

# СТУДИЈА ЗА ЈАВНА ПОЛИТИКА

**ЗГОЛЕМУВАЊЕ НА УПОТРЕБАТА  
НА ВЕБ-ЛОКАЦИИТЕ GOV.MK КАКО  
АЛАТКИ ЗА ТРАНСПАРЕНТНОСТ,  
ОТЧЕТНОСТ И Е-УЧЕСТВО**

**gov.mk**





## ИЗДАВАЧ:



Метаморфозис, Фондација за интернет и општество  
ул. Апостол Гусларот, бр. 40, 1000 Скопје, Македонија

[www.metamorphosis.org.mk](http://www.metamorphosis.org.mk)

[info@metamorphosis.org.mk](mailto:info@metamorphosis.org.mk)

тел./факс: +389 2 3109 325

## ЗА ИЗДАВАЧОТ:

Бардил Јашари

Истражувачки тим:

Бардил Јашари

Тамара Ресавска

Филип Стојановски

Гоце Арсовски

## ЛЕКТУРА:

Милица Миркуловска



Фондацијата „Метаморфозис“ е сопственик на авторските права на оваа студија. Во дигитална форма содржините се објавени под лиценцата Криејтив комонс-Наведи извор-Сподели под исти услови 2.5 Македонија (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.5/mk>).



Оваа студија е изработена со финансиска поддршка од „Slovak Aid“, обезбедена преку фондацијата „Pontis“ и Балканската мрежа за развој на граѓанско општество (БЦСДН), а во рамките на Словачкиот и Балкански фонд за јавни политики (Slovak and Balkan Public Policy Fund). Содржината на студијата е целосна одговорност на авторите и под никакви околности не може да се смета дека ја одразува позицијата на „Slovak Aid“ или на партнерските организации.

CIP - Каталогизација во публикација  
Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје

352/354:004.774.055(497.7)

ЗГОЛЕМУВАЊЕ на употребата на веб-локациите gov.mk како алатки за транспарентност, отчетност и е-учество : студија за јавна политика / [истражувачки тим Бардил Јашари ... и др.]. - Скопје : Фондација Метаморфозис, 2014. - 36 стр. : илустр. ; 26 см

Библиографија: стр. 32-33. - Содржи и: Анекс 1

ISBN 978-608-4564-48-5

а) Локална и централна власт - Прилагодување кон граѓаните - Веб страници - Македонија  
COBISS.MK-ID 96511498

# Содржина

Извршно резиме	5
Вовед	7
Тековни состојби и наоди од истражувањето	11
Ситуацијата во Македонија	11
Структура на примерокот	12
Основно информирање	14
Можности за комуникација	16
Пристапност	18
Транспарентност	20
Отчетност	22
Е-учество	23
Е-услуги	25
Посочени примери	26
Можности за креирање на политики	27
Заклучоци и препораки	28
Библиографија	31
Анекс 1: Интервјуирани експерти и претставници на институции	34





## Извршно резиме

Целта на оваа студија за јавни политики е да се испита тековното ниво на користење на веб-локациите на централните и на локалните власти во Република Македонија (што претежно користат домени .gov.mk) во областите на транспарентност, отчетност и е-учество на граѓаните во донесувањето одлуки, како и да понуди препораки како да се надминат пречките што оневозможуваат да се оствари целосниот потенцијал на новите технологии во овие области.

Новите технологии нудат ефикасни и поефтини средства за вклучување на граѓаните во процесите на одлучување, но нивниот потенцијал во Македонија не е целосно реализиран. Истражувањето беше спроведено во периодот **декември 2013 – мај 2014** година, со испитување на можностите што ги нудат **220 веб-локации** водени од владини тела и институции на државната управа, како и преку структурирани интервјуа со **10 јавни институции** и **17 експерти** од разни области поврзани со јавното граѓанско учество и интернет.

Наодите од истражувањето укажуваат дека на веб-локациите на јавните институции недостасуваат податоци од јавен карактер, особено од областа на фискалната транспарентност и отчетност, како и механизми што овозможуваат граѓанско е-учество и вклучување. Една третина од регистрираните веб-домени не работат. Над половина од прегледаните веб-локации не се ажурираат редовно, помалку од една третина имаат оддел за слободен пристап до информациите од јавен карактер, над три четвртини не објавуваат програма за работа и фискални информации, мнозинството ја немаат објавено целата легислатива што се однесува на нивната работа, а над 95% немаат објавено политики за приватност.

Комуникацијата најчесто е еднонасочна, а можностите за двонасочна интеракција главно се сведени на е-пошта и телефон. Само две веб-локации овозможуваат јавни дискусии за промени во областа на легислативата и јавните политики и ретко се користат бидејќи не се редовно и целосно ажурирани, а граѓаните не се запознаени или пак се демотивирани поради претходните искуства од слични процеси каде не се земало предвид нивното мислење.



Мнозинството веб-локации не се прилагодени за користење од лица со попреченост ниту ги задоволуваат стандардите на W3C ([www.w3.org/WAI](http://www.w3.org/WAI)). Исто така, недоволно се исполнуваат обврските преземени од Македонија во рамките на Партнерството на отворени влади, во делот за пристап до отворените податоци.

Во Република Македонија постои законска рамка со која се уредува граѓанското е-учество, но потребно е нејзино доследно спроведување, како и подигање на свеста кај институциите и граѓаните, како за постоењето на постоечките можности така и за важноста од користењето на новите медиуми, во овој случај веб-локациите како алатки за транспарентност, отчетност и е-учество. Развојот на ваквите системи зависи од политичката волја на Владата и раководствата на подредените институции. Ова мора да се темели врз стандарди што го ставаат граѓанинот и неговите потреби во центарот на системот и истовремено ги практикуваат и промовираат начелата на е-инклузија и заштита на човековите права во дигиталната сфера.



## Вовед

Оваа студија за јавни политики го испитува тековното ниво на користење на веб-локациите на централните и на локалните власти во Република Македонија (односно локациите со домени .gov.mk) во областите на транспарентност, отчетност и е-учество на граѓаните. Студијата нуди препораки како да се надминат пречките што оневозможуваат да се оствари целосниот потенцијал на новите технологии во овие области.

Во 2014 година, голем дел од граѓаните на Република Македонија ги користат дигиталните технологии, при што мнозинството од граѓаните имаат некоја форма на директен пристап на интернет и/или користат мобилни технологии. Разновидните проценки (непрецизни поради недостаток на релевантни податоци од пописот) укажуваат дека **над 60%** од граѓаните користат интернет и дека **над 50%** користат социјални мрежи (податок од одделот за маркетинг на Фејсбук).

И додека скоро сите државни институции во земјата имаат некаков вид присуство на интернет, многу мал дел од нивните веб-локации обезбедуваат услуги (сервиси) за граѓаните, особено во областа на граѓанското учество, но и за завршување низа други секојдневни функции и давање услуги за граѓаните. Институциите вебот, како и другите информатичко-комуникациски технологии (ИКТ), претежно ги користат како средство за еднонасочно селективно информирање или како дигитални „лични карти“ со основни информации за институцијата. Основен мотив за оваа студија беше потребата попрецизно да се дознаат низа клучни параметри што се однесуваат на оваа област, како основа за понатамошниот развој.

Владите во светот се обидуваат да одговорат на големите општествени промени што произлегуваат од сè пошироката примена на новите технологии, преку трансформацијата кон сеопфатната примена на концептот на е-владеење (e-Government) што опфаќа не само „користење на ИКТ, и особено интернетот, за да се постигне подобро владеење“ (OECD, 2003) туку и целосна промена на односите помеѓу владите и граѓаните, бизнисите и меѓу разните нивоа на власта со примена на ИКТ (Светска банка, 2009). Таа трансформација опфаќа поефикасни владини услуги, односно е-владени услуги или е-сервиси, подобрена интеракција со приватниот сектор, но и зајакнување на моќта на граѓаните преку пристапот до информациите



и поефикасното раководење. Посакуваниот исход од овие трансформации се намалената корупција, зголемена транспарентност, поголемата леснотија на користење, пораст на приходите и/или намалување на трошоците, како и зголемена доверба кон државните институции.

