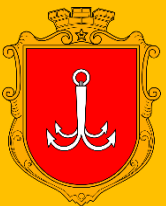
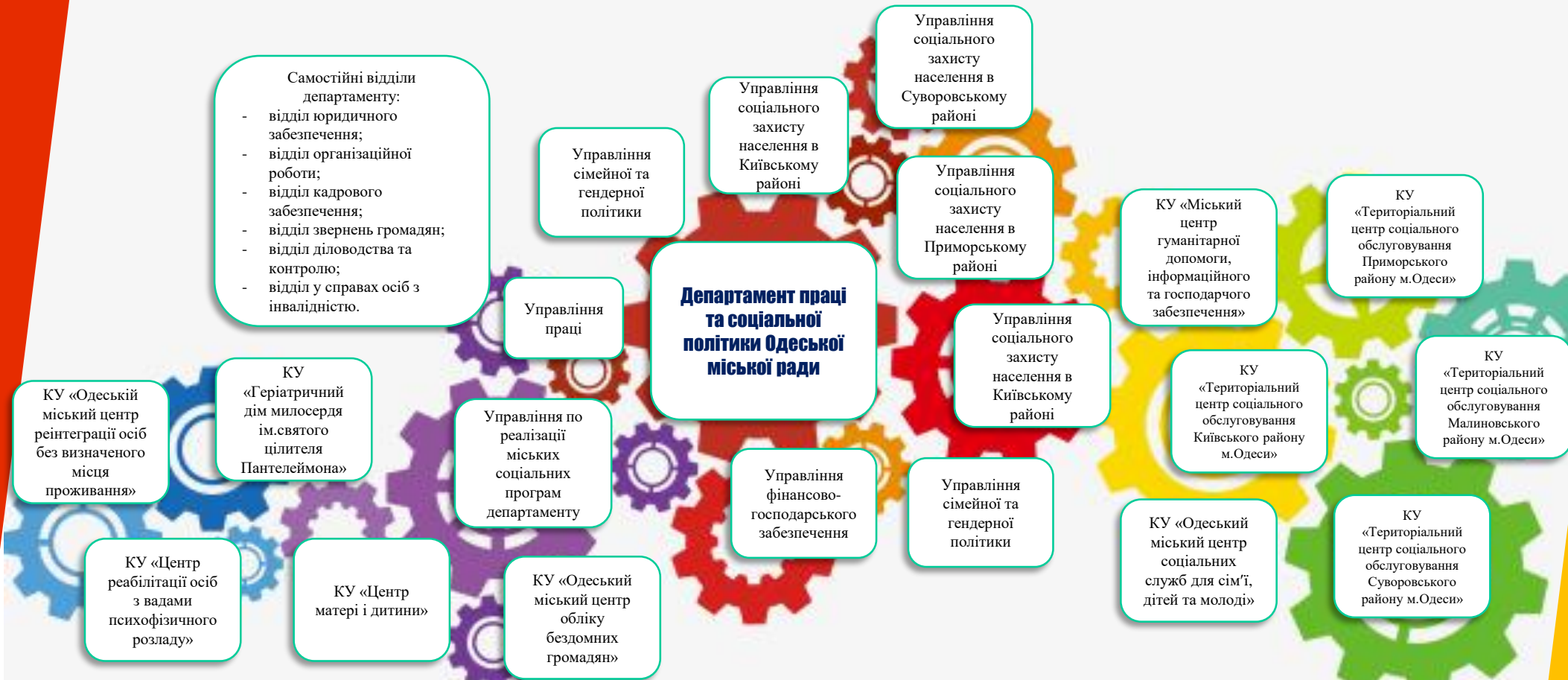


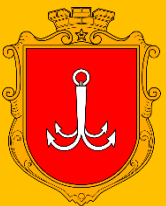
**ІНТЕГРОВАНІЙ ПІДХІД
В СИСТЕМУ НАДАННЯ
СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В М. ОДЕСІ:
ЗАСОБИ ТЕХНІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ**

