



**DIGJITALIZIMI DHE E-SHËRBIMET
NË KOMUNA**
ANALIZË FUNKSIONALE



Botues:



Asociacioni për Iniciativa Demokratike (ADI)

Република Северна Македонија
**Министерство за политички систем
и односи меѓу заедниците**



Republika e Maqedonisë së Veriut
**Ministria për Sistem Politik dhe
Marrëdhënie Ndërmjet Bashkësive**

Ky publikim është përgaditur me mbështetjen financiare të Ministrisë për Sistem Politik dhe Marrëdhënie Ndërmjet Bashkësive. Përmbajtja e këtij publikimi është ekskluzivisht përgjegjësi vetëm e Asociacionit për Iniciativa Demokratike dhe në asnjë mënyrë nuk mund të konsiderohet se i përfaqëson qendrimet e Ministrisë për Sistem Politik dhe Marrëdhëniet Ndërmjet Bashkësive.

HYRJE	4
METODOLOGJIA	5
DIGJITALIZIMI DHE E-SHËRBIMET – KONCEPTET THEMELORE	6
1.1. INFORMIMI	8
1.2. NDËRVEPRIM NJËKAHËSH	9
1.3. NDËRVEPRIM DYKAHËSH	9
1.4. TRANSAKSIONI	10
1.5. PËRPARËSITË E APROVIMIT TË E-SHËRBIMEVE	10
1.6.1 RESURSET PËR TË SIGURUAR E-SHËRBIME	12
1.6.3 BUROKRACIA DHE MENTALITETI I PËRDORUESVE	13
2. DIGJITALIZIMI I SHËRBIMEVE PUBLIKE NË KOMUNAT GOSTIVAR, TETOVË, VRAPÇISHTE	14
3. DIGJITALIZIMI I NDËRMARRJEVE PUBLIKE QË JANË NËN KOMPETENCËN E KOMUNAVE	17
KËRKIM EMPIRIK	18
1. ANALIZA E ANKETËS ME QYTETARË	18
2. PËRFUNDIMET DHE REKOMANDIMET PËRMBYLLËSE	29
BIBLIOGRAFIA	32
SHTOJCA 1. Anketë për institucionet	33
SHTOJCA 1. Anketë për qytetarët	36

HYRJE

Në kuadër të kësaj analize funksionale, do të jepet përgjigje rreth gjendjes së digjitalizimit, për sa i përket infrastrukturës së TI-së dhe e-shërbimeve, si dhe hapja dhe komunikimi me qytetarët dhe sektorin e biznesit në komunat e Gostivarit, Tetovës dhe Vrapçishtit, përfshirë edhe tri institucione që janë nën kompetencën e këtyre komunave. Analiza funksionale zbatohet si pjesë e projektit „Agjenda digjitale lokale” realizuar nga Asociacioni për Iniciativa Demokratike (ADI) me mbështetje financiare të Ministrisë për Sistem Politik dhe Marrëdhënie Ndërmjet Bashkësive.

Qëllimi i analizës është të vlerësoj shkallën e digjitalizimit dhe aplikimit të zgjedhjeve dhe mjeteve digjitale nga administrata lokale në komunikim me qytetarët, si dhe edukimin dhe rritjen e vetëdijes së qytetarëve për digjitalizimin e shërbimeve publike dhe përfitimet e përdorimit të tyre. Gjithashtu në kuadër të kësaj analize do të jepen sugjerime konkrete për aktivitetin digjital institucional.

Analiza funksionale përpiqet të japë një përgjigje për gjendjen aktuale me digjitalizimin në komunat e synuara dhe në tri institucioneve që janë nën kompetencën e këtyre komunave:

- Komuna e Gostivarit
- Komuna e Tetovës
- Komuna e Vrapçishtit
- N.P. Komunalec Gostivar
- N.P.K Tetovë
- N.P.K „Vrapçisht”

METODOLOGJIA

Analiza është kryer duke përdorur metodat e hulumtimit në desk, dhe anketimit me qytetarët dhe institucionet. Për nevojat e hulumtimit është bërë një analizë e strategjive dhe planeve të veprimit në fushën e digjitalizimit dhe aplikimit të Strategjisë për Reformën e Administratës Publike në nivel lokal. Gjithashtu, për të pasur një pasqyrë të gjendjes aktuale me digjitalizimin në komunat e përfshira në projekt, përfshirë këtu edhe tri institucione që janë nën kompetencën e komunave, janë realizuar intervista dhe anketa me zyrtarë nga administrata lokale dhe me popullatën. Për zbatimin me sukses të analizës, janë konsultuar edhe hulumtime të tjera relevante për këtë temë të realizuara vitet e fundit.

Gjetjet e analizës funksionale do të ndahen me zyrtarët e komunave të përfshira në projekt. Në këtë mënyrë, potenciali për zhvillimin e një agjende digjitale do të afrohet me politikëbërësit dhe te ata që duhet të ofrojnë shërbime për qytetarët, si dhe njëkohësisht komuna do të njihet me nivelin e vet të zhvillimit.

Raporti është i ndarë në dy pjesë. Në pjesën e parë janë paraqitur konceptet bazë të digjitalizimit, e-shërbimet dhe kuptimi i tyre, të cilat në thelb përcaktojnë cilësinë e jetës së qytetarëve, burimet e nevojshme për vendosjen e e-shërbimeve dhe në fund janë analizuar tri ndërmarrje publike nën kompetencën e këtyre komunave. Pjesa e dytë përbëhet nga hulumtimi empirik, ku janë paraqitur analiza e anketës me qytetarët, gjetjet e analizës funksionale si dhe përfundimet dhe rekomandimet përmbyllëse.

DIGJITALIZIMI DHE E-SHËRBIMET – KONCEPTET THEMELORE

Në jetën tonë gjithçka lidhet me shërbimet, qytetarët kanë nevojë për shërbime të shpejta dhe të mund të marrin dokumentet e nevojshme me një klikim. Për të krijuar një administratë lehtësisht të aksesueshme, për të reduktuar radhët e pritjes, zhgënjimet nga proceset e gjata burokratike dhe për të shkurtuar kohën e kalimit nga një institucion në tjetrin për të marrë shërbimet e nevojshme, mënyra më e mirë është digjitalizimi i shërbimeve.¹

Digjitalizimi i të gjitha sferave të jetës po përparon dhe është një trend që do të ndryshojë vazhdimisht dhe rrënjësisht shoqërinë. Digjitalizimi dhe inovacionet janë reforma kryesore e administratës publike moderne evropiane, duke ndihmuar qytetarët dhe komunitetin e biznesit të përfitojnë sa më shumë nga teknologjitë digjitale.²

Administrata publike mund dhe duhet të jetë profesionale, inovative, e qëndrueshme, transparente dhe të bashkëpunojë e plotësojë njëra-tjetrën me qëllim zbatimin e reformave të suksesshme dhe përmbushjen e pritshmërive në rritje për shërbime publike më të mira për qytetarët dhe komunitetin e biznesit.³

Procesi i zhvillimit të e-qeverisjes në nivel qendror dhe lokal në RMV filloi në fund të shekullit të 20-të, por zbatimi më serioz pasoi me hartimin e Strategjisë nacionale për zhvillimin e shoqërisë informatike dhe planit të veprimit të Republikës së Maqedonisë në vitin 2005, si dhe zhvillimi i partneritetit me "Microsoft", i cili rezultoi me krijimin e portalit www.usluqi.gov.mk.

¹ Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës, Ministri i Shoqërisë Informatike dhe Administratës Damjan Mançevski mori pjesë në debatin e organizuar nga Qendra për Menaxhimin me Ndryshime (CMD) në kuadër të projektit “Qasja e orientuar nga qytetari në ofrimin e shërbimeve publike”, 21 mars 2019. , e marrë nga <https://nezavisen.mk/манчевски-дигитализација-на-услуг/>

² <https://www.ecologic.eu/15302>

³ <https://vlada.mk/node/22522>

Fillimisht u ofruan vetëm informacione në lidhje me kompetencat e ministrive dhe agjencive individuale për ofrimin e shërbimeve të caktuara, përshkrimi i procedurave për ofrimin e shërbimeve dhe ofrimi i formularëve, kërkesave, të cilët duheshin plotësuar dhe dorëzuar në fletë letre me qëllim që shërbimet të mund të siguroheshin me prezencë fizike në ambientet e institucioneve shtetërore.⁴

Digjitalizimi dhe transformimi digjital janë tashmë ndër parimet kryesore të përshkruara në Strategjinë e Reformës së Administratës Publike 2018-2022. Arritja e objektivave të strategjisë është kyçe në rritjen e besimit të popullatës në aparatit shtetëror dhe digjitalizimi i shërbimeve do ta bëjë atë të pavarur, jopartiak, efikas dhe efektiv. Vetë strategjia është miratuar në vitin 2018 dhe nuk është bërë asnjë analizë për sa i përket digjitalizimit në nivel lokal.

