ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення виконавчого
комітету міської ради
26.11.2018 № 561

ПОРЯДОК
роботи у системі електронної пошти виконавчих органів
Запорізької міської ради

1. Загальні положення

1.1. Порядок роботи у системі електронної пошти виконавчих органів Запорізької міської ради (надалі – Порядок) встановлює правила та рекомендації при електронному листуванні за допомогою системи електронної пошти виконавчих органів Запорізької міської ради (надалі – система та/або СЕП) на платформі Microsoft Exchange, з урахуванням рекомендацій Державного центру кіберзахисту та протидії кіберзагрозам Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України CUA-15-05R БЕЗПЕКА ПОШТОВОГО СЕРВІСУ.

1.2. СЕП виконавчих органів Запорізької міської ради є централізованим муніципальним інформаційним ресурсом Запорізької Муніципальної Інтегрованої Системи Обробки Інформації.

1.3. Порядок поширюється на всіх посадових осіб виконавчих органів Запорізької міської ради.

1.4. Організація роботи у системі здійснюється відповідно до повноважень посадових осіб виконавчих органів Запорізької міської ради. У системі передбачено декілька груп користувачів:

1.4.1. Група 1 - міський голова, секретар ради, заступники міського голови, керуючий справами виконкому ради.

1.4.2. Група 2 - директори департаментів міської ради, заступники директорів департаментів міської ради, голови районних адміністрацій та заступники голів районних адміністрацій міської ради, начальники управлінь міської ради, асистенти даних керівників.

1.4.3. Група 3 – заступники начальників управлінь, начальники відділів, заступники начальників відділів, завідувачі секторів, спеціалісти та інші працівники виконавчих органів міської ради.

1.5. Організація роботи по вивченню правил користування програмним забезпеченням по роботі з СЕП підлеглими працівниками покладається на керівників виконавчих органів міської ради. Навчання проводити за допомогою публічно доступних та безкоштовних спеціалізованих курсів, розташованих в мережі Інтернет.

1.6. Право внесення Користувача до певної групи належить адміністратору СЕП за відповідним зверненням керівника структурного підрозділу міської ради.

1.7. Адміністрування СЕП здійснює комунальне підприємство «Центр управління інформаційними технологіями» (далі – КП «ЦУІТ)».

2. Визначення понять. Терміни та скорочення.

ЗМІСОІ - Запорізька Муніципальна Інтегрована Система Обробки Інформації.
СЕП - система електронної пошти виконавчих органів Запорізької міської ради.
Муніципальна мережа передачі даних (ММПД) - інтегроване середовище, що забезпечує маршрутизацію і передачу даних. Основу муніципальної мережі передачі даних складають комутаційне обладнання, магістральні канали передачі даних ЗМІСОІ, локальні мережі виконавчих органів Запорізької міської ради.
Муніципальні інформаційні ресурси (МІР) - будь-які відомості, що циркулюють в ММПД, стандартне і прикладне програмне забезпечення, а також муніципальні електронні сервіси та системи, що використовуються на підставі права власності або права користування.
Персональна електронно-обчислювальна машина (ПЕОМ) - ноутбук або електронний пристрій, що може складатися з системного блоку, монітора, клавіатури, маніпулятора «миша», призначений для електронної обробки інформації за допомогою стандартного та/або спеціального (прикладного) програмного забезпечення.
Автоматизоване робоче місце (АРМ) - набір технічних і програмних засобів, призначених для автоматизованої обробки інформації. Зазвичай може включати в себе ПЕОМ, джерело безперебійного живлення, периферійні пристрої та мережеве обладнання доступу до МІР ЗМІСОІ і глобальної мережі Інтернет.
Компрометація - факт доступу сторонньої особи до інформації, що захищається, а також підозра на нього.
Користувач - працівник виконавчих органів Запорізької міської ради, який у свої роботі користується АРМ і якому організований доступ до МІР ЗМІСОІ, глобальної мережі Інтернет для виконання своїх посадових обов'язків.
СПАМ – небажана електронна пошта.
Ідентифікація - надання Користувачем, процесом або пристроєм деяких відомостей про себе з метою отримання доступу до інформаційного ресурсу.
Аутентифікація - перевірка дійсності відомостей ідентифікації особистості, процесу або пристрою перед наданням доступу до інформаційного ресурсу.
Авторизація - процес надання певній особі прав на виконання строго регламентованих дій.
Неавторизований доступ - сценарій отримання зловмисником логічного або фізичного доступу до інформаційного ресурсу.
Обліковий запис (логін) - унікальне ім'я, ідентифікатор Користувача в СЕП.
Пароль - секретна комбінація символів (цифр, знаків, букв), призначена для підтвердження особи або повноважень, використовується для захисту інформації від несанкціонованого доступу.