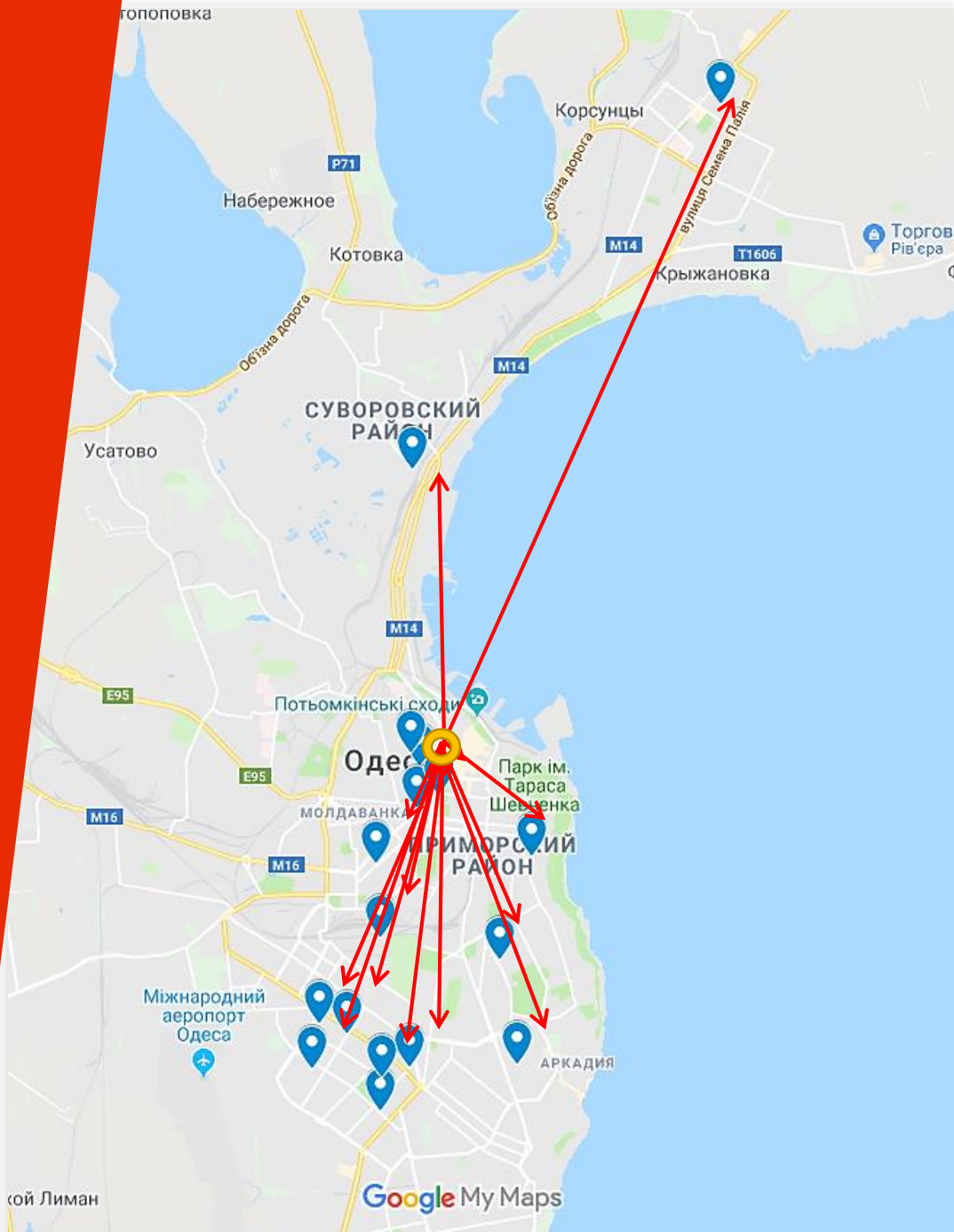


Структура системи соціального захисту в м. Одесі



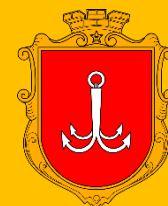
Враховуючи специфіку роботи всіх установ соціального захисту та з метою налагодження взаємодії, було прийнято рішення про створення єдиної автоматизованої системи, доступ до якої будуть мати всі підструктурні підрозділи та установи департаменту праці та соціальної політики Одеської міської ради.



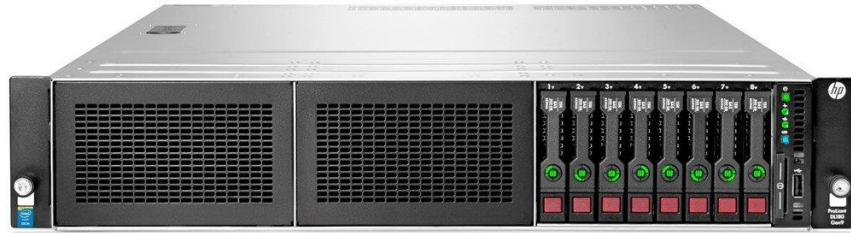


Центральний сервер

розміщений в спеціально обладнаному приміщенні. Стабільна робота серверу забезпечує швидку і продуктивну роботу на 24 об'єктах з каналами передачі даних 1 GBit. Всі канали зв'язку заварені і знаходяться на цілодобовому нагляді. У Провайдера здійснюється оренда виділеного каналу передачі даних.



