



**ДИГИТАЛИЗАЦИЈА И Е-УСЛУГИ ВО
СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА:
ФУНКЦИОНАЛНА АНАЛИЗА**

Издавачи:
Асоцијација за демократска иницијатива



ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ ИНОВАЦИИ

Автор на анализата:
Девелопмент Солушнс (ДеСо)



Влада на Република Северна Македонија
Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut

Оваа публикација е изготвена со финансиска поддршка на Владата на Република Северна Македонија. Содржината на оваа публикација е единствена одговорност на Асоцијацијата за демократска иницијатива Гостивар и Центарот за Социјални Иновации Блинк 42-21 и на никој начин не може да се смета дека ги претставува ставовите на Владата на Република Северна Македонија.

СОДРЖИНА:

ПОГЛАВЈЕ I.....	4
ВОВЕД.....	4
МЕТОДОЛОГИЈА.....	5
1. ДИГИТАЛИЗАЦИЈА И Е-УСЛУГИ – ОСНОВНИ КОНЦЕПТИ.....	5
1.1. ИНФОРМИРАЊЕ.....	7
1.2. ЕДНОНАСОЧНА ИНТЕРАКЦИЈА.....	8
1.3. ДВОНАСОЧНА ИНТЕРАКЦИЈА.....	8
1.4. ТРАНСАКЦИЈА.....	8
1.5. ПЕРСОНАЛИЗАЦИЈА.....	8
1.6. ПРЕДНОСТИ ОД ВОВЕДУВАЊЕ Е-УСЛУГИ.....	9
1.7. ПРЕДИЗВИЦИ ЗА ВОВЕДУВАЊЕ Е-УСЛУГИ.....	9
1.7.1. ДИГИТАЛЕН ЈАЗ.....	10
1.7.2. БИРОКРАТИЈАТА И МЕНТАЛИТЕТОТ НА КОРИСНИЦИТЕ.....	10
2. ДИГИТАЛИЗАЦИЈА НА ЈАВНИТЕ УСЛУГИ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА.....	11
3. ПРЕГЛЕД НА ДОСТАПНИ Е-УСЛУГИ ВО ПОЕДИНЕЧНИ СЕКТОР.....	14
3.1. ПРАВОСУДСТВО.....	14
3.2. ПОЛИЦИЈА.....	15
3.3. ЛОКАЛНА САМОУПРАВА.....	18
3.4. ЈАВНО ЗДРАВСТВО.....	18
3.5. ОБРАЗОВАНИЕ.....	20
3.6. ЕКОНОМИЈА.....	21
4. ЗАКЛУЧОК.....	22
ПОГЛАВЈЕ II.....	23
СТУДИЈА НА СЛУЧАЈ – ИНСТИТУЦИОНАЛНА ДИГИТАЛНА ИНОВАТ ИВНОСТ.....	23
ВОВЕД.....	23
1. НАЈДОБРИ ПРАКТИКИ ОД КОРИСТЕЊЕТО НА ДИГИТАЛНИ АЛАТКИ КАКО НАЧИН НА НАМАЛУВАЊЕ НА КОРУПЦИЈА ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА.....	24
2. НАЈДОБРИ ПРАКТИКИ ОД КОРИСТЕЊЕТО НА ДИГИТАЛНИ АЛАТКИ КАКО НАЧИН НА НАМАЛУВАЊЕ НА КОРУПЦИЈА ВО ЕВРОПА.....	26
3. ЗАКЛУЧОК.....	28
БИБЛИОГРАФИЈА.....	29

ПОГЛАВЈЕ I

ВОВЕД

Во рамки на овој извештај се презентирани резултатите од анализата на состојбите со дигитализацијата и достапноста на е-услуги во повеќе јавни институции од различни сектори во Република Северна Македонија. Анализата се реализира како дел од проектот „Поттикнување на институционалната дигитална иновативност – алатка за борба против корупцијата!“, реализиран од страна на Асоцијацијата за демократски иницијативи (АДИ) и Центарот за Социјални Иновации Блинк 42-21, со финансиска поддршка на Генералниот секретаријат на Владата на Република Северна Македонија.

Целта на анализата е да се идентификуваат предизвиците од организациски и функционален аспект во јавните институции со мандат за дејствување во повеќе сфери, кои можат потенцијално да го отежнат или попречат остварувањето на актуелните надлежности и задачи на институциите, но и да се предложат конкретни мерки за подобрување на исполнувањето на целите и задачите на институцијата, насочени кон остварување на очекуваните резултати, со посебен акцент на дигитализацијата и пристапот на граѓаните до таквите услуги.

Функционалната анализа настојува да даде одговор на тековната состојба со дигитализацијата на целните сектори:

- правосудство;
- полиција;
- локална самоуправа;
- јавно здравство;
- образование; и
- економија.

Во овој контекст, институциите кои оперираат во рамки на овие сектори се анализирани од неколку аспекти: Е-услуги, како отвореност и комуникација со граѓаните и деловниот сектор (тип и достапност на услуги, начини и вид на комуникација преку ИТ решенија).

МЕТОДОЛОГИЈА

Анализата беше реализирана со примена на методи на деск истражување, пред сè, собирање и анализа на секундарни и терцијарни податоци. За потребите на анализата беше направен преглед на правната рамка од областите на дигитализација и е-услуги, стратегии и акциски планови од областа на дигитализација, како и анализа на достапни податоци за ИТ инфраструктура, грижа за ИТ компетенции кај вработените, видови на е-услуги. Беа консултирани и анализи и резултати од истражувања на оваа тема реализирани во последните неколку години, а беше направен и дигитален мониторинг на присуството, достапноста и видот на дигитални решенија што јавните институции ги користат за комуникација и обезбедување соодветни услуги за граѓаните и деловниот сектор.

Извештајот е поделен на неколку дела. Првиот дел ги презентира основните концепти на дигитализацијата, е-услугите и нивното значење за унапредувањето на работата на јавната администрација, транспарентноста на институциите и развојот на демократијата. Вториот дел презентира сознанија за развојот на дигитализацијата и е-услугите меѓу јавните институции, при што се прави преглед на главните настани, правни одредби и стратешки приоритети на Република Северна Македонија во оваа сфера. Третиот дел дава преглед на достапните е-услуги и форми на користење на ИКТ во сферите правосудство, полиција, локална самоуправа, јавно здравство, образование и економија. Во четвртиот дел презентирани се заклучните согледувања.

1. ДИГИТАЛИЗАЦИЈА И Е-УСЛУГИ – ОСНОВНИ КОНЦЕПТИ

Ефикасното, стручно и професионално функционирање на јавната администрација претставува еден од клучните фактори за демократскиот и економскиот развој на една држава. Во овој контекст, реформите на јавната администрација претставуваат комплексен процес, кој вклучува комплементарно користење на голем број политики, мерки и инструменти. Важен аспект во реформирањето на јавната администрација претставува воведувањето на информациско-комуникациските технологии (ИКТ) како алатка за унапредување на нејзиното функционирање. Во овој контекст, користењето на ИКТ претставува инструмент кој може да ги зајакне и да им даде на ефективност и кредибилитет на останатите реформски мерки.

Иако користењето на ИКТ во работата на јавната администрација има подолга историја (од средината на минатиот век), појавата на интернетот ги даде основите за воспоставување на широка комуникација и зголемување на достапноста на податоци и услуги преку веб-страниците на државните институции, како и за отворање на електронски канал за комуникација, преку кој граѓаните можат да пристапат кон податоците и услугите на државните институции во било кое време и од било кое место.¹

Примената на ИКТ во функција на зголемување на квалитетот на работењето на јавната администрација во пракса е познат како процес на развој на е-влада. Развојот на моделите на е-влада може да придонесе кон остварување на различни општествени цели, кои најопшто можат да се групираат во четири групи:²

- Градење на транспарентна, чесна и праведна јавна администрација;

¹ Тошева, Г. и Угриноски, А., Основи и развој на Е-влада, 2010, Скопје, USAID – проект за Е-Влада.

² Тошева и Угриноски, Основи и развој на Е-влада, стр. 11.