3. Правила користування

3.1. Загальні правила та вимоги СЕП:

3.1.1. Для електронного листування працівники виконавчих органів Запорізької міської ради повинні користуватись виключно електронними поштовими скриньками, зареєстрованими на сервері міської ради mail.zp.gov.ua.

3.1.2. СЕП є власністю територіальної громади міста Запоріжжя в особі Запорізької міської ради і може бути використана тільки в службових цілях.

3.1.3. Для доступу до СЕП кожному Користувачеві присвоюються персональний обліковий запис і пароль.

3.1.4. При звільненні Користувача блокується доступ до його облікового запису в СЕП.

3.1.5. На мотивовану письмову вимогу керівника виконавчого органу міської ради, погоджену керуючим справами виконкому ради, може бути проведений аналіз вхідного / вихідного поштового трафіку Користувача.

3.1.6. В СЕП працює підсистема фільтрації небажаної пошти та підсистема антивірусного захисту електронної пошти. Таким чином електронні листи проходять перевірку на наявність в них ознак, що несуть загрози інформаційній безпеці СЕП взагалі, Користувача та адресатів електронного листування зокрема, та за наявності таких ознак автоматично блокуються/видаляються.

3.1.7. Розмір поштової скриньки, що надається Користувачу 1-ої та 2-ої групи, становить 1 Гб, 3-ої групи - 500 Мб. У разі, якщо збільшення розміру поштової скриньки пов'язано з обов'язками Користувача, розмір поштової скриньки може бути збільшений за заявкою на адміністратора СЕП від керівника виконавчого органу міської ради Користувача при наявній технічній можливості.

3.1.8. При підготовці електронного листа слід користуватись такими принципами:

3.1.8.1.Чітко зазначати тему листа.

3.1.8.2.Разом з приєднаним файлом обов’язково давати короткий опис змісту приєднаного документа у листі.

3.1.8.3.При здійсненні службової переписки у рамках конкретного проекту додається копія для керівника проекту чи керівника структурного підрозділу виконавчого органу.

3.1.8.4.Відповідь на електронний лист повинна міститись над текстом листа, що надійшов.

3.1.9. У кінці листа доцільно вказувати такі реквізити:

- прізвище та ім’я автора;
- посада;

- адреса електронної пошти;
- поштова адреса;
- номер робочого телефону.

3.1.10. При роботі з СЕП слід користуватись такими принципами:

3.1.10.1. Використовувати функціональні можливості колективної роботи з планування робочого часу, організації робочих нарад за допомогою Календаря.

3.1.10.2. Надсилати електронні запрошення на робочі наради за допомогою Календаря, з урахуванням принципів, наведених в п. 3.1.9.

3.1.10.3. Використовувати функціональні можливості ведення адресної книги для зберігання контактів для електронного листування.

3.2. При роботі з СЕП Користувач зобов'язаний:

3.2.1. Виконувати вимоги цього Порядку з врахуванням Вимог організації парольного захисту системи електронної пошти виконавчих органів Запорізької міської ради.

3.2.2. Використовувати електронну пошту тільки для роботи, пов'язаної з виконанням своїх службових обов'язків, згідно з посадовою інструкцією.

3.2.3. Підписувати електронну пошту (вказувати посаду, ПІБ, телефон та інші контактні дані, що однозначно ідентифікують користувача).

3.2.4. Самостійно проводити архівацію своєї електронної поштової скриньки не рідше одного разу на місяць.

