Р3. ИКТ стратешки план 2016-2018

Верзија: 01
Тип: Драфт
Доверливост: За внатрешна употреба
Датум: 25– 09 – 2015

Скопје 2015

Ние сме горди на професионалните достигнувања на Трајковски & Партнери Консалтинг и неговите експерти

3890338 QM	*Сертификат за успешно воведен и одржуван **Систем за управување со квалитет ИСО 9001:2008 во консалтинг фирма**. Системот е воведен и иницијално сертифициран во 2004 година*
3890338 ISMS	*Сертификат за успешно воведен и одржуван **Систем за управување со безбедност на информации ИСО 27001:2005 во консалтинг фирма**. Системот е воведен и иницијално сертифициран во 2004 година.*
	*Трајковски & Партнери е член на **British Standard Institute UK – Associate Consultant Programme мрежата на консалтинг фирми.** Членување во ACP мрежата означува потврдена компетентност за воведување на ИСО управувачки системи. Во примерот на Т&П – ACP182 тоа значи компетентност за ИСО 9001:2008 и ИСО 27001:2005.*
	*Трајковски & Партнери е основач и член **на европската групација на ИТ менаџмент консалтинг фирми – ITIC.** Групацијата е формирана од страна на 15 европски фирми вклучително и Трајковски & Партнери од Република Македонија**.***
	*Трајковски & Партнери е основач и член **на Интернационалниот Форум за ИТ Сервис менаџмент – itSMF.** Форумот се грижи за унапредување на квалитетот на професијата ИТ Сервис менаџмент преку оспособување и сертификација на неговите членови**.***
	Консултантите** во Трајковски & Партнери се:* ✓ ***4 Интернационално Сертифицирани Менаџмент Консултанти

***Експертите** на Трајковски & Партнери Консалтинг се стекнати со **најпрестижните професионални Сертификати на полето на информатичките системи** – нивно проектирање, воведување и користење. Специфичните сертификати се:*

ИСО 9001 Водечки аудитори за Систем за Управување со квалитет
ИСО27001 Водечки аудитори за Систем за Управување со безбедност на информации
ИСО 20000 Консултанти за Систем за Управување со ИТ Услуги
ИСО 50001 Водечки аудитори за Систем за Управување со Енергија
ИСО50001 Имплементатори на Систем за Управување со Енергија

Историја на документот

Контрола на документот

Само компјутерската верзија е контролирана верзија. Сите испечатени верзии се неконтролирани верзии.

Историја на ревизии

Верзија	Датум	Опис на ревизијата
01	16.09.2015	Иницијална верзија

Автори

Овој документ е изработен од:

Функција	Име
Проектен асистент	Магдалена Стамкова
Проект менаџер	Јасмина Трајковски
Експерт	Љубомир Трајковски

Одобрувања

Овој документ мора да биде одобрен од:

Функција	Име
Контрола на квалитет	Јасмина Трајковски
Раководител на одделение за ЛЕП	Сашо Трајков

Дистрибуција

Функција	Име	Верзија (печатена, електронска)
Претставници од општина Гази Баба	///	Електронска, печатена

Содржина

Дефиниции и кратенки ____ 6
1. Резиме ____ *7*
2. Вовед ____ *8*
2.1. Цел ____ 9
2.2. Методологија ____ 9
3. Деловен контекст на Општина Гази Баба ____ *10*
3.1. Визија на Советот / Градоначалникот / Општината ____ 10
3.2. Стратешки цели на општината ____ 10
3.3. Релевантни општински иницијативи ____ 10
4. ИКТ контекст ____ *12*
4.1. Интерен контекст ____ 12
4.2. Екстерен контекст ____ 13
5. Преглед на светски ИКТ трендови и добри пракси ____ *14*
5.1. Технологии ____ 14
5.2. Модалитет на обезбедување на функионалностите ____ 15
6. ИКТ Визија, Мисија и Цели ____ *16*
6.1. ИКТ Визија на Општина Гази Баба ____ 16
6.2. ИКТ Мисија на Општина Гази Баба ____ 16
ИКТ мисијата на Општина Гази Баба гласи: ____ 16
6.3. ИКТ Стратешки Цели ____ 17
7. ИКТ Определби и Принципи ____ *18*
7.1. Стратешки ИКТ определби ____ 18
7.2. Клучни принципи за развој на ИКТ ____ 19
8. Програми за развој на ИКТ во општината ____ *20*
8.1. Опис на ИКТ Стратешките програми ____ 20
8.2. Дефиниција на ИКТ Стратешките Програми со подпрограми ____ 22
8.3. Детален опис на ИКТ Стратешките програми ____ 24
9. План за управување, следење и евалуација на реализација на активностите ИКТ СП и ОП ____ *30*
9.1. Аспекти на имплементација на ИКТ Стратегијата ____ 30
9.1.1 Управување со спроведувањето на ИКТ стратегијата- "Добро ИКТ владеење" ____ 32
9.1.2 Управување со развојни ИКТ стратешки програми и проекти и нивна експлоатација ____ 34
9.1.3 Човекови ресурси: Организација и улоги ____ 35

9.1.4. Развој на ИКТ услуги ____ 37
9.1.5. Индикативен/препорачан редослед на имплементација ____ 37
9.1.6. Индикативни/препорачани извори на финансиски ресурси ____ 37

9.2. Следење и евалуација на спроведувањето на ИКТ стратешкиот и оперативниот план 38

9.2.1 Следење (мониторинг) на СП и ОП ____ 38
9.2.2 Евалуација на успешноста на спроведувањето ____ 39

10. План за комуникација, промоција и консултации по ИКТ стратешки и оперативен план ____ 40

10.1. Комуникација со засегнатите страни ____ 40

10.2. Промоција на ИКТ стратешки и оперативен план ____ 41

10.3. Консултации за ИКТ стратешки и оперативен план ____ 41

11. Прилози ____ 43

Прилог 1: Листа на учесници ____ 43

Прилог 2 : Анализа на тековната ИКТ состојбата во Општина Гази Баба ____ 43

Прилог 3: План за мониторинг ____ 43

Прилог 4: План за евалуација ____ 43

Дефиниции и кратенки

Кратенка	Опис на кратенката
ОГБ	Општина Гази Баба
ИКТ	Информациски и комуникациски технологии
ЕУ	Европска Унија
LAN/WAN	
CSF	Битни фактори на успешност – Critical Successful Factor
СП	Стратешки план
ОП	Оперативен план
Комитет за M&E	Комитет за мониторинг и евалуација

1. Резиме

Изработка на ИКТ стратешки план за периодот 2015-2018 година е клучниот дел од проектот *„Изработка на ИКТ Стратегија за развој и модернизација на работењето на Општина Гази Баба"* иницииран од раководството на општината на почеток на 2015 година.

ИКТ стратешкиот план на Општина Гази Баба е документ кој обезбедува насоки за тоа каде општината треба да се движи во следниот период во делот на ИКТ и кои се целите кои сака да ги постигне во периодот 2015-2018 година. Тој претставува водич за раководните структури во општината за видот и типот на активности кои треба да ги дизајнираат и имплементираат со цел да ги задоволат своите крајни корисници и други засегнати страни.

Составни документи на ИКТ стратешкиот план се **ИКТ оперативниот план** заедно со **Планот за комуникација, промоција и консултации по ИКТ стратешки и оперативни планови** и План за управување, следење и евалуација на реализацијата на активностите од ИКТ стратешкиот и оперативниот план.

Како појдовна точка за утврдување на стратешките цели и приоритети во рамки на ИКТ стратешкиот план земена е моменталната состојба во општината во делот на ИКТ и светските трендови во оваа област. За дефинирање на моменталната состојба во делот на ИКТ во ОГБ направена е *Анализа на тековната ИКТ состојба во Општина Гази Баба.*

2. Вовед

Изработка на ИКТ стратешки план за периодот 2015-2018 година е клучниот дел од проектот *„Изработка на ИКТ Стратегија за развој и модернизација на работењето на Општина Гази Баба“* иницииран од раководството на општината на почеток на 2015 година.

Согласено меѓународните добри пракси, ИКТ стратегиите се фокусираат во основа на **<u>три битни придобивки</u>** кои може да се остварат со добро дефинирана и реализирана ИКТ стратегија:

- ***“Е-услуги“*** - Се повеќе граѓани да користат се повеќе административни услуги преку електронски канали: електронска пошта и веб портали. Социјалните медиуми и мрежи како Facebook & Twitter се веќе секојдневие за забава и дружење. Следен чекор е нивно користење како посредник во користењето на административни услуги. За таа цел потребно е да бројот на овозможени електронски услуги биде се поголем а нивното користење да биде едноставно и безбедно и брзо.
- ***Намалени трошоци на функционирањето на локалната самоуправа*** - за квалитетни административни услуги потребни се значителни инвестиции и оперативни трошоци. Локалната самоуправа мора да обезбеди и гарантира дека потребните ИКТ трошоци се оптимални, реални и даваат најголеми ефекти со најмала цена.
- ***Придобивки за граѓаните преку реформа на ИКТ поддршка*** - ИКТ поддршка е битен фактор и предуслов за реформа на јавната администрација и специјално на локалната самоуправа како непосреден давател на услуги на граѓаните .Обезбедување на соработка и користење на заеднички податоци за граѓаните, нивните семејства и деловните субјекти од страна на сите чинители на државната управа како и примена на принципите на партнерство со други субјекти во интерес на граѓаните е примарна цел на секоја стратегија како и на ИКТ стратегијата која тоа треба да го овозможи на оптимален, ефикасен и финансиски прифатлив начин. Сето ова е можено со примена на концептот на “добро владеење“ во целокупната државна управа и други даватели на административни услуги на граѓаните.

2.1. Цел

Глобална цел на стратегијата е обезбедување на ефективна поддршка на работењето на Општина Гази Баба и задоволување на современите барања на граѓаните и другите релевантни субјекти од јавниот и приватниот сектор. Во наредниот стратешки период општината ќе се стреми кон трансформација во „е-општина Гази Баба“ во согласност со тековните стратешки определби на Република Македонија.

Развојот на ИКТ во општината се стреми кон исполнување на релевантните ИКТ барања во согласност со релевантните позитивни закони како законот за електронско управување и законот за заштита на личните податоци, но и според дефинираните методологии за планирање во локалната самоуправа.

