**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**рішенням міської ради**

**від \_\_\_\_\_\_\_ 202\_ р. № \_\_\_\_**

**ПРОГРАМА**

**розвитку електронного урядування в Івано-Франківській міській територіальній громаді на 2025-2027 роки**

Начальник відділу програмного Чайківський А. М. \_\_\_\_\_\_\_\_\_

та комп’ютерного забезпечення (підпис)

ПОГОДЖЕНО

Начальник фінансового Яцків Г. М. \_\_\_\_\_\_\_\_\_

управління (підпис)

Директор Департаменту Криворучко С. М. \_\_\_\_\_\_\_\_\_

економічного розвитку, (підпис)

екології та енергозбереження

Директор Департаменту Кедик Н. С. \_\_\_\_\_\_\_\_\_

правової політики (підпис)

ЗМІСТ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Паспорт Програми розвитку електронного урядування в Івано-Франківській міській територіальній громаді на 2025-2027 роки | 3 |
| 1. | Характеристика проблеми та стан інформатизації Івано-Франківської міської територіальної громади .….…………….….. | 5 |
| 2. | Мета і завдання програми …………..………………………...….… | 8 |
| 3. | Етапи реалізації програми .…………………………………………. | 11 |
| 4. | Технологічна складова ...…………………………………………… | 13 |
| 5. | Електронні сервіси для громадян і бізнесу ...……………..……….. | 16 |
| 6. | Прозорість та відкритість даних …...……………………..………... | 18 |
| 7. | Навчання та підвищення компетенцій …...………………………... | 21 |
| 8. | Інформаційна безпека та захист даних …...……………………….. | 23 |
| 9. | Моніторинг та оцінка ефективності ……………………………….. | 25 |
| 10. | Фінансовий план …...……………………………………………….. | 27 |
| 11. | Ризики та управління ризиками …...……………………………….. | 29 |
| 12. | Соціально-економічний ефект …...………………………………… | 30 |
| 13. | Юридичне забезпечення програми …...…………………………… | 32 |
| 14. | Заходи реалізації Програми розвитку електронного урядування в Івано-Франківській міській територіальній громаді  на 2025-2027 роки ………………………………………………….. | 35 |

ПАСПОРТ

Програми розвитку електронного урядування в Івано-Франківській міській територіальній громаді на 2025-2027 роки

|  |  |
| --- | --- |
| Назва Програми | Розвиток електронного урядування в Івано-Франківській міській територіальній громаді на 2025 – 2027 роки |
| Підстави для розробки Програми | Закон України від 01.12.2022 року № 2807-IX "Про Національну програму інформатизації",  Закон України від 22.05.2003 року № 851-IV "Про електронні документи та електронний документообіг",  Закон України від 13.01.2011 року № 2939-VI "Про доступ до публічної інформації",  Закон України від 27.04.2024 року № 2297-VI "Про захист персональних даних"  Закон України від 06.09.2012 року № 5203-VI "Про адміністративні послуги",  **Закон України від 01.12.2022 року № 2801-IX** "**Про електронні довірчі послуги**"  Закон України від 21.05.1997 року № 290/97 "Про місцеве самоврядування в Україні",  Концепція розвитку електронного врядування в Україні,  Концепціярозвитку системи електроннихпослуг в Україні,  розпорядження Кабінету Міністрів України від 22.08.2018 року № 617-р «Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні». |
| Оприлюднення підготовки проєкту Програми | На вебсайті Івано-Франківської міської ради [www.mrada.if.ua](http://www.mrada.if.ua) |
| Дата затвердження Програми |  |
| Замовник Програми | Івано-Франківська міська рада |
| Розробник Програми | Відділ програмного та комп’ютерного забезпечення Івано-Франківської міської ради |
| Відповідальні за виконання програмних заходів (головні виконавці) | Відділ програмного та комп’ютерного забезпечення, секретаріат міської ради, управління документального забезпечення, управління організаційно-інформаційної роботи та контролю, виконавчі органи міської ради |
| Основні цілі Програми | - підвищення якості управлінських процесів, забезпечення контролю за результативністю діяльності органів влади;  - успішна взаємодія між органами місцевого самоврядування та мешканцями територіальної громади;  - забезпечення оперативного доступу до інформаційних ресурсів;  - підвищення ефективності реагування на звернення мешканців громади;  - покращення якості надання адміністративних послуг;  - створення умов для активної участі громадян та інститутів громадянського суспільства у процесі управління міською територіальною громадою; |
| Основні завдання Програми | - розвиток та вдосконалення електронних сервісів та вебсайтів міської територіальної громади;  - вдосконалення системи електронного документообігу «Діловод»;  - вдосконалення програмного забезпечення «Універсам послуг для Центру надання адміністративних послуг міста Івано-Франківська»;  - оновлення комп’ютерної техніки, серверного та мережевого обладнання;  - модернізація комп’ютерних мереж |
| Розділи Програми | 1. Характеристика проблеми та стан інформатизації Івано-Франківської міської територіальної громади. 2. Мета і завдання програми. 3. Етапи реалізації програми. 4. Технологічна складова. 5. Електронні сервіси для громадян і бізнесу. 6. Прозорість та відкритість даних. 7. Навчання та підвищення компетенцій. 8. Інформаційна безпека та захист даних. 9. Моніторинг та оцінка ефективності. 10. Фінансовий план. 11. Ризики та управління ризиками. 12. Соціально-економічний ефект. 13. Юридичне забезпечення програми. 14. Заходи реалізації Програми розвитку електронного урядування в Івано-Франківській міській територіальній громаді на 2025-2027 роки. |
| Термін реалізації Програми | 2025-2027 роки |
| Основні джерела фінансування заходів Програми | * бюджет Івано-Франківської міської територіальної громади; * інші джерела |
| Обсяг коштів Івано-Франківської міської територіальної громади | В межах кошторисних призначень на відповідний бюджетний рік |
| Система організації контролю за виконанням Програми | Контроль за виконанням заходів Програми здійснюють:  - міська рада;  - постійна комісія міської ради з питань планування, фінансів, цін та бюджету;  - виконавчий комітет міської ради.  Щоквартальний моніторинг виконання заходів Програми забезпечує відділ програмного та комп’ютерного забезпечення. |

**1. Характеристика проблеми та стан інформатизації Івано-Франківської міської територіальної громади**

**1.1 Загальний огляд**

У сучасному світі цифровізація та розвиток інформаційних технологій стають невід'ємною частиною життя суспільства. Впровадження електронного урядування є одним з найважливіших кроків для забезпечення прозорості, ефективності та підзвітності державних і муніципальних органів. Електронне урядування дозволяє швидко адаптуватися до нових викликів, покращити якість надання послуг та забезпечити громадян та бізнес відкритими даними і зручними сервісами.

Електронне урядування - це не просто перехід до використання цифрових технологій, це концепція, яка змінює саму сутність взаємодії між органами влади, громадянами та бізнесом. Вона включає використання інтернет-ресурсів, автоматизацію процесів, інтеграцію різних систем та створення єдиної цифрової інфраструктури.

* 1. **Обґрунтування необхідності впровадження електронного урядування**

Впровадження електронного урядування є вкрай необхідним для сучасної міської ради з кількох причин:

- *підвищення ефективності управління:* традиційні методи управління вже не відповідають викликам сьогодення через їхню складність, неефективність і затримки в обробці інформації. Електронне урядування допомагає оптимізувати робочі процеси, знижує витрати на адміністрування та скорочує час надання послуг;

- *прозорість та відкритість:* громадяни все більше прагнуть мати доступ до інформації та впливати на рішення, які приймаються органами влади, електронне урядування створює умови для відкритого доступу до даних, забезпечуючи підзвітність та мінімізуючи ризики корупції;

- *покращення якості послуг:* впровадження сучасних технологій дозволяє громадянам отримувати послуги швидше та зручніше, більшість операцій можна буде виконувати онлайн, що зменшить потребу у фізичному відвідуванні установ і значно заощадить час мешканців міста;

- *залучення громадян до прийняття рішень:* цифрові платформи створюють можливості для участі громадян у процесах ухвалення рішень, це сприяє розвитку громадянського суспільства та зміцненню довіри до органів місцевого самоврядування.

**1.3 Аналіз поточного стану електронного урядування в Івано-Франківській міській раді**

На даний момент в Івано-Франківській міській раді спостерігається широке використання інформаційно-комунікаційних технологій у процесах управління. Більшість адміністративних процедур виконуються у змішаній електронній та паперовій формі, що уповільнює процеси прийняття рішень та створює бар'єри для швидкої взаємодії між органами влади та громадянами.

Основні переваги впровадження елементів електронного урядування у сфері управління в Івано-Франківській міській раді:

- *автоматизація процесів:* автоматизація процесів значно покращує роботу співробітників ради та зменшує додаткові витрати на адміністрування;

- *розширений доступ до інформації:* громадяни мають швидкий та зручний доступ до інформації про діяльність міської ради, що підвищує рівень їхньої довіри до органів влади.

- *наявність інтеграції:* багато різних процесів, які використовуються в різних підрозділах міської ради будуть зінтегровані між собою, що покращить обмін даними та зменшить навантаження на працівників.

На сьогодні Івано-Франківська міська територіальна громада займає одне з провідних місць серед міст України у сфері е-врядування:

1. Впроваджена система електронного документообігу (СЕД) «Діловод», яка призначена для автоматизації управління документами і процесами виконавчих органів влади Івано-Франківської міської ради. Електронний документообіг встановлено та функціонує у міської ради відповідно до штатного розпису апарату ради та їх виконавчих органів затвердженого рішенням сесії міської ради. СЕД за результатами експлуатації постійно вдосконалюється та розширюються її функціональні можливості. Документи, що надходять у виконавчі органи, відображаються в окремих папках «На виконання» та «На розгляд» і в залежності від дати завершення виконання виділені відповідними кольорами.

2. Діє Реєстр актів органів місцевого самоврядування (розпорядження міського голови, рішення виконавчого комітету та міської ради, регуляторні акти, протоколи засідань, порядки денні, проєкти рішень тощо). Документи з Реєстру висвітлюються на вебсайті «Нормативні акти Івано-Франківської міської ради» [www.namvk.if.ua](http://www.namvk.if.ua). Реалізовані функції: пов’язані документи, історія та публікація, швидкий та зручний пошук інформації як за назвою так в середині тексту документа.

3. В Департаменті адміністративних послуг та управлінні реєстраційних процедур функціонує програмне забезпечення «Універсам послуг», що дозволяє реєструвати пакети вхідних документів, автоматично формувати заяви, здійснювати контроль за дотриманням термінів виконання, друкувати супровідні картки, готувати звіти. Програмне забезпечення забезпечує надання послуг з оформлення паспортів громадянина України для виїзду за кордон, паспортів громадянина України у формі ID-картки, свідоцтва про народження дитини, посвідчень водія та реєстрацію послуг місця проживання. Створено та ведеться Муніципальний реєстр місця проживання. Адміністраторам надана можливість швидкого пошуку звернення за допомогою сканера та штрих-коду надрукованого на супровідній картці, що видається заявнику при реєстрації пакету документів. В режимі онлайн відображається Інфографіка роботи ЦНАП. Це програмне забезпечення є унікальним. У ньому реалізовано усі функції та етапи надання адміністративних послуг і дозвільних процедур в електронному вигляді.

