



НАЦІОНАЛЬНЕ АГЕНТСТВО УКРАЇНИ
З ПИТАНЬ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ

Н А К А З

від _____ 20__ р.

Київ

№ _____

**Про затвердження адміністративного
регламенту процесу «Адміністрування
інформаційних ресурсів»**

Відповідно до пункту 9 Положення про Національне агентство України з питань державної служби, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 жовтня 2014 року № 500, наказу Національного агентства України з питань державної служби від 05 лютого 2024 року № 15-24 «Деякі питання удосконалення внутрішнього контролю в апараті Національного агентства України з питань державної служби, його територіальних органах, на підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління»

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити адміністративний регламент процесу «Адміністрування інформаційних ресурсів», що додається.
2. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Голова

Наталія АЛЮШИНА

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Національного агентства
України з питань державної
служби

№ _____

Адміністративний регламент процесу «Адміністрування інформаційних ресурсів»

Ефективне адміністрування дозволяє оптимально використовувати інформаційні ресурси, що включає управління серверними потужностями, базами даних, програмним забезпеченням і мережею.

Адміністрування ресурсів забезпечує інтеграцію різних систем і даних, що дозволяє оперативно приймати рішення та швидко реагувати на зміни в середовищі.

Адміністратор інформаційних ресурсів відповідає за організацію безпечного зберігання та обробки даних. Об'єктом адміністрування є ІКС НАДС.

Адміністрування включає створення надійних систем резервного копіювання, захист від несанкціонованого доступу, запобігання витоку конфіденційної інформації, а також знижує витрати на інфраструктуру та забезпечує безперебійну роботу.

Адміністративний регламент процесу «Адміністрування інформаційних ресурсів» (далі – процес адміністрування інформаційних ресурсів) розроблено з метою детальної регламентації діяльності НАДС з питань адміністрування інформаційних ресурсів, що включає управління інформаційними системами, збереження та обробку даних, а також забезпечення безпеки та доступності ресурсів для користувачів.

Адміністративний регламент процесу «Адміністрування інформаційних ресурсів» складається з наступних розділів:

- I. Основні поняття;
- II. Блок-схема процесу адміністрування інформаційних ресурсів;
- III. Короткий опис операцій, які використовуються в процесі адміністрування інформаційних ресурсів;
- IV. Технологічна карта;
- V. Список прийнятих скорочень.

Розділ I. Основні поняття

1.1. Визначення цілей:

Стратегічною метою процесу адміністрування інформаційних ресурсів є забезпечення ефективного, надійного та безпечного управління

інформаційними ресурсами, що сприяє забезпеченню безперервної діяльності НАДС, підвищенню ефективності його роботи, а також відповідності вимогам законодавства та стандартів інформаційної безпеки. Це включає оптимізацію зберігання, обробки та використання даних, забезпечення доступу до необхідних ресурсів для уповноважених користувачів, а також постійне вдосконалення процесів управління інформацією з метою підтримки прозорості, ефективності та інновацій в роботі НАДС.

Функціонал – це набір функцій або завдань, які виконує ІКС, тобто можливості такої системи.

Контент — означає інформацію або матеріали, які представлені в різних форматах.

ІР — це джерела даних та інформації, які створюються та/або ведуться НАДС з метою забезпечення доступу громадян до важливої інформації.

ІР є складовою ІКС НАДС, а їх функціонування забезпечується підтримкою такої системи.

Потреба — це необхідність у виконанні заходів, спрямованих на підтримку, вдосконалення та забезпечення безперервної роботи обладнання та програмного забезпечення, що включає регулярне обслуговування, встановлення оновлень та усунення вразливостей для забезпечення їхньої ефективності та безпеки.

Патчинг безпеки — це процес оновлення програмного забезпечення з метою виправлення вразливостей, усунення помилок і покращення загальної безпеки ІКС. Цей процес включає в себе завантаження і встановлення патчів (оновлень), які випускаються виробниками програмного забезпечення для захисту від потенційних загроз та зловмисних атак. Регулярний патчинг допомагає зберігати ІКС в безпеці, знижує ризики та покращує стабільність роботи програм.

Показниками досягнення визначеної мети є:

- забезпечення безперебійної роботи ІКС;
- високий рівень безпеки інформаційних ресурсів;
- оптимізація використання ресурсів;
- підвищення рівня доступності інформації;
- своєчасне та точне оновлення ІКС;
- відповідність нормативним вимогам;
- зниження кількості інцидентів та помилок;
- рівень задоволеності користувачів.

