

Анатолий КО
Anatolii KOM

Олександр ЄФРЕМОВ /
Oleksandr IEFREMOV

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК ТЕРМІНІВ ТА СКОРОЧЕНЬ	6
1 ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ	9
1.1 Найменування програмного забезпечення та його умовне позначення	10
1.2 Номер договору	10
1.3 Найменування сторін, що беруть участь в розробці програмного забезпечення	10
1.4 Перелік нормативних документів, які враховуються при розробці програмного забезпечення	10
1.5 Планові терміни початку та закінчення робіт	11
1.6 Порядок оформлення та надання Одержувачу результатів надання послуг	11
2 ПРИЗНАЧЕННЯ ТА МЕТА РОЗРОБКИ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	12
2.1 Призначення програмного забезпечення	12
2.2 Мета розробки програмного забезпечення	12
3 ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО ЄДИНУ СИСТЕМУ	14
3.1 Опис Єдиної системи у діючому форматі та функціонал модернізованої системи	14
3.2 Загальна архітектура Єдиної системи	14
3.3 Режими функціонування Єдиної системи	15
3.4 Надійність функціонування Єдиної системи	15
3.5 Захист інформації в Єдиній системі	16
3.6 Концепція Системи Кейс-менеджмент 2.0	16
4 ВИМОГИ ДО ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	17
4.1 Вимоги до програмного забезпечення в цілому	17
4.2 Вимоги до відкритої частини Вебпорталу	17
4.2.1 Функціональні вимоги	17
4.2.1.1 Загальні вимоги до Вебпорталу	17
4.2.1.1.1 Вимоги до системи гнучкого пошуку інформації	17
4.2.1.1.2 Вимоги до дерева Вебпорталу та системи тегів	18
4.2.1.1.3 Вимоги до сторінок із вмістом	18
4.2.1.1.4 Вимоги до форм зворотного зв'язку	18
4.2.1.1.5 Вимоги до інтеграції з основними соціальними мережами	18
4.2.1.1.6 Вимоги до багатомовності Вебпорталу	19
4.2.1.1.7 Вимоги до модулів Вебпорталу	19
4.2.1.1.7.1 Вимоги до модуля «Сторінки»	19
4.2.1.1.7.2 Вимоги до модуля «Публікації»	21
4.2.1.1.7.3 Вимоги до модуля «Сервіси»	22
4.2.1.1.7.4 Вимоги до модуля «FAQ»	23
4.2.1.1.7.5 Вимоги до модуля «Форми зворотного зв'язку»	24
4.2.2 Вимоги до інформаційної структури Вебпорталу	25
4.2.2.1 Вимоги до наскрізних елементів	26
4.2.2.1.1 Шапка	26
4.2.2.1.2 Підвал	26
4.2.2.2 Вимоги до статичних сторінок	26

4.2.2.2.1 Головна сторінка	26
4.2.2.2.2 Проміжна статична сторінка	27
4.2.2.2.3 Стандартна статична сторінка	27
4.2.2.3 Вимоги до динамічних сторінок	27
4.2.2.3.1 Сторінка «Публікація»	27
4.2.2.3.2 Сторінка видачі пошуку	27
4.2.2.3.3 Сторінка «Послуги»	27
4.2.2.3.4 Сторінка з Дашбордами	28
4.2.2.3.5 Сторінка з даними про надавачів соціальних послуг	29
4.2.2.3.6 Сторінка з даними про отримувачів соціальних послуг	29
4.2.3 Вимоги до користувацького інтерфейсу Вебпорталу	30
4.2.3.1 Вимоги до інтерфейсу в цілому	30
4.2.3.2 Вимоги до графічного дизайну	30
4.2.3.3 Вимоги до адаптації для смартфонів та планшетів	31
4.2.3.4 Вимоги щодо доступності (інклюзивності) та адаптації дизайну для людей з порушеннями сприйняття	31
4.2.3.5 Вимоги до верстки та frontend	32
4.2.4 Вимоги до кабінету контент-адміністратора Вебпорталу	32
4.2.4.1 Вимоги до кабінету контент-адміністратора	32
4.2.4.2 Вимоги до адаптації для смартфонів та планшетів	34
4.2.4.3 Вимоги до рольової моделі Вебпорталу	35
4.2.5 Нефункціональні вимоги	35
4.2.5.1 Загальні вимоги до Вебпорталу	35
4.2.5.2 Вимоги до захисту інформації	36
4.2.5.3 Вимоги до захисту інформації від несанкціонованого доступу	37
4.2.5.4 Вимоги до надійності	37
4.2.5.5 Вимоги до SEO-оптимізації	38
4.2.5.6 Вимоги до умов експлуатації	38
4.2.5.7 Вимоги до показників навантаження	38
4.2.5.8 Вимоги до Системи моніторингу і статистики	38
4.2.5.9 Вимоги до патентної чистоти	39
4.2.5.10 Вимоги до стандартизації та уніфікації	39
4.2.5.11 Вимоги до програмного забезпечення	39
4.3 Вимоги до Системи кейс-менеджменту 2.0	42
4.3.1 Вимоги до основних функцій Системи КМ 2.0	42
4.3.2 Вимоги до архітектури Системи КМ 2.0	42
4.3.3 Вимоги до компонентів Системи КМ 2.0	42
4.3.4 Вимоги до користувачів та рольової моделі Системи КМ 2.0	43
4.3.4.1 Перелік основних ролей у Системі КМ 2.0	43
4.3.4.2 Основні етапи життєвого циклу ведення випадку	44
4.3.4.3 Ролі на етапах	45
4.3.4.4 Права доступу	46
4.3.5 Вимоги до Кабінету ОСП	46

4.3.5.1 Форма «Звернення про потребу у соціальних послугах» (Крок 1 із 4)	46
4.3.5.2 Бізнес-процес: Заява на отримання соціальної послуги	47
4.3.5.3 Бізнес-процес «Оновлення відомостей»	51
4.3.5.4 Бізнес-процес авторизації до моменту створення заяви	52
4.3.5.5 Бізнес-процес «Формування рекомендацій»	53
4.3.5.6 Окремі блоки для осіб з інвалідністю, ветеранів, багатодітних, піклувальників	53
4.3.5.6.1 Блок «Додаткові потреби та умови обслуговування» (для осіб з інвалідністю)	54
4.3.5.6.2 Блок «Мій ветеранський статус» (для ветеранів)	54
4.3.5.6.3 Блок «Інформація про дітей» (для багатодітних сімей)	54
4.3.5.6.4 Блок «Я дію від імені іншої особи» (для піклувальників / опікунів)	55
4.3.6 Вимоги до Кабінету Кейс-менеджера	55
4.3.6.1 Основні бізнес-процеси	56
4.3.6.1.1 Бізнес-процес: Розгляд заяви на послугу / запуск ведення випадку	56
4.3.6.1.2 Бізнес-процес «Прийняття нового випадку до роботи»	57
4.3.6.1.3 Бізнес-процес «Проведення оцінки потреб»	57
4.3.6.1.5 Бізнес-процес «Формування індивідуального плану»	59
4.3.6.1.6 Бізнес-процес «Ведення випадку»	61
4.3.6.1.7 Бізнес-процес «Завершення випадку»	61
4.3.6.2 Права доступу для кейс-менеджера до блоків Системи КМ 2.0	61
4.3.6.3 Бізнес-процес заповнення Опитувальників	62
4.3.6.4 Бізнес-процес повідомлення особи щодо валідності документів	65
4.3.7 Вимоги до функціоналу генерації документів для візуалізації користувачу	67
4.3.8 Вимоги до Кабінету надавача соціальних послуг (НСП)	69
4.3.8.1 Бізнес-процес «Реєстрація Надавача соціальних послуг в РНОСП»	69
4.3.8.2 Порядок роботи з Кабінетом надавача соціальних послуг	71
4.3.8.3 Функціонал електронного кабінету НСП	72
4.3.8.4 Інтерфейс Кабінету надавача соціальних послуг	74
4.3.9 Вимоги до Кабінету адміністративного кейс-менеджера (АКМ)	75
4.3.9.1 Інтерфейс адміністративного кейс-менеджера	75
4.3.9.2 Бізнес-процес контролю якості та навантаження	76
4.3.10 Вимоги до кабінету ОСЗН	77
4.3.10.1 Вимоги до участі ОСЗН у реєстрації надавачів соціальних послуг у РНОСП	77
4.3.11 Вимоги до Кабінету НССУ	79
4.3.11.1 Вимоги до участі Національної соціальної сервісної служби України (НССУ)	79
4.3.12 Вимоги до Кабінету міжвідомчої взаємодії	82
4.4 Нефункціональні вимоги до програмного забезпечення	84
4.4.1 Вимоги до гарантійної технічної підтримки програмного забезпечення	84
4.4.1 Вимоги до документування	84
ДОДАТКИ	85

Додаток 1	
Додаток 2	85
Додаток 3	87
Додаток 4	90
	92

ПЕРЕЛІК ТЕРМІНІВ ТА СКОРОЧЕНЬ

Термін і/або скорочення	Визначення
Автентифікація	Електронний процес, що дає змогу підтвердити електронну ідентифікацію фізичної, юридичної особи, інформаційної або інформаційно-комунікаційної системи та/або походження та цілісність електронних даних
Адміністративний кейс-менеджер (АКМ)	Працівник, відповідальний за організаційне управління випадками в межах ОТГ або установи: перепризначення, контроль, підтримка КМ
Акт оцінки потреб сім'ї/особи	Облікова форма, яка містить результати оцінки життєвої ситуації особи/сім'ї та виявлені потреби
Архітектура системи	Структура компонентів КМ 2.0, включаючи клієнтську частину, серверну частину, базу даних, інтеграційний рівень
Атрибут	Поля даних, що належать до конкретної форми. Перелік та їх структура описані нижче в межах даного документа
БД	База даних
Вебпортал	Соціальний вебпортал електронних послуг Мінсоцполітики (https://www.soc.gov.ua)
Ведення випадку	Цифрова облікова одиниця, яка описує процес супроводу отримувача соціальних послуг від моменту виявлення до завершення надання допомоги
Договір	Договір № 0391/39-2025 від 16.04.2025
Етап ведення випадку	Стан розвитку випадку: ініціювання, призначення, оцінка, планування, надання, моніторинг, завершення, архів
ЄДДР	Єдиний державний демографічний реєстр
Єдина система	Єдина інформаційна система соціальної сфери
Життєвий цикл ведення випадку	Сукупність етапів, які проходить випадок — від реєстрації до архівації
Журнал подій (audit trail)	Системний механізм фіксації дій користувачів у системі для цілей безпеки та аудиту
Індикатори завершення випадку	Ознаки/умови, які свідчать про досягнення мети супроводу, після чого випадок може бути закритий
Інтеграція	Обмін даними між КМ 2.0 та іншими державними системами через API або інші технічні механізми
Кабінет Користувача	Функціонал Системи КМ 2.0, який дозволяє виконувати функції, передбачені роллю Користувача у межах рольової моделі
Кейс-менеджер (КМ)	Посадова особа, призначена для забезпечення організації надання соціальних послуг, зокрема щодо ведення справи особи/родини, яка перебуває у складних життєвих обставинах, оцінювання потреб особи/родини в

Термін і/або скорочення	Визначення
	соціальних послугах, складення індивідуального плану надання соціальної послуги (зокрема, з можливістю використання автоматизованих підсистем підтримки прийняття рішень Єдиної системи (за наявності технічної можливості), обміну інформацією між надавачами соціальних послуг та інших публічних послуг, обліку наданих послуг та інших видів підтримки, проведення оцінки результатів впливу наданої соціальної послуги на життєву ситуацію
КЕП	Електронний підпис, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, — удосконалений електронний підпис, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, або кваліфікований електронний підпис, створені відповідно до вимог Закону України «Про електронні довірчі послуги»
КМ	Кейс-менеджмент
Користувач	Будь-яка фізична або юридична особа, яка після проходження ідентифікації та автентифікації в порядку, визначеному законодавством використовує засоби Системи КМ 2.0 відповідно до їх функціонального призначення. Права доступу Користувача до сутностей системи визначаються його роллю в рольовій моделі
Міжвідомча взаємодія (МВВ)	Співпраця суб'єктів соціальної сфери (ОСЗН, НСП, НССУ) в межах ведення випадку або системи
Мінсоцполітики	Міністерство соціальної політики України
Модуль	Частина системи, що відрізняється логікою від інших частин
МОЗ	Міністерства охорони здоров'я України
НСП/ Надавач	Надавач соціальних послуг це юридична або фізична особа, фізична особа-підприємець, включена до розділу «Надавачі соціальних послуг» Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг
НССУ (Національна соціальна сервісна служба України)	Державна інституція, яка здійснює контроль якості соціальних послуг, формує звітність і проводить аналіз
ОС	Операційна система
ОСЗН	Орган соціального захисту населення
ОСП	Отримувачі соціальних послуг — особи/сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги
ПЗ	Програмне забезпечення для модернізації та розвитку Єдиної інформаційної системи соціальної сфери

Термін і/або скорочення	Визначення
	(модернізація Соціального веб-порталу електронних послуг Мінсоцполітики та функціоналу електронного кейс-менеджменту (цифрового інструмента «Ведення випадку» (кейс-менеджмент) в Україні, в частині доопрацювання функціоналу кабінетів та рольової моделі
ПІБ	Прізвище (за наявності), власне ім'я, по батькові (за наявності)
План соціального супроводу	Узгоджений між КМ, отримувачем та іншими учасниками план дій, спрямований на подолання складних життєвих обставин
РНОКПП	Реєстраційний номер облікової картки платника податків
РНОСП	Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг
РСПН	Реєстр соціальної підтримки населення
Сервіс автентифікації	Компонент, що забезпечує вхід до системи, авторизацію користувачів і контроль за ролями
СЖО	Складні життєві обставини — це обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа або сім'я не може подолати самотійно
Система КМ 1.0	Інформаційна система для автоматизації процесів кейс-менеджменту версії 1.0
Система КМ 2.0	Інформаційна система для автоматизації процесів кейс-менеджменту версії 2.0
СУБД	Система управління базами даних
ТГ	Територіальна громада
Тонкий (web) клієнт	Вебклієнт, що функціонує в середовищі веббраузера і не встановлюється безпосередньо в операційній системі клієнтського комп'ютера
УЕП	Удосконалений електронний підпис — це електронний підпис удосконаленого формату, що являє собою криптографічне поєднання файлу підпису з особистим файловим ключем людини, яка користується УЕП
ФОП	Фізична особа — підприємець, яка реалізує здатність до праці шляхом самостійної, на власний ризик, діяльності з метою отримання прибутку
Форми обліку (наказ №1005)	Стандартизовані форми ведення соціального супроводу, затверджені наказом Мінсоцполітики №1005 від 13.07.2018
Формування випадку	Створення в системі нового запису про отримувача з усією необхідною інформацією, оцінками, призначенням виконавців
ЦОД	Центр обробки даних

Термін і/або скорочення	Визначення
API	Інтерфейс програмування додатків, програмний інтерфейс програми
BankID	Спосіб електронної автентифікації осіб за допомогою їхніх даних в банку, де вони обслуговуються
JSON	JavaScript Object Notation (текстовий формат обміну даними між комп'ютерами)
LTS	Long-term-support — довгострокова підтримка ПЗ

1 ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ

1.1 Найменування програмного забезпечення та його умовне позначення

Повне найменування: програмне забезпечення для модернізації та розвитку Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (модернізація Соціального веб-порталу електронних послуг Мінсоцполітики та функціоналу електронного кейс-менеджменту (цифрового інструмента «Ведення випадку» (кейс-менеджмент) в Україні, в частині доопрацювання функціоналу кабінетів та рольової моделі.

Скорочена назва (умовне позначення): Програмне забезпечення, ПЗ.

1.2 Номер договору

Номер договору: № 0391/39-2025 від 16.04.2025 (надалі — Договір).

1.3 Найменування сторін, що беруть участь в розробці програмного забезпечення

Надавач: Представництво Дитячого фонду ООН («ЮНІСЕФ») в Україні.

Одержувач: Міністерство соціальної політики України.

Постачальник: Товариство з обмеженою відповідальністю «Комп'ютерні інформаційні технології».

1.4 Перелік нормативних документів, які враховуються при розробці програмного забезпечення

Система кейс-менеджменту модернізується до версії 2.0 відповідно до чинного законодавства України у сфері надання соціальних послуг, а також з урахуванням міжнародних принципів управління випадками та діджиталізації соціального супроводу.

ПЗ повинне відповідати вимогам чинних нормативно-правових актів, а саме:

- Закон України «Про інформацію»;
- Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»;
- Закон України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах»;
- Закон України «Про захист персональних даних»;
- Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 28.10.2020 № 1353-р;
- постанова Кабінету Міністрів України від 14.04.2021 № 404 «Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери»;
- постанова Кабінету Міністрів України від 21.02.2025 № 205 «Деякі питання створення, адміністрування та забезпечення функціонування засобу інформатизації»;
- постанова Кабінету Міністрів України від 29.03.2006 № 373 «Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, комунікаційних та інформаційно-комунікаційних системах»;
- постанова Кабінету Міністрів України від 21.07.2023 р. № 757 «Деякі питання доступності інформаційно-комунікаційних систем та документів в електронній формі»;
- Закон України «Про соціальні послуги»;
- Постанова Кабінету Міністрів України №587 від 01.06.2020 «Деякі питання організації надання соціальних послуг»;
- Наказ Міністерства соціальної політики України №1005 від 13.07.2018 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи...»;
- Постанова Кабінету Міністрів України №329 від 24.03.2021 «Про Єдину інформаційну систему соціальної сфери»;

- Постанова КМУ №632 від 22.07.2020 «Про Єдиний державний реєстр отримувачів соціальної допомоги»;
- Постанова КМУ №117 від 03.03.2020 «Про взаємодію суб'єктів надання соціальних послуг»;
- Стандарти надання послуг, затверджені Мінсоцполітики;
- Профільні документи з кібербезпеки, захисту персональних даних, електронного документообігу.

1.5 Планові терміни початку та закінчення робіт

Плановий термін початку надання послуг — 16.04.2025, бажаний термін завершення надання послуг — 15.06.2025.

1.6 Порядок оформлення та надання Одержувачу результатів надання послуг

Результати наданих послуг передаються Одержувачу в порядку, визначеному у розділі 4 Договору, відповідно до Календарного плану (Додаток 2) Договору та цього Технічного завдання (п. 4.4.2 Вимоги до документування) на підставі Актів наданих послуг за етапами робіт.

Вихідні коди ПЗ на оптичному диску передаються Одержувачу.

2 ПРИЗНАЧЕННЯ ТА МЕТА РОЗРОБКИ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

2.1 Призначення програмного забезпечення

ПЗ призначене для забезпечення виконання основних завдань Системи КМ 2.0, що включають:

- ведення єдиної цифрової картки ведення випадку;
- підтримка повного життєвого циклу ведення випадку;
- координація взаємодії між отримувачами, кейс-менеджерами, надавачами послуг, органами соцзахисту;
- автоматизація облікових форм (акт та висновок оцінки потреб сім'ї/особи, план, звіти);
- підтримка індивідуального планування надання соціальних послуг;
- формування знеособленої аналітики та звітності;
- реалізація ролей і доступу відповідно до рівня залучення користувача;
- інтеграція з Єдиною системою, Реєстром соціальної підтримки населення та іншими системами.

Користувачами ПЗ є:

- Отримувачі соціальних послуг (ОСП);
- Кейс-менеджери та адміністратори кейс-менеджменту (АКМ);
- Працівники ОСЗН;
- Надавачі соціальних послуг (НСП);
- Представники НССУ;
- Контент-адміністратори;
- Працівники Міністерства соціальної політики України.

2.2 Мета розробки програмного забезпечення

Метою розробки ПЗ є модернізація, ціль якої полягає у підвищенні ефективності, зручності та безпечності сервісу для надання соціальних послуг «Кейс-менеджмент» в Єдиній інформаційній системі соціальної сфери для всіх учасників процесу надання соціальних послуг. Зокрема, модернізація спрямована на:

- оптимізацію користувацького інтерфейсу для полегшення навігації та використання сервісу як для отримувачів, так і для надавачів послуг;
- покращення продуктивності та стабільності роботи Єдиної системи, зменшення часу завантаження, усунення технічних збоїв і помилок;
- посилення захисту персональних даних відповідно до сучасних вимог інформаційної безпеки;
- покращення механізмів інтеграції з іншими сервісами для забезпечення актуальності взаємодії;
- удосконалення процесу верифікації інформації про отримувачів послуг для забезпечення точності даних шляхом інтеграції з державними реєстрами та сервісами;
- підвищення доступності сервісу для осіб з особливими потребами, шляхом впровадження елементів цифрової доступності (адаптивність, альтернативний текст, контрастність);
- розширення аналітичних звітів та панелей моніторингу для забезпечення оперативного прийняття управлінських рішень;
- упорядкування та стандартизацію документації, що створюються, ведуться кейс-менеджером під час надання соціальних послуг, визначених законодавством;
- зменшення навантаження на фахівців шляхом автоматизації рутинних операцій;
- створення кабінету контент-адміністратора для розміщення інформації щодо соціальних послуг, навчальних матеріалів, інструкцій, повідомлень, новин, налаштування форм;

- створення кабінету міжвідомчої взаємодії для спільного ведення випадків із представниками інших установ;
- розробку інтерфейсів для особливих категорій ОСП: ветеранів, осіб з інвалідністю, багатодітних, піклувальників;
- розробку автоматичного формування індивідуалізованого переліку послуг для заявника.

3 ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО ЄДИНУ СИСТЕМУ

3.1 Опис Єдиної системи у діючому форматі та функціонал модернізованої системи

Веборієнтований сервіс для забезпечення організації соціальних послуг «Кейс-менеджмент» в Єдиній інформаційній системі соціальної сфери — це комплекс автоматизованих процесів у Єдиній системі, призначений для забезпечення організації соціальних послуг, зокрема, щодо ведення справи особи / сім'ї, яка перебуває у складних життєвих обставинах, оцінювання потреб особи / сім'ї в соціальних послугах, обміну інформацією між надавачами соціальних послуг та інших публічних послуг, складання індивідуального плану надання соціальної послуги, обліку наданих послуг та інших видів підтримки, оцінки результатів впливу наданої соціальної послуги на життєву ситуацію, проведення моніторингу та оцінки результатів надання соціальних послуг з використанням Соціального порталу Мінсоцполітики та інших підсистем Єдиної системи.

Модернізація Єдиної системи передбачає доопрацювання Вебпорталу, створення додаткових ролей в Єдиній системі, розширення функціоналу Системи КМ 1.0, інтеграції в Єдиній системі та додаткові зовнішні інтеграції, зміну логіки опрацювання існуючих процесів та інше.

Стек технологія, на якій написана версія кейс-менеджменту 1.0 — Oracle, Microsoft .NET, Angular, Microsoft IIS, RabbitMQ, PHP, ReactJS, Laravel/Lumen, Nginx, Cache, Redis.

3.2 Загальна архітектура Єдиної системи

Основними елементами архітектури Єдиної системи є основний та резервний ЦОД Єдиної системи, в яких зосереджені серверні обчислювальні ресурси, засоби зберігання даних (в тому числі резервного), телекомунікаційні засоби та засоби захисту інформації.

Резервний ЦОД призначений для забезпечення надійності (катастрофостійкості) Єдиної системи.

З точки зору прикладного ПЗ, програмно-технічні комплекси ЦОДів повинні забезпечувати:

- сервера баз даних, сховища даних: функції зберігання та обробки даних, частину бізнес-логіки;
- сервера додатків, веб-сервера: частину бізнес-логіки, обмін даними та частину презентаційної логіки.

Інша частина презентаційної логіки (інтерфейс користувача) повинна реалізовуватись на стороні тонкого веб-клієнта.

Засобами захищеної телекомунікаційної мережі відбувається зв'язок внутрішніх користувачів (централізованих підсистем), а також регіональних центрів ретроконверсії з ЦОДами.