Како резултат на потребата за координација на светско ниво, во 2011 година беше основано Партнерството за отворени влади (Open Government Partnership - OGP) - меѓународна платформа што ги обединува реформаторите од владиниот сектор и граѓанското општество од 64 земји во напорите владите да станат поотворени, поотчетни и одговорни пред граѓаните. Република Македонија е член на ова партнерство, при што има преземено обврска за унапредување на следните приоритетни области:

- ▶ партиципативно креирање политики,
- ▶ подобрени електронски услуги и процедури,
- ▶ отворени податоци,
- ▶ заштита на потрошувачите и граѓаните,
- ▶ отворени информации на локално ниво.

Според извештајот за напредокот на Македонија во рамките на Партнерството за периодот 2012-2013, од 35 преземени обврски (Commitments) РМ има целосно исполнето 2, во значителна мерка 6, ограничено исполнети се 17, а не се почнати 10. Во текот на спроведувањето на ова истражување во подготовка е новиот Национален акционен план.

Според извештајот од Меѓународната телекомуникациска унија, „Мерење на информатичкото општество“ што за ООН ги идентификува клучните елементи на развој во ИКТ и ги следи трошоците и достапноста на ИКТ услугите според меѓународно утврдени методи преку индексот за развој на ИКТ, Република Македонија, според глобалното рангирање за 2012 година била на 57 место, пад во однос на 2011 г. кога била на 55. место (ITU, 2013).

Метаморфозис е активен учесник во развојот на информатичкото општество во Македонија и регионот од 1999 година, со низа напори засновани на премисата дека граѓанинот мора да биде во центарот на неговиот развој. При тоа, го застапуваше ставот дека концептот на е-владеење не е концепт на „стара власт“ плус интернет, туку дека овој нов концепт повеќе се однесува на делот „власт“, односно организациските промени во раководењето и процедурите, отколку само на делот „е-“, односно воведувањето електронски уреди и софтвер. Во таа смисла, Метаморфозис учествуваше во подготовката и усвојувањето на низа клучни документи, како Националната стратегија за информатичко општество (2004-2005), ИКТ стратегијата за правосудството (2006), Националната стратегија за електронски комуникации (2007), како и учество во развојот на клучни документи за јавните политики од областа на е-Владеење (вклучително и спроведувањето на проектот на УСАИД за е-Влада во

2011). При тоа Метаморфозис остваруваше позитивно влијание за вклучување на вредностите на инклузија на сите членови од општеството, заштита на човековите права во дигиталната сфера и промоцијата на активното граѓанско учество на ниво на јавните политики. Така, делот е-Граѓани на Националната стратегија од 2005 експлицитно наведува дека: „Е-услугите кои ќе ги имаат предвид потребите на граѓаните се една од основните причини за целокупната трансформација кон општество базирано на знаења. Тие ќе донесат реално подобрување на квалитетот на животот на граѓаните, како и зголемена партиципативност.“

Ова истражување исто така, се надврзува на истражувањето за веб-присуство на општините, спроведено од Метаморфозис, во 2010 година што утврди дека скоро половина општини, практично, имаат нефункционални веб-локации (или воопшто немаат) и само делумно ги исполнуваат обврските од Законот за слободен пристап до информациите од јавен карактер.

Иако новите технологии нудат ефикасни и поефтини средства за вклучување на граѓаните во процесите на одлучување, овој потенцијал во Македонија не е целосно реализиран. Ова истражување, спроведено во периодот декември 2013 – мај 2014 година, на примерок од **383** интернет-домени, односно **220** веб-локации во сопственост на владини тела и институции на државна управа дава подетален увид во состојбата и употребата на владините веб-локации како алатка на транспарентност, отчетност и е-учество.

Освен прегледот на содржините достапни преку .gov.mk веб-адресите и функционалностите на владините веб-локации, спроведени се **17** структурирани интервјуа со експерти од разни области коишто одговорија на прашања за нивното стручно мислење во однос на состојбите со владините веб-локации во РМ, со какви функции и до кој степен владините тела ги користат новите технологии со цел да овозможат релевантни информации и е-учество на граѓаните, кои информации недостасуваат, кои се стандардите, законите и прописите со што се регулира е-граѓанското учество во РМ, што недостасува во РМ во однос на стандардите на ниво на ЕУ кои гарантираат учество на граѓаните во процесот на донесувањето одлуки со користење нови технологии и што треба да направи РМ за да се унапредат можностите за е-учество на граѓаните.

Исто така, спроведени се и **10** интервјуа со претставници на владини тела со цел да се утврди кои нови технологии ги користи институцијата од каде што доаѓаат, за кои функции најчесто ги користат веб-локациите, кои се стандардите, законите и прописите со што се уредува е-учеството на граѓаните, какви чекори се преземаат за подобрување на транспарентноста, отчетноста и е-учеството на граѓаните, какви информации од јавен карактер се достапни, а какви објавуваат проактивно на нивните веб-локации, какви механизми за е-учество користат, на кој начин ги запознаваат граѓаните со е-сервисите и механизмите за е-учество на институцијата, во колкава мера ги консултираат граѓаните и колку често ги ажурираат своите веб-локации.



Со цел за анализа на првичните резултати од истражувањето, на 2 јуни 2014 година **Метаморфозис** организираше јавна консултативна средба каде што присуствуваа **13** претставници на јавни и приватни институции, како и претставници од невладиниот сектор коишто ги дадоа своите видувања, забелешки и коментари. Јавен увид и можност за консултации за пошироката јавност беа овозможени и преку интернет во текот на мај и почетокот на јуни 2014.

Намената на оваа студија за јавни политики е да придонесе кон подигањето на јавната свест на клучните засегнати страни: државните функционери и службеници, деловниот сектор, невладините организации, граѓанските активисти и медиумите, за нивото на развој на е-владините сервиси поврзани со граѓанското учество и да послужи како патоказ за нивното подобрување на локално и на национално ниво.

Сите податоци собрани за потребите на оваа студија, како и резултатите од структурираните интервјуа се достапни како отворени податоци во делот „Публикации: Истражувања“ на веб-локацијата [www.metamorphosis.org.mk](http://www.metamorphosis.org.mk) .



# Тековни состојби и наоди од истражувањето

## Ситуацијата во Македонија

---

Веб-локациите на владините тела што претежно користат наставка .gov.mk, се фокусираат на еднонасочна комуникација и нудат ограничени можности за интеракција.

Во текот на изминатите неколку години, Владата на Република Македонија има воспоставено неколку механизми поврзани со граѓанското учество, транспарентност и отчетност. Во 2006 година беше донесен и почна примената на Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер. Во 2008 година беше воспоставен Единствениот национален регистар на прописи на Република Македонија (ENER.gov.mk) како дел од процесот за Проценка на влијанието на регулативата (Regulatory Impact Assessment - RIA) што подразбира и спроведување на соодветни и временски координирани консултации со јавноста и преку доставување предлози, мислења и забелешки навремено можат да се вклучат засегнатите страни во креирањето на регулативите. Во текот на 2011 година, Владата на РМ го усвои и Кодексот за добри практики за учество на граѓанскиот сектор во процесот на креирање политики преку секторот за Соработка со НВО на Генералниот секретаријат (nvosorabotka.gov.mk). Истата година беа усвоени и Кодексот за консултации со јавноста за време на подготвувањето на регулативата со придружни прирачници, а наредната 2012 година, Министерството за информатичко општество и администрација го објави порталот е-Демократија (e-demokratija.mk), наменет за зголемување на граѓанското учество, со слични функции како ЕНЕР, но и со дополнителни можности: форум и блог.



## Структура на примерокот

Во рамките на оваа студија, со цел да се утврди во која мера се користи регулативата и алатките што стојат на располагање на институциите во Република Македонија за транспарентност, отчетност и е-учество, беа прегледани сите веб-локации за коишто можеше да се утврди дека припаѓаат на тела од централната и од локалната власт. Тие претставуваат репрезентативен примерок што ја одразува општата состојба, иако можно е да постојат и други владини веб-локации што не беа опфатени со истражувањето. На пример, тоа може да бидат локации без .gov.mk домени, или пак оние што користат поддомени од 4 ниво на некој од идентификуваните домени.

Како почетен извор за добивање список на вакви веб-локации беше искористен списокот на владини домени достапни и регистрирани од страна на на Македонската академска истражувачка мрежа – МАРНет ([whois.marnet.mk](http://whois.marnet.mk)). Критериум за идентификување на владините домени беше употребата на наставката .gov.mk.