4. Функціонує вебсайт «Електронний уряд міста Івано-Франківська» [www.emvk.if.ua](http://www.emvk.if.ua), який створено з метою спрощення доступу громадян та юридичних осіб до інформації про діяльність органів та посадових осіб місцевого самоврядування. Документи подані через вебсайт автоматично реєструються в СЕД «Діловод».

5. Офіційний сайт міста <http://www.mvk.if.ua> є представництвом Івано-Франківської міської територіальної громади в мережі Інтернет. Новий інтерфейс користувача забезпечує наглядне представлення структури розміщеної на ньому інформації та швидкий і логічний перехід між розділами меню.

6. Для покращення надання послуг мешканцям громади з використанням Інтернет технологій функціонує вебсайт Центру надання адміністративних послуг [www.cnap.if.ua](http://www.cnap.if.ua) що дозволяє:

- отримати інформацію про послуги, що надаються в Центрі надання адміністративних послуг (переглянути інформаційні картки послуг, завантажити електронний варіант бланків заяв та інших установчих документів, що потрібні для подання документів);

- здійснювати контроль за виконанням послуги за допомогою коду зворотнього зв’язку;

- СМС-інформування (сервіс, за допомогою якого заявники інформуються про готовність їхнього замовлення);

- записатися у чергу Центру надання адміністративних послуг;

- замовити послугу скориставшись електронним кабінетом мешканця;

- надання територіальній громаді більше 60 послуг в електронному вигляді;

- отримати онлайн консультацію;

- створено новий розділі «Мобільний адміністратор», де до можна замовити послугу виїзду адміністратора ЦНАП до одержувача послуг додому (для категорій громадян, яким складно пересуватись);

- в розділі «вебкамери» можна переглянути в онлайн режимі відео трансляцію роботи Центру надання адміністративних послуг.

7. Функціонує загальноміський електронний реєстр дітей на поступлення до дошкільних навчальних закладів м.Івано-Франківська sadok.bloqly.com, dity.if.ua.

8. Функціонує електронна система регулювання чергою в Центрі надання адміністративних послуг.

9. Створено та введено в експлуатацію Муніципальний реєстр місця проживання.

10. Функціонує сервер обробки відео потоку з ip-камер міста та встановлено програмне забезпечення, що дозволяє переглядати відео потік з камер міста з метою швидкого реагування на нештатні ситуації в місті.

11. Вдосконалюється та проводиться модернізація внутрішньої та зовнішньої комп’ютерної мережі Івано-Франківської міської територіальної громади.

12. У Центрі надання адміністративних послуг запроваджено електронний сервіс підписування електронних документів з використанням електронного цифрового підпису та видача документів замовнику здійснюється з використанням цифрового планшету сигніфікаторів в електронному вигляді.

13. Запроваджено мобільний додаток “VISIT IVANO-FRANKIVSK”. Це безкоштовний електронний путівник містом, за допомогою якого турист завжди зможе знайти інформацію про туристичні маршрути та об’єкти і транспортну систему територіальної громади. Додаток сприяє залученню мешканців та гостей до участі в різноманітних подіях, просуванню міських туристичних продуктів та послуг, надає мешканцям громади нові електронні послуги.

14. Створено вебсайт «**Івано-Франківськ Smart city**». На сайті зібрана інформація про 68 електронних сервісів, що функціонують в Івано-Франківській міській територіальній громаді.

Досягнуті напрацювання дають змогу шляхом реалізації цієї Програми формувати та вдосконалювати єдину міську концепцію розвитку е-урядування в Івано-Франківській міській територіальній громаді і систему електронного документообігу у виконавчих органах міської ради та розпочати новий етап ефективного управління міською територіальною громадою, з врахуванням значної віддаленості приєднаних сіл.

**1.4 Проблеми та виклики впровадження**

Хоча впровадження електронного урядування є вкрай важливим для розвитку міської ради, воно супроводжується певними проблемами та викликами:

- *технічні обмеження:* недостатня інфраструктура та застаріле обладнання можуть стати основною перешкодою для повноцінного впровадження електронного урядування;

- *відсутність цифрових навичок:* співробітники міської ради та частина населення можуть не мати достатніх знань і навичок для ефективного використання нових цифрових рішень;

- *фінансування проєкту:* забезпечення належного фінансування для реалізації програми є викликом, оскільки багато аспектів впровадження потребують значних інвестицій в техніку, програмне забезпечення та навчання персоналу;

- *безпека даних:* зростаюча загроза кіберзлочинів і питання захисту персональних даних вимагають розробки комплексної системи інформаційної безпеки.

**1.5 Мета і стратегічні завдання електронного урядування**

Основною метою впровадження електронного урядування є створення прозорої, ефективної та доступної для громадян системи управління, що дозволить спростити та оптимізувати процеси взаємодії між громадянами, бізнесом та міською радою.

Стратегічні завдання, які повинні бути досягнуті в рамках цієї програми:

- створення цифрової платформи для комунікації між громадянами та міською радою;

- оптимізація внутрішніх процесів міської ради через впровадження електронних сервісів;

- забезпечення прозорості та відкритого доступу до інформації про діяльність міської ради та ухвалені рішення;

- підвищення цифрових навичок співробітників міської ради та мешканців міста.

**1.6 Значення програми для розвитку міста**

Програма розвитку електронного урядування має вирішальне значення для підвищення конкурентоспроможності міста, залучення інвестицій та покращення якості життя мешканців. Впровадження сучасних технологій у роботу міської ради сприятиме зміцненню довіри громади до органів місцевого самоврядування та залученню громадян до прийняття важливих рішень, що позитивно вплине на соціально-економічний розвиток міста.

**2. Мета і завдання програми**

**2.1 Мета програми**

Метою Програми розвитку електронного урядування в Івано-Франківській міській територіальній є створення ефективної, прозорої та доступної для громадян системи управління, яка використовує сучасні інформаційні технології для підвищення якості надання послуг, оптимізації внутрішніх процесів та забезпечення відкритого доступу до інформації. Впровадження електронного урядування має на меті полегшити взаємодію громадян і бізнесу з міською радою, підвищити рівень прозорості та підзвітності органів влади, а також сприяти розвитку цифрової інфраструктури міста.

Також завданням Програми розвитку е-урядування у виконавчих органах Івано-Франківської міської ради є вдосконалення електронних сервісів, що функціонують та створення нових, придбання нового та подальше оновлення комп’ютерного та серверного обладнання, модернізація локальних мереж, об’єднання віддалених локальних мереж з мережею Виконавчого комітету, подальше вдосконалення системи електронного документообігу, що дасть можливість зробити максимально простим і доступним щоденне спілкування влади та громади, створення єдиної системи контролю результатів діяльності органів виконавчої влади.

Основна мета програми полягає у досягненні наступних ключових цілей:

- *підвищення ефективності управління:* впровадження електронного документообігу в усі сфери управління та автоматизація адміністративних процесів, що дозволить міській раді швидше та якісніше реагувати на потреби громадян і бізнесу;

- *забезпечення прозорості та підзвітності:* відкритий доступ до інформації про діяльність міської ради, бюджетні витрати, рішень та проєктів сприятиме підвищенню довіри громадян до органу місцевого самоврядування;

- *покращення якості надання послуг громадянам:* розвиток онлайн-сервісів і платформ, які дозволяють громадянам отримувати адміністративні послуги швидко, зручно та без зайвих витрат часу;

- *залучення громадян до процесу прийняття рішень:* створення умов для активної участі громадян у розробці, обговоренні та ухваленні важливих рішень, що стосуються розвитку міста;

- *розвиток цифрової інфраструктури міста:* забезпечення міста сучасними технологічними рішеннями, що сприятимуть його сталому розвитку та підвищенню якості життя мешканців.

Програма розвитку е-урядування в Івано-Франківській міській територіальній громаді спрямована на успішну реалізацію державних цільових, міських та інших програм, розв'язання соціально-економічних проблем міської територіальної громади, передбачених Програмою економічного і соціального розвитку Івано-Франківської міської територіальної громади у сфері інформаційних технологій.

**2.2 Основні завдання програми**

Для досягнення поставлених цілей Програми розвитку електронного урядування в Івано-Франківській міській раді необхідно виконати наступні завдання.

**2.2.1 Розвиток інфраструктури електронного урядування**

Створення інформаційно-комунікаційної платформи для внутрішнього та зовнішнього використання, яка об’єднає всі підрозділи міської ради та забезпечить взаємодію з громадянами та бізнесом.

Модернізація технічного обладнання та програмного забезпечення міської ради для забезпечення швидкої та надійної роботи інформаційних систем.

Оновлення обладнання дата-центру для зберігання та обробки великих обсягів даних, що стосуються управлінських процесів, а також інформації про міські проєкти та послуги.

Основними завдання Програми розвитку е-урядування у виконавчих органах Івано-Франківської міської ради є вдосконалення електронних сервісів, що функціонують та створення нових, придбання нового та подальше оновлення комп’ютерного та серверного обладнання, модернізація локальних мереж, об’єднання віддалених локальних мереж з мережею Виконавчого комітету, подальше вдосконалення системи електронного документообігу, що дасть можливість зробити максимально простим і доступним щоденне спілкування влади та громади, створення єдиної системи контролю результатів діяльності органів виконавчої влади.

**2.2.2 Розвиток електронних послуг**

Впровадження електронного документообігу в усі процеси автоматизації та обробки даних, що дозволить знизити паперову бюрократію та підвищити швидкість прийняття рішень.

Розвиток електронних сервісів для громадян та бізнесу, а саме онлайн-реєстри, отримання дозвільних документів, замовлення соціальних та інших адміністративних послуг у форматі онлайн.

Розвиток цифрового порталу для звернень громадян, який дозволить мешканцям міста подавати заявки та скарги, а також отримувати зворотний зв'язок у зручному електронному форматі.

**2.2.3 Забезпечення прозорості та відкритості даних**

Наповнення порталу відкритих даних, де буде доступна інформація про бюджет, тендери, державні закупівлі, проєкти міської ради, результати роботи та інші дані, важливі для громадськості.

Публікація звітів та аналітичних даних про виконання бюджетів, витрати на міські проєкти, ефективність роботи міської ради, що дозволить громадянам стежити за використанням коштів.

Візуалізація даних за допомогою інтерактивних інструментів, таких як карти, графіки та діаграми, що полегшить сприйняття інформації для мешканців міста.

**2.2.4 Підвищення цифрових компетенцій співробітників та громадян**

Проведення тренінгів та навчальних програм для співробітників міської ради з метою підвищення їхньої цифрової грамотності та вміння ефективно користуватися новими електронними системами.

Навчання громадян користуванню електронними сервісами міської ради через організацію семінарів, онлайн-курсів та інформаційних кампаній.