Архітектурно Єдина система повинна включати наступні компоненти:

- сервери баз даних (основний та резервні), на яких функціонує єдина централізована база даних Єдиної системи, що виконує зберігання та санкціоноване надання інформації, а також реалізує певну частину бізнес-логіки засобами СКБД;
- сервери додатків, які реалізують частину бізнес та презентаційної логіки, функції обміну з іншими системами, у т. ч. забезпечують роботу web-користувачів;
- тонкий (web) клієнт, який за допомогою web-інтерфейсу (графічного інтерфейсу користувача — GUI) надає користувачам доступ до функцій та даних Єдиної системи;
- desktop-модулі ПЗ, яке неможливо реалізувати в тонкому (web) клієнті (наприклад, ПЗ взаємодії з eToken'ами, функції сканування).

3.3 Режими функціонування Єдиної системи

Єдина система може функціонувати в одному з таких режимів:

- штатний режим: основний режим роботи Єдиної системи, в якому забезпечується її працездатність згідно з вимогами до неї (користувачі використовують Єдину систему за призначенням в звичайному порядку);
- режим технічного обслуговування: штатний режим, під час якого проводяться заходи з оновлення прикладного чи системного ПЗ, встановлення чи налаштування технічних та телекомунікаційних засобів, інженерні роботи, які вимагають відключення елементів Єдиної системи. Під час даного режиму Єдина система в цілому, або її окремі складові можуть бути недоступні для використання користувачами (не функціонувати). Перебування Єдиної системи в даному режимі повинно бути обмежене, а перехід в цей режим — запланований (окрім екстрених випадків), з пріоритетом неробочого для користувачів Єдиної системи проміжків часу;
- аварійний режим: режим, в який входить Єдина система з моменту аварії (події будь-якого характеру, що унеможливає штатне використання Єдиної системи, окрім режиму технічного обслуговування) і до моменту ліквідації відповідної аварії та переходу Єдиної системи в штатний режим. Можливість входу в даний режим, а також період перебування в ньому повинні мінімізуватись за рахунок комплексу заходів із забезпечення надійності Єдиної системи, постійного адміністрування та моніторингу його компонентів, резервного архівування даних.

Єдина система забезпечує цілодобову роботу у штатному режимі, за винятком переходів у режим технічного обслуговування та аварійний режим (перебування в яких повинно бути мінімізоване).

3.4 Надійність функціонування Єдиної системи

Надійність Єдиної системи забезпечується на всіх рівнях організаційного, технічного, інформаційного та програмного забезпечення системою організаційно-технічних заходів, що направлені на досягнення та підтримку на заданому рівні вибраних показників надійності Єдиної системи протягом її життєвого циклу та базується на застосуванні наступного комплексу заходів:

- забезпечення катастрофостійкості, а саме, наявності двох (основного та резервного) територіально віддалених один від одного центрів обробки даних (ЦОД), процедур підтримки актуальності ПЗ та даних в резервному ЦОД, а також технології переходу на використання резервного ЦОД та повернення на основний;
- використання надійних апаратних засобів;
- використання належних інженерних рішень побудови ЦОДів, зокрема, гарантоване електроживлення, клімат-контроль, контролю доступу, системи пожежогасіння, контролю доступу;
- використання загальносистемного ПЗ належного рівня надійності;
- виконання процедур резервного копіювання даних, наявність процедур відновлення даних;
- застосування засобів контролю цілісності та коректності бази даних (засобами СКБД);
- регулярний контроль елементів Єдиної системи шляхом виконання адміністративних функцій адміністраторами Єдиної системи;
- регулярне обслуговування та діагностування апаратних та загальносистемних програмних засобів (включаючи оновлення версій загальносистемних програмних засобів);
- забезпечення надійності прикладного ПЗ за рахунок впровадження процедур тестування, контролю та приймання ПЗ;
- забезпечення захисту інформації, в т.ч. антивірусний захист;

- наявність технічної підтримки від виробників ключового апаратного та загальносистемного програмного забезпечення;
- наявність запасних комплектів (ЗІП) до ключових апаратних засобів (наприклад, запасних жорстких дисків для дискових масивів, комутаційних кабелів).

3.5 Захист інформації в Єдиній системі

Захист інформації в Єдиній системі забезпечується з дотриманням вимог Законів України «Про інформацію», «Про захист персональних даних», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» шляхом здійснення організаційних та інженерно-технічних заходів із використанням програмно-технічних засобів відповідно до законодавства та із застосуванням засобів криптографічного захисту інформації, відповідність яких підтверджується експертним висновком за результатами державної експертизи у сфері криптографічного захисту інформації.

Єдина система передбачає використання кваліфікованого електронного підпису для підтвердження дій користувачів Єдиної системи та заявників, засвідчення електронних документів, електронної автентифікації користувачів Єдиної системи.

Функції, пов'язані із криптографічним захистом інформації реалізовані з використанням криптографічних бібліотек приватного акціонерного товариства «Інститут інформаційних технологій».

Відповідно до вимог ст. 8 Закону України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», державні інформаційні ресурси або інформація з обмеженим доступом, вимога щодо захисту якої встановлена законом, обробляється в Єдиній системі із застосуванням КСЗІ з підтвердженою відповідністю. Підтвердження відповідності КСЗІ здійснюється за результатами державної експертизи, яка проводиться з урахуванням галузевих вимог та норм інформаційної безпеки у порядку, встановленому законодавством.

Створення КСЗІ здійснено відповідно до НД ТЗІ 3.7-003-2005 «Порядок проведення робіт із створення комплексної системи захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційній системі».

3.6 Концепція Системи Кейс-менеджмент 2.0

Система кейс-менеджмент 2.0 є модернізацією технічно реалізованого підходу до кейс-менеджменту з акцентом на інтеграції сучасних технологій, автоматизації процесів та використанні даних для прийняття рішень. Основна мета полягає в підвищенні ефективності управління випадками (випадками) за допомогою інструментів аналітики, інтеграцій та закладеної логіки у Системі КМ 1.0, що дозволяє краще розуміти потреби осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, автоматизувати рутинні задачі та приймати обґрунтовані рішення на основі великих обсягів даних.

4 ВИМОГИ ДО ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

4.1 Вимоги до програмного забезпечення в цілому

ПЗ має забезпечувати автоматизацію всіх наведених в цьому документі функцій. Допускається автоматизація із використанням набору ІТ-рішень, інтегрованих між собою.

Побудова ПЗ ґрунтується на наступних принципах:

- відповідність законодавству України;
- гнучкість, масштабованість архітектури, максимальне використання параметричних налаштувань;
- можливість використання єдиної нормативно-довідкової інформації (НДІ);
- наявні бізнес-процеси повинні надавати можливість додавати нові записи зі збереженням існуючих взаємозв'язків та бізнес-правил. Має бути реалізована підтримка ієрархічних зв'язків із двома та більше рівнями вкладеності;
- якщо у запропонованому ПЗ використовуються будь-які значення НДІ за замовчанням, їх визначення має бути реалізоване у вигляді гнучкого параметричного налаштування;
- широкі можливості модифікації процесів, бізнес-правил, інтеграційних механізмів тощо силами функціональних адміністраторів Єдиної системи без необхідності втручання до програмного коду;
- використання типового функціоналу ІТ-рішення, відсутність втручання до механізмів, які підтримуються безпосередньо Постачальником;
- у разі гетерогенної архітектури (використання декількох інтегрованих рішень), можливість забезпечити:
 - рівень інтеграції, що є достатнім для функціонування бізнес-процесів;
 - оновлення або заміна одного із рішень не повинна вимагати доробок до інших рішень;
- документування ПЗ на рівні, необхідному для подальшого його супроводу силами Одержувача.

Ключові аспекти побудови ПЗ:

- модульність: кожна частина ПЗ самодостатня, після впровадження може працювати окремо і незалежно від інших;
- інтегрованість: усі елементи ПЗ плануються та впроваджуються таким чином, щоб легко інтегрувались з іншими підсистемами Єдиної інформаційної системи соціальної сфери.

4.2 Вимоги до відкритої частини Вебпорталу

4.2.1 Функціональні вимоги

4.2.1.1 Загальні вимоги до Вебпорталу

4.2.1.1.1 Вимоги до системи гнучкого пошуку інформації

- 1) Форма пошуку повинна бути розташована в шапці на кожній сторінці Вебпорталу. Проста форма має містити поле для вводу ключових слів або фраз для пошуку по всіх матеріалах Вебпорталу.
- 2) Пошук по Вебпорталу повинен здійснюватися по заголовках і вмісту контентних сторінок Вебпорталу, відповідно до введеного користувачем ключового слова або фрази.
- 3) Результати пошуку повинні впорядковуватися за релевантністю. Результати пошуку мають відображатися на окремій сторінці.
- 4) У разі відсутності даних, що відповідатимуть запиту, користувач повинен отримувати відповідне повідомлення та рекомендації щодо подальших дій.

- 5) Система пошуку повинна використовуватися для індексування та пошуку інформації зі швидкістю обробки запитів не більше 1 секунди. Пошук повинен враховувати різні форми слів.

4.2.1.1.2 Вимоги до дерева Вебпорталу та системи тегів

- 1) Вміст Вебпорталу повинен поділятися на статичний — розділи, статичні сторінки, та динамічний — публікації, які формують хронологічні стрічки.
- 2) Структура статичних матеріалів повинна бути ієрархічною та може містити будь-яку кількість рівнів. До ієрархічного дерева можуть бути включені внутрішні (наприклад, посилання на динамічні стрічки з фільтрацією по певних параметрах) та зовнішні посилання (наприклад, інші сервіси та сайти).
- 3) Для зручної організації інформації повинно використовуватися система тегів. Матеріали модуля «Публікації» можуть бути відмічені одним або кількома тегами, які відображаються разом із заголовком матеріалу.
- 4) Передбачається використання тематичних тегів, наприклад, послуги, кейс-менеджмент, соціальна допомога, інклюзивність.
- 5) Користувачі Системи управління контентом повинні мати можливість створювати нові теги.
- 6) Кожному тегу відповідає сторінка з хронологією матеріалів, відмічених цим тегом — публікацій.

4.2.1.1.3 Вимоги до сторінок із вмістом

- 1) Функціональність має дозволяти розміщувати на кінцевих сторінках:
 - форматований текст з можливістю вставки заголовків, списків, цитат, таблиць, посилань;
 - окремі зображення та фотогалереї;
 - відео, аудіо у вигляді вбудованих тег-контейнерів;
 - долучені файли.
- 2) Перелік вкладених сторінок має формуватися автоматично з можливістю відключення відображення.

4.2.1.1.4 Вимоги до форм зворотного зв'язку

- 1) Механізм створення форм повинен дозволяти будувати вебформи для взаємодії з користувачами Вебпорталу.
- 2) Адміністратор Вебпорталу повинен мати можливість змінювати статус оброблених звернень, що надходять через створені форми.
- 3) Адміністратор Вебпорталу повинен мати можливість створювати нові форми за передбаченим шаблоном.

4.2.1.1.5 Вимоги до інтеграції з основними соціальними мережами

- 1) На кожній кінцевій контентній сторінці, в тому числі сторінці публікацій та інших статичних, динамічних текстових або медійних матеріалів, можуть розташовуватися кнопки розповсюдження через соціальні мережі. При розповсюдженні мають коректно відображатись зображення, заголовок та опис матеріалу. Якщо матеріал не містить фото, має відображатись зображення за замовчуванням.
- 2) Інтеграція з соціальними мережами, надання можливості користувачам Вебпорталу легко і швидко поділитися посиланням на вподобану сторінку з іншими користувачами Інтернету, опублікувавши його в популярних соціальних ресурсах (Facebook, X-er).

4.2.1.1.6 Вимоги до багатомовності Вебпорталу

- 1) Вебпортал повинен мати щонайменше 2 мовні версії: українську та англійську, та передбачати додавання інших мов.
- 2) Основна мовна локалізація повинна бути українська.
- 3) Можливе дублювання Вебпорталу (або його окремих сторінок чи розділів) іноземними мовами. При цьому створення або оновлення іншомовної сторінки може бути здійснено виключно за умови існування та актуального стану відповідної сторінки українською мовою (за винятком випадків, коли інформація призначається виключно для міжнародної аудиторії).
- 4) Вміст контенту Вебпорталу може вестись різними мовами незалежно. Це означає, що публікація контенту може бути створена як однією мовою, так і двома. Якщо публікація доступна обраною мовою, то при перемиканні вона відображається обраною мовою. Якщо перекладу немає, здійснюється перехід на головну сторінку Вебпорталу обраною мовою.

4.2.1.1.7 Вимоги до модулів Вебпорталу

Перелік модулів Вебпорталу:

- Сторінки;
- Публікації;
- Сервіси;
- Медіафайли;
- FAQ;
- Менеджер тем;
- Форми зворотного зв'язку.

4.2.1.1.7.1 Вимоги до модуля «Сторінки»

Базовий модуль Вебпорталу, який повинен відповідати за три основні задачі:

- створення та керування каталогом статичних сторінок Вебпорталу;
- створення макетів динамічних сторінок Вебпорталу, які можуть використовуватися іншими модулями Вебпорталу;
- керування секціями макета сторінок Вебпорталу.

Модуль повинен складатися з:

- плагіну «Сторінки»;
- шаблони сторінок:
 - «Сторінка» / «Page»;
 - «Головна сторінка» / «Home»;
 - «Пошуку» / «Search»;
- сторінки створені за шаблонами:
 - «Сторінка»/«Page»;
 - «Головна сторінка»/«Home»;
 - «Пошуку» / «Search».

Повинні бути реалізовані функціональні можливості плагіну «Сторінки»:

- керування статичними та динамічними сторінками згідно з обраним шаблоном сторінки:
 - видалення та створення сторінки;
 - наповнення та редагування контенту сторінки;
 - редагування, створення та видалення компонент та секцій сторінки;
 - керування статусом публікації секцій та компонент сторінки;
- керування статусом публікації сторінки: опублікування або зняття з публікації;

- керування структурою меню Вебпорталу: створення, видалення, редагування, впорядкування елементів меню;
- редагування вмісту контенту секцій макета сторінки Вебпорталу. Перелік секцій:
 - шапка Вебпорталу — можливість керування логотипом, назвою Вебпорталу;
 - соціальні мережі — можливість керування посиланнями на соціальні мережі, перелік яких повинен відображатися в підвалі Вебпорталу. Має бути передбачено використання таких соціальних мереж: YouTube, Instagram, Facebook, X-eh (Twitter);
 - поділитись в соціальних мережах — можливість швидкого поширення сторінок Вебпорталу в соціальних мережах. Має бути передбачено використання таких соціальних мереж: Facebook, X-eh (Twitter);
 - підвал Вебпорталу — можливість керування текстовою інформацією «Адреса», інформацією про розробника та логотипом;
 - Open Graph — можливість керування зображенням у форматі JPEG, JPG, PNG, яке повинно зчитуватися роботами, як обкладинка сторінок Вебпорталу по замовчуванню;
 - 404 — можливість керування текстом сторінки, що повертається відвідувачу Вебпорталу в разі відсутності сторінки, яку він запитує;
 - технічне обслуговування — можливість керування текстом сторінки, яка повертається відвідувачу Вебпорталу під час перебування Вебпорталу в режимі технічного обслуговування;
 - контакти — можливість створення списку номерів телефонів та електронних пошт для відображення контактної інформації.

Властивості, які може мати сторінка, створена за будь-яким шаблоном:

- посилання — обов'язкова властивість, яка є slug для сторінки;
- назва — текстова інформація, яка повинна бути обов'язковою;
- дата та час публікації сторінки — обов'язкова властивість, яка повинна формуватись автоматично на основі часу першої публікації сторінки, або має бути сформована вручну користувачем Системи управління контентом;
- статус публікації сторінки — повинен впливати на відображення сторінки в публічній частині Вебпорталу. За замовчуванням при створенні об'єкта типу «Сторінка» статус повинен бути не опублікованим, якщо користувач не обере зворотне;
- шаблон — обов'язкова властивість, стиль, за яким створюється сторінка;
- батьківська сторінка — будь-яка сторінка з каталогу сторінок плагіну «Сторінки». При вказанні батьківської сторінки створюється ієрархія сторінок, що спрощує процес видання доступу користувачам на редагування;
- мета заголовок — текстова інформація, яка повинна зчитуватися пошуковими роботами при скануванні сторінки;
- мета опис — текстова інформація, яка повинна зчитуватися пошуковими роботами при скануванні сторінки;
- Open Graph зображення — зображення в форматі JPEG, JPG, PNG, яке повинно зчитуватися роботами, як обкладинка сторінки;
- доступ — перелік користувачів CMS, яким дозволено редагувати сторінку та її дочірні сторінки.

Шаблон «Головна сторінка»/«Home» повинен використовуватися для створення головної сторінки Вебпорталу, та може містити:

- хедер із строкою пошуку, меню, кнопкою перемикавання мовної версії, кнопкою переходу в електронний кабінет;
- перший екран з можливістю переходу на форму «Звернення про потребу у соціальних послугах»;
- блок з послугами з можливістю переходу до всіх послуг;

- блок з можливістю перейти до заповнення форми «Повідомити про сім'ю чи особу в складних життєвих обставинах»;
- блок з рекомендаціями щодо послуг, які можна отримати на порталі;
- блок «Реєстр і дані соціальних послуг» з переходом до інформації для Надавачів соціальних послуг та «Е-дані»;
- блок оновлень (новин) з можливістю переходу до всіх новин;
- футер з розміщеною інформацією про контактні дані, посиланнями на соцмережі, кнопкою перемикавання мовної версії, розробника, кнопка «Повернутись наверх».

Шаблон «Сторінка»/«Page» повинен використовуватися для створення статичних сторінок та може містити:

- контентна частина сторінки — текстова інформація з можливістю вставки зображень, таблиць, посилань, фреймів YouTube в текст;
- можливість поділитися сторінкою в соціальних мережах;
- перелік посилань на дочірні сторінки.

Шаблон «Пошуку» / «Search» повинен використовуватися для створення динамічної сторінки видачі результатів пошуку по Вебпорталу за пошуковим запитом:

- каталог об'єктів, які відповідають пошуковому запиту.

4.2.1.1.7.2 Вимоги до модуля «Публікації»

Модуль Вебпорталу, який відповідатиме за створення та керування каталогом публікацій, наприклад: «Новини», «Оновлення».

Модуль повинен складатися з:

- плагіну «Публікації»;
- шаблонів сторінок:
 - «Каталог публікацій»/ «Posts»;
 - «Сторінка публікації» / «Post»;
- динамічні сторінки створені за шаблонами:
 - «Каталог публікацій»;
 - «Сторінка публікації».

Мають бути реалізовані функціональні можливості плагіну «Публікації»:

- керування об'єктами типу «Публікації»: створення, видалення об'єктів типу «Публікації», редагування властивостей об'єкта;
- керування статусом публікації об'єкта типу «Публікації»: опублікування або зняття з публікації;
- керування бібліотекою категорій об'єкта типу «Публікації»: створення, видалення категорії, або редагування її назви та посилання;
- керування бібліотекою авторів об'єкта типу «Публікації»: створення, видалення автора, або редагування його імені.

Властивості, які може мати об'єкт типу «Публікації»:

- URL — обов'язкова властивість, яка є slug для сторінки об'єкта типу «Публікації». Властивість повинна формуватись автоматично на основі заголовка об'єкта при його створенні, або має бути сформована вручну користувачем Системи управління контентом;
- Заголовок об'єкта — текстова інформація, яка є обов'язковою;
- Контент об'єкта — текстовий контент об'єкта з можливістю прикріплення до нього зображення, посилань, iframe з посиланням на відео з YouTube;
- Категорія об'єкта — перелік пов'язаних елементів із бібліотеки «Категорії»;
- Дата та час публікації об'єкта — обов'язкова властивість, яка повинна формуватись автоматично на основі часу першої публікації об'єкта, або має бути сформована вручну користувачем Системи управління контентом;

- Користувач, який відповідає за об'єкт — користувач, який обирається зі списку всіх користувачів Вебпорталу, що мають доступ до плагіну. За замовчуванням повинен призначатися користувач, який створив об'єкт;
- Статус публікації об'єкта — повинен впливати на відображення сторінки об'єкта в публічній частині Вебпорталу. За замовчуванням при створенні об'єкта статус повинен бути не опублікованим, якщо користувач не зазначить зворотне;
- Статус топ об'єкта — повинен призначатися об'єкту в разі необхідності групування об'єктів за додатковим параметром. За замовчуванням при створенні об'єкта статус повинен бути неактивним, якщо користувач не вкаже зворотне;
- Статус закріплення об'єкта — повинен призначатися об'єкту в разі необхідності групування об'єктів за додатковим параметром. За замовчуванням при створенні об'єкта статус повинен бути неактивним, якщо користувач не вкаже зворотне;
- Уривок — текстова інформація, яка може використовуватися в якості прев'ю до об'єкта;
- Тематичні зображення — обкладинка об'єкта в форматі JPEG, JPG, PNG;
- Теми — перелік пов'язаних елементів з каталогу об'єктів плагіну «Теми»;
- Мета заголовка об'єкта — текстова інформація, яка повинна зчитуватися пошуковими роботами при скануванні сторінки об'єкта;
- Мета Заголовок сторінки — текстова інформація, яка повинна відображатися у Favicon сторінки об'єкта;
- Мета опис об'єкта — текстова інформація, яка повинна зчитуватися пошуковими роботами при скануванні сторінки об'єкта;
- Мета Ключові слова — текстова інформація, яка повинна зчитуватися пошуковими роботами при скануванні сторінки об'єкта;
- Open Graph зображення — зображення в форматі JPEG, JPG, PNG, яке повинно зчитуватися роботами, як обкладинка сторінки об'єкта. Якщо зображення відсутнє, сторінці повинно призначатися Open Graph, який встановлено всім сторінкам за замовчуванням.

Шаблон «Сторінка публікації» / «Post» повинен використовуватися для створення динамічної сторінки, яка відображає об'єкт плагіну «Публікації», та може містити:

- контентну частину об'єкта публікації;
- список популярних публікацій, на які найчастіше переходять відвідувачі Вебпорталу;
- список останніх публікацій, які пов'язані з публікацією за однією з ознак:
 - за тегом;
 - за категорією.

Шаблон «Каталог публікацій»/ «Posts» повинен використовуватися для створення динамічної сторінки зі списком опублікованих об'єктів плагіну «Публікації», та може містити:

- каталог об'єктів плагіну «Публікації»;
- фільтри, які можна застосовувати до каталогу об'єктів: теми, категорії.

4.2.1.1.7.3 Вимоги до модуля «Сервіси»

Модуль Вебпорталу, який відповідатиме за створення та керування послугами.

Модуль повинен складатися з:

- плагіну «Сервіси»;
- шаблонів сторінок:
 - «Послуги»/ «Services»;
 - «Сторінка послуги» / «Service».

Мають бути реалізовані функціональні можливості плагіну «Сервіси»:

- керування об'єктами типу «Послуги»: створення, видалення об'єктів, редагування властивостей об'єкта;
- керування статусом об'єкта типу «Послуги»: опублікування або зняття з публікації;

- керування бібліотекою категорій об'єкта типу «Послуги»: створення, видалення категорії, або редагування її назви та посилання;
- керування бібліотекою підкатегорій об'єкта типу «Послуги»: створення, видалення підкатегорії, або редагування її назви та посилання.
Властивості, які може мати об'єкт типу «Послуги»:
- URL — обов'язкова властивість, яка є slug для сторінки об'єкта типу «Послуги». Властивість повинна формуватись автоматично на основі заголовка об'єкта при його створенні, або має бути сформована вручну користувачем Системи управління контентом;
- Заголовок об'єкта — текстова інформація, яка є обов'язковою;
- Контент об'єкта — текстовий контент об'єкта з можливістю прикріплення до нього зображення, посилань, iframe з посиланням на відео з YouTube;
- Категорія об'єкта — перелік пов'язаних елементів із бібліотеки «Категорії»;
- Підкатегорія об'єкта — перелік пов'язаних елементів із бібліотеки «Підкатегорії»;
- Статус публікації об'єкта — повинен впливати на відображення сторінки об'єкта в публічній частині Вебпорталу. За замовчуванням при створенні об'єкта статус повинен бути не опублікованим, якщо користувач не зазначить зворотне;
- Мета заголовка об'єкта — текстова інформація, яка повинна зчитуватися пошуковими роботами при скануванні сторінки об'єкта;
- Мета опис об'єкта — текстова інформація, яка повинна зчитуватися пошуковими роботами при скануванні сторінки об'єкта;
- Open Graph зображення — зображення в форматі JPEG, JPG, PNG, яке повинно зчитуватися роботами, як обкладинка сторінки об'єкта. Якщо зображення відсутнє, сторінці повинно призначатися Open Graph, який встановлено всім сторінкам за замовчуванням.

