

Вовед

Овој документ претставува ИКТ стратегија на општината за периодот од 2010 до 2015 година. Во него ќе биде даден преглед на тековната состојба во општината и целите кои се планирани да се постигнат во определениот временски период. Во финалната верзија на овој документ ќе биде Акцискиот план со конкретни проекти чијашто реализација ќе придонесе за исполнување на зададените стратешки цели.

Документот претставува неопходна насока за воведување на информатичките и комуникациските технологии во општината со цел да се унапреди процесот на децентрализација и да се направи работата на администрацијата поефикасна.

Во изготвувањето на ИКТ стратегијата учествуваат сите релевантни чинители (локална власт, граѓани, компании) и нивното учество и прифаќање на ИКТ стратегијата ќе придонесе за нејзина успешна реализација и ефикасна трансформација на општината во напредна е-општина.

Тековна состојба

- Историја на развој на општината во областа на ИКТ

Информатичките и комуникациските технологии како важна област во работата на општината досега беа третирани во рамките на општата стратегија за развој. Со процесот на децентрализација и стремежот за ефикасна, отчетна, ажурна и транспарентна општина, ИКТ заземаат многу важно место во програмата за работа на општината и тоа ја наметнува потребата од изготвување ваков стратешки документ посветен на ИКТ.

Во 2002 година е изработена првата веб-локација на општината на адресата www.prilep.gov.mk, која во континуитет постои веќе 8 години. На неа можеа да се најдат општи информации за општината и нејзините активности. Во 2003 година е извршено вмрежување (поставена е локална мрежа - ЛАН). Во 2003 година е набавен првиот сервер за ГИС без domeјн. Во 2007 година е направена првата поголема набавка на компјутери. Во 2005 година е вработен првиот систем-администратор. Во 2008 година е отворена дисперзирана канцеларија во с. Тополчани. Од 2003 год. општината има пристап на интернет. Во 2004 година е обезбеден софтвер за ГИС. Во 2009 година се обезбедени софтвери за електронска архива, во 2005 година за даноци, во 2005 година за финансиско работење, во 2009 година систем за управување со документи. Во 2001 година се понудени првите е-услуги за корисниците.

Во времето на пишување на овој стратешки документ, личната карта ИКТ на општината е следната:

Мрежно поврзување и пристап до интернет
Сите компјутери се врзани во мрежа со DOMAIN и имаат пристап на интернет

Веб-локација
Редовно ажурирана Веб-локација

е-услуги за граѓани и компании
делумна имплементација на е-услуги

Преглед на ИКТ стратегијата

1. Визија, мисија, цели

Визија (каде?) - ефикасна и транспарентна општина

Мисија (како?) - оптимално користење на информатичките и комуникациските технологии во секојдневното работење

Цели:

- Поефикасна и потранспарентна општина ориентирана кон граѓаните и бизнисот
- Техничко опремување и организациско зајакнување на општината
- Постојана обука на вработените за надградба на знаењето
- Намалување на трошоците во работата
- Задоволување на потребите на граѓаните
- Достапност на информации
- Борба против корупцијата

2. Делокруг, област

ИКТ стратегијата на општината е во согласност со законските норми и прописи, националните ИКТ стратегии и локалната стратегија за развој. Во ИКТ стратегијата е искористено стекнатото искуство на општината во областа на ИКТ. Дел од проектите дефинирани во акцискиот план вклучуваат и други партнери.

3. Предуслови, ограничувања, закани

Движењето на пазарот на информатичките технологии и електронските комуникации во државата и општата клима во државата во областа на ИКТ се многу важни фактори. Прифатливи цени за хардвер, софтвер и електронски комуникации се добра основа за реализација на проектите предвидени во оваа ИКТ стратегија. Поддршката на централната власт за развојот на ИКТ во целата држава, дефинирана како стратешка цел во националните ИКТ стратегии, позитивно ќе влијае на развојот на ИКТ на локално ниво.

