



DIXHITALIZIMI DHE E-SHËRBIMET NË MAQEDONINË E VERIUT: ANALIZË FUNKSIONALE

Botues:
Asociacioni për Iniciativa Demokratike



CENTER FOR SOCIAL INNOVATIONS

Autor i analizës:
Development Solutions (DeSo)



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

Ky publikim është përgatitur me mbështetjen financiare të Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut. Përmbajtja e këtij publikimi është përgjegjësi vetëm e Asociacionit për Iniciativa Demokratike Gostivar dhe Qendrës për Inovacione Sociale Blink 42-21 dhe në asnjë mënyrë nuk mund të konsiderohet se i përfaqëson qëndrimet e Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut.

PËRMBAJTJA

KAPITULLI I.....	4
HYRJE.....	4
METODOLOGJIA.....	5
1. DIXHITALIZIMI I E-SHËRBIMEVE – KONCEPTET BAZË	5
1.1. INFORMIMI.....	7
1.2. NDËRVEPRIM NJËKAHËSH.....	8
1.3. NDËRVEPRIM DYKAHËSH.....	8
1.4. TRANSAKSIONI.....	8
1.5. PERSONALIZIMI	8
1.6. PËRPARËSITË E APROVIMIT TË E-SHËRBIMEVE	9
1.7. SFIDAT PËR APROVIMIN E E-SHËRBIMEVE.....	9
1.7.1. HENDEKU DIXHITAL	10
1.7.2. BUOKRACIA DHE MENTALITETI I PËRDORUESVE.....	10
2. DIXHITALIZIMI I SHËRBIMEVE PUBLIKENË REPUBLIKËNEMAQEDONISËSË VERIUT.....	11
3. PASQYRË E E-SHËRBIMEVE TË DISPONUESHME NË SEKTORË TË VEÇANTË.....	14
3.1. JURISPRUDENCA.....	14
3.2. POLICIA	15
3.3. VETËQEVERISJA LOKALE	18
3.4. SHËNDETI PUBLIK.....	18
3.5. ARSIMI.....	20
3.6. EKONOMIA	21
4. KONKLuzion	22
KAPITULLI II.....	23
RASTSTUDIMOR – INOVACIONI DIGJITAL INSTITUCIONAL.....	23
HYRJA.....	23
1. PRAKTIKAT MË MË TË MIRA NGA PËRDORIMI I MJETEVE DIGJITALE SI MËNYRË PËR TË ULUR KORRUPSIONIN NË REPUBLIKËNEMAQEDONISËSË VERIUT.....	24
2. PRAKTIKAT MË MË TË MIRA NGA PËRDORIMI I MJETEVE DIGJITALE SI MËNYRË PËR TË ULUR KORRUPSIONIN NË EVROPË.....	26
3. KONKLuzioni.....	28
BIBLIOGRAFIA	29

KAPITULLI I

HYRJE

Në kuadër të këtij raporti janë paraqitur rezultatet nga analiza e gjendjes me dixhitalizimin dhe disponueshmërinë e e-shërbimeve në disa institucione publike nga sektorë të ndryshëm në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Analiza zbatohet si pjesë e projektit "Nxitja e inovacionit digjital institucional - një mjet për të luftuar korrupsionin!", realizuar nga Asociacioni për Iniciativa Demokratike (ADI) dhe Qendra për Inovacionin Social Blink 42-21, me mbështetje financiare të Sekretariatit të përgjithshëm të Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut.

Qëllimi i analizës është të identifikojë sfidat nga aspekti organizativ dhe funksional në institucionet publike me mandat për të vepruar në më shumë sfera, të cilat potencialisht mund të rëndojnë ose pengojnë zbatimin e kompetencave dhe detyrave aktuale të institucioneve, por edhe të propozojë masa konkrete për përmirësimin e përmbushjes së qëllimeve dhe detyrave të institucionit, që synojnë arritjen e rezultateve të pritshme, me theks të veçantë në dixhitalizimin dhe aksesin e qytetarëve në shërbimet e tilla.

Analiza funksionale synon t'i përgjigjet situatës aktuale me dixhitalizimin e sektorëve të synuar:

- jurisprudenca;
- policia;
- vetëqeverisja lokale;
- shëndeti publik;
- arsimi; dhe
- ekonomia.

Në këtë kontekst, institucionet që operojnë në kuadër të këtyre sektorëve analizohen nga disa aspekte: Shërbimet elektronike (e-shërbimet), si hapje dhe komunikim me qytetarët dhe sektorin e biznesit (lloji dhe disponueshmëria e shërbimeve, mënyrat dhe lloji i komunikimit përmes zgjidhjeve të TI-së).

METODOLOGJIA

Analiza u realizua duke zbatuar metodat e hulumtimit në desk, para së gjithash, grumbullimin dhe analizën e të dhënave sekondare dhe terciare. Për nevojat e analizës është bërë një pasqyrë e kornizës ligjore në fushat e dixhitalizimit dhe shërbimeve elektronike, strategjive dhe planeve të veprimit në fushën e dixhitalizimit, si dhe analiza e të dhënave të disponueshme për infrastrukturën e TI-së, kujdesin për kompetencat e TI-së midis punonjësve, llojet e shërbimeve elektronike . Janë konsultuar edhe analizat dhe rezultatet e hulumtimit mbi këtë temë të realizuara viteve të fundit dhe është bërë monitorimi dixhital i prezencës, aksesit dhe llojit të zgjidhjeve dixhitale të cilat i përdorin institucionet publike për komunikim dhe për të ofruar shërbime të përshtatshme për qytetarët dhe sektorin e biznesit.

Raporti është i ndarë në disa pjesë. Pjesa e parë i prezanton konceptet bazë të dixhitalizimit, e-shërbimet dhe rëndësinë e tyre për përmirësimin e punës së administratës publike, transparencën e institucioneve dhe zhvillimin e demokracisë. Pjesa e dytë i prezanton informacionet për zhvillimin e dixhitalizimit dhe e-shërbimeve në mesin e institucioneve publike, ku jepet një pasqyrë e ngjarjeve kryesore, dispozitave ligjore dhe prioriteteve strategjike të Republikës së Maqedonisë së Veriut në këtë sferë. Pjesa e tretë jep pasqyrën e shërbimeve elektronike të disponueshme dhe formave të përdorimit të TIK-ut në fushat e jurisprudencës, policisë, vetëqeverisjes lokale, shëndetit publik, arsimin dhe ekonomisë. Pjesa e katërt paraqet pikëpamjet përmbyllëse.

1. DIXHITALIZIMI I E-SHËRBIMEVE – KONCEPTET BAZË

Funksionimi efikas dhe profesional i administratës publike është një nga faktorët kyç për zhvillimin demokratik dhe ekonomik të një vendi. Në këtë kontekst, reforma e administratës publike është një proces kompleks, i cili përfshin përdorimin komplementar të një sërë politikash, masash dhe instrumentesh. Një aspekt i rëndësishëm në reformën e administratës publike është futja e teknologjive të informacionit dhe komunikimit (TIK) si një mjet për të përmirësuar funksionimin e saj. Në këtë kontekst, përdorimi i TIK-ut është një instrument që mund të forcojë dhe t'u japë efektivitet dhe kredibilitet masave të tjera reformuese.

Megjithëse përdorimi i TIK-ut në punën e administratës publike ka një histori të gjatë (nga mesi i shekullit të kaluar), paraqitja e internetit ka ofruar bazën për vendosjen e komunikimit të gjerë dhe rritjen e disponueshmërisë së të dhënave dhe shërbimeve përmes faqeve të internetit të institucioneve shtetërore, si dhe për hapjen e një kanali komunikimi elektronik, përmes të cilit qytetarët mund të kenë akses në të dhënat dhe shërbimet e institucioneve shtetërore në çdo kohë dhe nga çdo vend.¹

Aplikimi i TIK-ut me qëllim të rritjes së cilësisë së punës së administratës publike në praktikë, njihet si procesi i zhvillimit të qeverisë elektronike (e-qeveri). Zhvillimi i modeleve të e-qeverisë mund të kontribuojë në arritjen e qëllimeve të ndryshme shoqërore, të cilat përgjithësisht mund të grupohen në katër grupe:²

- Ndërtimi i një administrate publike transparente, të ndershme dhe të drejtë;
- Rritja e efektivitetit, efikasitetit dhe produktivitetit të funksionimit të institucioneve shtetërore;
- Përmirësimi i cilësisë së shërbimeve të ofruara nga sektori publik për qytetarët dhe

1 Tosheva, G. dhe Ugrinoski, A., Bazat dhe zhvillimi i E-qeverisë, 2010, Shkup, USAID – projekt për E-qeverinë.

2 Tosheva dhe Ugrinoski, Bezat dhe zhvillimi i E-qeverisë, fq. 11.

komunitetin e biznesit;

- Krijimi i një lloji të ri marrëdhëniesh ndërmjet shtetit nga njëra anë dhe qytetarëve dhe kompanive nga ana tjetër, ku qytetarët dhe sektori i biznesit janë në fokus të procesit të vendimmarrjes dhe marrin pjesë aktive në definimin e masave dhe politikave konkrete“.

Është e rëndësishme të theksohet se qëllimi i teknologjisë në këtë rast është që ajo të jetë një mjet ose lehtësues i procesit, por jo një zgjidhje magjike për të gjitha problemet me administratën e ngurtë, të mbyllur, joefikase dhe të shtrenjtë.

Përkufizimet e ndryshme të e-qeverisë shpesh ndryshojnë për sa i përket gjerësisë dhe përcaktimit të rolit të e-qeverisë në reformën e administratës publike. Janë propozuar dy përkufizimet e mëposhtme:³

“Shfrytëzimi i TIK-ut nga ana e shtetit me qëllim të rritjes së volumit dhe cilësisë së informacioneve dhe shërbimeve që shteti ua siguron qytetarëve, bizneseve, OJQ-ve dhe organeve tjera shtetërore, të ofruara në mënyrë efikase, ekonomike dhe të qasshme, duke garantuar një funksionim të përgjegjshëm, llogaridhënës dhe transparent dhe forcimi i proceseve demokratike “.⁴

“Implementimi i TIK-ut në administratën publike, i kombinuar me ndryshime organizative dhe shkathtësi të reja, me qëllim përmirësimin e shërbimeve publike dhe proceseve demokratike dhe forcimin e mbështetjes së politikave publike“.⁵

Ndarja kryesore e projekteve për e-qeveri është në e-shërbime dhe e-pjesëmarrje.⁶ E-shërbimet paraqesin të gjitha aplikacionet që u mundësojnë përdoruesve (personave fizikë dhe personave juridikë) të ushtrojnë të drejta, detyrime dhe interesa të caktuara.