4.2.1.1.7.4 Вимоги до модуля «FAQ»

Модуль Вебпорталу, який відповідатиме за створення та керування запитаннями та відповідями.

Модуль повинен складатися з:

- плагіну «FAQ»;
- шаблонів сторінок:
 - «Поширені запитання»/ «Questions»;
 - «Запитання» / «Question».

Мають бути реалізовані функціональні можливості плагіну «FAQ»:

- керування об'єктами типу «Поширені запитання»: створення, видалення об'єктів, редагування властивостей об'єкта;
- керування статусом об'єкта типу «Поширені запитання»: опублікування або зняття з публікації;
- керування бібліотекою категорій об'єкта типу «Поширені запитання»: створення, видалення категорії, або редагування її назви та посилання.
Властивості, які може мати об'єкт типу «Послуги»:
- URL — обов'язкова властивість, яка є slug для сторінки об'єкта типу «Поширені запитання». Властивість повинна формуватись автоматично на основі заголовка об'єкта при його створенні, або має бути сформована вручну користувачем Системи управління контентом;
- Заголовок об'єкта — текстова інформація, яка є обов'язковою;
- Контент об'єкта — текстовий контент об'єкта з можливістю прикріплення до нього зображення, посилань, iframe з посиланням на відео з YouTube; можливий варіант додавання посилання на сторонній сайт замість текстового контенту;
- Категорія об'єкта — перелік пов'язаних елементів із бібліотеки «Категорії»;

- Статус публікації об'єкта — повинен впливати на відображення сторінки об'єкта в публічній частині Вебпорталу. За замовчуванням при створенні об'єкта статус повинен бути не опублікованим, якщо користувач не зазначить зворотне.

4.2.1.1.7.5 Вимоги до модуля «Форми зворотного зв'язку»

Модуль Вебпорталу, який повинен відповідати за створення форм зворотного зв'язку та керування ними.

Модуль повинен складатися з:

- плагіну «Форми»;
- шаблонів сторінок:
 - «Сторінка форми»/ «Form»;
- динамічних сторінок, створених за шаблоном:
 - «Сторінка форми»/ «Form».

Повинні бути реалізовані функціональні можливості плагіну «Форми»:

- керування об'єктами типу «Форми»: створення, видалення, редагування властивостей об'єкта;
 - переглядання отриманих запитів через опубліковані форми зворотного зв'язку;
 - підключення геСАРТСНА до форм зворотного зв'язку.
- Властивості, які може мати об'єкт типу «Форми»:
- Ім'я об'єкта — текстова інформація, яка є обов'язковою;
 - Код — обов'язкова властивість, яка є ідентифікатором форми для підключення форми до сторінки;
 - Опис — текстова інформація, яка може використовуватися в якості стислого опису до об'єкта;
 - Текст успішної відправки — текстове повідомлення, яке відвідувач може побачити при успішній відправці запиту через форму зворотного зв'язку;
 - Текст на кнопці відправки — текстове повідомлення, яке відвідувач може побачити на кнопці відправки запиту через форму зворотного зв'язку;
 - Пошти — перелік електронних пошт, на які необхідно відправляти копії запитів, відправлених через форми;
 - Поля — набір полів, які має мати форма. Доступні поля для вибору:
 - Текстове поле;
 - Вибір одного з представлених текстових варіантів;
 - Вибір декількох елементів з представлених текстових варіантів;
 - Поле для завантаження файлу JPEG, JPG, PNG, PDF.

Шаблон «Сторінка форми»/ «Form» повинен використовуватися для створення динамічної сторінки з відображенням об'єкта плагіну «Форми», та може містити:

- контентну частину об'єкта плагіну «Форми».

Набори форм, які передбачені на Вебпорталі:

Форма «Оцінка якості наданих соціальних послуг»:

Посилання на форму буде розміщено на Головній сторінці в блоці «Послуги громадянам»: при натисканні на кнопку «Оцінити якість послуг» відбуватиметься перехід на форму. Підписати форму можна буде без КЕП.

- блок з можливістю залишити інформацію про надавача послуги (обрати зі списку):
 - надавача послуги;
 - ПІБ кейс-менеджера;
 - адреса надавача соціальних послуг;
- блок з можливістю залишити інформацію про отримувача послуги (обрати зі списку):
 - текстовий блок з можливістю вказати ПІБ;

- чекбокс «Спосіб зворотного зв'язку» з варіантами вибору:
 - «На поштову адресу»;
 - «На електронну адресу»;
 - блок з можливістю обрати з переліку послуги, пов'язані із відгуком;
 - блок з можливістю поділитися враженнями, а саме:
 - вибір зі списку варіанту Звідки ви дізналися про соціальну послугу, яку отримали?;
 - чекбокс Чи відповідає послуга вашим потребам?;
 - чекбокс Чи задоволені ви якістю та періодичністю надання послуги?;
 - чекбокс Чи задоволені ви ставленням фахівців?;
 - чекбокс Чи достатнім є перелік соціальних послуг, що надаються?;
 - чекбокс Чи зручно вам відвідувати надавача соціальних послуг?;
 - чекбокс Чи надають вам послуги згідно з вашим планом?;
 - описовий блок з можливістю залишити відгук Ваші побажання щодо покращення послуг або роботи установи;
 - блок з можливістю додати фотовідгук (формат тільки png, jpeg).
- Форму можна надіслати з публічного вебпорталу, без верифікації. Після надсилання формується повідомлення про успішне відправлення.

Форма «Звернення про потребу у соціальних послугах»:

- блок з можливістю залишити дані особи, якій потрібна допомога (обрати зі списку):
 - чекбокс я чи інша особа;
 - текстовий блок ПІБ;
 - текстовий блок Реєстраційний номер облікової картки платника податків (раніше ІПН);
 - чекбокс Відмова від РНОКПП;
 - текстовий блок Електронна адреса;
 - текстовий блок Контактний номер телефону;
 - чекбокс Підтвердьте, якщо існує пряма загроза життю чи безпеці особи або дитини;
 - блок з можливістю залишити інформацію про Адресу перебування особи, яка потребує допомоги:
 - вибір зі списку АРК, області, міста із спец. статусом;
 - вибір зі списку Райони в областях та АРК;
 - вибір зі списку Території ТГ в областях, ТГ в АРК;
 - вибір зі списку Населені пункти;
 - вибір зі списку Райони в містах;
 - текстовий блок Адреса;
 - блок з можливістю залишити інформацію про Обставини, у яких перебуває особа:
 - текстовий блок для додавання інформації;
 - можливість додати документи у разі необхідності (тільки у форматах PDF, png, jpg).
 - блок з можливістю перевірити дані і відправити звернення.
- Форму можна надіслати з публічного вебпорталу, без верифікації. Після надсилання формується повідомлення про успішне відправлення.

4.2.2 Вимоги до інформаційної структури Вебпорталу

Користувач Системи управління контентом, з достатніми правами доступу до редагування плагіну «Сторінки», повинен мати можливість редагувати інформаційну структуру Вебпорталу в розрізі:

- Назви сторінок;

- Ієрархії сторінок;
- Статусу публікації сторінок;
- Структури меню, що включає сторінки, наявні на Вебпорталі.

Типова інформаційна структура Вебпорталу може мати розділи (назви розділів можуть бути змінені):

- «Головна сторінка»;
- Розділ «Послуги»;
- Розділ «Юридичним особам»;
- Розділ «Надавачі та реєстратори»;
- Розділ «Довідник»;
- Розділ «Оновлення».

4.2.2.1 Вимоги до наскрізних елементів

4.2.2.1.1 Шапка

Шапка сторінок Вебпорталу повинна розміщуватися на кожній сторінці та містити:

- меню Вебпорталу;
- перемикання мови українською та англійською. Перемикання мови повинно виконуватись натисканням на відповідну піктограму;
- іконка «Пошук» (лупа), яка відкриває поле пошуку;
- кнопка переходу в електронний кабінет¹.

4.2.2.1.2 Підвал

Підвал сторінок Вебпорталу повинен розміщуватися на кожній сторінці та містити:

- логотип та повну назву;
- логотипи та назви партнерів;
- інформацію про власність Вебпорталу та рік розробки;
- контактні дані (адреса, телефон, електронна пошта);
- переходи за посиланнями на соціальні мережі;
- кнопка «Повернутись наверх»;
- інформацію про розробника.

4.2.2.2 Вимоги до статичних сторінок

4.2.2.2.1 Головна сторінка

Головна сторінка Вебпорталу повинна містити блоки, затверджені Мінсоцполітики, та відповідати затвердженому дизайну.

Мають бути розміщені:

- хедер із строкою пошуку, меню, кнопкою перемикання мовної версії, кнопкою переходу в електронний кабінет;
- перший екран з можливістю переходу на форму «Звернення про потребу у соціальних послугах»;
- блок з послугами з можливістю переходу до всіх послуг;
- блок з можливістю перейти до заповнення форми «Повідомити про сім'ю чи особу в складних життєвих обставинах»;
- блок з рекомендаціями щодо послуг, які можна отримати на порталі;
- блок «Реєстр і дані соціальних послуг» з переходом до інформації для Надавачів соціальних послуг та «Е-дані»;
- блок оновлень (новин) з можливістю переходу до всіх новин;

¹ Являє собою кнопку посилання на зовнішній ресурс

- футер з розміщеною інформацією про контактні дані, посиланнями на соцмережі, кнопкою перемикавання мовної версії, розробника, кнопка «Повернутись наверх».

4.2.2.2.2 Проміжна статична сторінка

Проміжна статична сторінка використовується як інструмент, яким формують дерево внутрішніх сторінок розділу/розділів.

На сторінці повинно відображатися:

- навігаційний ланцюжок («хлібні крихти»), що показує шлях до поточної сторінки;
- загальний заголовок сторінки;
- перелік заголовків з активними посиланнями з можливістю переходу до дочірніх сторінок.

4.2.2.2.3 Стандартна статична сторінка

Стандартна статична сторінка використовується як інструмент для відображення контентної інформації.

На сторінці повинно відображатися:

- навігаційний ланцюжок, що показує шлях до поточної сторінки;
- загальний заголовок сторінки;
- текстова інформація (контент) з можливістю редагування тексту стандартними інструментами адміністративної панелі, а також завантаження на сторінку зображень, відео, кріплення зовнішніх або внутрішніх посилань, документів та/або файлів.

4.2.2.3 Вимоги до динамічних сторінок

4.2.2.3.1 Сторінка «Публікація»

На сторінці «Публікація» має бути відображено:

- навігаційний маршрут, що показує шлях до поточної новини;
- заголовок сторінки;
- дата публікації;
- тема публікації;
- контентна частина: текст із можливістю візуального розмежування та форматування текстового контенту, кріплення зовнішніх посилань, файлів різних форматів;
- піктограми активних дій: «Поділитися» у соціальних мережах (Facebook);
- блок посилань «Популярні новини».

4.2.2.3.2 Сторінка видачі пошуку

Пошук по Вебпорталу має здійснюватися по заголовках і вмісту контентних сторінок, відповідно до введенного користувачем ключового слова або фрази.

Результати пошуку повинні впорядковуватися за релевантністю на Вебпорталі.

У разі відсутності даних, що відповідатимуть запиту, користувач повинен отримувати відповідне повідомлення та рекомендації щодо подальших дій.

На сторінці видачі пошуку повинно відображатися:

- навігаційний ланцюжок, що показує шлях до поточної сторінки;
- загальний заголовок;
- інформація про знайдені публікації та сторінки, або інформація, що пошук не дав результатів із підказками, що з цим робити.

4.2.2.3.3 Сторінка «Послуги»

Кожна послуга повинна мати власну сторінку з:

- повним описом;

- часом на подання заяви;
- терміном розгляду заяви;
- строком надання;
- вартістю послуги;
- умовами отримання;
- необхідними документами;
- порядком дій;
- частими питаннями та відповідями;
- пов'язаними послугами;
- нормативною базою.

Користувач повинен мати змогу перейти від опису послуги до форми подання заяви (в Кабінеті або іншій системі). На сторінці послуги має бути чітке СТА-посилання або кнопка «Подати заяву».

4.2.2.3.4 Сторінка з Дашбордами

На сторінці з дашбордом повинно відображатись:

- навігаційний ланцюжок, що показує шлях до поточного дашборду;
- картографічна візуалізація дашборду (за замовчуванням має візуалізуватись вся територія України);
- відображення точок на мапі мають бути візуально позначені та при натисканні мати відповідну інформацію (наприклад, про установу/підприємство);
- при наведенні на точку мають відображатись хінти (спливаюче вікно) з інформацією про об'єкт (назва, адреса, телефон, активне вебпосилання на сайт об'єкта);
- фільтрація та пошук: мапа має інтегруватися із фільтрами пошуку (наприклад, за типом підприємства). При застосуванні фільтрів на мапі відображаються лише релевантні точки;
- доступність: усі графічні елементи повинні мати достатній контраст для читання навіть за поганого освітлення. Забезпечення доступності для користувачів із вадами зору (збільшений текст, озвучування через рідери згідно з WCAG 2.1);
- всі графіки та таблиці мають містити текстові підписи для користувачів екранних рідерів;
- сегментація: вся аналітична інформація має бути розбита на окремі блоки, кожен із яких відповідає за відображення одного типу даних або графічного елемента;
- розташування блоків: кожен блок повинен бути чітко відокремлений за допомогою рамок, відступів. Не допускається використання вкладок;
- назва блоку: Кожен блок має мати заголовок із коротким описом даних, які він відображає;
- інтерактивність: при наведенні на будь-який елемент графіку (наприклад, сегмент кругової діаграми або стовпчик гістограми) має з'являтися хінт (спливаюче вікно) із поясненням типу інформації та значення. Має використовуватись динамічне оновлення: вибір певного елемента на одному графіку має автоматично оновлювати інші пов'язані графіки (при необхідності);
- масштабування та легенда: можливість збільшення або детального перегляду окремих блоків (наприклад, відкриття в окремому вікні). Також кожен графік має містити зрозумілу легенду, яка може бути прихована для збереження простору;
- меню фільтрів: інформація на графіках має фільтруватись (наприклад, регіон або за типом даних), зміна параметрів фільтра має автоматично оновлювати всі пов'язані аналітичні блоки;
- доступність: усі графічні елементи повинні мати достатній контраст для читання навіть за поганого освітлення. Забезпечення доступності для користувачів із вадами зору (збільшений текст, озвучування через рідери згідно з WCAG 2.1). Всі графіки та таблиці мають містити текстові підписи для користувачів екранних рідерів.

4.2.2.3.5 Сторінка з даними про надавачів соціальних послуг

Користувач має можливість отримати інформацію про надавачів соціальних послуг. Дані передаються з Єдиної системи по API.

Всі дані повинні мати можливість бути відфільтрованими за такими параметрами:

- АРК, області, міста зі спец статусом;
- райони в областях та АРК;
- території ТГ в областях, ТГ в АРК;
- населені пункти;
- райони в містах;
- форма власності;
- код ЄДРПОУ, найменування надавача соціальних послуг;
- назва соціальної послуги;
- тип надавача соціальних послуг.

Всі дані подаються в табличному вигляді, групуються за наступними колонками:

- Код ЄДРПОУ;
- Повне найменування;
- Адреса реєстрації надавача соціальних послуг;
- Телефон;
- Назва послуги;
- ПІБ керівника;
- Кількість адрес надання соціальних послуг;
- Кількість соціальних послуг;
- Кількість отримувачів соціальних послуг.

4.2.2.3.6 Сторінка з даними про отримувачів соціальних послуг

Користувач має можливість отримати інформацію про отримувачів соціальних послуг. Дані передаються з Єдиної системи по API.

Всі дані повинні мати можливість бути відфільтрованими за такими параметрами:

- АРК, області, міста зі спец. статусом;
- райони в областях та АРК;
- території ТГ в областях, ТГ в АРК;
- населені пункти;
- райони в містах;
- назва соціальної послуги;
- стан сім'ї;
- тип надавача соціальних послуг;
- група інвалідності;
- стать;
- кількість дітей до;
- вік дітей до;
- вік до;
- дієздатність;
- строк дії з;
- строк дії по.

Всі дані подаються в табличному вигляді, групуються за наступними колонками:

- область;
- район;
- територія;
- населений пункт;
- кількість НСП;
- кількість договорів;

- кількість ОСП (з розподілом за статтю і роками життя, в т.ч. з інвалідністю).

4.2.3 Вимоги до користувацького інтерфейсу Вебпорталу

4.2.3.1 Вимоги до інтерфейсу в цілому

Інтерфейс Вебпорталу має відповідати наступним вимогам:

- 1) Всі сторінки та розділи повинні бути погоджені Мінсоцполітики: логотип, корпоративні атрибути, шрифти та кольорова гама (допускається відмінність дизайну головної сторінки від інших).
- 2) Колористична гама має бути витриманою у межах єдиного стильового рішення. Кольори елементів повинні обиратися таким чином, щоб привертати увагу до ключових елементів управління для вирішення основних завдань. Всі елементи інтерфейсу повинні легко розпізнаватися на моніторах з будь-якими рівнями контрастності та яскравості.
- 3) Анімація елементів повинна бути помірною і плавною.
- 4) Вбудована підтримка багатомовного користувацького інтерфейсу.
- 5) Можливість використання зручних для сприйняття людиною адрес сторінок Вебпорталу.
- 6) Використання окремих стилів для версій сторінок для друку.
- 7) Дизайн Вебпорталу повинен відповідати принципам адаптованого вебдизайну.
- 8) Прості та зрозумілі елементи керування, які не потребують навчання роботи з ними та враховують особливості користувачів різних рівнів.
- 9) Зрозуміла навігація по всіх доступних користувачам ресурсах та поточне положення в структурі Вебпорталу та вебсторінок.
- 10) Можливість з кожної сторінки повернутись на головну сторінку відповідного розділу або на головну сторінку Вебпорталу та/або вебсторінок.
- 11) Мінімальна кількість дій для вирішення основних задач цільової аудиторії.
- 12) Мінімальна кількість інформації, яку повинен ввести користувач для вирішення навігаційної задачі.

4.2.3.2 Вимоги до графічного дизайну

- 1) Необхідно оновити графічний дизайн для всіх типових сторінок, елементів інтерфейсу та текстової розмітки.
- 2) Дизайн вебпорталу має відповідати вимогам дизайн-коду офіційного вебсайту, що знаходиться у домені gov.ua, з використанням елементів офіційних вебсайтів та відповідати вимогам, затвердженим у Наказі Міністерства цифрової трансформації України від 23.06.2022 №_57 «Про затвердження вимог до дизайну та порядку погодження проектів дизайну офіційних вебсайтів (вебпорталів) органів виконавчої влади та офіційних вебресурсів, що пов'язані з діяльністю органів виконавчої влади, та Єдиного вебпорталу Кабінету Міністрів України».
- 3) Повинна використовуватись проста, мінімалістична палітра.
- 4) Кольори елементів повинні обиратись таким чином, щоб привертати увагу до ключових елементів управління для розв'язання основних задач. Всі елементи інтерфейсу мають легко розпізнаватись на моніторах з будь-якою контрастністю та яскравістю.
- 5) Усі зображення та шрифти повинні бути відповідно ліцензовані. Графічні елементи мають бути оптимізовані для мережі Інтернет.
- 6) Не можна використовувати колір як єдиний візуальний засіб передачі інформації, що вказує на дію або вирізняє візуальний елемент серед інших. Така інформація буде недоступна користувачам, які погано розрізняють кольори при яскравому сонячному світлі, на чорно-білій роздруківці.
- 7) Графічне оформлення елементів інтерфейсу має бути розроблене у всіх станах:

- меню — відкрите, закрите, при наведенні;
- посилання — у звичайному стані, при наведенні, при натисканні, відвідане;
- кнопки — активні, неактивні, при наведенні, при натисканні;
- поля вводу — активні, неактивні, помилка вводу;
- чек бокси та радіобатони — обрані, не обрані, неактивні.

4.2.3.3 Вимоги до адаптації для смартфонів та планшетів

- 1) При відкритті сторінок Вебпорталу на мобільних пристроях, для зручності його відображення і використання має застосовуватися адаптивний дизайн.
- 2) Повинні бути реалізовані верстки для планшетів і смартфонів для коректного відображення на стандартних браузерях мобільних операційних систем Android та iOS, користувачі повинні мати доступ до необхідної інформації та функцій незалежно від того, який веббраузер чи пристрій вони використовують.
- 3) Вебпортал повинен забезпечувати коректне відображення даних в наступних браузерах стаціонарних комп'ютерів, планшетів і смартфонів: Microsoft Edge; Google Chrome, Safari, FireFox.
- 4) Для зручності відображення і використання Вебпортал має використовувати адаптивний дизайн. Повинні бути реалізовані верстки для стаціонарних комп'ютерів.

4.2.3.4 Вимоги щодо доступності (інклюзивності) та адаптації дизайну для людей з порушеннями сприйняття

- 1) Вебпортал має відповідати наступним вимогам доступності, щоб забезпечити комфортне використання для всіх користувачів, включаючи людей з особливими потребами:
 - сторінки повинні мати оптимальний рівень контрасту між текстом і фоном;
 - забезпечення мінімального контрасту тексту:
 - 4,5:1 для звичайного тексту;
 - 3:1 для великих текстів, другорядної інформації та логотипів;
 - уникання банерів або елементів, які миготять, рухаються та можуть викликати дискомфорт;
 - коректне збільшення шрифту за допомогою засобів браузера до 200% без втрати зручності читання та функціональності;
 - можливість додавання альтернативного тексту для всіх зображень та медіавмісту (alt-тексти);
 - розміщення зрозумілих і доступних текстових описів для гіперпосилань;
 - навігація Вебпорталом чітка та логічна, елементи керування — зрозумілі для користувачів;
 - сумісність зі стандартними екранними зчитувачами (скрінрідерами) для людей з порушеннями зору;
 - наявність текстових міток для кнопок та полів форм;
 - програмне визначення основної мови сторінки;
 - надання механізму для швидкого переходу до основного вмісту сторінки;
 - чітко виділений фокус клавіатури;
 - забезпечення підтримки навігації та керування Вебпорталом за допомогою клавіатури;
 - розмітка сторінок з використанням валідного HTML-коду;
 - структура заголовків і шрифтів - логічно організована та зручна для сприйняття;
 - спеціальні атрибути (aria-label) для посилань без видимого тексту, наприклад, посилань на соціальні мережі;

- одна зона взаємодії при натисканні (кліку) для кожного посилання (сторінка, матеріали);
 - інтерактивні елементи (посилання, кнопки, поля, прапорці) повинні фокусуватись під час навігації через клавішу Tab;
 - забезпечення швидкого доступу до контенту через клавіатуру (можливість пропустити «хлібні крихти» та «шапку» на початку сторінки).
- 2) Не повинно допускатись:
- використання анімації з частотою зміни кадрів меншою за 3 секунди;
 - використання зображення тексту, за винятком логотипів.

4.2.3.5 Вимоги до верстки та frontend

- 1) Роботи з верстки Вебпорталу повинні передбачати створення усіх шаблонів (видів) сторінок Вебпорталу на основні узгодженого графічного дизайну, макетів сторінок.
- 2) Верстка має відповідати наступним вимогам:
 - мова гіпертекстової розмітки HTML 4/5;
 - каскадні таблиці стилів CSS3;
 - кросбраузерність для сучасних версій браузерів Safari, Mozilla Firefox, Chrome та вище, а також на стандартних браузерах мобільних операційних систем Android та iOS;
 - адаптивність для екранів завширшки від 320 до 1920 пікселів;
 - анімація зображень, кнопок, посилань, блоків засобами CSS3;
 - механізми допомоги внесення та отримання інформації, контекстні підказки;
 - валідація значень для окремих полів, комбінацій полів (номери телефонів, адреси електронної пошти);
 - версія для друку з високим контрастом та відсіканням зайвих елементів.