- Зголемување на ефективност, ефикасноста и продуктивноста на функционирањето на државните институции;
- Подобрување на квалитетот на услугите кои јавниот сектор им ги дава на граѓаните и деловната заедница;
- Воспоставување на нов вид на односи помеѓу државата од една, и граѓаните и компаниите од друга страна, каде што граѓаните и деловниот сектор се наоѓаат во фокусот на процесот на одлучување и активно учествуваат во дефинирањето на конкретните мерки и политики“.

Притоа, важно е да се нагласи дека целта на технологијата во овој случај е да претставува алатка или олеснувач на процесот, но не и магично решение на сите проблеми со крутата, затворена, неефикасна и скапа администрација.

Различните дефиниции за е-влада најчесто се разликуваат според поимната ширина и дефинирањето на улогата на е-владата во реформирањето на јавната администрација. Следните две дефиниции се предложени:³

„Користење на ИКТ од страна на државата заради зголемување на обемот и квалитетот на информациите и услугите кои државата им ги нуди на граѓаните, деловните субјекти, невладиниот сектор и другите државни органи, доставени на ефикасен, економичен и достапен начин, истовремено обезбедувајќи одговорно, отчетно и транспарентно работење и зајакнување на демократските процеси“.⁴

„Имплементација на ИКТ во јавните администрации, комбинирана со организациски промени и нови вештини, со цел подобрување на јавните услуги и демократските процеси и зајакнување на поддршката на јавните политики“.⁵

Главната поделба на проектите за е-влада е на е-услуги и е-учество.⁶ Е-услуги претставуваат сите апликации што на корисниците (физичките и правните лица) им овозможуваат остварување на одредени права, обврски и интереси.

Е-учеството претставува поширока категорија од категоријата е-услуги и се разликува од е-услугите по улогата што ја има во зајакнување на демократските процеси во општеството. Во рамки на е-учеството спаѓаат алатките за консултации со граѓаните, но и алатки што им овозможуваат да ја следат работа на своите избрани претставници.

Генерално земено, иницијативите за развој на е-влада можат да се поделат во три групи:

- G2G иницијативи - услуги и форми на комуникација меѓу органите на државата.
- G2B иницијативи - производи и услуги за олеснување на работата на деловниот сектор.
- G2C иницијативи - производи и услуги за олеснување на пристапот за граѓаните.

Европската унија ја мери софистицираноста на е-услугите како основен индикатор за напредокот на своите членки на полето на развој на е-влада. Методологијата на ЕУ вклучува следење на степенот на исполнетост во обезбедувањето одреден број е-услуги. Методологијата што ЕУ ја применува предвидува пет степени на софистицираност:

1. Информирање,
2. Еднонасочна интеракција,

³ Тошева и Угриноски, Основи и развој на Е-влада, стр. 13.

⁴ E-Government Toolkit, InfoDev, 2008.

⁵ We - Go: Enhancing Western Balkan e-Government Expertise, 2008.

⁶ Тошева и Угриноски, Основи и развој на Е-влада.

3. Двонасочна интеракција,
4. Трансакција,
5. Персонализација.

Приказ 1. Софистицираност на е-услуги.



1.1. ИНФОРМИРАЊЕ

Информирањето како фаза во процесот на воспоставување е-влада претпоставува процес преку кој државата сите релевантни информации ги прави достапни за увид и користење од страна на останатите државни институции и сите категории на општеството.⁷

Ова е елементарно ниво на е-услуги, кое сепак има големо значење, особено за нивото на информираност на јавноста, што придонесува за полесна комуникација со државата. Бидејќи се работи за едноставна фаза, вообичаено информирањето претставува почетна фаза од воведувањето е-услуги.

Покрај воведувањето на информации, важно е овие да бидат презентирани на начин што овозможува нивно лесно користење и навигација. За таа цел, честопати овие е-услуги се организирани на веб портали кои овозможуваат лесен пристап до повеќе видови услуги за граѓаните.

Дополнително, подеднакво важно е овие услуги да бидат презентирани на квалитетен, концизен начин. Имено, за многу граѓани информирањето е првата форма на е-услуги со која се среќаваат, па овие први искуства можат да имаат големо влијание врз нивните ставови и идно користење на е-услугите.

⁷ Тошева и Угриноски, Основи и развој на Е-влада, стр. 17.

1.2. ЕДНОНАСОЧНА ИНТЕРАКЦИЈА

Интеракцијата е форма на е-услуги која овозможува комуникација помеѓу државните институции, од една страна, и граѓаните и деловните субјекти, од друга. Овој вид на интеракција подразбира доставување информации само во една насока, од државниот орган кон корисникот, или спротивно. Она што ја издвојува еднонасочната интеракција од двонасочната е неможноста за повратен одговор од другата страна.

1.3. ДВОНАСОЧНА ИНТЕРАКЦИЈА

Двонасочната интеракција претставува пософистицирана форма на комуникација која може да се остварува на различни начини:

- Контакт преку електронска пошта или форми достапни на веб страниците на институциите,
- Веб формулари преку кои можат да се поднесат податоци, да се даваат коментари и забелешки или да се бараат информации.
- Веб форуми за прашања и одговори управувани од државните институции, преку кои корисниците можат да комуницираат со претставници на надлежните институции. Оваа форма овозможува интеракција во живо и временски одложена интеракција, како и симултана интеракција кога се вклучени повеќе лица.⁸

1.4. ТРАНСАКЦИЈА

Трансакцијата се однесува на можноста за целосно извршување на одредени процеси по електронски пат. Имено, трансакцијата подразбира е-услугата да вклучува размена на информации меѓу определена институција и корисниците на нејзините услуги што води кон спроведување на одредена електронска постапка. Ова може да вклучува плаќања, како на пример даноци или административни такси.

Ова претставува најсофистициран облик на интеракција и воедно е најкомплициран за имплементација.

1.5. ПЕРСОНАЛИЗАЦИЈА

Петтото ниво на персонализираност на е-услугите се воведува во 2007 година. Персонализацијата дава информации за постоењето на „целосно интегрирана електронска постапка која овозможува поедноставување на административните постапки и зголемување на конзистентноста на податоците без дополнителни активности од страна на корисниците“.⁹

Во овој контекст, персонализацијата е заснована на два концепти:

1. Проактивен однос на јавниот сектор во поглед на давање на услугите, со нагласок на самоиницијативно преземање активности за подигнување на квалитетот на услугите,
2. Автоматско давање на услугите, според кој јавниот сектор автоматски овозможува

⁸ Тошева и Угриноски, Основи и развој на Е-влада.

⁹ Тошева и Угриноски, Основи и развој на Е-влада, стр. 21.

услугите за остварување на определени социјални и економски права да се добијат на автоматски начин, без поднесување на формално барање.

1.6. ПРЕДНОСТИ ОД ВОВЕДУВАЊЕ Е-УСЛУГИ

Потребно е да се нагласи дека воведувањето на е-влада не треба да се имплементира како изолирана иницијатива, туку треба да биде дел од пошироките напори за реформа на јавната администрација, како интегрален дел од општествениот, политички и економски развој. Е-владата во суштина претставува комплементарна алатка за спроведување на севкупните реформски процеси во општеството.

Воведувањето на е-влада има свои придобивки:¹⁰

1. Зголемена ефикасност во давање на услуги:
 - полесен пристап до јавни услуги;
 - поедноставени постапки;
 - намалување на бројот на чекори за добивање одредена услуга;
 - намалување на бројот на документи за докажување одредени податоци;
 - олеснување на начинот на поднесување на потребните документи.
 - заштеда на време;
 - намалени трошоци:
 - трошоци за посета на државни институции;
 - реално намалување на ангажманот на јавниот сектор, што придонесува за негова ефикасност и ефективност;
 - иновативни решенија за рационално управување и располагање со јавните буџетски средства.
2. Зголемена транспарентност и зајакнување на демократските процеси:
 - транспарентно информирање;
 - ограничување и елиминирање на дискрецијата;
 - регистрирање на дејствијата во постапките, што ја зголемуваат транспарентноста и контролата во работењето на администрацијата;
 - транспарентни и праведни распределби;
 - подобрување на условите и опкружувањето во кои граѓаните ги остваруваат своите права;
 - полесен контакт и комуникација со демократски избраните претставници.
3. Пошироки економски и социјални придобивки:
 - подобрување на конкурентноста на деловните субјекти;
 - позитивно влијание врз развојот на информатичкото општество;
 - развој на ИТ индустријата.