E-pjesëmarrja paraqet një kategori më të gjerë se kategoria e e-shërbimeve dhe ndryshon nga e-shërbimet siç luan në forcimin e proceseve demokratike në shoqëri. E-pjesëmarrja përfshin mjetet për konsultim me qytetarët, por edhe mjete që u mundësojnë atyre të ndjekin punën e përfaqësuesve të tyre të zgjedhur.

Në përgjithësi, iniciativat për zhvillimin e e-qeverisë mund të ndahen në tre grupe:

- Iniciativat G2G - shërbimet dhe format e komunikimit ndërmjet organeve shtetërore.
- Iniciativat G2B - produkte dhe shërbime për të lehtësuar punën e sektorit të biznesit.
- Iniciativat G2C - produkte dhe shërbime për të lehtësuar aksesin për qytetarët.

Bashkimi Evropian e mat përsosshmërinë e shërbimeve elektronike si një tregues kyç i progresit të anëtarëve të tij në fushën e zhvillimit të qeverisjes elektronike. Metodologjia e BE-së përfshin monitorimin e nivelit të pajtueshmërisë në ofrimin e një numri të caktuar të e-shërbimeve. Metodologjia të cilën e aplikon BE-ja parashikon pesë shkallë të sofistikimit:

1. Informim,
2. Ndërveprim njëkahësh,
3. Ndërveprim dykahësh,
4. Transaksion,
5. Personalizim

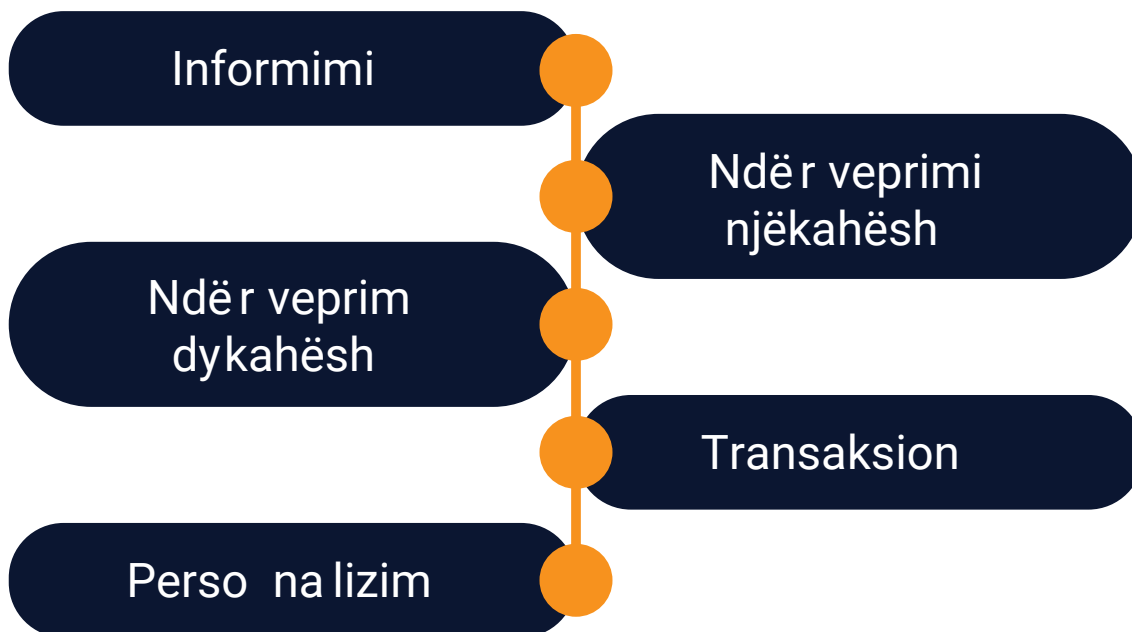
3 Tosheva dhe Ugrinoski, Bazat dhe zhvillimi i E-qeverisë, fq. 13.

4 E-Government Toolkit, InfoDev, 2008.

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

6 Tosheva dhe Ugrinoski, Bazat dhe zhvillimi i E-qeverisë.

Figura 1. Përsosshmëria e e-shërbimeve.



1.1. INFORMIMI

Informimi si një fazë në procesin e krijimit të e-qeverisë presupozon një proces përmes të cilit shteti vë në dispozicion të gjithë informacionin përkatës për inspektim dhe përdorim nga institucionet e tjera shtetërore dhe të gjitha kategoritë e shoqërisë.⁷

Ky është një nivel elementar i e-shërbimeve, që prapëseprapë ka një rëndësi të madhe, veçanërisht për nivelin e informimit të publikut, gjë që kontribuon në komunikimin më të lehtë me shtetin. Meqë kemi të bëjmë me një fazë të thjeshtë, informimi është zakonisht faza fillestare e prezantimit të shërbimeve elektronike.

Përveç futjes së informacioneve, është e rëndësishme që atë të prezantohen në një mënyrë që mundëson përdorimin e tyre të lehtë dhe navigacionin. Për këtë qëllim, shpesh këto e-shërbime janë të organizuara në ueb portale që mundësojnë qasje të lehtë në shumë lloje të shërbimeve për qytetarët.

Gjithashtu, është po aq e rëndësishme që këto shërbime të prezantohen në mënyrë cilësore dhe koncize. Përkatësisht, për shumë qytetarë, informacioni është forma e parë e e-shërbimeve me të cilën ballafaqohen, kështu që këto përvoja të para mund të kenë një ndikim të madh në qëndrimet e tyre dhe përdorimin e shërbimeve elektronike në të ardhmen.

⁷ Tosheva dhe Ugrinoski, Bazat dhe zhvillimi i E-qeverisë, fq. 17.

1.2. NDËRVEPRIM NJËKAHËSH

Ndërveprimi është një formë e-shërbimeve që mundëson komunikimin ndërmjet institucioneve shtetërore, nga njëra anë, dhe qytetarëve dhe bizneseve, nga ana tjetër. Ky lloj ndërveprimi nënkupton dhënien e informacionit vetëm në një drejtim, nga organi shtetëror te përdoruesi, ose anasjelltas. Ajo që e dallon ndërveprimin njëkahësh nga ndërveprimi i dyanshëm është paaftësia për t'u përgjigjur nga ana tjetër.

1.3. NDËRVEPRIM DYKAHËSH

Ndërveprimi i dyanshëm është një formë më të sofistikuar të komunikimit që mund të realizohet në mënyra të ndryshme:

- Kontakt përmes postës elektronike ose forma të qasshme në ueb faqet e institucioneve,
- Ueb forma për dërgimin e të dhënave, komentimin ose kërkimin e informacionit.
- Ueb formularë për pyetje dhe përgjigje të administruara nga institucionet shtetërore, përmes të cilave përdoruesit mund të komunikojnë me përfaqësues të institucioneve përkatëse. Kjo formë mundëson ndërveprim të drejtpërdrejtë dhe ndërveprim të vonuar në kohë, si dhe ndërveprim simultan kur përfshihen më shumë njerëz.⁸

1.4. TRANSAKSIONI

Transaksioni ka të bëjë me mundësinë e ekzekutimit të plotë të proceseve të caktuara në mënyrë elektronike. Në fakt, transaksioni nënkupton që e-shërbimi të përfshijë shkëmbimin e informacionit ndërmjet një institucioni të caktuar dhe përdoruesve të shërbimeve të tij, gjë që çon në zbatimin e një procedure të caktuar elektronike. Kjo mund të përfshijë pagesa, si për shembull tatime ose taksa administrative.

Kjo paraqet formën më të sofistikuar të ndërveprimit dhe është gjithashtu më e ndërlikuar për t'u zbatuar.

1.5. PERSONALIZIMI

Niveli i pestë i personalizimit të shërbimeve elektronike u aprovua në vitin 2007. Personalizimi ofron informacion mbi ekzistencën e një "procedure elektronike plotësisht të integruar që mundëson thjeshtimin e procedurave administrative dhe rritjen e konsistencës së të dhënave pa aktivitete shtesë nga përdoruesit".⁹

Në këtë kontekst, personalizimi bazohet në dy koncepte:

1. Qëndrimi proaktiv i sektorit publik në drejtim të ofrimit të shërbimeve, me theks në aktivitetet e vetë-iniciuara për të ngritur cilësinë e shërbimeve,

⁸ Tosheva dhe Ugrinoski, Bazat dhe zhvillimi i E-qeverisë.

⁹ Tosheva dhe Ugrinoski, Bazat dhe zhvillimi i E-qeverisë, fq. 21.

- Ofrimi automatik i shërbimeve, sipas të cilit sektori publik automatikisht mundëson që shërbimet për realizimin e të drejtave të caktuara sociale dhe ekonomike të përfitohen automatikisht, pa parashtruar kërkesë formale.

1.6. PËRPARËSITË E APROVIMIT TË E-SHËRBIMEVE

Duhet theksuar se zbatimi i qeverisjes elektronike nuk duhet të implementohet si një nismë e izoluar, por duhet të jetë pjesë e një përpjekjeje më të gjerë për reformën e administratës publike, si pjesë integrale e zhvillimit shoqëror, politik dhe ekonomik. E-qeveria në thelb paraqet një mjet komplementar për zbatimin e proceseve gjithëpërfshirëse reformatore në shoqëri.

Zbatimi i qeverisjes elektronike ka përfitimet e veta:¹⁰

- Efikasitetit të rritur në dhënien e shërbimeve:
 - qasje më e lehtë në shërbimet publike;
 - procedura të thjeshtuara;
 - zvogëlimin e numrit të hapave për marrjen e një shërbimi të caktuar;
 - zvogëlimin e numrit të dokumenteve për verifikimin e të dhënave të caktuara;
 - lehtësim i mënyrës së parashtrimit të dokumenteve të nevojshme.
 - kursimin e kohës;
 - shpenzime të zvogëluara:
 - shpenzime për vizita në institucionet shtetërore;
 - reduktim real i angazhimit të sektorit publik, gjë që kontribuon në efikasitetin dhe efektivitetin e tij;
 - zgjidhje inovative për menaxhimin racional dhe disponimin me mjetet publike të buxhetit.
- Transparencë e rritur dhe fuqizim i proceseve demokratike:
 - informim transparent;
 - kufizim dhe eliminim i diskrecionit;
 - regjistrim i veprimeve në procedura, me çka rritet transparenca dhe kontrolli në punën e administratës;
 - shpërndarje transparente dhe të drejta;
 - përmirësim i kushteve dhe mjedisit ku qytetarët i realizojnë të drejtat e tyre;
 - kontakt dhe komunikim më i lehtë me përfaqësuesit e zgjedhur në mënyrë demokratike.
- Përfitime më të gjera ekonomike dhe sociale:
 - përmirësim i konkurrencës së subjekteve afariste;
 - ndikim pozitiv në zhvillimin e shoqërisë së informacionit;
 - zhvillim i industrisë së teknologjisë informatike.