3.2.5. Самостійно встановлювати/змінювати пароль на доступ до СЕП, з дотриманням вимог організації парольного захисту (додаток 1 до цього Порядку).

3.3. При роботі з СЕП Користувачу забороняється:

3.3.1. Поширювати власні засоби ідентифікації у системі іншим працівникам та здійснювати дії у системі від чужого імені.

3.3.2. Зберігати пароль у загальнодоступному місці.

3.3.3. Розголошувати пароль або надавати в користування іншим особам.

3.3.4. Використовувати для аутентифікації чужі облікові дані (ім'я Користувача і пароль) або програми для їх підбору або злому.

3.3.5. Використовувати в службових цілях безкоштовні поштові сервіси та вести ділове листування і обмін інформацією з поштових скриньок, зареєстрованих на зовнішніх Web-сайтах.

3.3.6. Відкривати вкладені файли у вхідних повідомленнях при відключеному антивірусному програмному забезпеченні, навіть якщо відправник листа добре відомий.

3.3.7. Здійснювати масову розсилку поштових повідомлень (більше 25) адресатам (за винятком випадків, пов'язаних з виконанням Користувачем своїх службових обов'язків та / або з дозволу безпосереднього керівника).

3.3.8. Реєструвати адресу електронної пошти на Web-сайтах, не пов'язаних з отриманням інформації для виконання своїх службових обов'язків.

3.3.9. Відправляти повідомлення з вкладеними файлами, загальний обсяг яких перевищує 10 Мегабайт (в разі необхідності відправити лист більшого

розміру рекомендується скористатися архіватором або розбити на декілька повідомлень).

3.3.10. Поширювати інформацію, зміст і спрямованість якої заборонені міжнародним та / або українським законодавством, а також матеріали, що носять шкідливу, загрозливу, наклепницьку, непристойну інформацію; інформацію, що ображає честь і гідність інших осіб; матеріали, що сприяють розпалюванню національної ворожнечі, що підбурюють до насильства, що закликають до здійснення протиправної діяльності, в тому числі роз'яснюють порядок застосування вибухових речовин і іншої зброї, і т.д .;

3.3.11. Розсилати через електронну пошту матеріали, що містять віруси або інші комп'ютерні коди, файли або програми, призначені для порушення, знищення або обмеження функціональності будь-якого комп'ютерного або телекомунікаційного устаткування, або програм для здійснення несанкціонованого доступу, а також серійні номери до комерційних програмних продуктів і програми для їх генерації, логіни, паролі та інші засоби для отримання несанкціонованого доступу до платних ресурсів в Інтернеті, а також посилання на вищевказану інформацію;

3.3.12. Поширювати захищені авторськими правами матеріали, що зачіпають будь-який патент, торгову марку, комерційну таємницю, копірайт або інші права власності та / або авторські і суміжні з ним права третьої сторони.

4. Надання доступу користувачу до СЕП

4.1. Персоніфікований доступ Користувача до СЕП надається, при наявності технічної можливості, на підставі службової записки керівника структурного підрозділу виконавчого органу адміністратору СЕП із зазначенням: обґрунтування необхідності, ПІБ, номеру робочого телефону, номеру мобільного телефону, посади, розташування робочого місця (поштова адреса, номер кабінету).

4.2. Знеособлений доступ до СЕП може бути надано тільки зареєстрованому Користувачу, який відноситься до 1-ої та/або 2-ої групи, для організації групової електронної скриньки для приймальні.

4.3. Обліковий запис Користувача в СЕП створюється адміністратором СЕП за допомогою захищених відповідним чином програмно-технічних засобів адміністрування СЕП. При створенні облікового запису Користувача система створює індивідуальне системне ім’я (логін) та індивідуальний пароль Користувача, який може бути змінений самим Користувачем.

4.4. Пароль Користувачу в СЕП призначається адміністратором СЕП, у відповідності до розділу 4 Організації парольного захисту муніципальної системи обміну електронними повідомленнями та електронної пошти “Система електронної пошти виконавчих органів Запорізької міської ради“ (додаток 2).

5. Припинення доступу Користувача до СЕП

5.1. Доступ Користувача до СЕП припиняється на підставі службової записки керівника структурного підрозділу міської ради адміністратору СЕП із зазначенням: обґрунтування необхідності, ПІБ, електронної адреси Користувача (email), посади.