Иако регистарот на .МК домени е наведен како една од збирките на отворени податоци во рамки на Партнерството за отворени влади, добивањето на список на домени беше возможно само преку негово мануелно прегледување. Причина за ова е тоа што податоците не се достапни во форма што овозможува обработка и што МАРНет го одби барањето да достави список на домени во сопственост на владините тела поради неговиот Правилник (што укажува на неусогласеност со принципите за отворени податоци). Дел од процесот на барање на овие податоци опфаќаше и арбитража од страна на Дирекцијата за заштита на лични податоци која утврди дека барањето список на домени во сопственост на органите на Владата на РМ не се коси со Законот за заштита на лични податоци.

Беше применето мануелно пребарување на регистарот на МАРНет (што според независниот сервис [domejn.ot.mk](http://domejn.ot.mk) содржи над 28.000 домени), со што беа пронајдени 373 регистрирани gov.mk домени. По 1 април 2014 г. со либерализацијата на постапката за регистрирање домени, МАРНет пренесе дел од своите надлежности на приватни регистратори, а списокот со сите .МК домени веќе не е јавно достапен, туку само може да се проверува дали одреден домен веќе е регистриран или не што претставува уназадување во напорите јавните податоци да станат достапни, во духот на Партнерството за отворени влади.



Покрај .gov.mk домените од регистарот на МАРНет, примерокот за ова истражување беше дополнет и со дополнителни 10 домени за што можеше да се утврди дека се во сопственост на органи од државната управа и од државни тела поврзани со заштита на правата на граѓаните како предуслов за е-учество. Тие претежно користат други форми на домени, претежно во формата *институција.mk* или *крајенка.mk*. Дополнителното пребарување беше извршено со мануелно прегледување на базата на иматели на информации од јавен карактер од веб-локацијата на Комисијата за заштита на правото на слободен пристап до информациите од јавен карактер ([komspi.mk](http://komspi.mk)) во секциите „Државни институции“ и „Општини во Република Македонија“. Ова пребарување воедно послужи и за верификација на веќе добиениот список на .gov.mk домени.

Со првичното прегледување на овие 383 домени, утврдено е дека 62% или 236 од домените се активни и водат кон функционална веб-локација, додека 4% (16) од домените редириктираат кон веб-локација што користи друг домен како основен. 34% од прегледаните домени не работат (не водат никаде или водат кон серверска страница). Со испитување каде насочуваат сите овие домени, беше утврдено постоење на 220 единствени владини веб-локации (или веб-сајтови).

## Табела 1:

Структура на примерокот испитани домени и функционални веб-локации

	Домени	Веб-локации
.gov.mk	373	210
друг вид домени	10	10
<b>Вкупно</b>	<b>383</b>	<b>220</b>

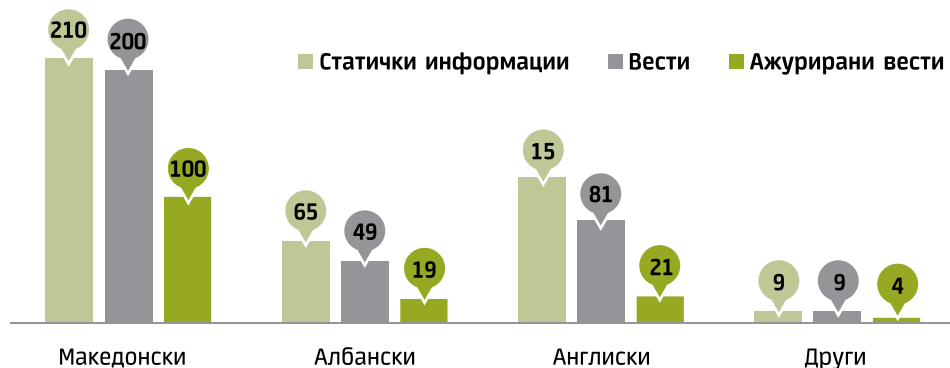
Во однос на јазиците употребени за име на домените, **65%** од прегледаните домени се на македонски јазик, **11%** на англиски и **2%** на албански. При посета на домените што водат кон активни веб-локации, **87%** од содржината што како прва се појавува на веб-локациите е на македонски јазик, **7%** е на албански и **6%** е на англиски јазик, а кај **1%** се појавува содржина на друг јазик или комбинација од претходните.

## Основно информирање

Сите интервјуирани претставници од владините тела потврдија дека веб-локацијата на нивната институција најчесто се користи за информирање на граѓаните за тековните проекти и активности на институцијата, а потоа за објавување на информации од јавен карактер.

Од испитаните 220 веб-локации, 95% имаат македонски јазични верзии, 52% имаат англиски верзии, 30% албански, и по 1% имаат верзии на турски, германски и шпански јазик, додека по 0,005%, односно по една веб-локација имаат и италијанска односно француска верзија. При тоа, кај 16% од вкупниот број веб-локации, содржините на различни јазичи меѓусебно се синхронизирани.

### Јазични верзии и вести







Испитувањето покажа дека кај 91% од веб-локациите има секција за вести или периодични известувања на македонски јазик, кај 22% има вести на албански јазик и кај 37% има вести на англиски јазик. Споредувајќи го датумот на последното ажурирање со датумот на посетата, беше утврдено дека:

- ▶ кај вестите на македонски јазик, 50% се ажурирани во претходниот месец, 17% се ажурирани во текот на претходните 1-2 месеци, 17% се ажурирани повеќе од 2 месеци пред истражувањето (во текот на 2009-2013 г.), а за 17% не може да се определи кога биле ажурирани дека на веб-локацијата не се наведени соодветни датуми;
- ▶ кај вестите на албански јазик, 39% се ажурирани во претходниот месец, 22% се ажурирани во текот на претходните 1-2 месеци, 20% се ажурирани пред повеќе од 2 месеци (во текот на 2010-2013 г.), за 16% не може да се определи кога биле ажурирани дека на веб-локацијата не се наведени соодветни датуми, а кај 2% од веб-локациите вестите не работат поради други проблеми;
- ▶ најнеажурирани се вестите на англиски јазик, од кои 26% се објавени во текот на претходниот месец, 20% во текот на претходните 1-2 месеци, 31% пред повеќе од 2 месеци (период 2007-2013 година), за 17% не може да се определи датумот на објавување и 6% не работат поради други проблеми.

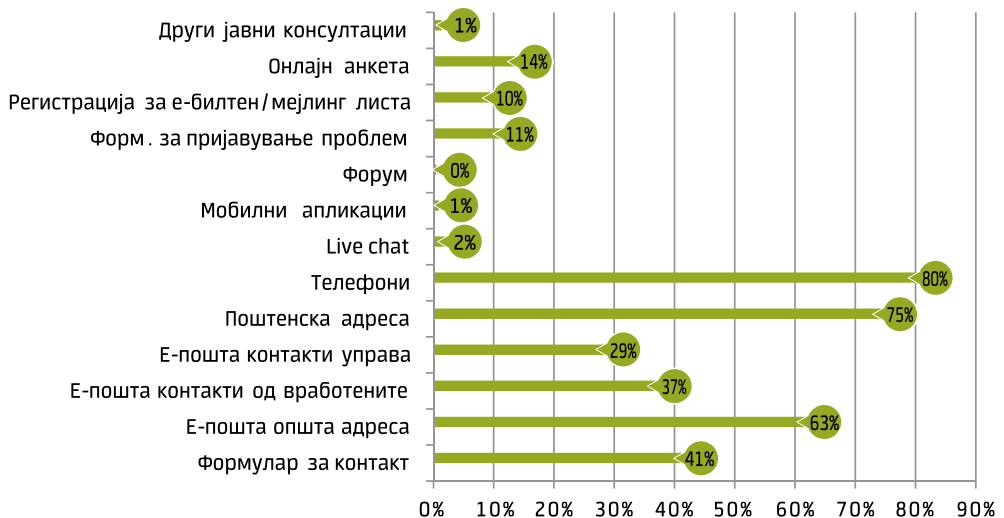
Според испитаните институции, државните институции најчесто ги користат своите веб-локации и социјалните медиуми со цел да им обезбедат на граѓаните релевантни информации и можности да учествуваат во донесувањето на одлуки. Претставниците од владините тела кои учествуваа во истражувањето изјавуваат дека генерално ги запознаваат граѓаните со е-сервисите и механизмите за е-учество што ги нуди нивната институција преку соопштените до медиумите и информација на нивната веб-локација.