1.7. ПРЕДИЗВИЦИ ЗА ВОВЕДУВАЊЕ Е-УСЛУГИ

Честа грешка што се прави при имплементација на е-услугите е механичкото претворање на хартиените постапки во електронски. Ваков пристап кон развојот на е-услугите не овозможува суштинска трансформација на функционирањето на јавната администрација и нејзиниот однос кон корисниците.

¹⁰ Тошева и Угриноски, Основи и развој на Е-влада.

Притоа, важно е да се нагласи дека успехот на воведувањето на е-влада зависи од повеќе фактори:¹¹

- силна политичка поддршка потребна за спроведување на процесот,
- посветен и стручен човечки потенцијал со потребно познавање на проблематиката и успешно познавање на методологијата за управување со проекти и соодветни финансиски ресурси.

Постојат неколку предизвици за воведувањето на е-услуги. Имено, станува збор за комплексен процес, чија успешност зависи од повеќе фактори. Во прилог се наведени неколку аспекти кои можат да имаат влијание врз текот и успешноста на процесот на дигитализација и е-услуги.

1.7.1. ДИГИТАЛЕН ЈАЗ

Дигиталниот јаз претставува концепт кој се однесува на различните можности за пристап и користење на ИКТ. Дигиталниот јаз може да се разгледува на различни нивоа, од глобален до микро контекст. Во принцип, за дигиталниот јаз значајни се следниве аспекти:

- процент на население кое има пристап до технологија;
- процент на население кое има пристап до Интернет;
- знаење да се користат овие технологии.

1.7.2. БИРОКРАТИЈАТА И МЕНТАЛИТЕТОТ НА КОРИСНИЦИТЕ

Уште еден предизвик е врзан со генералниот став на корисниците кон системот на јавна администрација и подготвеноста да се прилагодат на промените. Во овој контекст, неминовно се наметнува прашањето за довербата во ефикасноста на функционирањето на администрацијата. Втора причина се врзува за отпорот кон совладувањето на нови процедури и техники. Третиот предизвик е врзан за самата администрација, односно фактот што дигитализацијата на услугите го оневозможува субјективното одлучување, па самата администрација може да покажува отпор кон овие решенија.

¹¹ Тошева и Угриноски, Основи и развој на Е-влада, стр. 20.

2. ДИГИТАЛИЗАЦИЈА НА ЈАВНИТЕ УСЛУГИ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

Листата на законски и подзаконски решенија кои ја сочинуваат правната рамка за имплементација и функционирање на решенијата е-влада во Северна Македонија ги вклучува следните:

- Закон за податоците во електронски облик и електронски потпис, кој го регулира електронското работење и користењето ИКТ во правниот и платниот промет.
- Закон за општа управна постапка, чии измени овозможува електронско поднесување поднесоци и електронски потпис како валиден начин на автентификација на електронските поднесоци.
- Закон за административни такси, каде се регулира плаќањето на административна такса по електронски пат.
- Закон за електронско управување, кој заедно со соодветните подзаконски акти ги реализираат принципите и стандардите за реализирање на размена на податоци и документи во електронска форма меѓу сите државни органи.
- Закон за слободен пристап до информации од јавен карактер, кој ги дефинира условите, начинот и постапката преку кои физичките и правните лица можат да го остваруваат правото за слободен пристап до информации од јавен карактер од државните институции.
- Правилник за техничките и организациските мерки за обезбедување тајност и заштита на обработката на личните податоци, со кој се утврдуваат видовите на мерки и различните нивоа на нивна примена заради заштита на различни категории податоци при нивно користење во електронска околина и автоматска обработка.
- Закон за централен регистар на населението, со кој се воспоставува унифицираност во управувањето со базите на податоци на јавните институции.
- Законот за електронско управување и електронски услуги, кој се однесува ефективно и ефикасно обезбедување електронски услуги.
- Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги ги дефинира условите за дигитализација на услугите.
- Закон за воведување на систем за управување со квалитетот и заедничка рамка за процена на работењето и давањето на услуги во државната служба.
- Закон за електронските комуникации.
- Закон за користење на податоците од јавниот сектор.

Процесот на развој на дигитализацијата и воведувањето е-услуги во Република Северна Македонија до 2009 година се одвиваше без јасна стратегија. Сепак, во периодот што претходеше, од 2005 до 2009 година беа реализирани неколку проекти со кои беа поставени основите на натамошниот развој на е-влада.

Во 2008 година беше формирано Министерството за информатичко општество и администрација (МИОА). МИОА претставува највисок орган на државната управа задолжен за спроведување на стратегијата за е-влада и развојот на информатичкото општество.

Во периодот 2010-2012 беше донесена и се имплементираше првата национална стратегија за е-Влада.

Во 2015 беше усвоена Краткорочна ИКТ стратегија за периодот 2015-2017 година, како прв чекор до усвојувањето на национална долгорочна стратегија.

Во февруари 2018 беше усвоена Стратегијата за реформа на јавната администрација 2018-2022 со акциски план, каде акцент е ставен и на проблемот на дигитализацијата,

особено во поглед на јавните набавки и интероперабилноста. Како дел од зголемување на квалитетот и достапноста на јавните услуги релевантно внимание е посветено и на градење на капацитетите на јавната администрација за имплементација на дигитализацијата.

Во 2020 година РСМ донесе предлог стратегија и акциски план за Националната стратегија за ИКТ 2021-2025. Во рамки на текстот на стратегијата претставени се и информации за состојбите со дигитализацијата и напредокот во воведувањето на е-услуги во работата на јавните институции.

Од документот може да се заклучи дека не постои централизиран систем на ИКТ ја Владата и јавните институции, односно дека министерствата, институциите, агенциите, образовните институции, здравствените установи имаат сопствена ИКТ инфраструктура. Во рамки на документот се наведува дека е започнат проект за воспоставување на интероперабилност, при што главен предизвик останува недостигот на стандардизација за инфраструктурата (климатизација, непрекинато снабдување со струја, генератори како поддршка, итн.) софтвер и хардвер.¹² Дополнително, „не постојат политики и насоки за минимална безбедност и квалитет на услугата (КУ). Владата на РСМ нема склучено широки рамковни договори со даватели на услуги за ИКТ-поддршка и одржување, ниту пак договори за употреба на поголеми количини на софтвер. Многу често, инфраструктурата, хардверот, софтверот и оперативните системи се застарени, исто како и нивната документација, а не постојат секогаш ниту договори за одржување и поддршка“.¹³

Во документот се констатира дека не постои систематска работа на управување со ИКТ системите на јавните институции, во поглед на работа и одржување резервни делови, купување делови за замена, лиценци за софтвер, надградби, потрошни материјали, редовна обука за ИКТ-персоналот итн. Наведено е дека во одредени институции не се исполнети ниту основните безбедносни стандарди, при што детектирани се ранливости на ризици од поплави и пожари. Несоодветното управување со овие системи за последица има прегревање на серверите, колапс на системите во летните месеци и слично.

Релевантен проблем кој се наведува во предлог-стратегијата е недостигот на соодветен кадар во јавните институции за поддршка и развој на дигитализацијата. Имено, констатиран е недостиг од ИКТ професионалци, како системски инженери, системски администратори, програмери, проектни менаџери, професионалци за техничка поддршка и соодветни кадри за други релевантни позиции. Овој дефицит на стручен кадар се очекува да се продлабочи во претстојниот период со смената на генерациите, при што станува сè потешко да се најде замена за професионалците што заминуваат во пензија.

Јавните институции не се конкурентни, поради неконкурентните плати во јавниот сектор, што го отежнува процесот на регрутирање нови кадри и задржување на постоечките. Дополнително, јавните институции нудат мали или воопшто не нудат можности за напредување во кариерата и професионален развој. Ова не е состојба која го засега единствено јавниот сектор, но има големо влијание врз динамиката и ефективноста на спроведувањето на процесот на дигитализација и воведувањето на е-услуги во работата на јавните институции.

Недостигот од човечки ресурси со адекватна експертиза го доведува во прашање процесот на ефективна дигитализација и се очекува во иднина успешното работење на јавните институции да станува сè позависно од овој фактор. Имено, со напредокот на дигитализацијата и воведувањето на поголеми можности за обезбедување е-услуги, управување со податоци и комуникација, ќе се зголемува побарувачката за соодветен кадар. Дополнително што оваа криза има влијание и врз безбедноста на податоците и приватноста,

¹² Национална стратегија за ИКТ на Република Северна Македонија 2021 – 2025 верзија 1.1, 2020.