2.2. Методологија

Изработката на ИКТ стратегијата се правеше во согласност со добрите светски пракси кои предвидуваат партиципативност и фокус на обезбедување на усогласеност на ИКТ со потребите на деловните процеси и аспекти на работењето на општината.

Поради тоа, во изработката на оваа ИКТ стратегија активно беа вклучени и лицата одговорни за управување и реализација на ИКТ функционалностите но и корисниците на истите односно раководителите на секторите од општината. *Во прилог 1* на оваа стратегија се дадени листите на учесници кои активно контрибуираа кон дефинирањето на ИКТ визијата, приоритетите, програмите кои се дел од оваа ИКТ стратегија.

Развојот на Стратегијата за ИКТ развој и придружните документи, беше реализирано во рамки на пет работни средби. Учесниците на работните сесии беа поделени во две групи, едната група ги опфати сите раководители на сектори и одделениа во општината додека втората група ги опфати одговорните вработени за ИКТ системите во рамки на општината.

Првата работна сесија беше посетена од дваесетина учесници кои беа запознаени со процесот на стратешко планирање, методологијата која ќе се користи како и со нивниот придонес за развивање на ИКТ стратешките цели и определби.

Втората работна сесија беше посветена на презентирање на тековната ИКТ состојба во општината како и ИКТ трендовите и нивната можност за воведување во Општина Гази Баба. Целта на работната средба беше да ги запознае раководителите со ИКТ можностите и нивното влијание во работењето.

Стратешкото планирање беше направено за време на третата работна средба на која раководителите преку вежби ги идентификуваа ИКТ стратешките цели и приоритети како и потенцијални активности за нивно остварување.

Предложените ИКТ стратешки приоритети, цели и визија како и дефинирани активности беа разгледани и додефинирни во соработка со одговорните за ИКТ системите во општината за време на четвртата работна средба.

Петата работна средба го опфати планот за комуникација и имплементација на активностите од ИКТ стратешкиот план.

3. Деловен контекст на Општина Гази Баба

3.1. Визија на Советот / Градоначалникот / Општината

Основниот патоказ за тоа како се гледа општината самата себе и како сака да биде видена од страна на граѓаните, е наведена во Визијата.

Во рамки на Стратегијата за ЛЕР дефинирана е следнава Визија на Општина ГазиБаба:

„Општина Гази Баба е дел од главниот град на Република Македонија со граѓани кои се стремат кон конкурентна економија и одрижлив економски раст кои имаат висок квалитет на живеење и здрава животна средина.“

3.2. Стратешки цели на општината

Земајќи ги во предвид определбите наведени во ***Стратегијата за локален и економски развој на Општина Гази Баба 2013-2016***, општината има дефинирано две стратешки определби кои претставуваат основна насока за правецот на движење на активностите на општината. Стратегијата за ЛЕР дефинира две генерални области на делување и тоа:

СЦ 1: Да се подобрат и унапредат просторните услови за живеење во ОГБ со цврста инфраструктура
СЦ 2: Да се подобрат и унапредат просторните услови за живеење во ОГБ со мека инфраструктура

Во фокусот пак на ***Стратегијата за локален економски развој на Општина Гази Баба за периодот 2009-2012,*** поставени се 3 стратешки цели:

1. да се подобрат и унапредат условите за живот во ОГБ
2. да се прошири и диверзифицира економската база во ОГБ преку зголемување на нивото на инвестиции
3. да се создаде интегрирана локална заедница

Ваквите стратешки определби на општината претставуваат основа за дефинирање на активностите и поставување на приоритетитте во рамки на Стратегијата за ИКТ развој.

3.3. Релевантни општински иницијативи

Со цел унапредување и стандардизирање на работата Општина Гази Баба има воведено систем за управување со квалитет ИСО 9001 како и спроведено бројни активности со цел да стане сертифицирана општина која има пријателска клима кон бизнис секторот (Business Friendly Certificate- BFC)

Согледувајќи го фактот дека постои потреба од поголема дигитализација на интерните процеси и нивно следење, користејќи ги своите интерни капацитети општината има развиено неколку апликации кои обезбедуваат:

- ✓ побрз проток на информации помеѓу вработените,
- ✓ следење на процесите на работа во секторот за урбанизам,
- ✓ следење на бројот на набавки на ИКТ опрема како и бројот на пријавени случаи кои треба да се решат и слично.

Согледувајќи го бенефитот од ваквите чекори, покренати се иницијативи и од останатите сектори за воведување на апликаитвни решенија кои ќе го забрзаат процесот на обработка на документите и нивно спроведување и кои ќе обезбедат поголемо следење и транспарентност во процесот на нивна обработка.

Согласно приоритетите за работа, од страна на раководителите и вработените одговорни за ИКТ согледани се следниве иницијативи:

Раководители во Општина Гази Баба	Вработените одговорни за ИКТ во Општина Гази Баба
✓ Развој на е-општина ➢ Дефинирање на е-услуги и нивна приоретизација ➢ Дефинирање на план за воведување на е-услуга ✓ Воведување на е-архива ✓ Воведување на официјален портал за поставување на прашања, барања, молби и жалби и канал за обезбедување на транспарентност на одговори ✓ Имплементирање на комплетен Географски Информациски Систем – ГИС ✓ Електронско поднесување на барања за издавање на потврди и други документи ✓ Развој на мобилни апликации за потребите на граѓаните	✓ Имплементирање на комплетен Географски Информациски Систем – ГИС ✓ Имплементирање на гласовна податочна мрежа (телефонија преку интернет протокол –VoIP) ✓ Развој на е-општина ➢ Дефинирање на е-услуги и нивна приоретизација ➢ Дефинирање на план за воведување на е-услуга ✓ Надградба на системот Пријави на проблеми од граѓаните ✓ Воведување на официјален портал за поставување на прашања, барања, молби и жалби и канал за обезбедување на транспарентност на одговори ✓ Отчетност преку транспарентност-Електронско објавување на дневен ред на седница на советот, записници и сл.

Иницијативите не се наведени според приоритет. Тие претставуваат согледување на вработените во Општина Гази Баба за тоа што треба да се направи со цел да се олесни работењето во рамки на општината, да се забрза процесот на завршување на активностите и да се подобри услугата кон крајниот корисник односно граѓаните и бизнис секторот.

4. ИКТ контекст

ИКТ контекстот на Општина Гази Баба детално е опишан во *„Анализа на тековната состојба со ИКТ во Општина Гази Баба“* изработен во август 2015 година (дадена како Прилог 3). Основни елементи на ИКТ контектот се резимирани во следните параграфи со цел обезбедување на следливост и интегралност на текстот на Стратегијата.

Двигателите за развој на информациските и комуникациски технологии во рамки на општина може да се гледаат како внатрешни и надворешни двигатели. Внатрешните двигатели за ИКТ развој потекнуваат од потребата на вработените за полесна размена на информации, забрзана комуникација и унифицирање на процесите на работа во рамки на општината. Надворешните двигатели пак, граѓаните и бизнис секторот, ја поставуваат потребата од полесен пристап до информации и остварување на своите права (добивање на услуги) на брз и ефикасен начин.

Ваквите потреби и барања налагаат константа надградба на ИКТ системите и воведување на соодветен хардвер и софтвер кој ќе обезбеди подобра комуникацијата помеѓу вработените и оштеството, обезбедување подобро учеството на граѓаните во носењето на одлуки на локално ниво, обезбедување на транспарентност и подобрување на можностите за локален економски развој.

За таа цел реализацијата на ИКТ Стратегија за развој и модернизација на работењето на Општина Гази Баба треба:

- да го олесни движењето на документи во општината;
- да се обезбеди начин за полесно сервисирање;
- да се обезбеди поголема безбедност на информациите во рамки на општината (поставување на сервер и правење на backup);
- обезбедување на побрзи (електронски) услуги до граѓаните;
- услуги за обезбедување на погодност на граѓаните (слободен интернет, електронско изнајмување на сали/објекти и сл.);
- подобрување и олеснување на комуникацијата помеѓу секретарите на месните заедници и општината;
- основа за собирање на информации за потребите на заедницата со цел да се идентификуваат дополнителни потреби во делот на ИКТ.

4.1. Интерен контекст

Следејќи ги определбите од стратегијата за Локален економски развој, и стремејки се кон постојано унапредување на интерните процеси и ефикасноста на работењето на Општината, како 3 главни ИКТ фокуси кои треба да се опфатат се идентификувани:

- внатрешна организација и управување;
- услуги до граѓаните;
- услуги кон бизнис секторот.

Стремејќи се кон континуирано подобрување на квалитетот на услугите и информациите со цел да се создаде подобра бизнис клима во рамки на општината, Општина Гази Баба има добиено Business Friendly certificate. Во рамки на сертификатот општината се обврзува дека имаат соодветно развиени системи за информациски и телекомуникациски технологии кои налагаат:

- воведена интернет и e-mail комуникација во секојдневното работење помеѓу вработените и своите соработници, партнери и корисници на услуги

- официјален портал за поставување на прашања, барања,молби и жалби и канал за обезбедување на транспарентност на одговори на поставените прашања
- развивање на е-општина

Наспроти тоа, тековниот инфраструктурен и организациски ИКТ развој на Општината несоодветно ги прати овие иницијативи, односно несоодветно одговара на потребите на разните сектори во Општината за обезбедување на ИКТ услуги и е-услуги за граѓаните и бизнис заедницата.

