

МЕРЕЊЕ НА ВЛАДИНИТЕ Е-УСЛУГИ ВО МАКЕДОНИЈА¹

(резултати од четвртото мерење)

Марјан Гушев, Дејан Спасов, Гоце Арменски
Универзитет „Св. Кирил и Методиј“, Скопје

¹ Ова истражување е реализирано во рамките на проектот финансиран од ЕУ - Шеста рамковна програма 045472 – We-Go (Зголемување на експертизата за е-власт во Западен Балкан)



Вовед

Ова е четврто мерење на софистицираноста на е-услуги на владино ниво во Македонија. Мерењето е извршено во периодот март/април 2008 и ја отсликува состојбата на реализираните проекти во 2008 г. Овојпат се раководеме според новиот систем за оценување на Кепџемини од пет нивоа, во кој петтото ниво беше додадено за да се вклучи идејата за проактивна и автоматска испорака на услуги. Во овој документ ќе го споредиме развојот на е-услуги на владино ниво во Македонија со стариот систем од 4 нивоа и ќе ја споредиме состојбата во МК со другите земји од ЕУ, користејќи го системот за оценување од 5 нивоа.

1. Методологија

Во табелата бр. 1 се наведени дваесетте основни јавни услуги чие што ниво на онлајн-софистицираност беше следено. Во земјите-членки на ЕУ овие услуги беа дефинирани од Европската комисија и следени од страна на Кепџемини.

| Граѓани | | Бизнис | |
|---------|------------------------------------|--------|---|
| 1 | Даноци на приход | 1 | Социјални придонеси за вработените |
| 2 | Барање работа | 2 | Стопански давачки |
| 3 | Придонеси за социјално осигурување | 3 | ДДВ |
| 4 | Лични документи | 4 | Регистрација на нова компанија |
| 5 | Регистрација на возило | 5 | Поднесување податоци до Заводот за статистика |
| 6 | Дозвола за градба | 6 | Царински пријави |
| 7 | Пријава во полиција | 7 | Еколошки дозволи |
| 8 | Јавни библиотеки | 8 | Јавни набавки |
| 9 | Изводи | | |
| 10 | Запишување во високо образование | | |
| 11 | Известување за преселба | | |
| 12 | Услуги поврзани со здравството | | |

Табела бр.1: 20 основни услуги

Услугата Придонеси за социјално осигурување е составена од следните елементарни подуслуги: придонеси за невработени, детски додатоци, медицински трошоци и студентски стипендии. Во услугата Лични документи спаѓаат лична карта, пасош и возачка дозвола. Основните услуги во „Изводи“ се изводите од книгата на родените, венчаните и умрените.

Секоја елементарна или под-услуга може да спаѓа во едно од шесте нивоа на софистицираност:

- Ниво 0 – Нема информации
- Ниво 1 – Информации
- Ниво 2 – Еднонасочна интеракција
- Ниво 3 – Двонасочна интеракција
- Ниво 4 – Трансакција
- Ниво 5 – Персонализација

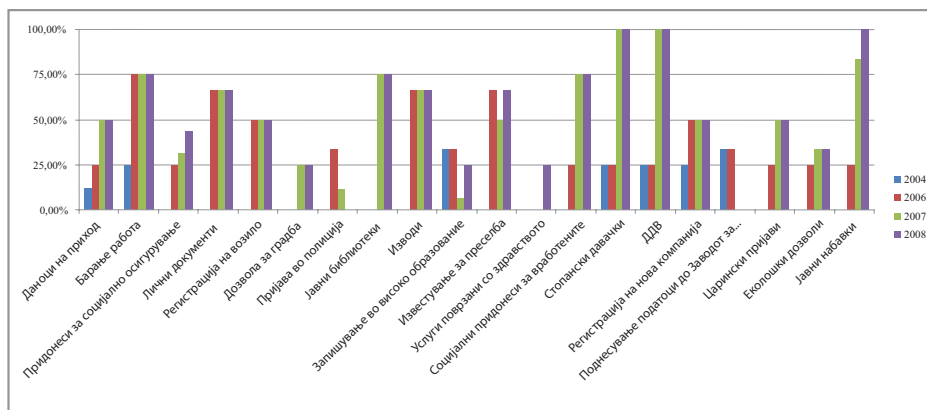
Оваа година, услугите даноци на приход, придонеси за социјално осигурување, лична документација, јавни библиотеки, поднесување податоци до Заводот за статистика и еколошките дозволи се оценуваат според системот на оценување составен од пет нивоа. Услугата пријава во полиција останува во системот на оценување со 3 нивоа, а остатокот од услугите се оценува во согласност со системот на оценување во четири нивоа.

Онлајн-софистицираноста на елементарните услуги се пресметува во проценти (%) како однос меѓу нивото на услугата и максималната оценка што може да се добие. Онлајн-софистицираноста на една основна услуга, како што се придонесите за социјално осигурување е просек од четирите елементарни услуги – придонеси за невработени, детски додатоци, медицински трошоци и студентски стипендии. Конечното ниво на онлајн-софистицираност е просек од софистицираноста на 20-те основни услуги.

На крај ќе споменеме дека секоја услуга може да припадне на една од двете целни групи: граѓани или бизниси. Освен тоа, има четири кластери во кои понатаму се делат 20-те основни услуги; кластер за приходи, регистрации и даночни пријави и кластер за дозволи. Ќе го прикажеме напредокот на секоја целна група и секој кластер.

2. Резултати

На сликата бр. 1 се наведени сите 20 јавни услуги заедно со оцената за нивната онлајн-софистицираност, според скалата за оценување во четири нивоа. Сликата бр. 2 го прикажува напредокот на основните услуги од 2004 до 2008 г. според скалата за оценување во 4 нивоа.

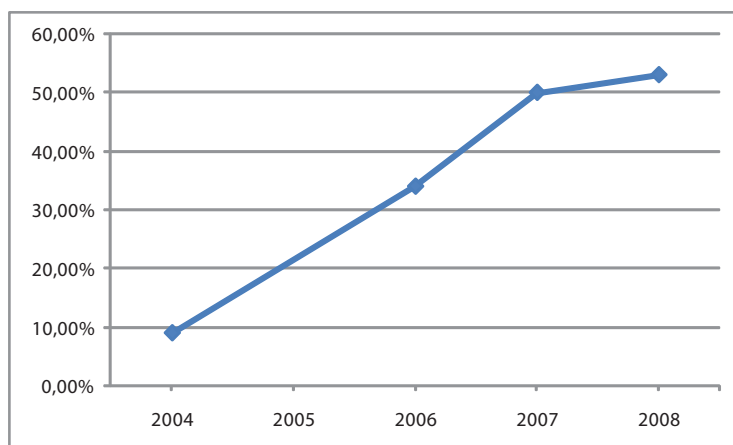


Слика 1: Напредок на онлајн-софистицираноста на 20-те основни услуги во Македонија во периодот од 2004 до 2008 г.