Edhe pse Republika e Maqedonisë së Veriut është në fazën e zbatimit të agjendës digjitale, decentralizimi i e-shërbimeve nuk është në korrelacion me qëllimet e vendosura në nivel nacional dhe zbatimin në nivel lokal. Vetëqeverisja lokale nuk i përgjigjet zhvillimit të përshpejtuar të nevojave dhe mundësive digjitale dhe infrastruktura e saj e TI-së nuk është në përputhje me trendet moderne. Nevoja për një zhvillim të qëndrueshëm të TI-së dhe ofrimi i zgjidhjeve digjitale për komunikim të pandërprerë me popullatën dhe ofrimin e shërbimeve cilësore është dëshmuar të jetë një mjet i rëndësishëm në kohë krize (p.sh. kriza e koronës) dhe nga ana tjetër kontribuon për një kursim të konsiderueshëm të mjeteve buxhetore dhe rritjen e besimit të qytetarëve tek institucionet.

Digjitalizimi në nivel lokal është përshtypja e parë për qytetarët nëse shteti është funksional apo efikas apo, në të kundërtën, i burokratizuar, pra se qytetarët që e financojnë i vendos në plan të dytë. Digjitalizimi garanton transparencë, gjithëpërfshirje dhe hapje, duke përmbushur kështu parakushtet për qeverisje të mirë dhe efikase. Për komunat është e pashmangshme nevoja për të ofruar më shumë shërbime përmes internetit, gjë që do të mundësojë që një kërkesë apo obligim i caktuar të realizohet më shpejt dhe me më pak kosto për njësinë e vetëqeverisjes lokale dhe qytetarët. Përmes digjitalizimit dhe mjeteve dhe platformave digjitale, qytetarët, mediat, organizatat

⁴ Analiza e e-shërbimeve në komunat e Republikën e Maqedonisë së Veriut, Metamorfozis, 2021

qytetare, bizneset etj. e dinë se ku mund të gjejnë informacionin e nevojshëm, për t'u informuar për proceset dhe shërbimet në çdo kohë dhe në të njëjtën kohë kanë standarde të qarta se çfarë duhet të bëjnë.

1.1. INFORMIMI

Zhvillimi i teknologjive digjitale dhe nevojat e qytetarëve në përputhje me jetën moderne po ndryshojnë mënyrën e komunikimit të qytetarëve me institucionet. Teknologjitë e reja janë në ndihmë dhe mbështetje të madhe për institucionet në fushën e shpërndarjes së informacionit që posedojnë, si dhe në fushën e realizimit të shërbimeve elektronike.⁵

Informimi është një proces përmes të cilit pushteti lokal vë në dispozicion të gjithë informacionin përkatës për inspektim dhe përdorim nga të gjitha kategoritë e shoqërisë.

Popullsia dhe vetë administrata nuk janë mjaftueshëm të informuar për shërbimet që ofrohen në mënyrë elektronike, efektet ekonomike dhe ekologjike të përdorimit të internetit në komunikim me institucionet.

Qytetarët kanë të drejtë të informohen siç duhet për dobinë dhe të konsultohen për nevojën e marrjes së shërbimeve digjitale nga vetëqeverisja lokale. Përveç informacionit, është e rëndësishme që qasja në informacionin bazë për shërbimet e ofruara nga pushteti lokal të jenë të qarta, lehtësisht të aksesueshme dhe orientimi në faqen e internetit të mos jetë i vështirë.

Digjitalizimi mund të kontribuojë në rritjen e cilësisë së ofrimit të shërbimeve, të mundësojë një rrjedhje më të shpejtë të informacionit për një numër më të madh të qytetarëve dhe të forcojë marrëdhëniet ndërmjet ofruesve të shërbimeve dhe përdoruesve.

⁵ Raporti përfundimtar nga revizioni i realizuar me temën „Cilësia e shërbimeve që ofrojnë NJVL nëpërmjet web portaleve të tyre”. i realizuar nga Enti Shtetëror i Revizionit, 2020

1.2. NDËRVEPRIM NJËKAHËSH

Ndërveprimi është një formë e-shërbimeve që mundëson komunikimin ndërmjet njësive të vetëqeverisjes lokale, nga njëra anë, dhe qytetarëve dhe subjekteve afariste, nga ana tjetër. Ky lloj ndërveprimi nënkupton shpërndarjen e informacionit vetëm në një drejtim, nga administrata komunale te përdoruesi, ose anasjelltas.

Më shumë si një mjet për ofrimin e shërbimeve të ndryshme dhe një mënyrë komunikimi përdoren faqet e internetit. Në këtë mënyrë mundësohet komunikim më i shpejtë dhe lehtësisht i aksesueshëm ndërmjet qytetarëve dhe vetëqeverisjes lokale.

1.3. NDËRVEPRIM DYKAHËSH

Ndërveprimi i dyanshëm paraqet një formë më të sofistikuar të komunikimit ndërmjet njësive të vetëqeverisjes lokale, nga njëra anë, dhe qytetarëve dhe subjekteve afariste, nga ana tjetër. Ky lloj ndërveprimi nënkupton ndërveprim në dy drejtime, nga njësitë e vetëqeverisjes lokale te përdoruesi dhe e kundërta.

Ndërveprimi i dyanshëm mund të realizohet në mënyra të ndryshme:

- Kontakti nëpërmjet postës elektronike (adresat zyrtare të postës elektronike) ose forma të tjera të disponueshme në faqet e internetit të institucioneve lokale, si p.sh. "Pyete Kryetarin".
- Shkarkimi i formularëve apo kërkesave është informacion i rëndësishëm për realizimin e një shërbimi publik, sepse çdo shërbim fillon me plotësimin e një kërkesë, apo formulari.
- Mundësi më e mirë për të aplikuar në shpallje të ndryshme pune.

Në këtë mënyrë mundësohet komunikim më i shpejtë dhe lehtësisht i aksesueshëm ndërmjet qytetarëve dhe vetëqeverisjes lokale për problemet dhe mangësitë e shërbimeve dhe në drejtim të përmirësimit të cilësisë së tyre dhe kënaqësisë së përdoruesve të shërbimeve.

1.4. TRANSAKSIONI

Transaksioni i referohet mundësisë së kryerjes së shërbimit në mënyrë elektronike, nga fillimi deri në fund.

Kjo mund të përfshijë pagesa të tilla si, taksat ose tarifatat administrative. Kjo përfaqëson formën më të sofistikuar të ndërveprimit dhe është gjithashtu më e ndërlikuara për t'u zbatuar.⁶

1.5. PËRPARËSITË E APROVIMIT TË E-SHËRBIMEVE

Digjitalizimi i vetëqeverisjes lokale siguron zhvillim të balancuar ekonomik që kontribuon në decentralizim të mirë, si dhe në ndërtimin e administratave lokale të hapura dhe të përgjegjshme.

Në dekadën e fundit, zhvillimi i e-shërbimeve në RMV karakterizohet nga një ndërgjegjësim më i madh i palëve të interesuara se koncepti i e-shërbimeve kontribuon në një transparencë më të madhe, llogaridhënie, efikasitet dhe efektivitet në ofrimin e shërbimeve publike për qytetarët dhe bizneset, si dhe për përmirësimin e komunikimit ndërmjet sektorit publik, privat dhe civil.⁷

Është e nevojshme të theksohet se aprovimi i e-shërbimeve nuk duhet të zbatohet si një nismë e izoluar, por duhet të jetë pjesë e përpjekjeve më të gjera për reformimin e administratës publike, si pjesë integrale e zhvillimit social, politik dhe ekonomik. Aprovimi i e-shërbimeve në thelb paraqet një mjet plotësues për zbatimin e proceseve të përgjithshme reformuese në shoqëri.⁸

Edhe pse, siç tregon kjo analizë, kërkesat dhe pritshmëritë nga njësitë e vetëqeverisjes lokale janë në rritje, nuk ka një strategji për digjitalizimin e shërbimeve lokale. Kjo është

⁶ Digjitalizimi dhe e-shërbimet në Maqedoninë e Veriut: Analizë Funktionale, Asociacioni për Iniciativa Demokratike, 2021

⁷ Analiza e e-shërbimeve në komunat e Republikën e Maqedonisë së Veriut, Metamorfozis, 2021

⁸ Digjitalizimi dhe e-shërbimet në Maqedoninë e Veriut: Analizë Funktionale, Asociacioni për Iniciativa Demokratike, 2021

edhe më e nevojshme në një kohë kur resurset e komunave janë në rënie, dhe teknologjia mund t'u mundësojë atyre të bëjnë më shumë për qytetarët e tyre, me më pak burime.