Со изготвувањето и прифаќањето на оваа ИКТ стратегија, јасно се изразува желбата и стратешка определба на раководните структури во општината (градоначалник, совет, раководители на сектори и одделенија) за реализација на ИКТ стратегијата. При креирањето на буџетот на општината ќе се имаат предвид зацртаните проекти во Акцискиот план и ќе се обезбедат средства за нивна реализација. Процесот ќе биде транспарентен и инклузивен. Сите вработени во општината ќе бидат запознати со ИКТ стратегијата. Неопходна е соработка и координираност во спроведување на проектите од Акцискиот план. ИКТ стратегијата им е презентирана на граѓаните

преку јавна дебата и граѓаните учествуваат во креирањето на ИКТ стратегијата преку предлози и сугестии.

Вертикалната интегрираност на општинската администрација може да претставува значајна пречка за ефикасна реализација на проектите зацртани во Акцискиот план на оваа ИКТ стратегија. Исто така, заменувањето на традиционалниот начин на работа со нов преку воведувањето на нови технологии може да најде на отпор кај вработените во општината и затоа треба да се работи на подигнување на нивната свест за придобивките од ИКТ. За имплементација на нови технологии неопходно е планирано и континуирано стекнување нови знаења и вештини преку реализацијата на планот за обука на вработените.

4. Улоги и одговорност

Информатичките и комуникациските технологии имаат допирни точки со сите сектори и одделенија во општината. Многу од проектите вклучуваат повеќе сектори. Исто така, во случаите кои опфаќаат внесување, чување и пристап до информации, вклучени се голем дел од вработените. Со цел успешно спроведување на проектите од Акцискиот план на ИКТ стратегијата за секој проект мора да се определат носители кои ќе бидат одговорни за нивното спроведување, како и други сектори/одделенија/вработени кои ќе бидат вклучени во реализацијата на одреден проект. Што се однесува до информациите, бидејќи голем дел од информациите не се од јавен карактер, мора внимателно да се следи внесувањето, чувањето и пристапот до информациите и да се определи одговорноста за евентуална злоупотреба или губење на податоците.

Комуникација и транспарентност

Комуникацијата и транспарентноста се многу важен елемент во работењето на општината. Општината мора да биде отворена и транспарентна пред граѓаните и компаниите и да служи како нивен сервис. Комуникацијата и транспарентноста значително ќе се унапредат со користењето на придобивките што ги нудат информатичките и комуникациските технологии.

1. Општина - корисници (граѓани, компании)

Граѓаните и компаниите се главни корисници на услугите на општината. Вработените во општината секојдневно се во контакт со нив. Со цел да се унапреди работењето и ефикасноста на општината, таа треба постојано да ги известува своите граѓани и компании за услугите кои се достапни за нив, за тоа какви документи се потребни за да се проведе некоја постапка што им е потребна или за издавање некаков документ.

Јавните објави на веб-локацијата на општината, како и овозможување директна двонасочна комуникација преку е-пошта се основните стандарди кои секоја општина мора да ги исполни на својот пат кон отчетност и транспарентност. На граѓаните им е дадена можност за учество во работата на општината преку давање предлози и сугестии

на официјалната адреса на е-пошта на општината. Со тоа се обезбедува граѓанско учество во процесот на донесувањето одлуки во општината.

Општината се стреми кон воведување на електронски потпис во работата на општината. Од оваа година веќе се распишани набавки за електронски потписи.

2. Воспоставување/унапредување на дисперзирани општински канцеларии

Со цел услугите на општината да бидат достапни и пристапни за сите корисници, мошне е важно граѓаните да можат да ги добиваат услугите во местото во коешто живеат. За таа цел, општината има воспоставено дисперзирана канцеларија во с.Тополчани, а се планираат уште во неколку поголеми населени места кои гравитираат кон административниот центар на општината. Во дисперзирани општински канцеларии има барем еден компјутер наменет за вработениот и уште еден компјутер којшто граѓаните можат да го користат за слободен пристап до интернет. Ќе биде направена анализа за потребата од отворање на нови дисперзирани канцеларии, како и надградба на постоечките.

3. Комуникација помеѓу одделенија и сектори во самата општина

За една општина да функционира ефикасно и рационално, многу е важно да има координација и синхронизација на работата во самата општина, помеѓу одделенијата и секторите. За таа цел, сите вработени во општината мора да бидат запознати со начинот на работа на општината, како и постојано да се информираат за секоја промена. Вработените мора секојдневно да ја користат алатката за интерна комуникација (интранет или некоја слична алатка) за да бидат во тек со сите промени и новости.