5.2. При припиненні доступу Користувача до СЕП його обліковий запис в СЕП припиняється, вся інформація пов’язана з Користувачем в СЕП видаляється.

6. Блокування доступу Користувача СЕП

6.1. При порушенні Користувачем вимог цього Порядку доступ Користувача до СЕП блокується системним адміністратором поштової системи до з'ясування причин і усунення наслідків. При цьому керівнику виконавчого органу міської ради буде направлено електронний лист з повідомленням про факт порушення і відключення Користувача.

6.2. Доступ до електронної поштової скриньки може бути блокований адміністратором поштової системи без попереднього повідомлення Користувача.

6.3. Повторне підключення Користувача проводиться після з’ясування причин і усунення недоліків на підставі листа керівника виконавчого органу міської ради відповідно до вимог цього Порядку.

6.4. У разі необхідності - при тривалій відсутності Користувача на робочому місці (відпустка, відрядження, хвороба тощо) - керівник виконавчого органу міської ради має право заблокувати доступ до електронної пошти або перенаправити вхідну пошту на іншого Користувача, ознайомленого з Порядком.

6.5. Для запобігання можливості підбору пароля, при введенні неправильного пароля 5 разів, обліковий запис Користувача автоматично блокується.

6.6. Розблокування облікового запису здійснюється СЕП автоматично не менше ніж через 15 хвилин.

6.7. З метою недопущення доступу сторонніх осіб під паролем Користувача, який тимчасово перервав роботу у СЕП, система автоматично здійснює тимчасове його блокування.

7. Відповідальність

7.1. Кожен Користувач системи має бути ознайомленим із зобов’язаннями про відповідальність за порушення вимог Закону України “Про захист персональних даних“ (додаток № 1 до цього додатка) та підписує їх. Підписані зобов’язання зберігаються у відповідному виконавчому органі міської ради. Відповідальність за вчасне ознайомлення Користувача із зобов’язаннями несе керівник структурного підрозділу міської ради.

7.2. Користувачі несуть персональну відповідальність за виконання вимог цього Порядку.

7.3. Користувачі несуть персональну відповідальність за власні дії чи їх відсутність у системі.

7.4. За порушення вимог цього Порядку Користувач несе відповідальність в порядку, передбаченому чинним законодавством.

7.5. Керівники виконавчих органів міської ради несуть персональну відповідальність за своєчасне інформування адміністратора СЕП стосовно співробітників, звільнених з посад та призначених на посади, для надання/припинення доступу до СЕП згідно з вимогами цього Порядку.

7.6. Виконавчий комітет міської ради в особі керуючого справами виконкому ради, керівників виконавчих органів міської ради, адміністратора СЕП забезпечують умови для виконання цього Порядку і повний контроль за цільовим використанням СЕП виконавчих органів міської ради і виконанням цього Порядку.

7.7. Виконавчий комітет Запорізької міської ради, адміністратор СЕП не несуть відповідальності за нанесення шкоди Користувачу, пов'язане з використанням СЕП.

Керуючий справами
виконкому ради Р.А. Омельянович

Додаток 1
до Порядку роботи у системі
електронної пошти виконавчих
органів Запорізької міської ради

ЗОБОВ’ЯЗАННЯ
Користувача системи електронної пошти виконавчих органів Запорізької міської ради про відповідальність за порушення вимог Закону України “Про захист персональних даних“

Я розумію, що отримуючи доступ до система електронної пошти виконавчих органів Запорізької міської ради, я отримую доступ до персональних даних фізичних осіб, що обробляються у Запорізькій міській раді та її виконавчих органах.

Я розумію, що розголошення інформації такого роду може нанести шкоду, як пряму, так і опосередковану, громадянам України.

У зв’язку з цим зобов’язуюсь при роботі (зборі, обробці та зберіганні) з персональними даними громадянина України дотримуватися усіх вимог, визначених у Законі України “Про захист персональних даних“ та у Порядку роботи у системі електронної пошти виконавчих органів Запорізької міської ради, затвердженому рішенням виконавчого комітету міської ради від _____№_____.