Kjo mund të jetë rezultat i disa arsyeve. Njëra është se ngritja, promovimi dhe rritja e ofertës së e-shërbimeve nga komunat, si dhe mirëmbajtja e planifikuar dhe e organizuar e tyre, ka një prioritet të ndryshëm mes komunave. Ndërkohë që disa komuna po bëhen më të përkushtuara se më parë, komunat e tjera kanë prioritete të tjera dhe nuk po ecin me të tjerat në procesin e tyre të transformimit digjital. Meqenëse komunat janë në qendër të përvojës së qytetarëve në komunikimin me institucionet publike dhe kjo është arsyeja kryesore pse është e nevojshme të bëhen përpjekje të mëdha në standardizimin dhe digjitalizimin e tyre.⁹

Meqenëse shërbimet janë krijuar në mënyrë që qytetarët të mund të ushtrojnë një të drejtë ose të përmbushin një detyrim, procesi i krijimit të politikave për ofrimin e shërbimeve në nivel lokal duhet të ndjekë në thelb nevojat e qytetarëve dhe të marrë parasysh propozimet, mendimet dhe sugjerimet e tyre. Përfshirja e qytetarëve në krijimin e politikave për ofrimin e shërbimeve, me propozimet dhe idetë e tyre, do të kontribuojë në përmirësimin e cilësisë së shërbimeve, tejkalimin e disa mangësive dhe lëshimeve në procesin e ofrimit të shërbimeve që janë në kompetencën e vetëqeverisjes lokale. Është e nevojshme që në vazhdimësi të mbykqyren nevojat e qytetarëve, të matet kënaqësia me shërbimet dhe të mblidhen sugjerime dhe mendime, të cilat do të siguroheshin duke realizuar anketa për qytetarët për cilësinë dhe gamën e shërbimeve.¹⁰

Në procesin e aprovimit të e-shërbimeve të reja, për të ofruar përfitime më të mëdha për qytetarët dhe sektorin e biznesit nga përdorimi i tyre, është e nevojshme të thjeshtohen procedurat për ceshtjet e biznesit, të rritet shkalla e interaktivitetit dhe reagimi nga autoritetet publike përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve në mënyrë tradicionale dhe

⁹ Raporti përfundimtar nga revizioni i realizuar me temën „Cilësia e shërbimeve që ofrojnë NJVL nëpërmjet web portaleve të tyre”. i realizuar nga Enti Shtetëror i Revizionit, 2020

¹⁰ Raporti përfundimtar nga revizioni i realizuar me temën „Cilësia e shërbimeve që ofrojnë NJVL nëpërmjet web portaleve të tyre”. i realizuar nga Enti Shtetëror i Revizionit, 2020

elektronike, si dhe duke u kujdesur për të përmirësuar stabilitetin, disponueshmërinë dhe sigurinë e shërbimeve elektronike.¹¹

Përfitimet e aprovimit të e-shërbimeve për përdoruesit janë realizimi më i lehtë i shërbimit, në një periudhë më të shkurtër kohore dhe me kosto më të ulëta. Përfitimet për njësitë e qeverisjes lokale janë në aftësinë për të ofruar më shumë shërbime për më shumë përdorues, më shpejt, me më pak ngarkesë dhe me kosto të reduktuara.

1.6.1 RESURSET PËR TË SIGURUAR E-SHËRBIME

Për të ofruar e-shërbime cilësore, të cilat do të jenë vazhdimisht të disponueshme, të përditësuara dhe në numër më të madh, sigurisht që nevojiten burime adekuate. Për të mundësuar transformimin e shërbimeve lokale në e-shërbime, nevojitet planifikim i duhur i burimeve dhe kapaciteteve, inkurajimi i përdorimit të teknologjive digjitale në nivel lokal, përdorimi i mediave sociale për ofrim më të mirë të shërbimeve dhe zhvillimi i një metodologjie të përshtatshme për matjen e raportit kosto-përfitim të e-shërbimeve lokale të prezantuara, duke përfshirë matjen e rregullt të kënaqësisë së përdoruesve nga përdorimi i e-shërbimeve, por edhe nga përdorimi i shërbimeve në mënyrë tradicionale, për të vlerësuar dobinë e tyre për qytetarët kundrejt investimit të bërë.¹²

Nga anketat e bëra në kuadër të analizës funksionale, rezultoi se në komunat Gostivar, Tetovë dhe Vrapçisht dhe në tri institucionet që janë nën kompetencën e këtyre komunave, nuk ka analizë të resurseve të nevojshme për vendosjen dhe prezantimin dhe mirëmbajtjen e e-shërbimeve. Prandaj, është treguar se sa e rëndësishme është krijimi i këtij lloji të analizës funksionale që do të ishte një tregues i situatave të ardhshme dhe do të jepte udhëzime për veprime të mëtejshme të autoriteteve në nivel lokal dhe nacional (dhe donatorëve të mundshëm). Ky lloj vlerësimi do të plotësonte mungesën e analizave cilësore dhe sasiore të potencialit digjital (infrastruktura, softueri, hardueri, standardet) dhe aplikimi i zgjidhjeve digjitale për komunikim dhe konsultim me popullatën dhe

¹¹ Analiza e e-shërbimeve në komunat e Republikën e Maqedonisë së Veriut, Metamorfozis, 2021

¹² Raporti përfundimtar nga revizioni i realizuar me temën „Cilësia e shërbimeve që ofrojnë NJVL nëpërmjet web portaleve të tyre”. i realizuar nga Enti Shtetëror i Revizionit, 2020

shërbimet e ofruara nga pushteti lokal, aftësitë e burimeve njerëzore për përdorimin e mjeteve digjitale, si dhe njohjen dhe aplikimin e sigurisë digjitale.

1.6.3 BUROKRACIA DHE MENTALITETI I PËRDORUESVE

Përdorimi i ulët i e-shërbimeve publike lidhet me qëndrimin e përgjithshëm të përdoruesve ndaj sistemit të administratës publike. Qytetarët janë të frustruar nga proceset e gjata burokratike dhe kalimi nga një institucion në tjetrin për të marrë shërbimet e nevojshme. Besimi i tyre në efikasitetin dhe funksionimin e institucioneve shfaqet si sfidë për përdorimin e e-shërbimeve. Më tej, si sfidë lind edhe rezistenca e qytetarëve për përvetësimin e procedurave dhe teknikave të reja.

Një analizë e e-shërbimeve elektronike në komunat e RMV-së, e përgatitur nga fondacioni Metamorfozis, tregon se edhe përkundër kufizimeve në kontaktet fizike gjatë pandemisë së Covid-19, qytetarët ende shfaqin më shumë prirje për të shkuar në ambientet e komunës ku do të marrin shërbimin për të cilin kanë nevojë, ose në mënyrë tradicionale ose në formën e një e-shërbimi, por për zbatimin e të cilit do t'i ndihmojë një punonjës në administratën komunale.¹³

Kjo mund të jetë për shkak të vetëdijes së tyre për përfitimet që kanë nëse përdorin shërbimet që institucionet ofrojnë online. Nga ana tjetër nuk duhet lënë anash as vetë administratën. Domethënë, digjitalizimi i shërbimeve e bën të pamundur vendimmarrjen subjektive, ndaj edhe vetë administrata mund të tregojë rezistencë ndaj këtyre zgjidhjeve.

¹³ Analiza e e-shërbimeve në komunat e Republikën e Maqedonisë së Veriut, Metamorfozis, 2021

2. DIGJITALIZIMI I SHËRBIMEVE PUBLIKE NË KOMUNAT GOSTIVAR, TETOVË, VRAPÇISHT

Në një situatë kur procesi i decentralizimit kërkon një nivel të lartë komunikimi dhe përfshirje aktive të qytetarëve dhe sektorit të biznesit në punën e qeverisjes lokale, njësitë e vetëqeverisjes lokale duhet të jenë në drejtim të ofrimit të shërbimeve, përmbajtjeve dhe aplikacioneve më cilësore. Digjitalizimi u mundëson qytetarëve që në thelb të kontribuojnë në zhvillimin e komunës së tyre duke iniciuar masa dhe propozime konkrete që duhet të merren parasysh nga administrata për të përmirësuar njësinë e vetëqeverisjes lokale.

Në kuadër të kësaj analize, duke përdorur metodat e hulumtimit në desk, u vërtetuan kapacitetet aktuale të komunave të përfshira në projekt në aspektin e infrastrukturës së TI-së dhe e-shërbimeve, si dhe hapjes dhe komunikimit me qytetarët dhe sektorin e biznesit.

Me analizën e kryer konstatuam disa gjendje në fushat që janë objekt i analizës, ndër të cilat më domethënëse janë:

Konkretisht në ueb faqen e komunës së Gostivarit janë në dispozicion 4 e-shërbime:

- **E - Urbanizmi**, sistemi i procedurave elektronike për planet urbanistike;
- **E - toka ndërtimore**, sistem për procedurat elektronike për tjetërsimin, për dhënien e qirave afatgjata dhe afatshkurtra, për dhënien e së drejtës së përdorimit të përhershëm, për kalimin e së drejtës së pronësisë dhe vendosjen e të drejtës së servitutit real të tokës ndërtimore në pronësi nga Republika e Maqedonisë së Veriut;
- **E-lejet**, një sistem për procedurat elektronike për: kërkesë për lëshimin e lejeve për ndërtim, zgjerim dhe mbindërtim, kërkesë për ndryshime gjatë ndërtimit, kërkesë për ndryshim investitori, kërkesë për dhënien e lejes së përdorimit të ndërtimit, kërkesë për dhënien e lejes të rindërtimit, aplikimi për lëshimin e lejes për ridestnim, aplikimi për lëshimin e lejes për adaptim, aplikimi për leje për

punimet përgatitore, aplikimi për leje të projektit ideor, aplikimi për dhënien e vendimit për të kryer ndërtime për të cilat nuk kërkohet leja për ndërtim.