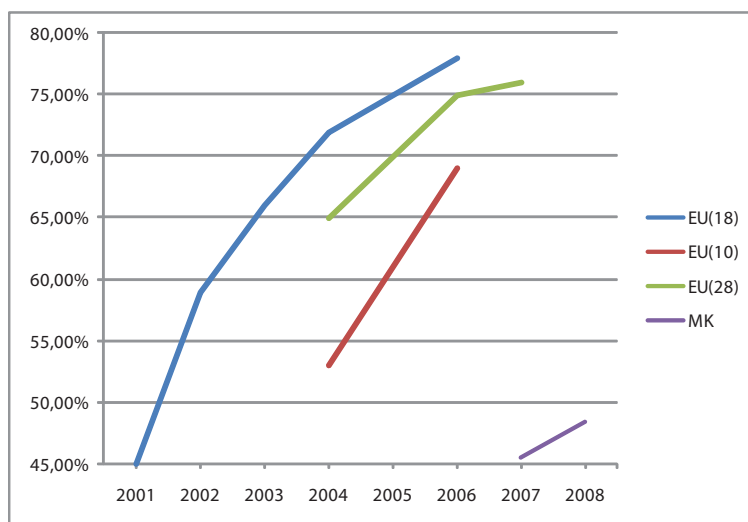
Онлајн-софистицираноста (ОС) на Република Македонија се пресметува како просек од 20-те основни услуги. Според првото мерење во 2004 ОС изнесуваше 9%, во март 2006 Македонија имаше ОС од 32.75%, додека во март 2007, ОС изнесуваше 50%. Во март 2008 забележавме софистицираност од 53% со старата методологија. Сликата бр. 2 го прикажува развојот на услугите достапни на интернет во Македонија од 2004 до 2008, користејќи го постариот систем на оценување со 4 нивоа.

Промените од минатата година се: јавните набавки достигнаа ниво на софистицираност од 100%, постои нов интернет-систем за апликации за студентски кредити и стипендии, а универзитетите и болниците станаа поактивни на интернет.

На сликата бр. 3 се споредува тековното ниво на софистицираност од 2008 г., кое изнесува 48.5% со новата методологија во земјите-членки на ЕУ. Со цел правилно да се спореди нивото на софистицираност на Македонија и ЕУ за 2007 година, за Македонија го применивме новиот систем за оценување со пет нивоа. Може повторно да се искористи истиот заклучок од минатогодишниот извештај: Македонија во моментот се наоѓа на позицијата во која беа 18-те земји-членки на ЕУ во 2001/2002. Единствената промена е што оваа година нивото на софистицираност во Македонија е под минимумот во 28-те земји-членки, така што разликата меѓу Македонија и ЕУ е зголемена. На сликата бр. 4 е прикажано дека има одреден напредок во однос на услугите целосно достапни преку интернет, но Македонија е сè уште далеку од посакуваното ниво на софистицираност од 30%, каде што предвидуваме дека интероперабилноста ќе стане важно прашање во областа на е-власта. Во јуни 2008 г. ќе се воведат две нови услуги од 4-то ниво: царински пријави и социјални придонеси, така што процентот на целосно достапни услуги на интернет ќе биде 25%.



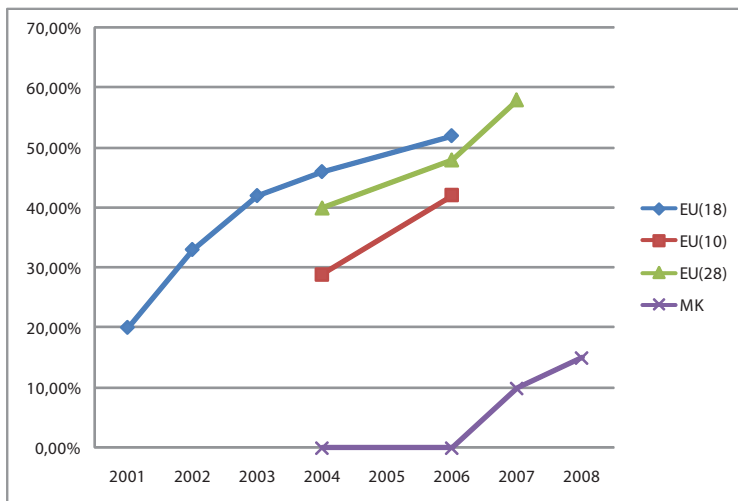
Слика 2: Пораст на онлајн-софистицираноста во Македонија од 2004-2008 г. според постарата методологија на оценување со четири нивоа



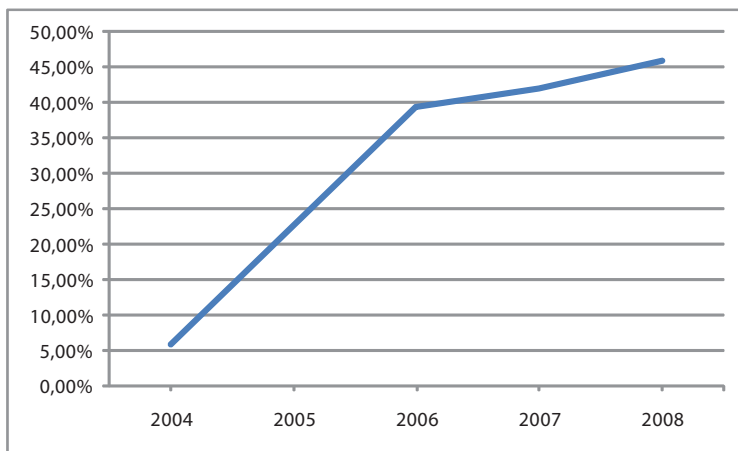
Слика 3: Споредба на онлајн-софистицираноста во Македонија од 2007/2008 и во земјите-членки на ЕУ од 2001 до 2007 г.

Услугите во левата колона на табелата бр. 1 се наречени услуги за граѓаните, бидејќи тие се показатели на нивото на софистицираност на владините услуги за граѓаните. Во оваа категорија има 12 услуги што се однесуваат на најчестите начини на интеракција меѓу граѓаните и Владата. Останатите 8 услуги ја мерат интеракцијата меѓу Владата и бизнисите. Сликата бр. 5 го прикажува порастот на онлајн-софистицираноста на услугите за граѓаните во Македонија. Сликата бр. 6 го споредува нивото на софистицираност на услугите за граѓаните на Македонија

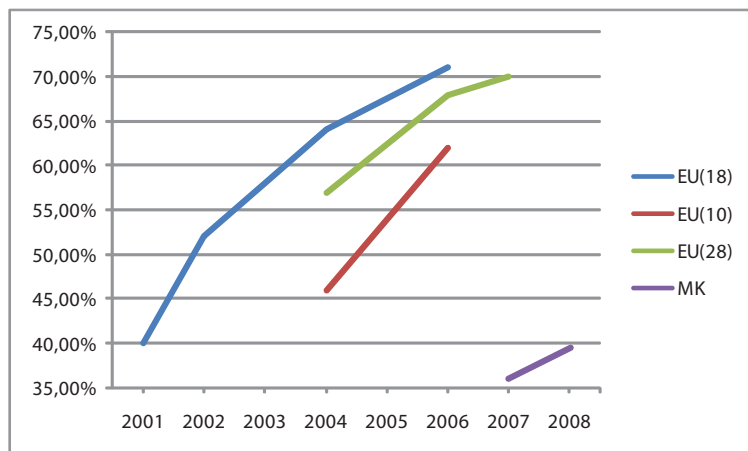
во 2008 г. со нивото во земјите-членки на ЕУ. Сликите 7 и 8 се однесуваат на бизнис- секторот.