4.2.4 Вимоги до кабінету контент-адміністратора Вебпорталу

4.2.4.1 Вимоги до кабінету контент-адміністратора

- 1) Управління вмістом Вебпорталу повинно забезпечуватись за допомогою кабінету контент-адміністратора, що є захищеним вебінтерфейсом з авторизованим доступом і набором необхідних функцій і механізмів для додавання, зміни, видалення й структурування інформації, розташованої на Вебпорталі.
- 2) До прикладного програмного забезпечення повинно відноситись програмне забезпечення, що розробляється та налаштовується під час створення Вебпорталу.
- 3) За результатами створення Вебпорталу програмний код прикладного програмного забезпечення повинен бути переданий Постачальником Одержувачу в електронному вигляді.
- 4) При розробці прикладного програмного забезпечення повинні використовуватись принципи модульності та типовості, які забезпечать послідовне нарощування функціональних можливостей Вебпорталу шляхом створення, впровадження та тиражування функціонально завершених програмних компонентів.
- 5) Кабінет контент-адміністратора повинен забезпечити:
 - візуальне керування структурою меню Вебпорталу. Зміна місця розташування пунктів меню повинна бути можливою за допомогою операції «drag-n-drop»;
 - побудову меню Вебпорталу та його форм за допомогою конструктора, редагування складу та положення пунктів меню та дерева розділів;
 - можливість завантаження на сторінки зображень з виконанням автоматичного зменшення завантажених зображень до заданих розмірів зі збереженням пропорцій;

- використання альтернативних версій зображення для різних типів пристроїв — для різних розмірів екрана (перегляду), роздільної здатності (кількість пікселів) або можливостей пристрою;
 - підтримка рольової моделі надання прав доступу;
 - можливість адміністратором Єдиної системи задавати заголовки та описи для сторінок Вебпорталу;
 - забезпечення можливості відкладеної публікації сторінок;
 - можливість побудувати сторінку Вебпорталу з незалежних контентних блоків за допомогою конструктора;
 - повинен бути вбудований візуальний редактор контенту. Редактор повинен підтримувати функції форматування та структурування тексту, завантаження медіаконтенту, очищення розмітки при вставці контенту з додатків Microsoft Office, можливість редагування на рівні HTML, швидке створення та використання збережених стилів до будь-яких елементів, візуальне редагування таблиць в контенті;
 - можливість додавання/завантаження зображень та відео під час створення/редагування контенту засобами керування Вебпорталу;
 - автоматичне створення попередніх переглядів та копій зображення відповідно до адаптивного дизайну під час завантаження;
 - забезпечення побудови форми опитування користувачів з можливістю обирати типи полів-відповідей, зберігати шаблони запитань для подальшого використання та візуальним керуванням розташування елементів за допомогою «drag-n-drop»;
 - можливість вмикати/вимикати відображення блоку або сторінки;
 - можливість зберігати усі дані та метадані Вебпорталу у СУБД;
 - можливість завантаження авторизованим користувачем файлів на сервер;
 - систему управління користувачами (реєстрація користувачів, надання ролей профілям користувачів і визначення їхніх повноважень, можливість перегляду дій окремого користувача);
 - підтримка стандартів HTML5 та CSS3;
 - використання Flash-технологій не припустимо.
- 6) Кабінет контент-адміністратора повинен бути доступним за спеціальною URL-адресою (<https://soc.gov.ua/backend>) та захищеним від несанкціонованого доступу логіном та паролем.
- 7) Для шифрування сеансу повинен використовуватись протокол HTTPS з відповідним SSL/TLS-сертифікатом.
- 8) Авторизованому користувачу Кабінету контент-адміністратора повинна бути надана можливість роботи з плагінами:
- плагін «Сторінки»: функціонал, яким формується «дерево» сайту — внутрішня структура порталу. Головний інструмент — сторінка, за допомогою якої розміщується контент (текст, зображення, таблиця). Контент модерується користувачем в адміністративній панелі відповідно до потреб наповнення: заголовки, виділення тексту, нумерація. Плагін відповідає за створення, редагування, перевпорядкування сторінок «дерева» сайту;
 - плагін «Публікації» призначено для створення сторінок динамічного контенту за єдиним шаблоном. Функціонал дозволяє редагувати контент відповідно до потреб візуального розміщення: заголовки, виділення тексту, нумерація;
 - плагін «Форми» — створення форм зворотного зв'язку з кріпленням текстів, файлів та використанням автоматичного безпекового тесту reCaptcha;
 - плагін «Автологаут» — відповідає за автоматичний вихід користувача із Єдиної системи після закладеного часу роботи. Захищає сесії користувача, щоб

- випадково не було надано доступ до конфіденційних даних наступному користувачу, що використовує те саме обладнання;
- плагін «Пошук» — пошук контенту на сайті за параметрами ключового слова або фрази, теми, тегів;
 - плагін «Сервіси» — створення та керування послугами;
 - плагін «FAQ» — функціонал, який дозволяє створювати, групувати, редагувати запитання і відповіді на вебпорталі;
 - плагін «Sitemap» — створює файл sitemap.xml на основі бажаних сторінок Системи керування вмістом;
 - плагін «Менеджер тем» — функціонал вибудовує скрізний взаємозв'язок контенту на порталі;
 - плагін «Багатомовність» — підтримка дво- або багатомовного сайту. Синхронізований переклад та розміщення контенту на сторінках сайту;
 - плагін «Перенаправлення» — відповідає за керування усіма перенаправленнями посилань з сайту через адміністративну панель;
 - плагін «Таймлайн» — інструмент для формування стрічок (публікації, події) у хронологічному порядку, із сортуванням та/або фільтрацією за категорією, темою, датою. Створення єдиної стрічки з різних типів динамічних сторінок;
 - плагін «Логування» — відстеження дій користувачів в адміністративній панелі сайту: реєстрація/вихід користувача, внесення змін до вмісту порталу.
- 9) Авторизованому користувачу Кабінету контент-адміністратора повинна бути надана можливість виконувати наступні дії:
- додавання, редагування та видалення текстів (статей) з гіпертекстовою інформацією, медіафайлів, новин, документів;
 - редагування складу та положення пунктів меню та дерева розділів;
 - завантаження та видалення файлів, створення ієрархічного каталогу;
 - додавання, редагування та видалення типів матеріалів та тематичних тегів;
 - управління користувачами Вебпорталу;
 - робота з модулями Вебпорталу: створення, редагування, приховування та видалення елементів модулів.
- 10) В Системі управління контентом користувач повинен мати можливість отримати інформацію про статус Єдиної системи, доступ до перегляду журналу.
- 11) Для налаштування Вебпорталу повинні бути доступні такі дії:
- керування плагінами;
 - керування користувачами;
 - налаштування вигляду адміністративного центру — формат меню, кольорова схема;
 - налаштування та доступ до журналів;
 - налаштування мов та перекладів елементів інтерфейсу.

4.2.4.2 Вимоги до адаптації для смартфонів та планшетів

Адміністративна частина Вебпорталу також має бути адаптована для роботи з мобільних пристроїв та планшетів.

При відкритті сторінок Вебпорталу на мобільних пристроях, для зручності відображення і використання має застосовуватися адаптивний дизайн. Повинні бути реалізовані верстки для планшетів і смартфонів для коректного відображення на стандартних браузерів мобільних операційних систем Android та iOS.

Сторінки вебресурсів не повинні виглядати ідеально в кожному вебпереглядачі, але користувачі повинні мати доступ до необхідної інформації та функцій незалежно від того, який вебпереглядач чи пристрій вони використовують.

4.2.4.3 Вимоги до рольової моделі Вебпорталу

- 1) Ієрархія користувачів Вебпорталу повинна охоплювати наступні категорії:
 - 1.1) Зовнішні користувачі — відвідувачі Вебпорталу;
 - 1.2) Внутрішні користувачі (авторизовані в адміністративній панелі):
 - Супер-адміністратор;
 - Адміністратор вебресурсу;
 - Редактор.
- 2) Основними обов'язками супер-адміністратора повинні бути:
 - повне управління обліковими записами й ролями користувачів;
 - управління довідниками, категоріями;
 - усі види налаштувань, встановлення мовних версій та будь-яких передбачених функціоналом Вебпорталу дій в будь-яких модулях;
 - перегляд журналу дій авторизованих користувачів.
- 3) Основними обов'язками адміністратора вебресурсу повинні бути:
 - управління обліковими записами й ролями користувачів в межах свого розділу вебресурсу;
 - усі види налаштувань, встановлення мовних версій та будь-яких передбачених функціоналом дій в межах визначеного вебресурсу;
 - перегляд журналу дій авторизованих користувачів в межах свого розділу вебресурсу.
- 4) Основними обов'язками редактора повинні бути:
 - контроль наповнення усіх вебресурсів;
 - наповнення вмістом усіх ресурсів, публікація оновлень;
 - створення нових тематичних тегів, категорій публікацій;
 - управління обліковими записами редакторів, визначення права на публікацію матеріалів;
 - наповнення вмісту вебресурсу, публікація оновлень, підтримка актуальності вмісту ресурсу.

4.2.5 Нефункціональні вимоги

4.2.5.1 Загальні вимоги до Вебпорталу

- 1) Кожна сторінка Вебпорталу повинна забезпечувати повноцінне, кросбраузерне та кросплатформне відображення сторінок у браузері.
- 2) Наявність пошукової системи.
- 3) Можливість підключення Вебпорталу до системи Google Analytics.
- 4) Відтворення системи посилань типу «Breadcrumbs» («хлібні крихти»).
- 5) Компонент інформаційної розсилки.
- 6) Вбудовані інструменти SEO.
- 7) Продуктивність — Вебпортал повинен завантажувати вебсторінки для перегляду, графічних багів і системних помилок, причиною яких може бути код програмного забезпечення для редагування вебсторінок.
- 8) Зручність — простота в адмініструванні та користуванні.
- 9) Масштабованість — здатність забезпечити можливість нарощування кількості користувачів Єдиної системи та об'ємів баз даних.
- 10) Відкритість — наявність у Єдиній системі відкритих інтерфейсів для можливого доопрацювання та інтеграції з іншими системами.
- 11) Запити на підтвердження дій у Єдиній системі — більшість дій в Єдиній системі мають бути зворотними, із запитом підтвердження перед виконанням відповідної команди (наприклад, перед видаленням інформації або під час переривання режиму обробки).

- 12) Контроль версій — в Єдиній системі повинна бути передбачена можливість для контролю версій контенту статичних вебсторінок, з можливістю відновлення минулої версії вебсторінки для публікації на вебресурсі.
- 13) Відновлюваність — Єдина система повинна мати можливість резервування критично важливих компонентів і даних, які дозволяють провести відновлення Єдиної системи при аварійних ситуаціях без порушення цілісності інформації.
- 14) Архітектура має забезпечити відмовостійку інфраструктуру на базі Docker, що масштабується з топологією на кілька майстер-нод, з зовнішнім кластером etcd. На всіх робочих нодах повинно бути розгорнуто розподілене кластерне сховище. Передбачається використовувати балансування навантаження на майстер-ноди. Така конфігурація повинна забезпечити збереження робочого стану кластера при виході з ладу однієї або кількох майстер-нод.
- 15) Створення CI/CD системи на базі GitOps підходу для безперервного поновлення коду з можливістю відкату на попередню версію. Всі кроки деплою повинні знаходитися в pipeline і все оновлення коду повинно відбуватися автоматично, слідуючи GitFlow процесу, з використанням інструменту, що надає зручний інтерфейс для відстежування усіх релізів та можливість відкотити компоненти/системи до попереднього стану.
- 16) Забезпечення DevSecOps, що повинно забезпечити механізм додавання в процес деплою додаткову перевірку на безпеку докер образів, для перевірки захищеності оточення на яке відбувається деплой. В разі знаходження вразливостей, деплой повинен бути зупинений.
- 17) Налаштування бекапу даних і створення Disaster Recovery Plan policy — бекап повинен робитися повний і інкрементний, з перевіркою на валідність даних всередині бекапу. Також повинно бути створено документ в якому буде описана вся інфраструктура проекту, можливі точки відмови та інструкції щодо вирішення помилок в інфраструктурі.
- 18) Логування — побудована система зборів логів з компонентів Вебпорталу. Передбачається можливість співставлення даних для моніторингу. Так само передбачається зручний інтерфейс швидкого і зручного знаходження потрібних логів.
- 19) Підтримка функціонування вебресурсу має передбачати можливість виконання базових операцій з його підтримки людьми, які не мають спеціальної підготовки в області програмування, веброзробки чи написанням коду з урахуванням HTML та CSS, за винятком загальних навичок роботи з комп'ютером, веббраузером та передбаченого для роботи інтерфейсом вебресурсу.

4.2.5.2 Вимоги до захисту інформації

Повинні бути реалізовані наступні вимоги щодо захисту інформації:

- 1) Якщо вебсторінка містить посилання на інформаційні ресурси іншої вебсторінки, умови функціонування останньої не повинні порушувати встановлену для даної вебсторінки політику безпеки.
- 2) Технологія обробки інформації повинна відповідати вимогам політики безпеки інформації, визначеної для Єдиної системи, що забезпечує функціонування вебсторінки.
- 3) Вимоги щодо забезпечення цілісності загальнодоступної інформації вебсторінки та конфіденційності й цілісності технологічної інформації вимагають застосування технологій, що забезпечують реалізацію контрольованого і санкціонованого доступу до інформації та заборону неконтрольованої й несанкціонованої її модифікації.
- 4) Технологічними процесами повинна бути реалізована можливість створення резервних копій інформації вебсторінки та процедури їх відновлення з використанням резервних копій. Повне резервне копіювання усього вмісту Вебпорталу має здійснюватися кожен день.

- 5) Вебпортал повинен забезпечувати різні режими резервного копіювання:
 - копіювання усього вмісту вебресурсу (має здійснюватися при необхідності);
 - можливість збереження тільки тієї інформації, яка була змінена з моменту створення попередньої копії (має здійснюватися кожен день).

4.2.5.3 Вимоги до захисту інформації від несанкціонованого доступу

Захист компонентів Вебпорталу від несанкціонованого доступу повинен виконуватися внаслідок реалізації наступних заходів:

- 1) Сеанс клієнт-сервер. Робота з Вебпорталом через Інтернет виконується тільки по https протоколу (захист за допомогою SSL/TLS сертифікату).
- 2) Доступ до адміністративної частини Вебпорталу лише за визначеною комбінацією логін/пароль.
- 3) На рівні програмного коду повинні бути передбачені можливості захисту від SQL-ін'єкцій, XSS-вразливостей, CSRF.
- 4) Для розгортання компонентів Вебпорталу, а також доступу до серверів застосовується SSH протокол, який працює по нестандартному порту.
- 5) Доступ до баз даних виконуються за допомогою спеціалізованих системних облікових записів та паролів, що складаються не менше ніж з 12-ти символів.

4.2.5.4 Вимоги до надійності

- 1) Надійність Вебпорталу повинна бути забезпечена за наступними напрямками:
 - забезпечення працездатності Вебпорталу;
 - збереження даних Вебпорталу.
- 2) Надійність повинна забезпечуватися шляхом:
 - використання сучасних технологій розробки прикладного програмного забезпечення та якісного тестування;
 - резервування модулів та їх елементів;
 - режиму автоматичного аналізу поточного стану (в реальному часі) та відновлення працездатності відповідно до регламенту відновлювальних робіт;
 - організації систематичного резервного копіювання та архівного зберігання інформації на порталі;
 - оперативності заміни програмно-технічних засобів, що вийшли з ладу;
 - сумісності технічних засобів та програмного забезпечення;
 - апаратно-програмного захисту роботи від стороннього несанкціонованого програмно-апаратного втручання;
 - архівування та резервування будь-яких внесених даних.
- 3) Збереження працездатності має забезпечуватись при відмові одного або декількох модулів шляхом їх резервування. При цьому повинна вимагатися мінімальна увага з боку адміністратора Вебпорталу щодо реакції на усунення наслідків відмов модулів. При цьому засобами обміну інформації, а також програмно-апаратними засобами повинно бути забезпечене збереження даних на Вебпорталі.
- 4) Збереження даних повинно забезпечувати цілісність та актуальність даних при програмно-апаратних збоях, відмовах, помилках, шляхом використання відповідних програмно-апаратних засобів та рішень, резервного копіювання.
- 5) Збереження даних має забезпечуватися у випадках:
 - вимкнення живлення апаратних засобів;
 - відмови технічних засобів обробки інформації;
 - помилок, збоїв або руйнування програмного та/чи апаратного забезпечення.
- 6) Склад і кількісні значення показників надійності програмного забезпечення Вебпорталу в цілому або його окремих компонентів повинні забезпечувати:
 - можливість резервування даних та їх параметрів;

- можливість відновлення даних з архівних копій.
- 7) Вебпортал повинен мати засоби захисту від ненавмисного руйнування даних та від невірних дій користувачів.
- 8) Системне програмне забезпечення серверної платформи повинно підтримувати:
 - відновлення цілісності даних при їх руйнуванні;
 - блокування руйнівних операцій та несанкціонованого доступу;
 - перемикання обробки даних з аварійного на резервний сервер;
 - ведення електронного журналу аварійних ситуацій;
 - попередження про досягнення серверною платформою критичних показників.
- 9) Функціонування та цільове призначення Вебпорталу повинно підтримуватись:
 - своєчасним проведенням робіт з технічного обслуговування та забезпеченням витратними матеріалами протягом усієї експлуатації Вебпорталу;
 - періодичним оновленням версій програмного забезпечення Вебпорталу;
 - періодичним оновленням засобів обчислювальної техніки Вебпорталу.

4.2.5.5 Вимоги до SEO-оптимізації

SEO-оптимізація має забезпечуватися наступними положеннями:

- 1) Кожна сторінка Вебпорталу при створенні в Системі управління контентом повинна мати унікальну адресу (seo-friendly url) у зрозумілому для людини вигляді.
- 2) Можливість редагувати SEO-параметри сторінки (title і description).
- 3) Наявність файлів robots.txt та sitemap.xml.
- 4) Налаштування 301 редиректу на основне дзеркало Вебпорталу. Редирект з адрес www на адреси без www або навпаки.
- 5) Налаштування відповідних редиректів для переходу зі старих посилань на нові згідно з матрицею переходу.
- 6) Коректна обробка 404 помилки.
- 7) Оптимізація швидкості завантаження Вебпорталу (кешування, gzip).

4.2.5.6 Вимоги до умов експлуатації

Експлуатація Вебпорталу повинна передбачати такі режими:

- 1) Основний режим — режим штатного функціонування всіх модулів Вебпорталу за призначенням.
- 2) Режим адміністрування — режим здійснення централізованого автоматизованого налагоджування та автоматизованого оновлення Вебпорталу одночасно із роботою решти користувачів в основному режимі або в режимі технічного обслуговування.
- 3) Режим технічного обслуговування — режим регламентного технічного обслуговування та відновлення працездатності технічних засобів модулів Вебпорталу.

4.2.5.7 Вимоги до показників навантаження

Вебпортал повинен забезпечувати показники навантаження:

- 1) Кількість унікальних відвідувачів — не менше 10 тисяч на добу.
- 2) Первісне завантаження будь-якої сторінки — не більше 5 секунд (при навантаженні не менше 100 запитів в секунду).
- 3) Швидкість обробки базових запитів щодо операцій роботи з картками й реєстрами даних та надання відповідей — 5 секунд.
- 4) Швидкість результатів пошуку із наданням релевантних відповідей — 5 секунд.
- 5) Швидкість обробки форм та генерації друкованих версій — до 15 секунд.

4.2.5.8 Вимоги до Системи моніторингу і статистики

- 1) Для моніторингу рекомендовано використання функціонала Prometheus.

- 2) Система моніторингу повинна забезпечувати самодіагностику, логування і запис в журнали події функціонування ПЗ.
- 3) При виникненні аварійних ситуацій або помилок в роботі Вебпорталу, інструменти самодіагностування повинні зберігати достатній набір інформації, необхідної для ідентифікації проблеми.
- 4) Повинно проводитись самодіагностування та обробка діагностичної інформації в розрізі кожного компонента Вебпорталу, її бізнес-процесу і операції. Кожна транзакція Вебпорталу повинна мати свою унікальну нумерацію, при некоректному відпрацюванні якої Система моніторингу повинна записувати помилку з номером транзакції в журнал подій Системи моніторингу.
- 5) Повинен бути розроблений механізм повідомлень адміністраторів Вебпорталу, що може бути налаштований. А також повинна бути розроблена процедура ескалації повідомлень на керівництво структурного підрозділу відповідно до встановленого процесу про події самодіагностування в випадках виникнення критичних помилок або збою компонентів Вебпорталу.
- 6) Повідомлення повинні поділятися на:
 - інформаційні попередження про граничні ситуації:
 - попередження про перевищення заданого часу відгуку компонентів Вебпорталу;
 - попередження про наближення до граничного значення параметрів роботи Вебпорталу;
 - попередження про досягнення граничної пропускної здатності каналу;
 - попередження про критичні та блокуючі помилки;
 - оповіщення про критичні ситуації:
 - оповіщення про непрацездатність компонентів Вебпорталу;
 - оповіщення про досягнення граничного значення параметрів роботи Єдиної системи через очікування обробки.
- 7) У Вебпорталі повинна бути передбачена можливість відправки повідомлень електронною поштою.
- 8) Аналіз відвідування вебресурсу повинен проводитися з використанням системи збору статистики. В якості такої платформи пропонується використання інструментів Google Analytics. Необхідна розробка системи збору статистичної інформації, що відстежує дані про контент і динаміку оновлення інформації на Вебпорталі.

4.2.5.9 Вимоги до патентної чистоти

Патентна чистота Вебпорталу має бути забезпечена шляхом використання при розробці ліцензійних апаратних і програмних засобів та обладнання і повинна гарантуватися фірмами, що їх виробляють.

4.2.5.10 Вимоги до стандартизації та уніфікації

- 1) Стандартизація та уніфікація реалізації функцій компонентів Вебпорталу повинна бути забезпечена шляхом використання сучасних інструментальних програмних засобів, які підтримують єдину технологію проектування та розробки (модернізації) функціонального, інформаційного та програмного забезпечень систем.
- 2) Проектні рішення з технічного та загального програмного забезпечень компонентів Вебпорталу повинні передбачати вибір сумісних, найбільш інтегрованих програмних та технічних засобів, які відповідають вимогам сучасних міжнародних стандартів «відкритих систем».