- **E - Regullativa**, e përgaditur nga Komuna e Gostivarit që ofron informata të hollësishme për një procedurë të caktuar administrative, departamentin ku duhet të drejtoheni, cilat janë kushtet, sa kohë duhet të prisni deri në përfundimin e procedurës, sa do të jetë kostoja e përgjithshme dhe në detajet e procedurës në fjalë, si dhe bazën juridike që justifikon veprimet e përmendura.

Në ueb faqen e komunës së Tetovës janë në dispozicion 4 e-shërbime:

- **E-leje ndërtimi**, një sistem për procedurat elektronike për: kërkesë për lëshimin e lejeve për ndërtim, zgjerim dhe mbindërtim, kërkesë për ndryshime gjatë ndërtimit, kërkesë për ndryshim investitori, kërkesë për dhënien e lejes së përdorimit të ndërtimit, kërkesë për dhënien e lejes të rindërtimit, aplikimi për lëshimin e lejes për ridestnim, aplikimi për lëshimin e lejes për adaptim, aplikimi për leje për punimet përgatitore, aplikimi për leje të projektit ideor, aplikimi për dhënien e vendimit për të kryer ndërtime për të cilat nuk kërkohet leja për ndërtim.
- **E - tatimet**, ueb faqe elektronike të sektorit të tatimeve të Komunës së Tetovës, e cila mundëson procedurë elektronike për pagimin e tatimeve.
- **Formularët elektronikë**, ku janë në dispozicion formularët për inspektoratin, trafikun, financa dhe urbanizem.
- **E – report** është krijuar që qytetarët në çdo kohë mund t'i paraqesin sjelljet e pandërgjegjshme të personave fizik dhe juridik të cilët me veprimet e tyre ndotin ambientin jetësor. Inspektorët ekologjik do të reagojnë për secilin rast të paraqitur nga qytetarët të cilët duhet të plotësojnë formularin dhe të ngarkojnë fotografi nga vend i ngjarjes. Qytetarët përmes aplikacionit të njejtë do të mund të marrin informata kthyesë në lidhje me statusin e rasteve të paraqitura, mënyrën e reagimit të inspektoratit dhe sanksioneve që janë shqiptuar për personat e pandërgjegjshëm fizik dhe juridik.

Konkretisht, në ueb-faqen e komunës së Vrapçishtit, gjatë zbatimit të kësaj analize nuk kishte e-shërbime në dispozicion.

Është e rëndësishme të theksohet se procesi i ofrimit të e-shërbimeve që janë të disponueshme në ueb faqet e komunave të përfshira në proejkt mund të përfundojë plotësisht online, nga fillimi i tyre deri në fund. Në këtë mënyrë kursejmë kohë dhe para, si dhe lehtësohet komunikimi mes komunës dhe qytetarit dhe përshpejtohet zgjidhja e problemeve dhe plotësimi i nevojave të qytetarëve.

Si shembull i shkëlqyer, komuna e Tetovës ka **E-report**, shërbim që u mundëson qytetarëve të raportojnë probleme të caktuara online dhe në çdo kohë. Një shembull i këtij lloji të aplikacioneve duhet të ndjekin edhe komunat tjera.

Në komunat e synuara, burimet (njerëzore dhe materiale) në administratë nuk janë të mjaftueshme për të aprovuar dhe mirëmbajtur shërbime përmes ueb faqeve.

Komuna e Gostivarit ka dy punëtorë të cilët janë përgjegjës për sektorin e TI-së, komuna e Tetovës ka pesë të punësuar, ndërsa komuna e Vrapçishtit vetëm një.

Përveç burimeve njerëzore, mungojnë edhe burimet materiale (serverët, kompjuterët, rrjeti kompjuterik, etj.) të nevojshme për të vendosur disponueshmërinë e pandërprerë të ueb faqeve, gjegjësisht e-shërbimeve.

Një shënim tjetër është se ofrimi i e-shërbimeve nuk është i unifikuar. Ueb faqet nuk mundësojnë orientim të lehtë dhe qasja në shërbime nuk është uniforme në të tri komunat. Kjo situatë nuk mundëson që shërbimet të zbatohen në mënyrë efektive, me trajtim të barabartë, akses dhe disponueshmëri për çdo qytetar. Edhe pse pothuajse 85% e familjeve në Maqedoninë e Veriut kanë qasje në internet, dhe prej tyre pothuajse 80% kanë qasje në internet broadband, vëmendje duhet t'i kushtohet edhe të ashtuquajturit hendekut digjital, i cili nuk do të thotë vetëm akses në infrastrukturë dhe internet, por edhe aftësitë e duhura që u nevojiten qytetarëve – të gjithë pa përjashtim – për të përdorur në mënyrë të sigurt dhe me kompetencë shërbimet digjitale, por edhe për të ndjerë të gjitha përfitimet e transformimit digjital të shoqërisë sonë. Gjithashtu, është e nevojshme

ndërgjegjësimi i publikut për përdorimin elektronik të shërbimeve, si dhe edukimi për përfitimet e kësaj mënyre të realizimit të shërbimeve në vend të mënyrës tradicionale.¹⁴

3. DIGJITALIZIMI I NDËRMARRJEVE PUBLIKE QË JANË NËN KOMPETENCËN E KOMUNAVE

Komunat, për kryerjen e kompetencave të veta me interes publik me rëndësi lokale, kanë të drejtë të themelojnë veprimtari publike, në përputhje me ligjin.¹⁵

Janë analizuar tri institucione që janë nën kompetencën e komunave. Nëpërmjet aksesit të drejtpërdrejtë, si dhe intervistave me autoritetet e këtyre institucioneve, u vërtetuan kapacitetet aktuale, për sa i përket infrastrukturës së TI-së dhe e-shërbimeve, si dhe hapjes dhe komunikimit me qytetarët dhe sektorin e biznesit

Konkretisht, në ueb faqen e internetit N.P Komunalec Gostivar ka në dispozicion vetëm 1 e-shërbim:

- **E – fatura** – e cila mundëson një procedurë elektronike për pagesën e shërbimeve komunale

Në ueb faqen e N.P.K „Tetovë” ka në dispozicion vetëm 1 e-shërbim:

- **Paguaj faturë shpejtë dhe lehtë** – e cila mundëson një procedurë elektronike për pagesën e shërbimeve komunale.

Ndërmarrja publike “Vrapçisht” gjatë zbatimit të kësaj analize nuk kishte ueb faqe në dispozicion.

Është e rëndësishme të theksohet se procesi i ofrimit të e-shërbimeve që janë të disponueshme në faqet e internetit të institucioneve që janë nën kompetencën e komunave, zhvillohet tërësisht online, nga fillimi deri në fund.

¹⁴ Analiza e e-shërbimeve në komunat e Republikën e Maqedonisë së Veriut, Metamorfozis, 2021

¹⁵ Ligji për vetëqeverisje lokale, neni 24

Nga analizat e kryera në këto tre institucione, është konstatuar se ka mungesë të burimeve njerëzore dhe materiale që janë të nevojshme për ngritjen dhe mirëmbajtjen e shërbimeve përmes ueb faqeve.

N.P Komunalec dhe N.P.K “Tetovë” kanë nga vetëm një punëtor i cili është përgjegjës për sektorin e TI-së, ndërsa Ndërmarrja Publike “Vrapçisht” nuk ka të punësuar, prandaj me gjasë edhe nuk ka ueb faqe.

KËRKIM EMPIRIK

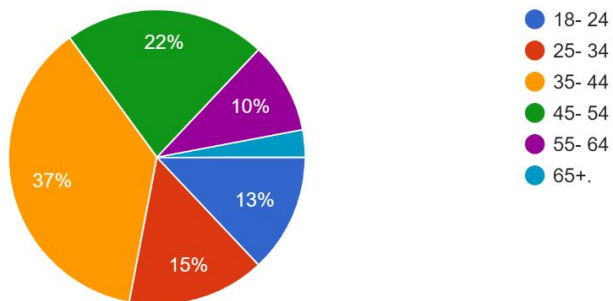
1. ANALIZA E ANKETËS ME QYTETARË

Kjo anketë i referohet shërbimeve ditore që përdorin qytetarët e komunave të synuara, si dhe qëndrimet e tyre në lidhje me digjitalizimin në nivel lokal. Pyetësi u vendos në një platformë digjitale dhe ishte në dispozicion të qytetarëve për t'iu përgjigjur. Analiza e përgjigjeve na jep një pasqyrë të qëndrimeve të qytetarëve dhe drejtimeve në të cilat komunat mund të veprojnë në të ardhmen.