¹³ Национална стратегија за ИКТ на Република Северна Македонија 2021 – 2025 верзија 1.1, 2020.

односно довербата во јавните институции.¹⁴

Во тек е подготовка за Национална стратегија за дигитализација на образовниот систем, најавена од страна на министерката Мила Царовска.¹⁵ Како дел од напорите за дигитализација, повторно се спомнува креирање на единствена национална платформа за учење на далечина, чие развивање започна на почетокот на пандемијата на Ковид-19.

На неодамнешна трибина, актуелниот Министер за информатичко општество и администрација Јетон Шаќири ги наведе следните приоритети:¹⁶

- Воспоставување централна институција за координација и спроведување на процесот на дигитализација на општеството и целосна ИТ поддршка за државните институции,
- До крајот на 2021, најмалку 30% од органите на државната управа да имаат воведено електронски систем за автоматизација на административните постапки, со рок за воведување во сите органи на државната управа до крајот на 2021 година,
- Продолжување со отварање на центрите „Една точка за сите услуги“ во секој град во државата.
- Потребно е финализирање на националната ИКТ стратегија и се разбира нејзина имплементација.

Во рамки на истражувањето реализирано од Китанов и соработниците,¹⁷ се констатира дека воведувањето на е-Влада останува значаен предизвик за државните институции на централно и локално ниво. Авторите на истражувањето констатираат дека главни предизвици за процесот на дигитализација се врзани за дигиталниот јаз меѓу граѓаните на Северна Македонија, при што властите треба да се насочат кон континуирано зголемување на дигиталната писменост кај населението.

Во рамки на истражувањето реализирано од Китанов и соработниците, биле собрани податоци од 10 локални самоуправи и 3 министерства. Согласно со бенчмаркинг резултатите на ЕУ за Северна Македонија во поглед на неколку индикатори: управување фокусирано на корисникот, транспарентно управување, бизнис мобилност, клучни овозможувачи, Северна Македонија покажува лоши резултати во поглед на сите испитувани индикатори. Една од најслабите точки се однесува на дигиталните сертификати (потписи, автентификација) која е сè уште во почетни фази на имплементација.

Во поглед на достапноста и видот на развиеност на е-услугите, Северна Македонија е рангирана под просекот на државите-членки на Унијата. Имено, не постои потполна автоматизација на сите услуги, а голем дел од услугите се дадени на ниво на информација или еднонасочна комуникација.¹⁸

Значаен напредок во унапредувањето на работата на јавните институции, преку дигитализација и зголемување на обемот и квалитетот на достапните е-услуги е Националниот портал за е-услуги во декември 2019 (www.uslugi.gov.mk). Преку овој портал граѓаните и правните лица можат да пристапат до голем број услуги од јавните институции во различни домени. Дополнителни услуги можат да се обезбедат и преку портали за е-услуги под различни министерства, како во сферите образование, здравство и слично.

Релевантно за забрзување и зголемување на ефикасноста на процесот на

14 Национална стратегија за ИКТ на Република Северна Македонија 2021 – 2025 верзија 1.1, 2020.

15 Се подготвува Национална стратегија за дигитализација на образовниот систем, 360 Степени, 10 септември 2020, преземено од: <https://360stepeni.mk/se-podgotvuva-natsionalna-strategija-za-digitalizatsija-na-obrazovniot-sistem/>.

16 Министерство за информатичко општество и администрација, Министерот за информатичко општество и администрација Јетон Шаќири учествуваше на онлајн настанот „Дијалози за Дигиталната агенда“, 30 октомври 2020, преземено од: <https://www.mioa.gov.mk/?q=mk/node/3159>.

17 Kitanov B., Ibraimi G., Gusev M., Scanning of services based on E-Governance Macedonia 2020.

18 Kitanov B., Ibraimi G., Gusev M., Scanning of services based on E-Governance Macedonia 2020.

дигитализацијата и капацитетот за интероперабилност е воведувањето на централен регистар на населението. Со овој регистар, институциите може да разменуваат податоци за граѓаните за поголема ефективност и ефикасност во обезбедувањето на услуги.

3. ПРЕГЛЕД НА ДОСТАПНИ Е-УСЛУГИ ВО ПОЕДИНЕЧНИ СЕКТОРИ

3.1. ПРАВОСУДСТВО

Значаен дел од достапните е-услуги од областа на правосудството се достапни на националниот портал за е-услуги www.uslugi.gov.mk. За да можат да ги користат услугите на порталот, граѓаните треба да поседуваат eID податоци со различно ниво на безбедност. За основните е-услуги, вообичаено се бара eID со ниско ниво на безбедност, кое се добива со регистрација и верификација од надлежна институција.

На порталот Е-услуги, во делот Правосудство и човекови права достапни се следните поткатегории:

- Прекршоци и казни
- Правен систем
- Правна помош
- Родова еднаквост
- Заштита од дискриминација
- Верски заедници
- Заштита на лични податоци

Во рамки на поткатегиите Прекршоци и казни, Родова еднаквост, Верски заедници и заштита од дискриминација не се достапни е-услуги.

Во рамки на поткатегијата Правен систем достапни се следните услуги:

- Полагање стручен испит за вештак
- Увид во листа на логови за спроведен пристап до личните податоци на корисникот
- Полагање на правосуден испит
- Дополнително полагање на правосудни испити
- Издавање потврда од казнена евиденција за физички лица
- Упис на адвокат во регистарот на адвокати за секундарна правна помош
- Добивање на лиценца за помирувач, односно арбитер, за работни спорови
- Одобрение за употреба на зборот „Македонија“ и зборовите изведени од него како и неговите кратенки во име на организација
- Упис на здружение во Централниот регистар на Република Македонија
- Упис на фондација во централен регистар на Република Македонија
- Упис во регистарот на организациони облици на странските организации
- Основање приватна установа што врши дејност од областа на културата со непрофитна цел
- Именување нотар
- Именување заменик нотар
- Именување на помошник нотар
- Полагање на нотарски испит
- Именување извршител
- Именување заменик извршител
- Запишување на промена на податоци во регистарот на фондации

- Лиценца за вршење процена од области под Министерство за земјоделство, шумарство и водостопанство
- Решение за потврдување на јавен интерес на дадена донација/спонзорство
- Полагање испит за извршител

Во рамки на оваа поткатегија, само две услуги се достапни на ниво на трансакција, додека останатите услуги достапни се само на ниво на информација.

Во рамки на поткатегијата Правна помош достапни се следните услуги:

- Примарна правна помош
- Секундарна правна помош
- Упис во регистар на здруженија на граѓани овластени за давање примарна правна помош
- Упис на адвокат во регистарот на адвокати за секундарна правна помош
- Упис во регистарот на правни факултети овластени за давање на примарна правна помош

Во рамки на поткатегијата Заштита на лични податоци достапни се следните услуги:

- Потврда за содржани лични податоци во централниот регистар на население
- Увид во листа на логови за спроведен пристап до личните податоци на корисникот.

Двете услуги се достапни на ниво на трансакција со ниско ниво на eID.¹⁹

Дополнителни е-услуги се достапни на Судскиот портал на Северна Македонија (<http://www.sud.mk/>) и веб страниците на судовите. Имено, веб страниците на основните судови редовно ажурираат информации за судски одлуки. На веб страниците можат да се комуницира двонасочно, да се поднесуваат претставки, како и да се користи системот за електронска достава и прием на акти (<https://edostava.sud.mk/>).

3.2. ПОЛИЦИЈА

На порталот Е-услуги, во доменот на надлежности на полицијата (Министерството за внатрешни работи на Република С. Македонија) достапни се следните Е-услуги во различни категории:

Во делот Лични документи и исправи достапни се следните поткатегиории:

- Лични карти
- Патни исправи
- Возачки дозволи
- Останати дозволи
- Државјанство
- Пријавување неважечки документи
- Останати реални акти

¹⁹ Услугите се достапни за граѓани кои поседуваат различно ниво на сигурност на безбедносен сертификат. Ниско ниво на eID значи дека за добивање на соодветната услуга, граѓаните користат податоци за логирање кои се верификувани од државните органи (најчесто се работи за верификација од Управата за јавни приходи). Повисоките нивоа на eID подразбираат и користење на дигитален сертификат за електронски потпис, што е задолжително за е-услугите за правни лица.