1.7. SFIDAT PËR APROVIMIN E E-SHËRBIMEVE

Një gabim i zakonshëm që bëhet gjatë implementimit të shërbimeve elektronike është shndërrimi mekanik i procedurave të letrës në ato elektronike. Një qasje e tillë ndaj zhvillimit të e-shërbimeve nuk mundëson një transformim thelbësor të funksionimit të administratës publike dhe sjelljes së saj ndaj përdoruesve.

¹⁰ Tosheva dhe Ugrinoski, Bazat dhe zhvillimi i E-qeverisë.

Është e rëndësishme me këtë rast të theksohet se suksesi i zbatimit të e-qeverisë varet nga disa faktorë:¹¹

- mbështetje e fuqishme politike e nevojshme për zbatimin e procesit,
- Potencial i përkushtuar dhe profesional njerëzor me njohuritë e nevojshme për problematikën dhe njohje e suksesshme e metodologjisë së menaxhimit me projekte dhe resurse adekuate financiare.

Ekzistojnë disa sfida për zbatimin e e-shërbimeve. Në fakt, bëhet fjalë për një proces kompleks, suksesi i të cilit varet nga disa faktorë. Bashkëngjitur janë cekur disa aspekte që mund të kenë ndikim në rrjedhën dhe suksesin e procesit të dixhitalizimit dhe të e- shërbimeve.

1.7.1. HENDEKU DIXHITAL

Hendeku dixhital paraqet një koncept që trajton mundësitë e ndryshme për aksesin dhe përdorimin e TIK-ut. Hendeku dixhital mund të shqyrtohet në nivele të ndryshme, nga një kontekst global në një kontekst mikro. Në parim, për hendekun dixhital të rëndësishme janë aspektet e mëposhtme:

- përqindja e popullsisë që ka akses në teknologji;
- përqindja e popullsisë që ka akses në internet;
- dituri për t'i shfrytëzuar këto teknologji.

1.7.2. BUOKRACIA DHE MENTALITETI I PËRDORUESVE

Edhe një sfidë tjetër lidhet me qëndrimin e përgjithshëm të përdoruesve ndaj sistemit të administratës publike dhe gatishmërinë për t'iu përshtatur ndryshimeve. Në këtë kontekst, në mënyrë të pashmangshme lind çështja e besimit në efikasitetin e funksionimit të administratës. Arsyeja e dytë lidhet me rezistencën ndaj zotërimit të procedurave dhe teknikave të reja. Sfida e tretë lidhet me vetë administratën, respektivisht faktin që dixhitalizimi i shërbimeve e bën të pamundur vendimmarrjen subjektive, ndaj edhe vetë administrata mund të shfaqë rezistencë ndaj këtyre zgjidhjeve.

¹¹ Tosheva dhe Ugrinoski, Bazat dhe zhvillimi i E-qeverisë, fq. 20.

2. DIXHITALIZIMI I SHËRBIMEVE PUBLIKE NË REPUBLIKËN E MAQEDONISË SË VERIUT

Lista e zgjidhjeve ligjore dhe nënligjore që përbëjnë kornizën ligjore për zbatimin dhe funksionimin e zgjidhjeve të e-qeverisë në Maqedoninë e Veriut përfshin ligjet si në vijim:

- Ligji për të dhënat elektronike dhe nënshkrimin elektronik, i cili rregullon funksionimin dhe punën elektronik dhe shfrytëzimin e TIK-ut në qarkullimin ligjor dhe pagesor.
- Ligji për procedurë të përgjithshme administrative, të cilat ndryshime mundësojnë dorëzimin elektronik të parashtresave dhe nënshkrimin elektronik si mënyrë valide për autentifikim e parashtresave elektronike..
- Ligji për taksat administrative, i cili rregullon pagesën e taksave administrative në mënyrë elektronike.
- Ligji për administrim elektronik, i cili së bashku me aktet nënligjore përkatëse zbaton parimet dhe standardet për realizimin e shkëmbimit të të dhënave dhe dokumenteve në formë elektronike ndërmjet të gjitha organeve shtetërore.
- Ligji për qasje të lirë në informata me karakter publik, i cili përcakton kushtet, mënyrën dhe procedurën përmes të cilave personat fizikë dhe juridikë mund të realizojnë të drejtat për qasje të lirë deri te informatat me karakter publik nga institucionet shtetërore.
- Rregullore për masat teknike dhe organizative për sigurimin e diskrecionit dhe mbrojtjes së përpunimit të të dhënave personale, me çka përcaktohen llojet e masave dhe nivelet e ndryshme të aplikimit të tyre për mbrojtjen e kategorive të ndryshme të të dhënave gjatë shfrytëzimit të tyre në mjedisin elektronik dhe përpunimit automatik.
- Ligji për regjistrin qendror të popullsisë, me të cilin vendoset unifikim në menaxhimin me bazat e të dhënave të institucioneve publike.
- Ligji për administrim elektronik dhe për shërbimet elektronike, i cili i referohet ofrimit efektiv dhe efikas të shërbimeve elektronike.
- Ligji për dokumente elektronike, identifikim elektronik dhe shërbime konfidenciale i përcakton kushtet për dixhitalizimin e shërbimeve.
- Ligji për futjen e një sistemi të menaxhimit të cilësisë dhe një kornize të përbashkët për vlerësimin e punës dhe ofrimit të shërbimeve në shërbimet shtetërore.
- Ligji për komunikimet elektronike.
- Ligji për shfrytëzimin e të dhënave nga sektori publik.

Procesi i zhvillimit të dixhitalizimit dhe aprovimit të e-shërbimeve në Republikën e Maqedonisë së Veriut deri në vitin 2009 u zhvillua pa një strategji të qartë. Megjithatë, në periudhën paraprake, nga viti 2005 deri në vitin 2009, janë realizuar disa projekte të cilat hodhën themelet për zhvillimin e mëtutjeshëm të e-qeverisë.

Në vitin 2008 është themeluar Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës (MSHIA). MSHIA është organi më i lartë i administratës shtetërore i ngarkuar me zbatimin e strategjisë për e-qeveri dhe zhvillimin e shoqërisë informatike.

Në periudhën 2010-2012 është miratuar dhe zbatuar strategjia e parë kombëtare për e-qeveri.

Në vitin 2015 u miratua një Strategji afatshkurtër e TIK-ut për periudhën 2015-2017, si hap i parë drejt miratimit të një strategjie kombëtare afatgjate.

Në shkurt të vitit 2018 u miratua Strategjia për reforma në administratën publike 2018-2022 me një plan veprimi, ku theksi vihet në problemin e dixhitalizimit, veçanërisht në aspektin e prokurimit

publik dhe ndërveprueshmërisë. Si pjesë e rritjes së cilësisë dhe aksesit në shërbimet publike, vëmendje përkatëse i kushtohet ngritjes së kapaciteteve të administratës publike për zbatimin e dixhitalizimit.

Në vitin 2020, RMV miratoi një draft strategji dhe plan veprimi për Strategjinë Kombëtare për TIK 2021-2025. Në kuadër të tekstit të strategjisë, janë paraqitur edhe informacione për gjendjen e dixhitalizimit dhe progresin në aprovimin e shërbimeve elektronike në punën e institucioneve publike.

Nga dokumenti mund të konstatohet se nuk ekziston një sistem i centralizuar i TIK-ut të Qeverisë dhe institucioneve publike, gjegjësisht se ministritë, institucionet, agjencitë, institucionet arsimore, institucionet shëndetësore kanë infrastrukturën e tyre të TIK-ut. Në dokument thuhet se ka nisur një projekt ndërveprueshmërie, ku sfida kryesore mbetet mungesa e standardizimit për infrastrukturën (klimatizimi, furnizimi i pandërprerë me energji elektrike, gjeneratorë si mbështetje etj.) softuerëve dhe harduerëve.¹² Për më tepër, “nuk ekzistojnë politika dhe udhëzime për siguri dhe cilësi minimale të shërbimit . Qeveria e RMV-së nuk ka lidhur marrëveshje të përgjithshme kornizë me ofruesit e shërbimeve të mbështetjes dhe mirëmbajtjes së TIK-ut, as marrëveshje për përdorimin e sasive më të mëdha të softuerit. Shumë shpesh, infrastruktura, hardueri, softueri dhe sistemet operative janë të vjetruara, njëloj siç është dokumentacioni i tyre, ndërsa nuk ekzistojnë gjithmonë marrëveshje për mirëmbajtje dhe mbështetje”.¹³

Në dokument konstatohet se nuk ekziston punë sistematike për menaxhimin e sistemeve të TIK-ut të institucioneve publike, për sa i përket funksionimit dhe mirëmbajtjes së pjesëve rezerve, blerjes së pjesëve për zëvendësimin, licencave të softuerit, mbindërtime, materiale harxhuese, trajnime të rregullta të stafit të TIK-ut, etj. Thuhet se në institucione të caktuara nuk respektohen standardet bazë të sigurisë, me ç'rast janë detektuar rrezikshmëri nga përmbytjet dhe zjarret. Menaxhimi jo i duhur i këtyre sistemeve rezulton në mbinxehje të serverëve, kolaps të sistemeve në muajt e verës dhe të ngjashme.

Një problem relevant që ceket në draft-strategjinë është mungesa e stafit adekuat në institucionet publike për mbështetjen dhe zhvillimin e dixhitalizimit. Gjegjësisht, ka mungesë të profesionistëve të TIK-ut, siç janë inxhinierët sistemor, administratorët sistemor, programuesit, menaxherët e projekteve, profesionistët e mbështetjes teknike dhe stafi adekuat për pozita të tjera relevante. Kjo mungesë e stafit profesional pritet të thellohet në periudhën e ardhshme me ndërrimin e brezave, duke e bërë gjithnjë e më të vështirë gjetjen e zëvendësimit për profesionistët që dalin në pension.