Проекти кои опфаќаат повеќе сектори и одделенија

Во реализацијата на некои проекти ќе бидат вклучени повеќе сектори и одделенија, а резултатите од некои проекти ќе ги користат поголемиот дел од вработените.

1. Управување со корисници

Информациите за корисниците/граѓаните се користат од вработените на неколку сектори во општината (даноци, финансии, урбанизам). Управувањето со овие податоци треба да биде синхронизирано, т.е. ако дел од податоците за корисникот се променат од еден вработен, новите информации треба автоматски да се ажурираат кај сите корисници на информациите.

2. Чување и заштита на податоци

Информациите и податоците кои ги поседува општината се средства кои се од особено значење за секојдневната работа и функционирањето на општината воопшто. Затоа податоците треба да се чуваат и да се заштитат според постоечките пропишани норми и стандарди. Општината како сопственик на информациите ги прифаќа обврските за организација и спроведување на технички мерки за заштита и пристап до податоците.

3. Управување со знаење

Многу е важно да се споделуваат информации добиени на разни советувања, семинари, обуки меѓу вработените во општината. Сите материјали, информации, записници и други информации кои вработените ги добиваат како знаење на сметка на општината треба да бидат на располагање на сите вработени. По секоја посетена обука, семинар, работилница, вработените треба да изготват извештај кој ќе биде достапен за сите вработени, а доколку е потребно, ќе биде достапен и за јавноста.

4. Мапирање на административни процеси и работни процедури

Административните процеси и работните процедури мора да бидат јасно дефинирани и да постојат запишани на хартија и одобрени од раководните структури. На тој начин се гради и се јакне институционалната меморија и се подобрува ефикасноста. Ова ќе помогне при дефинирањето на софтверот за управување со документи и работни процеси. За таа цел ќе биде направено мапирање на административните процеси и процедури.

Технологии

1. Мрежи

- Вмрежување на објектите во кои е сместена општината

За вмрежување на објектите во кои е сместена општината ќе се користи жичано вмрежување (локална мрежа - ЛАН). Притоа при набавката на активната мрежна опрема се води сметка истата да биде со можност за менаџирање и сегментирање на мрежата во VLAN. Ќе биде направена анализа за користење безжична мрежа доколку се работи за делење на интернет-пристап за јавно користење (јавни пристапни точки за интернет во просториите на општината).

- Вмрежување на дисперзираните општински канцеларии

Дисперзираните општински канцеларии ќе бидат поврзани со општината преку виртуелна приватна мрежа преку користење на

комуникациски услуги од оператори на електронски комуникациски мрежи. На овој начин ќе се намалат иницијалните трошоци, трошоците за одржување на опремата, а се зголемува и нивото на испорачаната услуга. Бидејќи дисперзираните општински канцеларии функционираат и како јавни пристапни точки за интернет, може да се користи и безжичен пристап.

- Вмрежување на територијата на целата општина

Општината треба да направи напори за вмрежување на целата територија на општината. Сепак, тоа треба да оди постепено и прво треба да се обезбеди интернет-пристап до објектите што се отворени за граѓаните и кои се во надлежност на општината, како што се библиотеките, болниците, железничките и автобуските станици, парковите. Исто така, општината треба да овозможи достапност на електронска комуникациска инфраструктура до индустриските зони, затоа со тоа овозможува подобри услови за работа на компаниите што може да има голема важност во привлекувањето странски и домашни инвестиции.

Со цел успешно вмрежување на територијата на целата општина со најмали трошоци, општината треба да изработи студија со модели за јавно-приватно партнерство со заинтересирани компании.

б. Хардверска опременост (клиенти и сервери)

Според стекнатите позитивни и негативни искуства од претходните години, наша стратешка определба е да се користат компјутери од етаблирани brand name произведувачи (IBM, Dell, HP...). Покрај стабилноста на работата на системите, должината на гаранцискиот и пост-гаранцискиот период се значителни предности кои ги издвојуваат од компјутерите кои не се брендирани. Друга стратешка определба во однос на користењето на хардверските уреди е постепена замена на постоечките печатари, скенери и фотокопири со мрежни мултифункционални уреди, со што се добива компактноста на целокупниот систем и се намалува потребата од набавка на потрошни материјали и одржување на многу различни типови на уреди. На овој начин се прави добра техничка основа за имплементирање на посложени софтверски решенија, како и контрола на пристап до податоците.