Struktura e moshës së qytetarëve të përfshirë në hulumtim nga gjithsej **100** të anketuar është si vijon: **13%** (13) janë nga 18 deri në 24 vjeç. **15%** (15) të anketuar janë të moshës 25 deri në 34 vjeç. Numri më i madh i të anketuarve është nga mosha 35 deri në 44 vjeç, pra **37%** (37). Grupmosha tjetër më e madhe është nga 45 deri në 54 vjeç, pra **22%** (22). **10%** (10) e të anketuarve janë të moshës 55 deri në 64 vjeç, ndërsa numri më i vogël i të anketuarve janë mbi 65 vjeç, pra **3%** (3).

Возраст/ Moshë

100 responses

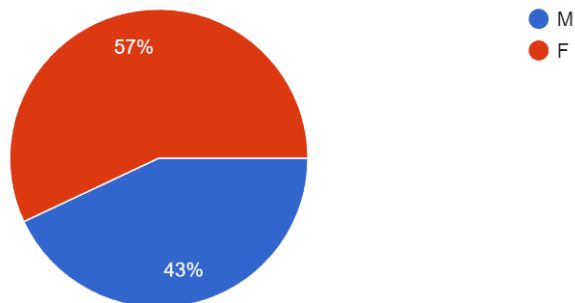


GRAFIKU 1, Struktura e moshës e të anketuarve

Sa i përket gjinisë së të anketuarve të përfshirë në pyetësor, **43%** (43) janë meshkuj, dhe **57%** (57) janë femra.

Пол / Gjinia

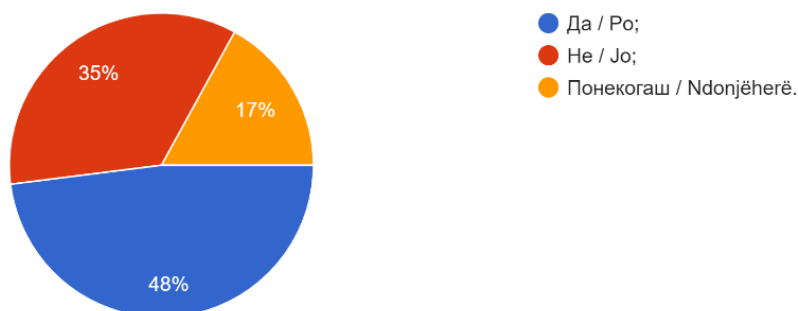
100 responses



GRAFIKU 2, Gjinia e të anketuarve

Дали користите локални е-услуги? А пëрдorni shërbime elektronike?

100 responses

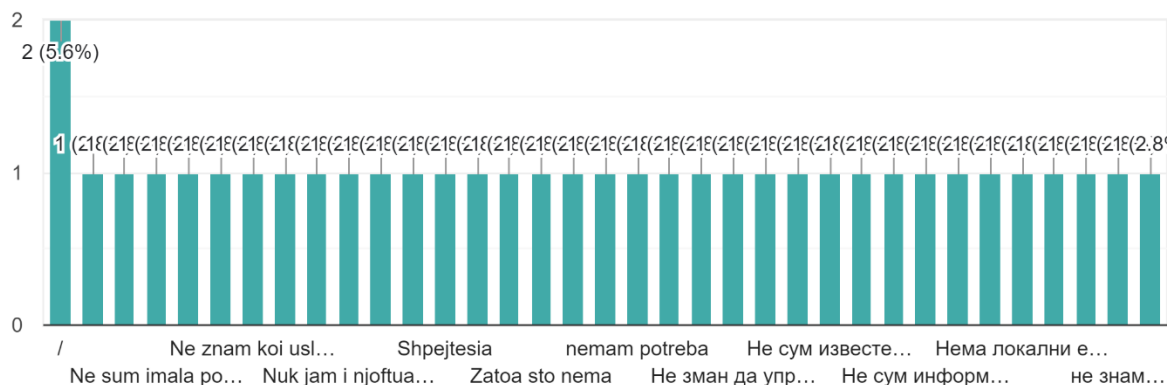


ГРАФИКОНИ 3, „А пëрдorni shërbime elektronike?“

Në pyetjen nëse пëрдorni shërbime elektronike lokale, numri më i madh i të anketuarve **48%** (48) janë пëргјигјур me Po, **35%** (35) janë пëргјигјур jo, dhe vetëm 17% (17) janë пëргјигјур ndonjëherë.

Ако одговоривте со Не, кратко образложете зошто? Nëse јени пëргјигјур me JO, shpjegoni shkurtimisht pse?

36 responses

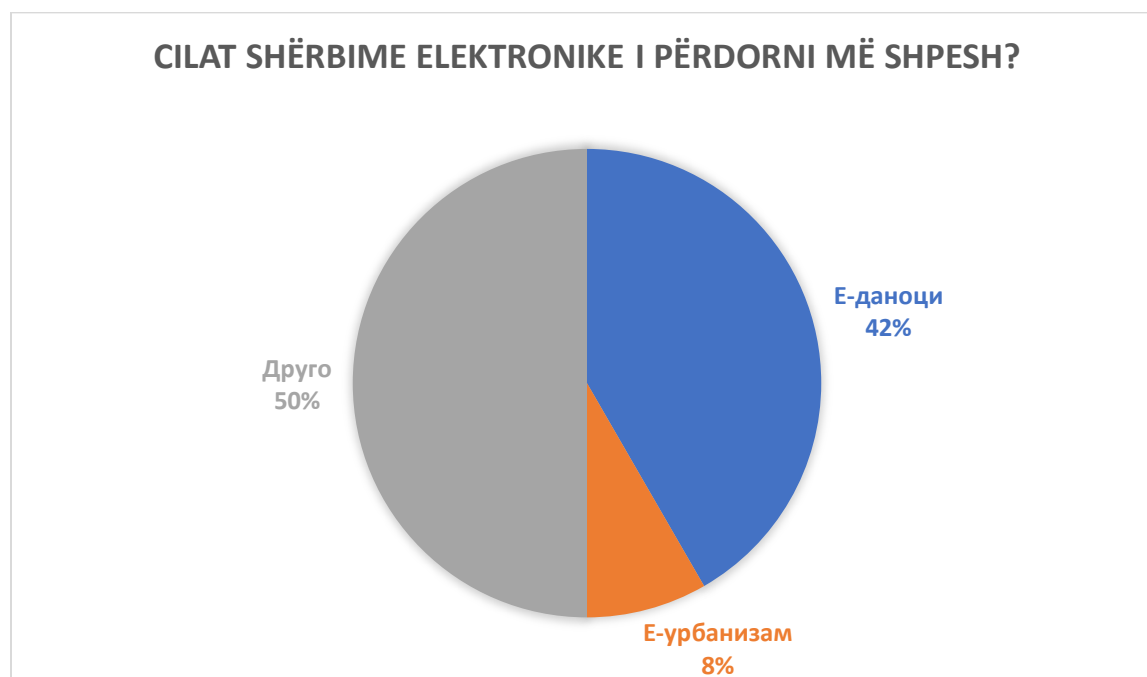


ГРАФИКУ 4, Nëse јени пëргјигјур me JO, shpjegoni shkurtimisht pse?

Në pyetjen e dytë, ne u kërkuam të anketuarve të cilët nuk пëрдорin e-shërbimet lokale që shkurtimisht të тregojnë arsyen pse nuk e bëjnë një gjë të тилë. Nga пëргјигјет e marra mund të nxjerrim disa пëрfundime, shumica e të anketuarve nuk janë të информuar dhe nuk dinë se çfarë e-shërbimesh ofron komuna, derisa disa prej tyre nuk janë të интересuar

dhe nuk kanë nevojë për këto shërbime. Përgjigjja ishte jashtëzakonshme: "Nuk kam pas nevojë". Ndoshta pas anketës do të kontrolloj se çfarë shërbimesh digjitale ofron komuna".

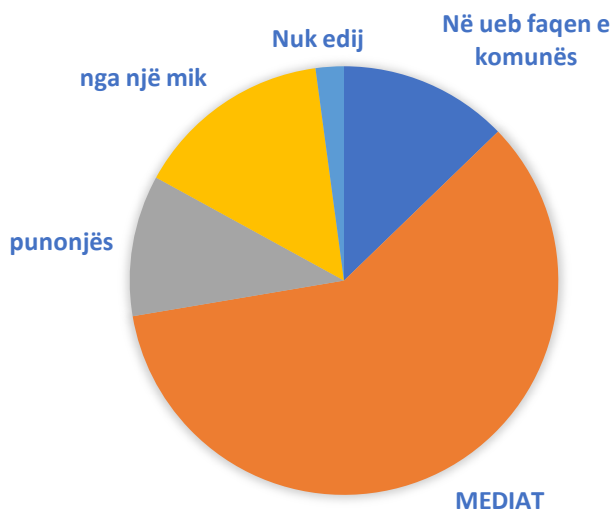
Disa të anketuar deklaruan se preferojnë t'i kryejnë shërbimet në një mënyrë tradicionale në sportel, kurse një i anketuar deklaroi se sistemi është jofunksional dhe për këtë arsye edhe shërbimet e disponueshme nuk mund të plotësohen plotësisht.