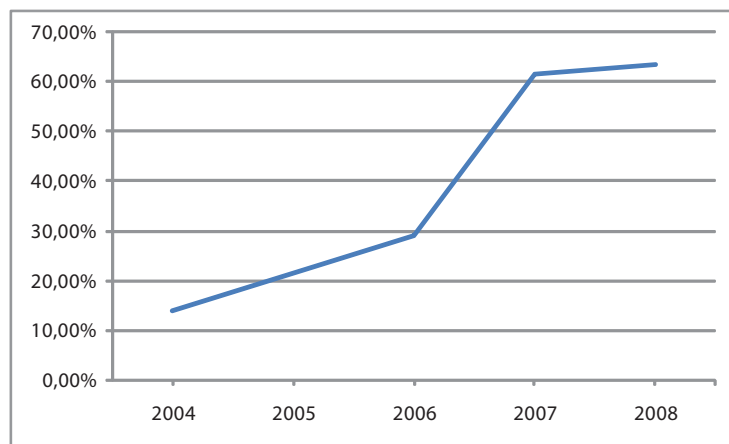
Слика 4: Процент на целосно достапни услуги преку интернет



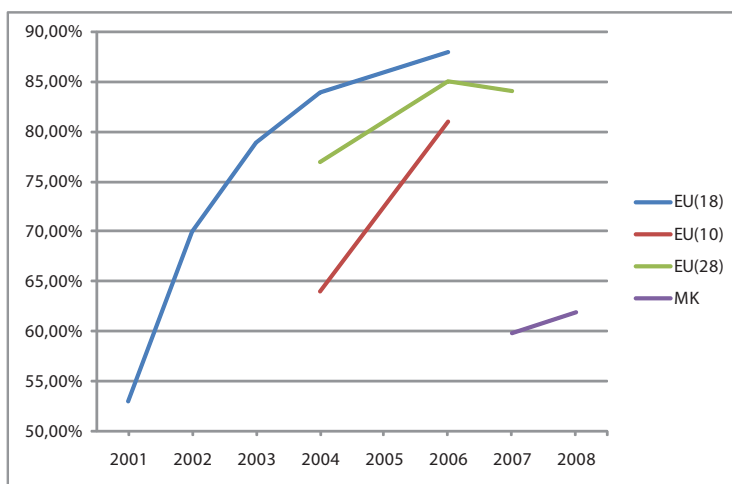
Слика 5: Пораст на онлајн-софистицираноста на услугите за граѓаните во Македонија во периодот 2004-2008 според постарата методологија на оценување со четири нивоа



Слика 6: Споредба на услугите за граѓаните меѓу Македонија во периодот '07-'08 и земјите-членки на ЕУ во периодот '01-'07



Слика 7: Пораст на онлајн-софистицираноста на услугите за бизнисите во Македонија во 2004-2008 според постарата методологија на оценување со четири нивоа



Слика 8: Споредба на услугите за бизнисите меѓу Македонија во периодот '07-'08 и земјите-членки на ЕУ во периодот '01-'07

Дваесетте услуги наведени во табелата бр. 1 се поделени во четири кластери:

1. **Кластерот за генерирање приходи** – финансиските средства се движат од граѓаните кон Владата
2. **Кластерот за даночни пријави** – финансиските средства се движат во спротивната насока
3. **Кластерот за регистраци и**
4. **Кластерот за дозволи**

Состојбата на кластерот за генерирање приходи е претставена на сликите 7, 8 и 9. Во јуни 2008 г. царинските пријави и социјалните придонеси ќе го достигнат нивото на софистицираност од 100%, така што самиот кластер ќе достигне софистицираност од 90%. Со тоа, овој кластер ќе биде многу близу до нивото на ЕУ.

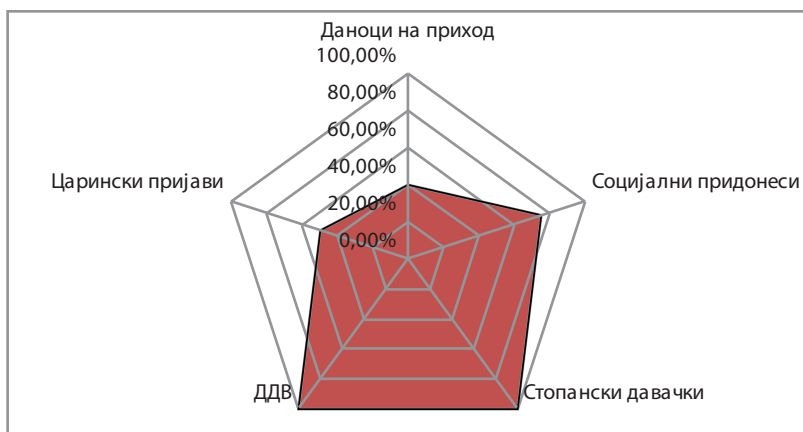
Кластерот за регистраци ги опфаќа услугите за задолжително чување информации. Сликите 10, 11 и 12 ја прикажуваат состојбата на кластерот за регистраци и го споредуваат со кластерот за регистрација на земјите-членки на ЕУ. Минатата година немаше промени во овој кластер.

Кластерот за даночни пријави ги опфаќа услугите што им се даваат на граѓаните и на бизнисите за даноците и за придонесите. Сликите 13, 14 и 15 се однесуваат на овој кластер. Овој кластер е најслабо развиениот од сите четири кластери. Јавните набавки го достигнаа максималното ниво на софистицираност од 100%, а болниците започнаа да објавуваат информации на интернет. Оваа година не можевме да најдеме информации за услугата „пријава во полиција“. Единствениот извор на информации за оваа услуга беше веб-сајтот на Министерството за

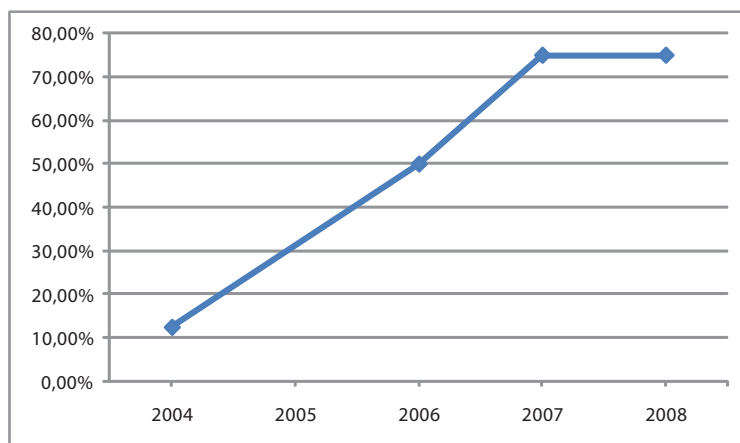
внатрешни работи, кој сега има нов дизајн и повеќе не обезбедува информации за оваа услуга.