в. Софтверска опременост (клиентски и серверски апликации)

Софтверот кој го поседува општината и неговото користење се клучни за работата на општината. Во моментот на пишување на стратегијата може да се каже дека носечката платформа е базирана на производи од Микрософт или специјализирани програми кои побаруваат таква платформа. Во општината има имплементирано и софтвери кои се зависни од производи на други производители или други платформи.

Слободниот софтвер исто така наоѓа своја примена во рамките на општината. Наша цел е во иднина да се воспостави интегриран

систем кој би ги обединил сите постоечки апликации и бази на податоци во еден единствен систем од каде ќе може да се добиваат ажурирани податоци во реално време, да се изготват сервиси насочени како кон бизнисот и граѓаните, така и кон администрацијата. Во иднина за секоја нова имплементација на софтвер ќе се бара детална документација за продуктот, гаранција, поддршка, изворниот код да биде депониран кај трето лице, како и соодветна обука за истиот.

Интернет/интранет

1. Интернет

Општината користи пакет за пристап до широкопојасен интернет и пристапот на интернет е достапен до сите вработени во секое време. Моменталната состојба во целост ги задоволува потребите на општината за интернет-пристап и не се планира надградба на пакет за пристап до широкопојасен интернет со поголема брзина и поголем интернет-сообраќај.

2. Веб-локација

Веб-локацијата на општината е www.prilep.gov.mk и таа редовно се ажурира со најнови информации за активностите за општината, како и за одлуки кои се однесуваат на корисниците. Преку веб-локацијата се нудат и е-услуги за корисниците.

Веб-локацијата на општината треба да ги содржи најмалку овие модули:

- Основни информации за општината
- Основни информации за организациската поставеност во општината (градоначалник, совет, раководители на сектори/одделенија)
- Информации од јавен карактер
- Вести за настани во општината
- Извештаи и записници, службени гласници, формулари, барања и сл.
- е-услуги
- Процедури за градба на нова инфраструктура и користење на постојната во нивна сопственост
- ГИС информации
- Стратегија за развој - стратешки документи (општа и за развој во различни области)
- Намери за инвестирање на компании во одредени сектори
- Регистри со профил на фирми кои работат на територијата на општината
- Контакт (со градоначалникот, со администрацијата)

Информациите објавени на веб-локацијата се официјални информации за чијашто точност е одговорна општината. За да се гарантира веродостојноста на објавените информации на веб-локацијата, треба да се следни следнава процедура: информациите што треба да се објават на веб-локацијата треба да бидат подготвени од надлежното одделение, одобрени од раководно лице и доставени до лицето за односи со јавност. На веб-локацијата не смеат да се објавуваат информации кои не се одобрени од раководно лице или од лицето за односи со јавност.

Сите вработени во општината треба да имаат свои службени адреси на е-пошта на доменот на општината кои ќе служат за официјална комуникација со корисниците. Треба да се направи проверка кои вработени сè уште немаат адреси на е-пошта на доменот на општината и веднаш да им се доделат.

3. Интранет

Општината ќе користи интранет-систем за меѓусебна соработка и размена на документи помеѓу службите. До системот ќе имаат пристап само авторизирани корисници со што ќе се овозможи следење на патот на документите, статусот на реализација на работните задачи како и реализацијата на планираните проекти. За целосна имплементација на овој систем е потребно изготвување на квалитетни работни текови и процеси, како и организациски документи во кои е дефиниран начинот на работа.

Во иднина се планира целосна интеграција на работата на советот со работата на општинската администрација т.е. надградба на погоре споменатиот систем со модул кој ќе ја опфати работата на советот.

4. Географски информациски систем

Географскиот информациски систем (ГИС-систем) е една од главните алатки за работа на секторот за урбанизам во општината. ГИС-системот претставува систем којшто се користи за внесување, интегрирање, зачувување, анализа, управување и споделување податоци поврзани со локации во просторот.