4.2.5.11 Вимоги до програмного забезпечення

- 1) Програмне забезпечення складається із:

- загальносистемного програмного забезпечення;
 - прикладного програмного забезпечення.
- 2) Програмне забезпечення Вебпорталу повинно відображати специфіку автоматизованих функціональних задач користувачів та забезпечувати:
 - підтримку загальноприйнятих сучасних міжнародних стандартів до відкритих систем;
 - сумісність та інтегрованість;
 - підтримку функціонування в різноманітному апаратному середовищі.
 - 3) При модернізації програмного забезпечення повинно бути забезпечено збереження базової структури даних, яка забезпечує перехід на нову версію Вебпорталу без втрат даних.
 - 4) Вебпортал повинен бути реалізованим за принципами масштабованої вебархітектури та розподілених систем.
 - 5) Архітектура повинна забезпечувати масштабованість і розширення Єдиної системи. Єдина система повинна будуватись з використанням багаторівневої архітектури, яка складається як мінімум з трьох рівнів:
 - презентаційний рівень;
 - рівень бізнес-логіки;
 - рівень бази даних.
 - 6) Додавання функціонала повинне відбуватися за рахунок додаткових модулів без суттєвої модернізації тих, що вже існують, продуктивність та доступність Вебпорталу при цьому залишаються незмінними.
 - 7) Архітектура має передбачати незалежність системи відображення інформації від модуля зберігання та керування інформацією, має передбачати незалежність реалізації Єдиної системи від апаратної платформи й серверної операційної системи зі здатністю підтримувати великі кількості архітектурних компонентів та з'єднань між ними.
 - 8) Вебпортал повинен:
 - мати клієнт-серверну архітектуру, а саме обмін інформацією між сервером застосувань та клієнтською частиною Єдиної системи та іншими зовнішніми системами повинен реалізовуватись із застосуванням технології вебсервісів;
 - формування HTML всіх сторінок повинно відбуватися за принципом MVC (Model-View-Controller) на серверній частині;
 - пошук інформації повинен бути через розподілення по індексах, що знаходяться в іншій системі, що підтримує кирилицю (українську мову) та латиницю (англійську мову);
 - фреймворк, який використовується для серверної частини Вебпорталу, повинен бути визначений розробниками як LTS (Long-term-support);
 - серверне програмне забезпечення повинно працювати під управлінням операційних систем з відкритим вихідним кодом та безкоштовними ліцензіями, які визначені розробниками як LTS (Long-term-support);
 - мати свій відкритий репозиторій з використанням контролю версій Git;
 - реляційні бази даних повинні бути безкоштовні з відкритим вихідним кодом (Open Source), з підтримкою транзакцій та підтримкою обробки JSON-схем під час SQL-запитів;
 - повинен бути реалізований захист від SQL-ін'єкцій, а також інших засобів втручання до безперервної роботи Вебпорталу з боку його програмної платформи;
 - база даних має включати модуль резервування та бекапування Вебпорталу з можливістю автоматичного запуску та перенесення даних на сервер резервних копій;
 - CMS повинна мати відкритий код з використанням популярного фреймворку з використанням патерну/шаблону «репозиторій», який дозволяє абстрагуватися

- від конкретних підключень до джерел даних, з якими працює програма, і є проміжною ланкою між класами, безпосередньо взаємодіють з даними, і рештою програми;
- в якості СУБД повинна використовуватись реляційна база даних PostgreSQL;
 - обов'язкове використання Open Source технологій;
 - використання технологій або мов програмування не повинно передбачати додаткового ліцензування;
 - система пошуку повинна використовуватись для індексування та пошуку будь-яких типів документів/інформації, надаючи масштабований пошук, близький до реального часу;
 - робота будь-якого скрипта не повинна перевищувати 5 секунд, в тому числі при максимальному навантаженні відвідувачів;
 - мати відкриті джерела документації.
- 9) Програмне забезпечення повинно відображати специфіку автоматизованих функціональних задач користувачів та забезпечувати:
- підтримку загальноприйнятих сучасних міжнародних стандартів до відкритих систем;
 - сумісність та інтегрованість;
 - підтримку функціонування в різноманітному апаратному і програмному середовищах;
 - вмонтованість механізму захисту від помилок і підтримки цілісності;
 - мінімальні витрати на їх закупівлю та експлуатацію.
- 10) До загальносистемного програмного забезпечення відносяться:
- операційні системи Linux;
 - система керування базами даних PostgreSQL;
 - офісні застосування;
 - сервери додатків, окрім, можливо, бази даних, мають працювати в docker контейнерах, в docker-сумісному середовищі (<https://www.docker.com/>).
- 11) Вебпортал повинен мати сумісність з популярними вебсерелаторами, такими як Nginx.
- 12) Всі сервіси Вебпорталу, як то сервери додатків, основна база даних, балансувальники навантажень, Key/Value бази даних, сервіси кешування, та інші сервіси мають відповідати вимогам:
- висока доступність (High Availability);
 - відмовостійкість (Fault tolerance);
 - надмірність (Redundancy);
 - вертикальне та горизонтальне масштабування (Vertical and horizontal Scaling ability).
- 13) Вимоги до стеку технологій:
- FrontEnd:
 - Bootstrap;
 - JavaScript.
 - BackEnd:
 - PHP;
 - OctoberCMS;
 - Node.js;
 - СУБД — PostgreSQL;
 - ОС — Linux — Ubuntu;
 - Вебсервер — Nginx;
 - IDE для розробки — PhpStorm.

4.3 Вимоги до Системи кейс-менеджменту 2.0

4.3.1 Вимоги до основних функцій Системи КМ 2.0

Система кейс-менеджменту 2.0 має бути цифровим інструментом для організації індивідуального супроводу осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, відповідно до чинного законодавства України.

Основні вимоги до Системи КМ 2.0:

- реєстрація отримувачів соціальних послуг (ОСП) та створення цифрового ведення випадку;
- проведення оцінки потреб та заповнення акту оцінки;
- формування індивідуального плану надання соціальних послуг;
- облік фактичного надання соціальних послуг;
- управління випадками на всіх етапах життєвого циклу;
- міжвідомча взаємодія з іншими суб'єктами надання соціальних послуг;
- формування та перегляд форм обліку соціальної роботи (згідно з наказом №1005);
- верифікація виконання індикаторів завершення випадку;
- підтримка функціоналу для управління контентом, навчальними матеріалами та повідомленнями;
- формування звітності, знеособленої аналітики, показників ефективності;
- адміністрування ролей, доступу, журналів подій та конфігурації Системи КМ 2.0;
- забезпечення електронного документообігу та інтеграція з зовнішніми системами.

4.3.2 Вимоги до архітектури Системи КМ 2.0

Система кейс-менеджменту модернізується до версії 2.0 як багаторівнева веборієнтована система з чітким розмежуванням логіки, представлення та даних. Архітектура має підтримувати масштабованість, безпеку, централізоване адміністрування та розмежування прав доступу.

Передбачені логічні рівні архітектури:

- 1) Клієнтський рівень (front-end):
 - вебінтерфейс для всіх ролей (адаптований під мобільні пристрої);
 - доступ через браузер з автентифікацією (eID, Портал Дія, BankID, логін/пароль).
- 2) Серверний рівень (back-end):
 - обробка бізнес-логіки;
 - робота з формами, випадками, планами;
 - верифікація, статуси, нотифікації;
 - API для інтеграції.
- 3) Рівень даних:
 - сховище випадків, оцінок, планів, звітів;
 - журнал дій (audit trail);
 - логи активності користувачів;
 - довідники та нормативна інформація.
- 4) Інтеграційний рівень:
 - REST API, webhook або інші механізми обміну з Єдиною системою, Реєстром підтримки, Порталом Дією.

4.3.3 Вимоги до компонентів Системи КМ 2.0

Опис модулів (компонентів) наведено у табл. 1.

Таблиця 1 – Опис модулів (компонентів) Системи КМ 2.0

Назва модуля / компонента	Короткий опис
Кабінет ОСП	Персональний простір отримувача послуг. Перегляд інформації, статусу випадку, можливість підтвердити план, залишити відгук
Кабінет кейс-менеджера	Основне робоче середовище для ведення випадків, оцінок, планів, звітів
Кабінет АКМ	Доступ до випадків громади, модерація, аналітика, контроль призначень
Кабінет ОСЗН	Перегляд, аналіз і затвердження випадків у межах області, участь у завершенні випадку
Кабінет НСП	Інтерфейс для надавачів послуг — підтвердження надання, комунікація з КМ
Кабінет НССУ	Доступ до знеособленої аналітики, моніторинг, формування показників
Кабінет міжвідомчої взаємодії	Спільне ведення випадків із представниками інших організацій
Кабінет контент-адміністратора	Додавання навчальних матеріалів, інструкцій, повідомлень
Модуль аналітики та звітності	Побудова дашбордів, експорту, показників ефективності
Сервіс автентифікації	Забезпечення входу до Системи КМ 2.0 та розмежування прав
Журнал подій (audit)	Логування дій усіх користувачів та технічних процесів
Модуль інтеграції	API-контракти для взаємодії з іншими державними системами

4.3.4 Вимоги до користувачів та рольової моделі Системи КМ 2.0

Система КМ 2.0 має передбачати диференційований доступ до функціональності залежно від ролі користувача. Кожна роль повинна мати визначені повноваження щодо перегляду, створення, редагування або затвердження інформації в межах своєї організаційної належності та компетенції.

4.3.4.1 Перелік основних ролей у Системі КМ 2.0

Перелік основних ролей у Системі КМ 2.0 наведено у табл. 2.

Таблиця 2 – Перелік основних ролей у Системі КМ 2.0

№	Роль	Короткий опис
1	ОСП (Отримувач соціальних послуг)	Фізична особа, що подає заяву, переглядає статуси, взаємодіє з кейс-менеджером
2	Кейс-менеджер	Працівник, який веде кейси, проводить оцінку, формує план, супроводжує

№	Роль	Короткий опис
3	Адміністративний кейс-менеджер (АКМ)	Фахівець, який виконує управлінські функції щодо кейс-менеджерів в структурі органу соціального захисту або надавача соціальних послуг. Відповідає за призначення випадків, контроль якості супроводу, аналіз ефективності
4	ОСЗН	Працівник органу соціального захисту населення, відповідальний за перегляд і модерацію
5	НСП (Надавач соціальних послуг)	Установа або особа, що надає соціальні послуги згідно з планом
6	НССУ	Представник Нацсоцслужби, який здійснює моніторинг та аналітику
7	Контент-адміністратор	Особа, що відповідає за інформаційне наповнення та навчальні матеріали
8	Мінсоцполітики (суперадміністратор)	Представник міністерства — має повний адміністративний доступ (опціонально)

Опис функцій основних ролей у Системі КМ 2.0 наведено у табл. 3.

Таблиця 3 – Опис функцій основних ролей у Системі КМ 2.0

Роль	Основні функції
ОСП	Подання заяви, перегляд власного випадку, доступ до інструкцій
Кейс-менеджер	Створення випадків, ведення оцінки, формування плану, завершення випадку
АКМ	Перегляд усіх випадків громади, перепризначення КМ, модерація
ОСЗН	Перегляд випадків, форм звітності, взаємодія з НССУ
НСП	Перегляд планів послуг, підтвердження фактів надання
НССУ	Формування статистики, перегляд знеособлених даних, аналітика
Контент-адміністратор	Розміщення контенту, керування навчальними матеріалами
Мінсоцполітики (опціонально)	Адміністрування, управління конфігурацією, контроль доступів

4.3.4.2 Основні етапи життєвого циклу ведення випадку

Система кейс-менеджменту 2.0 має забезпечувати цифровий життєвий цикл ведення випадку — від моменту реєстрації особи до завершення ведення випадку або передачі на інший рівень. Кожен етап повинен мати визначену роль відповідального користувача та набір дій, доступних у Системі КМ 2.0.

Опис основних етапів життєвого циклу ведення випадку наведено у табл. 4.

Таблиця 4 – Основні етапи життєвого циклу ведення випадку

№	Етап	Опис	Ролі
1	Подання заяви	Створення випадку в Системі КМ 2.0: вручну кейс-менеджером або автоматично (через заяву ОСП чи інтеграцію)	ОСП, КМ, АКМ, НСП, з інших систем (Портал Дія,...)
2	Призначення відповідального	Призначення кейс-менеджера (автоматично або АКМ). Можливе перепризначення	АКМ, ОСЗН
3	Оцінка потреб	Проведення оцінки життєвої ситуації, заповнення акту, формування висновків	КМ, ОСЗН
4	Формування плану послуг	Побудова індивідуального плану підтримки, погодження з ОСП	КМ, ОСП
5	Надання послуг	Реєстрація фактів надання послуг. Можливе підтвердження з боку НСП	КМ, НСП
6	Моніторинг і супровід	Періодичне оновлення випадку, верифікація ефективності, фіксація змін	КМ, АКМ
7	Завершення випадку	Прийняття рішення про завершення: успішне виконання плану, припинення з інших причин	КМ, АКМ
8	Архівування випадку	Перехід випадку в статус «архівний». Доступ лише на перегляд, без редагування	КМ, ОСЗН, НССУ

Перехід від одного етапу до іншого може бути:

- автоматичним (наприклад, після заповнення акту оцінки потреб);
- ручним (рішення кейс-менеджера або АКМ);
- умовним (наприклад, завершення можливе лише після фіксації 100% виконання послуг або перевірки результату або певний час або інший тригер).

4.3.4.3 Ролі на етапах

Опис ролей на етапах наведено у табл. 5.

Таблиця 5 – Опис ролей на етапах

Етап	Хто може ініціювати	Хто виконує	Хто має перегляд
Подання заяви	ОСП, КМ	КМ	АКМ, ОСЗН
Призначення відповідального	АКМ	КМ	ОСЗН
Оцінка потреб	КМ	КМ	АКМ
Формування плану послуг	КМ	КМ, ОСП	НСП
Надання послуг	КМ, НСП	КМ, НСП	АКМ
Моніторинг і супровід	КМ	КМ	АКМ, ОСЗН
Завершення випадку	КМ, АКМ	КМ	ОСЗН, НССУ

Етап	Хто може ініціювати	Хто виконує	Хто має перегляд
Архівування випадку	Система КМ 2.0	—	КМ, НССУ

Примітка:

- один ОСП може мати кілька випадків одночасно, якщо вони стосуються різних сфер або мають іншу тематику;
- АКМ має право втручання в будь-який етап ведення випадку у межах своєї юрисдикції;
- всі дії мають фіксуватись у журналі аудиту.

4.3.4.4 Права доступу

Опис прав доступу наведено у табл. 6.

Легенда: + — перегляд і редагування, х — лише перегляд, (порожньо) — немає доступу.

Таблиця 6 – Опис прав доступу

Форма обліку	Роль				
	КМ	АКМ	НСП	ОСЗН	ОСП
Акти та висновки оцінки потреб сім'ї/особи	+	х	х		х
Індивідуальний план надання соціальних послуг	+	х	х		х
Журнал обліку соціальних послуг	+	х	+		
Акт про надання соціальної послуги	+	х	+		
Зведена форма обліку на рівні громади (знеособлена)		+		+	

4.3.5 Вимоги до Кабінету ОСП

Роль Користувача: ОСП.

Мета: модернізація кабінету отримувача соціальних послуг (ОСП), що забезпечує автентифікацію, персоналізацію, подання заяв, отримання рекомендацій, перегляд статусів і оновлення відомостей.

4.3.5.1 Форма «Звернення про потребу у соціальних послугах» (Крок 1 із 4)

Опис: Форма ініціює створення звернення до органу соціального захисту або відповідної установи з метою оцінки потреби у соціальних послугах. Є першою частиною 4-крокового процесу звернення. Вона може бути заповнена без реєстрації, від імені себе або іншої особи, з можливістю вказати екстрений характер ситуації.

Крок 1 — Ідентифікаційні дані та підтвердження екстреності

Опис атрибутів Кроку 1 «Ідентифікаційні дані та підтвердження екстреності» наведено у табл. 7.

Таблиця 7 – Опис атрибутів Кроку 1 «Ідентифікаційні дані та підтвердження екстреності»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Кому потрібна допомога	Радіокнопки	Так	Обирається варіант: «Мені» або «Іншій особі»
Прізвище, ім'я та по батькові	Рядок	Так	ПІБ особи, яка потребує допомоги/ Якщо заявник є особою, що потребує СП, інформація береться з КЕП
Реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП)	Рядок	Так (або відмова)	ПІН, що дозволяє ідентифікацію у реєстрах. Якщо заявник є особою, що потребує СП, інформація береться з КЕП
Відмова від РНОКПП	Чекбокс	Ні	Ставиться, якщо користувач має право не вказувати РНОКПП
Електронна адреса	Рядок (email)	Так	Для зворотного зв'язку. Якщо заявник є особою, що потребує СП, інформація береться з профілю
Контактний номер телефону	Рядок (телефон)	Так	У форматі +38 (XXX) XXX XX XX Якщо заявник є особою, що потребує СП, інформація береться з профілю
Підтвердження загрози життю чи безпеці	Чекбокс	Ні	Обирається у разі загрози життю чи здоров'ю

4.3.5.2 Бізнес-процес: Заява на отримання соціальної послуги

Крок 1 — Відомості про заявника

Мета: показати користувачу, хто подає заяву, без можливості змінити ці дані.
Опис атрибутів Кроку 1 «Відомості про заявника» наведено у табл. 8.

Таблиця 8 – Опис атрибутів Кроку 1 «Відомості про заявника»

Назва атрибута	Тип	Обов'язковість заповнення	Редагування	Опис
Прізвище, ім'я, по батькові	Рядок	Так	Ні	Автоматично заповнюється даними з КЕП
РНОКПП	Рядок	Так/Ні	Ні	Автоматично заповнюється значенням з КЕП, якщо у заявника є РНОКПП
Дата народження	Рядок	Так	Ні	Автоматично заповнюється даними з ЄДДР
Номер телефону	Рядок	Так	Ні	Автоматично заповнюється даними з профілю

Назва атрибута	Тип	Обов'язковість заповнення	Редагування	Опис
Електронна пошта	Рядок	Так	Ні	Автоматично заповнюється даними з профілю
Ви можете змінити контактні дані в профілі	Підказка		Ні	Контактні дані — посилання на профіль

Крок 2 — Адреса проживання

Мета: підтвердити або оновити актуальну адресу.

Опис атрибутів Кроку 2 «Адреса проживання» наведено у табл. 9.

Таблиця 9 – Опис атрибутів Кроку 2 «Адреса проживання»

Назва атрибута	Тип	Обов'язковість заповнення	Редагування	Опис
Адреса	Заголовок		Ні	
Область, м.Київ або м.Севастополь	Список, що випадає	Так	Так	Довідник з пошуком
Місто або район	Список, що випадає	Так/Ні	Так	Довідник з пошуком. Відображається та обов'язковий, якщо в полі «Область, м.Київ або м.Севастополь» обрано значення
Село, селище, район міста	Список, що випадає	Так/Ні	Так	Довідник з пошуком. Відображається та обов'язкове, якщо в полі «Місто або район» обрано значення, яке має дочірні елементи
Вулиця	Список, що випадає	Так	Так	Довідник з пошуком
Будинок	Рядок	Так	Так	Валідація: — максимальна кількість символів: 10; — допустимі символи: літери українського алфавіту, цифри, пробіл, тире, дефіс, скісна риска, обернена скісна риска. Властивості:

Назва атрибута	Тип	Обов'язковість заповнення	Редагування	Опис
				– автоматична заміна внесених латинських символів аналогічними кириличними; – при вводі автоматично переводити першу літеру до верхнього регістру, решта літер до нижнього регістру; – апостроф з «'» замінити на «'»; – тире з «-» замінити на «-».
Приватний будинок	Чекбокс	Ні	Так	Якщо відмічений, поля Корпус та Номер квартири приховуються
Корпус	Рядок	Ні	Так	Умови відображення: відображається, якщо не відмічено чекбокс «Приватний будинок». Валідація: – максимальна кількість символів: 10; – допустимі символи: літери українського алфавіту, цифри, пробіл, тире, дефіс, скісна риска, обернена скісна риска
Номер квартири	Рядок	Так/Ні	Так	Умови відображення: відображається, якщо не відмічено чекбокс «Приватний будинок». Умови обов'язковості: обов'язкове, якщо не відмічено чекбокс «Приватний будинок». Валідація: – максимальна кількість символів 10; – допустимі символи: літери українського алфавіту, цифри, пробіл, тире, дефіс, скісна риска, обернена скісна риска; – автоматична заміна внесених латинських

Назва атрибута	Тип	Обов'язковість заповнення	Редагування	Опис
				символів аналогічними кириличними

Наведена таблиця буде використовуватися як опис атрибутів в інших бізнес-процесах, відповідно до Додатку 4.

Крок 3 — Мета звернення

Мета: вказати, з чим звертається особа і які послуги її цікавлять.

Опис атрибутів Кроку 3 «Мета звернення» наведено у табл. 10.

Таблиця 10 – Опис атрибутів Кроку 3 «Мета звернення»

Назва атрибута	Тип	Обов'язковість заповнення	Редагування	Опис
Мій статус	Список, що випадає	Так	Так	Джерело даних: довідник категорій. Властивості: можливість обирати декілька значень (мультивибір)
Тип послуги *	Список, що випадає	Так	Так	Обирається з довідника типів послуг (див. Додаток 1)
Опишіть потребу або ситуації	Рядок	Так	Так	Поле для уточнення
Ваша життєва ситуація	Список, що випадає	Так	Так	Джерело даних: довідник життєвих ситуацій. Властивості: можливість обирати декілька значень (мультивибір)

Крок 4 — Додаткові відомості (опціонально)

Мета: дати можливість користувачу вказати контактну особу або інші коментарі.

Опис атрибутів Кроку 4 «Додаткові відомості (опціонально)» наведено у табл. 11.

Таблиця 11 – Опис атрибутів Кроку 4 «Додаткові відомості (опціонально)»

Назва атрибута	Тип	Обов'язковість заповнення	Редагування	Опис
Контактна особа	Рядок	Так	Так	Якщо заява подається не особисто: – має містити тільки літери українського алфавіту; – має містити літери; – мінімальна кількість символів?; – максимальна кількість символів?
Примітки коментарі	Текст	Так	Так	Максимальна кількість символів — 5000
Додається до існуючого випадку	Чекбокс	Так	Так	Позначити, якщо не новий кейс

Крок 5 — Підпис та подання заяви

Опис атрибутів Кроку 5 «Підпис та подання заяви» наведено у табл. 12.

Таблиця 12 – Опис атрибутів Кроку 5 «Підпис та подання заяви»

Назва атрибута	Тип	Редагування	Опис
Підпис (КЕП / Дія)	Вибір способу	Так	Обирається спосіб підпису
Заяву подано	Системне поле	Ні	Дата і час автоматично фіксуються

Після заповнення форми та накладання підпису, заява відправляється на розгляд КМ.

4.3.5.3 Бізнес-процес «Оновлення відомостей»

Опис:

- 1) Користувач відкриває інтерфейс «Відомості про мене».
- 2) Система КМ 2.0 надсилає запити до реєстрів.
- 3) Зміни відображаються в профілі та фіксуються в журналі змін.
- 4) Оновлені відомості надсилаються в РСПН.

Перелік атрибутів на формі «Оновлення відомостей» наведено у табл. 13.

Таблиця 13 – Перелік атрибутів на формі «Оновлення відомостей»

Назва атрибута*	Тип	Редагування	Опис
ПІБ *	Рядок	Так	Дані з КЕП
Стать *	Випадаючий список	Ні	Дані з ЄДДР
Дата народження*	Рядок	Ні	Дані з ЄДДР
РНОКПП*	Рядок	Ні	Дані з КЕП
УНЗР	Рядок	Ні	Дані з ЄДДР
Адреса місця реєстрації*	Блок полів	Ні	Дані з ЄДДР (Додаток 4)
Адреса фактичного проживання	Блок полів	Так	Дані підтягуються з РСПН та оновлюються вручну (Додаток 4)
Громадянство	Рядок	Ні	Дані з ДРАЦС
Сімейний стан	Блок полів	Ні	Дані з ДРАЦС: – факт і дата укладення шлюбу; – факт і дата розірвання шлюбу; – прізвище до/після шлюбу
Відомості про дітей	Блок полів	Ні	Дані з ДРАЦС: – факт народження дитини – ПІБ, дата народження, стать дитини

Назва атрибута*	Тип	Редагування	Опис
			– зв'язок: хто мати, хто батько (можна підтвердити родинний зв'язок)
Відомості про смерть	Рядок	Ні	Дані з ДРАЦС. У разі перевірки за іншою особою
Категорія	Список (множинний)	Ні	Дані підтягуються з РСПН
Контакти	Блок полів	Так	Заповнюються вручну
Підопічні	Таблиця	Так	Дані додаються вручну
Оновлено	Дата	Ні	Визначається автоматично

де * — обов'язкове поле для заповнення

4.3.5.4 Бізнес-процес авторизації до моменту створення заяви

Опис: Користувач проходить авторизацію через один із доступних методів для доступу до персонального кабінету. Після успішної автентифікації Система КМ 2.0 перевіряє, чи є раніше створений профіль, і перенаправляє користувача до кабінету або форми заповнення персональних даних.

Крок 1 — Вибір способу автентифікації

Опис атрибутів на кроці 1 «Вибір способу автентифікації» наведено у табл. 14.

Таблиця 14 – Опис атрибутів на кроці 1 «Вибір способу автентифікації»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Метод авторизації	Випадаючий список	Так	КЕП / УЕП / BankID / Дія.Підпис

Крок 2 — Перевірка наявності користувача в системі

Опис атрибутів на кроці 2 «Перевірка наявності користувача в системі» наведено у табл. 15.