Кластерот за дозволи и одобриња ги опфаќа документите што ги издава Владата. Овој кластер е претставен на сликите 16, 17, и 18. Државните универзитети во овој кластер се поактивни оваа година отколку претходната, така што нивното ниво на софистицираност е зголемено. Меѓутоа, севкупната софистицираност на овој кластер опадна поради новиот систем на оценување со пет нивоа.

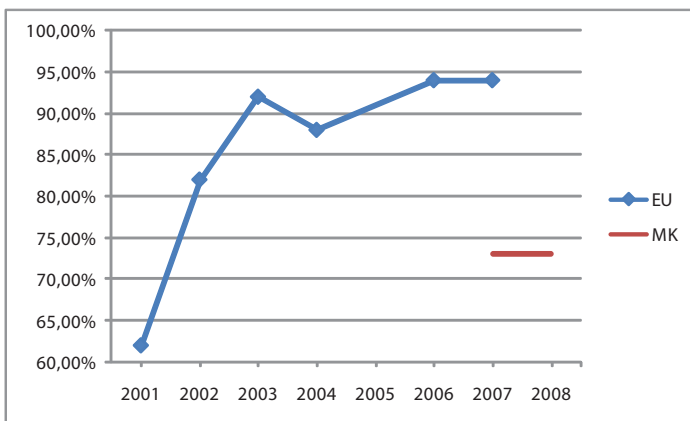
На следните слики се прикажани резултатите од кластерите:



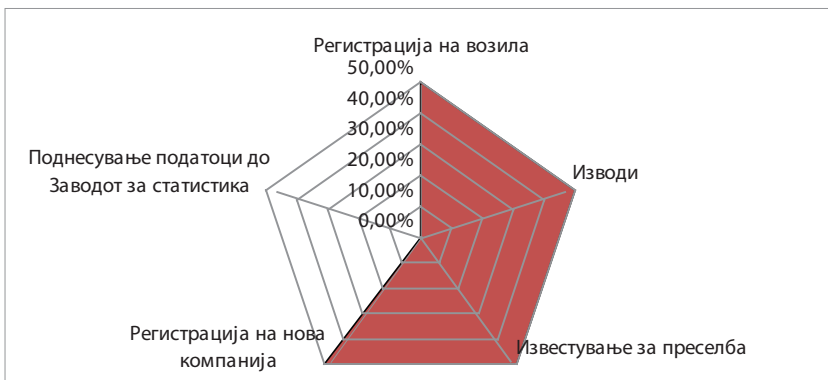
Слика 7: Кластерот за генерирање приходи



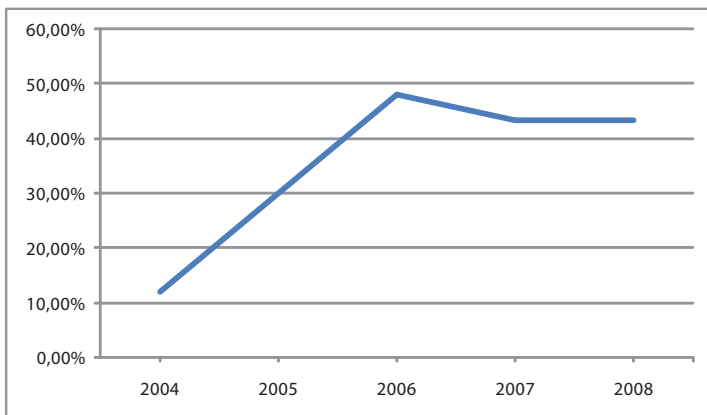
Слика 8: Напредокот во кластерот за генерирање приходи во Македонија во периодот 2004-2008 според постарата методологија на оценување со четири нивоа



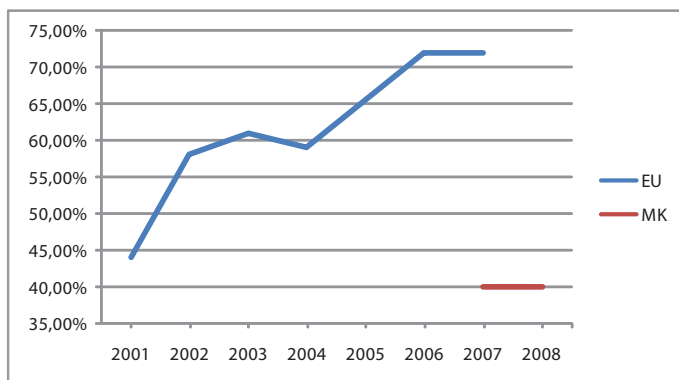
Слика 9: Споредба на кластерите за генерирање приходи на Македонија од '07-'08 и земјите-членки на ЕУ од '01-'07



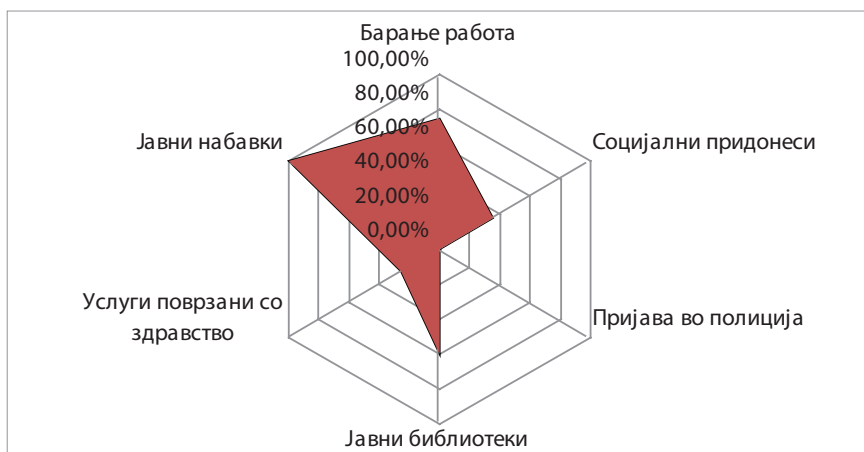
Слика 10: Кластерот за регистрации



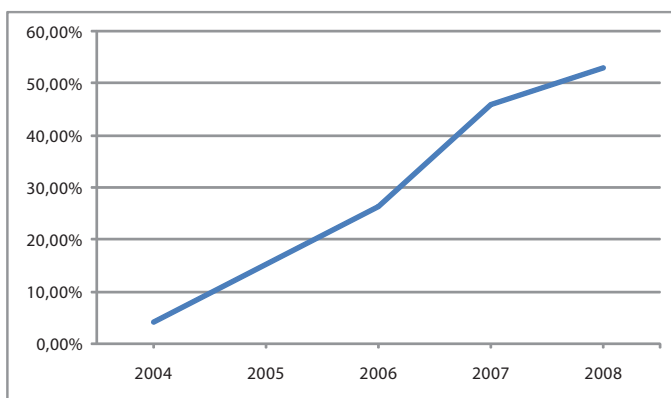
Слика 11: Напредокот во кластерот за регистрации во Македонија во периодот 2004-2008 според постарата методологија на оценување во четири нивоа