Општината веќе поседува ГИС-софтвер и потребен хардвер потребен за негово успешно функционирање и вработените во секторот/одделнието за урбанизам веќе посетуваа обука за софтверот. Во следниот период неопходно е да се направи детална анализа и да се идентификуваат ставките кои се неопходни за функционирање на ГИС-системот и негово оптимално искористување, со цел да се обезбедат детални податоци како за корисниците (граѓаните и компаниите), така и за самата општина. Треба да се издвојат човечки ресурси кои континуирано ќе внесуваат податоци и ќе го надградуваат ГИС системот.

Според мерката од Националната стратегија за развој на следна генерација широкопојасен интернет, општината треба да потпише меморандум за соработка со Агенцијата за електронски комуникации

за редовно доставување информации за ажурирање на електронскиот катастар (подземен и надземен).

Комуникации (инфраструктура)

Комуникациите, како во самата општина, така и кон надвор, се многу важен дел во секојдневната работа во општината. Многу често комуникациите се висока стапка во буџетот на општината. Затоа, стратешкото планирање на комуникациите може многу да придонесе за растоварување на буџетот и за ефикасна комуникација особено со дисперзираните општински канцеларии.

1. Интегрирање на гласовна и податочна мрежа (телефонија преку интернет-протокол - Voice over IP (VoIP))

Ќе се истражи исплатливоста од интегрирање на гласовната и податочната мрежа (телефонија преку интернет-протокол - Voice over IP (VoIP)). Интегрирањето на гласовната и податочната мрежа ќе обезбеди намалување на трошоците, побрза и поефикасна размена на информации. Сепак, мора да се земе предвид безбедносниот аспект на овој начин на интегрирање на гласовната и податочната мрежа, како и тоа дали постои мрежна инфраструктура којашто може да го овозможи воведувањето на VoIP.

2. Видеоконференции

Ќе биде направена детална анализа за воведување видеоконференции во секојдневната работа. Видеоконференциите овозможуваат комуникација лице-во-лице, што особено ќе биде важно за комуникацијата со колегите од дисперзираните општински канцеларии како и со граѓаните, особено со оние кои живеат во оддалечените места.

Комуникации (пристап)

Комуникацијата меѓу вработените во самата општина мора да биде ефикасна и навремена, исто така мора да се внимава на намалување на трошоците коишто отпаѓаат на оваа ставка. Со оглед на тоа дека ИКТ сè повеќе навлегува во сите сфери во работењето на општината, треба да се направи сеопфатна анализа во којашто комуникациите ќе бидат разгледани од повеќе аспекти, од аспект на трошоци за комуникациски услуги, од аспект на трошоци за одржување на опрема и од аспект на унапредување и надградба на системот.

1. Канцеларии

Вработените во канцелариите треба да бидат во секојдневна комуникација. Мора да се избере најефикасниот начин за комуникација којшто ќе биде најисплатлив (традиционален систем за комуникации или напреден систем за комуникација преку интернет-протокол).

2. Одношалтерски систем

Вработените во предната канцеларија, којашто ја претставува општината пред корисниците, мора да бидат во постојана комуникација со вработените во канцелариите коишто ги обработуваат податоците и ги обезбедуваат неопходните информации. Со цел успешно да функционира едношалтерскиот систем, комуникацијата треба да биде непрекорна.

3. Работа од далечина

Ако вработените не се на своето работно место, тоа не значи дека тие не можат да имаат пристап до своите компјутери за да добијат информации и податоци. Треба да се направи сеопфатна анализа за добрите и лошите страни на воведувањето работа од далечина во општината, со особено внимание на безбедносниот аспект, и да се донесе заклучок дали работата од далечина ќе може да се примени во општината. Истото важи и за овозможувањето на пристап за софтверските компании кои се техничка поддршка за софтверите кои ги поседува општината. Понекогаш ова е најбрзиот начин за реагирање врз основа на настанат инцидент или проблем.

Ресурси

1. Вештини

Треба да се изврши процена дали ИКТ вештините со кои располагаат вработените во моментот се доволни за ефикасно работење. Доколку се процени дека некои од вработени не располагаат со основите ИКТ вештини, потребно е да се организира обука со цел целосно искористување на нивниот работен капацитет.

2. Обуки

Со оглед на фактот дека постојано се воведуваат нови софтверски апликации, потребна е континуирана обука на персоналот за нивно ефикасно користење. При обуките мошне е важно да се размисли за примена на моделот „обука за обучувачи“, т.е. да се обучат неколку главни корисници кои потоа ќе го пренесат своето знаење на останатите вработени. На тој начин се врши заштеда на средства, а обуките ќе бидат приспособени според потребите на вработените.