## Можности за комуникација

Како можност за еднонасочна комуникација, 41% од испитаните веб-локации имаат ставено на располагање формулар за контакт, а 11% имаат формулар за пријавување проблем. Општа контакт-адреса за е-пошта е достапна кај 63% од веб-локациите. Е-пошта со контакти од вработените е достапна на 37% од прегледаните веб-локации, додека е-пошта со контакти од членови на управни структури се достапни во 29% од испитаните страници.

### Можности за комуникација





Со цел да се тестира дали воопшто одговараат на прашања по е-пошта, покани за учество во истражувањето по е-пошта беа испратени до вкупно 179 институции, преку адресите објавени на испитаните 220 веб-локации. Одговор беше добиен од само 8 од нив, односно 0,04%.

Понатаму, информации за поштенска адреса на институцијата се достапни кај 75% од испитаните веб-локации, а кај 80% се достапни информации за телефонските броеви за контакт.

Само 2% од институциите на нивните веб-локации имаат можност за Live chat, а 1% имаат развиено мобилни апликации што се достапни на нивната веб-локација.

Во однос на комуникацијата преку социјалните медиуми, 23% од владините веб-локации имаат поставено поврзување со профил/страница на Фејсбук, а 88% од тие врски водат до Фејсбук-профил/страница на име на институцијата. На Твитер се присутни 10% од институциите, а 76% од поврзаните Твитер-профили се на име на институцијата. 13% од институциите имаат свој канал на Јутјуб, од што 96% се на име на институцијата која ја има поставено врската на својата веб-локација.

Преостанатите присуства на социјалните мрежи најчесто се на лично име на раководното лице на институцијата. Ваквата практика отвора низа прашања, почнувајќи од тоа во чија сопственост се овие профили/страници – дали на институцијата или на политичарот лично. Во ваквите случаи граѓаните кои се интересираат за работата на институцијата се присилени да станат следбеници на даден политичар (при што споделуваат лични податоци). Политичарот така добива дополнителен социјален капитал што може да го користи по завршувањето на функцијата или во изборни цели надвор од институционалните надлежности. Во текот на 2013 и особено, пред да почне изборната кампања во 2014 за промоција на Фејсбук-страниците на високи владини функционери беа поставувани и платени огласи, при што тие беа претставувани прво со нивната функција, наспроти партиската припадност или лично. Информацијата од кои средства се платени тие огласи (лични, партиски, Буџет на РМ) не беше достапна до јавноста.

Друг аспект на неконзистентност при користењето на социјалните медиуми е тоа што во некои државни институции е забранет пристапот до мрежите додека институциите одржуваат профили и страници. Таков пример е Собранието на РМ. Ваквиот пристап негативно влијае на вклучувањето на граѓаните и интеракција со вработените и избраните функционери преку овие канали на комуникација.



## Пристапност

Е-пристапноста и развој на инклузивната е-влада се приоритети од Националната стратегија за е-вклучување 2011-2014, за чие спроведување е надлежно Министерството за информатичко општество и администрација. Мерките кои се поврзани со предметот на ова истражување и произлегуваат од првиот приоритет се изработка на Водич за имплементација на WCAG 2.0 стандардот и негова промоција, што е остварено, но Министерството нема објавено до кој степен е исполнета мерката „Примена на WCAG 2.0 стандардот за веб-пристапност на веб-локациите и електронските услуги на органите на државна управа“. Според оваа мерка органите на државната управа требаа да бидат задолжени „во преоден рок да ги доразвијат своите веб-локации во насока на примена на препораките од W3C конзорциумот за веб-пристапност преку објавениот водич за имплементација на WCAG 2.0.“

Во однос на пристапноста, 80% од интервјуираните претставници на владините тела изјавиле дека нивните веб-локации не се оптимизирани да ги задоволат потребите на лицата со попреченост. Останатите 20% одговорија дека нивните веб-локации се делумно оптимизирани. Генерално, испитаните веб-локации не се придржуваат целосно до стандардите за лица со попреченост. Проверката со алатката BEJB ([wave.webaim.org](http://wave.webaim.org)) која е една од препорачаните од страна на W3C, на примерок од 22 веб-локации што во анкетата беа посочени како добри примери, укажа дека кај сите нив може да се најдат некаков вид грешки. Степенот на грешки е помал кај веб-локациите што користат некој стандардизиран софтвер за презентирање содржини (CMS) и HTML5. Дел од грешките што ги идентификува оваа алатка се и од областа на обезбедување контраст (за полесно гледање на слабовидни лица) што зависат од графичкиот дизајн.

Аспект на пристапноста е и користењето на различни јазици разбирливи за граѓаните на Република Македонија, особено мајчините јазици на етничките групи. Во недостаток на јасен стандард и обврски, развојот на различни јазични верзии зависи од политичката волја на раководните структури на институциите, што доведува до неконзистентноста која може да се увиди од резултатите наведени во делот Основно информирање.

Податоците објавени на прегледаните веб-локации најчесто се во форма што оневозможуваат лесна автоматска обработка. Во случаите посочени како збирки на отворени податоци во рамките на исполнувањето на обврските во врска со Партнерството на отворени влади, често се среќаваат информации објавени во рамки



на написи (пр. МВР, МАРНет), а не како цели збирки/бази во стандардизирани формати што може да се преземат.

Наспроти тоа што е очекувана функција за која било веб-локација, само 50% од испитаните веб-локации имаат можност за пребарување на содржините достапни на нивните интернет-страници. Кај дел од нив, како [president.gov.mk](http://president.gov.mk), пребарувањето не функционираше во моментот на прегледувањето (проверено на 15 март – пред претседателските избори, како и на 25 април, 20 мај и 5 јуни).

Најчест формат што се сретнува кај објавените документи е PDF (75%), додека по него следи MS Office (26%). 100% од интервјуираните претставници од владините тела изјавиле дека најчест формат во кој ги објавуваат документите на нивната веб-локација е PDF. Во некои случаи, документите во овој формат се состојат од слики – скенирани документи на кои не е направена автоматска конверзија и во текст, така што не се читливи ниту за специјализирани читачи на екран, ниту може низ нив да се пребарува.

## Транспарентност

Во однос на тоа какви чекори презема институцијата во насока на подобрување на транспарентноста, отчетноста и е-учеството на граѓаните преку нивната веб-локација сите испитаници одговорија дека ја ажурираат нивната веб-локација со значајни информации од работењето.

Од друга страна, прегледот на веб-локациите покажа дека само 10% од владините тела и институции ја имаат објавено годишната програма за работа за тековната година на своите веб-локации. На дополнителни 15% од вкупниот број утврдени веб-локации е достапна општа годишна програма на телото/институцијата во која е опфатена и тековната 2014 година.

На 57% од испитаните веб-локации постои оддел за легислативата релевантна за институцијата како што се законите, правилниците и прописите. Ограничување на ова истражување е што беше утврдено само присуството на ваква секција, но поради ограничените ресурси не можеше да се утврди дали во неа се поместени сити важечки прописи што се однесуваат на институцијата, како и нивната ажурираност, што може да биде тема на други истражувања. Во некои случаи беа поместени предлог закони без информација дали се прифатени, или пак прочистени верзии без датум или информација дали во меѓувреме имало амандмани. Понатаму, Службен весник или официјален билтен на институција објавуваат 17% од институциите.

Во однос на овозможувањето пристап до информации од јавен карактер, посебна секција/страница за слободен пристап до информации од јавен карактер достапна на нивната веб-локација имаат 33% од владините институции и кај истите, страницата е лесно достапна, најчесто преку јасно видлива врска во главното мени. Дополнително, кај 24% од институциите овие информации се комплетни во однос на важечката регулатива (лице за контакт, список на документи од јавен карактер).

Повеќето од интервјуираните претставници од владини тела (70%) одговорија дека одреден дел од информациите од јавен карактер се достапни на нивната веб-локација.

На прашањето кои информации од јавен карактер ги објавуваат проактивно на веб, без потреба граѓаните да упатуваат посебно барање, претставниците од владините тела одговорија дека тоа се: информации согласно Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер и Законот за заштита на лични податоци; известувања,

отчет, информации за работата на општинскиот Совет и неговите комисији, како и активности за активностите на градоначалникот; програми и стратегии за работа од областа на јавните служби и локалниот економски развој; финансиски извештаи; јавни набавки; урбанистичка документација; статистички податоци и годишни извештаи; финансирање, буџет, завршни сметки, акционен план; службен гласник на општината; како и информации за активностите во училиштата, градинките, културни настани, информации за изградба на инфраструктурни објекти, поставување урбана опрема, осветлување и други информации од комунален аспект.