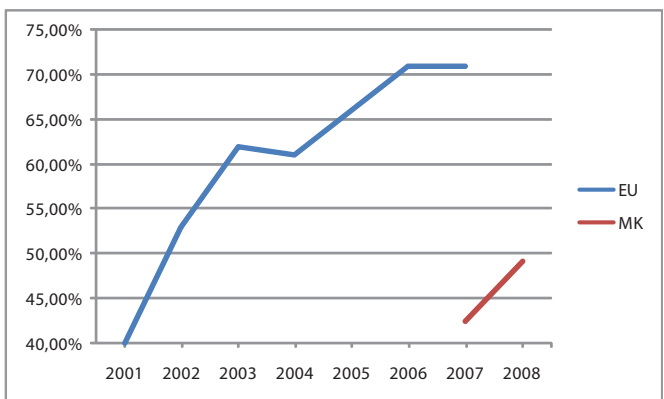
Слика 12: Споредба на кластерите за регистрација меѓу Македонија во периодот '07-'08 и земјите-членки на ЕУ во периодот '01-'07



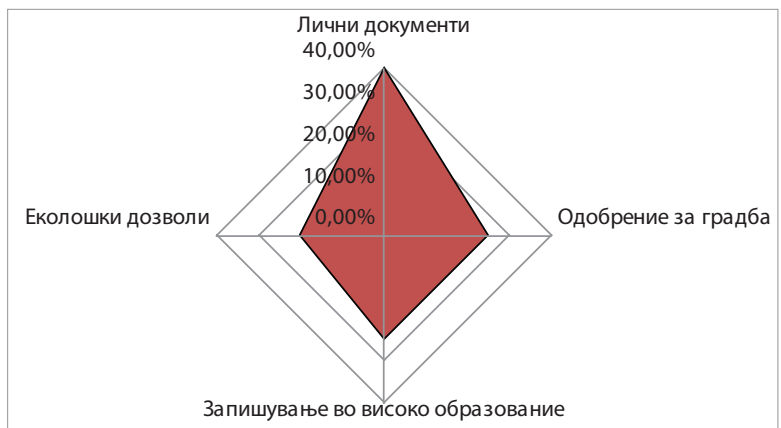
Слика 13: Кластерот за даночни пријави



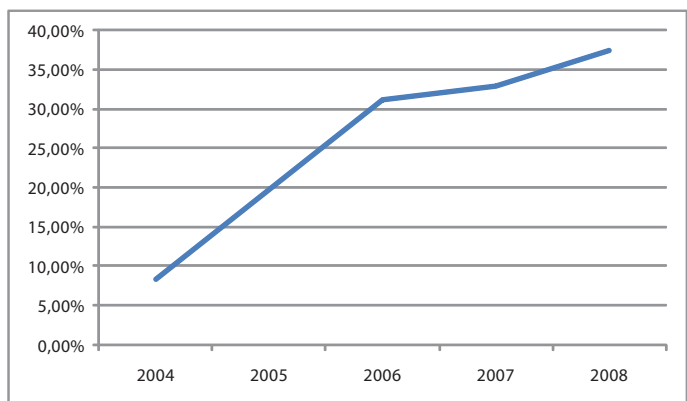
Слика 14: Напредокот во кластерот за даночни пријави во Македонија во периодот 2004-2008 според постарата методологија на оценување во четири нивоа



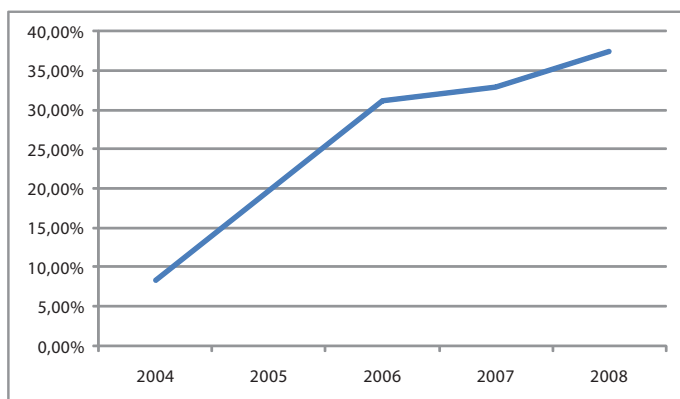
Слика 15: Споредба на кластерите за даночни пријави меѓу Македонија во периодот '07-'08 и земјите-членки на ЕУ во периодот '01-'07



Слика 16: Кластерот за дозволи и одобренија



Слика 17: Напредокот во кластерот за дозволи и одобренија во периодот 2004-2008 според постарата методологија на оценување во четири нивоа



Слика 18: Споредба на кластерите за дозволи и одобренија меѓу Македонија во периодот '07-'08 и земјите-членки на ЕУ во периодот '01-'07

Процена на националниот портал

Кепџемини подготви нови показатели со цел да обезбеди подобра евалуација на новите услуги насочени кон корисниците. Процената на националниот портал е еден од четирите показатели насочени кон корисникот, кој го користевме во нашата студија. Националниот портал на Македонија може да се најде на www.uslugi.gov.mk.

Најважното прашање во процената на националниот портал е колку од 20-те услуги се интегрирани во националниот портал? Во Македонија, 25% од услугите се достапни на националниот портал. Овде може да ги најдете следните услуги: придонеси за социјално осигурување, лични документи, регистрација на автомобили, изводи и известување за преселба. Националниот портал се карактеризира со 2 режима на презентација и со конзистентна графика, така што според методологијата на Капџемини [стр. 116] националниот портал има софистицираност од 66.6%.

Заклучок

Во 2007 г. Владата на Македонија реализира голем број инфраструктурни проекти, со цел ИТ-опремата да стане подостапна за населението (обезбедување ИТ-опрема во училиштата, донации на компјутерски ваучери за апсолвентите) и со цел да овозможи подобра правна и бизнис-средина (закон за електронска трговија, намалени даноци за ИТ од 18 на 5 отсто). Немаше проекти од областа на е-власт кои би можеле да влијаат врз мерењето за владините е-услуги. Владата верува дека овие инфраструктурни проекти ќе создадат услови за подобрување во наредните години.

Сè позастапениот тренд на мерење на услугите од областа на е-власт всушност забави. Македонија не успеа да го одржи развојот на онлајн-софистицираноста од 16% годишно постигнат во 2006 година. Ова не е само поради променетата методологија, туку и поради фактот што немаше зголемување на нивото на софистицираност на услугите што беа измерени. Измерениот пораст треба да биде 13% за да може во блиска иднина да се достигне нивото на софистицираност на земјите-членки на ЕУ. Најголемата разлика што се јавува во ова мерење е кај секторот за обезбедување услуги за граѓаните.