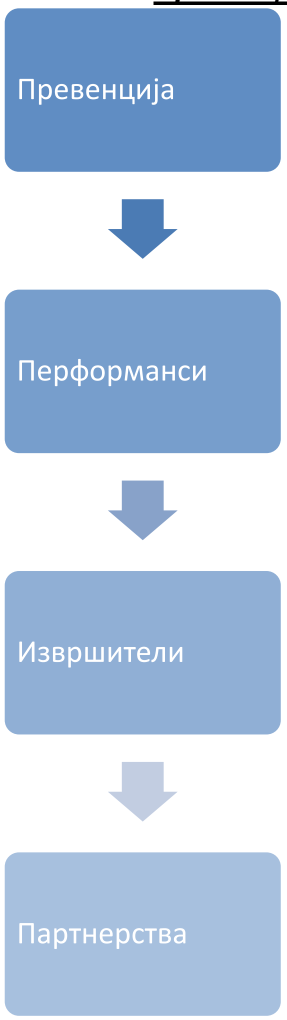
4.2. Екстерен контекст

Екстерниот контекст е дефиниран од националните стратешки определби и од постојната законска регулатива која дефинира одредени обврски за развој на ИКТ на општинско ниво.
Специфично тука спаѓаат:

- ✓ *Националната краткорочна стратегија за ИКТ 2016-2017*
- ✓ *Националната стратегија за е-вклучување 2011-2014 година,*
- ✓ *Националната стратегија за е-Влада 2010-2012*
- ✓ *Иницијативата за интероперабилност на јавните институции*
- ✓ *Програмата за работа на Владата на РМ за 2014-2018 година*
- ✓ *Законот за електорнско управување*
- ✓ *Законот за заштита на личните податоци*
- ✓ *Законот за користење на податоците од јавниот сектор*
- ✓ *и други.*

5. Преглед на светски ИКТ трендови и добри пракси

Според одредени меѓународни добри пракси, приоритети за стратешки реформи во ИТ се дефинираат преку четири организациски “столба“:



- ***Превенција*** – Намалување на бројот на додатни барања за ИКТ преку ***осмислено планирање и превентивна оценка на можни идни барања*** и план за нивно задоволување денес.

- ***Перформанси*** – Нагласување на принципот и потребата за ***континуирано подобрување*** на ефектите од услугите за граѓаните и деловните субјекти. Тоа може да биде остварено со планирање и проектирање на нови ИКТ услуги преку принципот “планирање на база на докажани податоци, добри проектанти и извршители во добро време (кога е тоа потребно) и за добри корисници“.

- ***Извршители (вработени)*** – Потребно е да се активираат и мотивираат креативноста, желбата за иновативност и потенцијалната ***оспособеност на извршителите на сите нивоа во локалната самоуправа***. Потребно е да обезбедат услови за соработка и иновативност при дефинирањето и проектирањето на новите услуги.

- ***Партнерство*** – Препорачливо е изнаоѓање и ***остварување на добри партнерства и соработка*** со други локални самоуправи, цивилни организации, приватен сектор и интернационални организации во функција на обезбедување и испорачување на квалитетни и посакувани административни услуги за граѓаните и стопанските субјекти.

Примена на ИКТ технологијата може да го олесни овој процес на партнерства и соработка во голема мера. Претходно наведените четири “столба“ овозможуваат директна поддршка на петтиот “столб“кој ги интегрира сите: **Дигитализација на работењето и испораката на административни услуги** со примена на неколку ИКТ трендови за наредните неколку години.

5.1. Технологии

Детален опис на трендовите во информатичко телекомуникациските технологии од аспект релевантен за изработка на ИКТ стратегијата на Општина Гази Баба е документиран во *„Анализа на тековната состојба со ИКТ во Општина Гази Баба“* изработена во август 2015 година.

Клучните трендови вклучуваат:

❖ **Дигитализација на испорака на административни услуги**

- “Брзи интернет мрежи“
- Подем на “Паметни телефони“
- интероперабилност и „компјутер-со-компјутер“ комуникација

- “Банка на заеднички ИКТ апликации“
- “Донесете ја сопствената опрема на работно место - BYOD“

❖ **Намалени трошоци на ИКТ работење**
- “ИКТ во облаци“

❖ **Административна реформа овозможена со ИКТ технологии и услуги**
- Мобилна технологија
- „социјални бизниси“
- Бизнис информирање

5.2. Модалитет на обезбедување на функионалностите

Примарен концепт кој е потребно да се има до предвид е „интерен развој“ (insource) наспроти „екстерен развој“ (outsource).

- При ***интерен развој*** Општината ја спроведува ИКТ стратегијата преку соодветни сопствени човекови ресурси за планирање, дизајн, развој, имплементација и одржување на ИКТ софтверски и инфраструктурни компоненти. Предуслов за ефективна примена на овој модалитет е имање на адекватни и квалитетни вработени на соодветните позиции, како и соодветно обезбедени ресурси за развој.
- При ***екстерен развој*** Општината ја спроведува ИКТ стратегијата преку повеќекратни набавки на поедини софтверски и/или инфраструктурни компоненти од ИКТ системот. Предуслов за ефективна примена на овој модалитет е имање на капацитети за планирање и управување со ИКТ системот кој е парцијално развиван од различни ИТ компании, како и обезбедување на доволно финансиски ресурси не само за иницијалната набавка туку и за последователните корекции и одржување.

Дополнителен концепт кој е релевантен за дефинирањето имплементацијата на ИКТ стратегијата е и ***пристапот кон спроведувањето на ИКТ набавките***. Примена на концептите на ***“ИКТ во облаци“***и на ***„Управувани ИКТ услуги“*** подразбира да инвестициските трошоци се трансформираат во оперативни трошоци. Ова ќе бара промена на размислувањето и критериумите за оценка на “најдобра понуда“. Од друга страна пак овие концепти подразбираат промена на структурата и организацијата на човековите ресурси за управување со ИКТ.

6. ИКТ Визија, Мисија и Цели

6.1. ИКТ Визија на Општина Гази Баба

Како директна и ефективна поддршка на реализација на Стратешките цели на општината на полето на подобрување на општински услуги за граѓаните и деловната заедница дефинирана е следната ***ИКТ Визија***:

Испорака на општински современи е-услуги наменети за деловната заедница и граѓаните кои се резултат на соработка на вработените, ефективни, одржливи, безбедни и балансирани според барањата и тековните можности

Вака дефинирана ИКТ Визија се базира на четири основни определби кои ќе бидат остварени преку "водечки меѓународни добри практики" и реномирани и прифатени меѓународни ИКТ стандарди за управување со ИКТ услуги, производи, софтверски решенија и комуникација.

Под терминот **"ИКТ услуга"** се подразбира поддршка на деловен процес интерно во општината со користење на ИКТ апликација, опрема и/или комуникација.

Под терминот **"е-услуга"** се подразбира процес на остварување на индивидуално барање за услуга во надлежност на општината од страна на граѓанин, деловен субјект, партнерска институција или орган на државна администрација по електронски пат (примање на барање, доставување на решение) и обработка на такво барањето со користење на интерни ИКТ услуги.

6.2. ИКТ Мисија на Општина Гази Баба

ИКТ мисијата на Општина Гази Баба гласи:

Да го олесни пристапот и процесирањето на информации и документи до граѓаните, бизнис секторот и партнерските институции преку:

- *обезбедување на соодветна ИКТ техничка и програмска опрема и апликации,*
- *обезбедување на поддршка за користењето на ИКТ во општината и*
- *иницирање на нови електронски сервиси за олеснување на пристапот до општинските услуги.*

6.3. ИКТ Стратешки Цели

Остварувањето на дефинираната ИКТ Визија на Општина Гази Баба ќе ја оценуваме преку постигнување на следниве ИКТ стратешки цели:

ИКТ Стратешка цел 1

Целосна подржаност на деловното работење на Општината со ефективни ИКТ услуги

ИКТ Стратешка цел 2

Активни е-услуги за клучните надлежности на Општината кон граѓаните и бизнис секторот

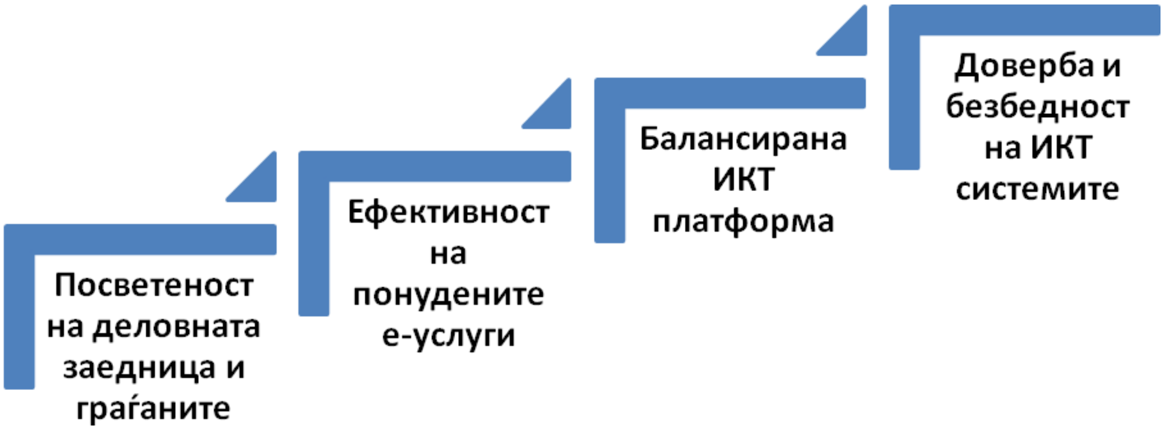
Наведените ИКТ стратешки цели се во согласност со стратешките и општите цели на Општина Гази Баба. Тие директно обезбедуваат исполнување на втората Стратешка Цел од стратегијата за ЛЕР „ Да се подобрат и унапредат просторните услови за живеење во ОГБ со мека инфраструктура“.

Дополнително, остварувањето на ИКТ стратешките цели ќе придонесе кон:

- подобрување у напредување на условите за живот во Општина Гази Баба
- проширување и диверзификација на економската база во ОГБ преку зголемување на нивото на инвестиции во општината
- создавање на интегрирана локална заедница.

7. ИКТ Определби и Принципи

7.1. Стратешки ИКТ определби



Основни ИКТ стратешки определби кои се двигатели на програмите од оваа стратегија се:

- **Посветеност на деловната заедница и граѓаните**:
  Непрекинато следење на потребите и очекувањата на деловната заедница и граѓаните со што ќе се обезбеди нудење на е-услуги со атрактивни и прифатливи ИКТ можности.

- **Ефективност(корист) на нудените е-услуги**:
  ИКТ секојпат ќе служи како поддршка за подобрување на тековните општински услуги (екстерно: деловна заедница и граѓани како и интерно: ефикасни интерни операции во општинската администрација) и понуда на нови и атрактивни е-услуги. Ефективноста на понудените е-услуги ќе биде максимално можна преку автоматизација на општинските процеси и модерно управување со информациите, знаењето и досегашната позитивна пракса а при тоа управување со трошоците на работење и нивно непрекинато намалување.