Од друга страна, мнозинството интервјуирани експерти сметаат дека на владините веб-локации обично недостасуваат токму информациите од јавен карактер (53%) и фискални податоци (76%).

При испитувањето на веб-локациите не можеше да се утврди корелација со тврдењето на 40% од анкетираниите претставници на институции дека информациите од јавен карактер што биле побарани од граѓани, освен што ги праќаат до барателите ги објавуваат и на веб. Од друга страна, токму и заради утврденото ниско ниво на проактивност на институциите во оваа смисла, организации од граѓанскиот сектор ги имаат подигнато веб-платформите [spinfo.org.mk](http://spinfo.org.mk) и [slobodenpristap.mk](http://slobodenpristap.mk), преку кои се објавуваат одговори на прашања од граѓани добиени според Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер.

На 50% од испитаните веб-локации се достапни информации за функционерите, како што се членови на управен одбор, совет на општина, или пратеници во Парламентот.

Само 8% од владините тела/институции ги објавуваат одговорите на поставените прашања од општ интерес во посебен оддел на веб-локацијата.

Бројот на веб-локации опфатени со истражувањето што имаат објавено политики за приватност е само 5%, а кај 90% од тие што ја имаат објавено, овој документ е достапен преку насловната страница. Објавување политика за приватност не е законска обврска, но е добра практика со што ентитетите и од јавниот и од приватниот сектор на своите корисници им објаснуваат кои нивни податоци ги контролираат и обработуваат и кои мерки ги преземаат за да ги заштитат во согласност со Законот за заштита на лични податоци. Ова е важен фактор на јакнење на довербата меѓу корисниците и институциите, односно обезбедувачите на услуги.

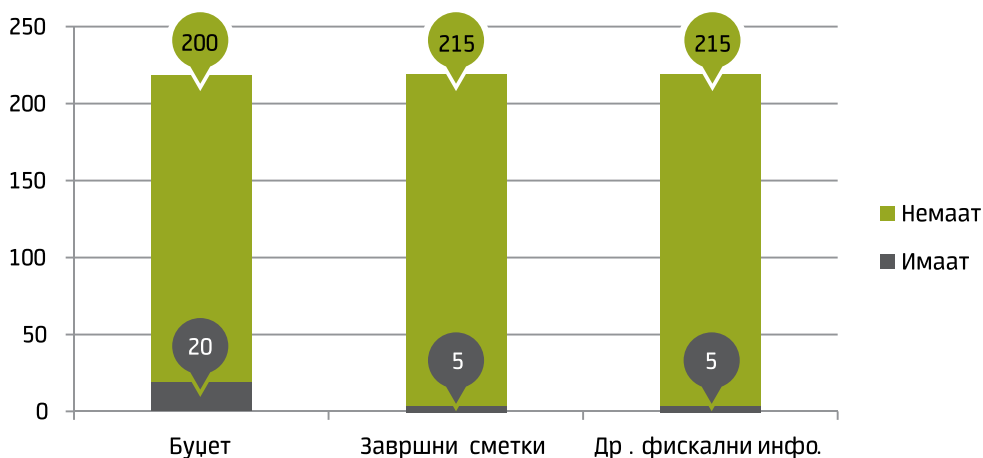
Само мал дел од 2% веб-локации имаат секција/страница за отворени податоци (понекогаш означена како Отворено владино партнерство, според иницијалниот превод на терминот Партнерство на отворени влади). Како пречка за развој во оваа област на јавните консултации на таа тема во текот на 2014 г., експертите и претставниците на владините тела го посочуваат недостатокот на комуникација меѓу институциите, односно потребата од зголемена свесност кај одговорните лица.



## Отчетност

Како индикатор за отчетноста во ова истражување беше користена достапноста на фискални податоци. Беше испитувано дали и во која форма институциите го објавуваат својот буџет, завршните сметки и други податоци од оваа област.

Достапноста на фискалните податоци е ограничена. Имено, 9% од владините институции го имаат објавено својот буџет на нивната веб-локација, 2% ги имаат објавено завршните сметки, а 2% имаат споделено и други фискални податоци. Дополнително институциите се законски обврзани да ги објавуваат буџетите во нивните службени весници/официјални билтени, кои на веб се присутни на само 17% од испитаните веб-локации.



Од друга страна, 50% од испитаниците претставници од владините тела одговорија дека податоци за објави на тендери и потпишани договори, шеми за финансирање се достапни на веб-сајтовите на Министерствата и лесно се видливи. 40% одговорија дека воопшто не се достапни. Ова укажува дека во дел од институциите постои спремност за поголема отчетност и транспарентност што се гледа и преку спремноста за учество во вакви истражувања.





## E-учество

Искористеноста на веб-локациите на владините тела и институции како механизми за јавни консултации на ниво на централната и на локална власт е на ниско ниво. Само 12% од интервјуираните експерти сметаат дека владините веб-локации се користат за овозможување учество на граѓаните при донесување на одлуки, а 70% сметаат дека има простор за нивно подобрување.

Дури 60% од испитаните претставници на владините тела одговорија дека при подготвување на нацрт-закопи од страна на Министерствата не се консултираат граѓаните и не им е овозможено да коментираат и да поднесуваат петиции во електронска форма преку веб-локацијата на институцијата. Ова е потврдено и од структурираните интервјуа со експертите, од кои 82% изјавија дека досега не биле консултирани преку механизмите за е-учество при донесување на некоја одлука.

Онлајн анкети за испитување на мислењето на граѓаните се достапни кај 14% од веб-локациите, додека регистрација за е-билтен или список на примачи нудат 10%. Други можности за јавни консултации се достапни кај 1% од испитаните веб-локации, и тоа: „Дај идеја“, „Бесплатна линија за потрошувачи“, „Прашања од граѓани“.

Само еден од испитаните веб-локации, е-Демократија, нуди можност за консултации преку секцијата „Форум“, додека можност за оставање коментари од страна на регистрирани корисници е достапна и преку ЕНЕР. При тоа, на форумот од е-Демократија до моментот на испитувањето биле отворени вкупно 150 дискусии во 15 категории со вкупно 173 коментари, од кои последниот е објавен на 17.11.2012 година. Само мал дел од големото количество нови закони и законски измени што ги донесува Собранието се ставаат на јавна расправа преку ЕНЕР. На пример, во периодот меѓу 24.12.2012 и 25.02.2013 беа изгласани 90 нови закони, од кои 36 по скратена постапка (ФООМ, 2013) додека, во истиот период на ЕНЕР се поставени само 24 нови-предлог прописи. Дополнително, кај предлог-прописите објавени на ЕНЕР стои „Статус: Отворен“, односно недостасува информација за тоа дали се усвоени и во која форма, односно дали во Собранието биле изменети преку амандмани. Само кај дел од нив има одговори на коментарите од граѓаните преку коментари од надлежните институции.

Малиот број можности за јавна дискусија преку отворени форуми претставува влошување на состојбата, бидејќи десетици веб-локации на институции на централната и на локалната власт во текот на првата декада на XXI век нудеа форумски секции. При

јавните консултации на таа тема во периодот 2007-2009, некои од претставниците на институциите како причина за укинување на форумите ја наведуваа неможноста да вработат дополнителни државни службеници кои ќе служат како модератори. Ова е во контраст со зголемувањето на бројот на вработените во јавната администрација во текот на именуваниот, како и на понатамошниот период.

На прашањето „Дали при донесување на некоја одлука ги консултирате граѓаните преку механизмите за е-учество?“ 40% од интервјуираните институции одговорија потврдно, а како пример наведуваат дека тоа го прават преку нивната веб-локација и социјалните мрежи, преку јавни расправи со граѓаните по нацрт-верзиите на документите, а повиците за овие јавни расправи се објавуваат на нивните веб-локации како и извештаите од јавните расправи, ЕНЕР и Е-демократија, и анкетирање на граѓаните.

Од друга страна, 30% од интервјуираните претставници на институциите изјавиле дека при иницирање на промени на легислативата (закони, подзаконски акти, правилници) нивната институција никогаш не ги користи ЕНЕР или е-Демократија.