Користена литература

[1] Гушев, Арменски (април 2006): Анализа на разликите во е-власта кај земјите од Западен Балкан, www.metamorphosis.org.mk, 12.5.2006

[2] Кепџемини. (јуни 2006). Достапност на јавните услуги на интернет: Како напредува Европа? Интернет-истражување за извештајот за електронските јавни услуги од 6-то мерење во јуни, 2006. Кепџемини.

[3] Кепџемини (7-мо мерење, септември, 2007) Обезбедување јавни услуги преку интернет.

[4] Гушев, Спасов, Арменски, „Развој на услугите од областа на е-власт во Македонија (онлајн-софистицираност на владините услуги),“ Информатика, 31 (2007) 397-406

[5] Пакт за стабилност на Југоисточна Европа, Работна група еЈИЕ (www.stabilitypact.org/e-see).

[6] Кепџемини, Студија за достапноста на јавните услуги на интернет во 2005 г. во областа на е-власт во Хрватска;

http://www.e-croatia.hr/repozitorij/dokumenti/downloads/Online_Availability_2005.pdf

Додаток А: 20-те основни јавни услуги

Следува објаснување за секоја од 20-те основни јавни услуги и за начинот на кој ја формираме оценката за Република Македонија.

1. Даноци на приход ↓

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 2 | 5 |
| 2007 | 2 | 4 |

Давател на оваа услуга е Управата за јавни приходи. Постапката за пријавување данок може да се почне со преземање формулар од нивниот веб-сајт: www.ujr.gov.mk.

Нивото на софистицираност на овој параметар останува исто – 2. Меѓутоа, бидејќи системот за оценување на овој параметар се базира на модел од пет нивоа, онлајн-софистицираноста се намали од 50 на 40 отсто.

2. Барање работа →

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 3 | 4 |
| 2007 | 3 | 4 |

Онлајн-софистицираноста на оваа услуга останува на истото ниво од 75%.

Според методологијата на Кепџемини, оваа услуга може да добие максимална оцена 4 доколку давателот на услугата обезбеди можност за електронско информирање за претходно избрани работни места поврзани со дадениот профил на лицето што бара работа.

Агенцијата за вработување на Република Македонија нуди можност за онлајн-пребарување на базата на податоци со слободни работни места. Меѓутоа, не можевме да ги лоцираме интернет-адресите за 30-те регионални центри за вработување.

Веб-адресата на давателот на услугата е: <http://www.zvrm.gov.mk>

3. Придонеси за социјално осигурување ↑

Во оваа категорија има четири услуги дефинирани од Европската комисија

а) Придонеси за невработени

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 1 | 5 |
| 2007 | 1 | 4 |

б) Детски додатоци

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 2 | 5 |
| 2007 | 2 | 4 |

в) Медицински трошоци

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 1 | 5 |
| 2007 | 1 | 4 |

г) Студентски стипендии

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 3 | 5 |
| 2007 | 1 | 4 |

Разни даватели на услуги се вклучени во обезбедувањето придонеси за социјално осигурување. Министерството за труд и социјална политика е одговорно за социјалната помош и за детските додатоци. Информации за услугите може да се најдат на:

За невработените: www.mtsp.gov.mk

За медицински трошоци: www.fzo.org.mk

За студентски стипендии на: www.raspredelba.gov.mk

Според новиот вид оценување во 5 нивоа, овој систем има софистицираност од 35%.

4. Лични документи ↓

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 2 | 5 |
| 2007 | 2 | 3 |

Во Македонија, за лични документи се сметаат пасошот, личната карта и возачката дозвола. Давател на услугата е Министерството за внатрешни работи. Граѓаните може да добијат информации и да преземат формулари на www.uslugi.gov.mk. Овогодишното максимално ниво е 5, така што онлајн- софистицираноста се спушти на 40%.

5. Регистрација на возила →

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 4 |

Истиот давател на услуги од точка 4. Онлајн-софистицираноста останува 50%.

6. Одобрение за градба →

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 1 | 4 |
| 2007 | 1 | 4 |

Онлајн-софистицираноста на оваа услуга останува на истото ниво од 25%. Информации за тоа како да се почне процедурата за добивање одобрение за градба може да се најдат на <http://www.e-skorje.gov.mk/>. Информации за добивање доказ за поседување имот може да се најдат на www.katastar.gov.mk.

7. Пријава во полиција ↓

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 0 | 3 |
| 2007 | 0 | 3 |

Веб-сајтот на Министерството за внатрешни работи има целосно нов дизајн и нема достапни информации за пријава во полиција. Тековното ниво на софистицираност е 0%.

8. Јавни библиотеки ↓

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 3 | 5 |
| 2007 | 3 | 4 |

Македонија како дел од онлајн-библиографскиот систем за соработка COBIS.Net има веб-сајт пристапен за јавноста со можност за онлајн- пребарување. Според новата методологија, нивото на онлајн-софистицираност е 60%.

Веб-адресата на давателот на оваа услуга е: <http://vbmknubsk.edu.mk/cobiss/>

9. Изводи →

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 3 |

Истиот давател на услуги од точка 4. Онлајн-софистицираноста е 50%, бидејќи оваа година ги следевме препораките на Кепџемини за максималното ниво.

10. Запишување во високо образование ↑

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 1 | 4 |
| 2007 | 0 | 4 |

Оваа година забележавме позитивен тренд во објавувањето информации на интернет наменети за идните студенти, така што оваа година одлучивме да ја сместиме оваа услуга во првото ниво на онлајн-софистицираноста, која во проценти изнесува 25%.

11. Известување за преселба →

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 3 |

Онлајн-софистицираноста е 50%. Давателот на услуги е истиот од точка 4, со истото ниво на софистицираност како во 2007.

12. Услуги поврзани со здравството ↑

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 1 | 4 |
| 2007 | 0 | 4 |

Оваа година успеавме да најдеме неколку болнички веб-сајтови што нудат информации од прво ниво, така што софистицираноста сега изнесува 25%.

13. Социјални придонеси →

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 3 | 4 |
| 2007 | 3 | 4 |

Онлајн-софистицираноста е 75%. Давател на услугата е Фондот за пензиско и инвалидско осигурување на Македонија. Давателот има веб-сервис со можност

целосно електронски да ги процесира пријавите за социјални придонеси на вработените.

Веб-адресата е: <http://www.piom.com.mk/>

14. Стопански давачки →

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 4 | 4 |
| 2007 | 4 | 4 |

Онлајн-софистицираноста на оваа услуга е 100%. Плаќањето на даноците без хартија беше дел од иницијативата за е-Влада на УСАИД. Давател на услугата е Управата за јавни приходи. Системот е достапен на <http://etax.ujp.gov.mk/>

15. ДДВ →

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 4 | 4 |
| 2007 | 4 | 4 |

Истиот давател на услуги од точка 14. Нивото на онлајн-софистицираност останува 100%.