1.2. Учасники процесу адміністрування інформаційних ресурсів:

внутрішні учасники: Голова НАДС або особа, яка виконує його обов'язки; заступник Голови НАДС відповідно до розподілу обов'язків; ГД НАДС, СЗІ НАДС, інші структурні підрозділи апарату НАДС.

Підприємства, установи і організації, що належать до сфери управління НАДС та його територіальні органи.

зовнішні учасники:

центральні та місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування та інші державні органи;
постачальники електронних комунікаційних мереж та/або послуг, розробники інформаційних систем.

Нормативно-правові акти, які регламентують виконання процесу:

| № п/п | Нормативно-правові акти |
|-------|--|
| 1. | Закон України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах» |
| 2. | Положення про Національне агентство України з питань державної служби, затверджене постановою КМУ від 01.10.2014 р. № 500 |
| 3. | Положення про інформаційну систему управління людськими ресурсами в державних органах, затверджене постановою КМУ від 28.12.2020 р. № 1343 |
| 4. | Положення про вебпортал управління знаннями у сфері професійного навчання «Портал управління знаннями», затверджене наказом НАДС від 26.11.2019 р. № 209-19, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 12 грудня 2019 р. за № 1234/34205 |
| 5. | Положення про Єдиний портал вакансій державної служби, затверджене наказом НАДС від 15.11.2022 р. № 114-22, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 29 листопада 2022 р. за № 1496/38832 |

1.3. Документообіг:

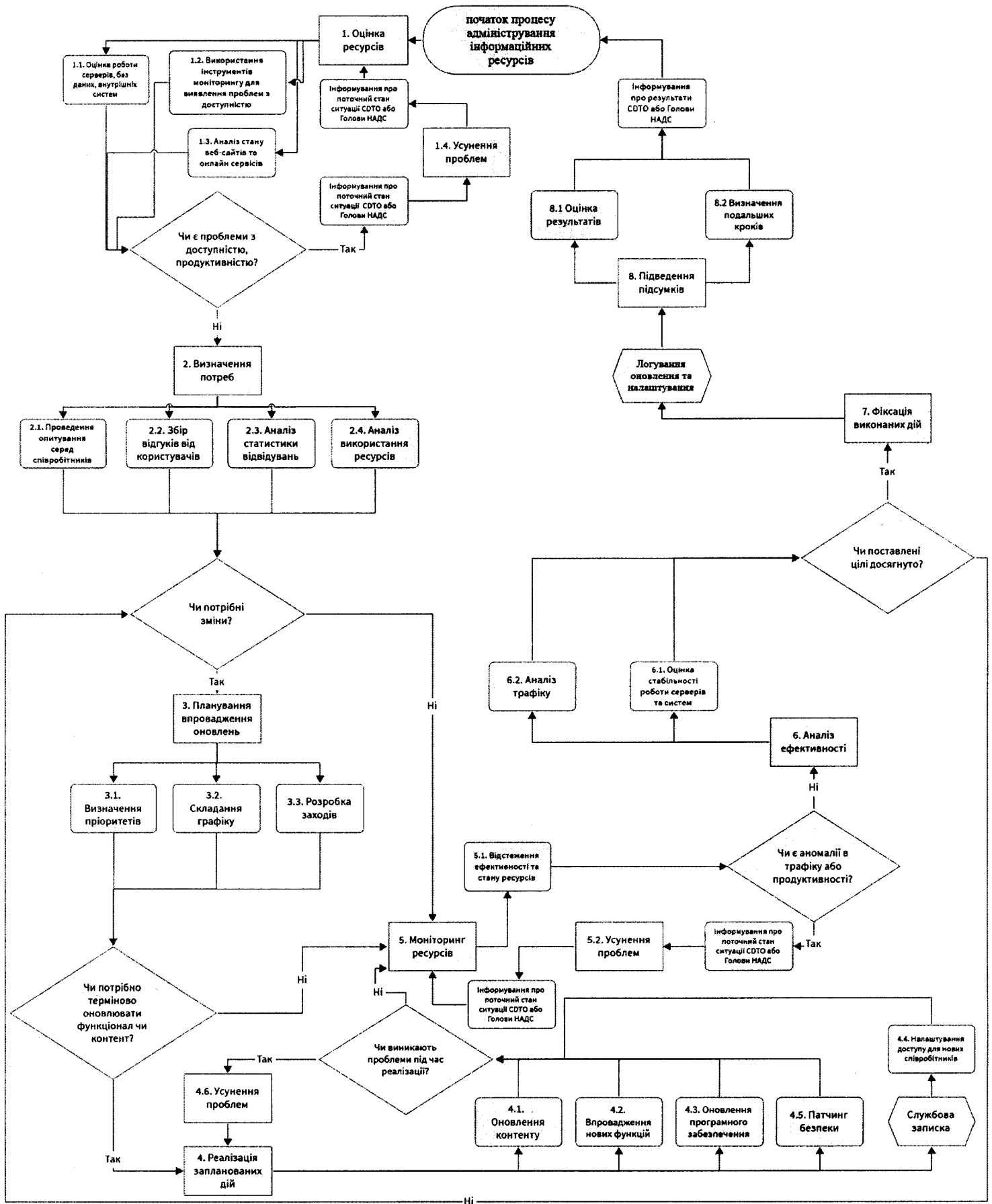
| № п/п | Документ | Нормативно-правовий акт | Посилання та положення нормативно-правового акту |
|-------|-------------------------------------|---|---|
| 1. | Службова записка | Положення про Національне агентство України з питань державної служби, затверджене постановою КМУ від 01.10.2014 р. № 500 | Підпункти 8, 11, 12 ⁴ , 50 ¹ пункту 4 |
| 2. | Логування оновлення та налаштування | Закон України «Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах» | Стаття 6 Частина п'ята статті 8 |
| | | Положення про інформаційну систему управління людськими ресурсами в державних органах, | Пункт 16 |