Партнерство з освітніми установами та IT-компаніями для розробки та проведення навчальних програм з цифрової грамотності для населення.

**2.2.5 Інформаційна безпека та захист даних**

Розробка та впровадження комплексної системи кібербезпеки, яка захищатиме інформаційні ресурси міської ради від несанкціонованого доступу, втрати даних та кіберзагроз.

Забезпечення відповідності правовим нормам щодо захисту персональних даних, які зберігаються та обробляються в системах електронного урядування.

Моніторинг та аудит безпеки інформаційних систем, щоб своєчасно виявляти та усувати вразливості в інформаційній інфраструктурі міської ради.

**2.2.6 Моніторинг та оцінка ефективності впровадження**

Створення системи моніторингу та оцінки результатів впровадження електронного урядування, що дозволить визначити сильні та слабкі сторони програми.

Використання ключових показників ефективності (KPI) для оцінки рівня досягнення поставлених цілей і завдань програми.

Збір зворотнього зв'язку від громадян щодо роботи електронних сервісів для постійного вдосконалення послуг та оптимізації їх використання.

**2.3 Узгодженість завдань з національною та регіональною політикою**

Завдання Програми розвитку електронного урядування узгоджені з національними стратегіями розвитку цифрової економіки та регіональними планами модернізації органів влади. Програма враховує вимоги законодавства у сфері інформаційної безпеки та захисту персональних даних, а також підтримує міжнародні стандарти відкритості та прозорості.

**2.4 Очікувані результати**

Реалізація поставлених завдань дозволить досягти таких результатів:

- покращення якості адміністративних послуг за рахунок спрощення та прискорення процесів обробки заявок та взаємодії громадян з міською радою;

- збільшення рівня довіри громадян до органу місцевого самоврядування через прозорість діяльності міської ради та доступність інформації;

- підвищення ефективності управління міськими ресурсами завдяки впровадженню автоматизованих систем та зниженню витрат на адміністративні процедури;

- покращення умов для інвестицій та бізнесу в місті завдяки спрощенню доступу до адміністративних послуг та відкритості міської ради.

Ці завдання є фундаментом для досягнення довгострокової мети створення сучасного, цифрового, прозорого та відкритого міського урядування, яке відповідає потребам мешканців та бізнесу, сприяє сталому розвитку міста та підвищенню якості життя населення.

Для успішної реалізації поставлених завдань перед місцевими органами влади у сфері е-урядування необхідно постійно розробляти та впроваджувати зручні та доступні міській територіальній громаді електронні сервіси, які в свою чергу підтримуються сучасними операційними системами та програмним забезпечення, потужним серверним та мережевим обладнання, комп’ютерами та периферійними пристроями.

**3. Етапи реалізації програми**

Реалізація Програми розвитку електронного урядування в Івано-Франківській міській раді передбачає поетапне виконання заходів, які забезпечать поступовий перехід до повноцінного використання інформаційно-комунікаційних технологій у роботі міської ради. План реалізації програми складається з трьох основних етапів: підготовчого, етапу впровадження та етапу розвитку та вдосконалення.

**3.1 Підготовчий етап**

Метою цього етапу є створення сприятливих умов для успішного впровадження електронного урядування. Підготовчий етап включає наступні заходи:

**3.1.1 Аналіз поточного стану**

Проведення детального аудиту існуючих інформаційних систем та процесів в Івано-Франківській міській раді з метою визначення їхніх сильних і слабких сторін, рівня автоматизації та готовності до цифрових перетворень.

Виявлення потреб громадян та бізнесу у нових цифрових послугах через опитування, інтерв'ю та аналіз зворотного зв'язку.

**3.1.2 Розробка технічних вимог і плану реалізації**

Розробка технічних специфікацій для програмного забезпечення та апаратного обладнання, необхідного для реалізації програми.

Визначення пріоритетних напрямків впровадження на основі результатів аудиту та розробка покрокового плану реалізації.

**3.1.3 Організація фінансування та ресурсів**

Оцінка вартості проєкту та визначення джерел фінансування (державний бюджет, гранти, приватні інвестиції).

Залучення технічних партнерів та постачальників, що можуть надати обладнання, програмне забезпечення та технічну підтримку.

**3.1.4 Підготовка персоналу**

Організація навчальних семінарів і тренінгів для співробітників міської ради щодо використання нових технологій та електронного документообігу.

Підвищення цифрової грамотності населення через інформаційні кампанії та освітні програми.

**3.2 Етап впровадження**

На цьому етапі відбувається практична реалізація всіх запланованих заходів та рішень, спрямованих на побудову системи електронного урядування. Основні кроки включають:

**3.2.1 Поширення електронного документообігу на інші процеси**

Поширення єдиної системи електронного документообігу, яка забезпечить автоматизацію процесів створення, обробки, зберігання та пошуку документів.

Вдосконалення за результатами експлуатації єдиної для всіх виконавчих органів влади системи електронного документообігу.

Інтеграція системи з існуючими інформаційними ресурсами міської ради для забезпечення зручного доступу до даних.

Запровадження та застосування електронного цифрового підпису в сфері діловодства.

Створення централізованого сховища даних та єдиного інформаційно-телекомунікаційного простору виконавчих органів міської ради.

**3.2.2 Розробка та запуск електронних послуг**

Створення онлайн-платформи для надання адміністративних послуг громадянам: подання заявок, отримання довідок, реєстрація бізнесу, оплата послуг тощо.

Збільшення кількості електронних послуг, які надаються в персональному кабінеті для громадян та бізнесу, що спростить взаємодію громадян з міською радою.

Розвиток та вдосконалення вебсайтів, що функціонують у виконавчих органах влади.

Розробка та впровадження в діяльності органів влади нових електронних сервісів.

**3.2.3 Забезпечення прозорості та відкритості даних**

Наповнення порталу відкритих даних, на якому буде представлена інформація про бюджет, витрати, тендери, закупівлі, проєкти міської ради та інші важливі дані.

Впровадження системи публічних звітів щодо діяльності міської ради та використання міських ресурсів, доступних для громадян у зручному форматі.

**3.2.4 Забезпечення інформаційної безпеки**

Встановлення систем захисту інформації для захисту даних громадян та запобігання кіберзлочинам.

Розробка політики збереження конфіденційності і заходів для захисту персональних даних у відповідності до законодавства.

**3.3 Етап розвитку та вдосконалення**

Цей етап передбачає адаптацію системи електронного урядування до нових потреб, вдосконалення технологічних рішень та забезпечення стійкості до зовнішніх загроз.

Основні заходи включають:

**3.3.1 Оцінка ефективності та зворотний зв'язок**

Проведення регулярного моніторингу ефективності роботи електронних послуг та аналіз отриманих результатів для виявлення недоліків та можливостей для покращення.

Збір зворотного зв'язку від громадян та бізнесу щодо якості та зручності використання електронних послуг.

**3.3.2 Вдосконалення системи та її функціоналу**

Проведення модернізації інформаційних систем на основі отриманих результатів моніторингу, зокрема покращення швидкості роботи, надійності та зручності інтерфейсу.

Інтеграція нових технологій та інноваційних рішень для забезпечення більшого охоплення та доступності послуг.

**3.3.3 Підтримка та розвиток цифрових навичок**

Постійне навчання та підвищення кваліфікації персоналу міської ради з метою забезпечення ефективної роботи з цифровими інструментами та платформами.

Організація освітніх ініціатив для громадян з метою підвищення їхньої цифрової грамотності та залучення до активного використання електронних сервісів.

**3.3.4 Оновлення стандартів безпеки**

Періодичний аудит інформаційної безпеки для виявлення потенційних ризиків і вдосконалення методів захисту даних.

Впровадження нових стандартів кібербезпеки у відповідності до міжнародних практик та тенденцій у сфері інформаційної безпеки.

**3.4 Узгодження дій та комунікація з громадянами**

Інформаційна підтримка населення щодо впроваджуваних змін через комунікаційні канали міської ради, соціальні мережі та медіа.

Постійне залучення громадськості до обговорення та оцінки результатів програми, з метою врахування думок і потреб мешканців міста.

**3.5 Підсумковий аналіз та звітність**

На завершальному етапі реалізації програми проводиться детальний аналіз досягнутих результатів:

- підготовка підсумкового звіту про виконання заходів програми, оцінка їхньої ефективності та досягнення поставлених цілей;

- розробка рекомендацій для подальшого вдосконалення системи електронного урядування з урахуванням нових технологічних можливостей та потреб громади.

Етапи реалізації програми забезпечують системний підхід до впровадження електронного урядування, що дозволяє поетапно вирішувати задачі цифровізації, підвищення ефективності управління та забезпечення прозорості міської ради.

Термін виконання Програми – 2025 - 2027 роки.

**4. Технологічна складова**

Технологічна складова Програми розвитку електронного урядування в Івано-Франківській міській раді є ключовим елементом, який визначає ефективність впровадження всіх заходів, пов'язаних з автоматизацією процесів, інтеграцією інформаційних систем та забезпеченням безпеки даних. Цей розділ описує апаратне та програмне забезпечення, а також технологічні рішення, які будуть використовуватися для створення інфраструктури електронного урядування.

**4.1 Інформаційна архітектура**

Інформаційна архітектура системи електронного урядування включає кілька основних компонентів, що забезпечують взаємодію між міською радою, громадянами та бізнесом:

**4.1.1 Централізована платформа управління**

- інформаційно-комунікаційна платформа, яка буде служити основою для всіх електронних послуг, документів та взаємодії між відділами міської ради;

- модульна структура платформи, що дозволяє гнучко додавати нові функціональні можливості, інтегрувати додаткові сервіси та розширювати існуючі компоненти;

- інтерфейс користувача, що забезпечує зручний доступ до сервісів як для співробітників міської ради, так і для громадян та представників бізнесу.

**4.1.2 Інтеграційний шар**

- API та шлюзи даних, які забезпечують взаємодію між різними інформаційними системами та базами даних міської ради;

- Інтеграція з національними інформаційними системами, що дозволяє отримувати та передавати дані між різними рівнями управління для більшої ефективності та координації дій.

**4.2 Апаратне забезпечення**

Для забезпечення надійної та безперебійної роботи системи електронного урядування необхідне сучасне апаратне обладнання, яке включає:

**4.2.1 Серверне обладнання**

- модернізовані сервери та дата-центр, здатні обробляти великий обсяг даних і забезпечувати високу продуктивність під час пікових навантажень;

- резервне копіювання та відновлення даних для забезпечення стійкості системи в разі збоїв або технічних неполадок;

- хмарні рішення для зберігання даних та масштабування обчислювальних потужностей за потреби;

- оптимізація роботи серверного обладнання;

- зменшення навантаження на серверне обладнання, розмежування ролей серверів;

- зберіганню міських баз даних на серверах виконавчого комітету з можливістю швидкого доступу та відновлення інформації в разі впливу факторів зовнішнього характеру.