Технічні характеристики центрального серверу та додаткових серверів



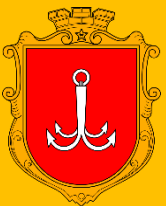
Центральний сервер
(HP ProLiant DL380 Gen9 / Intel Xeon CPU E5-2643 3,40Ghz / RAM 64GB / 4x SSD Samsung 4tb / RAID 6 ADG)



Додатковий сервер
(HP ProLiant DL180 Gen9 / Intel Xeon CPU E5-2620 2,40Ghz / RAM 64GB / 6x HDD WD 2tb / RAID 10). Призначення: поштовий сервер Kerio, веб-сервер, проксі, файлообмінник, маршрутизатор



Сервер для резервних копій, файлообмінника і тестування нових функцій
(Intel Xeon CPU E5606 2.13GHz / 6x HDD WD 8tb / RAM 24GB / RAID 6)

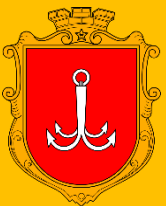


Система безпеки:

1.1 Система контролю та керування доступом



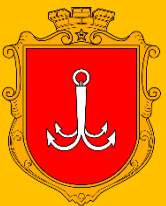
Контроль доступу встановлений згідно вимогам системи технічного захисту інформації. На сьогоднішній день на об'єкті інформаційної діяльності створена комплексна система захисту інформації автоматизованої системи класу 1. З метою створення комплексної системи захисту інформації в автоматизованій системі класу 3 (4 категорії) здійснені поетапні заходи із технічного захисту інформації з обмеженим доступом в автоматизованих системах (категорювання, обстеження та інше). Система контролю та керування доступом дозволяє в будь-який час забезпечити контроль за ситуацією, порядком, безпеки персоналу та відвідувачів, зберігання матеріальних цінностей та інформації. В наявності охорона.



Система безпеки:



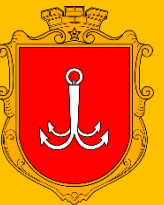
До кожного робочого місця в нових об'єктах проведено 5 мережевих розеток згідно вимогам держспецкомзв'язку України, що дає нам можливість для створення самостійних безпечних мереж при цьому не порушувати правила безпеки при роботі з міністерськими серверами





Система безпеки: 1.2 Контроль температури

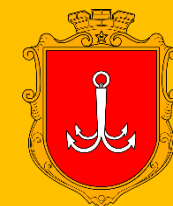
Для контролю температури в серверному приміщенні та доступу використовуються спеціальні модулі. Якщо температура повітря в приміщенні піднімається вище допустимої норми або пропав коннект з сервером – системному адміністратору приходить сповіщення на електронну пошту та СМС-повідомлення.





Система безпеки: 1.3 Система пожежогасіння

Серверне приміщення обладнано пожежною сигналізацією та автоматичною системою газового пожежогасіння, яка дозволяє ефективно стримувати можливі займання та є цілковито безпечною для серверів і обладнання, на відміну від водяних або порошкових систем пожежогасіння. В якості додаткового страхування технічні майданчики укомплектовані ручними вуглекислотними вогнегасниками, які також є нешкідливими для обладнання.

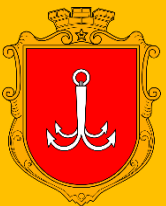
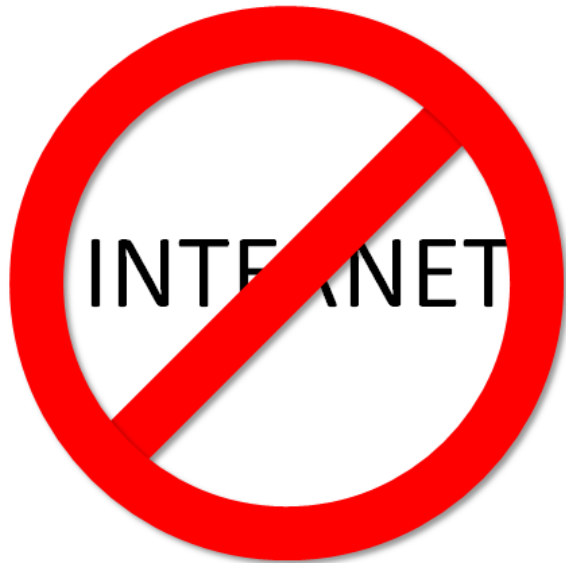




Система безпеки: 1.4 Система зв'язку та живлення

У разі відсутності зв'язку через Інтернет сервера переключаються на другу лінію. Завдяки цьому забезпечується безперебійний і стабільний зв'язок з серверами.

Обладнання також підключене до джерел безперебійного живлення. Схема такої роботи достатньо проста: в штатному режимі навантаження серверів живляться від мережі, а при зникненні в ній напруги прилади перемикаються в режим роботи від батареї.



