



**МІНІСТЕРСТВО З ПИТАНЬ РЕІНТЕГРАЦІЇ ТИМЧАСОВО
ОКУПОВАНИХ ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ**

НАКАЗ

05.08.2024 № 227

**Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
10 вересня 2024 р.
за № 1364/42709**

**Про затвердження Положення про інформаційно-
комунікаційну систему «Гаряча лінія Мінреінтеграції 1548»**

Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян», пункту 3 розпорядження Кабінету Міністрів України від 09 червня 2011 року № 589 «Про схвалення Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади», підпункту 63 пункту 4 Положення про Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 08 червня 2016 року № 376 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 06 травня 2020 року № 371), та з метою організації інформаційно-аналітичного забезпечення Мінреінтеграції, **НАКАЗУЮ**:

1. Затвердити Положення про інформаційно-комунікаційну систему «Гаряча лінія Мінреінтеграції 1548», що додається.
2. Відділу цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації спільно з Директоратом нормативно-правового забезпечення забезпечити подання цього наказу в установленому законодавством порядку на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.
3. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.
4. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

**Віце-прем'єр-міністр України -
Міністр**

І. Верещук

ПОГОДЖЕНО:

Уповноважений Верховної Ради України
з прав людини

Д. Лубінець

Перший заступник Міністра цифрової
трансформації України

О. Вискуб

Голова Державної служби спеціального зв'язку
та захисту інформації України

Ю. Мироненко

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства з питань
реінтеграції тимчасово
окупованих територій України
05 серпня 2024 року № 227

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
10 вересня 2024 р.
за № 1364/42709

ПОЛОЖЕННЯ

про функціонування інформаційно-комунікаційної системи

«Гаряча лінія Мінреінтеграції 1548»

1. Це Положення визначає загальні засади функціонування та використання інформаційно-комунікаційної системи «Гаряча лінія Мінреінтеграції 1548» (далі - ІКС Гаряча лінія).

2. У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні:

авторизація - електронна процедура перевірки рівня прав доступу (повноважень) уповноваженої особи Мінреінтеграції і надання такій особі доступу до ІКС Гаряча лінія відповідно до встановлених повноважень;

дані ІКС Гаряча лінія - відомості, що вносяться до інформаційно-комунікаційної системи, а саме інформація про особу (персональні дані особи), що звернулася до контакт-центр прийому звернень ІКС Гаряча лінія за допомогою електронних засобів зв'язку;

електронний кабінет користувача - персоніфікована сторінка веб-ресурсу, що є доступною лише авторизованому користувачу та надає доступ до можливостей ІКС Гаряча лінія відповідно до прав доступу конкретного користувача ІКС Гаряча лінія, що є складовою частиною системи та має єдиний формат розміщення інформації, стиль та інтерфейси;

заявники - фізичні особи, які звертаються до ІКС Гаряча лінія за допомогою електронних засобів зв'язку на визначені номери ІКС Гаряча лінія або веб-ресурс;

ІКС Гаряча лінія - сукупність технічних і програмних засобів, призначених для оперативного прийому, реєстрації, збереження, розгляду та аналізу відомостей, що утворюються у процесі розгляду звернень громадян, які надходять за допомогою електронних засобів зв'язку;

користувачі ІКС Гаряча лінія - уповноважені Мінреінтеграцією особи, яким відповідно до цього Положення надається доступ до ІКС Гаряча лінія та які пройшли процедуру електронної ідентифікації / автентифікації.

Інші терміни вживаються у значенні, наведеному в Законах України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про публічні електронні реєстри», «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах», «Про електронні комунікації», «Про електронні документи та електронний документообіг» і «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги».

3. ІКС Гаряча лінія є інтегрованою інформаційною системою, що призначена для обліку даних, пов'язаних з оптимізацією та автоматизацією процесів, а також систематизацією інформаційно-аналітичної підтримки роботи ІКС Гаряча лінія.

4. Власником ІКС Гаряча лінія є держава в особі Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України.

Адміністратором ІКС Гаряча лінія є державне підприємство «Реінтеграція та відновлення», що належить до сфери управління Мінреінтеграції, забезпечує функціонування та здійснює технічне адміністрування ІКС Гаряча лінія.

Власник ІКС Гаряча лінія забезпечує захист інформації в системі відповідно до Закону України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах».

5. ІКС Гаряча лінія призначена для реалізації права громадян на звернення з питань, що належать до компетенції Мінреінтеграції та захисту прав і свобод осіб, які порушено внаслідок тимчасової окупації частини території України або втрати контролю над її частиною.