| | | |
|--|--|--|
| | затверджене постановою КМУ від 28.12.2020 р. № 1343 | |
| | Положення про Національне агентство України з питань державної служби, затверджене постановою КМУ від 01.10.2014 р. № 500 | Підпункти 8, 11, 12 ⁴ , 50 ¹ пункту 4 |
| | Положення про вебпортал управління знаннями у сфері професійного навчання «Портал управління знаннями», затверджене наказом НАДС від 26.11.2019 р. № 209-19, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 12 грудня 2019 р. за № 1234/34205 | Підпункт 12 пункту 2 розділу 3 Пункт 2 розділу 4 Пункти 1, 2 розділу 8 |
| | Положення про Єдиний портал вакансій державної служби, затверджене наказом НАДС від 15.11.2022 р. № 114-22, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 29 листопада 2022 р. за № 1496/38832 | Пункт 3 розділу 2 Пункти 2, 3 розділу 3 Пункт 1 розділу 6 |

1.4. Прикладне програмне забезпечення

Програмне забезпечення ІКС НАДС: Інформаційна система управління людськими ресурсами в державних органах (HRMIS); Вебпортал Національного агентства України з питань державної служби «Портал управління знаннями»; Вебпортал вакансій CAREER.GOV.UA «Єдиний портал вакансій державної служби»; Система електронного документообігу та автоматизації бізнес-процесів «Мегаполіс.DocNet» тощо.

Розділ II. Блок-схема процесу адміністрування інформаційних ресурсів



Умовні позначення до блок-схеми

| № п/п | Абревіатура | Розшифровка |
|-------|---|---|
| 1. |  | Операція, яка є обов'язковою для виконання |
| 2. |  | Послідовність подій, які є обов'язковими для виконання |
| 3. |  | Початок виконання процесу адміністрування |
| 4. |  | Дія, яка є обов'язковою до виконання |
| 5. |  | Оформлені документи |
| 6. |  | Запитання, що ставиться для більш повного та глибоко деталізування етапів процесу |

Розділ III. Короткий опис операцій, які використовуються в процесі адміністрування інформаційних ресурсів

3.1. Процес адміністрування інформаційних ресурсів розпочинається при запуску інформаційного ресурсу та є циклічним і безперервним.

3.2. На початку процесу адміністрування інформаційних ресурсів визначаються основні цілі та обсяг роботи, які в подальшому забезпечать правильне фокусування на завданнях. Важливо встановити чіткі очікування та строки виконання завдань.

3.3. Етапами процесу адміністрування інформаційних ресурсів є:

3.3.1. Оцінка ресурсів

Даний етап включає збір і аналіз інформації про стан ресурсів, таких як вебсайти, онлайн-сервіси, сервери та бази даних. Використовуються різноманітні моніторингові інструменти для виявлення потенційних проблем з доступністю та продуктивністю (далі — проблеми). На основі отриманих даних проводиться оцінка, чи існують проблеми, і у разі їх наявності, відбувається інформування про поточний стан ситуації CDTO, а у разі його відсутності Голови НАДС або особи, яка виконує його обов'язки, та проводяться дії спрямовані на їх усунення, після чого знову відбувається інформування про поточний стан ситуації CDTO, а у разі його відсутності Голови НАДС або особи, яка виконує його обов'язки. При відсутності проблем, відбувається перехід до визначення потреб.

