутись додому. |

|  |  |
| --- | --- |
| J  **Орієнтація в часі** |  |
| 46. Володіє загальним розумінням стосовно часу їжі та повсякденних справ протягом дня. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 47. Усвідомлює послідовність сімейних подій протягом тижня. |
| 48. Має незначне уявлення про час. |
| 49. Асоціює визначений час з певними подіями. |
| 50. Регулярно звіряє годинник, чи запитує про час для того, щоб відстежувати власний графік. |

|  |  |
| --- | --- |
| K  **Домашні обов’язки** |  |
| 51. Розпочинає допомагати в особистих справах, якщо давати чіткі вказівки та скерування. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 52. Починає допомагати в простих обов’язках по дому, якщо надати чіткі вказівки та роз’яснення. |
| 53. Інколи розпочинає прості щоденні особисті справи; може потребувати фізичної допомоги чи нагадування про завершення їх. |
| 54. Інколи розпочинає роботу над повсякденними домашніми завданнями; може потребувати фізичної допомоги чи нагадування для їх завершення. |
| 55. Послідовно розпочинає та здійснює щонайменше одне завдання по дому, яке включає в себе декілька етапів; може потребувати фізичної допомоги. |

|  |  |
| --- | --- |
| L  **Самозахист** |  |
| 56. Демонструє відповідну обережність, пов’язану з ходінням сходами. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 57. Демонструє відповідну обережність з гарячими чи гострими предметами. |
| 58. При переході дороги в присутності дорослих, дитина не потребує нагадування з приводу правил безпеки. |
| 59. Знає про те, що не можна йти з незнайомцями, брати їжу та гроші від незнайомців. |
| 60. Безпечно переходить завантажену дорогу без допомоги дорослих. |

|  |  |
| --- | --- |
| M  **Функції в соціумі.** |  |
| 61. Дитина може безпечно бавитись вдома без постійного нагляду. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 62. Дитина може безпечно бавитись у знайомому оточенні поза домом з періодичним наглядом. |
| 63. Дотримується правил/підказок в школі та громадських місцях, наприклад дотримується правил в класі чи в садочку. |  |
| 64. Досліджує та функціонує в знайомому оточенні без нагляду: свій район, чи територія садочку, школи. |  |
| 65. Може піти та повернутись з магазину без допомоги старших. |  |

Загальна сума розділу: \_\_\_\_\_\_\_\_ (сума значень полів 1-65 розділу **Соціальної функціональності**)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Розділ Самообслуговування**

|  |  |
| --- | --- |
| A  **Консистенція їжі, яку споживає** |  |
| 1.Їсть протерту, перемелену/профільтровану їжу. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 2. Їсть їжу грудкуватої консистенції. |
| 3. Їсть їжу, порізану кубиками. |
| 4. Їсть їжу будь-якої консистенції. |

|  |  |
| --- | --- |
| B  **Використання посуду для їжі** |  |
| 5. Їсть пальцями. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 6. Зачерпує їжу ложкою і підносить до рота. |
| 7. Добре користується ложкою. |
| 8. Добре користується виделкою. |
| 9. Використовує ніж для намазування хліба маслом, нарізання м’якої їжі. |

|  |  |
| --- | --- |
| C  **Використання ємностей для пиття** |  |
| 10. Утримує пляшку чи поїльник (з кришкою). | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 11. Піднімає відкриту чашку, але може впустити. |
| 12. Безпечно піднімає відкриту чашку обома руками. |
| 13. Безпечно піднімає чашку однією рукою. |
| 14. Наливає рідину в чашку чи стакан. |

|  |  |
| --- | --- |
| D  **Чищення зубів** |  |
| 15. Відкриває рот для чищення зубів. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 16. Утримує зубну щітку. |
| 17. Чистить зуби, однак не надто ретельно. |
| 18. Ретельно чистить зуби. |
| 19. Підготовлює зубну щітку. |