**4.2.2 Робочі станції та периферійні пристрої**

- мобільні та стаціонарні робочі місця, обладнані сучасними комп'ютерами та пристроями для сканування, друку та підпису документів;

- інтерактивні кіоски та термінали, встановлені в громадських місцях, для надання швидкого доступу до інформації та електронних послуг мешканцям, які не мають доступу до інтернету.

**4.3 Програмне забезпечення**

Програмна частина є критично важливою для забезпечення роботи електронного урядування та включає наступні компоненти:

**4.3.1 Система електронного документообігу**

- автоматизація документообігу через використання сучасних систем управління документами, що дозволяє створювати, відстежувати, затверджувати та архівувати документи в електронному вигляді;

- електронний підпис та цифрова ідентифікація, що забезпечує юридичну силу електронних документів та підвищує рівень безпеки при їхньому обміні.

- вдосконалення обробки та аналізу інформації за допомогою сучасних інформаційних технологій, зменшення частки паперового документообігу, швидкий пошук документів, прискорення процесу проходження документа до керівництва та виконавців, зручний доступ до архіву документів;

- прискорення процесу реагування відповідних служб на проблеми мешканців територіальної громади;

- підвищення виконавської дисципліни та якість підготовки управлінських рішень.

**4.3.2 Електронний Реєстр актів органів місцевого самоврядування**

- належний облік нормативних актів, створення архіву, зручне користування (швидкий пошук, вибір інформації по сукупності таких параметрів, як тип та стан документа, термін прийняття) і підтримання їх у контрольному стані;

- автоматичний облік та підтримка Реєстру регуляторних актів, покращення правового регулювання господарських відносин між суб'єктами господарювання територіальної громади;

- налагодження співпраці влади, приватних осіб та їхніх об'єднань по відстеженню результативності акту, опрацюванню зауважень і пропозицій виконавчими органами та прозорості в питаннях їх врахування або аргументованої відповіді авторам ініціатив про причини відхилення пропозицій;

- забезпеченню вільного, швидкого та зручного доступу до інформації про діяльність органів місцевого самоврядування мешканців громади в зручний час та в зручному для них місці.

**4.3.3 Платформа електронних послуг**

- онлайн-платформа для надання адміністративних послуг громадянам і бізнесу, що дозволяє подавати заявки, отримувати консультації, перевіряти статус запитів та сплачувати послуги в режимі онлайн.

- мобільні додатки для доступу до електронних сервісів з будь-яких пристроїв, які підтримують швидку та зручну взаємодію з міською радою.

- підвищення рівня обслуговування громадян та якості надання послуг;

- розширення переліку адміністративних послуг, які можна замовити в режимі онлайн.

**4.3.4 Розвиток та вдосконалення існуючих, створення нових вебсайтів, розширення можливостей доступу до Інтернету**

- надання територіальній громаді своєчасно та в повному обсязі інформації про діяльність органів влади, що, в свою чергу, зменшить ймовірність зловживань та корупції з боку чиновників та збільшить довіру громади до влади;

- оперативний пошук та відбір потрібної інформацію про діяльність влади з врахуванням всіх факторів, які можуть завадити комфортній роботі клієнта з сайтом, що забезпечить активне користування даним інформаційним ресурсом;

- забезпечення безкоштовного доступу до інформаційних ресурсів мешканців територіальної громади за місцем проживання з використання технології WI-FI.

**4.3.5 Система управління взаємодією з громадянами**

- система для обробки звернень громадян, що забезпечує ефективний облік та управління заявками, скаргами, пропозиціями та іншими формами взаємодії.

- аналітичні інструменти, що дозволяють аналізувати звернення громадян та розробляти заходи для покращення якості надання послуг.

**4.4 Модернізація зовнішніх та локальних мереж**

Cтворення єдиної інформаційної інфраструктури, швидкий обмін інформацією між виконавчими органами міської ради, розширення можливостей та забезпечення безперебійного функціонування всіх процесів електронного урядування територіальної громади.

**4.5 Технології відкритих даних**

Відкриті дані є важливим елементом забезпечення прозорості та підзвітності міської ради. Для цього будуть впроваджені наступні технології:

**4.5.1 Платформа відкритих даних**

- розміщення на загальному інтерактивному порталі відкритих даних, який дозволяє візуалізувати інформацію про проєкти, бюджетні витрати, тендери та інші дані у зручному для громадян форматі.

- інтерфейси програмування додатків для забезпечення доступу до даних стороннім розробникам, які можуть створювати додаткові сервіси на основі цих даних (зокрема дані місцезнаходження громадського транспорту).

**4.5.2 Інструменти візуалізації**

- графічні інтерфейси та панелі управління для відображення статистичних даних, що полегшує розуміння інформації для користувачів.

- інтерактивні карти та діаграми, які дозволяють громадянам візуально сприймати інформацію про міські ініціативи та зміни в інфраструктурі.

**4.6 Технології інформаційної безпеки**

Безпека даних є критично важливою для захисту інформації громадян та роботи міської ради. До основних заходів інформаційної безпеки належать:

**4.6.1 Захист даних та кібербезпека**

- системи шифрування даних для захисту конфіденційної інформації при її передачі та зберіганні;

- фаєрволи, антивірусні програми та системи виявлення загроз, що забезпечують захист від несанкціонованого доступу та кіберзагроз;

- політика управління доступом, що регулює рівень доступу до даних для співробітників на основі їхніх посадових обов'язків.

**4.6.2 Резервування та аварійне відновлення**

- резервне копіювання даних у реальному часі для запобігання втраті інформації через технічні збої або атаки.

- план аварійного відновлення, який включає інструкції та дії для швидкого відновлення роботи системи після критичних ситуацій.

**4.7 Інноваційні технології**

З метою забезпечення сталого розвитку та впровадження новітніх рішень у систему електронного урядування буде використовуватися низка інноваційних технологій:

**4.7.1 Технології штучного інтелекту (AI)**

- автоматизація процесів прийняття рішень за допомогою алгоритмів AI, що дозволить аналізувати великі обсяги даних та робити прогнози на основі зібраної інформації.

- чат-боти та віртуальні асистенти для надання швидких відповідей на запити громадян та підвищення якості обслуговування.

**4.7.2 Технології блокчейну**

- використання блокчейн-технологій для забезпечення прозорості та безпеки при обміні даними та веденні реєстраційних дій;

- смарт-контракти для автоматизації адміністративних процедур і забезпечення їхньої юридичної сили.

**4.8 Підтримка та супровід технологічних рішень**

- підсилення технічної підтримки та служби підтримки користувачів, які будуть допомагати у вирішенні проблем з роботою інформаційних систем;

- постійне оновлення та модернізація програмного забезпечення, що дозволить більш швидку обробку даних та запуск програм.

**5. Електронні сервіси для громадян і бізнесу**

Електронні послуги є одним із ключових компонентів Програми розвитку електронного урядування в Івано-Франківській міській раді. Вони надають громадянам і бізнесу зручний доступ до адміністративних сервісів у режимі онлайн, значно спрощуючи взаємодію з міською радою та скорочуючи час на отримання необхідних послуг. Цей розділ детально описує основні види електронних послуг, які будуть впроваджені, їхні характеристики та переваги.

**5.1 Принципи надання електронних послуг**

Електронні послуги в рамках програми будуть розроблені на основі таких принципів:

- доступність: забезпечення можливості доступу до послуг з будь-якого місця та у будь-який час за допомогою інтернет-з'єднання;

- простота та зручність: інтуїтивний інтерфейс і зрозумілі процедури подачі заявок, що дозволяють користувачам швидко отримувати необхідні послуги;

- прозорість: надання громадянам можливості відстежувати статус своїх заявок і взаємодіяти з адміністрацією у випадку виникнення запитань чи проблем;

- швидкість обробки: автоматизація процесів з метою зниження часу на обробку заявок та отримання результатів;

- безпека та конфіденційність: використання надійних методів захисту даних для забезпечення конфіденційності інформації користувачів.

**5.2 Основні види електронних послуг**

Електронні послуги для громадян і бізнесу включають широкий спектр сервісів, які можна розділити на декілька категорій:

**5.2.1 Адміністративні послуги для громадян**

Цей вид послуг орієнтований на забезпечення доступу громадян до різноманітних адміністративних процесів:

- реєстрація та видача документів: можливість подання заявок на отримання різних видів документів, таких як витяги з реєстрів, довідки тощо;

- реєстрація за місцем проживання: подання заявок на реєстрацію чи зняття з реєстрації місця проживання, а також можливість оновлення особистих даних;

- субсидії та соціальні виплати: подання заявок на отримання субсидій, соціальних виплат, допомог та інших видів державної та місцевої підтримки;

- запис до навчальних закладів: можливість реєстрації дітей у дитячі садки, школи та інші освітні установи.

**5.2.2 Послуги для бізнесу**

Електронні послуги для підприємців і бізнесу спрямовані на полегшення процесів ведення господарської діяльності:

- реєстрація бізнесу: можливість подання заявки на реєстрацію нового підприємства або оновлення інформації про існуюче;

- отримання дозволів і ліцензій: оформлення заявок на отримання ліцензій для ведення певної діяльності, дозволів на будівництво, оренду землі тощо;

- подання тендерних пропозицій: доступ до електронних платформ для участі в тендерах, конкурсах на державні закупівлі та інші процеси.

**5.2.3 Послуги з житлово-комунальних питань**

Ця категорія послуг охоплює питання, пов'язані з житлово-комунальними послугами:

- оплата комунальних послуг: можливість здійснювати онлайн-оплату комунальних платежів (електроенергія, вода, газ, інтернет тощо).

- подача заявок на ремонт або обслуговування: оформлення звернень щодо аварійних ситуацій або необхідності ремонтних робіт у будинках чи на прибудинкових територіях.

- перевірка стану розрахунків: можливість контролювати стан особистих рахунків за комунальні послуги та отримувати інформацію про заборгованості.

**5.2.4 Інтерактивні сервіси та зворотний зв'язок**

Ця категорія спрямована на покращення взаємодії громадян з міською радою:

- онлайн-консультації: можливість отримати консультації щодо адміністративних процедур, послуг та інших питань через чат або веб-сервіси;

- cистема подання звернень, запитів, скарг і пропозицій: зручний інструмент для громадян, щоб залишити відгук, подати скаргу чи внести пропозиції щодо покращення роботи міської ради;

- відстеження статусу заявок: інтерактивний сервіс для моніторингу процесу розгляду поданих заявок або звернень у режимі реального часу.

**5.3 Інструменти доступу до електронних послуг**

Для забезпечення максимальної доступності електронних послуг передбачено використання різних інструментів доступу:

**5.3.1 Вебпортал міської ради**

- офіційний вебпортал для громадян і бізнесу, який є основною платформою для доступу до всіх електронних послуг.

- адаптивний дизайн, що забезпечує зручне використання порталу з різних пристроїв, включаючи комп'ютери, планшети та смартфони.

**5.3.2 Мобільний додаток**

- мобільний додаток для смартфонів, який дозволяє швидко і зручно подавати електронні звернення, відстежувати їх статус та отримувати сповіщення про новини міської ради.