3. Набавки/тендери

При набавка на нова опрема општината мора да го почитува законот за јавни набавки. Затоа е неопходно годишно планирање на активностите и врз основа на дефинираните активности да се планира и соодветна набавка на хардвер и софтвер. Многу е битно при подготовката на тендерските документации да се изготват квалитетни и детални технички спецификации кои ќе бидат јасни, недвосмислени, во кои ќе бидат дефинирани минимални услови за

елиминирање и се разбира внимателно подготвени договори кои опфаќаат и ниво на испорачана услуга.

Општината од 2010 година започнува да го користи електронскиот систем за јавни набавки од Бирото за јавни набавки.

Доколку целокупната набавка е неделива, тогаш задолжително ќе биде доставена понуда за секоја ставка наведена во набавката. При секоја набавка потребно е да се направи добра проценка кои ставки да бидат деливи, а кои не, со што би се избегнала можноста фирмите-понудувачи да понудат превисоки цени за одредени ставки. Добра практика е да се побара од фирмите-понудувачи доказ дека се овластени застапници за опремата која ја нудат.

4. Идни набавки на компјутери и хардвер

Во наредниот период се планира набавка на хардвер за замена на постоечкиот кој е стар и дотраен. Предвидено времетраење на користење на еден компјутер е 5 години, а по тој период тој сметководствено добива вредност 0. Иако не сите компјутери кои се постари од 5 години се расипани и треба да се исфрлат од употреба, стратешки се планира нивна замена со нови, при што приоритет имаат серверите како носители на целокупната работа на општината.

Компјутерите кои ќе се отпишат ќе се донираат на училишта кои имаат потреба, особено во руралните места.

5. Набавки на софтвер

Софтверот е исто така многу важен дел од набавката на компјутерската опрема. Со набавка компјутерска конфигурација ќе се дефинира и минимално множество на софтвер што ќе се набави со неа (на пример, со набавка на нов компјутер, тој да се набави со оперативен систем), па така наскоро ќе се реши проблемот со користење на нелиценциран софтвер. Доколку се набавува само софтвер исто така важи законот за јавни набавки и повторно е потребно изготвување на добра техничка спецификација. Притоа треба да се напомене дека се работи за владина институција и владин (.gov) модел за лиценцирање кој е значително поевтин од комерцијалниот. Доколку се работи за набавка на специјализиран софтвер, потребно е да се земат предвид препораките и меѓународните стандарди, со што би се избегнала можноста од набавка на софтвер за кој по одреден временски период нема да има техничка поддршка и сл. При набавката на специјализиран софтвер важно е да се земе предвид мапирањето на административните процеси и работните процедури за да може да се изработи софтвер приспособен на потребите.

6. Заеднички набавки

Со оглед на големите разлики помеѓу општините во големината и опременоста како со технологија, така и со кадар, потребно е општината да размислува и на тема меѓуопштинска соработка и заедничка понуда на услуги, делење на ресурси и сл. Во зависност во

која фаза од процесот на децентрализација се влезени општините ги имаат истите надлежности и обврски. Општините генерално користат ист специјализиран софтвер за различни намени од исти производители. Заедничкото дефинирање на потребите од софтвер, заедничката подготовка на техничка спецификација и заедничкиот настап за набавка може да придонесе до набавка на квалитетен софтвер, кој би бил скап за секоја општина доколку го набавува посебно.

7. Финансирање

За реализација на какви било активности се потребни финансии. Треба да се проектира буџет за имплементација на планираните активности од областа на ИКТ. Изработката на локалната ИКТ стратегија ќе го олесни планирањето на средствата во иднина. Во програма за работа на општината ќе бидат планирани и активностите од областа на ИКТ и за реализирање на истите треба да бидат одобрени финансиски средства.

Информациска безбедност

Во наредниот период во целост ќе се имплементираат организациските и техничките мерки за заштита на личните податоци според правилникот на ДЗЛП. Бидејќи безбедноста на системот е силна колку најслабата алка во синџирот, со континуирана обука и информирање ќе се зголеми свеста за информациската сигурност кај вработените. Исто така ќе се изготват и соодветни интерни правилници за информациска безбедност.