- **Балансирана ИКТ платформа**:
  Со внимателно и коректно следење на потребите и балансирано дефинирање на потребните технички спецификации за ИКТ системи и технологии општина Гази Баба ќе има тековно оптимални ИКТ ресурси кои во потполност одговараат на тековните потреби на заедницата и тековните финансиски можности на општината.

- **Доверба и безбедност на ИКТ системите**:
  Општина Гази Баба ќе гради постојано доверлива и безбедна ИКТ платформа и услуги преку промоција и поддршка на *култура на непрекинато подобрување* од

страна на ИКТ секторот и усогласеност со модерните меѓународни и национални стандарди за доверливост и безбедност.

7.2. Клучни принципи за развој на ИКТ

Три основни принципи на работење на ИКТ секторот ќе обезбедат нагласена важност на ИКТ поддршката при нудење на е-услугите на деловната заедница и граѓаните на Општина Гази Баба, почитување на ИКТ стратешките определби и програми.

Основните три принципа на работење се :

Стандардизација	Примена на меѓународни добри ИКТ практики и модерни ИКТ стандарди за управување со услуги и информации
	Избор на потребна релевантна ИКТ технологија според меѓународни стандарди
	Дефинирање, прифаќање, примена и подобрување на релевантни ИКТ Политики
Поедноставување на работењето	елиминирање на “дупла“ и непотребна работа при реализација на е-услуги
	намалување на комплексноста на деловните процеси и ИКТ постапки
	автоматизирање и е-трансформација на тековните деловни процеси во Општината
Култура на непрекинато подобрување	Усвојување на принципи и иницијативи за “зелен“ ИКТ
	Интегрирање на постојните ИКТ системи колку е тоа можно
	Е-услуги усогласени со деловните цели и ветувања на Општината за е-услуги по мерка на деловната заедница и граѓаните

8. Програми за развој на ИКТ во општината

Остварување на дефинираните цели, а со тоа и постигнувањето на ИКТ Визијата за Општина Гази Баба е осмислено преку спроведувањето на следниве Стратешки програми (СП).

8.1. Опис на ИКТ Стратешките програми

- **СП1: Воспоставување на модерна ИКТ инфраструктура и технологија**
  - ИКТ инфраструктура, друга потребна опрема и ИКТ услуги ќе биде обезбедена од интерни извори (ИКТ секторот на општината) и/или надворешни добавувачи на комплетни ИКТ услуги и опрема според принципот на “екстерно управувани ИКТ услуги и опрема“ (Managed Service Provision). Дефинирањето на потребите за екстерно обезбедување / набавка на ИКТ услуги и опрема и нивно следење ќе биде надлежност на ИКТ секторот на општината. Секторот за набавки заедно со ИКТ секторот ќе треба да подготви анализа при секоја набавка за оптимална опција: интерно обезбедување (инвестиција) или екстерно обезбедување (услуга) и критериуми за избор на оптимална опција.
  - Отчетноста и транспарентноста на донесување одлуки поврзани со обезбедување на ИКТ опрема и услуги ќе биде обезбедена со потребни документирани процеси и постапки преку релевантни постоечки системи (на пр. Систем за квалитет по ИСО 9001), автоматизирано следење (ИКТ апликација) на релевантни информации и редовна ревизија. По таков начин ќе биде безбедно поголема доверба како на вработените така на раководство на Општината и сите надворешни корисници и партнерски институции.

- За ефективно и ефикасно користење на ИКТ услуги ќе бидат употребени препораките на меѓународен стандард за управување со ИКТ услуги според ИСО 20000.

- **СП2: Модернизација на индивидуални деловни системи и ИКТ апликации**
  - Избор и дефинирање на потребни ИКТ системи кои соодветствуваат на реалните организациски потреби и го задоволуваат потребното ниво на квалитетни е-услуги за внатрешните(општинска управа и администрација) корисници и надворешните (граѓани, деловна заедница, партнерски институции и државна управа) корисници.
  - Обезбедување на ефективна и ефикасна примена на ИКТ системи преку оптимален систем за следење, испорака и оценка на потребните компетенции за ефективно и ефикасно работење на вработените во Општината како и следење на ефектите врз перформансите на испорака на е-услуги.
  - Интеграција и интероперабилност на ИКТ системите (интерно во општината и екстерно во окружувањето) со што ќе се обезбеди оптимизација на деловните процеси како интерно така и екстерно.
  - Подобрување и воведување на нови е-услуги за интерните и екстерните корисници преку промоција на најновите достигнувања на полето на ИКТ во локалната управа во светот.
  - Автоматизација на “влезните“ процеси (прием на барања за е-услуги) и соодветно информирање за тоа до надлежните општински извршители и раководители со што ќе се зголеми ефикасноста, исполнителноста и транспарентноста на работењето во општината со цел зголемување на задоволството на корисниците.

- **СП3: Ефикасно управување со информации и знаење**
  - Складиштата на информации и документи секојпат ќе имаат релевантна, ажурна и безбедна содржина преку автоматизирани процеси и регуларна постојана ревизија (“аудит“).
  - Управувањето со знаење и досегашното добро искуство ќе биде подобрено преку воведување на Политика, систем со процеси и процедури за користење на ИКТ системите во функција на управување со знаење и достапност кога е тоа потребно и каде е потребно..
  - Безбедноста на ИКТ ресурсите ќе биде обезбедено преку воведување и примена на релевантни меѓународни стандарди и дефинирана национална безбедноста регулатива.
  - Информациите и документите ќе бидат управувани, класифицирани и архивирани согласно со нивната вредност и законските барања.

- **СП4: Воведување на современи ИКТ светски трендови и технологии за обезбедување на е-услуги**
  - При изборот и набавка на нови ИКТ технологии примарен критериум ќе биде нивната способност да обезбедат адекватен, ефективен и ефикасен пристап до е-услуги на деловната заедница, граѓаните како и вработените.
  - Целокупната ИКТ опрема (техничка и програмска) ќе биде управувана според принципот на “комплетен животен циклус“ и со примена на План за управување со ИКТ средства.
  - Ефикасни, балансирани (според потребите и можностите) и безбедни комуникациски (електронски и гласовни) системи и услуги ќе бидат применети секаде каде за тоа ќе има потреба и можност.

- ИКТ секторот и секторот за набавки на ИКТ опрема и услуги ќе користи критериуми за избор базирани на одржливост на човековата околина, енергетски штедливи и со мало влијание на загаденоста преку современ систем за набавки.

❖ **СП5: Воспоставување систем за "Добро ИКТ владеење"**
- Планирањето на потребите за ИКТ опрема (техничка и програмска) ќе биде секојпат усогласена со потребите на деловниот систем на Општината. За таа цел општинското раководство (Советот и Градоначалникот) ќе бидат целосно отчетни а вработените одговорни за реализација на поставените цели усогласени со стратешките приоритети, цели и определби на Општината.
- Применетиот Модел на "Добро ИКТ владеење" ќе ги содржи сите деловни правила и постапки потребни за редовно следење и потврдување на регуларноста ИКТ функционирањето и користење на дефинирани показатели за успешно ИКТ работење и барани крајни ефекти од нивната примена.
- Примена на ИКТ Програмски и Проектен менаџмент со мониторинг и евалуација за навремено и во буџетски рамки реализирање на ИКТ проекти.

❖ **СП6: Воспоставување безбедно ИКТ работење**
- За информациски доверливо и безбедно ИКТ работење ќе бидат употребени препораките на меѓународен стандард за управување со информациска безбедност ИСО 27001.
- За непрекинато ИКТ функционирање ќе бидат употребени препораките на меѓународен стандард за непрекинато работење ИСО 22301 ("Business Continuity Management ") и систем за управување со ИКТ ризици ИСО 27005.

8.2. Дефиниција на ИКТ Стратешките Програми со подпрограми

Специфичните Стратешки Програми (СП) ги дефинираат големите иницијативи кои ќе бидат спроведувани со цел остварување на ИКТ визијата и целите. Каде потребно, програмата е поделена во помали логични целини – подпрограми кои претставуваат организациско - технолошко поврзани проекти со кои во наредниот тригодишен период ќе бидат реализирани потребните активности за остварување на очекуваните ефекти од ИКТ Стратешкиот План.

❖ **СП1. Воспоставување на модерна ИКТ инфраструктура и технологија**
- СПП1.1: Обезбедување на ИКТ компетенции и процеси
- СПП1.2: Воспоставување на ефективна ИКТ инфраструктура
- СПП1.3: Воспоставување на ефективни ИКТ услуги

❖ **СП2. Модернизација на индивидуални деловни системи и ИКТ апликации**
- СПП2.1: развивање на индивидуални деловни системи и апликации
- СПП2.2: обезбедување ефективно користење на деловните системи и апликации
- СПП2.3: Интероперабилност на индивидуални деловни системи и апликации

❖ **СП3. Управување со информации и знаење**

- СПП3.1: Управување со “животен циклус на информации“
- СПП3.2: Управување со знаење

- **СП4. Воведување на современи ИКТ светски трендови и технологии за обезбедување на е-услуги**
  - СПП4.1: Воведување на ИКТ технологија “по мерка на деловните барања“
  - СПП4.2: Управување со “животен циклус на ИКТ технологии“
  - СПП4.3: Трансфер кон е-услуги

- **СП5. Воспоставување систем за “Добро ИКТ владеење“**
  - СПП5.1: Воведување на Ефективно “Добро ИКТ владеење“
  - СПП5.2: Транспарентност , приватност и отчетност за ИКТ услуги
  - СПП5.3: Примена на ИКТ Програмски и Проектен менаџмент со мониторинг и евалуација
- **СП6.Воспоставување на безбедно ИКТ работење**
  - СПП6.1: Воспоствување на систем за безбедност на информации
  - СПП6.2: Дефинирање на планови за континуитет на работењето

Документот ИКТ Стратешки План на Општина Гази Баба е придружен од документот ***“ИКТ Оперативен план“*** во кој се дефинирани предложени ИКТ стратешки програми со проекти, очекувања кои треба да бидат остварени и буџетско - временска рамка. Со ИКТ Оперативниот план и негова реализација ќе биде овозможена усогласеност со релевантните законски барања како и ветеното ниво на е-услуги за деловната заедница и граѓаните.
Визијата, Определбите и Принципи се рефлектирани во поедините Стратешки програми. Дополнително Програмите се опишани со свои цели, поврзаност со приоритетите на Општината, елементи од балансираната картичка за резултати и ИКТ Целите, стратегии за реализација и стратешки подпрограми.