Institucionet publike nuk janë konkurruese, për shkak të pagave jokonkurruese në sektorin publik, gjë që e ndërlikon procesin e rekrutimit të stafit të ri dhe mbajtjen e stafit ekzistues. Përveç kësaj, institucionet publike ofrojnë pak ose aspak mundësi për avancim në karrierë dhe zhvillim profesional. Kjo nuk është një situatë që prek vetëm sektorin publik, por ka një ndikim të madh në dinamikën dhe efektivitetin e zbatimit të procesit të dixhitalizimit dhe aprovimit të shërbimeve elektronike në punën e institucioneve publike.

Mungesa e resurseve njerëzore me ekspertizë adekuate vë në pikëpyetje procesin e dixhitalizimit efektiv dhe pritet që në të ardhmen funksionimi i suksesshëm i institucioneve publike të bëhet gjithnjë e më i varur nga ky faktor. Gjegjësisht, me përparimin e dixhitalizimit dhe aprovimin e mundësive më të mëdha për ofrimin e e-shërbimeve, menaxhimin e të dhënave dhe komunikimin, kërkesa për staf adekuat do të rritet. Gjithashtu, kjo krizë ka ndikim në sigurinë dhe privatësinë e të dhënave, përkatësisht besimin në institucionet publike.¹⁴

Në rrjedhë është hartimi i Strategjinë nacionale për dixhitalizimin e sistemit arsimor, të cilën e ka

12 Strategjia Kombëtare e TIK-ut të Republikës së Maqedonisë së Veriut 2021 – 2025 versioni 1.1, 2020.

13 Strategjia Kombëtare e TIK-ut të Republikës së Maqedonisë së Veriut 2021 – 2025 versioni 1.1, 2020.

14 Strategjia Kombëtare e TIK-ut të Republikës së Maqedonisë së Veriut 2021 – 2025 versioni 1.1, 2020.

paralajmëruar ministrja Milla Carovska.¹⁵ Si pjesë e përpjekjeve për dixhitalizim, përmendet sërish krijimi i një platforme të vetme kombëtare të mësimin në distancë, zhvillimi i së cilës filloi në fillim të pandemisë Covid-19.

Në një tribunë pak kohë më parë, ministri aktual i shoqërisë informatike dhe administratës, Jeton Shaqiri, i ceku prioritetet e mëposhtme:¹⁶

- Ngritja e një institucioni qendror për koordinimin dhe zbatimin e procesit të dixhitalizimit të shoqërisë dhe mbështetje të plotë të TI-së për institucionet shtetërore,
- Deri në fund të vitit 2021, të paktën 30% e organeve të administratës shtetërore duhet të kenë aprovuar sistem elektronik për automatizimin e procedurave administrative, me afat për aprovimi në të gjitha organet e administratës shtetërore deri në fund të vitit 2021,
- Vazhdimi i hapjes së qendrave “Një pikë për të gjitha shërbimet” në çdo qytet të vendit.
- Nevojitet finalizimi i strategjisë kombëtare të TIK-ut dhe nënkuptohet implementimi i saj.

Në kuadër të hulumtimit të realizuar nga Kitanov dhe bashkëpunëtorët,¹⁷ konstatohet se prezantimi i e-Qeverisë mbetet sfidë e rëndësishme për institucionet shtetërore në nivel qendror dhe lokal. Autorët e hulumtimit theksojnë se sfidat kryesore për procesin e dixhitalizimit janë të lidhura me hendekun digjital në mesin e qytetarëve të Maqedonisë së Veriut dhe autoritetet duhet të fokusohen në rritjen e vazhdueshme të literacisë dixhitale te popullata.

Në kuadër të hulumtimit të kryer nga Kitanov dhe bashkëpunëtorët, janë mbledhur të dhëna nga 10 vetëqeverisje lokale dhe 3 ministri. Sipas rezultateve krahasimore të BE-së për Maqedoninë e Veriut për sa i përket disa indikatorëve: administrimi i fokusuar i përdoruesit, qeverisja transparente, mobiliteti i biznesit, mundësuesit kryesorë, Maqedonia e Veriut tregon rezultate të dobëta për sa i përket të gjithë indikatorëve të inspektuar. Një nga pikat më të dobëta ka të bëjë me certifikatat dixhitale (nënshkrime, autentifikim) të cilat janë ende në fazat fillestare të implementimit.

Për sa i përket disponueshmërisë dhe llojit të zhvillimit të shërbimeve elektronike, Maqedonia e Veriut renditet nën mesataren e vendeve anëtare të Unionit. Gjegjësisht, nuk ka automatizim të plotë të të gjitha shërbimeve, dhe shumica e shërbimeve ofrohen në nivel informacioni ose komunikimi njëkahësh.¹⁸

Progres të dukshëm në përmirësimin e punës së institucioneve publike, përmes digxhitalizimit dhe rritjes së volumit dhe cilësisë së shërbimeve elektronike në dispozicion, ka Portali Kombëtar për e-shërbime në dhjetor 2019 (www.uslugi.gov.mk). Përmes këtij portali, qytetarët dhe personat juridikë mund të kenë akses në një sërë shërbimesh nga institucionet publike në fusha të ndryshme. Shërbimet plotësuese mund të ofrohen përmes portaleve të e-shërbimeve nën ministri të ndryshme, si në fushën e arsimit, shëndetësisë dhe të ngjashme.

E rëndësishme për përsheptimin dhe rritjen e efektivitetit të procesit të dixhitalizimit dhe kapacitetit për ndërveprim është aprovimi i një regjistri qendror të popullsisë. Me këtë regjistër institucionet mund të shkëmbejnë të dhëna për qytetarët për efektivitet dhe efikasitet më të madh në ofrimin e shërbimeve.

15 Po hartohet Strategjia kombëtare për dixhitalizimin e sistemit arsimor, 360 Gradë, 10 shtator 2020, huazuar nga: <https://360stepeni.mk/se-podgotvuva-natsionalna-strategjija-za-digitalizatsija-na-obrazovniot-sistem/>.

16 Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës, ministri i shoqërisë Informatike dhe administratës Jeton Shaqiri mori pjesë në eventin online “Dialogët për Axfordën Dixhitale”, 30 tetor 2020, huazuar nga: <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.

3. PASQYRË E E-SHËRBIMEVE TË DISPONUESHME NË SEKTORË TË VEÇANTË

3.1. JURISPRUDENCA

Një pjesë e konsiderueshme e e-shërbimeve të disponueshme në fushën e jurisprudencës janë në dispozicion në portalin kombëtar të e-shërbimeve www.uslugi.gov.mk. Që të mundën t'i shfrytëzojnë shërbimet e portalit, qytetarët duhet të kenë të dhëna eID me nivele të ndryshme sigurie. Për e-shërbimet bazë, zakonisht kërkohet një eID me siguri të ulët, e cila merret me regjistrim dhe verifikim nga një institucion kompetent.

Në portalin e e-shërbimeve në pjesën Jurisprudenca dhe të drejtat e njeriut, të disponueshme janë nënkategoritë e mëposhtme:

- Kundërvajtjet dhe dënimet
- Sistemi juridik
- Ndihma juridike
- Barazia gjinore
- Mbrojtja nga diskriminimi
- Bashkësitë fetare
- Mbrojtja e të dhënave personale

Në nënkategoritë Kundërvajtje dhe dënime, Barazi gjinore, Bashkësitë fetare dhe Mbrojtja nga diskriminimi nuk janë të disponueshme e –shërbimet.

Në kuadër të nënkategorisë Sistemi juridik të disponueshme janë shërbimet në vijim:

- Marrja e provimit profesional për një ekspert
- Këqyrja në listën e logove për akses të zbatuar në të dhënat personale të përdoruesit
- Marrja e provimit të jurisprudencës
- Provim plotësues i jurisprudencës
- Lëshimi i vërtetimit nga evidenca penale për persona fizikë
- Regjistrimi i avokatit në regjistrin e avokatëve për ndihmë juridike sekondare
- Marrja e licencës për pajtues, përkatësisht arbitër, për kontestet e punës
- Miratimi për përdorimin e fjalës “Maqedoni” dhe fjalëve që rrjedhin prej saj si dhe shkurtesave të saj në emër të organizatës
- Regjistrimi i shoqatës në Regjistrin Qendror të Republikës së Maqedonisë
- Regjistrimi i fondacionit në regjistrin qendror të Republikës së Maqedonisë
- Regjistrimi në regjistrin e formave organizative të organizatave të huaja
- Krijimi i një institucioni privat që ushtron veprimtari në fushën e kulturës për qëllime jofitimprurëse
- Emërimi noterit
- Emërimi i zëvendës noterit
- Emërimi i ndihmës noterit
- Marrja e provimit noterial
- Emërimi i përmbaruesit
- Emërimi i ndihmës përmbaruesit
- Shënimi i ndryshimit të të dhënave në regjistrin e fondacioneve
- Licencë për kryerjen e vlerësimit në sferat nën Ministrinë e Bujqësisë, Pylltarisë dhe Ekonomisë së Ujrave
- Aktvendim për vërtetimin e interesit publik të një donacioni/sponsorizimi të caktuar
- Marrja e provimit për përmbarues

Në kuadër të kësaj nënkategorie, vetëm dy shërbime janë të disponueshme në nivel të transaksionit, ndërsa shërbimet e tjera janë të disponueshme vetëm në nivel të informacionit.

Në kuadër të nënkategorisë Ndhimë Juridike të disponueshme janë shërbimet e mëposhtme:

- Ndhimë e primare juridike
- Ndhimë sekondare juridike
- Regjistrimi në regjistrin e shoqatave të shoqërisë civile të autorizuar për dhënien e ndihmës primare juridike
- Regjistrimi në regjistrin e avokatit në regjistrin e avokatëve për ndihmë sekondare juridike
- Regjistrimi në regjistrin e fakulteteve juridike të autorizuar për ofrimin e ndihmës primare juridike

Në kuadër të nënkategorisë Mbrojtja e të dhënave personale, të disponueshme janë shërbimet e mëposhtme:

- Vërtetim për të dhënat personale të përfshira në regjistrin qendror të popullsisë
- Këqyrje në listën e logove për akses deri te të dhënat personale të përdoruesit.