GRAFIKU 5, „Cilat shërbime elektronike i përdorni më shpesh?”

Në pyetjen e tretë “Cilat e-shërbime lokale i përdorni më shpesh?”, nga **48** të anketuar që janë përgjigjur me Po, **20** të anketuar janë shprehur se përdorin shërbimin e-tatimet, ndërsa **4** të anketuar kanë treguar se përdorin shërbime të e-urbanizmit. Fatkeqësisht, 24 të anketuarit e mbetur dhanë përgjigje të papërshtatshme, pra shërbime digjitale dhe aplikacione që nuk përfaqësojnë e-shërbime lokale. Kjo na tregon se përqindja e qytetarëve që nuk përdorin e-shërbimet lokale është ende më e lartë dhe se ka konfuzion midis qytetarëve se çfarë është një e-shërbim lokal, në çfarë niveli të sofistikimit duhet të ofrohet dhe ku është në dispozicion.

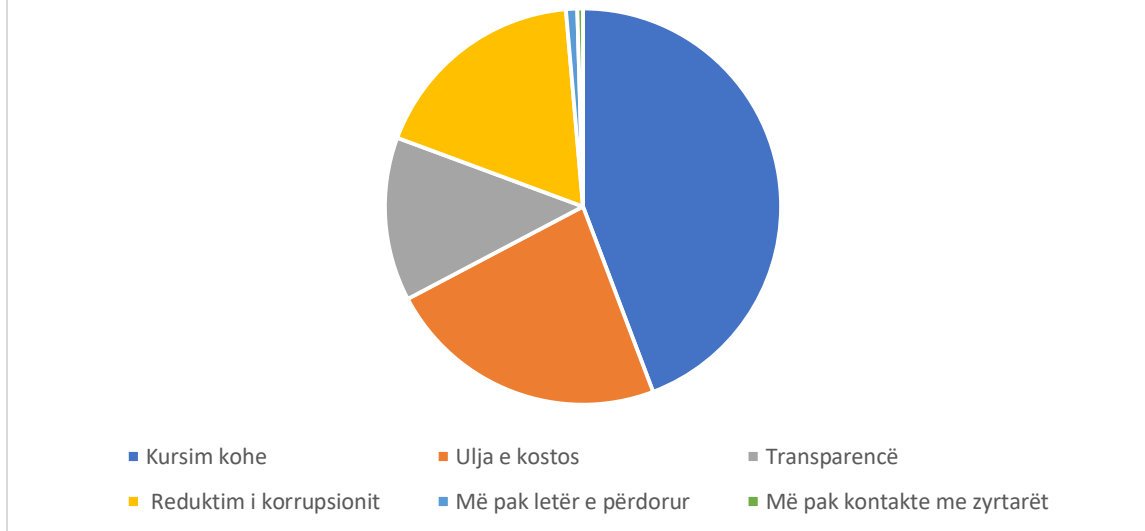
PREJ KU KUPTUAT PËR EKZISTENCËN E SHËRBIMIT ELEKTRONIK (P.SH. NGA MEDIA, RRJETET SOCIALE.)?



GRAFIKU 6, „Prej ku kuptuat për ekzistencën e shërbimit elektronik?“

Në pyetjen e katërt, ku e keni marrë vesh për ekzistencën e e-shërbimit?, **60%** (28) e të anketuarve janë përgjigjur se kanë marrë vesh nga mediat, **13%** (6) kanë marrë vesh nga uebfaqja e komunës. **15%** (7) e të anketuarve kanë mësuar për shërbimin nga një mik, ndërsa vetëm **11%** (5) e të anketuarve kanë mësuar për të nga një punonjës i institucionit. Vetëm një i anketuar (2%) është përgjigjur "Nuk e di".

Cilat janë përfitimet e përdorimit të shërbimeve elektronike? (mund të rrethoni më tepër përgjigje)

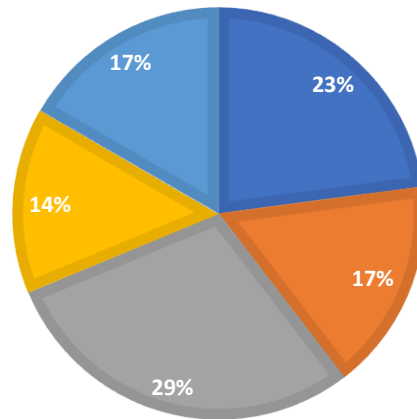


GRAFIKU 7, „Sipas jush, cilat janë përfitimet e përdorimit të shërbimeve elektronike (mund të rrethoni më tepër përgjigje”.

Në pyetjen e pestë, të anketuarit patën mundësinë të zgjedhin më tepër përgjigje në lidhje me përfitimet e përdorimit të e-shërbimeve. Numri më i madh i të anketuarve, **44%** (96), ranë dakord se kursimi i kohës është përfitimi më i madh i përdorimit të e-shërbimeve. **23%** (50) besojnë se e-shërbimet çojnë në uljen e kostos, **18%** (39) besojnë se shërbimet elektronike do të reduktojnë korrupsionin dhe **13%** (29) besojnë se përdorimi i e-shërbimeve do të rrisë transparencën e institucioneve. Në fushën për komente shtesë, dy të anketuar deklaruan se përdorimi i e-shërbimeve rrit efikasitetin mjedisor, gjegjësisht zvogëlon përdorimin e letrës, ndërsa një i anketuar deklaroi se përdorimi i shërbimeve elektronike redukton kontaktin ballë për ballë me zyrtarët.

NGA SHKALLA 1 DERI NË 5, VLERËSONI SA JENI TË KËNAQUR
ME CILËSINË E SHËRBIMEVE ELEKTRONIKE QË OFRON
KOMUNA JUAJ.

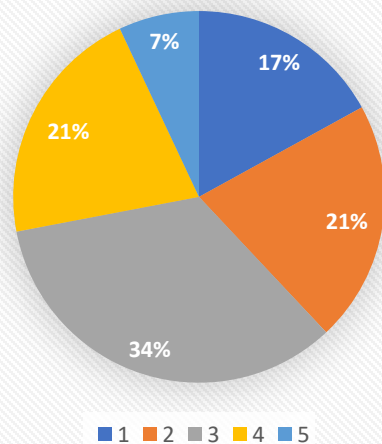
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



GRAFIKU 8, „Nga shkalla 1 deri në 5, vlerësoni sa jeni të kënaqur me cilësinë e shërbimeve elektronike që ofron komuna juaj”.

Në pyetjen e gjashtë të anketuarit patën mundësinë të shprehin kënaqësinë e tyre me cilësinë e shërbimeve elektronike lokale. Rezultatet na tregojnë se përqindja më e madhe e të anketuarve (**29%**) nuk kanë një mendim të caktuar, pra nuk janë as të kënaqur dhe as të pakënaqur. **17%** e të anketuarve janë shumë të kënaqur, ndërsa **14%** janë të kënaqur. **17%** janë disi të pakënaqur, dhe **23%** e të anketuarve janë plotësisht të pakënaqur.

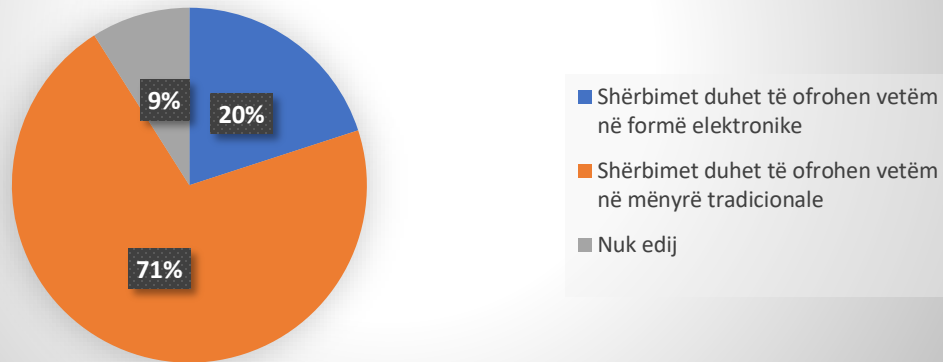
Nga shkalla 1 deri në 5, sa mendoni se janë të njohur punonjësit administrativ me e-shërbimet që ofron institucioni i tyre?



GRAFIKU 9, „Nga shkalla nga 1 deri në 5, sa mendoni se janë të njohur punonjësit administrativ me e-shërbimet që ofron institucioni i tyre?”

Në pyetjen e shtatë, të anketuarit janë përgjigjur se sa mendojnë se zyrtarët administrativë janë të njohur me shërbimet elektronike që ofron institucioni i tyre. Vetëm **7%** e tyre kanë deklaruar se punonjësit janë shumë të njohur me e-shërbimet që ofron institucioni i tyre, **21%** konsiderojnë se janë mjaftueshëm të njohur, ndërsa përqindja më e madhe e të anketuarve (**34%**) konsiderojnë se janë pjesërisht të njohur. **21%** konsiderojnë se janë pjesërisht të panjohur, dhe **17%** janë përgjigjur se zyrtarët janë plotësisht të panjohur.