- підтримка багатофакторної аутентифікації для забезпечення безпеки особистих даних користувачів.

**5.3.3 Інтерактивні кіоски**

- інтерактивні кіоски, розміщені в громадських місцях (центри надання адміністративних послуг, бібліотеки, торгові центри), що дозволяють мешканцям отримувати електронні послуги без доступу до інтернету.

- зручний інтерфейс, адаптований для швидкого пошуку та використання основних електронних послуг.

**5.4 Безпека та захист даних в електронних послугах**

Для забезпечення захисту даних та конфіденційності інформації громадян під час використання електронних послуг будуть застосовані наступні заходи:

- шифрування даних при їхньому зберіганні та передачі для запобігання несанкціонованому доступу;

- cистеми багатофакторної аутентифікації, що підвищують рівень захисту при вході користувачів до своїх облікових записів;

- моніторинг і захист від кіберзагроз, що включає регулярне оновлення програмного забезпечення та впровадження новітніх технологій захисту.

**5.5 Переваги електронних послуг для громадян і бізнесу**

Надання електронних послуг створює численні переваги для громадян, бізнесу та міської ради:

- зниження адміністративних витрат завдяки автоматизації процесів і скороченню кількості паперових документів;

- підвищення прозорості та підзвітності міської ради перед громадянами за рахунок відкритості процесів і публікації результатів роботи;

- зручність і швидкість доступу до послуг, що значно полегшує взаємодію громадян та підприємців з органами місцевого самоврядування;

- підвищення довіри громадян до влади через більш відкритий та прозорий процес надання послуг і управління.

Запровадження електронних послуг стане важливим кроком у напрямку цифровізації міської ради, сприятиме покращенню якості послуг, підвищенню ефективності управління і залучення бізнесу.

**6. Прозорість та відкритість даних**

Прозорість та відкритість даних є ключовими принципами Програми розвитку електронного урядування в Івано-Франківській міській раді. Відкриті дані сприяють підвищенню довіри громадян до роботи місцевих органів влади, забезпечують їхню підзвітність, дозволяють ефективніше приймати рішення та стимулюють економічний розвиток. Цей розділ детально описує стратегії і технології, які забезпечать доступність та відкритість даних для громадян та бізнесу.

**6.1 Принципи відкритості даних**

Відкритість даних ґрунтується на таких основних принципах:

- доступність: дані мають бути доступні всім громадянам і бізнесу у зручних форматах, які легко можна обробляти та аналізувати;

- машинозчитуваність: дані повинні бути надані у форматах, які можна використовувати для автоматизованої обробки, аналізу та створення додаткових сервісів;

- своєчасність: дані повинні публікуватися оперативно, щоб громадяни могли отримувати актуальну інформацію та використовувати її у прийнятті рішень;

- прозорість: інформація про діяльність міської ради та її фінансові показники повинна бути зрозумілою та доступною для всіх.

**6.2 Основні компоненти відкритих даних**

Реалізація відкритих даних передбачає створення декількох основних компонентів, які забезпечують доступ громадян та бізнесу до інформації:

**6.2.1 Загальний портал відкритих даних**

- інтерактивний веб-портал, що виступає єдиною точкою доступу до всіх відкритих даних міської ради. Портал повинен бути інтуїтивно зрозумілим та зручним у використанні для користувачів різного рівня;

- каталог даних, який містить різноманітні набори даних, включаючи бюджетні витрати, тендери, інфраструктурні проєкти, екологічні показники, демографічну інформацію тощо;

- функціонал пошуку і фільтрації даних для зручного доступу до необхідної інформації та швидкого знаходження потрібних наборів даних.

**6.2.2 Візуалізація та аналітика даних**

- інтерактивні графіки, діаграми та карти, які дозволяють користувачам легко розуміти складні дані та тенденції в розвитку міста;

- інструменти для аналізу даних, що допомагають громадянам та підприємцям самостійно досліджувати інформацію і робити висновки на основі наявних даних;

- панелі моніторингу та звітності, які відображають ключові показники діяльності міської ради, наприклад, виконання бюджету, реалізацію проєктів та їхнє фінансування.

**6.3 Категорії відкритих даних**

Відкриті дані міської ради будуть структуровані за декількома основними категоріями, щоб забезпечити їхню логічну організацію та зручність використання:

**6.3.1 Фінансові дані**

- бюджет міста: інформація про дохідну та видаткову частини бюджету, включаючи розподіл коштів по різних категоріях.

- дані про тендери та закупівлі: інформація про державні закупівлі, тендери, переможців конкурсів та обсяги виконаних робіт.

**6.3.2 Демографічні та соціальні дані**

- статистика населення: інформація про кількість населення, його структуру за віком, статтю, рівнем освіти, зайнятістю тощо;

- дані про соціальну підтримку: інформація про надані соціальні послуги, програми допомоги вразливим категоріям населення.

**6.3.3 Інфраструктурні дані**

- дорожня інфраструктура та транспорт: інформація про стан доріг, транспортні маршрути, плани з ремонту та будівництва інфраструктури;

- дані про комунальні послуги: інформація про забезпечення міста водою, електроенергією, газом та іншими комунальними послугами.

**6.3.4 Екологічні дані**

- інформація про стан довкілля: дані про якість повітря, водних ресурсів, зелені зони, а також заходи, спрямовані на збереження природного середовища;

- моніторинг забруднення: інформація про рівень забруднення повітря, води та ґрунту у різних районах міста.

**6.4 Технологічні рішення для забезпечення відкритості даних**

**6.4.1 API та інтерфейси даних**

- інтерфейси програмування додатків, які дозволяють стороннім розробникам використовувати відкриті дані для створення власних сервісів та додатків;

- підтримка стандартних форматів даних (наприклад, JSON, XML, CSV), що забезпечує сумісність з іншими системами та зручність у роботі з даними.

**6.4.2 Захист і безпека відкритих даних**

- захист даних від несанкціонованого доступу та маніпуляцій, включаючи шифрування інформації та регулярний моніторинг її використання;

- впровадження політик конфіденційності, які забезпечують захист персональних даних та обмежують доступ до конфіденційної інформації.

**6.5 Переваги відкритих даних для громади**

Надання відкритих даних створює численні переваги як для громадян, так і для бізнесу:

- підвищення довіри до міської влади: прозорість у фінансових і адміністративних питаннях сприяє підвищенню довіри громадян до місцевого самоврядування;

- залучення громадян до управління містом: відкриті дані надають можливість активістам і громадським організаціям аналізувати діяльність міської ради та вносити пропозиції щодо покращення;

- стимулювання інновацій: доступ до даних відкриває можливості для створення нових сервісів і продуктів, що базуються на міській інформації;

- економічний розвиток: підприємці можуть використовувати відкриті дані для аналізу ринку, прийняття обґрунтованих рішень і пошуку нових бізнес-можливостей.

**6.6 Взаємодія з громадськістю**

Для підвищення ефективності використання відкритих даних важливо забезпечити взаємодію з громадськістю:

- навчальні програми та тренінги: проведення семінарів і вебінарів для громадян і підприємців щодо використання відкритих даних;

- зворотній зв'язок від громадян: можливість надавати пропозиції щодо розширення або вдосконалення даних, доступних на порталі.

**6.7 Плани на майбутнє**

Програма розвитку відкритих даних передбачає постійне оновлення та розширення, а саме:

- оновлення наборів даних: регулярне додавання нових наборів даних та актуалізація існуючих, що дозволить підтримувати їхню релевантність;

- розширення доступу до даних: інтеграція з іншими порталами відкритих даних для забезпечення більшого охоплення.

Впровадження політики прозорості та відкритості даних у діяльності міської ради сприятиме розвитку цифрової культури, залученню громадян до прийняття рішень і підвищенню ефективності управління на місцевому рівні.

**7. Навчання та підвищення компетенцій**

Навчання та підвищення компетенцій є важливими елементами Програми розвитку електронного урядування в Івано-Франківській міській раді. Успішна реалізація електронного урядування вимагає наявності кваліфікованих кадрів, здатних використовувати сучасні цифрові технології для надання послуг громадянам і управління ресурсами міста. Цей розділ присвячений заходам з навчання співробітників міської ради та підвищенню їхньої компетенції, а також формуванню цифрових навичок у громади.

**7.1 Мета та цілі навчання**

Основними цілями навчання та підвищення компетенцій у рамках програми є:

- підвищення кваліфікації працівників міської ради: забезпечення знань та навичок, необхідних для ефективного використання цифрових технологій та управління процесами електронного урядування;

- формування цифрових навичок у громади: навчання громадян та бізнесу користуванню електронними послугами, що сприятиме їх активному залученню до цифрових процесів;

- розвиток цифрової культури: підвищення рівня обізнаності серед працівників і мешканців міста про переваги та можливості цифрових технологій у повсякденному житті.

**7.2 Напрями навчання для працівників міської ради**

Для працівників міської ради буде розроблено декілька основних напрямів навчання, які забезпечать комплексний розвиток їхніх компетенцій:

**7.2.1 Цифрова грамотність**

- основи роботи з ІТ-інфраструктурою: навчання базовим навичкам роботи з комп'ютерною технікою, програмним забезпеченням, інтернетом та системами захисту даних;

- кібербезпека: підготовка працівників до роботи з конфіденційними даними, захист від кіберзагроз, виявлення та реагування на потенційні ризики інформаційної безпеки;

- робота з електронними документами: навчання принципам електронного документообігу, використанню цифрових підписів та зберіганню документів у хмарних сховищах.

**7.2.2 Використання спеціалізованих систем електронного урядування**

- опанування нових платформ: навчання використанню спеціалізованих платформ та систем електронного урядування, що впроваджуються у Івано-Франківській міській раді для автоматизації процесів;

- аналітика та візуалізація даних: курси з використання інструментів для аналізу великих обсягів даних та їхньої візуалізації для прийняття обґрунтованих управлінських рішень;

- системи та управління взаємовідносинами з громадянами: навчання роботі з системами управління взаємодією з громадянами для підвищення якості обслуговування та покращення комунікацій.

**7.3 Навчання громадян та бізнесу**

Для забезпечення широкого залучення громадян та бізнесу до використання електронних послуг міської ради передбачено проведення різноманітних навчальних заходів:

**7.3.1 Курси цифрової грамотності для громадян**

- Основи роботи з електронними послугами: навчання використанню порталу електронних послуг, подання заявок, отримання електронних довідок та здійснення онлайн-платежів тощо;

- безпечне використання інтернету: навчання основам кібербезпеки, захисту особистих даних та безпечного користування онлайн-ресурсами;

- мобільні додатки та сервіси: ознайомлення з використанням мобільних додатків міської ради та інших цифрових сервісів для зручного доступу до послуг.

**7.3.2 Навчання для підприємців та бізнес-спільноти**

- електронні закупівлі та тендери: курси, присвячені участі у державних закупівлях, поданні тендерних пропозицій та роботі на електронних платформах;

- використання відкритих даних для бізнесу: навчання використанню відкритих даних для аналізу ринку, виявлення бізнес-можливостей та прийняття стратегічних рішень;

- автоматизація бізнес-процесів: навчання інструментам автоматизації для оптимізації бізнес-операцій та підвищення ефективності роботи підприємств.