Во рамки на поткатегијата Лични карти достапни се следните услуги:

- Промена на личното име
- Определување на матичен број на граѓанинот кога матичниот број не е определен
- Поништување на матичниот број на граѓанинот
- Издавање на лична карта на лице со статус на бегалец и лице под супсидијарна заштита
- Објавување на неважечка лична карта

Сите услуги се достапни само на ниво на информација.

Во рамки на поткатегијата Патни исправи достапни се следните услуги:

- Објавување на неважечки документ
- Пасош на странец
- Дозвола за преминување на граница надвор од граничните премини и надвор од утврденото работно време на граничните премини

Од достапните услуги, само една услуга е достапна на ниво на трансакција, додека другите услуги се достапни само на ниво на информација.

Во рамки на поткатегијата Останати дозволи достапни се 170 услуги кои се однесуваат на дозволи за користење оружје, дозволи за движење во периоди на забрана за движење, превоз на оружје и муниција, упис во регистар на сметководители и слично. Десет од овие услуги се достапни на ниво на трансакција, додека останатите се достапни на ниво на информација.

Во рамки на поткатегијата Државјанство достапни се 15 услуги:

- Стекнување државјанство со потекло (за деца родени во странство каде еден родител е државјанин на Република Северна Македонија)
- Стекнување државјанство со раѓање во Република Северна Македонија
- Престанување на државјанство со отпуст
- Стекнување на државјанство со потекло (доколку родителите се државјани на РСМ)
- Стекнување државјанство со потекло (дете родено во РСМ и еден родител е државјанин на РСМ)
- Стекнување државјанство со природување
- Стекнување на државјанство за странец кој е во брак со државјанин на РСМ најмалку 3 години и 1 година престој во РСМ
- Стекнување државјанство на странец кој е во брак со државјанин на РСМ најмалку 8 години и живее во странство
- Стекнување на државјанство на лице без државјанство или со признат статус на бегалец
- Стекнување државјанство со природување – национален интерес
- Стекнување државјанство со природување – спортски интерес
- Стекнување државјанство со природување – културен интерес
- Стекнување државјанство со природување – економски интерес
- Стекнување државјанство со природување - научен интерес
- Стекнување државјанство со природување - иселеник од РСМ

Сите услуги се достапни само на ниво на информација.

Во рамки на категоријата Пријавување неважечки документи достапни се 23 услуги:

- Објавување неважечка воена книшка
- Објавување неважечко свидетелство

- Објавување на неважечки индекс
- Објавување на неважечка дозвола за оружје
- Објавување на неважечка диплома
- Објавување на неважечка студентска легитимација
- Објавување на неважечка легитимација, книшка и друго
- Објавување на неважечка штедна книшка
- Објавување на неважечка воена легитимација
- Објавување на неважечко уверение
- Објавување на неважечка девизна штедна книшка
- Објавување на неважечка даночна картичка
- Објавување на неважечка дозвола (повеќе видови)
- Објавување на неважечка цемт дозвола
- Објавување на неважечка адр дозвола, потврда
- Објавување на неважечки сертификат
- Објавување на неважечка полиса
- Објавување на неважечко решение – одобрение за вршење на занаетчиска дејност
- Објавување на неважечки пасош
- Објавување на неважечка работна книшка
- Објавување на неважечка ученичка книшка
- Објавување на неважечки оружен лист
- Објавување на неважечка лична карта

Сите услуги, освен една се достапни на ниво на трансакција, за кои се бара ниско ниво на eID.

Во поткатегоријата Останати реални акти достапни се 9 услуги:

- Потврда за содржани податоци во централниот регистар на население
- Потврда дека не е изречена прекршочна санкција забрана за вршење на професија, дејност или должност – физичко лице
- Одобрение на договор за закуп на воздухоплов без екипаж во кој домашен превозник зема под закуп воздухоплов
- Одобрение договор за закуп на воздухоплов со екипаж чиј предмет е земање под закуп воздухоплов кој е запишан во регистарот на друга земја членка на ицао
- Уверение за исполнување на безбедносни услови за вршење на јавен воздушен превоз
- И други поврзани со воздухопловство

Две од услугите во рамки на оваа поткатегорија се достапни на ниво на трансакција, додека останатите се достапни на ниво на информација.

Преку страницата на Министерството за внатрешни работи (mvr.gov.mk) достапни се дополнителни е-услуги за граѓаните, главно поврзани со вадење лични документи, закажување, резервација на термин, преглед на готови документи и потребни документи при поднесувањето. Додека закажувањето термин ое услуга на двонасочна комуникација, за жал останатите е-услуги се достапни само како информација. На пример, за секоја услуга наведени се потребните документи и обрасци што треба да се поднесат при аплицирањето, без можност за електронски преглед или „симнување“ на формулари онлајн. Дополнително, не постои можност за поднесување барања по електронски пат.

3.3. ЛОКАЛНА САМОУПРАВА

Во рамки на истражувањето реализирано од Јаневски и соработниците,²⁰ фокусирано на работата на локалните самоуправи во сферата на дигиталната економија, истражувачите се фокусираат на следните видови е-услуги: транспарентност и отчетност; комуникација со граѓаните и компаниите; и одобрувања, дозволи и други услуги. Преку методот на дигитален мониторинг, истражувачите направиле преглед на веб страниците на локалните самоуправи и е-услугите што им се достапни на граѓаните и компаниите.

Резултатите од истражувањето покажуваат дека локалните самоуправи имаат низок степен на достапност на е-услуги и транспарентност. Дополнителен проблем претставува неажурирањето на достапните услуги, што може да создаде проблеми во нивното користење. Од дигиталниот мониторинг се констатира дека најчесто обезбедената е-услуга во урбаните општини се однесува на апликација за издавање и мониторинг на градежни дозволи, која ја нудат 42% од локалните самоуправи, следена од објавување на буџетот на општината за тековната година, достапен на веб страниците на 35% од урбаните локални самоуправи.²¹ Во руралните општини, најчесто достапната е-услуга се однесува на информации за работни места, следена од објавување на буџетот на општината за тековната година, објавени на веб страниците на околу четвртина од руралните општини.

Истражувањето констатира дека постои голем простор за унапредување на достапноста на е-услуги од страна на локалните самоуправи во државата. Не постои конзистентност во достапните е-услуги, како и редовно ажурирање на нивното функционирање.

3.4. ЈАВНО ЗДРАВСТВО

На порталот Е-услуги во категоријата Здравство достапни се следните поткатегории:

- Здравствена превенција
- Лекарски услуги
- Специјалистички услуги
- Болничка здравствена заштита
- Здравствено осигурување
- Лекови
- Ортопедски помагала
- Ветеринарно здравство
- Регистар

Во рамки на категоријата Здравствена превенција достапни се следните услуги:

- Образец на барање за продолжување на боледување
- Основање приватна здравствена установа
- Дозвола за работа за вршење на традиционална индиска медицина – ајурведа
- Одобрување на ветеринарна амбуланта
- Одобрување на ветеринарна клиника

²⁰ Janevski Z., Sucubasi B., Angelova B., "Municipalities in North Macedonia in the era of digital economy", in Economic Development No. 1-2/2020 (6-18).

²¹ Janevski Z., Sucubasi B., Angelova B., "Municipalities in North Macedonia in the era of digital economy", in Economic Development No. 1-2/2020 (6-18), стр. 16.

- Одобрување на ветеринарна болница
- Одобрување на ветеринарна служба на одгледувалиште
- Одобрение на собирни центри
- Одобрение на објект за одгледување на живина за размножување и инкубаторска станица
- Одобрение за вршење дезинфекција, дезинсекција и дератизација
- Продолжување на лекување во странство и/или признавање на дополнителни трошоци
- Утврдување на својство на осигурено лице
- Потврда за платен партиципација
- Потврда на исплатен надоместок на плата
- Потврда за платен придонес
- Потврда за неплатен придонес

Само една е-услуга во оваа поткатегија е достапна на ниво на трансакција, додека останатите се достапни на ниво на информација.