Скоро сите анкетирани претставници на институциите и претставниците на граѓанскиот и на приватниот сектор посочија дека постои ниска свест за постоењето на механизми за консултација, односно дека нивната видливост е мала. Тоа беше потврдено со прегледот на веб-локациите од аспект на информирање на граѓаните на оваа тема. Поврзувањето на владините веб-локации со други веб-локации што може да понудат општи корисни информации и можности за е-учество на граѓаните, генерално е застапено во помал процент. Имено, линкови што водат до веб-локацијата [sobranie.mk](http://sobranie.mk) имаат 24% од веб-локациите, до [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk) 18%, до [e-demokratija.mk](http://e-demokratija.mk) 4%, кон [ener.gov.mk](http://ener.gov.mk) посочуваат само 2% од врските во форма на банери, додека кон специјализираната владина веб-локација за отворени податоци [opendata.mioa.gov.mk](http://opendata.mioa.gov.mk) посочуваат само 1% од испитаните веб-локации.



## Е-услуги

Нивото на е-услуги беше евалуирано според методологијата што се користи на ниво на ЕУ, развиена од „Саргеџини“. Според овој пристап, процесот на испорачување на е-услугите се одвива на следните нивоа: (1) информирање, (2) еднонасочна интеракција, (3) двонасочна интеракција, (4) трансакција, (5) таргетирање/персонализација.

Истражувањата за развој на е-владини услуги во минатото утврдија дека во почетниот период на развој на оваа област во Македонија приоритет беше даден на развој на е-услуги што носат приход на државата и се меѓу 20-те основни услуги (core services) одредени на ниво на ЕУ, овозможувајќи јакнење на угледот на државата преку пласман на меѓународни споредбени листи.

50% од испитаните веб-локации овозможуваат преземање на формулари за услуги на граѓаните.

2% од gov.mk веб-локациите нудат е-услуги и тоа: е-вработување; електронска размена на документи со Царинската управа на Република Македонија (со систем на логирање); пријави проблем; систем со логирање за наддавање на аукции; катастарски податоци, калкулатор за индекс на трошоци за живот; електронска регистрација на патни линии и е-даноци.

На прашањето дали нивната институција нуди е-сервиси, 20% од испитаните претставници од владини тела одговорија со „не“. Оние кои одговорија потврдно, како е-сервиси ги навеле следните: е-пријавување престојувалиште, закажување термини за аплицирање на лични документи, е-пријави од граѓани, е-барања и уплатници за вадење на лични документи, е-дневник, е-мапа, е-каталог, систем за е-даноци, е-одобрение за градење, пријави проблем, е-проблеми, издавање на градежни дозволи, е-потсетник.

## Посочени примери

Испитаниците кои беа интервјуирани ги посочија следните веб-локации како позитивни примери на одредени теми.

### Лесно за користење

- ▶ [ipard.gov.mk](http://ipard.gov.mk)
- ▶ [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk)
- ▶ [katastar.gov.mk](http://katastar.gov.mk)
- ▶ [strumica.gov.mk](http://strumica.gov.mk)
- ▶ [ujp.gov.mk](http://ujp.gov.mk)
- ▶ [caska.gov.mk](http://caska.gov.mk)
- ▶ [veles.gov.mk](http://veles.gov.mk)
- ▶ [ener.gov.mk](http://ener.gov.mk)
- ▶ [sec.mk](http://sec.mk)
- ▶ [avrm.gov.mk](http://avrm.gov.mk)
- ▶ [sobranie.mk](http://sobranie.mk)

### Лесна навигација и пребарување

- ▶ [sobranie.mk](http://sobranie.mk)
- ▶ [strumica.gov.mk](http://strumica.gov.mk)
- ▶ [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk)
- ▶ [ujp.gov.mk](http://ujp.gov.mk)
- ▶ [veles.gov.mk](http://veles.gov.mk)
- ▶ [ener.gov.mk](http://ener.gov.mk)
- ▶ [mtsp.gov.mk](http://mtsp.gov.mk)

---

### Постојано ажурирање

- ▶ [ipard.gov.mk](http://ipard.gov.mk)
- ▶ [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk)
- ▶ [sobranie.mk](http://sobranie.mk)
- ▶ [ujp.gov.mk](http://ujp.gov.mk)
- ▶ [vlada.mk](http://vlada.mk)
- ▶ [caska.gov.mk](http://caska.gov.mk)
- ▶ [veles.gov.mk](http://veles.gov.mk)
- ▶ [mvr.gov.mk](http://mvr.gov.mk)
- ▶ [mon.mk](http://mon.mk)
- ▶ [e-nabavki.gov.mk](http://e-nabavki.gov.mk)
- ▶ [nvsorabotka.gov.mk](http://nvsorabotka.gov.mk)
- ▶ [aerodrom.gov.mk](http://aerodrom.gov.mk)

### Примена на најпрогресивна технологија

- ▶ [katastar.gov.mk](http://katastar.gov.mk)
- ▶ [sobranie.mk](http://sobranie.mk)
- ▶ [e-demokratija.mk](http://e-demokratija.mk)
- ▶ [e-nabavki.mk](http://e-nabavki.mk)
- ▶ [meteo.gov.mk](http://meteo.gov.mk)
- ▶ [veles.gov.mk](http://veles.gov.mk)
- ▶ [mon.gov.mk](http://mon.gov.mk)
- ▶ [ener.gov.mk](http://ener.gov.mk)
- ▶ [ujp.gov.mk](http://ujp.gov.mk)
- ▶ [avrm.gov.mk](http://avrm.gov.mk)
- ▶ [bjn.gov.mk](http://bjn.gov.mk)
- ▶ [crm.com.mk](http://crm.com.mk)

## Можности за креирање политики

Усвојувањето на јавните политики што влијаат на зголемувањето на употребата на веб-локациите во сопственост на владините институции и органите на државната управа како алатки за транспарентност, отчетност и е-учество се во директна зависност од политичката волја на највисоките нивоа на власта.

Генералниот заклучок на испитаниците е дека постоечката законска регулатива е задоволителна, но потребно е дополнително прецизирање преку документи на национално ниво (стратегии и акциони планови), како и правилници донесени на ниво на одделните институции, со што ќе се осигури нејзина имплементација, независно од кадровските и други одлуки. Преку прецизирање на обврските на институциите ќе се олесни нивната работа, а притоа и граѓаните ќе имаат појасен увид за тоа на кои начини може да влијаат на исполнувањето на обврските преземени од дадената институција.

Воведувањето јасни стандарди со што ќе се обврзат институциите да воведат дополнителни механизми за транспарентност, отчетност и граѓанско учество, како и обврски за промоција на постоечките, може да се воведат со усвојување процедури на ниво на одлука на Владата на РМ, на предлог на Министерството за информатичко општество и администрација. Дополнителен импулс и мотив во овој процес е и членството на Република Македонија во Партнерството на отворени влади, со наметнување на приоритет за исполнување на преземените обврски, како и ширење на опсегот на идните национални акциски планови во оваа област.

Дополнително, засегнатите институции покрај законските обврски може самоиницијативно да донесат правилници и развијат е-услуги од оваа област, а дел од нив може да применат и методи на саморегулација – на пример општините преку користење на инфраструктурата за одлучување во рамките на ЗЕЛС.

Во сите овие случаи клучна е и улогата на граѓаните и граѓанските организации кои ги претставуваат нивните интереси. Нивната проактивност и ангажираност преку постојани барања конзистентно да се користат постоечките механизми за транспарентност, отчетност и е-учество од страна на институциите, како и да се развиваат нови, во склад со искажаните потреби е фактор што на долг рок осигурува постојан развој во оваа област.