**7.4 Формати проведення навчальних заходів**

Для максимальної ефективності навчальних заходів передбачено використання різних форматів:

**7.4.1 Онлайн-курси та вебінари**

- модульні онлайн-курси, які дозволяють працівникам міської ради та громадянам проходити навчання у зручний для них час;

- вебінари та онлайн-семінари, на яких учасники зможуть взаємодіяти з тренерами, задавати питання та отримувати роз’яснення щодо складних тем.

**7.4.2 Офлайн-тренінги та майстер-класи**

- очні тренінги для працівників міської ради, що дозволять глибше зануритися у специфіку використання нових технологій;

- майстер-класи для громадськості, під час яких учасники зможуть отримати практичні навички використання електронних послуг.

**7.4.3 Самостійне навчання та підтримка**

- онлайн-ресурси для самостійного навчання, включаючи відеоінструкції, підручники, презентації та інші матеріали, що допоможуть у підготовці до використання електронних сервісів;

- працівники для підтримки користувачів, які надаватимуть консультації та технічну підтримку для тих, хто має труднощі з використанням цифрових інструментів.

**7.5 Оцінка ефективності навчання**

Для оцінки ефективності навчальних заходів та рівня засвоєння знань передбачено:

- тестування та сертифікація: регулярні тести для працівників міської ради, що допоможуть оцінити їхні знання та компетенції, а також видача сертифікатів про успішне завершення курсів;

- зворотній зв'язок від учасників: збір відгуків від працівників та громадян щодо якості навчання для подальшого вдосконалення програм;

- моніторинг результатів: аналіз впливу навчання на ефективність роботи працівників міської ради та залученість громадян до використання електронних послуг.

**7.6 Перспективи та плани з навчання**

У рамках програми передбачено подальший розвиток навчальних заходів:

- постійне оновлення навчальних матеріалів: адаптація програм навчання до змін у технологіях і потребах працівників та громади;

- інноваційні підходи до навчання: впровадження нових методик навчання, таких як гейміфікація, віртуальна реальність та інтерактивні симулятори;

- співпраця з освітніми установами та партнерами: залучення вищих навчальних закладів, тренінгових компаній та експертів для розробки та проведення курсів.

Розвиток системи навчання та підвищення компетенцій є необхідним етапом для успішного впровадження електронного урядування, що забезпечить високу ефективність роботи міської ради та сприятиме формуванню цифрової культури серед громадян.

**8. Інформаційна безпека та захист даних**

Інформаційна безпека та захист даних є критично важливими елементами в системі електронного урядування, адже вони забезпечують захист конфіденційної інформації, підтримують довіру громадян до цифрових сервісів і гарантують стабільність роботи інформаційних систем. У цьому розділі детально розглядаються принципи, підходи та заходи щодо забезпечення безпеки даних в рамках Програми розвитку електронного урядування міської ради.

**8.1 Принципи інформаційної безпеки**

Реалізація інформаційної безпеки у системі електронного урядування ґрунтується на таких основних принципах:

- конфіденційність: забезпечення захисту особистої та службової інформації від несанкціонованого доступу;

- цілісність: захист даних від несанкціонованих змін чи фальсифікацій, забезпечення їхньої точності та повноти;

- доступність: надання доступу до інформації лише уповноваженим користувачам у будь-який час, коли це необхідно;

- підзвітність: ведення записів та логування всіх дій користувачів з метою виявлення підозрілої активності та забезпечення можливості аудиту.

**8.2 Основні загрози інформаційній безпеці**

Інформаційна безпека в системах електронного урядування піддається різним загрозам, серед яких:

- кіберзлочинність: атаки зловмисників, що спрямовані на викрадення даних, блокування доступу до систем або вимагання викупу за відновлення доступу;

- соціальна інженерія: методи маніпуляції користувачами для отримання конфіденційної інформації або доступу до систем без їхньої згоди;

- фізичні загрози: пошкодження або крадіжка комп'ютерного обладнання, серверів або мережевого обладнання;

- внутрішні загрози: недбалість або навмисні дії співробітників, які можуть призвести до витоку даних або порушення роботи системи.

**8.3 Заходи із забезпечення інформаційної безпеки**

Для захисту даних та забезпечення стабільної роботи електронних систем впроваджуються наступні заходи:

**8.3.1 Шифрування даних**

- шифрування даних при передачі та зберіганні для захисту конфіденційної інформації від несанкціонованого доступу;

- SSL/TLS протоколи для захисту комунікацій між користувачами та серверами міської ради, що забезпечує захищене з'єднання та захист від перехоплення даних;

- переведення доменних імен інформаційних порталів в зону gov.ua.

**8.3.2 Аутентифікація та управління доступом**

- багаторівнева аутентифікація (MFA) для перевірки особи користувачів, що знижує ризики несанкціонованого доступу до систем;

- рольова модель управління доступом (RBAC), яка забезпечує доступ до ресурсів лише тим користувачам, яким це необхідно для виконання їхніх функцій.

**8.3.3 Моніторинг та управління інцидентами**

- системи моніторингу безпеки, які постійно відстежують активність у мережі та виявляють підозрілу поведінку або можливі загрози;

- плани реагування на інциденти, які включають детальні дії для швидкого усунення наслідків кіберзагроз та мінімізації їхнього впливу на діяльність міської ради.

**8.3.4 Захист від шкідливого програмного забезпечення**

- антивірусні програми та засоби захисту від шкідливого ПЗ, які регулярно оновлюються для захисту від новітніх загроз;

- фільтрування інтернет-трафіку та блокування доступу до небезпечних веб-ресурсів для запобігання інфікуванню систем шкідливим програмним забезпеченням.

**8.4 Політики та процедури інформаційної безпеки**

Реалізація заходів з інформаційної безпеки потребує чітко визначених політик та процедур, які регулюють діяльність працівників і користувачів систем електронного урядування:

**8.4.1 Політика використання інформаційних ресурсів**

- регламентація доступу до інформаційних ресурсів та мереж міської ради з метою запобігання несанкціонованим діям;

- правила використання пристроїв і мережевих ресурсів для працівників та партнерів, які працюють із системами електронного урядування.

**8.4.2 Політика управління паролями**

- використання складних паролів та їх регулярне оновлення, для запобігання несанкціонованому доступу до систем;

- використання методів аутентифікації та підтвердження на базі електронних ключів та токенів;

- навчання користувачів принципам безпечного зберігання паролів та застосування методів аутентифікації.

**8.5 Навчання та підготовка з питань кібербезпеки**

Для підвищення обізнаності співробітників міської ради щодо загроз та заходів інформаційної безпеки передбачено:

- регулярні тренінги з кібербезпеки для працівників, спрямовані на виявлення та запобігання загрозам, а також дії у разі інцидентів;

- cимуляційні вправи для тестування готовності співробітників до реагування на кіберінциденти, що дозволяють виявити слабкі місця у захисті даних.

**8.6 Відповідність законодавству та стандартам безпеки**

Міська рада повинна дотримуватися всіх вимог національного та міжнародного законодавства з питань захисту даних, а також впроваджувати найкращі практики інформаційної безпеки:

- забезпечення відповідності з міжнародними стандартами інформаційної безпеки, такими як ISO/IEC 27001 та NIST.

- дотримання вимог законодавства України щодо захисту персональних даних та конфіденційної інформації, включаючи Закон "Про захист персональних даних".

**8.7 Постійний розвиток системи інформаційної безпеки**

Оскільки загрози інформаційній безпеці постійно еволюціонують, важливо регулярно переглядати та вдосконалювати заходи захисту даних, а саме:

- оновлення програмного забезпечення та інфраструктури для забезпечення захисту від новітніх загроз та вразливостей;

- аудити інформаційної безпеки та оцінка ризиків, що дозволяють виявити слабкі місця у системах захисту та впроваджувати коригуючі дії;

- cпівпраця з фахівцями з кібербезпеки та сторонніми консультантами для впровадження новітніх технологій і підходів до захисту даних.

**8.8 Резервне копіювання та відновлення даних**

Для запобігання втраті даних у разі технічних збоїв або кібератак важливо реалізувати системи резервного копіювання та відновлення:

- автоматизоване резервне копіювання даних на регулярній основі з використанням захищених хмарних сховищ;

- плани відновлення після аварій, які дозволяють швидко відновити роботу інформаційних систем у разі їх виходу з ладу або компрометації.

Розробка та впровадження комплексної стратегії інформаційної безпеки є необхідним етапом для забезпечення безпечного функціонування електронного урядування, підвищення довіри громадян до цифрових послуг та захисту інтересів міської ради.

**9. Моніторинг та оцінка ефективності**

Моніторинг та оцінка ефективності реалізації програми розвитку електронного урядування є ключовими етапами, які дозволяють визначити, наскільки успішно впроваджуються заходи програми, а також виявити можливі проблеми та вдосконалити стратегії. Цей розділ містить детальний опис механізмів, критеріїв та підходів до моніторингу і оцінки, які сприятимуть досягненню поставлених цілей програми.

**9.1 Цілі моніторингу та оцінки**

Основні цілі моніторингу та оцінки включають:

- визначення рівня досягнення цілей програми: аналіз результатів впроваджених заходів у порівнянні з запланованими цілями та показниками;

- оцінка ефективності ресурсів: визначення, наскільки ефективно використовуються ресурси (фінансові, людські, технологічні) для реалізації програми;

- виявлення проблем та викликів: моніторинг процесів реалізації програми, що дозволяє вчасно виявляти проблеми та виклики, що виникають у ході реалізації;

- вдосконалення стратегії: на основі отриманих даних розробка рекомендацій для покращення реалізації програми та адаптації до змін у зовнішньому середовищі.

**9.2 Методи моніторингу**

Для забезпечення ефективного моніторингу реалізації програми використовуються наступні методи:

**9.2.1 Оцінка показників виконання**

- кількісні показники: збір статистичних даних, таких як кількість наданих електронних послуг, час обробки заявок, рівень задоволеності користувачів, кількість відвідувачів електронного порталу;

- якісні показники: аналіз якісних аспектів, таких як задоволеність користувачів, ефективність комунікації з громадськістю та бізнесом, доступність послуг.

**9.2.2 Зворотний зв'язок**

- опитування та анкетування: проведення регулярних опитувань серед користувачів електронних послуг для виявлення їхніх думок та рекомендацій;

- фокус-групи: організація фокус-груп з представниками громадськості, бізнесу та працівниками міської ради для обговорення проблем і шляхів їх вирішення.

**9.2.3 Аудити та ревізії**

- регулярні аудити: проведення незалежних аудитів інформаційних систем, що дозволяє виявити недоліки та запропонувати рекомендації щодо їх усунення;

- внутрішні перевірки: систематичні перевірки діяльності підрозділів міської ради, відповідальних за реалізацію програми.

