

ЗВІТ ПРО ПРОВЕДЕНІ КОНСУЛЬТАЦІЇ

1. Структурний підрозділ Рівненської міської ради, який проводив консультації:

Відділ інформаційно-аналітичного забезпечення апарату Рівненської міської ради

2. Ініціатор публічної консультації :

*1. ГО «Інформаційно-освітній простір «ІНФОХАБ»;
2. ГО «Рівненська обласна організація Всеукраїнської громадської організації «Громадянська мережа «ОПОРА»;
3. БО «Мережа 100% Життя Рівне»*

3. Предмет публічної консультації:

Дорожня карта цифрової трансформації Рівного.

4. Опис питання (проблематика, аналіз):

За результатами проведеної оцінки відкритості, доступності та підзвітності було визначено, що хоч Рівненська міська рада та її структурні підрозділи вчасно та належно оприлюднюють інформацію, проте ця інформація є не зовсім важливою для мешканців. Крім цього, форми оприлюднення не зовсім зручні для жителів. Для прикладу, у опитуванні мешканці Рівного відповіли, що в основному інформацію про діяльність міської ради отримують із соціальних мереж та інтернет-сайтів, а найбільш важливою для них є інформація про житлово-комунальні питання, такі як аварійні ситуації, що трапляються в місті. Також найбільш зручно мешканцям було б отримувати інформацію через месенджери чи мобільний додаток. Тому метою консультації було формування переліку чітких кроків для цифрової трансформації міста, розширення надання послуг для мешканців та підвищення якості надання цих послуг.

5. Термін проведення консультації (від-до):

Грудень 2020 року – Лютий 2021 року

6. Мета публічних консультацій:

- Сформувати перелік кроків, що сприятимуть цифровій трансформації Рівного, розширять можливості міських електронних сервісів для мешканців та місцевої влади (Рівне в телефоні);*
- Дослідити існуючі електронні міські сервіси та можливості їх уніфікації;*
- Визначити, які електронні ресурси чи сервіси потрібні мешканцям Рівного для розширення надання послуг.*

7. Інформація про хід консультації (використані форми та кількість учасників, як проходила інформаційна кампанія):

Для проведення публічних консультацій було обрано декілька форм. Зокрема, тренінги, опитування мешканців онлайн, проведення обговорень, зустрічі з посадовцями та громадськими активістами. Так, для опитування мешканців було розроблено анкету, яка налічувала 11 запитань (перелік запитань та результати опитування можна побачити в додатку 1 до звіту консультацій). Загалом у опитуванні взяли участь 64 мешканці Рівного. Варто зазначити, що результати опитування не є репрезентативними, проте вони говорять про тенденції, а також про проблемні питання, які варто взяти до уваги під час напрацювання Програми цифрової трансформації Рівного.

Крім цього, в рамках консультацій було проведено два тренінги для представників структурних підрозділів Рівненської міської ради. Загалом учасниками стали 30 представників Рівненської міської ради, у тому числі секретар міської ради.

Також в рамках консультацій були проведені особисті зустрічі з представниками Рівненської міської ради та громадськими активістами. Загалом було проведено 4 зустрічі. Мета зустрічей – дізнатись про наявні електронні ресурси Рівного, а також дізнатись, яким чином відбувається обмін документами у структурних підрозділах.

В рамках консультації було проведено обговорення з секретарем та депутатами міської ради. За результатами обговорення було підготовлено робочий план щодо напрацювання Програми цифрової трансформації Рівного.

Для інформування мешканців Рівного та інших зацікавлених осіб було проведено інформаційну кампанію. Усі події та результати зустрічей поширювались у соціальній мережі facebook, зокрема на сторінці Ради Реформ Рівного, Рівненської міської ради, Громадянської мережі ОПОРА/Рівне, місцевих спільнотах. Крім цього, інформацію про консультації розміщували місцеві телеканали та інтернет-ЗМІ.

8. Цільові групи, які прийняли участь в консультації:

- Мешканці м. Рівне;
- Працівники структурних підрозділів Рівненської міської ради;
- Депутати Рівненської міської ради;
- Представники громадських організацій.

9. Резюме консультації:

У рамках публічної консультації було розроблено анкету для онлайн-опитування мешканців Рівного щодо цифрової трансформації міста. Варто зазначити, що опитування не є соціологічним дослідженням, а його результати не репрезентативні, проте, дивлячись на результати опитування можна виокремити тенденції, які надалі варто використовувати під час розробки Дорожньої карти цифрової трансформації. Опитування мешканців показало, що 79,7% опитаних використовують наявні електронні сервіси Рівного, зокрема мобільні додатки, чат-боти в месенджерах, електронні портали тощо. Крім цього, 89,1% опитаних довіряють таким інструментам. Також опитані мешканці відповіли, що найчастіше користуються наступними електронними ресурсами:

- онлайн-запис на прийом до сімейного лікаря (50 відповідей);
- перевіряли місцезнаходження та наявність громадського транспорту (56 відповідей);
- сплачували комунальні послуги онлайн (53 відповіді);
- перевіряли наявність ліків у аптеках (31 відповідь).

Детальніше з результатами опитування можна ознайомитись в описі опитування, яке додається до звіту.