## Заклучоци и препораки

- ▶ Во Република Македонија постои законска рамка со која се уредува граѓанското е-учество, но потребно е нејзино доследно спроведување, како и подигање на свеста кај институциите и граѓаните, како за постоењето на можности така и за важноста од користењето на новите медиуми, во овој случај – веб-локациите како алатки за транспарентност, отчетност, и е-учество.
- ▶ Потребно е зајакнување на свеста кај институциите за важноста на улогата на веб-локациите како алатки и платформи за транспарентност, отчетност и граѓанско учество. Скоро сите процеси што се одвиваат без примена на нови технологии („на хартија“) може да се оптимизираат со примена на новите технологии, со што ќе се овозможи поефикасно користење на финансиските и човечките ресурси, како и на времето на службениците и граѓаните.
- ▶ Како еден од главните проблеми наведен од страна на институциите на локално ниво (општините) се сретнува недостатокот на финансиски средства наменети за одржување на веб-локацијата на институцијата, како и конкретно лице задолжено на таа позиција. Затоа, препорачано е да се уреди улогата на лицата задолжени за одржување на веб-локациите преку систематизација на работно место, како и пренасочување на средства од буџетот на институциите наменет за оваа потреба.
- ▶ Корисниците честопати предочуваат дека наидуваат на потешкотии да најдат одредени информации на конкретна веб-локација, а понекогаш информациите се дисперзирани, не само на една веб-локација туку на повеќе. Затоа, потребно е меѓусебно поврзување на сите ресурси и значајни веб-локации со цел да се овозможи полесен пристап до информации и поголема транспарентност.
- ▶ Потребно е креирање на подобра видливост подобар пристап до информациите на веб-локациите. Едно од можните решенија е стандардизирање на форматот и изгледот на веб-локациите со употреба на изработен шаблон, со што ќе се постигне унифициран изглед и локација на информациите на секоја веб-страница, преку што ќе се промовира е-инклузивноста од сите аспекти, со цел да се овозможи пристап на сите граѓани до сервисите - меѓу другото и со примена на сите соодветни јазици што се говорат во РМ, при што во самиот дизајн ќе бидат применувани и стандардите на W3C што овозможуваат пристап на лицата со попреченост.

Дополнително, користењето на отворени стандарди за објавените документи ќе го зголеми и олесни пристапот и пребарувањето на објавените информации.

- ▶ Имињата на домените на јавните институции се одбираат арбитарно, што доведува до различни решенија и недоследности – користење различни јазици без оглед на содржините, недоследна примена на .gov.mk или само .mk наставките, а има и случаи на користење .org.mk и дури и странски, .com домени (пр. dojran-info.com). Сето ова го отежнува снаоѓањето и пронаоѓањето на веб-локациите од страна на граѓаните. Препорачливо е начинот на избор на имиња на домените, да е конзистентен за сите институции преку однапред утврдена методологија.
- ▶ Недоследност е забележана во видливоста на информациите за трошењето на средствата на институциите. Потребна е изработка на систем за преглед на финансиите и нивната распределба од страна на институциите за постигнување на поголема отчетност и транспарентност кон граѓаните. Освен неопходното исполнување на законските обврски преку објавување на фискалните податоци во нивната основна форма, од аспект на зголемување на увидот и учеството на граѓаните важно е да се развијат системи за нивна автоматизирана обработка и прикажување во контекст, на пр. преку визуелизации. Еден пример на таков систем развиен од граѓанскиот сектор е платформата [sledigiparite.mk](http://sledigiparite.mk).
- ▶ Речиси сите институции имаат и своја веб-локација, што укажува на тоа дека првиот напор е направен, но она што недостасува е содржина релевантна за корисникот, односно граѓанинот. Потребно е поажурно одржување на овие системи, и хранење на истите со потребните информации, навремено.
- ▶ Иако се обврзани, процесите на јавни консултации се одвиваат формално и со мал одек преку за тоа посочените онлајн механизми. Голем дел од законите се носат по скратена процедура, со што е отежнато граѓаните да земат учество со своите предлози. Важен фактор на демотивација на граѓаните и организациите за учество во консултативните процеси се искуствата на неземање предвид на нивните потреби и јавниот интерес при усвојувањето на легислатива. Содржините што се објавени на веб-локациите се релативно информативни, но недоволно партиципативни. Потребно е поголемо учество и модерирање на тоа учество, што ќе доведе до изведување на заклучоци од таа партиципација.
- ▶ Системите претежно се користат за пренесување на информации, за информирање на граѓаните во една насока, но потребна е поактивна двонасочна комуникација и заеднично покренување на иницијативи. Потребно е транспарентно објавување на информации, особено кога се работи за донесување на закони, јавни расправи и отворени повици за вклучување во јавни расправи.
- ▶ Бидејќи веќе постојат инструменти, како за учество така и за контрола врз јавните институции (адекватно функционирање на државниот завод за ревизија, со механизам за санкции и лична одговорност на оние кои не ги почитуваат тие механизми), истите мора поактивно да се применуваат.

- ▶ Постојат бројни алатки понудени од институциите, но испитаниците упатуваат на тоа дека постои неадекватно користење на тие алатки од самите државни службеници кои се задолжени за нивното ажурирање, а од друга страна и недоволна активност од сама јавност – и стручната, па и општата јавност, односно самите граѓани. Од големо значење е подигањето на капацитетот кај јавната администрација за практикување на поголема транспарентност, отчетност и вклучувањето на засегнатите страни во донесувањето одлуки.
- ▶ Непостоење на јавно достапни политики во врска со користењето на социјалните мрежи и модерирање коментари на ниво на јавната администрација или на ниво на поединечни институции. Развојот и примената на вакви политики, усогласени со позитивните законски прописи особено оние поврзани со борбата против говорот на омраза ќе овозможи погоден амбиент за зголемена интеракција со граѓаните.
- ▶ Покажувањето свесност и грижа за заштитата на човековите права во дигиталната сфера е важен аспект на градењето доверба меѓу институциите и граѓаните. Еден чекор во таа насока е објавувањето политики за приватност, но и други документи како прописи и кодекси со што се гарантира ова, во рамките на надлежностите на институциите.
- ▶ Институциите стануваат свесни за значењето на интернет просторот, а постои тренд на зголемување на е-услугите што се нудат. Државата треба да биде лидер на ова поле. При тоа, неопходно е да се работи на исполнување на принципите на е-инклузија и решавање на прашањата поврзани со пристапноста, како и прашањата за лицата со попреченост.
- ▶ Е-вклучувањето и е-учеството се одраз на демократскиот капацитет на власта. Во моментот предизвик претставува демократскиот капацитет на властите, а помалку самиот инструмент преку што тие ја реализираат својата волја и спремност да обезбедат учество во носењето одлуки и транспарентност. Тековните напори на јавните институции треба да се унапредат со зајакнување на капацитетите и хармонизирање на централно усвоените политики и нивна дисперзија на сите нивоа на власта и државната управа.





# Библиографија

Референтни усвоени документи за јавни политики во Република Македонија

Национална стратегија за развој на информатичко општество (2005). [goo.gl/1wzUHe](https://www.goo.gl/1wzUHe).

Национална стратегија за развој на електронски комуникации со информатички технологии (2007). [is.gd/GtXF2y](https://www.is.gd/GtXF2y).

Стратешки план на МИОА за 2012-2014. [goo.gl/KqSLVW](https://www.goo.gl/KqSLVW).

Национална Стратегија за е-вклучување 2011-2014. [goo.gl/MH26BA](https://www.goo.gl/MH26BA).

Стратегија за реформа на јавната администрација во Република Македонија 2010-2015 година. [is.gd/JUtQ6a](https://www.is.gd/JUtQ6a).

Национална стратегија за развој на е-содржини 2010 – 2015. [goo.gl/4tw8ko](https://www.goo.gl/4tw8ko).

Национален акционен план - Развој на е-содржини 2010 – 2015. [goo.gl/p0Erfp](https://www.goo.gl/p0Erfp).

Национална стратегија за е-Влада 2010-2012. [goo.gl/Yo651Z](https://www.goo.gl/Yo651Z).

Кодекс за консултации со јавноста за време на подготвување на регулативата. [goo.gl/dNH0f9](https://www.goo.gl/dNH0f9).

Упатство за начинот на постапување во работата на Министерствата за вклучување на засегнатите страни во постапката за изготвување закони. [goo.gl/0FijJk](https://www.goo.gl/0FijJk).

Користена литература

Budinoski & Trajkovikj. (2012). Incorporating Social Network Services in eGovernment Solutions: A Case Study. [goo.gl/1vcWEc](https://www.goo.gl/1vcWEc).

Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti & DTi. (2010). Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action. 9th Benchmark Measurement. Brussels: European Commission, Directorate General for Information Society and Media. [goo.gl/1ZZjX8](https://www.goo.gl/1ZZjX8).

Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti & DTi. (2010). Method paper 2010: Preparing the 9th Benchmark Measurement. Brussels: European Commission, Directorate General for Information Society and Media. [goo.gl/b1RVxE](https://www.goo.gl/b1RVxE).



Capgemini. (2010). Benchmark Measurement of European eGovernment services. [goo.gl/gEQNEX](http://goo.gl/gEQNEX).