Të dy shërbimet janë të disponueshme në nivel transaksioni me eID të nivelit të ulët.¹⁹

E-shërbimet plotësues janë në dispozicion në Portalin gjyqësor të Maqedonisë së Veriut (<http://www.sud.mk/>) dhe në ueb faqet e gjykatave. Në fakt, faqet e internetit të gjykatave themelore i përditësojnë rregullisht informacionet për vendimet gjyqësore. Ueb-faqet mund të përdoren për të komunikuar në dy mënyra, për të paraqitur ankesa, si dhe për të përdorur sistemin për dorëzim dhe pranim elektronik të akteve (<https://edostava.sud.mk/>).

3.2. POLICIA

Në portalin E-shërbime, në domenin e kompetencave të policisë (Ministria e Punëve të Brendshme e Republikës së Maqedonisë së Veriut) janë të disponueshme E-shërbimet e mëposhtme në kategori të ndryshme:

Në pjesën Dokumente personale të disponueshme janë nënkategoritë e mëposhtme:

- Letërnjoftimi
- Dokumente udhëtimi
- Leje të vozitjes
- Leje tjera
- Nënshetësi
- Paraqitje e dokumenteve jo të vlefshme
- Akte të tjera reale

Në kuadër të nënkategorisë Letërnjoftimi, të disponueshme janë shërbimet e mëposhtme:

- Ndryshimi i emrit personal
- Përcaktimi i numrit amë të qytetarit kur numri amë nuk është përcaktuar

¹⁹ Shërbimet janë të disponueshme për qytetarët që posedojnë nivele të ndryshme sigurie në një certifikatë sigurie. Niveli i ulët i eID do të thotë se për të marrë shërbimin e duhur, qytetarët përdorin të dhëna për logim që verifikohen nga autoritetet shtetërore (më së shpeshti verifikohen nga Drejtoria e të Ardhurave Publike). Nivelet më të larta të eID nënkuptojnë edhe shfrytëzimin e një certifikate dixhitale për nënshkrimin elektronik, gjë që është e detyrueshme për shërbimet elektronike për personat juridikë.

- Anulimi i numrit amë të qytetarit
- Lëshimi i letërnjoftimit për një person me status refugjati dhe një personi nën mbrojtje subsidiare
- Shpallja e letërnjoftimit si e pavlefshme

Të gjitha shërbimet janë të disponueshme vetëm në nivel informacioni.

Në kuadër të nënkategorisë Pasaporta të disponueshme janë shërbimet e mëposhtme:

- Shpallja e dokumentit të pavlefshëm
- Pasaportë për të huajt
- Leje për kalimin e kufirit jashtë vendkalimeve kufitare dhe jashtë orarit të caktuar të punës në vendkalimet kufitare

Nga shërbimet e disponueshme, vetëm një shërbim është i disponueshëm në nivelin e transaksionit, ndërsa shërbimet e tjera janë të disponueshme vetëm në nivelin e informacionit.

Në kuadër të nënkategorisë Lejet tjera, të disponueshme janë 170 shërbime që kanë të bëjnë me lejet për përdorim të armëve, leje për lëvizje gjatë periudhave të ndalimit të lëvizjes, transportit të armëve dhe municionit, regjistrimit në regjistrin e kontabilistëve dhe të ngjashme. Dhjetë nga këto shërbime janë të disponueshme në nivel transaksioni, ndërsa pjesa tjetër në nivel informacioni.

Në kuadër të nënkategorisë Shtetësia janë të disponueshme 15 shërbime:

- Marrja e shtetësisë sipas origjinës (për fëmijët e lindur jashtë vendit ku njëri prind është shtetas i Republikës së Maqedonisë së Veriut)
- Marrja e shtetësisë me lindje në Republikën e Maqedonisë së Veriut
- Ndërprerja e shtetësisë me lirim
- Marrja e shtetësisë nga origjina (nëse prindërit janë shtetas të RMV)
- Marrja e shtetësisë nga origjina (fëmija i lindur në RMV dhe njëri prind është shtetas i RMV)
- Marrja e shtetësisë me natyralizim
- Marrja e shtetësisë për një të huaj që është i martuar me një shtetas të RMV për të paktën 3 vjet dhe 1 vit qëndrim në RMV
- Marrja e shtetësisë së të huajt i cili është i martuar me shtetas të Republikës së Maqedonisë së paku 8 vjet dhe jeton jashtë vendit
- Marrja e shtetësisë së një personi pa shtetësi ose me status të njohur refugjati
- Marrja e shtetësisë me natyralizim – interes kombëtar
- Marrja e shtetësisë me natyralizim – interes sportiv
- Fitimi i shtetësisë me natyralizim - interes kulturor
- Marrja e shtetësisë me natyralizim – interes ekonomik
- Marrja e shtetësisë me natyralizim – interes shkencor
- Marrja e shtetësisë me natyralizim – i emigruar nga RMV

Të gjitha shërbimet janë të disponueshme vetëm në nivelin e informacionit.

Në kuadër të kategorisë Raportimi i dokumenteve të pavlefshme të disponueshme janë 23 shërbime:

- Shpallja si e pavlefshme e librezës ushtarake
- Shpallja si e pavlefshme e dëftesës
- Shpallja si e pavlefshme e indeksit
- Shpallja si e pavlefshme e lejes për armë
- Shpallja si e pavlefshme e diplomës
- Shpallja si e pavlefshme e legjitimacionit të studentit
- Shpallja si e pavlefshme e legjitimacionit, librezës etj.
- Shpallja si e pavlefshme e librezës së kursimit

- Shpallja si e pavlefshme e legjitimacionit ushtarak
- Shpallja si e pavlefshme e certifikatës
- Shpallja si e pavlefshme e librezës së kursimeve devizore
- Shpallja si e pavlefshme e kartelës tatimore
- Shpallja si e pavlefshme e lejes (më shumë lloje)
- Shpallja si e pavlefshme e lejes CEMT
- Shpallja si e pavlefshme e lejes ADR, vërtetimit
- Shpallja si e pavlefshme e certifikatës
- Shpallja si e pavlefshme e polisës
- Shpallja si e pavlefshme e aktvendimit - leje për kryerjen e veprimtarisë zejtare
- Shpallja si e pavlefshme e pasaportës
- Shpallja si e pavlefshme e librezës së punës
- Shpallja si e pavlefshme e librezës studentore
- Shpallja si e pavlefshme e librezës së nxënësit
- Shpallja si e pavlefshme e listës së armëve
- Shpallja si e pavlefshme e letërnjoftimit

Të gjitha shërbimet përveç njërit janë të disponueshme në nivel transaksioni, për të cilat kërkohet një nivel i ulët i eID.

Në nënkategorinë Akte të tjera reale, ofrohen 9 shërbime:

- Vërtetim për të dhënave të përfshira në regjistrin qendror të popullsisë
- Vërtetim se nuk është shqiptuar sanksion kundërvajtës i ndalimit të ushtrimit të profesionit, veprimtarisë ose detyrës - person fizik
- Miratim i marrëveshjes për dhënien me qira të fluturakeve pa ekuipazh, në të cilën një transportues vendas jep me qira një fluturake
- Miratimi i marrëveshjes për qira avioni me ekuipazh, lëndë e së cilës është marrja me qira e një avioni të regjistruar në regjistrin e një shteti tjetër anëtar të ICAO
- Vërtetim për plotësimin e kushteve të sigurisë për kryerjen e transportit publik ajror
- Dhe të tjera që lidhen me aviacionin

Dy nga shërbimet e kësaj nënkategorie janë të disponueshme në nivel transaksioni, ndërsa të tjerat janë në disponim në nivel informacioni.

Përmes ueb-faqes së Ministrisë së Punëve të Brendshme (mvr.gov.mk) të disponueshme janë e-shërbimet plotësuese për qytetarët, kryesisht që lidhen me marrjen e dokumenteve personale, caktimin e termineve, rezervimin e terminit, shqyrtimin e dokumenteve të gatshme dhe dokumentet e nevojshme gjatë dorëzimit. Përderisa caktimi i terminit është një shërbim komunikimi i dyanshëm, për fat të keq shërbimet e tjera elektronike janë të disponueshme vetëm si informacion. Për shembull, për çdo shërbim renditen dokumentet dhe formularët e nevojshëm që duhen dorëzuar gjatë aplikimit, pa mundësinë e shqyrtimit elektronik apo "shkarkimit" të formularëve online. Gjithashtu, nuk ka mundësi që aplikacionet të dorëzohen aplikacionet në mënyrë elektronike.

3.3. VETËQEVERISJA LOKALE

Në hulumtimin e realizuar nga Janevski dhe bashkëpunëtorët, i fokusuar në punën e vetëqeverisjeve lokale në fushën e ekonomisë dixhitale, studiuesit fokusohen në llojet e mëposhtme të e-shërbimeve: transparencë dhe llogaridhënie; komunikim me qytetarët dhe kompanitë; dhe miratimet, lejet dhe shërbimet e tjera. Nëpërmjet metodës së monitorimit dixhital, studiuesit shqyrtuan faqet e internetit të njësive të vetëqeverisjes lokale dhe shërbimet elektronike që janë në dispozicion të qytetarëve dhe kompanive.

Rezultatet e hulumtimit tregojnë se pushtetet vendore kanë një shkallë të ulët të disponueshmërisë së e-shërbimeve dhe transparencës. Një problem shtesë është edhe mospërditësimi i shërbimeve të disponueshme, gjë që mund të krijojë probleme në shfrytëzimin e tyre. Nga monitorimi dixhital konstatohet se e-shërbimi më shpesh i ofruar në komunat urbane i referohet një aplikacioni për lëshimin dhe monitorimin e lejeve të ndërtimit, të cilën e ofrojnë 42% e vetëqeverisjeve lokale, ndjekur nga publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual, i disponueshëm në faqet e internetit të 35% të vetëqeverisjeve lokale urbane. Në komunat rurale, shërbimi elektronik më i disponueshëm i referohet informacioneve për vendet e punës, ndjekur nga publikimi i buxhetit komunal për vitin aktual, të publikuara në faqet e internetit të rreth një të katërtës së komunave rurale.

Hulumtimi konstaton se ka shumë hapësirë për përmirësimin e disponueshmërisë së shërbimeve elektronike nga vetëqeverisjet lokale në vend. Nuk ka konsistencë në shërbimet e disponueshme elektronike, si dhe përditësime të rregullta të funksionimit të tyre.