Таблиця 15 – Опис атрибутів на кроці 2 «Перевірка наявності користувача в системі»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Ідентифікатор користувача	Рядок	Так	ІПН, ЄДРПОУ або інший унікальний ключ
Результат перевірки	Автоматичне поле	Так	Новий користувач / Користувач вже зареєстрований

Крок 3 — Перенаправлення до відповідного інтерфейсу

Опис атрибутів на кроці 3 «Перенаправлення до відповідного інтерфейсу» наведено у табл. 16.

Таблиця 16 – Опис атрибутів на кроці 3 «Перенаправлення до відповідного інтерфейсу»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Тип перенаправлення	Автоматичне поле	Так	Кабінет користувача / Заповнення особистих відомостей

4.3.5.5 Бізнес-процес «Формування рекомендацій»

Опис:

- 1) Після входу Система КМ 2.0 визначає категорії Користувача.
 - 2) Алгоритм підбирає доступні послуги відповідно до статусу.
 - 3) Пропозиції виводяться у вигляді окремого блоку.
 - 4) Користувач може подати заяву на рекомендовану послугу або рекомендовані послуги.
- Перелік атрибутів для рекомендованих послуг наведено у табл. 17.

Таблиця 17 – Перелік атрибутів для рекомендованих послуг

Назва атрибута*	Тип	Редагування	Опис
Категорія	Рядок	Ні	Дані з РСПН
Пропонована послуга	Рядок	Ні	Дані з довідника послуг (див. Довідник 1 — Типи соціальних послуг)
Організація	Рядок	Ні	Дані про надавача послуги
Статус доступності	Позначка кольором	Ні	Наприклад: доступна / недоступна / потребує дій

де * — обов'язкове поле для заповнення

4.3.5.6 Окремі блоки для осіб з інвалідністю, ветеранів, багатодітних, піклувальників

Для підвищення персоналізації кабінету отримувача соціальних послуг (ОСП) Система КМ 2.0 реалізує окремі інтерфейсні розділи, які автоматично з'являються у профілі користувача відповідно до його категорії. Категорія користувача визначається на основі самостійного вибору або наданих реєстрами даних.

Перелік блоків включає:

- блок «Додаткові потреби та умови обслуговування» (для осіб з інвалідністю);
- блок «Мій ветеранський статус» (для ветеранів);
- блок «Інформація про дітей» (для багатодітних сімей);
- блок «Я дію від імені іншої особи» (для піклувальників / опікунів).

4.3.5.6.1 Блок «Додаткові потреби та умови обслуговування» (для осіб з інвалідністю)

Опис атрибутів блоку «Додаткові потреби та умови обслуговування» наведено у табл. 18.

Таблиця 18 – Опис атрибутів блоку «Додаткові потреби та умови обслуговування»

Назва атрибута *	Тип	Редагування	Опис
Потреба у фізичному доступі	Чекбокс	Так	Позначка про необхідність пандуса, адаптованого входу тощо. ТАК/НІ Додатково може зазначатися текст підказки
Потреба у супроводі	Чекбокс	Так	Вказується, якщо особа потребує супроводу при зверненні. ТАК/НІ Додатково може зазначатися текст підказки
Потреба у сурдоперекладачі	Чекбокс	Так	Позначка, що вказує на потребу у перекладі жестовою мовою. ТАК/НІ Додатково може зазначатися текст підказки
Додаткові коментарі	Текстове поле	Так	Вільне поле для уточнень. Максимальна кількість символів — 5000

4.3.5.6.2 Блок «Мій ветеранський статус» (для ветеранів)

Опис атрибутів блоку «Мій ветеранський статус» наведено у табл. 19.

Таблиця 19 – Опис атрибутів блоку «Мій ветеранський статус»

Назва атрибута *	Тип	Редагування	Опис
Категорія ветерана	Випадаючий список	Так	Обирається із довідника (УБД, інвалідність війни, доброволець)
Документ, що підтверджує статус	Завантаження файлу	Так	За потреби додається посвідчення. Типи файлів: pdf, png, jpg, xls, xlsx, doc. Максимальна кількість файлів — 3. Максимальний розмір одного файлу — до 10 МБ

4.3.5.6.3 Блок «Інформація про дітей» (для багатодітних сімей)

Опис атрибутів блоку «Інформація про дітей» наведено у табл. 20.

Таблиця 20 – Опис атрибутів блоку «Інформація про дітей»

Назва атрибута *	Тип	Редагування	Опис
Кількість дітей	Числове поле	Так	Загальна кількість дітей у родині. Валідація: від 1 до 15
Склад родини	Випадаючий список	Так	Обирається (одинок мама/тато, опікун, усиновлювач)
Дані про дітей	Таблиця	Так	Вводяться окремо: ПІБ, дата народження, статус

4.3.5.6.4 Блок «Я дію від імені іншої особи» (для піклувальників / опікунів)

Опис атрибутів блоку «Я дію від імені іншої особи» наведено у табл. 21.

Таблиця 21 – Опис атрибутів блоку «Я дію від імені іншої особи»

Назва атрибута *	Тип	Редагування	Опис
Стосунок до підопічного	Випадаючий список	Так	Обирається: батько/мати, опікун
Дані підопічного — ПІБ	Рядок	Так	Ім'я, прізвище підопічної особи
Дані підопічного — Дата народження	Дата	Так	Дата народження. Формат XX.XX.XXXX
Категорія підопічного	Випадаючий список	Так	Наприклад: дитина ВПО, дитина з інвалідністю
Документ, що підтверджує повноваження	Завантаження файлу	Опціонально	Наприклад: свідоцтво про народження, рішення суду, посвідчення. Типи файлів: pdf, png, jpg, xls,xlsx, doc. Максимальна кількість файлів — 3. Максимальний розмір одного файлу — до 10 МБ

Ці блоки:

- з'являються динамічно залежно від вказаної категорії;
- зберігаються в профілі користувача або випадку;
- використовуються для персоналізації, маршрутів обробки заяв і формування планів соціальних послуг;
- у випадку, якщо користувач відноситься до декількох категорій, Система КМ 2.0 пропонує йому декілька варіантів вибору розділів.

4.3.6 Вимоги до Кабінету Кейс-менеджера

Роль Користувача: Кейс-менеджер.

Кабінет кейс-менеджера є центральним інтерфейсом для ведення життєвого циклу ведення випадку. Через цей модуль кейс-менеджер отримує доступ до поданих заяв,

проводить оцінку потреб, формує індивідуальний план надання соціальних послуг, координує взаємодію з іншими стейкхолдерами та здійснює моніторинг результатів надання допомоги.

Інтерфейс кабінету забезпечує послідовну роботу з випадками за етапами: прийняття до роботи, оцінка потреб, планування, супровід, моніторинг та завершення. Усі дії кейс-менеджера фіксуються Системою КМ 2.0, мають відповідні права доступу, а також пов'язані з журналом рішень і запитами ОСП.

Кабінет включає функціональність:

- перегляду та розгляду заяв;
- створення нового або оновлення наявного випадку;
- реєстрації результатів оцінки;
- ведення індивідуального плану;
- реєстрації наданих послуг;
- завершення ведення випадку;
- комунікації з іншими користувачами Системи КМ 2.0;
- доступу до форм і звітів.

Цей розділ включає описи ключових бізнес-процесів роботи кейс-менеджера, атрибути форм і таблиці прав доступу.

4.3.6.1 Основні бізнес-процеси

4.3.6.1.1 Бізнес-процес: Розгляд заяви на послугу / запуск ведення випадку

Мета: забезпечити перевірку, прийняття або відхилення поданої заяви. За результатами — ініціюється новий випадок або заява додається до наявного випадку.

Кроки:

- 1) Заява надходить у Систему КМ 2.0 (зв'язана з особою).
- 2) Кейс-менеджер бачить нову заяву в розділі «Заяви, що очікують розгляду».
- 3) Відкриває детальну форму заяви:
 - дані заявника;
 - вказана потреба;
 - запропонована послуга.
- 4) Перевіряє наявність чинного випадку:
 - якщо є — обирає, до якого випадку додати заяву;
 - якщо немає — натискає «Створити новий кейс».
- 5) Обирає результат розгляду:
 - Прийняти — запускається життєвий цикл ведення випадку;
 - Відхилити — вказує причину (обов'язково).
- 6) Користувач (ОСП) отримує повідомлення про результат розгляду.
- 7) Система КМ 2.0 фіксує результат і дату/час дії.

Опис атрибутів форми розгляду заяви наведено у табл. 22.

Таблиця 22 – Опис атрибутів форми розгляду заяви

Назва атрибута*	Тип	Редагування	Опис
Ідентифікатор заяви*	Рядок	Ні	Унікальний номер
Дата подання*	Дата	Ні	Автоматично заповнюється
ПІБ отримувача*	Рядок	Ні	З ЄДДР
Категорія*	Рядок	Ні	Ветеран, ВПО
Тип послуги*	Рядок	Ні	Обрана користувачем послуга

Назва атрибута*	Тип	Редагування	Опис
Статус розгляду *	Випадаючий список	Так	Прийнято / Відхилено
Причина відхилення*	Текстове поле	Так (обов'язково, якщо «Відхилено»)	Максимальна кількість знаків — 5000
Додати до наявного випадку	Випадаючий список	Так	Якщо є активні кейси
Наявність ознаки «екстрено»	Рядок	Ні	ТАК/НІ.
Коментар	Текстове поле	Так	Внутрішній коментар КМ. Максимальна кількість знаків — 5000

4.3.6.1.2 Бізнес-процес «Прийняття нового випадку до роботи»

Опис:

- 1) Перевірка нових повідомлень про СЖО.
- 2) Перегляд відомостей про особу.
- 3) Рішення про відкриття випадку.
- 4) Призначення відповідального КМ.

Опис атрибутів на формі «Список випадків» наведено у табл. 23.

Таблиця 23 – Опис атрибутів на формі «Список випадків»

Назва атрибута*	Тип	Редагування	Опис
Номер випадку *	Рядок	Ні	Автоматично згенерований у Системі КМ 2.0
Прізвище, ім'я	Рядок	Ні	Дані з ЄДДР
Статус випадку	Випадаючий список	Так	Відкритий, На супроводі, Закритий. Вибір з єдиного варіанту
Дата відкриття	Дата	Ні	Автоматично фіксується при відкритті
Відповідальний КМ	Рядок	Так	Призначений працівник
Категорії СЖО	Список (множинний)	Так	Типи ситуацій, зазначені в оцінці
Місце проживання	Рядок	Ні	З ЄДДР або вручну

4.3.6.1.3 Бізнес-процес «Проведення оцінки потреб»

Опис:

- 1) Заповнення акту оцінки (форма №1, Наказ 1005).
- 2) Визначення типу СЖО.

3) Визначення необхідних послуг.

Опис атрибутів на формі «Проведення оцінки потреб» наведено у табл. 24.

Таблиця 24 – Опис атрибутів на формі «Проведення оцінки потреб»

Назва атрибута*	Тип	Редагування	Опис
Дата складання *	Дата	Так	Дата проведення оцінки. Введення дати за допомогою календаря. Формат XX.XX.XXXX
Оцінювач *	Рядок	Ні	Ім'я кейс-менеджера. Підвантажується із Системи КМ 2.0. При зміні КМ, необхідно змінити значення в даному полі
Категорії СЖО *	Список	Так	Обираються з класифікатора
Короткий опис ситуації	Текст	Так	Вільне поле. Максимальна кількість символів — 5000
Тип рекомендованих послуг	Список	Так	Обрано з довідника. Мультивибір, без максимальної кількості значень
Джерело інформації	Випадаючий список	Так	Співбесіда, візит, документація

Опис атрибутів на формі «Акт оцінки потреб сім'ї/особи (форма №1)» наведено у табл. 25.

Таблиця 25 – Опис атрибутів на формі «Акт оцінки потреб сім'ї/особи (форма №1)»

Назва атрибута*	Тип	Редагування	Опис
Дата складання *	Дата	Так	Дата заповнення акту. Введення дати за допомогою календаря. Формат XX.XX.XXXX
Прізвище, ім'я особи *	Рядок	Ні	Дані з ЄДДР
Дата народження *	Дата	Ні	Дані з ЄДДР
Адреса проживання *	Рядок	Ні	Дані з ЄДДР або введені вручну (Додаток 4)
Соціальний статус	Випадаючий список	Так	Категорія отримувача (ветеран, ВПО, інвалідність)
Категорії СЖО *	Список (множинний)	Так	Вибір із класифікатора ситуацій, які підтверджують СЖО
Короткий опис ситуації	Текстове поле	Так	Формується кейс-менеджером вручну.

Назва атрибута*	Тип	Редагування	Опис
			Максимальна кількість символів — 5000
Джерела інформації	Випадаючий список	Так	Співбесіда, документи, виїзд, звернення третіх осіб
Потреби особи *	Таблиця	Так	Окремі потреби (наприклад, житло, психологічна підтримка). Кожна потреба прив'язується до одного чи кількох кодів із довідника типів послуг
Рекомендовані послуги особі	Список	Так	Автоматично або вручну підібрані типи послуг із довідника згідно з потребами. Мультивибір без максимальної кількості значень
Потреби сім'ї	Таблиця	Так	Якщо випадок охоплює сім'ю — список потреб для членів родини. Кожен запис також пов'язаний з кодом із довідника типів послуг
Рекомендовані послуги сім'ї	Список	Так	Типи послуг, які варто надати родині (наприклад, догляд, консультації, посередництво). Мультивибір без максимальної кількості значень
Пріоритет надання послуг	Випадаючий список	Так	Високий / середній / низький. Вибір з єдиного варіанту
Висновок	Текстове поле	Так	Підсумкове формулювання щодо подальших дій і втручань. Максимальна кількість символів — 15000
Підпис кейс-менеджера *	Поле ПІБ / чекбокс	Так	Підтвердження, що оцінку заповнив і затвердив відповідальний КМ. Підписується КЕПом КМ.
Погодження з ОСП	Чекбокс	Так	Позначка, що оцінка була погоджена з отримувачем послуг

4.3.6.1.5 Бізнес-процес «Формування індивідуального плану»

Опис:

- 1) Формування переліку послуг.
- 2) Визначення виконавців (НСП, установи).
- 3) Узгодження з отримувачем.
- 4) Збереження плану у форматі Системи КМ 2.0 (форма №2).

Опис атрибутів на формі «Формування індивідуального плану» наведено у табл. 26.

Таблиця 26 – Опис атрибутів на формі «Формування індивідуального плану»

Назва атрибута*	Тип	Редагування	Опис
Дата початку дії *	Дата	Так	Дата старту надання послуг. Введення дати за допомогою календаря. Формат XX.XX.XXXX
Перелік послуг *	Таблиця	Так	Обрані типи послуг з довідника
Виконавці	Таблиця	Так	Назви НСП, відповідальні фахівці. Надати можливість обрати роль виконавця без зазначення конкретного працівника (без ПІБ тощо)
Очікувані результати	Текст	Так	Сформульовані цілі. Максимальна кількість символів — 5000
Погоджено з ОСП	Чекбокс	Так	Підтвердження від ОСП. ТАК/НІ. У випадку, якщо ОСП відмовляється від погодження Індивідуального плану, процес завершується

Опис атрибутів на формі «Індивідуальний план надання соціальних послуг (форма №2)» наведено у табл. 27.

Таблиця 27 – Опис атрибутів на формі «Індивідуальний план надання соціальних послуг (форма №2)»

Назва атрибута*	Тип	Редагування	Опис
Дата складання *	Дата	Так	Дата, коли було створено індивідуальний план. Введення дати за допомогою календаря. Маска XX.XX.XXXX
Прізвище, ім'я особи *	Рядок	Ні	Дані з ЄДІР
Ідентифікатор випадку *	Рядок	Ні	Маска КМ-XXXX-XXXX, прив'язана до випадку
Перелік запланованих послуг *	Таблиця	Так	Таблична частина: кожен рядок — одна запланована послуга з довідника типів послуг
Тип послуги *	Випадаючий список	Так	Обирається з довідника типів послуг
Очікуваний результат	Текст	Так	Вказується вручну КМ, залежить від цілей втручання.

Назва атрибута*	Тип	Редагування	Опис
			Максимальна кількість символів — 10000
↺ Строк надання	Дата з — дата по	Так	Плановий період, протягом якого має бути надана послуга
Виконавець	Випадаючий список	Так	НСП, соціальна установа, інший суб'єкт
Місце надання	Рядок	Так	Адреса / тип закладу Додаток 4
Узгоджено з ОСП	Чекбокс	Ні	Позначка, що особа погодила план Рішення з таблиці 26, якщо план погоджено
Дата погодження	Дата	Ні	Автоматично фіксується при позначці «Узгоджено»
Коментарі до плану	Текстове поле	Так	Додаткова інформація, яка не входить до типових блоків. Максимальна кількість символів — 5000
Підпис кейс-менеджера *	Чекбокс або поле ПІБ	Так	Підтвердження, що план складено відповідальною особою. КЕП відповідальної особи.
Статус виконання	Випадаючий список	Так	Планується / У процесі / Виконано / Частково виконано / Не виконано
Підстава для перегляду плану	Текстове поле	Так	У разі зміни — вказується причина та зміни. Максимальна кількість символів — 5000

4.3.6.1.6 Бізнес-процес «Ведення випадку»

Опис:

- 1) Фіксація факту надання послуг.
- 2) Зміна статусу випадку.
- 3) Додавання коментарів/меморандумів/листування.

4.3.6.1.7 Бізнес-процес «Завершення випадку»

Опис:

- 1) Аналіз досягнення результатів.
- 2) Визначення індикаторів завершення.
- 3) Підготовка фінального звіту.
- 4) Закриття випадку в Системі КМ 2.0.

4.3.6.2 Права доступу для кейс-менеджера до блоків Системи КМ 2.0

Кейс-менеджер має повний доступ до даних випадків, за якими він закріплений (або всіх — за роллю доступу в громаді/ОВА).

Опис прав доступу наведено у табл. 28.

Таблиця 28 – Опис прав доступу

Блок Системи КМ 2.0	Перегляд	Редагування
Список випадків	x	—
Акт оцінки потреб сім'ї/особи	x	x
Індивідуальний план послуг	x	x
Дані отримувача (ОСП)	x	x (крім ЄДДР)
Історія змін випадку	x	—
Запис надання послуг	x	x
Відмітка про завершення випадку	x	x
Звіти по випадках	x	—
Комунікація з НСП, адміністратором КМ	x	x
Коментарі до випадку	x	x
Доступ до форм (№1, №2)	x	x

4.3.6.3 Бізнес-процес заповнення Опитувальників

Опитувальники є інструментом первинного і повторного збору даних про потреби отримувача соціальних послуг у процесі кейс-менеджменту. Вони застосовуються на етапі оцінки ситуації, а також під час моніторингу змін. Опитувальники можуть бути адаптованими під конкретні категорії осіб (наприклад, ВПО, багатодітні родини, люди з інвалідністю) та включати як обов'язкові, так і опціональні блоки.

Мета:

- забезпечити структурований та уніфікований підхід до збору даних;
- спростити аналіз потреб та формування плану соціальних послуг;
- зменшити суб'єктивність оцінки ситуації;
- дозволити оцінку динаміки змін у ситуації отримувача.

Учасники процесу:

- Кейс-менеджер (ініціатор та виконавець);
- Отримувач соціальних послуг (опціонально, як джерело відповідей);
- Система КМ 2.0 (формує, зберігає, синхронізує опитувальник).

Крок 1 — Вибір типу опитувальника

Кейс-менеджер обирає один із шаблонів опитувальника (загальний, для дитини, для ВПО, для ветерана) відповідно до ситуації ОСП.

Опис атрибутів кроку 1 «Вибір типу опитувальника» наведено у табл. 29.

Таблиця 29 – Опис атрибутів кроку 1 «Вибір типу опитувальника»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Тип опитувальника	Випадаючий список	Так	Обирається з переліку доступних шаблонів

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Категорія ОСП	Текст	Так	Категорія, що впливає на набір блоків в шаблоні, автозаповнюється із акту (форма 2)

Крок 2 — Генерація опитувальника

Система КМ 2.0 формує структуру форми відповідно до обраного шаблону, додаючи необхідні блоки (когнітивні здібності, мобільність, самообслуговування).

Опис атрибутів кроку 2 «Генерація опитувальника» наведено у табл. 30.

Таблиця 30 – Опис атрибутів кроку 2 «Генерація опитувальника»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Номер опитувальника	Генерується	Так	Унікальний ID форми в межах випадку
Дата створення	Дата	Так	Дата автоматично підставляється Системою КМ 2.0
Автор	Текст	Так	Ім'я кейс-менеджера, що працює з випадком, заповнюється автоматично

Крок 3 — Заповнення даних

Кейс-менеджер заповнює відповіді на запитання відповідно до обраного шаблону. Можливе заповнення зі слів ОСП або самостійне внесення за спостереженнями.

Ознайомитися з Універсальним опитувальником для оцінювання повсякденного функціонування особи можна за посиланням: https://docs.google.com/document/d/18bC48LYZOVXxV0vfKN7_W6DdWokXB5bdlfui_KnXkss/edit?tab=t.0. Станом на дату формування Технічного завдання опитувальник знаходиться в роботі. Таблицю питань та атрибутів буде доопрацьовано та завершено після узгодження з Мінсоцполітики.

Опис атрибутів кроку 3 «Заповнення даних» наведено у табл. 31.

Таблиця 31 – Опис атрибутів кроку 3 «Заповнення даних»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Складність зосередження на завданні протягом 10 хвилин	Радіокнопки	Так	Опційні варіанти відповіді: – Зовсім не складно; – Трохи складно; – Помірно складно; – Дуже складно; – Неможливо виконати
Складність запам'ятати важливі дії	Радіокнопки	Так	Опційні варіанти відповіді: – Зовсім не складно; – Трохи складно; – Помірно складно;

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
			– Дуже складно; – Неможливо виконати
Складність розв'язання повсякденних проблем	Радіокнопки	Так	Опційні варіанти відповіді: – Зовсім не складно; – Трохи складно; – Помірно складно; – Дуже складно; – Неможливо виконати
Складність плануванні повсякденного життя	Радіокнопки	Так	Опційні варіанти відповіді: – Зовсім не складно; – Трохи складно; – Помірно складно; – Дуже складно; – Неможливо виконати

Крок 4 — Збереження результатів

Після заповнення усіх полів кейс-менеджер натискає «Зберегти». Усі введені дані зберігаються до ведення випадку й можуть бути використані у формуванні плану послуг.

Опис атрибутів кроку 4 «Збереження результатів» наведено у табл. 32.

Таблиця 32 – Опис атрибутів кроку 4 «Збереження результатів»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Дата завершення	Дата	Так	Автоматично проставляється
Статус опитувальника	Рядок	Так	Чернетка / Збережено / Архівовано

Крок 5 — Оцінка результатів

Після збереження Система КМ 2.0 (або Кейс-менеджер) може автоматично генерувати узагальнену оцінку рівня потреб та функціонування, яка допомагає в ухваленні рішення.

Опис атрибутів кроку 5 «Оцінка результатів» наведено у табл. 33.

Таблиця 33 – Опис атрибутів кроку 5 «Оцінка результатів»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Сумарний рівень складності	Число	Так	Середнє або інтегральне значення по блоках
Рекомендовані дії	Автозаповнення	Опціонально	Результати автоматичного аналізу

Крок 6 — Повторне проходження

Через певний період часу (наприклад, щомісячно чи щоквартально) кейс-менеджер може ініціювати повторне заповнення опитувальника для оцінки змін у ситуації.

Опис атрибутів кроку 6 «Повторне проходження» наведено у табл. 34.

Таблиця 34 – Опис атрибутів кроку 6 «Повторне проходження»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Необхідність повторного проходження	Радіобаттон	Так	Так/Ні
Дата наступного оцінювання	Дата	Ні	Якщо попередня відповідь — так, призначається вручну або автоматично
Посилання на попередню оцінку	Гіперпосилання	Так	Для порівняння з поточними результатами

4.3.6.4 Бізнес-процес повідомлення особи щодо валідності документів

Мета: Забезпечити прозору комунікацію з ОСП про те, які документи прийняті, які — потребують доопрацювання, і як змінюється статус заяви в разі виявлення невідповідностей.