Я усвідомлюю, що не маю права розголошувати відомості щодо фізичної особи, які дають змогу ідентифікувати особу.

Я попереджений(-а) про те, що у разі розголошення або втрати мною відомостей, що стосуються персональних даних громадянина України, я несу відповідальність згідно з Законом України “Про захист персональних даних“.

Підтверджую, що зобов’язання буде чинним після припинення мною діяльності, пов’язаної з обробкою персональних даних, крім випадків, встановлених Законом.

З Порядком роботи у системі електронної пошти виконавчих органів Запорізької міської ради ознайомлений(-а).

_____
(посада) (назва виконавчого органу)

_____
(ПІБ) (підпис)

“____“ _____ 20__ року

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення виконавчого
комітету міської ради
26.11.2018 №561

Вимоги до організації парольного захисту системи електронної пошти виконавчих органів Запорізької міської ради

1. Загальні вимоги

1.1. Цей документ визначає вимоги до складності, терміну дії, використання паролів Користувачів СЕП, а також організаційно-технічні заходи для забезпечення процесів генерації, зміни та припинення дії паролів в СЕП.

1.2. Ці Вимоги є обов'язковими для всіх Користувачів СЕП в рамках виконання своїх посадових обов'язків.

2. Вимоги, що пред'являються до складності паролів

2.1. В якості пароля повинна вибиратися послідовність символів, що забезпечує малу ймовірність її підбору і вгадування.

2.2. Довжина пароля повинна бути не менше 8 символів.

2.3. Пароль повинен складатися з символів будь-яких 3-х з наступних груп:

- символів латинського алфавіту або кирилиці в нижньому регістрі (a-z, а-я);
- символів латинського алфавіту або кирилиці у верхньому регістрі (A-Z, А-Я);
- цифр (0-9);
- спеціальних символів і символів пунктуації (~ @ # $% & * () {} [] - + = _ \ | / " ':;, -).

2.4.Забороняється використовувати в якості пароля:

- «порожній» пароль (який не містить жодного символу),
- пароль, що співпадає з ім'ям облікового запису,
- прості паролі типу «123», «111», «ааа» і їм подібні,
- імена і дати народження свої і своїх родичів,
- клички домашніх тварин,
- номери автомобілів, телефонів, табельні номери,
- іншу інформацію, яку можна вгадати, ґрунтуючись на загальновідомої інформації про Користувача.

2.5. Не рекомендується використовувати в якості пароля імена власні.

3. Вимоги, що пред'являються до введення паролів

3.1. Введення пароля повинно здійснюватися з урахуванням регістру (верхній / нижній) і поточної розкладки (російська, англійська, українська) клавіатури, в яких пароль було поставлено.

3.2. Під час введення паролів необхідно виключити можливість його підглядання сторонніми особами (людина за спиною, спостереження людиною за рухом пальців в межах прямої видимості або відбитому світлі) або технічними засобами (відеокамери, фотоапарати і ін.).

4. Порядок призначення і зміни паролів Користувача СЕП

4.1. Початковий пароль облікового запису призначається адміністратором СЕП під час створення облікового запису Користувача в СЕП відповідно до Вимог, що пред'являються до введення паролів. Початковий пароль повідомляється користувачеві по телефону.

4.2. Користувач зобов'язаний змінити свій особистий пароль при першому вході в СЕП.

4.3. Планова зміна особистих паролів всіх користувачів повинна проводитися не рідше 1-го разу на 45 діб, але не частіше 2-ох разів на добу. Не допускається використання останніх п'яти паролів, використаних з цим обліковим записом раніше. Після закінчення терміну дії особистого паролю блокується підключення Користувача до СЕП до зміни пароля.

4.4. Позапланова зміна особистого пароля Користувача СЕП, в разі підозри або відомого факту його Компрометації, повинна проводитися Користувачем негайно.

4.5. У разі регулярного блокування облікового запису через неправильне введення пароля, адміністратор СЕП має право вимагати від Користувача письмових пояснень причин, що призводять до блокування облікового запису.

Керуючий справами
виконкому ради Р.А.Омельянович