3.4. SHËNDETI PUBLIK

Në portalin E-shërbime në kategorinë Shëndetësia janë të disponueshme nënkategoritë e mëposhtme:

- Preventiva shëndetësore
- Shërbimet mjekësore
- Shërbimet specialistike
- Kujdesi shëndetësor spitalor
- Sigurimi shëndetësor
- Medikamente
- Pajisjet ortopedike
- Shëndetësia veterinare
- Regjistri

Në kuadër të kategorisë Preventiva shëndetësore të disponueshme janë shërbimet e mëposhtme:

- Formulari i kërkesës për vazhdimin e pushimit mjekësor
- Themelimi i institucioni shëndetësor privat
- Leje pune për ushtrimin e mjekësisë tradicionale indiane – Ajurveda
- Miratimi i një ambulante veterinare
- Miratimi i një klinike veterinare
- Miratimi i spitalit veterinar
- Miratimi i një shërbimi veterinar në një fermë
- Miratimi i qendrave grumbulluese
- Miratimi i objektit për mbarështim të shpendëve dhe stacionit të inkubacionit

- Miratimi për dezinfektim, dezinfektim dhe deratizim
- Vazhdimi i mjekimit jashtë vendit dhe/ose njohja e shpenzimeve plotësuese
- Përcaktimi i statusit të personit të siguar
- Vërtetim për participim të paguar
- Vërtetim për pagesën e kompensimit mbi pagë
- Vërtetim për kontributin e paguar
- Vërtetim për kontributin e papaguar

Vetëm një e-shërbim në këtë nënkategori është i disponueshëm në nivel transaksioni, ndërsa pjesa tjetër në nivel informacioni.

Në kuadër të nënkategorisë Shërbime mjekësore, i disponueshëm është shërbimi Rimbursimi i mjeteve për transportin e personit të vdekur gjatë trajtimit spitalor jashtë vendit në kurriz të FSSHM-së (shërbimi është i disponueshëm në nivel informacioni).

Në kuadër të nënkategorisë Shërbime specialistike të disponueshme janë dy shërbime që mund të merren përmes portalit - E drejta për rehabilitim të specializuar mjekësor dhe Kompensimi për shërbimet shëndetësore të ofruara në kujdesin shëndetësor specialistik – mbrojtje shëndetësore konsultative dhe spitalore . Shërbime të tjera janë shërbime për të cilat ofrohet vetëm informacion. Ato janë:

- E drejta për kompensim për rehabilitimin e kryer të specializuar mjekësor si trajtim i zgjatur spitalor
- Leje për të ushtruar mjekësinë tradicionale kineze
- Leje për kryerjen e homeopatisë
- Leje për të praktikuar mjekësinë kuantike dhe teknikat përkatëse
- Leje për kiropraktikë dhe kinesiologji të aplikuar
- Leje për të praktikuar mjekësinë tradicionale indiane - Ajurveda ... apiterapi; terapi aromatike; fitoterapi; makrobiotikët; ushtrime chi gong; mjekësi energjetike shpirtërore; terapi energjetike, reiki; detektimi i rrezatimit të dëmshëm; joga; feng shui - orari i familjes; ushtrime tai chi chuan; mjekësi tradicionale shtëpiake.

Në kuadër të nënkategorisë Kujdesi shëndetësor spitalor, i disponueshëm është shërbimi Kompensimi për materiale harxhuese mjekësore dhe/ose materiale të instaluar gjatë trajtimit në kujdesin shëndetësor specialistik-konsultativ dhe spitalor, për të cilin mund të aplikoni nëpërmjet portalit.

Në kuadër të nënkategorisë Sigurime shëndetësore, të disponueshme janë 13 shërbime, nga të cilat për 8 mund të aplikohet përmes portalit, ndërsa 5 ofrohen në nivel informacioni. Shërbimet që mund të aplikohen përmes portalit janë:

- Kompensimi mbi pagë gjatë mungesës nga puna për shkak të shtatzënisë, lindjes dhe lehonisë
- Rimbursimi i shpenzimeve të udhëtimit për shfrytëzimin e shërbimeve shëndetësore për hemodializë
- E drejta e lirit nga shfrytëzimi i shërbimeve shëndetësore dhe barnave
- Kompensimi mbi pagë për shkak të lëndimit në punë/sëmundjes profesionale
- Ushtrimi i të drejtës së kompensimit mbi pagë për shkak të shtatzënisë dhe lindjes në masën 50% të kompensimit të përcaktuar për shkak të kthimit në punë.
- Kompensimi mbi pagë për shkak të mungesës nga puna për prindërimin e babait/ birësuesit të fëmijës
- Rimbursimi i mjeteve për shërbimet shëndetësore të kryera jashtë vendit – rast emergjent

Shumica e shërbimeve brenda kësaj nënkategorie janë të disponueshme në nivel transaksioni, pra mund të aplikohen dhe/ose të merren përmes portalit.

Të disponueshme janë shërbime në nivel informacioni për rimbursimin e mjeteve për shërbimet shëndetësore të kryera jashtë vendit, trajtim spitalor jashtë vendit, vizitë kontrolluese jashtë vendit pas trajtimit spitalor të kryer jashtë vendit me shpenzimet e FSSHM-së, si dhe vërtetimet për statusin e personave të siguruar dhe të pasiguar.

Në kuadër të nënkategorisë Medikamente, janë në dispozicion 19 shërbime, prej të cilave 6 janë në dispozicion përmes portalit, pra ofrohen në nivel transaksioni. Bëhet fjalë për shërbime që lidhen me rimbursimin e mjeteve për barna për personat e siguruar, lejet për lëshimin e barnave në treg. Shërbimet e tjera janë të disponueshme vetëm në nivel të informacionit.

Në nënkategorinë Pajisje Ortopedike në disponim janë tre shërbime, nga të cilat vetëm një është i disponueshëm për aplikim përmes portalit. Bëhet fjalë për shërbimin e rimbursimit të mjeteve për pajisje ortopedike dhe mjete të tjera, të cilave qytetarët ende nuk mund tu qasen elektronikisht, pasi kërkohet regjistrim shtesë në portalin e FSSHM-së.

Në kuadër të nënkategorisë Shëndetit Veterinar, të disponueshme janë shtatë shërbime në nivel të informacionit. Shërbimi i vetëm në kuadër të nënkategorisë Regjistri është gjithashtu i disponueshëm në nivel informacioni.

Portali MojTermin e automatizon procesin e punës dhe bashkëpunimin e institucioneve të ndryshme në fushën e shëndetësisë. Megjithatë, këto shërbime janë të kufizuara në institucionet, ku qytetarët kanë shumë pak mundësi që në mënyrë të pavarur të marrin shërbime elektronike përmes portalit.

3.5. ARSIMI

Në portalin E-shërbime në domenin e arsimit, të disponueshme janë nënkategoritë e mëposhtme:

- Parashkollore
- Shkollore
- Arsimi i Lartë
- Bursa
- Trajnime
- Shkencë

Në kuadër të kategorisë Parashkollore ofrohen tre shërbime për persona fizikë dhe juridikë që janë të disponueshme vetëm në nivel informacioni.

Në kuadër të nënkategorisë Shkollore ofrohen 11 shërbime, nga të cilat pesë janë të disponueshme në nivel transaksioni (3 me nivel të ulët dhe 2 me nivel bazë të eID), ndërsa për pjesën tjetër jepet vetëm informacion.

Në kuadër të nënkategorisë Arsimi i lartë ofrohen 22 shërbime, nga të cilat vetëm 5 janë të disponueshme në nivel transaksioni dhe kanë të bëjnë me dhënien e zgjidhjeve për një cikël të caktuar arsimor. Për shërbimet e tjera jepet vetëm informacion.

Në kuadër të nënkategorisë Bursa, ofrohen 25 shërbime, ndër të cilat për gjysmën mund të merret shërbim në nivel transaksioni, ndërsa për shërbimet e tjera ofrohet vetëm informacion.

Në kuadër të nënkategorisë Trajnime ofrohen 12 shërbime, ndër të cilat një është në nivel transaksioni (me nivel të ulët të eID) ndërsa për të tjerat janë siguruar informacione.

Vetëm një shërbim është i disponueshëm në nënkategorinë Shkencë, edhe atë në nivelin e informacionit të siguruar.

Shërbime plotësuese janë të disponueshme në portalin e shërbimeve elektronike në kuadër të Ministrisë së Arsimit dhe Shkencës, ku qytetarët me nivel bazë të eID dhe të dhënat nga portali E-shërbime mund të shfletojnë informacione dhe të aplikojnë për konkurse në kategori të ndryshme. Këto shërbime janë të disponueshme në nivel transaksioni dhe nuk janë të disponueshme në portalin kombëtar E-shërbime.

3.6. EKONOMIA

Në portalin kombëtar të e-shërbimeve, të disponueshme janë nënkategoritë e mëposhtme:

- Tatimet
- Tatimi mbi të ardhurat
- Dogana
- Kontributet
- Taksat
- Gjobat
- Akcizat

Në kuadër të nënkategorisë Tatimet, janë të disponueshme 25 shërbime, tre prej të cilave ofrohen në nivel transaksioni, ndërsa për pjesën tjetër jepet vetëm informacion.

Në kuadër të nënkategorisë Tatimi mbi të ardhurat, janë të disponueshme 8 shërbime, të gjitha të disponueshme në nivel informacioni. Në kuadër të nënkategorive Dogana dhe Akciza, të disponueshme janë gjithsej 4 shërbime vetëm në nivel informacioni; nuk janë të disponueshme e-shërbime në nënkategoritë e tjera.

Në faqen e internetit të Ministrisë së Ekonomisë, të disponueshme janë e-shërbimet në formë informacionit. Në ueb faqen e Regjistrimit Qendror (crm.com.mk) janë të disponueshme disa e-shërbime në nivel të ndërveprimit dhe transaksionit të dyanshëm, si dhe në nivel informacioni.

Përmes Sistemit elektronik për prokurime publike (<https://e-nabavki.gov.mk/>) personat juridikë mund të marrin informacione për prokurimin publik, qasje në formularët përkatës dhe pjesëmarrje në sistemin e prokurimit publik si operatorë ekonomikë.

Sistemi për depozitim të e-tatimeve përmes Drejtorisë së të Ardhurave Publike ofron shërbime elektronike të personalizuara. Edhe aplikacioni MojDDV funksionon në mënyrë të ngjashme.

4. KONKLUZION

Reformat e administratës publike, veçanërisht në fushën e dixhitalizimit dhe shërbimeve elektronike, të filluara më shumë se një dekadë e gjysmë më parë po përshpejtohen, por për shkak të një sërë sfidash, vendi ka mbetur dukshëm prapa në zbatimin e këtyre shërbimeve në krahasim me vendet tjera evropiane.