|  |  |
| --- | --- |
| E  **Розчісування волосся** |  |
| 20. Утримує голову під час розчісування волосся. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 21. Підносить щітку чи гребінь до волосся. |
| 22. Розчісує волосся гребнем чи щіткою. |
| 23. Володіє необхідними навиками, щоб розділити чи зав'язати волосся. |
| F  **Догляд за носом** |  |
| 24. Дозволяє витерти ніс. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 25. Видуває ніс в хустинку, яку утримують. |
| 26. Витирає ніс, використовуючи хустинку на прохання. |
| 27. Витирає ніс, використовуючи хустинку без нагадування. |
| 28. Витирає та видуває ніс без нагадування. |

|  |  |
| --- | --- |
| G  **Гігієна рук** |  |
| 29. Утримує долоні щоб помити. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 30. Розтирає руки разом, щоб помити їх. |
| 31. Включає і виключає воду, використовує мило. |
| 32. Ретельно миє руки. |
| 33. Ретельно витирає руки. |

|  |  |
| --- | --- |
| H  **Миття тіла та обличчя** |  |
| 34. Намагається мити частини тіла. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 35. Ретельно миє тіло, за винятком обличчя. |
| 36. Використовує мило (а також губку при потребі). |
| 37. Ретельно витирає тіло. |
| 38. Ретельно вмиває та витирає обличчя. |

|  |  |
| --- | --- |
| I  **Одяг, що одягається через голову/застібається спереду** |  |
| 39. Допомагає, просовує руку в рукав. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 40. Знімає з себе сорочку чи светр без застібок. |
| 41. Вдягає сорочку, сукню або светр (без застібання). |
| 42. Вдягає і знімає одяг, який застібається спереду (без використання застібок(кнопки, ґудзики)). |
| 43. Вдягає і знімає одяг, який застібається спереду (з використанням застібок). |

|  |  |
| --- | --- |
| J  **Застібки** |  |
| 44. Намагається допомогти із застібками. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 45. Застібає/розстібає, але не розділяє/з'єднує замок. |
| 46. Застібає і розстібає кнопки. |
| 47. Застібає і розстібає ґудзики. |
| 48. Застібає/розстібає та розділяє/з'єднує замок. |

|  |  |
| --- | --- |
| K  **Штани** |  |
| 49. Допомагає, просовує ногу через штанину. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 50. Знімає штани з еластичною талією (на гумці). |
| 51. Вдягає штани з еластичною талією (на гумці). |
| 52. Знімає штани, включаючи розстібання. |
| 53. Вдягає штани, включаючи застібання. |

|  |  |
| --- | --- |
| L  **Взуття/Шкарпетки** |  |
| 54. Знімає шкарпетки та розв’язане взуття. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 55. Взуває розстібнуте взуття (часто не на необхідну ногу). |
| 56. Вдягає шкарпетки. |
| 57. Вдягає взуття на правильну ногу, справляється із застібками-липучками. |
| 58. Зав’язує шнурки. |

|  |  |
| --- | --- |
| M  **Завдання, пов’язані з туалетом** |  |
| 59. Допомагає під час одягання в туалеті. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 60. Намагається витерти себе після туалету. |
| 61. Справляється з сіданням на туалет, користується туалетним папером і спускає воду в туалеті. |
| 62. Роздягається та одягається до і після туалету. |
| 63. Ретельно витирається після туалету. |

|  |  |
| --- | --- |
| N  **Контроль функцій сечового міхура** |  |
| 64. Інформує, коли намок підгузок чи тренувальні труси. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 65. Деколи інформує про потребу в сечовипусканні. |
| 66. Часто інформує про сечовипускання завчасно, щоб добратись до туалету. |
| 67. Самостійно дістається ванної кімнати для сечовипускання. |
| 68. Постійно залишається сухою, як вдень, так і вночі. |

|  |  |
| --- | --- |
| O  **Усвідомлення дефекації** |  |
| 69. Інформує про потребу в переодяганні. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 70. Деколи вказує на потребу використання туалету. |
| 71. Часто інформує про потребу в дефекації завчасно щоб добратись до туалету. |
| 72. Відчуває різницю між потребою дефекації та сечовиділення. |
| 73. Самостійно справляється у ванній кімнаті з приводу дефекації, немає неприємних випадковостей, пов’язаних з цим. |

Загальна сума розділу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (сума значень полів 1-73 розділу **Самообслуговування**)