Операційна система на сервері

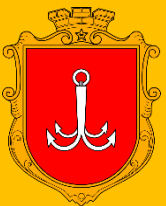
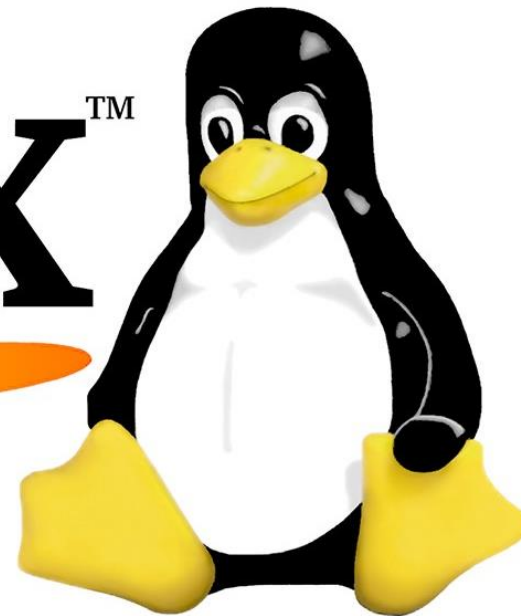
На сервері встановлена і використовується ОС Linux, що зменшує шанси зараження вірусами або троянами до нуля.

Також на основі Linux була реалізована файлова «шара» для обміну інформації між кінцевими користувачами.

Для кожного відділу створена індивідуальна папка, доступ до якої контролюється системним адміністратором.

На «шарі» також виконується резервне копіювання.

LinuxTM

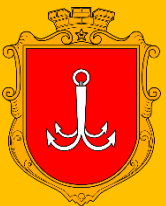


Антивірусне програмне забезпечення



Для забезпечення безпечної роботи використовуються тільки сучасні і тільки ліцензійні антивірусні програми, який постійно оновлюється з центрального сервера.

Також з метою недопущення зараження вірусами комп'ютерів використовується BitLocker, що унеможлиблює встановлення сторонніх програм і запуску несанкціонованих дій по відношенню до кінцевого користувача.

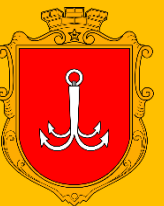




Система моніторингу

Все інфраструктурне та абонентське обладнання серверу підключено до системи моніторингу. Моніторинг здійснюється за допомогою найбільш популярних протоколів. З центрального сервера ведеться цілодобовий моніторинг майже 600 комп'ютерів, підключених до мережі, в тому числі:

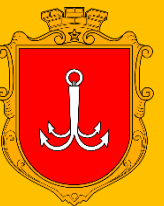
- доступ до інтернет-ресурсів (коли і на які сайти кінцевий користувач зайшов), ведеться логування;
- в залежності від потреби кожній машині видається свій інтернет-трафік;
- щоденне резервне копіювання мережевих папок і налаштувань ПК.



Віддалена підтримка



Системний адміністратор, якому сповістили про програмні неполадки, отримує безпечний віддалений доступ до комп'ютерів у мережі для якомога швидшого вирішення проблеми.

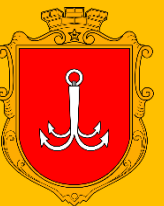


Резервне копіювання



Кожного дня відбувається резервне копіювання баз даних і систем.

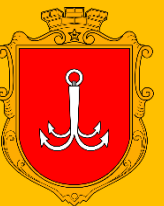
Резервне копіювання (бекап) – це створення додаткової копії файлів, які будуть збережені в разі втрати або пошкодження Сервера або носіїв інформації. Бекап проводиться автоматично і знаходиться в окремому приміщенні зі всіма ступенями захисту.



GLPI – безплатний веб-додаток, що розробляється на РНР.

GLPI включає можливості:

- інвентаризацію комп'ютерів, периферійного обладнання, мережевих принтерів і пов'язаних компонентів з допомогою додатків;
- управління заявками на обслуговування і інцидентами;
- управління ліцензіями, договорами;
- зв'язування користувачів і груп за географічним положенням;
- управління діловою і фінансовою інформацією (договори);
- управління статусом об'єктів;
- підтримка бази знань і Часто задаванні питання (FAQ);

The logo for GLPI, featuring the letters 'G', 'l', 'p', and 'i' in a blue, stylized font. The 'G' is large and has a white swoosh underneath it, and the 'l' is also large and has a white swoosh underneath it.

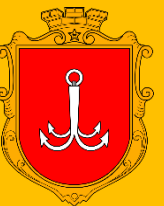
ПОШТОВИЙ сервер

Переписка між співробітниками ведеться з допомогою поштового клієнта Kerio Connect. Перевага даного рішення в тому, що робота ресурсу не залежить від наявності інтернет-доступу. Листи щомісячно архівуються, в залежності від потреби відділу або конкретної людини можливе збільшення пам'яті поштової скриньки.