Në fakt, sipas një hulumtimi, performanca e e-shërbimeve të siguruara në Maqedoninë e Veriut është në nivel më të ulët se mesatarja e BE-së e arritur në vitin 2010, që nënkupton një vonesë prej 11 vitesh. Megjithëse sofistikimi i shërbimeve elektronike po rritet në mënyrë eksponenciale, ky progres nuk shkon paralelisht me zhvillimin në shtetet anëtare të BE-së, duke zgjeruar kështu hendekun në sigurimin e këtyre shërbimeve.²⁰

Mosekzistimi i bazës së unifikuar të e-shërbimeve, si dhe aksesit të unifikuar në portalet e ndryshme të e-shërbimeve, e vështirëson aksesin dhe shfrytëzimin e këtyre shërbimeve. Një problem shtesë është ofrimi i shërbimeve elektronike cilësore në nivel lokal. Gjegjësisht, në domenin e vetëqeverisjes lokale ka shumë pak shërbime të disponueshme në mënyrë elektronike. Këto janë zakonisht të disponueshme me një nivel të ulët të sofistikimit dhe nuk mirëmbahen rregullisht.

Aprovimi i Portalit Kombëtar për e-shërbimet dhe shërbimet shtesë elektronike mbetet i pashfrytëzuar për disa arsye - një arsye relevante është hendeku dixhital, pra qasja dhe njohuria e qytetarëve për të përdorur teknologjitë dixhitale për të marrë shërbime nga institucionet publike. Arsyeja e dytë lidhet me numrin e vogël të shërbimeve ku ka një përmirësim thelbësor në shpejtësinë dhe cilësinë e shërbimeve, e jo me disponueshmërinë e informacionit. Problemi i tejkalimit të hendekut midis nevojave dhe disponueshmërisë së resurseve njerëzore profesionale kërkon një qasje dhe strategji sistematike për të adresuar këtë problem në afat të gjatë.

20 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-wanderthrough-the-counters-n-macedonia-is-10-years-behind-europe-in-the-field-of-digitalization-i-portalb-mk/.

KAPITULLI II

RAST STUDIMOR – INOVACIONI DIGJITAL INSTI- TUCIONAL

HYRJA

Në institucione letra është fuqi. Si pjesë e transformimit të tyre dixhital, qeveritë po synojnë të përmirësojnë efikasitetin dhe transparencën e tyre përmes zgjerimit të shërbimeve dixhitale dhe menaxhimit online të institucioneve. Duke kaluar në një sistem pa letra, qeveritë progresive po reduktojnë gjithashtu korrupsionin. Me këtë në mendje, teknologjia po bëhet një nga mënyrat kryesore të të bërit biznes në luftën kundër korrupsionit. Teknologjitë e reja dhe të dhënat e shumta i lejojnë aktivistët kundër korrupsionit të tregojnë, parandalojnë dhe madje parashikojnë praktika të ndryshme korrupsioni që mund të jenë fshehur pas letrës në të kaluarën.

Aplikacionet dhe modelet dixhitale që mundësojnë menaxhimin dhe funksionimin e institucioneve në nivel vendor dhe kombëtar shpesh bëhen në bazë të strukturave, organizimeve dhe rutinave ekzistuese të lehtësimit të shërbimeve publike. Në shumë vende, qeveritë dixhitale i janë shtuar strukturave dhe organizatave ekzistuese, por edhe kanë çuar në zhvillimin e strukturave të reja të integruara që çojnë në një nivel të reduktuar të kontaktit midis qytetarëve dhe institucioneve, gjë që në afat të gjatë çon në uljen e korrupsionit. .

Korrupsioni është një betejë e zhvilluar në çdo nivel. Vendi ynë lufton me të në të gjitha frontet çdo ditë. Rezultatet janë të këqija. Sipas Indeksit të Perceptimit të Korrupsionit të Transparency International, Maqedonia e Veriut vazhdon të jetë në vendnumëro. Kështu, në analizën për vitin 2020, Maqedonia e Veriut ra në vendin e 111-të krahasuar me vitin paraprak. Sipas Raportit të Komisionit Evropian për Maqedoninë e Veriut për vitin 2021, vendi ka një nivel të moderuar të gatishmërisë për parandalim në luftën kundër korrupsionit . Nga ana tjetër, Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut e ka vënë si prioritet kryesor në agjendën e saj të punës procesin e digjitalizimit, në përputhje me vendin prioritar që ka kjo çështje në agjendën e Bashkimit Evropian. Duke pasur parasysh këto dy gjëra, mund të theksojmë nevojën e korrelacionit të tyre dhe nxitjen e dixhitalizimit për uljen e korrupsionit.

Praktika e Qendrës për Inovacione Sociale Blink 42-21 tregon rezultate në rastet kur institucionet përdorin mjete dixhitale. Në veçanti, ky është rasti me platformën dixhitale mZaednica. Komunitat që e kanë inkorporuar në punën e tyre tregojnë rezultate të përmirësuara të Indeksit të Transparencës në vitin 2021. Për shembull, sipas Indeksit me të njëjtin emër, Komuna e Vallandovës dhe Komuna e Koçanit janë renditur më lart në ndërveprimin e nënfushës me qytetarët, dhe Komuna e Karposhit ka rezultatin më të mirë financiar për transparencë.

1. PRAKTIKAT MË MË TË MIRA NGA PËRDORIMI I MJETVEVE DIGJITALE SI MËNYRË PËR TË ULUR KORUPSIONIN NË REPUBLIKËN E MAQEDONISË SË VERIUT



mZaednica

Мобилно, Транспарентно, Ефикасно

'mZaednica' është një mjet inovativ, interesant që kontribuon ndjeshëm në pjesëmarrjen qytetare. Jam i bindur se kjo është mënyra e duhur për të përfshirë qytetarët në krijimin e komunave më të mira!" - Stefan Bogoev, kryetar i Komunës së Karposhit (2017-2022).

'mZaednica' është një platformë dixhitale e përbërë nga aplikacione celulare dhe ueb që në mënyrë inovative u mundëson qytetarëve të përfshihen në punën e qeverisjes vendore dhe të kontribuojnë për një komunitet më të mirë për të gjithë. mSociety ndihmon institucionet të përmirësojnë shërbimet publike, të rrisin transparencën dhe efikasitetin e tyre përmes përdorimit të zgjuar të njerëzve, të dhënave dhe teknologjisë. Ai i mundëson çdo qytetari të ndërmarrë veprime në komunitetin e tij sipas parimit "kudo, në çdo kohë". Për më tepër, ai u mundëson qytetarëve të raportojnë një problem, të shqyrtojnë problemet e raportuara nga qytetarët e tjerë dhe të iniciojnë ose t'i bashkohen një nisme qytetare të iniciuar nga qytetarë të tjerë.

Funksionalitetet e 'mZaednica' janë: krijimi i një profili personal, fotografia si dëshmi, shpjegimi, mundësia për të zgjedhur një sektor/departament të komunës, vendndodhja, mundësia për të ndarë në mediat sociale, komunikimi me përdoruesit e tjerë dhe komunën. Është i përshtatshëm për përdoruesit, i thjeshtë, intuitiv dhe i personalizueshëm vizualisht. Për më tepër, karakterizohet nga menaxhimi i lehtë i përmbajtjes dhe orientimi i të dhënave.

'mZaednica' u pilotua në komunën e Karposhit me mbi 3000 përdorues. Nëpërmjet aplikacionit ka pasur më shumë se 4500 share, dhe niveli i reagimit nga kjo komunë është 73%. Në momentin e shkrimit të rastit studimor, komuna e Vallandovës dhe komuna e Koçanit janë duke e shfrytëzuar 'mZaednicën'. Gjithashtu, në periudhën e ardhshme, dy komuna të tjera do të kenë mundësinë të inkorporojnë 'mZaednicën' në aktivitetet e tyre.

Është e rëndësishme të theksohet se mZaednica u mundëson komunave që përmes saj të komunikojnë me qytetarët.

Problemet më të zakonshme të raportuara përmes 'mZaednicës' që janë adresuar janë si më poshtë:

- Rikonstruksioni i 5 rrugëve për vendosjen e dritave LED
- Rikonstruksioni i 52 këndeve të lojërave për fëmijë
- Ndërtimi i 5 këndeve të lojërave të reja, nga të cilat 2 inkluzive dhe
- Vendosja e bllokuesve të shpejtësisë në rrugët para dhe përreth shkollave dhe kopshteve.

Disa nga vendimet dhe nismat e paraqitura nga qytetarët përmes 'mZaednicës':

- Subvencione për skuter

- Pastrimi i rrugëve me depo cisternë
- Nivelimi i trotuareve për të lejuar aksesin e karrigeve me rrota
- Montimi i dhomave të zhveshjes për prindërit dhe fëmijët
- Vendosja e koshave për përzgjedhjen e mbeturinave dhe
- Rregullore për instalimin e pajisjeve urbane.

Disa zgjidhje dhe iniciativa të zbatuara nga Komuna e Karposhit përmes 'mZaednicës':

- Eko aksione për pastrimin e komunës së Karposhit
- Aksioni humanitar "Përkrah fqinjin tënd" dhe
- Sugjerime interpretuese ose përmbajtësore për Festivalin Veror të Karposhit.

mZaednica mund të përshtatet, me funksionalitete të njëjta ose shtesë për nevojat e çdo komune dhe në çdo gjuhë. Mbështetja teknike është e lehtë dhe e thjeshtë pa ngarkuar përgjegjësi shtesë mbi komunat apo punonjësit. Mund të inkorporohet në komuna të madhësive të ndryshme, numrit të banorëve etj.

Gjatë vitit 2021, mZaednica e zgjeroi fushëveprimin e tij në dy drejtime. E para është aftësia e komunave për të analizuar dhe përdorur të dhënat që mbledhin nga përdoruesit. Më konkretisht, të dhënat e mbledhura nga mZaednica ndahen përkatësisht në 16 kategori dhe komuna mund t'i shqyrtojë dhe analizojë ato përmes panelit të saj administrativ. Të dhënat mund të përdoren në mënyrë të përshtatshme për vendimmarrje, politika dhe bërjen e buxheteve komunale. Zgjerimi i dytë kishte për qëllim dixhitalizimin e plotë të subvencioneve komunale përmes 'mZaednicës'. Si shembull i suksesshëm në këtë drejtim, vlen të theksohet fakti se në komunën e Karposhit për subvencione për biçikleta prej 150 kërkesave të dorëzuara, rreth 120 janë dorëzuar përmes 'mZaednicës'. Qytetarët dhe komuna u shprehën të kënaqur me këtë proces i cili ishte vërtet i suksesshëm.