6. Інформація вноситься в ІКС Гаряча лінія українською мовою, з використанням програмного забезпечення, розробленого відповідно до національних стандартів, що забезпечує його сумісність і взаємодію з іншими інформаційними системами та мережами, що становлять інформаційний ресурс держави.

7. Використання ІКС Гаряча лінія здійснюється користувачами в електронному кабінеті користувача, до якого такий користувач отримує доступ після проходження процедури електронної ідентифікації / автентифікації, у тому числі з використанням інтегрованої системи електронної ідентифікації, кваліфікованого електронного підпису чи печатки, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису чи печатки та процедури авторизації через контакт-центр.

Інформаційними джерелами, які є підставами для внесення інформації до ІКС Гаряча лінія є інформація надана заявниками за допомогою електронних засобів зв'язку.

Порядок роботи контакт-центру визначається власником ІКС Гаряча лінія.

Процеси ІКС Гаряча лінія визначаються її власником виходячи з необхідності реалізації права громадян на звернення з питань, що належать до повноважень Мінреінтеграції та захисту прав і свобод осіб, які порушено внаслідок тимчасової окупації частини території України або втрати контролю над її частиною.

Дані ІКС Гаряча лінія використовуються її користувачами виключно з метою:

реєстрації звернень громадян та інформування про результати розгляду таких звернень, у тому числі за допомогою інтерактивних інструментів взаємодії;

формування організаційної та аналітичної звітності;

ведення обліку звернень громадян;

проведення автоматизованих інтерактивних опитувань.

Об'єктом ІКС Гаряча лінія є персональні дані особи, що вносяться до ІКС Гаряча лінія, обробляються, зберігаються, змінюються, видаляються або знищуються відповідно до законодавства про захист персональних даних.

8. Інформація про об'єкт вноситься до ІКС Гаряча лінія одразу після отримання такої інформації від заявника.

Після реєстрації в ІКС Гаряча лінія заявнику видається номер звернення, що створюється автоматично з присвоєнням йому реєстрового номеру, за допомогою якого здійснюється ідентифікація в ІКС Гаряча лінія.

9. ІКС Гаряча лінія розміщується на програмно-апаратному комплексі держателя системи та має офіційний веб-ресурс, розміщений за адресою: 1548.gov.ua.

10. Механізм взаємодії ІКС Гаряча лінія з іншими автоматизованими системами, інформаційними ресурсами та державними реєстрами визначається Мінреінтеграції та відповідним державним органом шляхом підписання договорів про інформаційну взаємодію.

11. ІКС Гаряча лінія функціонує цілодобово, крім випадків проведення планових та позапланових профілактичних та/або технічних робіт, пов'язаних з усуненням технічних та/або методологічних помилок чи технічного збою в роботі, тривалість проведення яких визначається адміністратором за погодженням з власником ІКС Гаряча лінія.

12. Достовірність відомостей, що вносяться до ІКС Гаряча лінія, забезпечує власник системи.

13. Заходи зі створення, впровадження та супроводження програмного забезпечення ІКС Гаряча лінія технічного і технологічного забезпечення, збереження та захисту даних ІКС Гаряча лінія, технічних та технологічних заходів з надання доступу до ІКС Гаряча лінія здійснюються адміністратором відповідно до Закону України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах».

14. Відомості, внесені до системи, повинні бути захищені відповідно до вимог законодавства у сфері захисту інформації.

15. Користувачі ІКС Гаряча лінія забезпечують достовірність, своєчасність внесення інформації, повноту даних та нерозголошення інформації, що міститься в ньому.

16. Формування переліку наборів даних, які підлягають оприлюдненню (оновленню) у формі відкритих даних з ІКС Гаряча лінія, здійснюватиметься з урахуванням обмежень, визначених законодавством у частині оприлюднення персональних даних.

Публічна інформація з ІКС Гаряча лінія у формі відкритих даних підлягає оприлюдненню відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації».

17. Користування ІКС Гаряча лінія є безоплатним.


18. Фінансування робіт, пов'язаних з функціонуванням ІКС Гаряча лінія, здійснюється відповідно до законодавства.

**Начальник Відділу
цифрового розвитку,
цифрових трансформацій
і цифровізації**

К. Гелеску



Про затвердження Положення про інформаційно-комунікаційну систему «Гаряча лінія Мінреінтеграції 1548»
Наказ; Мінреінтеграції від 05.08.2024 № 227
Прийняття від **05.08.2024**
Постійна адреса:
<https://zakon.rada.gov.ua/go/z1364-24>

Законодавство України
станом на 05.12.2024
чинний

21364-24

Публікації документа

- Офіційний вісник України від 02.10.2024 — 2024 р., № 84, стаття 5104, код акта 127022/2024