Крок 1 — Автоматична перевірка документів

Система КМ 2.0 одразу після подання заявки виконує автоматичну перевірку прикріплених документів за технічними параметрами: формат, наявність дублікатів, читабельність (OCR, якщо реалізовано).

Опис атрибутів кроку 1 «Автоматична перевірка документів» наведено у табл. 35.

Таблиця 35 – Опис атрибутів кроку 1 «Автоматична перевірка документів»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Назва документа	Рядок	Так	Вказується ім'я завантаженого документа. Має містити тільки літери українського алфавіту. Може містити літери та цифри. Мінімальна кількість символів — 100. Максимальна кількість символів — 5000
Результат перевірки	Випадаючий список	Так	Пройдено / Помилка формату / Відсутній
Дата перевірки	Дата/час	Так	Проставляється Системою КМ 2.0 автоматично

Крок 2 — Перевірка документів АКМ/КМ

У випадках, коли автоматична перевірка не гарантує точність (наприклад, скан з підписом), адміністратор або КМ вручну верифікує документ.

Опис атрибутів кроку 2 «Перевірка документів адміністратором/КМ» наведено у табл. 36.

Таблиця 36 – Опис атрибутів кроку 2 «Перевірка документів адміністратором/КМ»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Тип ручної перевірки	Випадаючий список	Так	Наприклад: підпис, відповідність шаблону
Коментар перевіряючого	Текст	Ні	Роз'яснення щодо зауваження або схвалення. Валідація: до 5000 символів
Статус ручної перевірки	Випадаючий список	Так	Прийнято / Відхилено

Крок 3 — Формування повідомлення

На основі перевірки Система КМ 2.0 створює повідомлення для користувача. Опис атрибутів кроку 3 «Формування повідомлення» наведено у табл. 37.

Таблиця 37 – Опис атрибутів кроку 3 «Формування повідомлення»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Текст повідомлення	Текст	Так	Генерується з шаблону із зазначенням проблемних документів
Список документів	Текст	Так	Перелік файлів з зауваженнями
Дата створення	Дата/час	Так	Фіксується Системою КМ 2.0

Крок 4 — Надсилання повідомлення

Система КМ 2.0 відображає повідомлення у кабінеті ОСП і (за налаштуванням) дублює на email.

Опис атрибутів кроку 4 «Надсилання повідомлення» наведено у табл. 38.

Таблиця 38 – Опис атрибутів кроку 4 «Надсилання повідомлення»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Канал сповіщення	Випадаючий список	Так	Кабінет / Email
Статус доставки	Випадаючий список	Так	Доставлено / Помилка / Відхилено
Ідентифікатор події	Рядок	Так	Лог запису у журналі дій

Крок 5 — Повторне завантаження документів

ОСП має можливість оновити файли за тими самими полями, додати коментар.

Опис атрибутів кроку 5 «Повторне завантаження документів» наведено у табл. 39.

Таблиця 39 – Опис атрибутів кроку 5 «Повторне завантаження документів»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Замінений файл	Файл	Так	Новий варіант документа
Коментар користувача	Текст	Ні	Причина заміни, додаткова інформація
Дата повторної подачі	Дата/час	Так	Фіксується автоматично

Крок 6 — Зміна статусу заяви

Після завершення перевірки й прийняття/відхилення повторних подань оновлюється загальний статус заяви.

Опис атрибутів кроку 6 «Зміна статусу заяви» наведено у табл. 40.

Таблиця 40 – Опис атрибутів кроку 6 «Зміна статусу заяви»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Новий статус заяви	Випадаючий список	Так	В роботі / Очікує / Завершено / Відхилено
Причина зміни статусу	Текст	Ні	У разі відхилення
Дата оновлення статусу	Дата/час	Так	Автоматично фіксується Системою КМ 2.0

4.3.7 Вимоги до функціоналу генерації документів для візуалізації користувачу

Мета: надати можливість Користувачеві переглядати згенеровані документи в зручному форматі (PDF) перед або після їх подання. Це забезпечує прозорість, підвищує точність внесених даних і спрощує повторне використання документів.

Крок 1 — Формування документа на основі даних ведення випадку

Система КМ 2.0 автоматично або за запитом Користувача (в ролі КМ або ОСП) формує документ у форматі PDF на основі введених даних з анкети, опитувальника або ведення випадку.

Опис атрибутів кроку 1 «Формування документа на основі даних ведення випадку» наведено у табл. 41.

Таблиця 41 – Опис атрибутів кроку 1 «Формування документа на основі даних ведення випадку»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Тип документа	Випадаючий список	Так	Наприклад: Акт та висновки оцінки, Індивідуальний план, заява
Джерело даних	Авто	Так	Пов'язано з конкретною формою/розділом ведення випадку

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Ідентифікатор документу	Рядок	Так	Унікальний номер документу

Крок 2 — Візуалізація документа до підпису

Користувач має змогу переглянути згенерований документ у своєму кабінеті перед підписанням (якщо передбачено), перевірити заповненість і за потреби повернутись до редагування.

Опис атрибутів кроку 2 «Візуалізація документа до підпису» наведено у табл. 42.

Таблиця 42 – Опис атрибутів кроку 2 «Візуалізація документа до підпису»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Посилання на документ	Гіперпосилання	Так	Дає доступ до попереднього перегляду PDF
Статус документа	Випадаючий список	Так	Чернетка / Готовий до підпису
Дата генерації	Дата/час	Так	Проставляється автоматично

Крок 3 — Підпис документа

У випадках, коли документ потребує юридичного оформлення, користувач підписує його за допомогою КЕП, Дія.Підпис або іншого способу.

Опис атрибутів кроку 3 «Підпис документа» наведено у табл. 43.

Таблиця 43 – Опис атрибутів кроку 3 «Підпис документа»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Метод підпису	Випадаючий список	Так	КЕП / Дія.Підпис / УЕП
Статус підпису	Випадаючий список	Так	Підписано / Не підписано / Очікує
Дата підпису	Дата/час	Ні	Якщо підпис завершено

Крок 4 — Збереження у випадках

Після підписання або фінального затвердження, PDF-документ прикріплюється до ведення випадку, доступний для повторного перегляду, друку чи завантаження (ОСП або відповідний КМ).

Опис атрибутів кроку 4 «Збереження у випадках» наведено у табл. 44.

Таблиця 44 – Опис атрибутів кроку 4 «Збереження у випадках»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Пов'язаний кейс	Рядок (ID)	Так	Ідентифікатор справи, до якої прикріплено файл
Посилання на документ	Гіперпосилання	Так	Шлях до PDF-файлу
Статус доступу	Випадаючий список	Так	Лише перегляд / Перегляд і завантаження

Крок 5 — Повторне формування (опціонально)

Якщо в справу було внесено зміни, Користувач або Система КМ 2.0 можуть повторно згенерувати актуальну версію документа.

Опис атрибутів кроку 5 «Повторне формування (опціонально)» наведено у табл. 45.

Таблиця 45 – Опис атрибутів кроку 5 «Повторне формування (опціонально)»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Номер версії	Ціле число	Так	Зростає автоматично при кожній регенерації. Від 1 до множинності
Причина оновлення	Текст	Ні	Вказується вручну. Максимальна кількість символів — 5000
Дата останнього формування	Дата/час	Так	Для журналу змін

4.3.8 Вимоги до Кабінету надавача соціальних послуг (НСП)

Роль Користувача: НСП.

Мета: забезпечити можливість НСП вести облік працівників, залучених до надання соціальних послуг, призначати відповідальних, формувати кадровий профіль фахівців, а також враховувати цю інформацію в розподілі випадків та оцінці спроможностей надавача.

4.3.8.1 Бізнес-процес «Реєстрація Надавача соціальних послуг в РНОСП»

Функціональність забезпечує цифрову реєстрацію установ або фахівців, які надають соціальні послуги, у Реєстрі надавачів соціальних послуг (РНОСП) через електронний кабінет НСП, з обов'язковою валідацією даних органами соцзахисту (ОСЗН).

Крок 1 — Ініціація заповнення анкети НСП

НСП заходить у Систему КМ 2.0 через авторизований кабінет і запускає процес реєстрації.

Крок 2 — Заповнення анкети надавача

НСП заповнює форму з інформацією про установу/особу (див. таблицю нижче).
Опис атрибутів кроку 2 «Заповнення анкети надавача» наведено у табл. 46.

Таблиця 46 – Опис атрибутів кроку 2 «Заповнення анкети надавача»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Повна назва установи / ПІБ	Рядок	Так	Для юридичних осіб — назва; для фізичних — прізвище, ім'я, по батькові
Код ЄДРПОУ / ПІН	Рядок	Так	Ідентифікатор у реєстрі ЄДРПОУ або РНОКПП
Тип надавача	Випадаючий список	Так	Фізична особа / Установа
Контактна особа	Рядок	Так	ПІБ особи для зв'язку. Має містити тільки літери українського алфавіту. Мінімальна кількість символів — 5, максимальна — 100
Телефон	Рядок	Так	Номер телефону для зв'язку. Маска +380XX XXX XX XX
Електронна пошта	Рядок	Так	Email для повідомлень і підтвердження. Автоматично з профілю
Адреса установи / надавача	Рядок	Так	Фактична адреса розташування. Додаток 4
Категорії послуг	Список (множинний)	Так	Вибір із довідника типів послуг. Мультивибір
Досвід роботи / ліцензії	Текстове поле	Ні	Кваліфікація, сертифікати, тривалість практики. Українські і латинські символи. Мінімальна кількість символів — 0, максимальна — 5000

Крок 3 — Надсилання заявки до ОСЗН

Система КМ 2.0 формує запит на верифікацію даних і направляє його до відповідного органу.

Крок 4 — Перевірка даних ОСЗН

ОСЗН переглядає подані дані, має змогу затвердити або відхилити заявку з коментарем.

Крок 5 — Підтвердження реєстрації

У разі позитивного рішення заявка фіксується в РНОСП і НСП отримує відповідний статус.

Крок 6 — Доступ до функціоналу

Після підтвердження НСП отримує доступ до розширеного функціоналу: перегляду планів послуг, фіксації виконаних дій, взаємодії з КМ.

Особливості реалізації:

- форма доступна тільки авторизованим користувачам із роллю НСП;
- дані перевіряє відповідальний працівник ОСЗН;
- всі зміни та підтвердження реєструються в журналі аудиту;
- після підтвердження користувач бачить себе в статусі «Зареєстрований НСП».

4.3.8.2 Порядок роботи з Кабінетом надавача соціальних послуг

Процес 1 — Додавання працівника до кадрового складу

Представник НСП додає нового працівника вручну або імпортує дані з інших систем (наприклад, HRMS, або CSV/Excel).

Опис атрибутів процесу 1 «Додавання працівника до кадрового складу» наведено у табл. 47.

Таблиця 47 – Опис атрибутів процесу 1 «Додавання працівника до кадрового складу»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
ПІБ працівника	Рядок	Так	Прізвище, ім'я, по батькові
Роль у структурі	Випадаючий список	Так	Фахівець / Координатор / Адміністратор /
Напрямок роботи	Випадаючий список	Так	Індивідуальний супровід / Кризове втручання
Контактні дані	Рядок	Ні	Телефон, email
Сертифікати / освіта	Мультитекст	Ні	Перелік документів про освіту або спеціалізацію

Процес 2 — Призначення відповідального за кейс

У випадку, коли НСП залучено до ведення випадку, адміністратор або координатор обирає конкретного працівника, відповідального за виконання плану послуг.

Опис атрибутів процесу 2 «Призначення відповідального за кейс» наведено у табл. 48.

Таблиця 48 – Опис атрибутів процесу 2 «Призначення відповідального за кейс»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
ID випадку	Авто	Так	Пов'язується з конкретною справою
Призначений працівник	Випадаючий список	Так	Один з працівників, доданих до кадрового складу
Дата призначення	Дата	Так	Фіксується автоматично
Коментар / завдання	Текст	Ні	Додаткові інструкції

Процес 3 — Перегляд навантаження фахівців

Адміністратор НСП має змогу переглядати аналітику щодо активних випадків, навантаження кожного працівника та облік залучення до планів послуг.

Опис атрибутів процесу 3 «Перегляд навантаження фахівців» наведено у табл. 49.

Таблиця 49 – Опис атрибутів процесу 3 «Перегляд навантаження фахівців»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
ПІБ працівника	Рядок	Так	Ім'я фахівця
Кількість випадків	Авто (лічильник)	Так	Кількість активних справ, де він залучений
Сфера послуг	Випадаючий список	Ні	Індивідуальний супровід / Екстрене втручання
Завантаженість	Відсоток	Так	Розраховується Системою КМ 2.0/ Виводиться цифра разом з %

Процес 4 — Редагування або видалення працівника

У разі зміни кадрового складу адміністратор може оновити дані фахівця або виключити його з переліку.

Опис атрибутів процесу 4 «Редагування або видалення працівника» наведено у табл. 50.

Таблиця 50 – Опис атрибутів процесу 4 «Редагування або видалення працівника»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
ID працівника	Рядок	Так	Унікальний ідентифікатор
Статус працівника	Список, що випадає.	Так	Звільнено/у відпустці/тимчасово не працює тощо
Причина зміни статусу	Текст	Ні	Наприклад: завершення співпраці
Дата зміни	Дата/час	Так	Автоматично фіксується

Особливості реалізації:

- ролі з доступом: Адміністратор НСП, Координатор, частково Кейс-менеджер (для перегляду);
- дані працівників не є загальнодоступними й використовуються лише в контексті випадків;
- Система КМ 2.0 повинна передбачити опцію архівації, а не остаточного видалення.

4.3.8.3 Функціонал електронного кабінету НСП

Мета: надати надавачам соціальних послуг (фізичним особам та установам) цифровий інтерфейс для перегляду запланованих послуг, фіксації виконання, спілкування з кейс-менеджером та ведення історії участі у веденні випадків.

Процес 1 — Перегляд активних випадків

НСП отримує список випадків, у яких він призначений виконавцем. Дані доступні тільки для перегляду (без редагування плану послуг).

Опис атрибутів процесу 1 «Перегляд активних випадків» наведено у табл. 51.

Таблиця 51 – Опис атрибутів процесу 1 «Перегляд активних випадків»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Ідентифікатор випадку	Рядок	Так	Унікальний номер справи
Прізвище та ініціали ОСП	Рядок	Так	Для ідентифікації отримувача
Статус випадку	Випадаючий список	Так	Активний / Завершений / Призупинений
Дата початку супроводу	Дата	Так	Дата, з якої заплановано участь НСП у веденні випадку
Перелік запланованих послуг	Список	Так	Перелік із плану послуг, що належать до НСП

Процес 2 — Відмітка про надання послуги

Після фактичного виконання послуги фахівець НСП ставить відмітку про виконання, може додати коментар або пояснення.

Опис атрибутів процесу 2 «Відмітка про надання послуги» наведено у табл. 52.

Таблиця 52 – Опис атрибутів процесу 2 «Відмітка про надання послуги»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Назва послуги	Рядок	Так	Назва послуги згідно з планом
Дата фактичного виконання	Дата	Так	Дата надання послуги. Введення дати за допомогою календаря
Коментар до виконання	Текстове поле	Ні	Зауваження, обставини, які супроводжували надання послуги. Мінімальна кількість символів — 0, максимальна — 5000.
Прикріплений файл (опц.)	Файл	Ні	За потреби — звіт, фото чи акт виконання. Типи файлів: pdf, png, jpg, xls, xlsx, doc. Максимальна кількість файлів — 10 шт. Максимальний розмір одного файлу — 10 МБ

Процес 3 — Перегляд архіву випадків

НСП може знайти за атрибутами, переглянути перелік завершених випадків, до яких був залучений. Доступ лише для перегляду, без змін.

Опис атрибутів процесу 3 «Моніторинг активних випадків» наведено у табл. 53.

Таблиця 53 – Опис атрибутів процесу 3 «Моніторинг активних випадків»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Назва випадку	Рядок	Так	Заголовок справи або короткий опис
Період супроводу	Дата/період	Так	Дата початку та завершення участі НСП
Надані послуги	Список	Так	Усі послуги, які виконав НСП в межах випадку

Процес 4 — Комунікація з кейс-менеджером

У кабінеті НСП є можливість надсилати запитання, уточнення та отримувати коментарі від КМ або АКМ.

Опис атрибутів процесу 4 «Комунікація з кейс-менеджером» наведено у табл. 64.

Таблиця 54 – Опис атрибутів процесу 4 «Комунікація з кейс-менеджером»

Назва атрибута *	Тип	Обов'язкове	Опис
Адресат повідомлення	Випадаючий список	Так	Обирається КМ або АКМ, відповідальний за кейс
Тема повідомлення	Рядок	Так	Коротка тема або заголовок
Текст повідомлення	Текстове поле	Так	Повне формулювання питання чи коментаря
Дата та час надсилання	Дата/час	Так	Автоматично фіксується при відправленні

Особливості реалізації:

- функціонал доступний лише після успішної реєстрації в РНОСП та підтвердження ролі;
- інформація фільтрується автоматично — користувач бачить тільки ті кейси, де є виконавцем;
- всі дії логуються в журналі змін;
- НСП не може змінювати план супроводу або дані ведення випадку — лише залишати позначки про факт виконання.

4.3.8.4 Інтерфейс Кабінету надавача соціальних послуг

Мета: інтерфейс для установи чи фахівця, який надає соціальні послуги відповідно до плану супроводу, затвердженого кейс-менеджером.

Опис блоків наведено у табл. 55.

Таблиця 55 – Опис блоків

Блок	Опис
Перелік випадків	Список випадків, у яких НСП призначений виконавцем
Перегляд плану послуг	Ознайомлення з запланованими для НСП послугами, термінами, коментарями КМ

Блок	Опис
Відмітка надання про	Позначення факту виконання послуги, з можливістю додати уточнення
Комунікація	Обмін повідомленнями з КМ або АКМ щодо поточних випадків
Архів	Перегляд завершених випадків, у яких НСП брав участь

Особливості реалізації:

- доступ обмежений лише до ведення випадків, у яких НСП офіційно призначено виконавцем;
- зміни до плану супроводу заборонені — дозволяється лише відмітка про надану послугу;
- усі дії працівника фіксуються в журналі активності;
- інтерфейс доступний для фахівців НСП, адміністраторів НСП та координаторів.

4.3.9 Вимоги до Кабінету адміністративного кейс-менеджера (АКМ)

Роль Користувача: АКМ.

Мета: забезпечити координатору кейс-менеджерів або керівнику соціальної служби інструменти для моніторингу, розподілу навантаження, перевірки завершених випадків і внутрішньої комунікації в структурі соціального супроводу.

4.3.9.1 Інтерфейс адміністративного кейс-менеджера

Інтерфейс для керівника підрозділу соціальної роботи або координатора кейс-менеджерів. Спрямований на управління навантаженням і контроль якості супроводу.

Опис блоків наведено у табл. 56.

Таблиця 56 – Опис блоків

Блок	Опис
Моніторинг випадків у структурі	Перегляд усіх випадків, які ведуть кейс-менеджери громади чи закладу
Призначення випадків	Розподіл нових звернень між КМ вручну або за допомогою алгоритму
Перевірка завершених випадків	Перегляд, погодження або повернення випадків перед їх завершенням
Перегляд аналітики	Виведення статистики по КМ: кількість випадків, ефективність, типи СЖО
Зв'язок із КМ	Надсилання зауважень, внутрішні повідомлення, повернення випадків
Обмежений доступ	Перегляд усіх полів ведення випадку — без права редагування вмісту

4.3.9.2 Бізнес-процес контролю якості та навантаження

Крок 1 — Призначення ведення випадку кейс-менеджеру

АКМ отримує нове звернення в Системі КМ 2.0 та вручну призначає кейс-менеджера або погоджується з автоматичним розподілом.

Опис атрибутів процесу 1 «Призначення ведення випадку кейс-менеджеру» наведено у табл. 57.

Таблиця 57 – Опис атрибутів процесу 1 «Призначення ведення випадку кейс-менеджеру»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
ID випадку	Рядок	Так	Ідентифікатор нової справи
Призначений КМ	Випадаючий список	Так	Обирається з переліку активних КМ. Вибір з єдиного значення
Метод призначення	Радіобатон	Так	Ручне / Автоматичне
Коментар до призначення	Текст	Ні	Додаткові інструкції для КМ. Максимальна кількість символів – 5000

Крок 2 — Моніторинг активних випадків

АКМ переглядає всі кейси, розподілені між підлеглими, з можливістю фільтрування за статусом, категорією СЖО, тривалістю супроводу.

Опис атрибутів кроку 2 «Моніторинг активних випадків» наведено у табл. 58.

Таблиця 58 – Опис атрибутів кроку 2 «Моніторинг активних випадків»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
ПІБ кейс-менеджера	Рядок	Так	Повне ім'я КМ, що супроводжує кейс. Має містити тільки літери українського алфавіту. Має містити тільки літери. Мінімальна кількість символів — 5. Максимальна кількість символів — 100
Статус ведення випадку	Випадаючий список	Так	Поточний статус (В роботі / Очікує рішення / Завершений)
Категорія СЖО	Випадаючий список	Ні	Наприклад: ВПО, багатодітна родина, інвалідність
Тривалість супроводу	Автоматичний розрахунок	Так	Обчислюється Системою КМ 2.0 в днях або тижнях

Крок 3 — Перевірка завершених випадків

Перед остаточним завершенням випадку АКМ переглядає весь хід супроводу, оцінює виконання плану та за потреби повертає на доопрацювання.

Опис атрибутів кроку 3 «Перевірка завершених випадків» наведено у табл. 59.

Таблиця 59 – Опис атрибутів кроку 3 «Перевірка завершених випадків»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
ID випадку	Рядок	Так	Справи, що на етапі завершення
Погодження завершення	Радіобатон	Так	Погоджено / Повернути на доопрацювання
Коментар до рішення	Текст	Ні	Зауваження або рекомендації
Дата перевірки	Дата/час	Так	Проставляється автоматично

Крок 4 — Перегляд аналітики

АКМ має доступ до дашбордів, які відображають навантаження КМ, частоту певних типів СЖО, середню тривалість супроводу.

Опис атрибутів кроку 4 «Перегляд аналітики» наведено у табл. 60.

Таблиця 60 – Опис атрибутів кроку 4 «Перегляд аналітики»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Вибір періоду	Дата/період	Так	Аналіз за тиждень / місяць / квартал
Тип звіту	Випадаючий список	Так	Наприклад: Навантаження КМ, типи СЖО, результативність
Формат відображення	Вибір	Так	Таблиця / Графік / Експорт

Особливості реалізації:

- АКМ має повний перегляд випадків без можливості змінювати поля;
- всі дії погодження, комунікації й призначення фіксуються в журналі дій;
- Система КМ 2.0 може передбачати автоматичні пропозиції розподілу нових випадків, але рішення залишається за АКМ.

4.3.10 Вимоги до кабінету ОСЗН

Роль Користувача: ОСЗН.

4.3.10.1 Вимоги до участі ОСЗН у реєстрації надавачів соціальних послуг у РНОСП

Мета: забезпечити контроль достовірності та повноти даних, що подаються надавачами соціальних послуг для включення до Реєстру надавачів соціальних послуг (РНОСП), та надати органам соціального захисту населення (ОСЗН) повноваження щодо перевірки, погодження або відхилення реєстраційних заяв.

Крок 1 — Отримання заявки від НСП

Після подання НСП анкети на реєстрацію Система КМ 2.0 направляє її до відповідного ОСЗН за територіальною належністю.

Опис атрибутів кроку 1 «Отримання заявки від НСП» наведено у табл. 61.

Таблиця 61 – Опис атрибутів кроку 1 «Отримання заявки від НСП»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
ID заявки	Рядок	Так	Унікальний ідентифікатор подання
Дата подання	Дата/час	Так	Час створення запиту
Статус заявки	Випадаючий список	Так	Очікує перевірки / Підтверджено / Відхилено

Крок 2 — Перевірка інформації в анкеті НСП

Працівник ОСЗН переглядає всі дані, вказані надавачем: назву, контактну інформацію, напрямки діяльності, сертифікацію.