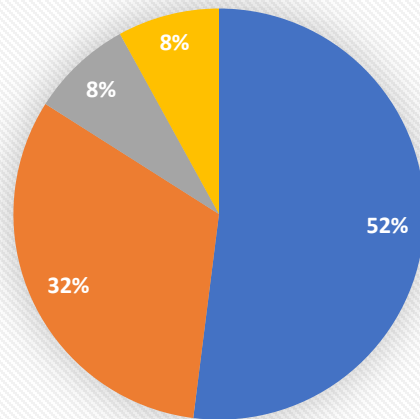
Sipas mendimit tuaj, shërbimet e ofruara nga komunitat duhet të jenë vetëm në formë elektronike apo duhet të ofrohen edhe në mënyrë tradicionale (sportelin komunal)?



GRAFIKU 10, „Sipas mendimit tuaj, shërbimet e ofruara nga komunitat duhet të jenë vetëm në formë elektronike apo duhet të ofrohen edhe në mënyrë tradicionale (sportelin komunal)“

Përkundër përfitimeve të shërbimeve elektronike, në pyetjen e tetë mund të shohim se **71%** (71) e të anketuarve besojnë se shërbimet duhet të jenë të disponueshme edhe në sportel. **20%** (20) konsiderojnë se shërbimet duhet të ofrohen vetëm në formë elektronike, ndërsa **9%** (9) nuk kanë një mendim specifik për këtë çështje. Ky rezultat na shtyn të mendojmë për besimin e tyre në sistem. Gjithashtu këtu shihet mentaliteti i qytetarëve që i rezistojnë zotërimit të procedurave dhe teknikave të reja ose i shohin me mosbesim.

Sa mendoni se ju kushton, në para, për të siguruar një shërbim në administratë?

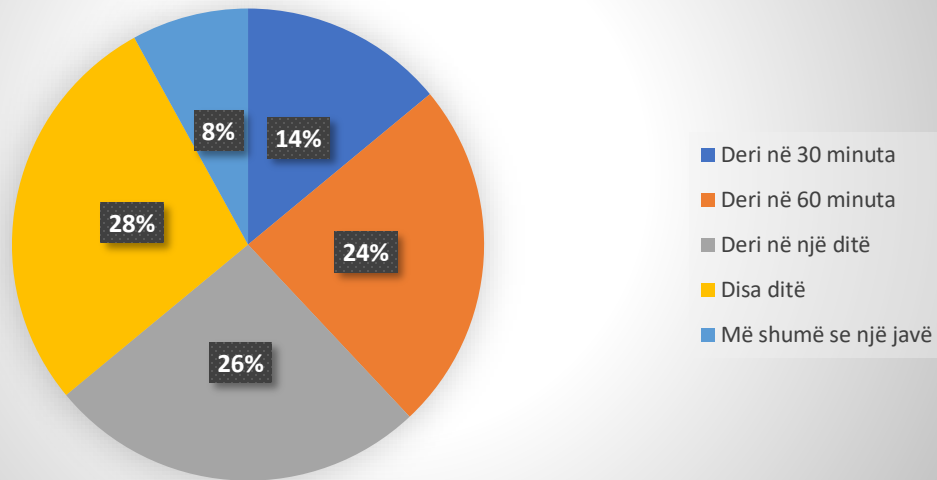


■ Nga 300 deri 1500 denarë ■ Nga 500 deri 2000denarë ■ Nga 700 deri 3000 denarë ■ Mbi 3000 denarë

GRAFIKU 11, „Sa mendoni se ju kushton, në para, për të siguruar një shërbim në administratë? (p.sh.: lëshimi i licencave, lejeve, vërtetimeve etj)?

Pyetja e nëntë na jep një pasqyrë të qartë të kostove ndaj të cilave qytetarët ekspozohen gjatë ofrimit të shërbimeve në administratë. **52%** (52) nga të anketuarit janë përgjigjur se shërbimi u kushton nga 300 deri në 1500 denarë, ndërsa **32%** (32) mendojnë se u kushton nga 500 deri në 2000 denarë. **8%** (8) janë përgjigjur se shërbimet u kushtojnë nga 700 deri në 3000 denarë, ndërsa pjesa tjetër **8%** besojnë se shuma është mbi 3000 denarë.

9. Sa mendoni se ju kushton në kohë për të siguruar një shërbim në administratë?



GRAFIKU 12, „Sa mendoni se ju kushton në kohë për të siguruar një shërbim në administratë?”

Në pyetjen e fundit, të anketuarit u pyetën se sa kohë u duhet atyre për të siguruar një shërbim në administratë. **28%** (28) e të anketuarve janë përgjigjur se për të siguruar një shërbim u zgjat disa ditë, **26%** (26) janë përgjigjur se për të siguruar një shërbim u zgjat mesatarisht një ditë. **24%** (24) janë përgjigjur se u duhet deri në 60 minuta, ndërsa **14%** (14) janë përgjigjur se u duhet 30 minuta. Vetëm **8%** (8) e të anketuarve kanë treguar se për të siguruar një shërbim u duhet atyre më shumë se një javë.

2. PËRFUNDIME DHE REKOMANDIME PËRMBYLLËSE

Nga hulumtimi mund të konstatojmë se decentralizimi i e-shërbimeve nuk është në korrelacion me qëllimet e përcaktuara në nivel nacional dhe zbatimin në nivel lokal. Vetëqeverisja lokale nuk i përgjigjet zhvillimit të përshpejtuar të nevojave dhe mundësive digjitale dhe infrastruktura e saj e TI-së nuk është në përputhje me trendet moderne. Edhe pse rezultatet tregojnë se një përqindje e madhe e popullsisë dhe vetë administrata janë të vetëdijshme për përfitimet e e-shërbimeve, ata ende kanë pengesa në përdorimin e potencialit të tyre. Kjo është për shkak të hendekut digjiital, por edhe hezitimit të administratës komunale për t'u vënë në dispozicion të shfrytëzuesve të këtyre shërbimeve. Krahas shkallës së ulët të disponueshmërisë së e-shërbimeve, problem shtesë është edhe mos përditësimi i shërbimeve në dispozicion, gjë që mund të krijojë probleme në përdorimin e tyre.

Prandaj, është shumë e rëndësishme të zbatohet një fushatë për të forcuar ndërgjegjësimin e qytetarëve për përdorimin e e-shërbimeve, rritjen e numrit të e-shërbimeve në dispozicion, rritjen e nivelit të sofistikimit dhe sigurisë së e-shërbimeve aktuale, si dhe sigurimin e stafit adekuat dhe infrastrukturën e TI-së në komunat lokale. Ndërgjegjësimi i popullatës për përfitimet e digjitalizimit do të rezultojë në një gatishmëri më të madhe të komunave për të investuar në këtë fushë.

Në vijim jepen rekomandime konkrete për përmirësimin e situatës aktuale, të cilat u drejtohen komunave të përfshira në projekt dhe janë në funksion të përmirësimit dhe avancimit të cilësisë së e-shërbimeve të ofruara nga administrata e këtyre komunave:

1. Shumica e përdoruesve nuk janë të kënaqur me e-shërbimet të komunave lokale. Për të rritur kënaqësinë e përdoruesve, duhet të ofrohen e-shërbime që do të jenë në nivel transaksioni dhe do të zhvillohen tërësisht në mënyrë elektronike. Kjo i referohet edhe përmirësimit të e-shërbimeve aktuale të ofruara nga komunat e përfshira në projekt.
2. Komunat duhet të përgatisin plane afatshkurtra dhe afatgjata për aprovimin e e-shërbimeve.

3. Komunat duhet të ndajnë mjete në buxhetin e tyre për transformimin digjital duke përgatitur një analizë për të përcaktuar burimet minimale të nevojshme për aprovimin dhe mirëmbajtjen e e-shërbimeve të reja.
4. Komunat duhet të zhvillojnë një metodologji për matjen e kënaqësisë së përdoruesve nga shërbimet e tyre elektronike dhe duhet të publikojnë rezultatet.
5. Përfshirja e qytetarëve në krijimin e politikave për ofrimin e e-shërbimeve, me propozimet dhe idetë e tyre, do të kontribuojnë në përmirësimin e cilësisë së shërbimeve, tejkalimin e disa mangësive dhe lëshimeve në procesin e ofrimit të shërbimeve që janë në kompetencën e vetëqeverisjes lokale.
6. Komuniteti lokal, individët, bizneset dhe sektori civil duhet të bëjnë presion të vazhdueshëm mbi vetëqeverisjen lokale për përmirësimin e e-shërbimeve komunale.
7. E-Shërbimet duhet të mundësojnë monitorimin e statusit të secilës lëndë, në çdo fazë të procedurës. Për çdo e-shërbim, është e detyrueshme të jepet përshkrimi i tij i plotë, në cilën fazë është, duke përfshirë periudhën maksimale për përfundimin e transaksionit të plotë (veçanërisht nëse përpunimi i kërkesave të shfrytëzuesve në përputhje me e-shërbimet, për shkak të kompleksitetit procedura duhet të zgjasë disa ditë).
8. Komunat duhet të ofrojnë hapësirë dhe infrastrukturë digjitale (një vend në komunë, e ashtuquajtura pikë komunale) në mënyrë që ata qytetarë që nuk kanë njohuri për përdorimin e teknologjive të TI-së, ta bëjnë atë atje, me ndihmën dhe mbështetjen e një personi që do të jetë i ngarkuar nga komuna.
9. Trajnim për forcimin e kompetencave të TI-së të punëtorëve në administratën komunale, i cili do të mundësojë përgatitjen dhe ofrimin e e-shërbimeve të reja, të cilësisë së lartë, dhe sigurisht do të kontribuojë në sigurimin e cilësisë së e-shërbimeve tashmë të krijuara.
10. Të gjitha kanalet e ofrimit të e-shërbimeve duhet të merren parasysh, veçanërisht pajisjet mobile, si më të shfrytëzuarat nga ana e përdoruesve.
11. Si një nga e-shërbimet më të rëndësishme që një komunë mund të ofrojë është transmetimi elektronik dhe disponueshmëria e seancave të regjistruara të këshillave të komunave, për të arritur transparencë më të madhe.