Të dyja ndryshimet e mësipërme janë bërë në bazë të nevojave të komunave. Bashkëpunimi me Kampionatin e Bashkisë së Karposhit, si dhe me komunat e tjera, si dhe procesi i shkëmbimit të vazhdueshëm të ideve, nevojave dhe njohurive ndërmjet Blink 42-21 dhe komunave zhvillohet çdo ditë nga mZaednica në një mjet që i shërben komunave dhe qytetarët në mënyrën më të përshtatshme dhe efikase. Rezultati është ndërtimi i një komuniteti të përshtatur për qytetarët, rikthimi i besimit te institucionet dhe pjesëmarrja e qytetarëve në proceset vendimmarrëse në nivel lokal. Është e rëndësishme të theksohet se përdorimi i komunitetit po redukton korrupsionin në komuna, pasi nuk ka kontakte të drejtpërdrejta fizike mes qytetarëve dhe komunave, dhe problemet e raportuara apo aplikimet për subvencione adresohen në mënyrë dixhitale.

Në fund, duhet theksuar se mZaednica është një mjet që mundëson menaxhim mobil, transparent dhe efikas të komunës. Ajo tashmë është e njohur në mesin e komunave si një mjet që mund t'i ndihmojë në procesin e komunikimit dhe bashkëpunimit më të lehtë me qytetarët.

2. PRAKTIKAT MË MË TË MIRA NGA PËRDORIMI I MJETEVE DIGJITALE SI MËNYRË PËR TË ULUR KORRUPSIONIN NË EVROPË

Bashkimi Evropian ka vendosur Axhendën Dixhitale Lokale si bazë të tij në realizimin e synimeve të tij në fushën e dixhitalizimit me theks të veçantë në nevojat e tyre në nivel lokal.

Në vitin 2018, Bashkimi Evropian lançoi Agjendën Dixhitale për Ballkanin Perëndimor. Qëllimi i kësaj agjende është të mbështesë tranzicionin e rajonit drejt një ekonomie dixhitale që do të çojë në transformimin dixhital, si zhvillimi i shpejtë ekonomik, më shumë vende pune dhe shërbime më të mira.

Komisioni, së bashku me ministrat nga gjashtë vendet e Ballkanit Perëndimor, përmes pjesëmarrjes së tyre në Axhendën Dixhitale për Ballkanin Perëndimor, u angazhuan për:

1. Investimi në konektim të gjerë: Një infrastrukturë e mirë dixhitale është çelësi për brezin e gjerë në Ballkanin Perëndimor. Nëpërmjet Kornizës së Investimeve të Ballkanit Perëndimor, 30 milionë grante të BE-së do të jenë të disponueshme për vendosjen e infrastrukturës me brez të gjerë në rajon për të mobilizuar investimet strategjike dhe për të nxitur zhvillimin socio-ekonomik.

2. Rritja e sigurisë kibernetike, besimi i industrisë dhe dixhitalizimi: BE-ja dhe Ballkani Perëndimor do të mbështesin ndërtimin e kapaciteteve në besim dhe siguri, si dhe dixhitalizimin e industrisë në Ballkanin Perëndimor për të siguruar që të gjithë sektorët të përfitojnë nga inovacioni dixhital.

3. Forcimi i ekonomisë dhe shoqërisë dixhitale: Axhenda Dixhitale do të mbështesë përdorimin e shërbimeve elektronike të qeverisë, prokurimit elektronik dhe mjeteve të shëndetit elektronik dhe do të ndihmojë në forcimin e aftësive dixhitale mes qytetarëve. Kjo do të bëhet duke mbështetur përfshirjen e përfaqësuesve nga Ballkani Perëndimor në ngjarjet dhe iniciativat e BE-së.

4. Inkurajimi i kërkimit dhe inovacionit: Axhenda Dixhitale do të ndihmojë në ngritjen e objekteve kërkimore dhe zhvillimin e infrastrukturës elektronike moderne në Ballkanin Perëndimor dhe integrimin e tyre në Mjedisin Kërkimor Evropian dixhital. Këto përpjekje do të çojnë në trajnime të klasit botëror për gjeneratat e reja të studiuesve dhe inxhinierëve dhe do të promovojnë bashkëpunimin ndërdisiplinor në nivel evropian.

Karta Evropiane e Vetëqeverisjes Lokale dhe protokollet e saj shtesë, Strategjia për Inovacion dhe Qeverisje të Mirë në nivel lokal për të drejtën për të marrë pjesë në punën e pushteteve lokale të Këshillit të Evropës janë dokumente ndërkombëtare të rëndësishme shtesë që rregullojnë nevojën për grumbulluar të dhëna, analizimin dhe përdorimin në procesin e vendimmarrjes me qëllim që qytetarët të marrin shërbime më të mira.

Për qëllimet e këtij rasti studimor, veçojmë disa praktika evropiane të mjeteve dixhitale që ndihmojnë në dixhitalizimin e punës së institucioneve vendore dhe çojnë në reduktimin e korrupsionit dhe qeverisjen transparente.

1. Marrja e vendimeve bazuar në një bazë të dhënash në Vilnius, Lituani

Qyteti i Vilnius ka ngritur një pajisje matëse, një model parashikimi dhe një sistem informacioni në stacionet e testimi drive in. Për të siguruar që vendimet të merren në mënyrë efektive, korrekte dhe në kohë, qyteti i Vilnius ka: 1. Ngritjen e stacioneve matëse një ditë pas shpalljes së karantinës parandaluese të Covid-19. Kryetari dhe ekipi i tij u mbështetën në këto sportele si bazë për marrjen e vendimeve për veprime të mëtejshme. 2. Krijimi i modeleve për parashikimin e përhapjes së virusit në qytet për dy javë në bazë të të dhënave të mbledhura. 3. Krijimi i një sistemi informacioni për

menaxhimin e informacionit dhe caktimin e datave të testimin në pikat e testimin drive in. Të gjitha të dhënat e mbledhura publikohen në karantinas.lt/esoc.

2. Vendim-marrja e bazuar në bazën e të dhënave në Utrecht, Hollandë

Qyteti i Utrechtit përdor të dhëna për të optimizuar menaxhimin dhe mirëmbajtjen e pompave të ujit. Më parë, qyteti inspektonte pompat çdo vit. Të dhënat e kaluara tregojnë se shumica e pompave funksionuan në mënyrë perfekte. Prandaj, autoritetet e qytetit vendosën të zëvendësojnë pompat që nuk funksionojnë në mënyrë perfekte dhe të ulin frekuencën e inspektimit të tyre nga një herë në vit në një herë në tre vjet. Në këtë rast, të dhënat dhanë më shumë njohuri dhe prova të problemeve specifike, të cilat autoritetet e qytetit prisnin të çonin në një sistem më efektiv dhe efikas të menaxhimit të pompave.

3. Aplikacioni celular, Helsinki, Finlandë

Helsinki Open City është një aplikacion Android që u jep qytetarëve akses në seancat e Këshillit. Aplikacioni u mundëson qytetarëve të qëndrojnë të informuar për të gjitha temat e diskutimeve, propozimet, deklaratat, rezolutat, praninë e këshilltarëve dhe votat e tyre për çdo seancë.

3. KONKLUZIONI

Mjetet dixhitale mund të ndihmojnë institucionet në shumë nivele, si niveli i angazhimit dhe pjesëmarrjes së qytetarëve, lehtësimi i menaxhimit, ofrimi i shërbimeve dhe reduktimi i korrupsionit. Duke pasur parasysh përfitimet e përdorimit të komunitetit në nivel lokal në tri komuna, ne besojmë se është thelbësore dhe se do të ishte e dobishme nëse edhe komunat e tjera të fillojnë të përdorin komunitetin. Ajo tashmë njihet nga bashkitë si një mjet i dobishëm që do t'u mundësojë atyre të veprojnë në mënyrë transparente dhe efikase.

Ministria e Vetëqeverisjes Lokale në Republikën e Maqedonisë së Veriut do të ishte ajo që do të ishte përgjegjëse për mbështetjen dhe inkurajimin e të gjitha komunave në vend që ta inkorporojnë në punën e tyre. Si ministri kompetente, do ta paraqiste mZaednicës si një praktikë të mirë dhe do t'i inkurajonte komunat që ta inkorporojnë atë në punën e tyre aktuale. Përdorimi i mZaednicës do të ndikonte që komunat të reduktojnë korrupsionin në nivel lokal dhe të mbështesin dixhitalizimin e shërbimeve publike në nivel lokal. Tri komunat që tashmë e përdorin atë mund të paraqiten si praktikë më të mira dhe si motivues të komunave të tjera.

Lufta kundër korrupsionit nuk ndalet kurrë. Dixhitalizimi është një mënyrë e lehtë dhe e thjeshtë për të ndikuar në zvogëlimin e tij duke reduktuar kontaktin e drejtpërdrejtë ndërmjet institucioneve dhe qytetarëve dhe duke i mbajtur ata në kontakt dhe bashkëpunim të ndërsjellë. Mjete të tilla si mZaednica mund të ndihmojnë në adresimin dhe reduktimin e korrupsionit në nivel lokal dhe të mbështesin qytetarët dhe komunat në një mënyrë transparente, efikase dhe mobile për të arritur mjedise më të mira jetese.

BIBLIOGRAFIA

Ministria e Shoqërisë Informatike dhe e Administratës, Ministri i shoqërisë informative dhe administratës Jeton Shaqiri mori pjesë në eventin online “Dialogët për Axfordën Dixhitale”, 30 tetor 2020, huazuar nga: <https://www.mioa.gov.mk/?q=mk/node/3159>.

Strategjia Kombëtare e TIK-ut e Republikës së Maqedonisë së Veriut 2021 – 2025 versioni 1.1, 2020.

Po hartohet Strategjia kombëtare për Dixhitalizimin e sistemit arsimor, 360 Gradë, 10 shtator 2020, huazuar nga: <https://360stepeni.mk/se-podgotvuva-natsionalna-strategjia-za-digitalizatsija-na-obrazovniot-sistem/>.

Tosheva, G. Dhe Ugrinoski, A., Bazat dhe zhvillimi e E-qeveisë, Shkup, USAID – projekt për E-qeveri, 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-ëander-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.



DIXHITALIZIMI DHE E-SHËRBIMET NË MAQEDONINË E VERIUT:
ANALIZË FUNKSIONALE