8.3. Детален опис на ИКТ Стратешките програми

Стратешка програма 1: Воспоставување на модерна ИКТ инфраструктура и технологија

Поврзаност со стратешки приоритети на Општина Гази Баба

- СЦ 2: Да се подобрат и унапредат просторните услови за живеење во ОГБ со мека инфраструктура

Балансирана картичка за резултати за Општина гази Баба

- Финансиска перспектива
- Перспектива на внатрешни процеси

Поврзаност со ИКТ стратешките цели на Општина Гази Баба

- ИКТ СЦ1. Целосна подржаност на деловното работење на Општината со ефективни ИКТ услуги

Цели на програмата :

- Дефинирани и воспоставени ефективни и ефикасни деловни системи и ИКТ апликации за испорака на општински услуги според дефинирани стандарди;
- Рационално управување со имотот на Општината преку ефективно и ефикасно користење на ИКТ ресурсите;
- Зголемена ефективност кај вработените и намалена потреба за "ад-хок" решенија и привремени записи на информации;
- Обезбедување "Единствена лозинка за пријавување" за пристап до сите потребни информации;
- Усогласеност на планот за ИКТ кадри со целите на Стратегијата на Општина Гази Баба во наредните три години;
- ИКТ вработените во Општината се високо компетентни и мотивирани за постигнување на бараните резултати;

Стратегии за исполнување на целите:

- Дефинирани процеси за оценка на нивото на потребни е-компетенции за „внатрешни" и „надворешни" корисници;
- Документирани и автоматизирани процеси и постапки за следење и пристап на релевантни информации;
- Дефинирање на програма за развој на човечките ресурси соодветна со ново настанатите барања;

Стратешки под-програми

- СПП1.1: Обезбедување на ИКТ компетенции и процеси
- СПП1.2: Воспоставување на ефективна ИКТ инфраструктура
- СПП1.3: Воспоставување на ефективни ИКТ услуги

Стратешка програма 2: Модернизација на индивидуални деловни системи и ИКТ апликации

Поврзаност со стратешки приоритети на Општина Гази Баба

- СЦ 2: Да се подобрат и унапредат просторните услови за живеење во ОГБ со мека инфраструктура

Балансирана картичка за резултати за Општина Гази Баба

- Финансиска перспектива
- Перспектива на внатрешни процеси
- Перспектива на учење и развој

Поврзаност со ИКТ стратешките цели на Општина Гази Баба

- ИКТ СЦ1. Целосна подржаност на деловното работење на Општината со ефективни ИКТ услуги

Цели на програмата:

- Подобрување на капацитетот и компетентноста на ИКТ и е-услугите;
- Подобрување и воведување на нови е-услуги;
- Зголемена расположивост на ИКТ услугите во редовни и вондредни услови;
- Планираните проекти за подобрување на квалитетот и расположивоста на ИКТ и е-услугите се навреме финансиски подржани и навреме реализирани;
- Набавената ИКТ платформа и расположливи ИКТ и е-услуги според светски стандарди и критериуми;
- Автоматизација на „влезните“ процеси и соодветно информирање;
- Елиминација на постоење на повеќе деловни постапки и ИКТ апликации за идентична или слична намена како и потреба за стварање на “привремени“ записи;
- Комплетност на информациите потребни за испорака на услуги како и зголемен квалитет, точност и достапност до потребни информации;
- Зголемено користење на ИКТ услуги од страна на вработените за нивни потреби и во функција на поголема грижа за корисниците на нивните услуги;

Стратегии за исполнување на целите:

- Автоматизирано следење и пристап на општинските услуги и нивна ревизија;
- Дефинирање и развој на ИКТ системи кои соодветствуваат на организациските потреби (внатрешни и надворешни);
- Интеграција и интероперабилност на ИКТ системите (интерно во општината и екстерно во окружувањето);

Стратешки под-програми

- СПП2.1: Развивање на индивидуални деловни системи и апликации
- СПП2.2:Обезбедување ефективно користење на деловните системи и апликации
- СПП2.3: Интероперабилност на индивидуални деловни системи и апликации

Стратешка програма 3: Ефикасно управување со информации и знаење

Поврзаност со стратешки приоритети на Општина Гази Баба
- СЦ 2: Да се подобрат и унапредат просторните услови за живеење во ОГБ со мека инфраструктура

Балансирана картичка за резултати за Општина Гази Баба
- Перспектива на внатрешни процеси
- Перспектива на засегнати страни

Поврзаност со ИКТ стратешките цели на Општина Гази Баба
- ИКТ СЦ1. Целосна подржаност на деловното работење на Општината со ефективни ИКТ услуги

Цели на програмата :
- Доверба во точноста на расположивите информации и редовни контроли и ревизии;
- Зголемен капацитет за анализа на расположиви информации;
- Намалување на потреба за дуплицирани обработки и непотребно внесување на првичните информации повеќепати;
- Зголемена можност за споделување на знаењата и праксата на извршување на општински задачи;
- Подобрен пристап до информации и нивно управување (пребарување, споделување, архивирање);
- Конзистентност на општинските процеси;
- Подобрено чување на информации согласно со интерните (општински) правила како според законските обврски за долгорочно чување на документи (архивска граѓа)
- Намалување на ризикот од непотребни и погрешни бришења и уништување на релевантна и активна документација и информации;
- Намалена потреба за инфраструктурини ресурси за чување на информации и документи;
- Зголемена ефикасност при обработка со потребни информации;
- Назначени “отчетни и одговорни“ вработени за поедини групи на информации и документи
- Зголемен обем и квалитет на управувањето на знаење во општината.
- Обезбеден интегритет на информациите кои ги користи општината преку можност за следење, известување и оценка на успешноста;
- Овозможена он-лајн/интернет комуникација со околината (граѓани, деловни субјекти, партнерски институции, државна управа) и користење на социјални мрежи;
- ИКТ апликации за вработените;
- Намалена употреба на традиционални форми на документација со користење на хартија – “без-хартиена-општина“ ;

Стратегии за исполнување на целите:
- Воведување на систем за управување со документи и записи;
- Автоматизирање на процеси и процедури за управување со документи и записи.

Стратешки под-програми
- СП3.1: Управување со “животен циклус на информации“
- СП3.2: Управување со знаење

Стратешка програма 4: Воведување на современи ИКТ светски трендови и технологии за обезбедување на е-услуги

Поврзаност со стратешки приоритети на Општина Гази Баба

- СЦ 2: Да се подобрат и унапредат просторните услови за живеење во ОГБ со мека инфраструктура

Балансирана картичка за резултати за Општина Гази Баба

- Финансиска перспектива
- Перспектива на внатрешни процеси
- Перспектива на учење и развој
- Перспектива на засегнати страни

Поврзаност со ИКТ стратешките цели на Општина Гази Баба

- ИКТ СЦ1. Целосна подржаност на деловното работење на Општината со ефективни ИКТ услуги
- ИКТ СЦ2. Активни е-услуги за клучните надлежности на Општината кон граѓаните и бизнис секторот

Цели на програмата:

- Дефинирање на подобри можности за избор при набавка на нови технологии;
- Проширени можности за избор на поефектни решенија за обезбедување(набавка) на нови ИКТ услуги (инвестиција v.s. трошок);
- Обезбедување на подобри ИКТ услуги и е-услуги за граѓаните и деловната заедница;
- ИКТ "имотот" (техничка и програмска опрема) подобро управуван, користен и одржуван (Better services);
- ИКТ техничката опрема долгорочно употреблива и со намален ризик на "предвремена застареност";
- Подобро користење и одржување на програмска опрема (ИКТ услуги) од "надворешни" испорачатели;
- Обезбедување на флексибилен пристап до расположливата ИКТ опрема (техничка и програмска);
- Подобри перформанси од набавените ИКТ услуги и опрема, поголема безбедност и подобрен процес на "оправување по инцидент";
- Распоредување на користената опрема на "оптимални локации";
- Набавка и користење на енергетско ефикасна опрема, намалени трошоци за енергија и помало загадување на човековата околина;
- Општествено одговорно управување со ИКТ "отпад" по крај на периодот на активна употреба;

Стратегии за исполнување на целите:

- Развој на систем за идентификување на најдобар пристап за набавка на ИКТ опрема и системи;
- Дефинирање на минимални стандарди во делот на ИКТ според потребите и барањата на општината.

Стратешки под-програми

- СПП4.1: Воведување на ИКТ технологија "по мерка на деловните барања"
- СПП4.2: Управување со "животен циклус на ИКТ технологии"
- СПП4.3: Трансфер кон е-услуги

Стратешка програма 5: Воспоставување на систем за „Добро ИКТ управување“

Поврзаност со стратешки приоритети на Општина Гази Баба

- СЦ 2: Да се подобрат и унапредат просторните услови за живеење во ОГБ со мека инфраструктура

Балансирана картичка за резултати за Општина Гази Баба

- Перспектива на внатрешни процеси
- Перспектива на засегнати страни

Поврзаност со ИКТ стратешките цели на Општина Гази Баба

- ИКТ СЦ1. Целосна подржаност на деловното работење на Општината со ефективни ИКТ услуги
- ИКТ СЦ2. Активни е-услуги за клучните надлежности на Општината кон граѓаните и бизнис секторот

Цели на програмата:

- По ефективна (употреблива) примена на ИКТ Иницијативи кои се усоглсени односно се дизајнирани “по мерка на барањата“ на Стратегијата и принципите на Општина Гази Баба;
- Поголемо ниво на употребливост и квалитет на ИКТ услугите;
- Отчетно, одговорно и транспарентно управување со ИКТ услугите и целокупниот ИКТ имот;
- Воспоставена “Култура на непрекинато подобрување“;
- Обезбедување на квалитетно, ефективно и ефикасно реализирање на ИКТ програми и ИКТ проекти.