**Розділ Мобільності**

|  |  |
| --- | --- |
| A  **Пересування до туалету** |  |
| 1. Сидить з допомогою додаткового спорядження чи опікуна. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 2. Сидить без підтримки на туалеті чи горщику. |
| 3. Сідає на та встає з низького туалету чи горщика. |
| 4. Сідає на та встає з туалету дорослих розмірів (використовуючи обидві руки). |
| 5. Сідає на та встає з туалету, не потребуючи підтримки обох рук. |

|  |  |
| --- | --- |
| B  **Переміщення в крісло/інвалідний візок** |  |
| 1. Сидить з підтримкою додаткового обладнання чи вихователя. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 1. Сидить без підтримки в кріслі чи на лавці. |
| 1. Сідає та встає з низького крісла чи інших схожих меблів. |
| 1. Сідає на та встає з крісла/інвалідного візка дорослих розмірів (використовує обидві руки для підтримки). |
| 1. Сідає та встає з крісла, не потребуючи допомоги обидвох рук. |

|  |  |
| --- | --- |
| C  **Переміщення в машині** |  |
| 1. Рухається в машині: швидко переміщається на сидінні чи забирається на чи з сидіння машини. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 1. Забирається в і з автомобіля з мінімальною допомогою та вказівками. |
| 1. Забирається в і з машини самостійно. |
| 1. Справляється з пасками безпеки та дитячим автомобільним кріслом. |
| 1. Заходить та виходить з машини і закриває та відкриває двері машини. |

|  |  |
| --- | --- |
| D  **Рухливість/переміщення в ліжку** |  |
| 1. Піднімається, щоб сісти в ліжку чи дитячому ліжечку. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 1. Пересувається, щоб сидіти на краю ліжка, лягає з сидячого положення на краю ліжка. |
| 1. Лягає і встає з власного ліжка |
| 1. Лягає в і встає з власного ліжка, не потребуючи підтримки обох рук. |

|  |  |
| --- | --- |
| E  **Переміщення у ванні** |  |
| 1. Сидить при підтримці спеціального обладнання чи вихователя у ванні. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 1. Сидить без підтримки та рухається у ванні. |
| 1. Залазить та вилазить з ванни. |
| 1. Встає та сідає у ванні. |
| 1. Залазить та вилазить з ванни дорослих розмірів. |

|  |  |
| --- | --- |
| F  **Способи пересування в приміщенні** |  |
| 1. Котиться, ковзає, повзає, лазить по підлозі. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 1. Ходить, але тримається за меблі, вихователя чи використовуючи пристосування для підтримки. |
| 1. Ходить без підтримки. |

|  |  |
| --- | --- |
| G  **Переміщення в межах дому – Відстань/Швидкість** |  |
| 1. Ходить в кімнаті з труднощами (повільно, чи падає). | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 1. Ходить в кімнаті без труднощів. |
| 1. Ходить між кімнатами з труднощами (падає, швидкість пересування надто мала). |
| 1. Ходить між кімнатами без труднощів. |
| 1. Ходить в домі (17 метрів), закриває та відкриває двері ззовні та з середини. |

|  |  |
| --- | --- |
| H  **Переміщення в межах дому – Перетягування/Перенесення об’єктів.** |  |
| 1. Цілеспрямована зміна власного місця знаходження. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 1. Переміщує об’єкти по підлозі. |
| 1. Переносити однією рукою об’єкти невеликих розмірів. |
| 1. Переносити обома руками великі об’єкти. |
| 1. Переносити крихкі об’єкти, чи об’єкти з яких може пролитись вміст. |

|  |  |
| --- | --- |
| I  **Переміщення на дворі – Способи** |  |
| 1. Ходить, однак з підтримкою. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 1. Ходить без підтримки. |

|  |  |
| --- | --- |
| J  **Переміщення за межами дому – Відстань/Швидкість** |  |
| 1. Проходить відстань 3-15 метрів. | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 1. Проходить відстань 15-30 метрів. |
| 1. Проходить відстань 30-45 метрів. |
| 1. Проходить відстань більшу, ніж 45 метрів, але з труднощами. |
| 1. Проходить відстань більшу, ніж 45 метрів без труднощів. |