Опис атрибутів кроку 2 «Перевірка інформації в анкеті НСП» наведено у табл. 62.

Таблиця 62 – Опис атрибутів кроку 2 «Перевірка інформації в анкеті НСП»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Назва НСП	Рядок	Так	Назва організації або ПІБ фізичної особи
Юридичний статус	Випадаючий список	Так	Установа / ФОП / Фізична особа
Категорії послуг	Список	Так	Послуги, які заявник планує надавати
Підтверджуючі документи	Перелік файлів	Так	Завантажені копії ліцензій, дипломів, сертифікатів. Типи файлів: pdf, png, jpg, xls,xlsx, doc. Максимальна кількість файлів — 10 шт. Максимальний розмір одного файлу — 10 МБ

Крок 3 — Прийняття рішення ОСЗН

ОСЗН погоджує або відхиляє заявку з відповідним коментарем. У випадку відмови — НСП бачить причину і має можливість повторно подати заявку.

Опис атрибутів кроку 3 «Прийняття рішення ОСЗН» наведено у табл. 63.

Таблиця 63 – Опис атрибутів кроку 3 «Прийняття рішення ОСЗН»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Рішення ОСЗН	Радіобатон	Так	Погодити / Відхилити
Коментар	Текстове поле	Ні	Пояснення в разі відмови
Дата рішення	Дата/час	Так	Фіксується автоматично при натисканні кнопки

Крок 4 — Занесення до РНОСП

У разі погодження, інформація про НСП надходить до центрального Реєстру. Від цього моменту НСП вважається офіційно зареєстрованим.

Опис атрибутів кроку 4 «Занесення до РНОСП» наведено у табл. 64.

Таблиця 64 – Опис атрибутів кроку 4 «Занесення до РНОСП»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Дата реєстрації	Дата	Так	Дата підтвердження заяви
Реєстраційний номер	Рядок	Так	Надається автоматично з РНОСП
Статус НСП	Випадаючий список	Так	Зареєстрований / Очікує

Особливості реалізації:

- ОСЗН має доступ лише до заявок із підпорядкованої територіальної одиниці;
- всі дії фіксуються у журналі подій та доступні для аналітики;
- після реєстрації НСП не може змінити основні дані без нової перевірки ОСЗН;
- Система КМ 2.0 повинна передбачати опцію фільтрації заявок за статусами та датами.

4.3.11 Вимоги до Кабінету НССУ

Роль Користувача: НССУ.

4.3.11.1 Вимоги до участі Національної соціальної сервісної служби України (НССУ)

Мета: надати центральному органу виконавчої влади — НССУ — функціональні можливості для моніторингу, аналітики, методичного супроводу, аналізу звітності та підготовки управлінських рішень у сфері кейс-менеджменту та соціальних послуг.

Крок 1 — Доступ до знеособленої інформації про кейси та учасників

Представники НССУ мають доступ до ключових параметрів супроводу без ПІБ, контактних чи чутливих персональних даних.

Опис атрибутів кроку 1 «Доступ до знеособленої інформації про кейси та учасників» наведено у табл. 65.

Таблиця 65 – Опис атрибутів кроку 1 «Доступ до знеособленої інформації про кейси та учасників»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
ID випадку (знеособлений)	Рядок	Так	Унікальний шифр справи
Категорія СЖО	Випадаючий список	Так	ВПО, багатодітність, інвалідність
Типи наданих послуг	Список	Так	Послуги, що були фактично виконані
Регіон	Рядок	Так	Область або громада
Дата відкриття випадку	Дата	Так	Без персональних даних

Крок 2 — Перегляд звітності та аналітики в реальному часі

НССУ має доступ до інформаційної панелі з аналітичними індикаторами, дашбордами, агрегованими звітами.

Опис атрибутів кроку 2 «Перегляд звітності та аналітики в реальному часі» наведено у табл. 66.

Таблиця 66 – Опис атрибутів кроку 2 «Перегляд звітності та аналітики в реальному часі»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Обраний період	Випадаючий список	Так	Тиждень / місяць / квартал / рік
Індикатори ефективності	Автоматичні поля	Так	Завершені кейси, кількість СЖО, середня тривалість
Географія	Випадаючий список	Так	Область / Громада / Країна
Формат звіту	Випадаючий список	Так	Таблиця / Графік / PDF

Крок 3 — Методичне управління та аудит

НССУ має інструменти для фіксації виявлених проблем, надання зауважень, методичних рекомендацій, ініціації перевірок.

Опис атрибутів кроку 3 «Моніторинг активних випадків» наведено у табл. 67.

Таблиця 67 – Опис атрибутів кроку 3 «Моніторинг активних випадків»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Тип втручання	Випадаючий список	Так	Методичне / Аудит / Зауваження

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Об'єкт втручання	Рядок	Так	Назва ОТГ / установа / конкретний випадок (знеособлений)
Коментар до дії	Текстове поле	Ні	Причина, висновок або інструкція
Статус втручання	Випадаючий список	Так	Заплановане / Виконано / Закрито

Крок 4 — Надсилання документів, приписів, листів та методичних рекомендацій

Через кабінет НССУ може надсилати організаціям документи: припис щодо усунення порушень, узагальнені рекомендації, листи реагування.

Опис атрибутів кроку 4 «Надсилання документів, приписів, листів та методичних рекомендацій» наведено у табл. 68.

Таблиця 68 – Опис атрибутів кроку 4 «Надсилання документів, приписів, листів та методичних рекомендацій»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Тип документа	Випадаючий список	Так	Припис / Методичний лист / Пояснювальна записка / Аналіз
Отримувач	Випадаючий список	Так	ОСЗН / НСП / ОВА / громада
Файл документу	Завантаження	Так	PDF / DOCX із підписом. Типи файлів: pdf, png, jpg, xls, xlsx, doc. Максимальна кількість файлів — 10. Максимальний розмір одного файлу — 10 МБ
Коментар до надсилання	Текстове поле	Ні	Додаткове пояснення
Дата надсилання	Дата/час	Так	Фіксується автоматично

Крок 5 — Доступ до обмеженого редагування

НССУ не редагує дані у випадках напряму, але може створювати службові примітки та методичні вказівки до окремих процесів.

Опис атрибутів кроку 5 «Доступ до обмеженого редагування» наведено у табл. 69.

Таблиця 69 – Опис атрибутів кроку 5 «Доступ до обмеженого редагування»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Тип втручання	Випадаючий список	Так	Методична вказівка / Коментар
Об'єкт примітки	Рядок	Так	Назва модуля або етапу випадку, на який вона стосується

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Текст примітки	Текстове поле	Так	Тіло рекомендації, вказівки, обґрунтування

Особливості реалізації:

- доступ до випадків — знеособлений, без можливості змінювати персональні поля;
- всі дії представників НССУ журналюються;
- аналітика формується на основі агрегованих звітів з регіонів, випадків, закладів;
- надіслані документи зберігаються у відповідному модулі з електронними підписами;
- інтерфейс має фільтри за регіонами, категоріями, часовими рамками.

4.3.12 Вимоги до Кабінету міжвідомчої взаємодії

Мета: забезпечити ефективну взаємодію між різними суб'єктами соціального захисту, охорони здоров'я, освіти, юстиції шляхом обміну інформацією про кейси, отримувачів послуг, їх потреби й стан супроводу. Кабінет міжвідомчої взаємодії — це окремий модуль, у якому зареєстровані працівники партнерських структур можуть отримувати доступ до визначених фрагментів випадків та взаємодіяти з кейс-менеджером.

Процес 1 — Отримання запиту про міжвідомчу участь

Система КМ 2.0 надає працівникам інших відомств (за попереднім погодженням) запрошення до участі у веденні випадку з обмеженим доступом до даних.

Опис атрибутів процесу 1 «Отримання запиту про міжвідомчу участь» наведено у табл. 70.

Таблиця 70 – Опис атрибутів процесу 1 «Отримання запиту про міжвідомчу участь»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
ID випадку	Рядок	Так	Унікальний ідентифікатор справи
Запрошене відомство	Випадаючий список	Так	МОН / МОЗ / Мін'юст / ОВА / СЦСС
Роль представника	Випадаючий список	Так	Лікар / Психолог / Судовий опікун / Соціальний працівник
Причина залучення	Текстове поле	Так	Наприклад, стан здоров'я, домашнє насильство, правовий статус

Процес 2 — Перегляд фрагменту випадку

Учасники МВВ бачать лише ті дані, що стосуються їх компетенції — без персональних деталей або історії ведення випадку поза їх участю.

Опис атрибутів процесу 2 «Перегляд фрагменту випадку» наведено у табл. 71.

Таблиця 71 – Опис атрибутів процесу 2 «Перегляд фрагменту випадку»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Відомості про потреби	Текстове поле	Так	Стислий виклад актуальної проблематики

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Призначені дії	Список	Так	Що має зробити учасник — оцінити, проконсультувати
Термін участі	Період	Так	Дата початку та завершення співпраці

Процес 3 — Залишення висновку або результату

Представник суміжної структури може залишити висновок, довідку, лист або коментар до ситуації ОСП.

Опис атрибутів процесу 3 «Залишення висновку або результату» наведено у табл. 72.

Таблиця 72 – Опис атрибутів процесу 3 «Залишення висновку або результату»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Тип документа	Випадаючий список	Так	Висновок / Лист / Медична довідка / Коментар
Файл / текст	Завантаження або текст	Так	Один із варіантів залежно від типу. Якщо файл — типи файлів: pdf, png, jpg, xls,xlsx, doc. Максимальна кількість файлів — 10. Максимальний розмір одного файлу — 10 МБ
Підпис	Автоматичний	Так	ЕЦП або службовий запис
Дата та час	Дата/час	Так	Автоматично проставляється Системою КМ 2.0

Процес 4 — Завершення участі у веденні випадку

Після надання відповіді участь відомства може бути завершена вручну кейс-менеджером або автоматично — після терміну дії.

Опис атрибутів процесу 4 «Завершення участі у веденні випадку» наведено у табл. 73.

Таблиця 73 – Опис атрибутів процесу 4 «Завершення участі у веденні випадку»

Назва атрибута	Тип	Обов'язкове	Опис
Статус участі	Випадаючий список	Так	Активна / Завершена
Коментар до завершення	Текстове поле	Ні	Причина або результат взаємодії

Особливості реалізації:

- доступ обмежений до випадків із запрошенням — жодного загального пошуку;
- вся взаємодія — знеособлена, без доступу до повного профілю ОСП;
- усі документи підлягають перевірці на наявність ЕЦП або реєстраційного номера;
- Система КМ 2.0 логуює всі дії представників інших відомств;
- приєднання до ведення випадку можливе лише після підтвердження запрошення.

4.4 Нефункціональні вимоги до програмного забезпечення

Нефункціональні вимоги до програмного забезпечення повинні відповідати вимогам до розробленого програмного забезпечення Єдиної системи.

4.4.1 Вимоги до гарантійної технічної підтримки програмного забезпечення

Послуги програмування включають гарантійну підтримку ПЗ, протягом 6 (шести) місяців з дати підписання Акта приймання-передачі програмного забезпечення за останнім етапом, а саме:

- моніторинг роботи ПЗ;
- реагування на інциденти, що спричинили неправильну роботу ПЗ;
- конфігурація сервера, відновлення працездатності у випадку порушення функціонування;
- перевірка логів та помилок на промисловому середовищі відповідно затвердженому регламенту та технічним вимогам;
- виправлення виявлених помилок та недоліків в роботі та налаштуваннях;
- перевірка логів та помилок на промисловому середовищі згідно з затвердженим регламентом та технічними вимогами;
- аналіз та виправлення помилок бізнес-процесів за допомогою BPMN Системи КМ 2.0;
- здійснення необхідних налаштувань для забезпечення ефективної роботи;
- підтримка гарячої лінії консультування (через погоджені сторонами канали зв'язку);
- інформаційна підтримка розробників та представників інших Сторін Договору з питань інформаційної взаємодії з Єдиною інформаційною системою соціальної сфери.

4.4.1 Вимоги до документування

Виконавець повинен підготувати перелік проєктної документації, що містить описи всіх необхідних налаштувань та інформацію, необхідну для впровадження ПЗ, а саме:

- Технічне завдання та проєктне рішення;
- Програма та методика попередніх випробувань ПЗ;
- Протокол попередніх випробувань;
- Загальні інструкції з встановлення, налаштування, резервного копіювання даних і відновлення інформації;
- Інструкція користувача програмного забезпечення;
- Інструкція для адміністратора програмного забезпечення.

Документація на ПЗ повинна бути повною, інформативною, зрозумілою, структурованою, зручною для читання, достатньою, однозначною та несуперечливою (повинні використовуватися тотожні терміни, визначення, ідентифікатори тощо).

Документація повинна надаватися Виконавцем у паперовому та електронному вигляді (у форматі *.docx, pdf). Документація повинна бути виконана українською мовою.

ДОДАТКИ

Додаток 1

Типи соціальних послуг

Таблиця 74 – Типи соціальних послуг

Код	Назва послуги
001.0	Інформування
002.0	Консультування
002.1	Консультативний кризовий телефон
003.0	Посередництво
004.0	Представництво інтересів
005.0	Надання притулку
005.1	Нічний притулок
006.0	Короткотермінове проживання
007.0	Соціальна профілактика
008.1	Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних
009.1	Підтримане проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю
009.2	Підтримане проживання бездомних осіб
009.3	Транзитне підтримане проживання / учбова соціальна квартира (будинок)
010.1	Соціальний супровід сімей / осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах
010.2	Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування
011.0	Соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці
012.0	Екстрене (кризове) втручання
013.0	Соціальна адаптація
013.1	Соціально-трудова адаптація
014.0	Соціальна інтеграція та реінтеграція
015.1	Догляд вдома
015.2	Догляд стаціонарний
015.3	Денний догляд
015.3.1	Денний догляд дітей з інвалідністю
015.4	Паліативний догляд
016.0	Персональний асистент

Код	Назва послуги
017.1	Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями
017.2	Соціально-психологічна реабілітація
017.3	Соціально-психологічна реабілітація осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин
017.4	Соціально-психологічна реабілітація осіб із ігровою залежністю
018.1	Тимчасовий відпочинок для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю
018.2	Тимчасовий відпочинок для осіб, що здійснюють догляд за особами з інвалідністю, особами, які мають невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування
019.0	Натуральна допомога
020.0	Супровід під час інклюзивного навчання
021.0	Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, з інтелектуальними, сенсорними, фізичними, моторними порушеннями
022.0	Переклад жестовою мовою
023.0	Транспортні послуги

Приклад матриці відповідності категорії ОСП та типу соціальної послуги

Таблиця 75 – Приклад матриці відповідності категорії ОСП та типу соціальної послуги

Категорія отримувача	Код послуги	Назва послуги
Ветерани	002.0	Консультування
Ветерани	003.0	Посередництво
Ветерани	004.0	Представництво інтересів
Ветерани	011.0	Соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці
Ветерани	013.0	Соціальна адаптація
Ветерани	014.0	Соціальна інтеграція та реінтеграція
Ветерани	017.2	Соціально-психологічна реабілітація
Ветерани	017.3	Соціально-психологічна реабілітація осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин
Ветерани	023.0	Транспортні послуги
ВПО	001.0	Інформування
ВПО	002.0	Консультування
ВПО	006.0	Короткотермінове проживання
ВПО	007.0	Соціальна профілактика
ВПО	009.3	Транзитне підтримане проживання / учбова соціальна квартира (будинок)
ВПО	010.1	Соціальний супровід сімей / осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах
ВПО	012.0	Екстрене (кризове) втручання
ВПО	013.0	Соціальна адаптація
ВПО	014.0	Соціальна інтеграція та реінтеграція
ВПО	019.0	Натуральна допомога
Діти з інвалідністю	001.0	Інформування
Діти з інвалідністю	002.0	Консультування
Діти з інвалідністю	008.1	Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних
Діти з інвалідністю	2015.3.1	Денний догляд дітей з інвалідністю

Категорія отримувача	Код послуги	Назва послуги
Діти з інвалідністю	017.1	Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями
Діти з інвалідністю	018.1	Тимчасовий відпочинок для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю
Діти з інвалідністю	020.0	Супровід під час інклюзивного навчання
Бездомні особи	001.0	Інформування
Бездомні особи	005.0	Надання притулку
Бездомні особи	005.1	Нічний притулок
Бездомні особи	009.2	Підтримане проживання бездомних осіб
Бездомні особи	019.0	Натуральна допомога
Бездомні особи	010.1	Соціальний супровід сімей / осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах
Бездомні особи	013.0	Соціальна адаптація
Багатодітні сім'ї	001.0	Інформування
Багатодітні сім'ї	002.0	Консультації
Багатодітні сім'ї	010.1	Соціальний супровід сімей / осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах
Багатодітні сім'ї	019.0	Натуральна допомога
Багатодітні сім'ї	018.1	Тимчасовий відпочинок для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю
Особи з інвалідністю	001.0	Інформування
Особи з інвалідністю	002.0	Консультації
Особи з інвалідністю	015.1	Догляд вдома
Особи з інвалідністю	015.2	Догляд стаціонарний
Особи з інвалідністю	015.3	Денний догляд
Особи з інвалідністю	015.4	Паліативний догляд
Особи з інвалідністю	016.0	Персональний асистент
Особи з інвалідністю	021.0	Фізичний супровід осіб з інвалідністю
Особи з інвалідністю	022.0	Переклад жестовою мовою
Особи з психічними розладами	001.0	Інформування
Особи з психічними розладами	002.0	Консультації

Категорія отримувача	Код послуги	Назва послуги
Особи з психічними розладами	004.0	Представництво інтересів
Особи з психічними розладами	017.1	Соціальна реабілітація осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями
Особи з психічними розладами	017.2	Соціально-психологічна реабілітація
Особи з психічними розладами	017.3	Соціально-психологічна реабілітація осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин
Особи з психічними розладами	017.4	Соціально-психологічна реабілітація осіб із ігровою залежністю
Особи з психічними розладами	014.0	Соціальна інтеграція та реінтеграція
Опікуни / Піклувальники	002.0	Консультування
Опікуни / Піклувальники	010.2	Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування
Опікуни / Піклувальники	018.1	Тимчасовий відпочинок для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю
Опікуни / Піклувальники	018.2	Тимчасовий відпочинок для осіб, що здійснюють догляд за особами з інвалідністю, особами, які мають невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування
Опікуни / Піклувальники	013.0	Соціальна адаптація

Приклади випадків

Приклад 1. Сім'я з дітьми, які перебувають у СЖО

Ситуація: Сім'я з двома дітьми, де один із батьків втратив роботу, а інший має хронічне захворювання. Родина перебуває в кризі, звернулася за підтримкою до органу соцзахисту.

Тип СЖО: соціально-економічна нестабільність, ризик втрати батьківського піклування.

Цілі супроводу:

- зберегти цілісність сім'ї;
- сприяти стабілізації фінансового стану;
- забезпечити розвиток дітей у безпечному середовищі.

Запропоновані послуги наведено у табл. 80.

Таблиця 76 – Запропоновані послуги

№	Код	Назва послуги
1	010.1	Соціальний супровід сімей / осіб, які перебувають у СЖО
2	011.0	Соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці
3	002.0	Консультування
4	013.0	Соціальна адаптація
5	015.3.1	Денний догляд дітей з інвалідністю (за потреби)
6	019.0	Натуральна допомога (одяг, їжа, гігієна)

Приклад 2. Особа похилого віку, яка проживає одна

Ситуація: Жінка 75 років, живе одна. Має хронічні захворювання, погіршення пам'яті, не може самостійно купувати продукти чи прибирати. Родичів поруч немає.

Тип СЖО: старість, втрата самостійності, соціальна ізоляція.

Цілі супроводу:

- забезпечити щоденний догляд і безпеку;
- зберегти гідність і незалежність у побуті;
- зменшити соціальну ізоляцію.

Запропоновані послуги наведено у табл. 81.

Таблиця 77 – Запропоновані послуги

№	Код	Назва послуги
1	015.1	Догляд вдома
2	017.2	Соціально-психологічна реабілітація
3	023.0	Транспортні послуги
4	021.0	Фізичний супровід осіб з інвалідністю
5	015.4	Паліативний догляд

Приклад 3. Ветеран після демобілізації

Ситуація: Чоловік 35 років, нещодавно звільнився з військової служби, має труднощі з адаптацією до цивільного життя.

Тип СЖО: реінтеграція після військової служби.

Цілі супроводу:

- сприяти соціальній адаптації та інтеграції в громаду;
- надати психологічну підтримку.

Запропоновані послуги наведено у табл. 82.

Таблиця 78 – Запропоновані послуги

№	Код	Назва послуги
1	013.2	Соціальна адаптація ветеранів війни та членів їхніх сімей
2	002.0	Консультування
3	017.2	Соціально-психологічна реабілітація
4	010.1	Соціальний супровід
5	004.0	Представництво інтересів

Приклад 4. Внутрішньо переміщена особа (ВПО)

Ситуація: Жінка 39 років з двома дітьми (6 і 13 років), перемістилась із зони бойових дій до нової громади. Не має житла, роботи, документи частково втрачені. В громаді звернулася до органу соціального захисту.

Тип СЖО: вимушене переміщення, бездомність, неповна родина, відсутність доходів.

Цілі супроводу:

- забезпечити базові умови проживання;
- відновити документи та доступ до соцвиплат;
- інтегрувати дітей у школу / дитсадок;
- підтримати працевлаштування матері.

Запропоновані послуги наведено у табл. 83.

Таблиця 79 – Запропоновані послуги

№	Код	Назва послуги
1	010.1	Соціальний супровід сімей у СЖО
2	006.0	Короткотермінове проживання
3	019.0	Натуральна допомога
4	002.0	Консультування
5	013.0	Соціальна адаптація
6	020.0	Супровід під час інклюзивного навчання* (*для дитини 6 років, за потреби)

Опис атрибутів поля «Адреса»

Таблиця 80 – «Адреса»

Назва атрибута	Тип	Обов'язковість заповнення	Редагування	Опис
Адреса	Заголовок		Ні	
Область, м.Київ або м.Севастополь	Список, що випадає	Так	Так	Довідник з пошуком
Місто або район	Список, що випадає	Так/Ні	Так	Довідник з пошуком. Відображається та обов'язковий, якщо в полі «Область, м.Київ або м.Севастополь» обрано значення
Село, селище, район міста	Список, що випадає	Так/Ні	Так	Довідник з пошуком. Відображається та обов'язкове, якщо в полі «Місто або район» обрано значення, яке має дочірні елементи
Вулиця	Список, що випадає	Так	Так	Довідник з пошуком
Будинок	Рядок	Так	Так	Валідація: – максимальна кількість символів: 10; – допустимі символи: літери українського алфавіту, цифри, пробіл, тире, дефіс, скісна риска, обернена скісна риска. Властивості: – автоматична заміна внесених латинських символів аналогічними кириличними; – при вводі автоматично переводити першу літеру до верхнього регістру, решта літер до нижнього регістру; – апостроф з «'» замінити на «'»; – тире з «-» замінити на «-»
Приватний будинок	Чекбокс	Ні	Так	Якщо відмічений, поля Корпус та Номер квартири приховуються
Корпус	Рядок	Ні	Так	Умови відображення: відображається, якщо не відмічено чекбокс «Приватний будинок». Валідація:

Назва атрибута	Тип	Обов'язковість заповнення	Редагування	Опис
				– максимальна кількість символів: 10; – допустимі символи: літери українського алфавіту, цифри, пробіл, тире, дефіс, скісна риска, обернена скісна риска
Номер квартири	Рядок	Так/Ні	Так	Умови відображення: відображається, якщо не відмічено чекбокс «Приватний будинок». Умови обов'язковості: обов'язкове, якщо не відмічено чекбокс «Приватний будинок». Валідація: – максимальна кількість символів 10; – допустимі символи: літери українського алфавіту, цифри, пробіл, тире, дефіс, скісна риска, обернена скісна риска; – автоматична заміна внесених латинських символів аналогічними кириличними