Стратегии за исполнување на целите:

- Воспоставување на систем за планирање на ИКТ програма (техничка и програмска) која ќе обезбеди усогласеност со потребите на деловниот систем на општината;
- Примена на ИКТ програмски и проектен менаџмент со мониторинг и евалуација
- Транспарентност во управувањето со ИКТ услугите и е-услугите

Стратешки под-програми

- СП5.1: Воведување на Ефективно “Добро ИКТ управување“
- СП5.2: Транспарентност, приватност и отчетност за ИКТ услуги
- СП5.3: Примена на ИКТ Програмски и Проектен менаџмент со мониторинг и евалуација

Стратешка програма 6: Воспоставување на безбедно ИКТ работење

Поврзаност со стратешки приоритети на Општина Гази Баба

- СЦ 2: Да се подобрат и унапредат просторните услови за живеење во ОГБ со мека инфраструктура

Балансирана картичка за резултати за Општина Гази Баба

- Перспектива на внатрешни процеси
- Перспектива на засегнати страни

Поврзаност со ИКТ стратешките цели на Општина Гази Баба

- ИКТ СЦ1. Целосна подржаност на деловното работење на Општината со ефективни ИКТ услуги
- ИКТ СЦ2. Активни е-услуги за клучните надлежности на Општината кон граѓаните и бизнис секторот

Цели на програмата :

- Дефинирање на стандарди за доверливо и безбедно ИКТ работење;
- Користење на препораки од меѓународни стандарди за обезбедување на непрекинато работење и управување со ИКТ ризици.

Стратегии за исполнување на целите:

- Имплементација на процеси согласно барањата од стандардите за -управување со информациска безбедност,(ISO 27001) и управување со ризици (ISO 27005)

Стратешки под-програми

- СП6.1: Воспоставување на систем за безбедност на информации
- СП6.2: Дефинирање на планови за континуитет на работењето

9. План за управување, следење и евалуација на реализација на активностите ИКТ СП и ОП

9.1. Аспекти на имплементација на ИКТ Стратегијата

Квалитетот на "ИКТ Стратегијата на Општина Гази Баба" ќе се оценува според следниве критериуми :

- ефектите од остварените ИКТ услуги за надворешните корисници (граѓани и деловна заедница);
- остварливоста на проектите со кои треба да се остварат тие ефекти;
- и задоволството на корисниците (интерно и екстерно) од испорачаните услуги.

За задоволување на поставените критериуми и реализацијата на ИКТ Стратегијата потребно е да се обезбедат следните битни фактори за успешност (Critical Success Factors-CSF) :

- Човекови ресурси: Организација и улоги;
- Пристап за развој и спроведување на ИКТ функционалностите;
- Индикативен/препорачан редослед на имплементација;
- Индикативни/препорачани извори на финансиски ресурси;
- "Добро ИКТ владеење"/ Управување со спроведувањето на ИКТ стратегијата;
- Управување со развојни ИКТ стратешки програми и проекти.

Поконкретно, тоа значи дека е пожелно да **во организацијата и реализацијата на ИКТ стратегијата е потребно да се посвети внимание и исполнување на следните барања**:

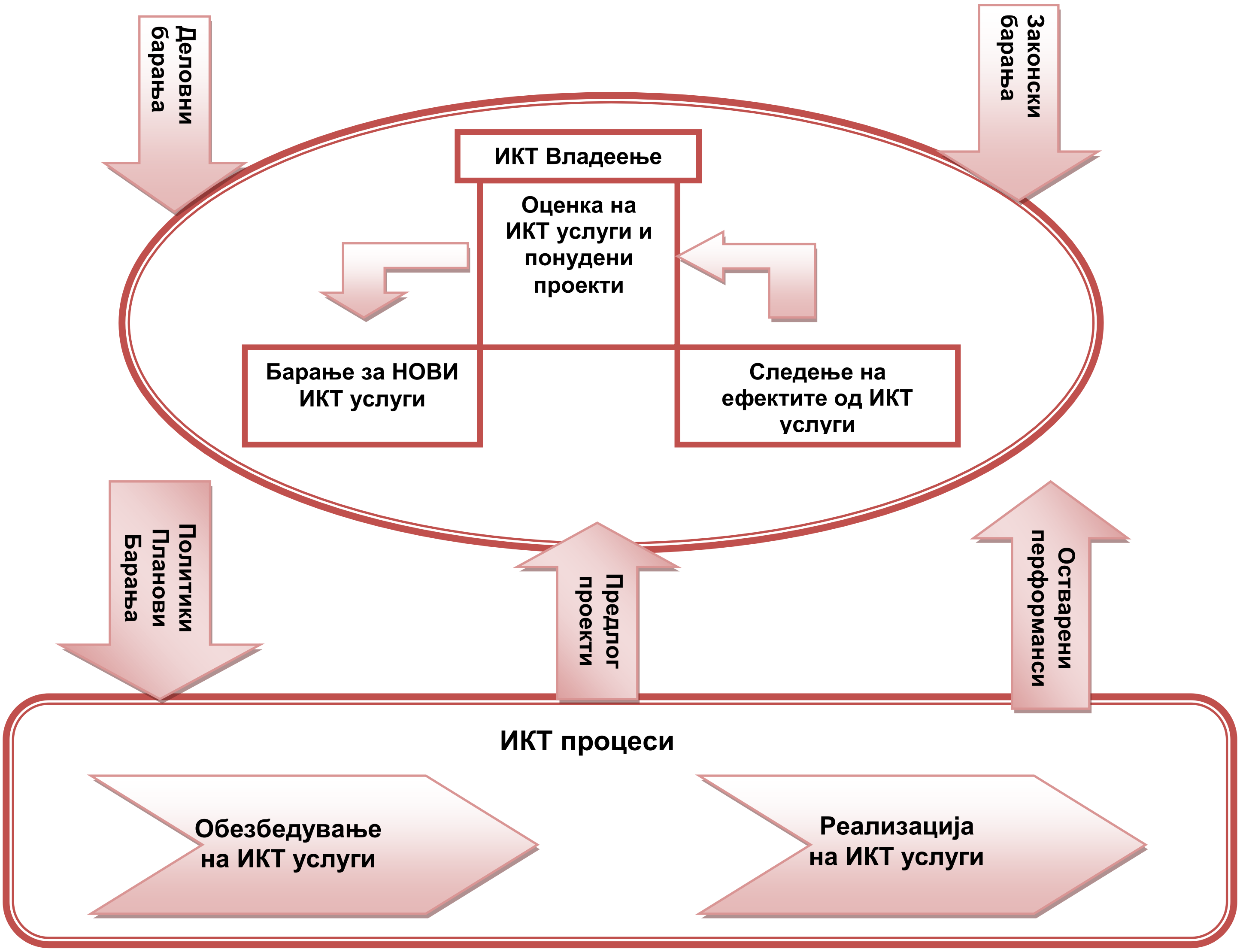
- **Стандарди, интеграција и управување со ИКТ системите** во функција на оптимизација на трошоците за имплементација и функционирање како и обезбеден добар пристап, размена и користење на деловните и управувачките информации;
- **Обезбедување на потребна ИКТ инфраструктура** (тврда и мека) која овозможува остварување на бараните ИКТ услуги преку заедничко користење на сите ИКТ можности и функционалности;
- **Управување со ризиците** (оперативни и ИКТ) и ефикасно справување со нивно појавување;
- **Дефинирање, прифаќање и целосно спроведување на ИКТ релевантни и потребни Политики, Процедури и Правилници** за оптимално користење на расположливите ИКТ ресурси (опрема, услуги, комуникации)
- **Охрабрување и поддршка на двосмерно комуницирање** и потенцијално партнерство помеѓу ИКТ секторот во Општината и потенцијалните ИКТ добавувачи на опрема, услуги и комуникации;
- **Промоција, едукација за корисноста од "Добро ИКТ владеење" во Општината и нејзиното окружување** (граѓани, деловни субјекти, партнери како и државна власт) од стратешко до оперативно ниво на користење на ИКТ услуги;

- **Редовно дефинирање на ИКТ стратегија,** нејзино прилагодување со Стратегијата на Општината и нејзина реализација преку каскадно дефинирање на поедини стратешки програми и проекти;
- **Обезбедување на потребно ниво на ИКТ персонал со професионални квалификации** за континуирано подобрување на постоечките ИКТ услуги и нивно усогласување со барањата на оперативните општински операции и следење на светските трендови и понудата на ИКТ пазарот;
- **ИКТ секторот да добие можност за "лидерски" допринос во унапредувањето на општинските услуги** преку воведување на нови ИКТ функционалности;
- **"Добро ИКТ владеење"** преку отчетност на највисокото раководство во општината и одговорност на раководниот кадар во Општината;
- Дефинирање и **воспоставување на линија на одлучување и задавање на работни задачи како и критериуми за избор на приоритетни ИКТ проекти** и задачи;
- Воспоставување на отчетност и одговорност за "Добро ИКТ владеење" во функција на постигнување на бараните ефекти од ИКТ услуги а обезбедувани од ИКТ секторот;
- **Вклучување на сите "засегнати страни"** (екстерно: граѓани, деловни субјекти, партнерски институции, државна власт и интерно: Совет, Градоначалник и раководители на општинските служби) во прашањата релевантни за обезбедување и примена на ИКТ услуги;
- Воспоставување на **систем за следење на перформансите**, нивна оценка преку споредување со меѓународни стандарди за перформанси на ИКТ услуги;
- Ефектно и ефикасно управување со **барања за промени во ИКТ поддршка и ИКТ услуги**.