|  |  |
| --- | --- |
| K  **Пересування по типах поверхонь надворі** |  |
| 1. Рівні поверхні (гладкий тротуар, дорога). | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 1. Дещо нерівна поверхня (тротуар з тріщинками). |
| 1. Груба, нерівна поверхня (газон, польова дорога). |
| 1. Піднімається вгору та спускається вниз по схилу чи пандусі. |
| 1. Піднімається вгору та вниз по узбіччю. |

|  |  |
| --- | --- |
| L  **Піднімання по сходах** |  |
| 1. Повзе вгору по частині сходів (1-11 сходинок). | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 1. Повзе вгору, долаючи необхідну кількість сходинок (12-15 сходинок). |
| 1. Проходить частину прольоту вгору. |
| 1. Долає весь проліт вгору з труднощами. |
| 1. Долає весь проліт вгору без труднощів. |

|  |  |
| --- | --- |
| M  **Спускання по сходах** |  |
| 1. Повзе вниз по частині сходів (1-11 сходинок). | (числове поле, приймає значення 0 або 1) |
| 1. Повзе вниз, долаючи необхідну кількість сходинок (12-15 сходинок). |
| 1. Проходить частину прольоту вниз. |
| 1. Долає весь проліт вниз з труднощами. |
| 1. Долає весь проліт вниз без труднощів. |

Загальна сума розділу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (сума значень полів 1-59 розділу **Мобільності**)

## Додаток 2. Зразки тексту Згоди на збір та обробку персональних даних та Угоди користувача

**Зразок тексту** [З**годи на збір та обробку персональних даних**](https://www.gioc.kiev.ua/help/offers/)

**Реєструючись на даному веб-порталі, Я:**

- приймаю Угоду користувача;

- надаю згоду на обробку своїх персональних даних, зазначених мною у електронній анкеті під час реєстрації на веб-порталі;

- підтверджую те, що ознайомлений(-а) з текстом Повідомлення суб’єкту персональних даних та правами, наданими мені згідно ст. 8 Закону України "Про захист персональних даних".

Повідомлення суб'єкту персональних даних:

На виконання вимог Закону України «Про захист персональних даних», Ваші персональні дані, у складі та змісті зазначених в електронній анкеті під час реєстрації на веб-порталі включені до бази персональних даних, володільцем якої є комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр» з метою забезпечення надання електронних послуг, у тому числі адміністративних, доступних на даному веб-порталі.

Надані Вами персональні дані можуть передаватися медичним закладам м. Києва, муніципальним клінікам, соціальним службам, державним органам у відповідних, адекватних та ненадмірних межах, необхідних для виконання мети з якою здійснюється обробка персональних даних.

Відповідно до ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних» суб'єкт персональних даних має право:

1) знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;

2) отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;

3) на доступ до своїх персональних даних;

4) отримувати не пізніш як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;

5) пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

6) пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

7) на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

8) звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого або до суду;

9) застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

10) вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;

11) відкликати згоду на обробку персональних даних;

12) знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

13) на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

**Зразок тексту** Угоди користувача

Ця Угода Користувача (далі - «Угода») укладається між Користувачем та комунальним підприємством «Головний інформаційно-обчислювальний центр» (далі – КП ГІОЦ ) і регулює використання веб-порталу для надання електронних послуг, у тому числі адміністративних за адресом: [https:](https://gis.kievcity.gov.ua/)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далі - «Сайт»), адміністрування якого здійснюється КП ГІОЦ.

* + - 1. **Загальна частина**

1. Користуватися Сайтом дозволено тільки особі - Користувачу, що прийняла усі умови даної Угоди, яка розміщена за адресом <https://____________/> Угода користувача й інші правила, передбачені на Сайті.   
2. Користувач зобов'язаний ознайомитися з Угодою перед використанням Сайту. При використанні будь-якої частини Сайту, Користувач погоджується з умовами даної Угоди з КП ГІОЦ. Якщо Користувач не погоджуєтеся з умовами Угоди, то йому не надається статус Користувача і йому забороняється використовувати Сайт.  
3. Умови Угоди поширюються на всіх користувачів Сайту - як на незареєстрованних користувачів так і на зареєстрованих, що мають будь-який обліковий запис. Під обліковим записом розуміється сукупність інформації про користувача й даних авторизації (логін, пароль).