Во рамки на поткатегијата Лекарски услуги достапни е услугата Надомест на средства за превоз на починато лице при болничко лекување во странство на товар на ФЗОМ (услугата е достапна на ниво на информација).

Во рамки на поткатегијата Специјалистички услуги достапни се две услуги кои може да се добијат преку порталот – Право на специјализирана медицинска рехабилитација и Надоместок за пружени здравствени услуги во специјалистичко – консултативна и болничка здравствена заштита. Останатите услуги се услуги за кои е дадена само информација. Тоа се:

- Право на надоместок за извршена специјализирана медицинска рехабилитација како продолжено болничко лекување
- Дозвола за вршење на традиционална кинеска медицина
- Дозвола за вршење на хомеопатија
- Дозвола за вршење на квантна медицина и сродни техники
- Дозвола за вршење на кiroprакса и применета кинезиологија
- Дозвола за вршење на традиционална индиска медицина – ајурведа... апитерапија; арома-терапија; фитотерапија; макробиотика; чи гонг вежби; духовна енергетска медицина; енергетска терапија, реики; детекција на штетни зрачења; јога; фенг-шуи – семеен распоред; таи чи чуан вежби; традиционална домашна медицина.

Во рамки на поткатегијата Болничка здравствена заштита достапна е услугата Надоместок за медицински потрошен материјал и/или вградени материјали за време на лекување во специјалистичко-консултативна и болничка здравствена заштита, за која може да се аплицира преку порталот.

Во рамки на поткатегијата Здравствено осигурување достапни се 13 услуги, од кои за 8 може да се аплицира преку порталот, додека 5 се достапни на ниво на информација. Услугите за кои може да се аплицира преку порталот се:

- Надомест на плата за време на отсуство од работа поради бременост, раѓање и мајчинство
- Надомест на патни трошоци за користење на здравствени услуги за хемодијализа
- Право на ослободување од учество при користење на здравствени услуги и лекови
- Надоместок на плата поради повреда на работа/професионална болест
- Остварување на право на надоместок на плата поради бременост и раѓање во висина од 50% од утврдениот надоместок поради враќање на работа
- Надоместок на плата поради отсуство од работа за родителство на таткото/

посвоителот на детето

- Надомест на средства за извршени здравствени услуги во странство – итен случај

Поголемиот дел од услугите во рамки на оваа поткатегија достапни се на ниво на трансакција, односно може да се аплицира и/или да се добијат преку порталот.

Достапни се услуги на ниво на информација за надомест на средства за извршени здравствени услуги во странство, болничко лекување во странство, Контролен преглед во странство по извршено болничко лекување во странство на товар на ФЗОМ, како и потврди за статус на осигурани и неосигурани лица.

Во рамки на поткатегијата Лекови, достапни се 19 услуги, од кои 6 се достапни преку порталот, односно обезбедени се на ниво на трансакција. Тоа се услуги поврзани со рефундација на средства за лекови за осигурани лица, одобреност за ставање лекови во промет. Останатите услуги се достапни само на ниво на информација.

Во поткатегијата Ортопедски помагала достапни се три услуги, од кои само една е достапна за аплицирање преку порталот. Станува збор за услугата за рефундација на средства за ортопедски и други помагала, до која граѓаните сепак не можат да пристапат електронски, бидејќи е потребна дополнителна регистрација на порталот на ФЗОМ.

Во рамки на поткатегијата Ветеринарно здравство достапни се седум услуги на ниво на информација. Единствената услуга во рамки на поткатегијата Регистар исти така е достапна ниво на информација.

Порталот МојТермин го автоматизира процесот на работа и соработка на различните институции во доменот на здравството. Сепак, овие услуги се ограничени на институциите, при што граѓаните имаат многу мали можности самостојно да добиваат е-услуги преку порталот.

3.5. ОБРАЗОВАНИЕ

На порталот Е-услуги во доменот образование достапни се е-услуги во следните поткатегији:

- Претшколска
- Школска
- Високо образование
- Стипендии
- Обуки
- Наука

Во рамки на категоријата Претшколска достапни се три услуги за физички и правни лица кои се достапни само на ниво на информација.

Во рамки на поткатегијата Школска достапни се 11 услуги меѓу кои пет се достапни на ниво на трансакција (3 со ниско, а 2 со основно ниво на eID), додека за останатите обезбедена е само информација.

Во рамки на поткатегијата Високо образование достапни се 22 услуги, меѓу кои само 5 се достапни на ниво на трансакција, а се поврзани со издавање решенија за одреден образовен циклус. За останатите услуги обезбедена е само информација.

Во рамки на поткатегијата Стипендии достапни се 25 услуги, меѓу кои за половината можно е добивање на услуга на ниво на трансакција, додека останатите услуги дадена е само информација.

Во рамки на поткатегијата Обуки достапни се 12 услуги, меѓу кои една е достапна на ниво на трансакција (со ниско ниво на eID) додека за останатите обезбедени се информации.

Во поткатегијата Наука достапна е само една услуга и тоа на ниво на обезбедена информација.

Дополнителни услуги достапни се на порталот за е-услуги во рамки на Министерството за образование и наука, каде граѓаните со основно ниво на eID и податоците од порталот Е-Услуги можат да прегледаат информации и да се пријавуваат на конкурси за различни категории. Овие услуги се достапни на ниво на трансакција и не се достапни на националниот портал на Е-Услуги.

3.6. ЕКОНОМИЈА

На националниот портал за е-услуги достапни се следните поткатегији:

- Даноци
- Данок на приходи
- Царина
- Придонеси
- Такси
- Глоби
- Акцизи

Во рамки на поткатегијата даноци достапни се 25 услуги, од кои три се достапни на ниво на трансакција, додека за останатите обезбедена е само информација.

Во рамки на поткатегијата Данок на приходи достапни се 8 услуги, меѓу кои сите се достапни на ниво на информација. Во рамки на поткатегиите Царина и Акцизи достапни се вкупно 4 услуги само на ниво на информација; не се достапни е-услуги во останатите поткатегији.

На веб страницата на Министерството за економија достапни се е-услуги во форма на информации. На веб страницата на Централниот регистар (crm.com.mk) достапни се повеќе е-услуги на ниво на двонасочна интеракција и трансакција, како и на ниво на информација.

Преку Електронскиот систем за јавни набавки (<https://e-nabavki.gov.mk/>) правните лица можат да добиваат информации за јавни набавки, пристап до соодветни обрасци и учество во системот на јавни набавки како економски оператори.

Системот за поднесување е-даноци преку Управата за јавни приходи обезбедува персонализирани е-услуги. На сличен начин функционира и апликацијата МојДДВ.

4. ЗАКЛУЧОК

Реформите на јавната администрација, особено во доменот за дигитализација и е-услуги, започнати пред повеќе од деценија и половина добиваат забрзување, но поради низа предизвици државата бележи значајно заостанување во имплементацијата на овие услуги во споредба со останатите европски држави.

Имено, според едно истражување, перформансите на обезбедените е-услуги во Северна Македонија се на пониско ниво од ЕУ просекот достигнат во 2010 година, што значи заостанување од 11 години. Иако софистицираноста на е-услугите експоненцијално се зголемува, овој напредок не оди паралелно со развојот во државите-членки на ЕУ, со што јазот во обезбедување на овие услуги постојано се зголемува.²²

Непостоењето унифицирана база на е-услуги, како и унифициран пристап до различните портали за е-услуги го отежнува пристапот и користењето на овие услуги. Дополнителен проблем претставува обезбедувањето на квалитетни е-услуги на локално ниво. Имено, од доменот на локалните самоуправи постојат многу мал број на услуги достапни електронски. Овие се достапни најчесто со ниско ниво на софистицираност и не се одржуваат редовно.

Воведувањето на Националниот портал за е-услуги и дополнителни е-услуги остануваат недоволно искористени поради неколку причини – една релевантна причина е дигиталниот јаз, односно пристапот и знаењето на граѓаните да ги користат дигиталните технологии за добивање услуги од јавните институции. Втората причина се врзува за малиот број на услуги каде се забележлива суштински напредок во брзината и квалитетот на добивање на услугите, а не достапност на ниво на информација. Проблемот со надминување на јазот помеѓу потребите и достапноста на стручни човечки ресурси бара систематски пристап и стратегија кон долгорочно адресирање на овој проблем.