Також поштова адреса використовується як логін для доступу в Єдину базу звернень громадян.



KerioConnect



СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ОБРОБКИ ІНФОРМАЦІЇ

З метою спрощення процесу та терміну обробки звернень громадян в 2015 році створено Єдину базу даних окремих категорій населення міста Одеси, одержувачів усіх видів соціальної допомоги та пільг. В 2017 році Єдина база увійшла до складу клієнтського додатку **Єдиного онлайн порталу департаменту праці та соціальної політики Одеської міської ради**, що надало функціональні можливості роботи безперешкодно взаємодіяти з додатковими периферійними пристроями та без використання браузера для забезпечення високого рівня контролю.

Авторизація | ЄП ДПСП ОМР

Електронна адреса

Пароль

✕ СБРОС

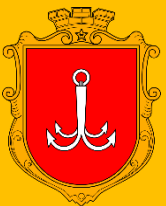
УВІЙТИ →

NEW РЕЄСТРАЦІЯ

ВІДНОВИТИ ПАРОЛЬ ↻

Мета впровадження – автоматизація процесів обміну інформацією між усіма учасниками процесу надання послуг, у тому числі:

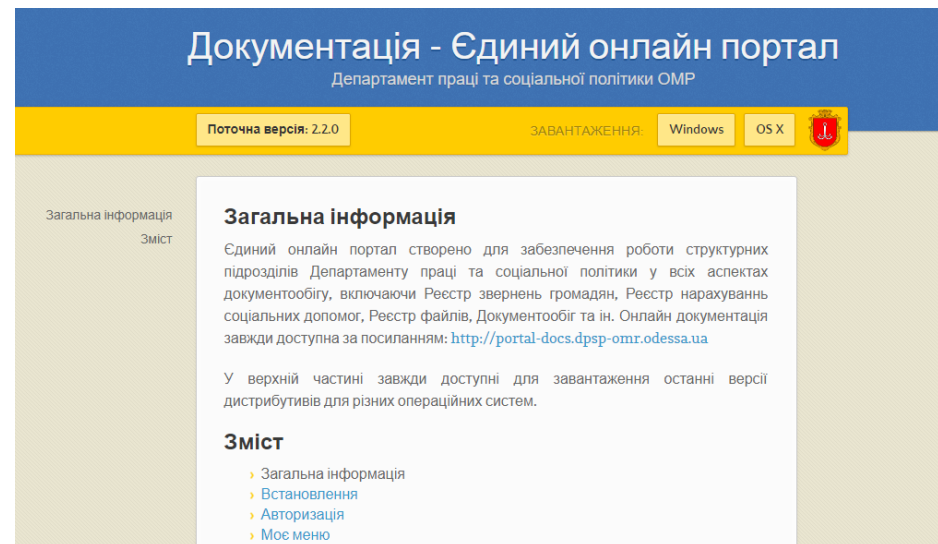
- Використання унікальної інформації щодо фізичних осіб-заявників (єдина база на регіональному рівні);
- Автоматичне формування нових звернень з подальшою деталізацією на робочому місці оператора;
- Оперативне отримання інформації щодо оформлення субсидій та пільг, соціальних виплат, пенсій, матеріальних, адресних допомог, забезпечення санаторно-курортним лікуванням, засобами гігієни, реабілітації та протезування, нарахування допомоги по безробіттю, надання соціальних послуг з професійної орієнтації та професійного навчання.



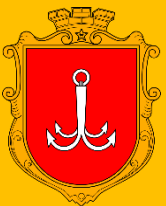
ЕЛЕКТРОННІ СЕРВІСИ ЦЕНТРУ

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ОБРОБКИ ІНФОРМАЦІЇ

Єдиний онлайн портал департаменту праці та соціальної політики Одеської міської ради є модульною системою, що дозволяє нам поетапно створювати і впроваджувати різні незалежні функціональні модулі і забезпечувати взаємодію між ними. Єдиний онлайн портал ДПСР ОМР здійснює опрацювання повного циклу обробки звернень громадян від прийняття та оцифрування первинних документів до нарахування/зарахування різноманітної допомоги згідно Міської цільової програми та Державних допомог.