**2. Права, обов'язки та відповідальність Користувача та КП ГІОЦ**  
1. Повний доступ до Сайту, зокрема ознайомлення з більш повною інформацією про інших користувачів, відправлення повідомлень, можливі тільки для зареєстрованого Користувача (що створив обліковий запис).  
2. Якщо Користувач вважає, що на Сайті наявна інформація, що порушує його права, Користувач зобов'язаний повідомити про це КП ГІОЦ й надати йому інформацію, яка підтверджує дане порушення прав. У випадку якщо Користувач надасть неправдиву інформацію про порушення його прав, він несе повну відповідальність за заподіяну шкоду.  
**2.1. Користувачеві заборонено:**

- сприяти розпалюванню релігійної, расової або міжнаціональної ворожнечі;  
- вчиняти дії, що порушують права і свободу, честь і гідність будь-якої особи;  
- ображати будь-кого;  
- використовувати нецензурні вислови, навіть якщо вони маскуються іншими символами;  
- зловживати розміщенням не інформативної інформації;  
- провокувати словесну війну, що не має відношення до первинної причини суперечки;  
- створювати декілька облікових записів на Сайті, якщо фактично вони належать одній і тій самій особі;  
- вчиняти дії, спрямовані на введення інших користувачів в оману;  
- надавати в користування свій обліковий запис та/або логін і пароль від свого облікового запису третім особам;  
- реєструвати обліковий запис від імені або замість іншої особи. При цьому, дозволена реєстрація від імені й за дорученням іншої фізичної особи або юридичної особи за умови  одержання необхідних повноважень у порядку й формі, передбачених законодавством України;  
- розміщувати інформацію (включаючи будь-які матеріали), що порушує авторські права, права на знаки для товарів, робіт і послуг, права промислової власності та/або права на інші  об'єкти інтелектуальної власності, що належать КП ГІОЦ та/або третім особам;  
- розміщувати інформацію, що порушує права й законні інтереси третіх осіб (у тому числі, розміщення фотографій і відеороликів, основним об'єктом яких є людина, якщо ця людина  не давала згоди на розміщення на Сайті фотографії або відео з її участю);  
- розміщувати матеріали рекламного, еротичного, порнографічного або образливого характеру;  
- використовувати будь-які комп'ютерні програми для автоматизованого збору інформації на Сайті;  
- здійснювати незаконний збір, систематизацію, зберігання або поширення персональної інформації інших користувачів;  
- намагатися одержати доступ до облікового запису та/або логіну й паролю іншого Користувача будь-яким способом, включаючи, але не обмежуючись, шляхом обману,  зловживання довірою, підбору логіна й пароля;  
- розміщувати комп'ютерні віруси або програми, здатні перервати або порушити нормальну функціональність комп'ютерного обладнання та програмного забезпечення, а також  засобів телекомунікації будь-яких осіб.

**2.2. Відповідальність Користувача:**- Користувач самостійно відповідає за будь-яке використання інформації, що розміщена на Сайті.  
- Користувач самостійно несе відповідальність перед третіми особами за свої дії або бездіяльність при використанні Сайту.  
- Користувач зобов'язується самостійно та за свій рахунок врегулювати всі претензії третіх осіб, що пов'язані з дією або бездіяльністю Користувача при використанні Сайту.  
- якщо Користувач не доведе зворотнє, будь-які дії, здійснені з використанням його облікового запису та/або його логіна й пароля, вважаються здійсненими цим Користувачем.  
- у випадку розміщення Користувачем на Сайті інформації або здійснення інших дій, що не відповідають умовам Угоди, КП ГІОЦ має право без повідомлення, виключно на власний розсуд, видалити розміщену Користувачем інформацію, включаючи ту інформацію, у відношенні якої важко визначити її відповідність Угоді та/або законодавству, що застосовується.   
- за порушення умов даної Угоди, КП ГІОЦ має право без попереднього повідомлення блокувати доступ Користувача до Сайту та/або видалити обліковий запис Користувача.