3.3.2. Визначення потреб

Проводиться детальний аналіз необхідності оновлень чи змін в ІКС. Збираються відгуки від користувачів і співробітників, а також аналізується статистика відвідувань і використання ресурсів. Визначаються ті ділянки, які потребують оновлення або поліпшення. Якщо зміни потрібні, виконується перехід до етапу планування впровадження оновлень, в іншому випадку – до моніторингу ресурсів.

3.3.3. Планування впровадження оновлень

На даному етапі складається графік оновлень ІКС, визначаються пріоритети і терміни виконання завдань. Важливо врахувати всі потреби, щоб забезпечити ефективність подальших дій. На цьому етапі також приймається рішення про терміновість оновлень. Якщо зміни потребують термінового виконання, виконується перехід до етапу реалізація запланованих дій, а якщо ні – до моніторингу ресурсів.

3.3.4. Реалізація запланованих дій

На даному етапі виконується оновлення контенту, впровадження нових функцій, оновлення програмного забезпечення та розмежування доступів до

окремих блоків ІКС. Це практичний етап, де відбувається безпосередня реалізація оновлень чи змін в ІКС. Виконується постійний контроль процесу, щоб швидко виявляти й усувати будь-які проблеми, що виникають. Також на даному етапі на підставі службової записки налаштовується доступ для нових користувачів. Якщо під час реалізації запланованих дій виникають труднощі, адміністратор інформаційних ресурсів вирішує їх і продовжує роботу. Якщо ж все проходить без проблем, переходить до моніторингу ресурсів.

3.3.5. Моніторинг ресурсів

Даний етап передбачає постійне відстеження ефективності ресурсів. Використовуються аналітичні та моніторингові інструменти для виявлення аномалій в продуктивності або доступності. Необхідно оцінити, чи немає нових проблем, які потребують втручання. Якщо аномалії виявляються, необхідно проінформувати про поточний стан ситуації CDTO, а у разі його відсутності Голову НАДС або особу, яка виконує його обов'язки, провести дії спрямовані на їх усунення, після чого повторно проінформувати про поточний стан ситуації CDTO, а у разі його відсутності Голову НАДС або особу, яка виконує його обов'язки, та повторно провести моніторинг ресурсів, в іншому випадку – переходити до аналізу ефективності.

3.3.6. Аналіз ефективності

На даному етапі відбувається оцінка результатів виконаних дій, аналізуючи зібрані дані про трафік, відгуки користувачів та стабільність роботи ІКС. Мета цього етапу – зрозуміти, чи були досягнуті поставлені цілі. Якщо цілі досягнуті, виконується перехід до етапу фіксація виконаних дій, якщо ні – повертається до моніторингу ресурсів для повторного збору інформації про ефективність та стан ресурсів, або при необхідності впровадженні змін до етапу планування впровадження оновлень.

3.3.7. Фіксація виконаних дій

Цей етап включає логування оновлення та налаштування. Він є важливим етапом для фіксації всіх дій, оскільки дозволяє зберігати історію змін і полегшує майбутній аналіз.

3.3.8. Підведення підсумків

На фінальному етапі підводяться підсумки роботи, обговорення результатів, аналізу досягнень і визначення подальших кроків, та про відповідні результати необхідно проінформувати CDTO, а у разі його відсутності Голову НАДС або особу, яка виконує його обов'язки. Важливо обговорити, що спрацювало добре, а що потребує покращення в наступних циклах адміністрування інформаційних ресурсів. В подальшому цикл починається спочатку.

Розділ IV. Технологічна карта

Функція: адміністрування інформаційних ресурсів.

Процес: адміністрування інформаційних ресурсів.