Документація до програми, що доступна на сайті portal-docs.dpsp-omr.odessa.ua, звідки можливо завантажити актуальну версію програми

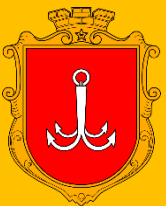
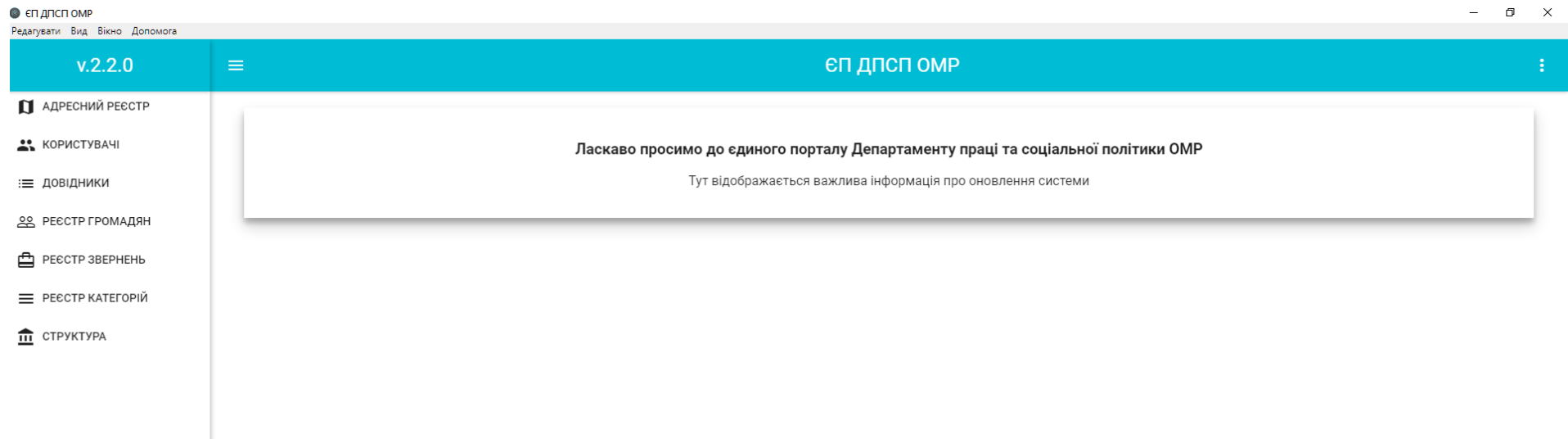


Використані технології:

Серверний стек: Nodejs, MongoDB, Nginx, Python 3, Flask, PostgreSQL,...

Клієнтський стек (браузер): Javascript, ReactJS,...

Завдяки використанню Nodejs і документно-орієнтованої бази даних вдалося досягти хороших результатів по продуктивності системи в цілому і зокрема по зберіганню і управлінню документами. Система Mongo GridFS полегшує і прискорює роботу з документами, при цьому зберігаючи цілісність даних і забезпечує серйозний рівень безпеки.



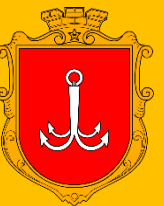
Центр інтегрованих соціальних послуг

Розміщено в адміністративній будівлі Одеської міської ради за адресою:
м. Одеса, вул. Косівська, 2-д



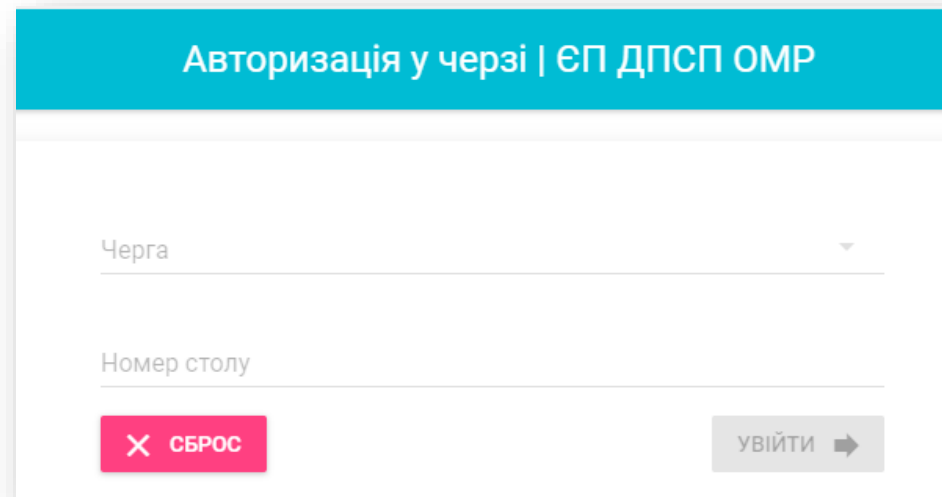
Центр інтегрованих соціальних послуг

Розміщено в будівлі Київської районної адміністрації за адресою:
м. Одеса, вул. Академіка Корольова, 9



ЕЛЕКТРОННІ СЕРВІСИ ЦЕНТРУ

Підтримуючи сучасні тенденції з розвитку системи електронних послуг в Україні був розроблений та інтегрований модуль єдиної електронної черги до «Єдиного онлайн порталу ДПСП ОМР». Цей сервіс вбачає можливість записатись на відвідування до спеціаліста та отримання консультацій. Електронна черга забезпечує підтримку і розширення можливостей самообслуговування громадян, можливість надання повного спектру послуг без зниження їх якості соціально незахищеним верствам населення.