Серед опитаних мешканців лише 15,6% не знають про сайт Рівненської міської ради. Також варто зазначити, що серед опитаних мешканців 57,8% відвідують сайт міської ради 1-2 рази на місяць, 18,8% - 1-2 рази на тиждень і лише 7,8% щодня. Важливий момент, що серед

опитаних 54,7% вважають, що сайт Рівненської міської ради не є зручним. Позитивним моментом, який говорить що місто варто «оцифрувати», є той, що 98,4% опитаних мешканців хочуть отримувати міські послуги онлайн. Крім цього, мешканці відповідали, які саме послуги хотіли б отримувати онлайн, а саме:

- електронний квиток для громадського транспорту;
- інформування про події, питання сесії міськради та прийняті рішення;
- юридичні консультації;
- доступ до проєктів рішень міської ради у зручному форматі: на сайті, у телеграм-каналі тощо;
- більше відкритих даних про наявні в місті маршрути транспорту, рекламні площі, засоби зв'язку з владою, веб-камери міста та інші.

Також в рамках опитування мешканці розповіли про електронні ресурси, які сприяли б їхньому комфортному проживанню в місті. Серед найпопулярніших відповідей:

- надання адміністративних послуг онлайн (49 відповідей);
- оплата проїзду у громадському транспорті онлайн (40 відповідей);
- сповіщення про аварійні ситуації в місті у спеціальній мобільній додаток або у месенджерах (40 відповідей);
- сервіс з переліком та датами культурних подій в місті (40 відповідей).

Варто зазначити, що серед опитаних 73,4% хочуть отримувати такі послуги через спеціально створений мобільний додаток.

В рамках опитування також важливо було дізнатись, наскільки впровадження нових електронних сервісів сприятиме покращенню системи врядування в Рівному. Більшість опитаних відповіли, що нові електронні ресурси дуже сприятимуть покращенню прозорості прийняття рішень, безперешкодному доступу до публічної інформації, прозорості бюджетних витрат, наданню адміністративних послуг онлайн та спрощенню бюрократичних процедур, підвищенні участі громадян в політичних процесах та підвищенню рівня довіри до влади, безперешкодному спілкуванню з представниками органів влади.

Усі відповіді мешканців будуть враховані під час розробки Програми цифрової трансформації міста.

Крім опитування мешканців, під час обговорень з депутатами та посадовцями Рівненської міської ради було визначено основні проблеми під час обміну документами. Так, в міській раді функціонують три системи, які працівники ради вважають електронним документообігом. Проте, їхні функціонали не дозволяють візувати документи електронно-цифровим підписом. Таким чином посадовці фактично лише ознайомлюються з документом, а для початку виконання завдання очікують паперовий та підписаний документ. Крім цього, посадовці відгукувались про недоліки внутрішньої системи електронного документообігу в Рівненській міській раді. Так, найчастіше зазначали про:

- відсутність єдиної централізованої СЕТ;
- СЕТ слугує лише для ознайомлення з проєктами документів;
- відсутність візування електронно-цифровим підписом;
- не дуже зручний інтерфейс.

Також посадовців Рівненської міської ради опитували щодо першочергових кроків з цифрової трансформації, які, на їхню думку, варто виконати у їхньому управлінні чи підрозділі. Таким чином, представники структурних підрозділів відповідали наступне:

- отримати доступ (налагодження системи обміну) до державних реєстрів та установ, володільців баз даних, що надасть можливість ідентифікувати людину, її стан, статус, реєстрацію, склад сім'ї та ін.;
- запровадження електронного документообігу;
- перехід на електронний документообіг з міською радою та ЦНАПом;
- забезпечити відповідним програмним забезпеченням;

- запустити в роботу сайт управління (на сьогодні сайт знаходиться в тестовому варіанті);
- організувати та змінити структуру даних і процесів для їх повної реалізації в цифровому середовищі;
- онлайн-реєстрація через офіційний веб-сайт в електронній системі керування чергою;
- впровадження єдиної медичної інформаційної системи, яка дозволяла би отримувати оперативні дані з КНП-ЗОЗ та на їх основі своєчасно приймати управлінські рішення, ціленаправлено впливати на кінцеві результати роботи, оптимізувати роботу як закладів охорони здоров'я так і Управління, тощо;
- забезпечити учасників освітнього процесу електронними освітніми ресурсами;
- ввести посаду працівника, відповідального за сектор діджиталізації.

Таким чином під час запровадження єдиної та централізованої СЕТ в Рівненській міській раді будуть враховані відгуки посадовців.

Під час обговорень з депутатами та посадовцями Рівненської міської ради були напрацьовані чіткі кроки для цифрової трансформації Рівного. Думки та пропозиції були враховані у підготовленому робочому плані по напрацюванню Програми цифрової трансформації Рівного.

10. Визначені шляхи вирішення питання, щодо якого проводилася консультація (дорожня карта, адвокаційний план):

За результатами проведених заходів, а також на основі зібраних думок мешканців та посадовців Рівненської міської ради було підготовлено робочий план по напрацюванню Програми цифрової трансформації Рівного. Цей план містить 8 чітких пунктів, зокрема:

1. Створення робочої групи по напрацюванню Програми цифрової трансформації Рівного.
2. Проведення аудиту:
 - матеріально-технічного забезпечення структурних підрозділів Рівненської міської ради;
 - відкритих даних;
 - електронних сервісів, які вже функціонують в місті Рівне;
 - системи електронного документообігу.
3. Розробка та впровадження єдиного стандарту роботи працівників Рівненської міської ради.
4. Проведення соціологічного дослідження щодо впровадження електронного врядування в місті Рівне.
5. Підготовка Програми цифрової трансформації міста Рівне (через публічні консультації).
6. Створення профільного структурного підрозділу Рівненської міської ради з цифрової трансформації.
7. Впровадження проєктів інформатизації для модернізації різних сфер діяльності міста.
8. Популяризація електронного врядування в місті.