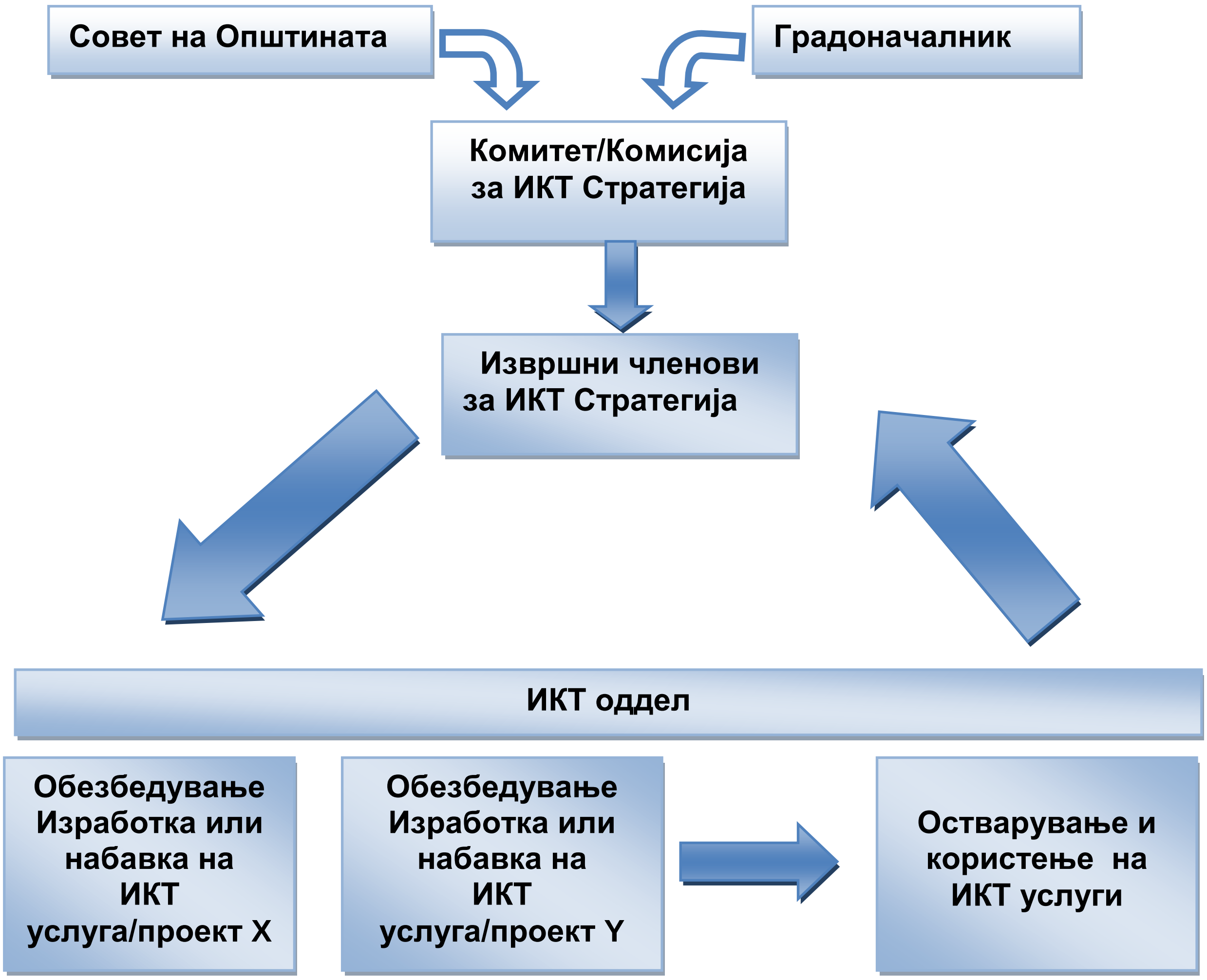
9.1.1 Управување со спроведувањето на ИКТ стратегијата- “Добро ИКТ владеење“

Препорачана структура за “Добро ИКТ владеење“ која може да обезбеди добра основа за отчетно планирање, одговорно управување, следење и евалуација, рационална употреба на потребни ресурси ги содржи следните елементи:

Основни процеси за “Добро ИКТ владеење“ согласно меѓународниот стандард *ИСО 38500 Добро ИКТ владеење* ги дефинира следните процеси :



За остварување на процесите потребни за Добро ИКТ владеење предлагаме следна **организациска структура за одлучување, следење и користење** :



9.1.2 Управување со развојни ИКТ стратешки програми и проекти и нивна експлоатација

За процесот на управување со развој на ИКТ стратешки програми и проекти предлагаме да постоечкиот систем за квалитет во општинското работење ИСО 9001 се "прошири" со додатна компонента *ИСО 90003 Квалитет во развој на ИКТ проекти и услуги* во комбинација со стандардот *ИСО 20000 Управување со ИКТ услуги*.

ИСО 90003 Управување со Квалитет во планирање и развој на ИКТ проекти и услуги

Воведување на ИСО 9003 обезбедува организациски политики и правила кои обезбедуваат квалитет во развој на ИКТ производи и услуги. Негови основни компоненти се:

- Идентификација на битните работни процеси потребни за обезбедување на квалитет во работењето (аспект на ИКТ производи и услуги);
- Дефинирање и примена на процеси на :
    - Развој на ИКТ производи и услуги

- Планирање на потреби за ИКТ производи и услуги
- Контрола на квалитет во ИКТ производи и услуги
- Операции на остварување на ИКТ услуги
- Обезбедување на квалитетно функционирање и одржување на ИКТ упроизводи и услуги

- Оценка/евалуација на квалитетот и перформансите на целокупниот ИКТ систем и планови за континуирано подобрување

ИСО 20000 Управување со ИКТ услуги

Системот ИСО 20000 е специјализиран систем за управување со ИКТ услуги и ги содржи следните компоненти:

- Планирање на потреби и развој/набавка на ИКТ услуги
- Испорака/операции за реализација на ИКТ услуги
- Планирање, воспоставување и негување на “добри и одрживи“ деловни односи со добавувачите на ИКТ услуги
- Разрешување на проблеми и инциденти во процесот на користење на ИКТ услуги
- Оценка на успешноста на добиените ИКТ услуги и нивно подобрување

9.1.3 Човекови ресурси: Организација и улоги

Значењето на ИКТ услугите за успешноста на Општината бара квалитетни и компетентни човекови ресурси и во делот на општината (вработените одговорни за ИКТ и раководители) и во делот на крајните корисници на тие услуги.

Обезбедување на е-компетенции за крајни корисници
Согласно со тековната законска рамка релевантна за јавна администрација потребно е да сите државни службеници во целата администрација (вклучително локалната самоуправа) се стекне со е-компетенции и индивидуални сертификации според стандардот за основни е-компетенции за административно работење –“ЕЦДЛ“ (European Computer Driving License- ECDL). За таа цел препорачуваме да се направи само-оценка на тековното ниво на познавање на основни административни компјутерски познавања (според критериумите на ЕЦДЛ) за секој вработен и раководител во Општината. Според добиените оценки да се подготви **план за потребна обука** за целосно исполнување на ЕЦДЛ критериумите за секој вработен и раководител и да се обезбеди индивидуална ЕЦДЛ сертификација. Во државата постојат центри за обука и центри за сертификација согласно законската рамка со која е дефинирана обврската за ЕЦДЛ сертифицирање на државни службеници.

Обезбедување на е-компетенции за раководителите и експертите во ИКТ секторот за потребни е-компетенции
Обезбедување на компетентен и мотивиран ИКТ тим за поддршка на реализација на ИКТ стратешкиот план на Општината како и за редова поддршка на ИКТ услугите за внатрешните и надворешни корисници е еден од најважните фактори за успешност и задоволство од ИКТ Стратегијата.

Во овој момент важно е општинското раководство да донесе јасна стратешка определба за “изворот“ на ИКТ поддршката (техничка, програмска и оперативна поддршка). Треба да се разгледаат потребите, можностите и остварливоста на две опции :

Опција 1. **Обезбедување на целосно интерни ИКТ услуги**, т.е. со сопствени човекови ресурси и

Опција 2**. Комбинирано обезбедување на ИКТ услуги**: делумно интерно (планирање и оперативна поддршка) и делумно екстерно (техничка опрема, комуникации, развој на ИКТ решенија и испорака на комплексни ИКТ услуги).

Во зависност од избраната опција треба да се дефинира бројот на ИКТ професионалци, типот на услуги кои треба да ги извршуваат како и нивните компетенции (образовани, искуство и професионални вештини).

Потребните компетенции за поддршка на ИКТ услугите во нивниот целосен "животен век" се дефинирани преку ЕУ Квалификациската Рамка, т.е. поспецифично Моделот на е-компетенции (EU e-competencies www.ecompetences.eu)

Детален преглед за ИКТ компетенциите и предложените организациски модели соодветни на потребите на Општина Гази Баба се дадени во рамки на *Анализата на тековната состојба* (Прилог 2)

9.1.4. Развој на ИКТ услуги

Идентификација на потребни ИКТ услуги, нивно осмислување, обезбедување, користење, подобрување и замена со нови услуги треба да биде управувано според концептот **“ Од-почеток-до-крај“,** т.е. да се применува **“формално ИКТ проектно управување“** во согласност со усвоената практика на “Добро ИКТ владеење“.

Секоја идентификувана и приоритетна ИКТ услуга треба да биде резултат на потребите на дефинираната и усвоена ИКТ Стратегија и ИКТ Оперативен План. За секоја услуга или “пакет“ на услуги треба да има согласност за започнување на ИКТ проект со обезбедена организациска структура за **“формално ИКТ проектно управување“** (Управен одбор, проектен менаџер, претставник на “крајниот корисник“, надзор и контрола на квалитет, тим за реализација (внатрешен или надворешен)) .

9.1.5. Индикативен/препорачан редослед на имплементација

Редоследот на реализација на ИКТ проекти препорачани во ИКТ стратешкиот план и прифатен од Советот на Општината треба да биде дефиниран во рамки на ИКТ Оперативниот план, градоначалникот во согласност со своите овластувања и расположливи ресурси (финансии, човекови ресурси). Следењето на реализацијата на стратешкиот и оперативниот ИКТ план ќе биде објаснето во точката за мониторинг и евалуација.

9.1.6. Индикативни/препорачани извори на финансиски ресурси

Потребните средства за реализација на ИКТ Стратешкиот план може да бидат обезбедени од следните извори :

- Сопствени средства на Општината (приходи од разни даноци);
- Наменски средства/поддршка од Владата- дотации (опционално);
- Надворешни донации (во национални или интернационални рамки);
- Меѓународна финансиска поддршка (Светска Банка, ЕУ и други)
- ИПА фондови и аплицирање за учество;
- Јавно-приватно партнерство,

Препорачуваме да се формира “перманентна општинска комисија“ за анализа и идентификација на надворешни извори на финансирање (3., 4., 5. и 6. можни извори) . Комисијата треба да има надлежност за подготовка на проекти со кои би се пристапило или конкурирала за добивање на потребните финансиски средства.