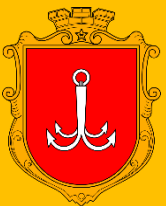
Авторизація у черзі | ЄП ДПСП ОМР

Черга

Номер столу

СБРОС

УВІЙТИ



ЕЛЕКТРОННІ СЕРВІСИ ЦЕНТРУ

Результати роботи:

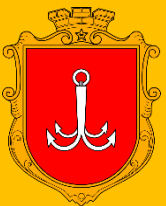
- Прискорення процедури прийому заявників;
- Мінімізація ручної обробки даних;
- Значне прискорення процесу надання послуг;
- Скорочення часу на отримання відповідей від сторонніх організацій;
- Можливість прийняття рішення щодо оптимізації робочого процесу на підставі статистичної звітності обслуговування;
- Зведення основної інформації в одному місці;
- Формування єдиної бази звернення.

09

Філіпович Єлизавета Василівна

181

Зображення з номером стола, талона і іменем оператора для прийому виводиться на окремий, встановлений на кожне робоче місце, інформаційний монітор



ЕЛЕКТРОННІ СЕРВІСИ ЦЕНТРУ

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ОБРОБКИ ІНФОРМАЦІЇ

☰ 01 Центр інтегрованих соціальних послуг | ЄП ДПСП ОМР ☰

Інформація

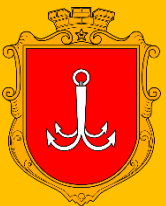
Номер талону 2	Послуга Донос документів	Час створення 22.10.2018 02:24	Статус Викликається
-------------------	-----------------------------	-----------------------------------	------------------------

ПОЧАТИ ОБРОБКУ

ВІДСУТНІЙ

ВІДКЛАСТИ

Вікно виклику на стороні оператора. Очікування триває 3 хвилини. Якщо відвідувач не з'явився – його номер талона відкладають і викликають наступного. В кінці робочого дня всі відкладені талони скасовуються (натискають на «відсутній»)




ЕЛЕКТРОННІ СЕРВІСИ ЦЕНТРУ

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ОБРОБКИ ІНФОРМАЦІЇ

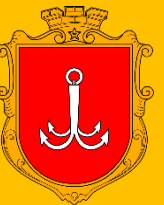
01 Центр інтегрованих соціальних послуг | ЄП ДПСР ОМР

ВИКЛИКАТИ			
Очікують			
№	ДАТА	ПОСЛУГА	
2	22.10.2018 02:24	Донос документів	
3	22.10.2018 02:24	Донос документів	

Відкладені			
№	ДАТА	ПОСЛУГА	ДІЇ
1	22.10.2018 02:23	Донос документів	

Викликати

Якщо відвідувача до кінця робочого дня повернувся і повідомив про це адміністратора – талон з його номером можливо викликати знову.



ЕЛЕКТРОННІ СЕРВІСИ ЦЕНТРУ

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ОБРОБКИ ІНФОРМАЦІЇ

ГОЛОВНА ЗМІНА ПОСАДИ

Зміна посади | ЕП ДПСР ОМР

Моє меню

Встановлена посада

Допустимі посади

- Заступник начальника (Департамент праці та соціальної політики ОМР, Управління соціального захисту населення в Київському районі)
- Начальник (Департамент праці та соціальної політики ОМР, Управління соціального захисту населення в Київському районі)
- Начальник (Департамент праці та соціальної політики ОМР, Управління соціального захисту населення в Київському районі, Відділ автоматизованої обробки інформації)
- Начальник (Департамент праці та соціальної політики ОМР, Управління соціального захисту населення в Київському районі, Відділ грошових виплат і компенсацій)

КАБІНЕТ

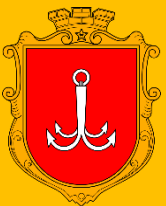
ЗМІНИТИ ПОСАДУ

ЗМІНИТИ ПАРОЛЬ

АВТОРИЗАЦІЯ У ЧЕРЗІ

ВИХІД

Вікно зміни посади користувачем
(всі дії у системі прив'язані до посади, а не до конкретної фізичної особи
(ПІП), що надало можливість замінювати на відповідну посадову особу)