22 "Investigative Article: Citizens wander through the counters, N. Macedonia is 10 years behind Europe in the field of digitalization (I)" – Portalb.mk, 20.11.2020, достапно на: https://metamorphosis.org.mk/en/aktivnosti_arhiva/research-story-citizens-wander-through-the-counters-n-macedonia-is-10-years-behind-europe-in-the-field-of-digitalization-i-portalb-mk/.

ПОГЛАВЈЕ II

СТУДИЈА НА СЛУЧАЈ – ИНСТИТУЦИОНАЛНА ДИГИТАЛНА ИНОВАТИВНОСТ

ВОВЕД

Во институциите хартија е моќта. Како дел од нивната дигитална трансформација, владите целат кон подобрување на нивната ефикасност и транспарентност преку експанзија на дигиталните услуги и онлајн менаџирање на институциите. Преку преминување на систем на работа без хартија, прогресивните влади влијаат и на намалување на корупцијата. Имајќи го ова во предвид технологијата станува еден од клучните начини на оштеството во борбата против корупцијата. Новите технологии и големите податоци им овозможуваат на борците против корупцијата да прикажат, превенираат дури и да предвидат различни практики на корупција што во минатото можеле да бидат скриени позади хартиите.

Дигиталните апликации и модели кои овозможуваат менаџирање и работење на институциите на локално и национално ниво често се направени врз основа на постоечките структури, организации и рутини на фасилитирање на јавните услуги. Во голем број на држави дигиталните влади се додадени на веќе поставените структури и организации, но истите водат кон развој на интегрирани нови структури кои водат кон намалено ниво на контакт помеѓу граѓаните и институциите што на долг рок води кон намалување на корупцијата.

Корупцијата е битка која се води на секое ниво. Нашата земја секојдневно на сите фронтови се бори со нејзе. Резултатите се лоши. Според Индексот на корупција на Транспаренси Интернешнл, Северна Македонија продолжува да тапка во место. Па така, во анализата за 2020 година, Северна Македонија паднала на 111 место во однос на претходната година. Според Извештајот на Европската комисија за Северна Македонија за 2021 година земјата има умерено ниво на подготвеност за превенција во борбата против корупција. Од друга страна пак, Влада на Република Северна Македонија, процесот на дигитализација го има ставено како врвен приоритет во својата Агенда за работа, согласно приоритетното место кое ова прашање го има во Агендата на Европската Унија. Имајќи ги овие две работи во предвид можеме да ја посочиме потребата од нивна колерација и поттикнувањето на дигитализацијата кон намалувањето на корупцијата.

Праксата на Центарот за социјални иновации Блинк 42-21 покажува на резултати во случаите кога институциите користат дигитални алатки. Конкретно, таков е случајот со дигиталната платформа мЗаяедница. Општините кои ја имаат инкорпорирани истата во своето работење покажуваат подобри резултати на Индексот на отвореност во 2021. На пример, според истоимениот Индекс, Општина Валандово и Општина Кочани се највисоко рангирани во под-областа интеракција со граѓаните, а Општина Карпош има најдобар резултат за финансиската транспарентност.

1. НАЈДОБРИ ПРАКТИКИ ОД КОРИСТЕЊЕТО НА ДИГИТАЛНИ АЛАТКИ КАКО НАЧИН НА НАМАЛУВАЊЕ НА КОРУПЦИЈА ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА



мЗаедница

Мобилно, Транспарентно, Ефикасно

„мЗаедница е иновативна, интересна алатка која значително придонесува кон граѓанското учество. Јас сум убеден дека ова е вистинскиот начин за вклучување на граѓаните во креирањето на подобри општини!“- Стефан Богоев, градоначалник на општина Карпош (2017-2022).

мЗаедница е дигитално платформа составена од мобилна и веб апликација која на иновативен начин им овозможува на граѓаните да се вклучат во работата на локалните власти и да придонесат кон подобра заедница за сите. мЗаедница им помага на институциите да ги подобрат јавните услуги, да ја зголемат својата транспарентност и ефикасност преку паметна употреба на луѓе, податоци и технологија. Таа овозможува секој граѓанин да превземе акција во својата заедница соодветно на принципот “било каде, било кога”. Дополнително таа им овозможува на граѓаните да пријават проблем, да ги прегледаат пријавените проблеми од други граѓани и да покренат или да се приклучат на покрената граѓанска иницијатива од други граѓани.

Функционалностите на мЗаедница се: креирање на личен профил, фотографија како доказ, објаснување, можност за избор на сектор/оддел од општината, локација, можност за споделување на социјални медиуми, комуникација со други корисници и општината. Таа е насочена кон корисниците, едноставна, интуитивна и со визуелно прилагодување. Дополнително истата се карактеризира со лесен менџмент на содржината и насоченост кон податоци.

мЗаедница е пилотирана во општина Карпош со над 3000 корисници. Преку апликацијата имало повеќе од 4500 акции, а нивото на респонзивност од страна на оваа општината е 73%. Во моментот на пишување на студијата на случај мЗаедница ја користат и општина Валандово и општина Кочани. Дополнително, во наредниот период уште две општини ќе имаат можност да ја инкорпорираат мЗаедница во своето работење.

Важно е да се нагласи дека мЗаедница им овозможува на општините да комуницираат со граѓаните преку нејзе.

Најчесто пријавуваните проблеми преку мЗаедница кои биле адресирани се следниве:

- Реконструкција на 5 улици за поставување на лед светла
- Реконструкција на 52 детски игралишта
- 5 нови игралишта изградени од кои 2 инклузивни и
- Поставување на блокатори на брзина на улиците пред и околу школите и градинките.

Неколку од решенијата и иницијативите поднесени од страна на граѓаните преку

мЗаедница:

- Субвенции за скутери
- Чистење на улиците со резервоари за складирање
- Нивелирање на тротоарите за овозможување на пристап со колички
- Поставување на монтажни кабини за пресоблекување за родители и деца
- Поставување на канти за селектирање на отпад и
- Правилник за поставување на урбана опрема.

Неколку решенија и иницијативи реализирани од страна на општина Карпош преку мЗаедница:

- Еко акции за чистење на општина Карпош
- Хуманитарна акција “Поддржи го твојот сосед” и
- Предложи изведувач или содржина на фестивалот Карпошово лето.

мЗаедница може да биде прилагодена, со истите или дополнителни функционалности за потребите на секоја општина и на секој јазик. Техничката поддршка е лесна и едноставна не наметнувајќи дополнителни дополнителни обврски на општините ниту на вработените. Истата може да се инкорпорира во општини со различни големини, број на жители итн.

Во текот на 2021 година мЗаедница го прошири својот опсег во две насоки. Првата е можност на општините да анализираат и користат податоци кои таа ги собира од корисниците. Поконкретно, податоците собрани од мЗаедница се делат на 16 категории соодветно и општината може истите да ги прегледа и анализира преку својот административен панел. Податоците соодветно можат да се користат и за носење на одлуки, политики и правење на општинските буџети. Второто проширување беше насочено кон целосно дигитализирање на општинските субвенции преку мЗаедница. Како успешен пример во оваа насока вреди да се потенцира фактот што во општина Карпош за субвенции за велосипед од 150 апликации поднесени, дури 120 беа поднесени преку мЗаедница. Граѓаните и општината беа задоволни од овој процес што беше навистина успешен.

Двете горенаведени промени се направени врз база на потребите на општините. Соработката со општина Карпош првенство, па и другите општини, како и процесот на константна размена на идеи, потреби и знаење помеѓу Блинк 42-21 и општините секојдневно ја развива мЗаедница во алатка која на најсоодветен и најефикасен начин им служи на општините и граѓаните. Резултатот е градење на заедница по мера на граѓаните, враќање на вербата во институциите и партиципација на граѓаните во процесите на одлучување на локално ниво. Важно е да се напомене дека преку користење на мЗаедница се намалува корупцијата во општините, затоа што нема директен физички контакт помеѓу граѓаните и општините, а пријавените проблеми или апликациите на субвенции се адресираат дигитално.

Конечно, треба да се напомене дека мЗаедница е алатка која овозможува мобилно, транспарентно ефикасно водење на општината. Таа е вече препознатлива меѓу општините како алатка која може да им помогне во процесот на полесна комуникација и соработка со граѓаните.