Атрактивна можност за обезбедување на современи ИКТ проекти е учество/соработка во меѓународни и специјално во ЕУ проектни Конзорциуми (пр. ХОРИЗОН 2020, ИНТЕР-РЕГ и “Паметни Градови на ЕУ“ и други слични). Учество на Општина Гази баба во проекти ќе придонесе за можност за здобивање во најмодерни ИКТ проекти за Општини од европско значење а кои се применливи и за Општина Гази Баба, подигнување на нивото на ЕУ препознатливост и мотивација преку меѓународна соработка и размена на искуства.

За обезбедување на подобра “стартна позиција“ Општина Гази Баба треба да обезбеди поголема “присутност“ на претставници на Општината во ЕУ средина на други општини и организации кои рабатот на унапредување на ЕУ општини.

9.2. Следење и евалуација на спроведувањето на ИКТ стратешкиот и оперативниот план

За успешно планирање и спроведување на процесите на мониторинг и евалуација , во рамки на Општина Гази Баба треба да се формира ***Комитет за Мониторинг & Евалуација (Комитет за М&Е)*** кој ќе биде составен од страна на лица избрани од раководители на секторите во општината и Градоначалникот. Одговорен за Комитетот за М&Е ќе биде раководителот на ЛЕР, како иницијатор и одговорен за воведување на ИКТ СП и ОП.

Комитетот ќе има за задача да подготвува годишни извештаи за имплементирање на активностите од Оперативниот план. Извештаите ќе бидат поднесени до сите раководители на секторите, Градоначалникот и Советот на ОГБ. Тие ќе содржат сумарни информации за напредокот на оперативниот план вклучително и препораки за дефинирање на приоритетни активности во следната година во зависност од моменталната состојба и ресурси на општината. Извештајот за мониторинг и евалуација на Оперативниот план ќе биде засебен документ, различен од извештаите кои се подготвуваат на ниво на Општината од страна на секторот за ревизија.

На крај од планскиот период Комитетот за Мониторинг ќе спроведе детална анализа за статусот на стратешките приоритети и степенот на исполнување на дефинираните цели. Овие наоди ќе претставуваат основа за новиот ИКТ стратешки план кој ќе се прави за следниот тригодишен период. Преку овој процес тимот за следење и оценка ќе ја има можноста да учи од претходните искуства на Советот и соодветно да одговори на променетите услови.

9.2.1 Следење (мониторинг) на СП и ОП

Мониторингот е континуиран процес кој се фокусира на следење на процесот на имплементација на проекти, програми и активности како и постигнување на резултатите. Тој овозможува анализа на испораките на активностите наспроти плановите во реално време, обезбедувајќи "континуиран проток на информации", со што се овозможува носење на навремени и „правилни“ одлуки.

Видот, форматот и динамиката на собирање на податоци и нивна анализа потребни со цел да се спроведе процесот на мониторинг се дефинирани во фазата на планирање на мониторингот. Анализите спроведени во текот на процесот на мониторирање обезбедуваат рана идентификација на проблеми и предизвици како и идентификација на промена на околностите кои може да бидат предизвикувачи на ваквите проблеми. Ваквиот пристап овозможува преземање на соодветни корективни и превентивни активности согласно со ресурсите, временската рамка и другите фактори кои и се достапни на општината.

Планот за мониторинг односно следење на исполнувањето на Оперативниот и Стратешкиот план треба да ни даде одговор на следниве прашања:

- Што следиме
- Како следиме (доказ) односно што ќе мериме
- Кој ќе го врши следењето
- Временска рамка во која треба да се спроведе следењето/Динамика на спроведување

Мониторингот се прави на ниво на активности. План за мониторинг се наоѓа во Прилог 03.

9.2.2 Евалуација на успешноста на спроведувањето

За разлика од мониторингот кој се прави континуирано, **евалуацијата** на успешноста на спроведувањето на ИКТ СП и ОП се прави периодично, во одредени временски интервали, најчесто на крајот од периодот за спроведување на ИКТ оперативниот план и ИКТ стратешкиот план.

Во рамки на ИКТ оперативниот план, ОГБ ќе прави евалуација на спроведувањето на стратешките програми врз основа на поставените индикатори и резултати во рамки на секоја активност.

Евалуацијата има за цел да ја измери ефективноста, ефикасноста, важноста, влијанието или одржливоста на стратешките програми кои се дел од оперативниот план.

- **Ефикасноста -** го покажува односот помеѓу влезните елементи потребни да се заврши работата и добиениот резултат;
- **Ефективноста** – го покажува степенот до кој активноста ги постигнала посакуваните резултати;
- **Влијанието** - покажува дали активноста влијае и степенот на кој таа влијае и обезбедува разлика со претходната ситуација;
- **Одржливост**- веројатноста позитивните ефекти од активностите продолжат и по завршување на активноста.

Во Прилог 04 е даден Планот за евалуација на ИКТ Стратешкиот и Оперативниот план за Општина Гази Баба.

10.План за комуникација, промоција и консултации по ИКТ стратешки и оперативен план

10.1. Комуникација со засегнатите страни

Определбата за примена на "Добро ИКТ владеење" бара управувањето, развојот и користењето на ИКТ да биде во согласност со принципите на :

- **Вклучување** на засегнатите страни (корисници, партнери, општествени чинители: граѓани и деловни субјекти) во управувањето со ИКТ;
- **Соработка** во сите потребни и можни форми;
- **Транспарентност** во дефинирањето на потреби за ИКТ услуги, управување како и надзор на реализацијата на ИКТ проекти и нивно финансирање;
- **"Отчетност" и "Одговорност".**

За таа цел, раководството на Општината, Советот како и ИКТ секторот треба да имаат ефективен и ефикасен **План за комуникација и промоција на ИКТ Стратегијата и нејзина реализација**.

Целта на Планот за комуникација е да овозможи навремено, јасно и адекватно информирање на сите засегнати страни за информации поврзани со имплементација на стратегискиот и оперативниот план и планираните активности за наредниот период.

Планот за комуникација го дефинира типот на информациите потребни за секој од идентификуваните чинители, динамиката на нивно споделување и каналот за комуникација односно дистрибуција на информацијата.

Во согласност со анализата на засегнатите страни на ОГБ развиен е следниот план за комуникација.

Засегната страна	Информации	Канал за комуникација	Динамика
Градоначалник	Извештаи за процесот на спроведување на СП и ОП	Директни средби, е-пошта	Најмалку еднаш годишно или на барање
Раководители на сектори	Планирани активности, Извештаи за имплементираните активности, СП и ОП, Буџет	Директни средби, е-пошта	Континуирано, Квартално, По потреба
Вработени	СП и ОП, Планирани активности, Извештаи за имплементираните активности, Буџет	Официјална пошта, Директни средби	Квартално, По потреба
Совет на општината	СП и ОП	Официјална пошта, Директни средби	Квартално или еднаш годишно
Граѓаните	СП, Планирани активности, Потреба од дополнителни ресурси	Директни средби; е-пошта Печатен информатор,	Годишно, Полугодишно или По потреба

Бизнис секторот	СП, Планирани активности, Извештаи за имплементираните активности	Директни средби е-пошта Печатен информатор,	Квартално или по потреба
Донатори	Информации за релевантни теми и активности	Директни средби Веб страна, Е-пошта	По потреба или на барање

Реализацијата на планот треба да биде дел од ИКТ секторот во соработка со секторот за односи со јавност на Општината.

10.2. Промоција на ИКТ стратешки и оперативен план

Промоцијата на ИКТ стратешки и оперативен план треба да се одвива на две нивоа:
- внатрешна промоција
- надворешна промоција

Внатрешната промоција на ИКТ СП и ОП на Општина Гази Баба треба да се направи во рамки на општината и нејзина цел е да ги запознае сите вработени со:
- целите на ИКТ стратешкиот план
- приоритетите на ИКТ стратешкиот план
- принципи за работа во делот на ИКТ
- ИКТ стратешките програми и под-програми
- проекти/активности од ИКТ оперативниот план.

Дополнително, сите вработени треба на континуирана основа (најмалку еднаш годишно) да бидат известувани за напредокот и реализација на ИКТ СП и ОП, како и да ги известуваат за придонесот и влијанието на вработените за постигнување на саканите цели. Вработените треба да бидат запознаени со резултатите од евалуацијата на стратешките програми и да ги запознаат со активностите кои ќе бидат имплементирани во следниот период (најчесто една година).

Надворешната промоција е насочена кон граѓаните, бизнис секторот и останатите партнери на Општина Гази Баба. Преку известувања објавени на интернет страната на општината, печатениот информатор и други комуникациски средства општината треба да известува за постигнатите резултати согласно предвидените активности од ИКТ стратешкиот и оперативниот план како и да известува за нејзините намери и идни активности кои треба да се случат во оваа област.

10.3. Консултации за ИКТ стратешки и оперативен план

Со цел подобрување на ИКТ стратешкиот план и дефинирање на приоритетни активности во рамки на ИКТ оперативниот план, потребно е да се спроведат консултации со засегнатите страни како во рамки на општината така и надвор од неа.

Најмалку еднаш годишно треба да се организираат консултации со засегнатите страни во рамки на општината (вработени, Советот, Градоначалникот и компаниите со кои општината има активни договори во делот на ИКТ) кои треба да придонесат кон дефинирање на приоритетните потреби на општината во делот на ИКТ, дефинирање на начинот на обезбедување како и технологиите кои се најсоодветни за капацитетите

на општината. Дефинирање на ранг на трошоци и начин на набавка се исто така теми кои треба да бидат дискутирани во периодот на консултации.

Начинот на кој ќе бидат организирани консултациите ќе биде одреден од страна на раководните тела во општината.

Консултациите со надворешната средина односно со граѓаните, бизнис секторот и партнерите општината може да ги направи користејќи ги електронските канали на комуникација односно интернет страната и официјалните електронски адреси наменети за овој дел.

ИКТ стратешкиот и оперативниот план на Општина Гази Баба треба да бидат јавно достапни и поставени на интернет страната на општината што ќе обезбеди лесен пристап до нив. Во рамки на објавата за стратешкиот и оперативниот план треба да постои лице за контакт на кое граѓаните ќе може да го контактираат и каде ќе можат да праќаат забелешки и коментари.

11.Прилози

Прилог 1: Листа на учесници

Прилог 2 : Анализа на тековната ИКТ состојбата во Општина Гази Баба

Прилог 3: План за мониторинг

Прилог 4: План за евалуација