16. Регистрација на нова компанија →

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 4 |

Онлајн-софистицираноста е 50%. Давател на услугата е Централниот регистар. На нивниот веб-сајт може да симнете формулари за регистрација на нова компанија. Веб-адресата е: www.crm.org.mk/

17. Поднесување податоци до Заводот за статистика →

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 0 | 5 |
| 2007 | 0 | 3 |

Нивото на софистицираност на оваа услуга останува 0%.

18. Царински пријави →

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 4 |

Онлајн-софистицираноста останува на истото ниво од 50%. Царинската управа има веб-сајт пристапен за јавноста со можност за симнување формулари: www.customs.gov.mk

19. Еколошки дозволи ↓

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 1 | 5 |
| 2007 | 1 | 4 |

Нивото на онлајн-софистицираност за оваа услуга остана 1, но поради системот на оценување во пет нивоа - софистицираноста се намали на 20%. Единиците на локалната самоуправа, како општина Велес, на својот веб-сајт (www.veles.gov.mk) имаат информации во врска со тоа како да се почне постапката за добивање Интегрирани еколошки дозволи.

20. Јавни набавки ↑

| Година | Ниво на софистицираност | Максимално ниво |
|--------|-------------------------|-----------------|
| 2008 | 3 | 4 |
| 2007 | 4 | 4 |

Со проектот за е-Влада на УСАИД во соработка со Бирото за јавни набавки се подготви систем за е-набавки за спроведување на јавните набавки преку интернет. Системот се наоѓа на <https://e-nabavki.gov.mk> и оваа година го користат локалните власти и Владата. Онлајн-софистицираноста се покачи на 100%.



BENCHMARKING EGOVERNMENT SERVICES IN MACEDONIA¹

(The results from the fourth measurement)

Marjan Gusev, Dejan Spasov, Goce Armenski

Ss. Cyril and Methodius University, Skopje

¹ This research has been realized within the frames of the FP6 EU funded project 045472 – We-Go (Enhancing Western Balkans eGovernment Expertise)



Introduction

For the fourth time we perform measurements of the online sophistication at the government level in Macedonia. The measurement was conducted in the period March/April 2008 and reflects the situation of the realized projects in 2008. This time we followed the Capgemini's new 5-stage grading system, where 5th level has been added to encompass the idea of pro-active and automatic service delivery. In this paper we will compare growth of eGov services for Macedonia with the old 4-level grading system, and compare the situation in MK with other EU countries using the 5-stage grading system.

1. Methodology

The 20 basic public services whose online sophistication level has been monitored are given in table 1. These services have been defined by the European Commission and monitored by Capgemini for the EU countries.

| Citizens | | Business | |
|----------|--------------------------------|----------|---|
| 1 | Income taxes | 1 | Social contributions |
| 2 | Job search | 2 | Corporate tax |
| 3 | Social Security Benefits | 3 | VAT |
| 4 | Personal documents | 4 | Registration of a new company |
| 5 | Car registration | 5 | Submission of data to statistical offices |
| 6 | Building permission | 6 | Customs declaration |
| 7 | Declaration to the police | 7 | Environment-related permits |
| 8 | Public libraries | 8 | Public procurement |
| 9 | Certificates | | |
| 10 | Enrollment in higher education | | |
| 11 | Announcement of moving | | |
| 12 | Health related services | | |

Table 1: The 20 basic services

The service Social Security Benefits is comprised by the following elementary sub-services: unemployment benefits, child allowances, medical costs, and student grants. ID, Passport, and driver's license are included in the service Personal documents.

Elementary services in “Certificates” are birth, marriage, and death certificates.

Each elementary service or sub-service can belong to one of the six stages of sophistication:

Stage 0 – No Information

Stage 1 – Information

Stage 2 – One-way Interaction

Stage 3 – Two-way Interaction

Stage 4 – Transaction

Stage 5 – Personalization

This year services Income taxes, Social Security Benefits, Personal documents, Public libraries, Submission of data to statistical offices, and Environment-related permits are graded on a 5-level grading scale. Declaration to the police remains within the 3-level grading scale, and the rest of the services are graded according to the 4-level grading scale.

The online sophistication for an elementary service is calculated in percent (%) as the ratio between the service's grade/stage and the maximum attainable grade. The online sophistication of a basic service, such as social security benefits, is the average of the four elementary services; unemployment benefits, child allowances, medical cost reimbursement and student grants. The final online sophistication level is the calculated average of the sophistication of the 20 basic services.

At the end we should mention that each service can fall in one of the two target groups: citizens or business. In addition, there are four clusters that further divide the 20 basic services, named as income cluster, registration cluster, returns cluster, and permits cluster. We are presenting the progress from each target group and each cluster.

2. Results

Figure 1 lists all 20 public services together with their online sophistication score, on the 4-level grading scale. Figure 2 show the progress for the basic services from 2004 to 2008 on a 4-level grading scale.

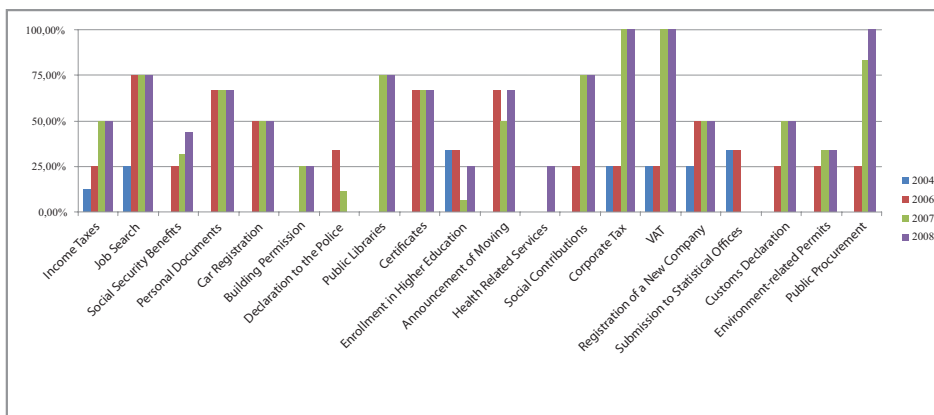


Figure 1: Progress of online sophistication of the 20 basic services in Macedonia for the period of 2004-2008

The online sophistication (OS) of the Republic of Macedonia is computed as the average of the 20 basic services. The first measurement in 2004 has reported OS of 9%, in March 2006 MK had an average OS of 32.75%, and in March 2007 the OS was 50%. In March 2008 we report sophistication of 53% with the old methodology. Figure 2 shows the growth of online services in Macedonia from 2004 to 2008 using the older 4-level grading system.

The changes from last year are: Public procurement has reached 100% sophistication, Student benefits have new web-based system for applications, and universities and hospitals have become more active on the web.

Figure 3 compares the current 2008 sophistication level of 48.5% with the new methodology in comparison with the EU countries. In order to properly compare Macedonia and EU for 2007, we apply the new 5-level grading system for Macedonia. The same conclusion from the last year's report can be used again: Macedonia is now where EU(18) was in 2001/2002. The only change is that this year the sophistication level in Macedonia is below EU(28) minimum, hence the gap between Macedonia and the EU has increased. Figure 4 shows that there is some progress in the fully available on-line services, but still Macedonia is away from the desired 30% sophistication level, where we predict Interoperability will become an important issue in the eGovernment arena. In June 2008 two new level 4 services will be introduced: customs declarations and social contributions, so the percentage of services fully available online will be 25%.