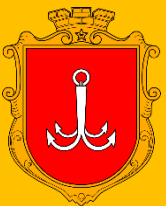
ЕЛЕКТРОННІ СЕРВІСИ ЦЕНТРУ

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ОБРОБКИ ІНФОРМАЦІЇ

ГОЛОВНА	ДОКУМЕНТИ	РЕЗОЛЮЦІЇ	ІНШІ ЗВЕРНЕННЯ
Інші звернення			
Організація Департамент праці та соціальної політики ОМР	Дата реєстрації 22.06.2016	Стан Закрито	Номер за номенклатурою Дата завершення Не закрито
			ПЕРЕЙТИ
Організація Департамент праці та соціальної політики ОМР	Дата реєстрації 16.11.2017	Стан Закрито	Номер за номенклатурою Дата завершення Не закрито
			ПЕРЕЙТИ
Організація Департамент праці та соціальної політики ОМР	Дата реєстрації 21.02.2018	Стан Закрито	Номер за номенклатурою Дата завершення Не закрито
			ПЕРЕЙТИ

Система передбачає можливість переглянути:

- всі звернення, по яким раніше звертався громадянин;
- відскановані копії документів, що подавав громадянин і резолюції;
- результати розгляду (відповіді).



ЕЛЕКТРОННІ СЕРВІСИ ЦЕНТРУ

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ОБРОБКИ ІНФОРМАЦІЇ

01 Центр інтегрованих соціальних послуг | ЕП ДПСР ОМР

ВИКЛИКАТИ

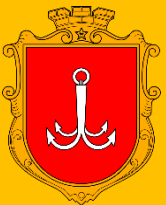
Очікують

№	ДАТА	ПОСЛУГА
1	22.10.2018 02:23	Донос документів
2	22.10.2018 02:24	Донос документів
3	22.10.2018 02:24	Донос документів

Відкладені

№	ДАТА	ПОСЛУГА	ДІЇ
Не знайдено			

Вікно роботи авторизованого оператора на послугу «Донос документів»



ЕЛЕКТРОННІ СЕРВІСИ ЦЕНТРУ

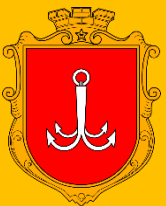
В 2017 році при відкритті Центру інтегрованих соціальних послуг було здійснено закупівлю готового програмно-апаратного комплексу «Електронна черга». При експлуатації комплексу було виявлено ряд недоліків, внаслідок чого було прийнято рішення про створення нового програмно-апаратного комплексу «Електронна черга», що стало частиною Єдиного онлайн порталу, який впровадили у 2018 році в створеному Прозорому офісі.

Зображення з номером стола, талона і іменем оператора для прийому виводиться на окремий, встановлений на кожне робоче місце, інформаційний монітор:

Було:



Стало:



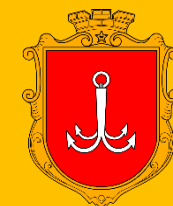
Екран системи «Електронна черга Єдиного онлайн порталу ДПСП ОМР» відображає інформацію по кожному талону, що знаходиться у стадії обробки, про стан розгляду, операторів, які зможуть обробити запрошену послугу, та кількість талонів у черзі перед поточним.

Було:



Стало:

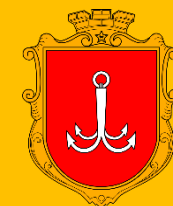
Номер талону	Оператор	Перед вами	Статус
01 Центр інтегрованих соціальних послуг			
1	20	0	Відкладено
2	20	0	Викликається
3	20	1	В очікуванні



Екран виклику громадян відображає необмежену кількість талонів шляхом зміни слайдів, при цьому видає звуковий сигнал лише у разі надходження до нього нового талону.

Номер талону	Оператор
1	20

Ця інформація надає змогу громадянам в залі очікування зрозуміти, щодо орієнтованого часу їх виклику до оператора, зменшує кількість неопрацьованих (відсутніх) талонів та відображає прозорість роботи системи.

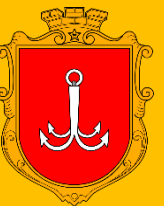


Переваги та плани вдосконалення системи

Головною перевагою нашої системи є швидкість та якість опрацювання звернень громадян. Одразу після отримання первинних документів у фронт офісі справу заявника бачить відповідний координатор та обробляє її в електронному вигляді шляхом накладання електронних резолюцій.

Плани:

- попередній запис до електронної черги шляхом телефонного зв'язку, електронної пошти або заповнення форми на публічному ресурсі ДПСР ОМР;
- електронний документообіг між структурами департаменту;
- перенос архівів з паперової в електронну версію;
- приєднання до державних баз для ідентифікації заявників.



Дякуємо за увагу!