**2.3. Відповідальність КП ГІОЦ:**

- КП ГІОЦ не несе відповідальності за використання третіми особами інформації, розміщеної Користувачем на Сайті, включаючи її копіювання, відтворення й поширення, здійснені як у рамках Сайту, так і іншими можливими способами.  
- КП ГІОЦ не відшкодовує збиток, прямий або непрямий, заподіяний Користувачеві або третім особам у результаті використання або невикористання, у т.ч. неможливості використання Сайту.  
- КП ГІОЦ не приймає на себе зобов'язань по перевірці, зміні та контролю інформації, що розташована будь-ким на Сайті, не гарантує й не несе відповідальності за достовірність інформації, її законність, якість та відповідність конкретним запитам і потребам користувачів Сайту.  
- КП ГІОЦ не несе відповідальності за зміст сайтів, що не належать йому, посилання на які можуть бути присутні на Сайті, і не гарантує їхньої доступності, коректної роботи й відповідності заявленій тематиці.

**3. Конфіденційність**

1**.** У випадку, якщо при використанні Сайту Користувачеві будь-яким способом стала відома інформація відносно КП ГІОЦ та/або третіх осіб, яка відповідно до законодавства України відноситься до конфіденційної та/або до Комерційної таємниці, Користувачу заборонено зберігати, використовувати й поширювати таку інформацію.  
2. Користувач розуміє й погоджується з тим, що розміщуючи на Сайті інформацію, у відношенні якої Користувачем самостійно не передбачено обмеження доступу, будь-яка третя особа може одержати доступ до цієї інформації.

**4. Інші умови**

1. КП ГІОЦ має право вносити зміни в дану Угоду. Усі внесені до Угоди зміни будуть доступні у вигляді нової редакції Угоди, за адресою Угода користувача. Усі зміни Угоди набувають чинності з моменту їх публікації на Сайті. Використовуючи послуги Сайту Користувач підтверджує згоду з новими умовами Угоди в редакції, що діє на момент використання Користувачем послуг Сайту.  
2. КП ГІОЦ не несе відповідальності за шкоду або збитки, яких зазнав Користувач або треті особи в результаті помилкового розуміння або нерозуміння умов даної Угоди, інструкцій або вказівок про порядок використання Сайту, щодо порядку розміщення даних та інших технічних питань.  
3. Користувач надає КП ГІОЦ право надсилати йому повідомлення, що містять інформацію про Сайт, послуги або інформацію рекламного характеру.  
4. У випадку визнання недійсної або нездійсненної будь-якої частини даної Угоди, інші частини Угоди будуть залишатися чинними. Відмова кожної зі сторін від будь-якого положення або умови даної Угоди, або будь-яке їх порушення не скасовує дію цього положення або умови.

5. Сайт надається КП ГІОЦ "як є". КП ГІОЦ не гарантує відповідність Сайту цілям і очікуванням Користувача, його постійну безперебійну і безпомилкову роботу.   
6. КП ГІОЦ може в будь-який момент і без повідомлення Користувача поступитися своїми правами за даною Угодою третій стороні.  
7. До даної Угоди й відносинам між КП ГІОЦ та Користувачем, що виникають у зв'язку з використанням Сайту, застосовується законодавство України. Кожна сторона незаперечно погоджується з тим, що відповідні суди України мають виняткову юрисдикцію відносно будь-яких претензій, спорів або розбіжностей, що стосуються Угоди та використання Сайту.

При заповненні Громадянином Заяви на одноразову адресну матеріальну допомогу, під формою Заяви, яку фізична особа буде заповнювати вже після проходження процедури реєстрації на веб-порталі, повинен бути текст для підтвердження Громадянином:

«Підписанням даної заяви я гарантую, що отримав згоду **ВСІХ** членів моєї сім’ї, зазначених у цій заяві, та маю усі необхідні для цього повноваження на поширення їхніх персональних даних та інформації про їхній матеріальний стан з метою отримання одноразової матеріальної допомоги.»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ЛИСТ РЕЄСТРАЦІЇ ЗМІН | | | | | | | |
| Зміна | Номери аркушів (сторінок) | | | Всього аркушів (сторінок) в документі | документа | Вх. супровідного документа та дата | Підпис і дата |
| Замінених | Введених | Вилучених |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. ЕК – електронна картка, тип інформаційного об’єкту. [↑](#footnote-ref-1)