Disponueshmëria e rendit të ditëve të seancave, si dhe procesverbalet e tyre, në faqet e internetit të komunave, tregojnë përkushtimin e tyre për punë transparente dhe të përgjegjshme dhe nuk kërkojnë burime të konsiderueshme për t'i siguruar ato.

12. Komunat duhet të ofrojnë e-shërbimet e tyre në disa gjuhë, në mënyrë që të jenë të aksesueshme për komunitetin e gjerë.

13. Komunat duhet të zbatojnë standarde kur krijojnë ose përmirësojnë faqet e tyre të internetit në mënyrë që të përmirësojnë funksionalitetin dhe të krijojnë qasje të shpejtë dhe të lehtë në përmbajtjen e postuar në faqet e internetit.

Politikëbërësit, personat përgjegjës në administratë duhet të ndërmarrin aktivitete për realizimin e këtyre vërejtjeve. Në këtë mënyrë do të mundësohet komunikim i shpejtë dhe lehtësisht i aksesueshëm mes qytetarëve dhe vetëqeverisjes lokale lidhur me problemet dhe mangësitë e shërbimeve elektronike.

BIBLIOGRAFIA

Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës, Ministri i Shoqërisë Informative dhe Administratës Damjan Maņevski mori pjesë në debatin e organizuar nga Qendra për Menaxhimin me Ndryshime (CMD) në kuadër të projektit “Qasja e orientuar nga qytetari në ofrimin e shërbimeve publike”, 21 mars 2019., e marrë nga <https://nezavisen.mk/манчевски-дигитализација-на-услуг/>

<https://www.ecologic.eu/15302>

<https://vlada.mk/node/22522>

Analiza e e-shërbimeve në komunat e Republikën e Maqedonisë së Veriut, Metamorfozis, 2021

Raporti përfundimtar nga revizioni i realizuar me temën „Cilësia e shërbimeve që ofrojnë NJVL nëpërmjet web portaleve të tyre”. i realizuar nga Enti Shtetëror i Revizionit, 2020

Digjitalizimi dhe e-shërbimet në Maqedoninë e Veriut: Analizë Funktionale, Asociacioni për Iniciativa Demokratike, 2021

<http://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=4719>

Smillka Janeska – Srkanjac, Modelet e e-qeverisjes, fq. 88

Ligji për vetëqeverisje lokale, neni 24

SHTOJCA 1. Anketë për institucionet



I nderuar,

Ky sondazh ka të bëjë me opinionet tuaja në lidhje me e-shërbimet që përdorni në nivel lokal. Qëllimi ynë është që të kemi një pasqyrë të gjendjes aktuale të dixhitalizimit në njësitë e vetëqeverisjes lokale. Të dhënat e marra janë anonime dhe do t'i përdorim për qëllime të projektit "Agjenda Digjitale Lokale", e realizuar nga Asociacioni për Iniciativa Demokratike - Gostivar.

Ju faleminderit për vëmendjen tuaj.

Gjinia: M / F

Mosha: 18- 24; 25- 34; 35- 44;
45- 54; 55- 64; 65+.

1. A përdorni shërbime elektronike?

- a) Po
- b) Jo

Nëse jeni përgjigjur me JO, shpjegoni shkurtimisht pse?

_____.

2. Çfarë shërbimesh elektronike ofron institucioni juaj?

3. Cilat shërbime elektronike përdoren më shpesh nga qytetarët?

4. Nga shkalla 1 deri në 5, sa mendoni se qytetarët janë të njohur me shërbimet elektronike që ofron institucioni juaj dhe sa i përdorin ato?

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 -----5

Jo mjaftueshëm

Mjaftueshëm

Shkëlqyeshëm

5. Sipas jush, cilat janë përfitimet e përdorimit të shërbimeve elektronike? (mund të rrethoni më tepër përgjigje)

a) Kursim kohe;

b) Ulja e kostos;

c) Transparencë;

d) Reduktim i korrupsionit;

e) Tjetër:_____.

6. Sa punonjës nga institucioni juaj janë përgjegjës për sektorin e IT-së? (Kjo nënkupton azhurimin e ueb faqes, azhurimin e shërbimeve elektronike, komunikimin elektronik me përdoruesit, etj.)

7. A punoni për rritjen e numrit të shërbimeve elektronike, të cilat do të krijojnë trajtim të njëjtë, akses dhe disponueshmëri të barabartë për çdo qytetarë?

8. A ndiqni disa standarde (udhëzime për akses në përmbajtjen e ueb-it, rregulloret për kërkesat teknike dhe standardet për transparencën e ueb-it) kur e regulloni ueb faqen?

9. A përdorni te ueb faqja HTTPS ose ndonjë protokoll tjetër për shkëmbim të sigurt të të dhënave gjatë ofrimit të shërbimeve elektronike, i cili mbron përdoruesit nga sulmet për të vjedhur informacione të ndjeshme?

10. Si institucion, a keni bërë anketa me qytetarët për të matur a janë të kënqur me shërbimet elektronike të ofruara?

11. Cili prej e-shërbimeve fillojnë në mënyrë elektronike, gjegjësisht shkarkim i formularëve nga shfrytëzuesi i shërbimit dhe vazhdon në mënyrë tradicionale, printimi në formë letre, plotësimi i tyre dhe dorëzimi fizik i dokumentacionit të kompletuar në administratën komunale?

SHTOJCA 1. Anketë për qytetarët



I nderuar,

Ky sondazh ka të bëjë me opinionet tuaja në lidhje me e-shërbimet që përdorni në nivel lokal. Qëllimi ynë është që të kemi një pasqyrë të gjendjes aktuale të dixhitalizimit në njësitë e vetëqeverisjes lokale. Të dhënat e marra janë anonime dhe do t'i përdorim për qëllime të projektit "Agjenda Digjitale Lokale", e realizuar nga Asociacioni për Iniciativa Demokratike - Gostivar. Ju faleminderit për vëmendjen tuaj.

Gjinia: M / F

Mosha: 18- 24; 25- 34; 35- 44;
 45- 54; 55- 64; 65+.

12. A përdorni shërbime elektronike?

- c) Po
- d) Jo

Nëse jeni përgjigjur me JO, shpjegoni shkurtimisht pse?

_____.

13. Cilat shërbime elektronike i përdorni më shpesh?

14. Prej ku kuptuat për ekzistencën e shërbimit elektronik (p.sh. nga media, rrjetet sociale.)?

15. Sipas jush, cilat janë përfitimet e përdorimit të shërbimeve elektronike? (mund të rrethoni më tepër përgjigje)

- f) Kursim kohe;
- g) Ulja e kostos;
- h) Transparencë;
- i) Reduktim i korrupsionit;
- j) Tjetër:_____.

16. Nga shkalla 1 deri në 5, vlerësoni sa jeni të kënaqur me cilësinë e shërbimeve elektronike që ofron komuna juaj

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 -----5

17. Nga shkalla 1 deri në 5, sa mendoni se janë të njohur punonjësit administrativë me shërbimet elektronike që ofron institucioni i tyre?

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 -----5

18. Sipas mendimit tuaj, shërbimet e ofruara nga komunat duhet të jenë vetëm në formë elektronike apo duhet të ofrohen edhe në mënyrë tradicionale (sportelin komunal)?

19. Sa mendoni se ju kushton, në para, për të siguruar një shërbim në administratë?

- a) Nga 300 deri 1500 denarë:
- b) Nga 500 deri 2000denarë
- c) Nga 700 deri 3000 denarë
- d) Mbi 3000 denarë

20. Sa mendoni se ju kushton në kohë për të siguruar një shërbim në administratë?

- a) Deri në 30 minuta
- b) Deri në 60 minuta
- c) Deri në një ditë
- d) Disa ditë
- e) Më shumë se një javë