Centeno, C., Van Bavel, R., and J.C. Burgelman. (2004). eGovernment in the EU in the next decade: vision and key challenges. Seville: European Commission, DG JRC, Institute for Prospective Technological Studies.

Cullen International. (2013). Monitoring regulatory and market development for electronic communications and information society services in Enlargement Countries: Report 3. [goo.gl/pz4q0v](http://goo.gl/pz4q0v).

Deloitte and Indigov. (2008). Study on The Measurement of eGovernment User Satisfaction and Impact in EU27, Final Report. Brussels: European Commission: Information Society and Media Directorate-General.

European Commission. 2005. i2010 – A European Information Society for Growth and Employment. Brussels: European Commission. [goo.gl/TiQoDr](http://goo.gl/TiQoDr).

European Commission. 2010. The European eGovernment Action Plan 2011-2015: Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government. Brussels, Belgium. [goo.gl/hqx2E1](http://goo.gl/hqx2E1)

Eurostat Database. 2012a. Database: Individuals using the Internet for interacting with public authorities (isoc\_bde15ei). Accessed May 7, 2013. [goo.gl/7N8iLF](http://goo.gl/7N8iLF)

Gareis, K. 2004. Towards user-centered government – Understanding Demand for Online Public Services. Proceedings Telecities & MUTEIS Conference: Urban Impacts of the Information Society, The Hague. [goo.gl/AsvV4m](http://goo.gl/AsvV4m)

Gusev, Spasov & Armenski. (2007). Growth of eGovernment services in Macedonia: Online sophistication of eGovernment services. Metamorphosis. [goo.gl/oCFMQO](http://goo.gl/oCFMQO).

International Telecommunication Union. (2014). Measuring the Information Society 2013. [goo.gl/HvSQWi](http://goo.gl/HvSQWi).

ITU. (2014). Measuring Information Society: 2013. [goo.gl/l8eXK4](http://goo.gl/l8eXK4).

Luna-Reyes, L., Chun, S., Harrison, T., Guerrero, S., Burke, G., Cook, M., Cresswell, A., Helbig, N., Hrdinova, J., and T. Pardo. 2012. 'Open government and e-government: Democratic challenges from a public value perspective', Information Polity: The International Journal Of Government & Democracy In The Information Age, 17, 2, pp.83-97. [goo.gl/XX2p0](http://goo.gl/XX2p0)

Metamorphosis Foundation. (2008). Roadmap for Inclusive eGovernment in the Western Balkans Building e-services accessible to all. [goo.gl/PHFt8U](http://goo.gl/PHFt8U).

OECD. (2003). The e-Government Imperative. Paris: OECD: e-Government Studies.

Open Government Partnership: Macedonia. [www.opengovpartnership.org/country/macedonia](http://www.opengovpartnership.org/country/macedonia).



Trajkovik & Budinoski. (2012). E-government sophistication of e-services in Republic of Macedonia. [goo.gl/IQ5dpJ](http://goo.gl/IQ5dpJ).

UNDP. 2010. eGovernance and ICT Usage Report for South East Europe - 2nd Edition. Sarajevo: UNDP. [goo.gl/oH4R45](http://goo.gl/oH4R45)

Vlada Republike Hrvatske. (02.2014). Izvješće o provedbi savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja zakona, drugih propisa i akata u 2013. godini. [goo.gl/X0o9YJ](http://goo.gl/X0o9YJ).

W3c. Web Accessibility Evaluation Tools. [www.w3.org/WAI/ER/tools](http://www.w3.org/WAI/ER/tools).

World Bank. (2009). Definition of e-Government. Accessed May 7, 2013. <http://is.gd/YNhLBy>.

World Economic Forum. 2011. The Future of Government: Lessons Learned from around the World. World Economic Forum: Global Agenda Council on the Future of Government. [goo.gl/OJLm0](http://goo.gl/OJLm0)

Агенција за електронски комуникации. (2013). Годишен Извештај за развојот на пазарот на електронски комуникации за 2012 година. [goo.gl/bIj11D](http://goo.gl/bIj11D).

Гушев, Спасов & Арменски. (2008). Мерење на владините е-услуги во Македонија (резултати од четвртото мерење). [goo.gl/KqCsP3](http://goo.gl/KqCsP3).

МАРНет. (2014). Правилник за организацијата и управувањето со врвниот македонски .МК домен и врвниот македонски .МКД. [goo.gl/7s6A1a](http://goo.gl/7s6A1a).

Метаморфозис. (2010). Функционалност на општинските веб-сајтови како средство за објавување информации. [is.gd/enzDck](http://is.gd/enzDck).

МЦЕО и ФООМ (2009-2014). Извештаи од следењето на процесот на пристапување на Македонија во ЕУ. [goo.gl/wPEJlc](http://goo.gl/wPEJlc).

Станојевски, Г. (2012). Анализа на .мк домените 2012. [goo.gl/AoMDfq](http://goo.gl/AoMDfq).

ФООМ. (2013). Аларм: Задолжувања. Вработувања. [goo.gl/ZsZ5Bv](http://goo.gl/ZsZ5Bv).

ФООМ. (2013). Шест години подоцна: Распука ли сидот од тишина? Анализа на имплементацијата на Законот за слободен пристап до информациите од јавен карактер. [goo.gl/yXuitp](http://goo.gl/yXuitp).

## Анекс 1: Интервјуирани експерти и претставници на институции

Истражувачкиот тим на Метамофозис искажува благодарност за придонесот на сите кои помогнаа при дизајнот и изведбата на истражувањето. Во прв ред тоа беа Иван Кун и Андреја Кокс од фондацијата Понтис, Тања Хафнер Адеми и Дениза Бундалевска од БЦСДН. Истражувањето немаше да биде возможно без соработката со следните лица и институциите коишто дадоа придонес како извори на информации преку интервјуа и учество во консултациите што се одвиваа онлајн и преку јавната консултативна средба.

### ИНТЕРВЈУИРАНИ ЕКСПЕРТИ:

- ▶ Данче Даниловска-Бајдевска – Фондација Отворено општество – Македонија
- ▶ Игор Трајковски – TIME.mk
- ▶ Маја Суботик – Мисија на ОБСЕ во Скопје
- ▶ Зоран Јаневски – Економски Институт – Скопје, Универзитет „Св. Кирил и Методиј“ – Скопје

### ИНТЕРВЈУИРАНИ ПРЕТСТАВНИЦИ

#### НА ЈАВНИ ИНСТИТУЦИИ:

- ▶ Општина Аеродром, Милена Стефановска
- ▶ Општина Новаци, Игорче Ристески
- ▶ Општина Ранковце, Митко Каранфиловски
- ▶ Заедница на единиците на локална самоуправа на Република Македонија (ЗЕЛС), Александар Арсовски



- ▶ Кирил Барбареев – Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип
- ▶ Јани Макрадули – пратеник и поранешен претседател на Комисијата за информатичка технологија (КИТ)
- ▶ Јован Петров – ITgma
- ▶ Кристина Хаџи-Василева – Консалтинг за стратешки развој ДОО
- ▶ Владимир Лазовски – Здружение на граѓани за поддршка и промоција на пристап до нови технологии за лица со хендикеп – „Отворете ги прозорците“
- ▶ Гоце Арменски – Факултет за информатички науки и компјутерско инженерство
- ▶ Беким Имери – Канцеларија на Светска Банка во Република Македонија
- ▶ Јасмина Трајковски – Трајковски & Партнери консалтинг
- ▶ Дејан Ристов – Фондација „Фокус“ Велес
- ▶ Марија Саздевски – Македонски центар за меѓународна соработка
- ▶ Билјана Бејкова – НВО Инфоцентар
- ▶ Тања Хафнер – Адеми – Балканска мрежа за развој на граѓанското општество (БЦСДН)
- ▶ Неда Коруновска – Реактор, истражување во акција.
- ▶ Управа за финансиска полиција, Лидија Сиљаноска
- ▶ Општина Велес, Горан Чучуковски
- ▶ Општина Штип, Ирена Кулакова
- ▶ Општина Струга, Роланд Амзаи
- ▶ Агенција за финансиска поддршка во земјоделството и руралниот развој, Стивен Ночевски
- ▶ Министерство за внатрешни работи – одговор пратен преку официјалната адреса за е-пошта.





МЕТАМОРФОЗИС 

Фондација за интернет и општество