**9.3 Критерії оцінки ефективності**

Для оцінки ефективності програми розроблено систему критеріїв, які дозволяють об'єктивно оцінити результати:

**9.3.1 Оцінка впливу на громаду**

- доступність послуг: оцінка покриття електронними послугами, їх зручності та доступності для різних категорій населення;

- задоволеність користувачів: аналіз результатів опитувань про задоволеність населення якістю наданих електронних послуг.

**9.3.2 Оцінка економічної ефективності**

- економія часу та коштів: аналіз зменшення витрат для громадян і підприємств при отриманні електронних послуг порівняно з традиційними методами;

- зниження витрат на обслуговування: оцінка зменшення витрат міської ради на адміністративні процеси завдяки автоматизації.

**9.3.3 Оцінка технологічної ефективності**

- стабільність та безпека систем: аналіз частоти виникнення технічних проблем, рівня безпеки систем електронного урядування;

- своєчасність оновлень: оцінка періодичності оновлень програмного забезпечення та впровадження нових технологій.

**9.4 Звітність**

Одним із важливих аспектів моніторингу та оцінки є система звітності:

- регулярні звіти: підготовка звітів про хід реалізації програми, які містять результати моніторингу та оцінки, виявлені проблеми та рекомендації;

- публікація результатів: розміщення звітів на офіційному вебсайті міської ради для забезпечення прозорості та відкритості інформації для громадськості.

**9.5 Коригування стратегії**

На основі отриманих результатів моніторингу та оцінки здійснюється коригування стратегії реалізації програми, а саме:

- аналіз виявлених проблем: виявлення причин проблем та розробка заходів для їх усунення;

- вдосконалення процесів: впровадження нових методів, технологій та підходів для підвищення ефективності роботи.

**9.6 Періодичність моніторингу та оцінки**

Моніторинг та оцінка ефективності реалізації програми будуть проводитися на регулярній основі:

- щоквартальний моніторинг: регулярний аналіз основних показників виконання програми, що дозволяє виявляти тенденції та своєчасно реагувати на проблеми;

- щорічна оцінка: всебічна оцінка реалізації програми, що включає комплексний аналіз досягнень та недоліків, а також рекомендації щодо подальших дій.

**9.7 Висновки та рекомендації**

У рамках моніторингу та оцінки будуть сформульовані висновки та рекомендації для подальшої реалізації програми, які включатимуть:

- пропозиції щодо удосконалення електронних послуг: рекомендації на основі зворотного зв’язку від користувачів;

- інноваційні рішення: ідеї для впровадження нових технологій та практик, що підвищать ефективність роботи електронного урядування.

Реалізація системи моніторингу та оцінки ефективності є невід'ємною частиною програми розвитку електронного урядування. Це дозволить не тільки оцінити досягнення, але й створити основу для постійного вдосконалення послуг, що надаються громадянам і бізнесу.

**10. Фінансовий план**

Фінансовий план є основоположним елементом програми розвитку електронного урядування в Івано-Франківській міській раді. Він визначає фінансові ресурси, необхідні для реалізації запланованих заходів, і забезпечує ефективне управління бюджетом на всіх етапах реалізації програми. Цей розділ містить детальний опис бюджетних потреб, джерел фінансування, а також механізмів контролю за витратами.

**10.1 Загальні принципи фінансування**

Фінансовий план програми базується на таких основних принципах:

- прозорість: усі витрати та джерела фінансування чітко визначені і доступні для громадськості;

- раціональність: використання бюджетних коштів максимально ефективне, з урахуванням економії ресурсів;

- гнучкість: можливість адаптації фінансового плану до змін в економічній ситуації, потребах громади та технологічному розвитку.

Фінансування Програми здійснюється в межах коштів, затверджених у бюджеті Івано-Франківської міської територіальної громади на відповідний бюджетний рік.

Допускається перерозподіл коштів бюджету Івано-Франківської міської територіальної громади, передбачених на виконання Програми, по розділах у межах бюджетного року за рішенням постійної депутатської комісії міської ради з питань планування фінансів, цін та бюджету.

Програма носить плановий характер, її виконання перебуває в прямій залежності від обсягів видатків на розвиток е-урядування, які будуть включатись до бюджету Івано-Франківської міської територіальної громади.

Програма залишається відкритою для доповнень та коригувань. Зміни та доповнення до Програми затверджуються Івано-Франківською міською радою.

**10.2 Оцінка фінансових потреб**

Для визначення загальних фінансових потреб програми проводиться оцінка витрат на наступні категорії:

**10.2.1 Інфраструктура та обладнання**

- придбання та оновлення апаратного забезпечення: витрати на комп'ютери, сервери, мережеве обладнання та інші технічні засоби, необхідні для реалізації електронного урядування;

- придбання програмного забезпечення: витрати на ліцензії для спеціалізованого програмного забезпечення, систем управління даними, електронних сервісів та інших необхідних інструментів.

**10.2.2 Розробка та впровадження нових послуг**

- розробка нових електронних послуг: витрати на аналіз, проєктування, розробку та тестування нових електронних сервісів для громадян та бізнесу;

- модернізація існуючих послуг: витрати на оновлення та покращення існуючих електронних послуг для підвищення їхньої ефективності та зручності.

**10.2.3 Навчання та підвищення кваліфікації**

- тренінги для працівників: витрати на навчальні програми для підвищення кваліфікації співробітників міської ради в галузі електронного урядування;

- програми навчання для користувачів: організація інформаційних кампаній та тренінгів для громадян і бізнесу щодо використання електронних послуг.

**10.2.4 Інформаційна безпека**

- витрати на забезпечення інформаційної безпеки: кошти на антивірусні програми, системи захисту даних, аудит безпеки та інші заходи для забезпечення захисту даних.

**10.3 Джерела фінансування**

Фінансування програми може здійснюватися з різних джерел:

**10.3.1 Місцевий бюджет**

- кошти з бюджету міської ради: основне джерело фінансування, що забезпечує покриття витрат на реалізацію програми через відповідні бюджетні призначення.

**10.3.2 Державні програми**

- гранти та субсидії: залучення фінансування з державних програм, що підтримують ініціативи електронного урядування, інновацій та цифровізації.

**10.3.3 Міжнародні організації**

- фінансова підтримка від міжнародних фондів: можливість залучення коштів від міжнародних організацій, які підтримують проекти електронного урядування в Україні.

**10.3.4 Партнерства з бізнесом**

- спонсорство та інвестиції: залучення приватного сектору для фінансування окремих компонентів програми через партнерські угоди та спонсорство.

**10.4 Планування бюджетних витрат**

Бюджет витрат на реалізацію програми детально спланований і поділений на етапи:

- початкові витрати: необхідні інвестиції для створення базової інфраструктури електронного урядування, включаючи закупівлю обладнання, програмного забезпечення та проведення навчання;

- розширення послуг: витрати на розробку нових електронних послуг, модернізацію існуючих та вдосконалення системи інформаційної безпеки;

- підтримка та оновлення: щорічні витрати на підтримку систем, регулярні оновлення програмного забезпечення, навчання працівників і громадян.

**10.5 Контроль та моніторинг витрат**

Для забезпечення ефективного використання бюджетних коштів важливо запровадити систему контролю та моніторингу витрат:

- регулярні звіти про витрати: підготовка щоквартальних звітів про виконання фінансового плану, які включають фактичні витрати та порівняння з запланованими;

- аудит фінансової діяльності: проведення незалежних аудитів для перевірки правильності витрат і відповідності їх запланованим показникам;

- коригування бюджету: можливість внесення змін до фінансового плану залежно від змін в умовах реалізації програми, виявлених проблем або нових можливостей.

**10.6 Очікувані результати**

Правильне планування і контроль витрат забезпечить:

- забезпечення фінансової стабільності: можливість реалізації всіх запланованих заходів без перевищення бюджету;

- оптимізацію витрат: ефективне використання фінансових ресурсів для досягнення максимальних результатів;

- покращення доступу до електронних послуг: забезпечення ресурсами для розширення електронних послуг, що підвищить задоволеність громадян і бізнесу.

Фінансовий план є важливим інструментом для досягнення цілей програми розвитку електронного урядування. Він забезпечує чітке розуміння фінансових потреб, джерел фінансування та механізмів контролю за витратами, що дозволить успішно реалізувати програму та створити ефективну систему електронного урядування в Івано-Франківській міській раді.

**11. Ризики та управління ризиками**

Управління ризиками є критично важливим аспектом програми розвитку електронного урядування, оскільки воно дозволяє виявляти, аналізувати і мінімізувати негативні впливи, які можуть перешкоджати досягненню цілей програми. Цей розділ охоплює різні види ризиків, їх оцінку, а також стратегії управління, які допоможуть забезпечити успішну реалізацію програми.

**11.1 Визначення ризиків**

Ризики можна класифікувати за кількома категоріями:

**11.1.1 Технологічні ризики**

- збої в роботі систем: ризик виникнення технічних несправностей, які можуть призвести до простоїв у наданні електронних послуг;

- вразливість до кібератак: загроза втрати даних або доступу до систем через хакерські атаки чи інші види злочинної діяльності.

**11.1.2 Операційні ризики**

- недостатня кваліфікація персоналу: ризик, що співробітники не матимуть достатніх знань і навичок для роботи з новими системами;

- зміни в організаційній структурі: ризик, пов’язаний із реорганізацією або змінами в управлінні, що можуть призвести до зниження ефективності реалізації програми.

**11.1.3 Фінансові ризики**

- перевищення бюджету: ризик недостатнього фінансування або необґрунтованого збільшення витрат у процесі реалізації програми;

- зміни в економічній ситуації: ризики, пов’язані зі змінами в економічних умовах, які можуть негативно вплинути на фінансування програми.

**11.1.4 Соціальні ризики**

- недостатня підтримка з боку громади: ризик, що населення не сприйме нові електронні послуги або не буде готове до їх використання;

- необхідність у додатковому навчанні: ризик, пов'язаний з потребою в додаткових навчальних програмах для населення, що може вимагати додаткових ресурсів.

**11.2 Оцінка ризиків**

Оцінка ризиків включає визначення й аналіз імовірності виникнення кожного ризику та його можливих наслідків.

**11.2.1 Матриця оцінки ризиків**

Ризики можуть бути оцінені за двома основними критеріями:

- імовірність: ймовірність того, що ризик матеріалізується (низька, середня, висока);

- вплив: можливі наслідки, якщо ризик здійсниться (незначний, помірний, критичний).

**11.2.2 Класифікація ризиків**

- низький ризик: ймовірність виникнення менше 25%, з незначними наслідками.

- середній ризик: ймовірність від 25% до 50%, з помірними наслідками.

- високий ризик: ймовірність більше 50%, з критичними наслідками.

**11.3 Стратегії управління ризиками**

Для кожного з ідентифікованих ризиків буде розроблено конкретні стратегії управління:

**11.3.1 Уникнення ризику**

- зміна планів: корекція плану реалізації програми для уникнення ризиків, наприклад, шляхом вибору більш безпечних технологій.