2. НАЈДОБРИ ПРАКТИКИ ОД КОРИСТЕЊЕТО НА ДИГИТАЛНИ АЛАТКИ КАКО НАЧИН НА НАМАЛУВАЊЕ НА КОРУПЦИЈА ВО ЕВРОПА

Европската Унија ја постави Дигиталната Локална Агенда за своја основа во реализацијата на своите цели на полето на дигитализација со посебен акцент на потребите од истите на локално ниво.

Во 2018 Европската Унија ја започна Дигиталната Агенда за Западен Балкан. Целта на оваа агенда е поддршка на транзицијата на регионот во дигитална економија кој ќе носи до дигитална трансформација, како што е брз економски развој, повеќе работни места и подобри услуги.

Комисијата заедно со министри од шесте држави од Западен Балкан преку учество во Дигиталната Агенда за Западен Балкан се посветија на:

1. Инвестирање во широка конекција: Добра дигитална инфраструктура е клучна за широкопојасен интернет во Западен Балкан. Преку рамката за инвестиции за Западен Балкан 30 милиони во ЕУ грантови ќе бидат достапни за распоредување на широкопојасната инфраструктура во регионот за да се мобилизираат стратешки инвестиции и да се поттикне социо-економски развој.

2. Зголемување на сајбер безбедноста, довербата и дигитализацијата на индустријата: ЕУ и Западниот Балкан ќе го поддржат јакнењето на капацитетите во вербата и безбедноста, како и дигитализацијата на индустријата во Западен Балкан за да се обезбеди бенефитирање на сите сектори од дигиталните иновации.

3. Зајакнување на дигиталната економија и општеството: Дигиталната Агенда ќе поддржи употреба на е-услуги на владите, електронски јавни набавки, и електронски алатки за здравје и ќе помогне за зајакнување на дигиталните вештини помеѓу граѓаните. Ова ќе биде реализирано преку поддржување на вклучување претставници од Западен Балкан на настаните и иницијативите во ЕУ.

4. Поттикнување на истражување и иновации: Дигиталната Агенда ќе помогне да се постават истражувачки капацитети и да се развие најсовремена е-инфраструктура во Западен Балкан и ќе ги интегрира во дигиталната Европска Истражувачка средина. Овие обиди ќе доведат до тренинзи од светски класи за новите генерации на истражувачи и инженери и ќе промовира интердисциплинарна соработка на ниво на Европа.

Европската Повелба за Локална Самоуправа и нејзините дополнителни протоколи, Стратегијата за иновативност и добро владеење на локално ниво за правото на учество во работата на локалните власти на Советот на Европа се дополнителни значајни интернационални документи за регулирање на потребата од собирање на податоци, нивна анализа и употреба во процесот на носење на одлуките со цел граѓаните да добиваат подобри услуги.

За потребите на оваа студија на случај одвојуваме неколку европски практики на дигитални алатки кои помагаат при дигитализацијата на работата на локалните институции и водат кон намалување на корупцијата и транспарентно владеење.

1. Одлучување врз база на податоци во Вилнус, Литванија
Градот Вилнус постави направа за мерење, модел за предвидување и информациски

систем на drive in станици за тестирање. За да се осигуруваат дека одлуките се носат на ефективен, правилен начин и во вистинско време, градот Вилнус има: 1. Креирање на станици за мерење еден ден по објавувањето на карантинот за спречување на Ковид-19. Градоначалникот и неговиот тим се потпреа на овие бројачи како основа за правење на одлуки за понатамошни акции. 2. Креирање на модели за предвидување на ширењето на вирусот во градот две недели врз база на собраните податоци. 3. Креирање на информативен систем за менаџирање на информациите и закажување на термини за тестирање на drive in пунктови за тестирање. Сите собрани податоци се објавени на karantinas.lt/esoc.

2. Одлучување врз база на податоци во Утрехт, Холандија

Градот Утрехт користи податоци за оптимизација на менаџментот и одржување на пумпите за вода. Претходно, градот секоја година ги проверувал пумпите. Податоците од минатото покажуваат дека повеќето од пумпите функционираа перфектно. Поради тоа градските власти одлучиле да ги заменат пумпите кои не функционираат перфектно и да ја намалат фреквенцијата на нивната проверка од еднаш годишно на еднаш на три години. Во овој случај податоците донеле повеќе знаење и докази за конкретни проблеми, кои што градските власти очекувале дека ќе водат до поефективен и поефикасен систем за менаџмент на пумпите.

3. Мобилна апликација, Хелсинки, Финска

Хелсинки отворен град е Андроид апликација која им овозможува на граѓаните пристап до седниците на Советот. Апликацијата им овозможува на граѓаните да останат информирани за сите теми на дискусии, предлози, изјави, резолуции, присуство на Советниците и нивните гласови за секоја седница.

3. ЗАКЛУЧОК

Дигиталните алатки можат да им помогнат на институциите на многу нивоа, како на пример на ниво на ангажираност и партиципативност на граѓаните, олеснување на менаџментот, давањето на услугите, но и намалувањето на корупцијата. Имајќи ги во предвид бенефитите од користењето на мЗаедница на локално ниво кај три општини, сметаме дека е клучно и дека би било од корист доколку и другите општини почнат да ја користат мЗаедница. Таа е веќе препозната од страна на општините како корисна алатка која ќе им овозможи на истите транспарентно и ефикасно работење.

Министерството за локална самоуправа во Република Северна Македонија би било она кое е надлежно во поддршка и поттикнување на сите општини во земјата да ја инкорпорираат во својата работа. Како надлежно Министерство истото би ја презентирало мЗаедница како добра практика и би ги поттикнала општините да ја инкорпорираат во својата тековна работа. Преку користењето на мЗаедница би се влијаело на општините да се намали корупцијата на локално ниво и да се поддржи дигитализацијата на јавните услуги на локално ниво. Трите општини кои веќе ја користат би можеле да бидат претставени како најдобри практики и како мотиватори на другите општини.

Борбата против корупцијата не застанува никогаш. Дигитализацијата е лесен и едноставен начин да се влијае на нејзино намалување преку намалувањето на директниот контакт помеѓу институции и граѓаните а сепак одржувајќи ги во меѓусебен контакт и соработка. Алатките како мЗаедница можат да помогнат да ја адресираат и намалат корупцијата на локално ниво, и да ги поддржат граѓаните и општините преку транспарентен, ефикасен и мобилен начин да дојдат до подобри средини за живеење.

БИБЛИОГРАФИЈА

Министерство за информатичко општество и администрација, Министерот за информатичко општество и администрација Јетон Шаќири учествуваше на онлајн настанот „Дијалози за Дигиталната агенда“, 30 октомври 2020, преземено од: <https://www.mioa.gov.mk/?q=mk/node/3159>.

Национална стратегија за ИКТ на Република Северна Македонија 2021 – 2025 верзија 1.1, 2020.

Се подготвува Национална стратегија за дигитализација на образовниот систем, 360 Степени, 10 септември 2020, преземено од: <https://360stepeni.mk/se-podgotvuva-natsional-na-strategija-za-digitalizatsija-na-obrazovniot-sistem/>.

Тошева, Г. и Угриноски, А., Основи и развој на Е-влада, Скопје, USAID – проект за Е-Влада, 2010.

E-Government Toolkit, InfoDev, 2008.

“Investigative Article: Citizens wander through the counters, N. Macedonia is 10 years behind Europe in the field of digitalization (I)” – Portalb.mk, 20.11.2020, достапно на: https://metamorphosis.org.mk/en/aktivnosti_arhiva/research-story-citizens-wander-through-the-counters-n-macedonia-is-10-years-behind-europe-in-the-field-of-digitalization-i-portalb-mk/.

Janevski Z., Sucubasi B., Angelova B., “Municipalities in North Macedonia in the era of digital economy”, in Economic Development No. 1-2/2020 (6-18).

Kitanov B., Ibraimi G., Gusev M., Scanning of services based on E-Governance Macedonia 2020.

We - Go: Enhancing Western Balkan e-Government Expertise, 2008.



**ДИГИТАЛИЗАЦИЈА И Е-УСЛУГИ ВО СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА:
ФУНКЦИОНАЛНА АНАЛИЗА**