| № п/п | Операція | | Відповідальні виконавці | | Вхідний документ | | | | Вихідний документ | | | | Прикладне ПЗ | |
|-------|-----------------|---|-------------------------|--|---|------------------------|------------------|------------------|-----------------------------|------------------------|------------------|------------------|-----------------------------|-------------------|
| | найменування | умова виконання | строк виконання | стилий опис виконуваної роботи | найменування документа | назва учасника процесу | формат документа | формат документа | найменування документа | назва учасника процесу | формат документа | формат документа | | формат документа |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1. | Оцінка ресурсів | Ресурси оцінені в повному обсязі, та працюють | На постійній основі | ГД назва суб'єкта внутрішнього контролю | Моніторинг та аналіз ІКС для оцінки стану працездатності та доступності такої системи | найменування документа | ГД | паперовий | Електронний (телефонограма) | найменування документа | ГД | паперовий | Електронний (телефонограма) | ПЗ ІКС НАДС |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----------------------------------|---|---------------------|---------|---|---|---------|---|----|----|---------|----|----|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 2. | Визначення потреб | Визначено потреби необхідні для удосконалення ІКС | На постійній основі | ГД, СЗІ | Збір інформації від користувачів та ІКС, їх аналіз, та формування потреб у змінах в ІКС на основі даної інформації | . | ГД, СЗІ | . | . | . | ГД, СЗІ | . | . | ПЗ ІКС НАДС |
| 3. | Планування впровадження оновлень | Впровадження оновлень відбулось згідно плану | На постійній основі | ГД, СЗІ | Планування впровадження оновлень, яке складається із переліку заходів необхідних для покращення ІКС, визначення їх пріоритетності та складання їх графіку | . | ГД, СЗІ | . | . | . | ГД, СЗІ | . | . | ПЗ ІКС НАДС |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------------------------|--|---------------------|---------|--|----------------|---------|-----------|-------------|----|---------|----|----|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 4. | Реалізація запланованих дій | ІКС оновлено та вдосконалено, користувачі мають всі необхідні доступи | На постійній основі | ГД, СЗІ | Оновлення контенту, впровадження нових функцій, оновлення програмного забезпечення, патчинг безпеки, згідно плану дій, а також надання необхідних доступів новим працівникам | служба записка | ГД, СЗІ | Паперовий | Електронний | | ГД, СЗІ | . | . | ПЗ ІКС НАДС |
| 5. | Моніторинг ресурсів | Отримано інформацію про ефективність та поточний стан інформаційних ресурсів | На постійній основі | ГД, СЗІ | Відстеження ефективності та стану ресурсів після внесених змін, а також, у разі виявлення аномалій, їх оперативне усунення, з одночасним інформуванням СДТО, а у разі його відсутності Голови НАДС | . | ГД, СЗІ | . | . | . | ГД, СЗІ | . | . | ПЗ ІКС НАДС |

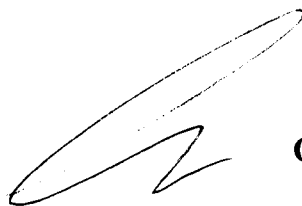
| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------------------|--|---------------------|---------|--|---|---------|---|----|-------------------------------------|---------|----|-------------|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 6. | Аналіз ефективності | Отримано та проаналізовано інформацію про роботу ІКС | На постійній основі | ГД, СЗІ | Аналіз зібраної інформації про роботу ІКС, відгуків користувачів та логів, щоб мати розуміння про ефективність внесених змін, та в якій степені поставлені цілі були досягнуті | . | ГД, СЗІ | . | . | . | ГД, СЗІ | . | . | ПЗ ІКС НАДС |
| 7. | Фіксація виконаних дій | Ведеться логування оновлення та налаштування | На постійній основі | ГД | Ведеться логування оновлення та налаштування | . | ГД | . | . | логування оновлення та налаштування | ГД | . | Електронний | ПЗ ІКС НАДС |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----------------------|---|---------------------|---------|---|-------------------------------------|---------|---|-------------|----|---------|----|----|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 8. | Підведення підсумків | Результати оцінено в повному обсязі, сплановані подальші дії для початку нової ітерації циклу | На постійній основі | ГД, СЗІ | Проводиться оцінка результатів та визначаються подальші дії | Логування оновлення та налаштування | ГД, СЗІ | - | Електронний | | ГД, СЗІ | - | - | ПЗ ІКС НАДС |

Розділ V. Список прийнятих скорочень

| № п/п | Абревіатура | Розшифровка |
|-------|-------------|---|
| 1. | ОД | Окреме доручення Голови НАДС |
| 2. | ПЗ | Програмне забезпечення |
| 3. | ІР | Інформаційний ресурс |
| 4. | ІКС | Інформаційно-комунікаційна система |
| 5. | НАДС | Національне агентство України з питань державної служби |
| 6. | ГД | Генеральний департамент з питань цифровізації у сфері державної служби НАДС |
| 7. | СЗІ | Сектор захисту інформації НАДС |
| 8. | КМУ | Кабінет Міністрів України |
| 9. | СДТО | Заступник Голови з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій та цифровізації |
| 10. | Логування | Створення ІКС спеціального файлу в якому накопичується зібрана службова та статистична інформація – журнал подій, щоденник, запис, протокол, тощо |

**Директор
Генерального департаменту
з питань цифровізації у сфері
державної служби НАДС**



Олександр ПАСЬКО