**11.3.2 Зменшення ризику**

- технічні заходи: впровадження додаткових технологій безпеки для захисту систем електронного урядування.

- навчання персоналу: проведення курсів підвищення кваліфікації для співробітників, щоб зменшити ймовірність помилок.

**11.3.3 Прийняття ризику**

- контроль за ризиками: моніторинг ризиків без активних дій для їх усунення, якщо витрати на управління ризиком перевищують можливі наслідки.

**11.3.4 Передача ризику**

- страхування: укладання страхових договорів для покриття можливих фінансових втрат у разі реалізації ризиків;

- аутсорсинг: передача частини функцій зовнішнім постачальникам послуг, що зменшує ризики, пов’язані з виконанням цих функцій.

**11.4 Контроль і моніторинг ризиків**

Для ефективного управління ризиками буде впроваджено систему моніторингу:

- регулярні перевірки: проведення регулярних перевірок і оцінок ризиків протягом реалізації програми;

- звіти про ризики: формування звітів про виявлені ризики, що дозволяє оперативно реагувати на зміни.

**11.5 Підготовка до надзвичайних ситуацій**

Планування заходів на випадок виникнення надзвичайних ситуацій є важливим аспектом управління ризиками:

- сценарії реагування: розробка сценаріїв дій у разі реалізації ризиків, щоб мінімізувати їх негативні наслідки;

- навчання з реагування на надзвичайні ситуації: проведення навчань для працівників щодо реагування на можливі загрози.

**12. Соціально-економічний ефект**

Соціально-економічний ефект програми розвитку електронного урядування в Івано-Франківській міській раді є критично важливим показником, що демонструє позитивні зміни, які відбуваються в суспільстві внаслідок впровадження нових технологій та електронних послуг. У цьому розділі ми розглянемо основні аспекти соціально-економічного ефекту, його оцінку та вплив на різні сфери життя громади.

**12.1 Визначення соціально-економічного ефекту**

Соціально-економічний ефект – це сукупність позитивних змін у соціальній та економічній сферах, які виникають внаслідок реалізації програми електронного урядування. Він включає:

- покращення якості життя: зручність доступу до електронних послуг підвищує загальний рівень задоволеності громадян;

- економія часу та ресурсів: електронні сервіси дозволяють скоротити час на отримання послуг, знижуючи адміністративне навантаження на громадян та бізнес;

- стимулювання економічного зростання: електронне урядування сприяє розвитку підприємництва через спрощення процедур та зниження бар'єрів для бізнесу.

**12.2 Основні компоненти соціально-економічного ефекту**

**12.2.1 Покращення доступності послуг**

- збільшення охоплення: завдяки електронним послугам громадяни можуть отримати доступ до інформації та послуг незалежно від їхнього місця проживання;

- цифрова інклюзія: програма передбачає заходи для забезпечення доступу до електронних послуг для всіх верств населення, зокрема для людей з обмеженими можливостями.

**12.2.2 Підвищення ефективності управління**

- оптимізація внутрішніх процесів: автоматизація роботи органів влади призведе до зменшення бюрократії, зменшуючи час обробки заяв і запитів;

- cкорочення витрат: завдяки цифровізації вдасться знизити витрати на обслуговування і управління.

**12.2.3 Зростання економічної активності**

- підтримка підприємництва: електронні послуги спростять процеси реєстрації бізнесу, отримання ліцензій, дозволів і звітності;

- створення нових робочих місць: впровадження нових технологій потребує спеціалістів у сфері ІТ, що призведе до зростання зайнятості.

**12.2.4 Підвищення рівня прозорості та підзвітності**

- зменшення корупційних ризиків: електронні послуги знижують можливості для корупційних дій через відкритість і доступність інформації;

- активна участь громади: електронні платформи дозволять громадянам брати участь у процесах ухвалення рішень та контролювати діяльність органів влади.

**12.3 Оцінка соціально-економічного ефекту**

Оцінка соціально-економічного ефекту програми включає в себе кількісні та якісні показники:

**12.3.1 Кількісні показники**

- час, зекономлений громадянами: аналіз даних про час, який громадяни витрачають на отримання послуг до і після впровадження електронних сервісів;

- кількість нових електронних послуг: моніторинг кількості нових електронних послуг, доступних громадянам та бізнесу;

- зменшення витрат органів влади: оцінка зниження витрат на адміністративні процедури та обслуговування.

**12.3.2 Якісні показники**

- рівень задоволеності громадян: проведення опитувань і анкетування для оцінки задоволеності населення електронними послугами;

- вплив на соціальну справедливість: оцінка доступності електронних послуг для різних верств населення та їхнього впливу на соціальну нерівність.

**12.4 Взаємозв'язок з іншими програмами та ініціативами**

Програма розвитку електронного урядування є складовою частиною більш широких соціально-економічних ініціатив, таких як:

- розвиток інфраструктури: модернізація інтернет-мережі, забезпечення доступу до швидкісного інтернету в усіх районах міста;

- освітні програми: впровадження програм цифрової грамотності для населення, щоб забезпечити ефективне використання електронних послуг;

- партнерство з бізнесом: співпраця з приватним сектором для розробки нових послуг і технологій, що відповідають потребам громади.

**12.5 Очікувані результати та їх вплив**

Впровадження програми розвитку електронного урядування забезпечить:

- підвищення рівня життя: поліпшення доступу до послуг, зменшення часу на їх отримання і підвищення задоволеності громадян;

- економічний розвиток: створення сприятливого бізнес-середовища, яке стимулює інвестиції та економічне зростання;

- суспільна згуртованість: підвищення прозорості і підзвітності органів влади, що сприяє зміцненню довіри між громадою та владою.

Соціально-економічний ефект від реалізації програми розвитку електронного урядування є багатоаспектним і відображає позитивні зміни в житті громади. Підвищення доступності послуг, оптимізація процесів управління, стимулювання економічного зростання та підвищення рівня прозорості створюють сприятливі умови для розвитку міста та покращення якості життя його мешканців. Регулярна оцінка соціально-економічного ефекту дозволить коригувати програму і забезпечити її відповідність потребам громади.

**13. Юридичне забезпечення програми**

Юридичне забезпечення програми розвитку електронного урядування є основою для її ефективної реалізації та регулювання всіх аспектів, пов’язаних із впровадженням нових технологій і електронних послуг. У цьому розділі буде розглянуто ключові юридичні аспекти, нормативно-правову базу, механізми забезпечення законності та захисту прав громадян.

**13.1 Нормативно-правова база**

**13.1.1 Основні законодавчі акти**

Для забезпечення правового підґрунтя програми розвитку електронного урядування необхідно врахувати наступні основні законодавчі акти:

- Конституція України: основний закон, що гарантує права та свободи громадян, включаючи право на доступ до інформації та на отримання послуг від органів влади;

- Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»: регулює питання використання електронних документів, їх юридичної сили та обігу;

- Закон України «Про доступ до публічної інформації»: встановлює права громадян на доступ до інформації, що стосується діяльності органів влади;

- Закон України «Про захист персональних даних»: регулює обробку, зберігання та захист персональних даних громадян;

- Закон України «Про Національну програму інформатизації»: визначає правові та організаційні основи впровадження та функціонування електронного урядування.

- Закон України «Про адміністративні послуги»: регулює правила надання адміністративних послуг в Україні;

**- Закон України «Про електронні довірчі послуги»** – встановлює правові основи для надання електронних довірчих послуг, таких як електронні підписи;

- Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні»: регулює питання діяльності місцевих рад та їх виконавчих органів;

- Концепція розвитку електронного врядування в Україні: визначає основні цілі електронного врядування;

- Концепціярозвитку системи електроннихпослуг в Україні: визначає основні цілі, пов'язані з покращенням доступу громадян до державних послуг, підвищенням їх якості та зручності;

- розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції розвитку електронного урядування в Україні»: окреслює конкретні дії та заходи, які повинні бути виконані для впровадження електронного урядування, включаючи розробку нових електронних послуг, удосконалення існуючих систем та платформ.

**13.1.2 Міжнародні правові акти**

Важливим аспектом є відповідність національного законодавства міжнародним стандартам, таким як:

- Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод: забезпечує права людини на доступ до інформації;

- Генеральна угода про торгівлю послугами (GATS): регулює міжнародні зобов’язання щодо електронних послуг.

**13.2 Розробка та адаптація нормативно-правових актів**

Для реалізації програми необхідно:

**13.2.1 Адаптація існуючих норм**

Адаптувати існуючі нормативно-правові акти до нових умов, пов’язаних із впровадженням електронних послуг, включаючи:

- перегляд норм: виявлення і усунення прогалин в нормативних актах, які можуть заважати впровадженню електронних послуг;

- узгодження з міжнародними стандартами: гармонізація національного законодавства з міжнародними нормами та місцевими нормативними актами, що стосуються електронного урядування та захисту даних.

**13.2.2 Розробка нових нормативних актів**

Необхідно розробити нові нормативні акти для регулювання специфічних аспектів електронного урядування, таких як:

- правила надання електронних послуг: чіткі процедури та вимоги до надання електронних послуг, включаючи терміни, обов’язки та права громадян;

- нормативи захисту даних: правила обробки та зберігання персональних даних у рамках електронних послуг.

**13.3 Захист прав громадян**

**13.3.1 Гарантії доступу до електронних послуг**

Для забезпечення прав громадян на доступ до електронних послуг необхідно:

- створення механізмів скарг: розробка процедур для громадян щодо подання скарг на ненадання або неналежне надання електронних послуг;

- встановлення відповідальності: визначення відповідальності органів влади за порушення прав громадян у сфері електронного урядування.

**13.3.2 Захист персональних даних**

З метою захисту персональних даних громадян необхідно:

- розробка політики конфіденційності: чітке визначення принципів обробки персональних даних, інформування громадян про їх права;

- впровадження системи безпеки: забезпечення належного рівня захисту персональних даних, включаючи шифрування, аутентифікацію і контроль доступу.

**13.4 Співпраця з юридичними інститутами**

**13.4.1 Залучення фахівців**

Співпраця з юристами, правозахисними організаціями та експертами у сфері електронного урядування для:

- консультацій та експертиз: залучення фахівців для оцінки відповідності законодавства міжнародним стандартам;

- обміну досвідом: використання кращих практик інших країн у сфері електронного урядування та захисту прав громадян.

**13.4.2 Проведення тренінгів і семінарів**

Організація заходів для підвищення рівня правової обізнаності серед співробітників органів влади:

- навчальні програми: тренінги з правових аспектів електронного урядування, захисту персональних даних та прав громадян;

- інформаційні кампанії: просвітницькі програми для населення про їхні права та доступ до електронних послуг.

Юридичне забезпечення програми розвитку електронного урядування є ключовим фактором, що визначає її успішність. Чітке регулювання, захист прав громадян та адаптація до сучасних вимог є основними складовими для створення ефективної системи електронних послуг. Впровадження нових нормативно-правових актів і механізмів захисту даних забезпечить довіру громадян до електронного урядування і сприятиме його розвитку в майбутньому.