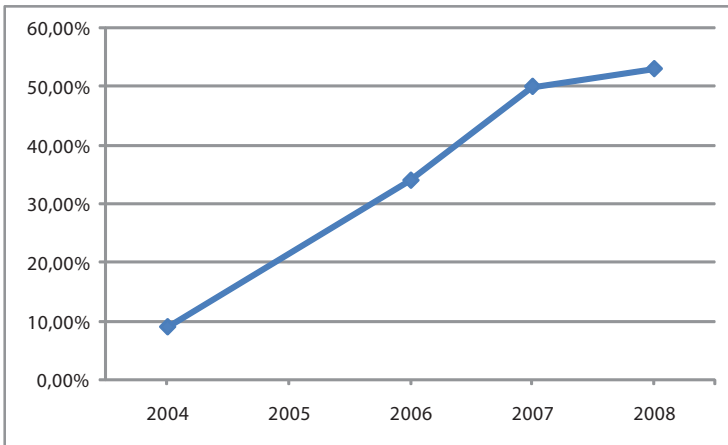


Figure 2: Online Sophistication growth in Macedonia 2004-2008 according to the older 4-level grading methodology

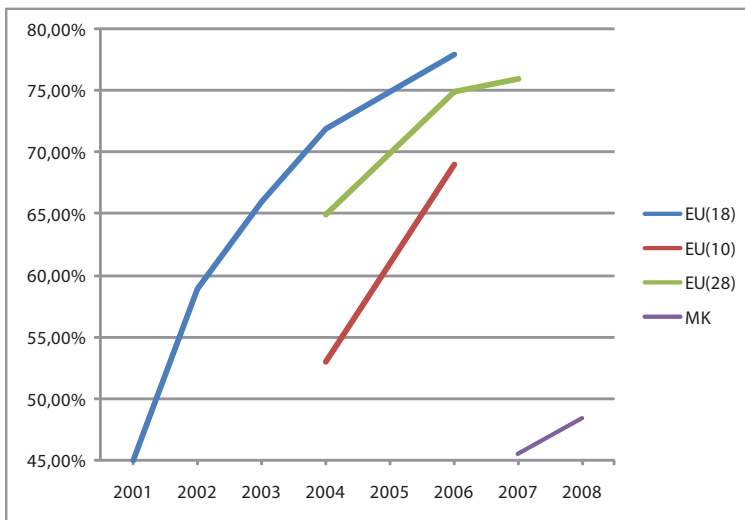


Figure 3: Online Sophistication comparison between Macedonia '07-'08 and EU countries '01-'07

The services in the left column of table 1 are called citizens' services because they indicate the level of sophistication of the government's services to citizens. In this category there are 12 services that address most common interactions between citizens and their government. The remaining 8 services measure the interactions between the government and business. Figure 5 shows the online sophistication growth of the citizen's services in Macedonia. Figure 6 compares the sophistication of the citizens' services in Macedonia in 2008 with their matching part in EU countries. Figures 7 and 8 refer to the business sector.

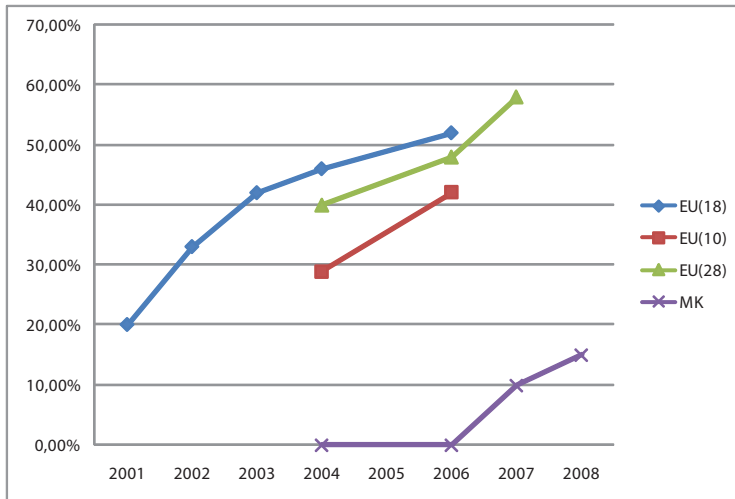


Figure 4: Percentage of fully available online services

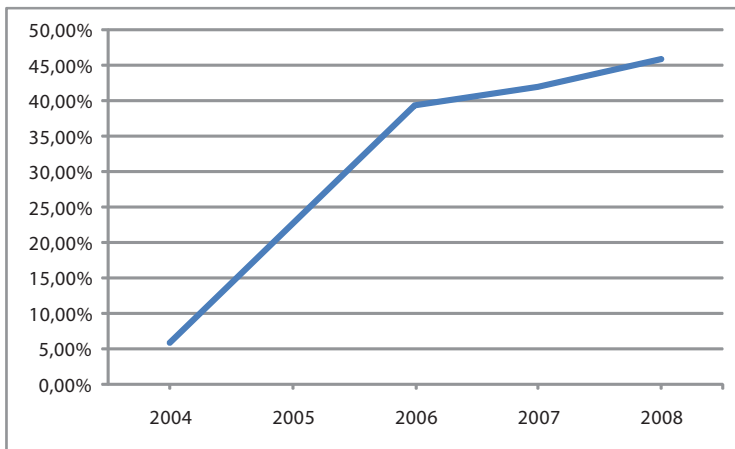


Figure 5: Online sophistication growth of the citizen's services in Macedonia in 2004-2008 according to the older 4-level grading methodology

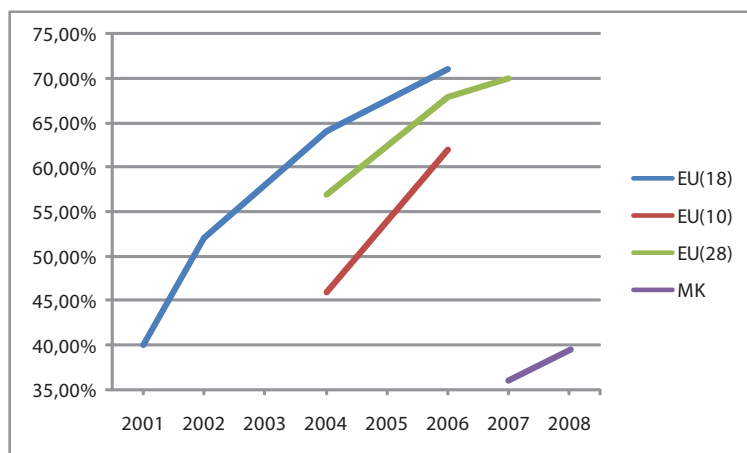


Figure 6: Citizens services comparison between Macedonia '07-'08 and EU countries '01-'07

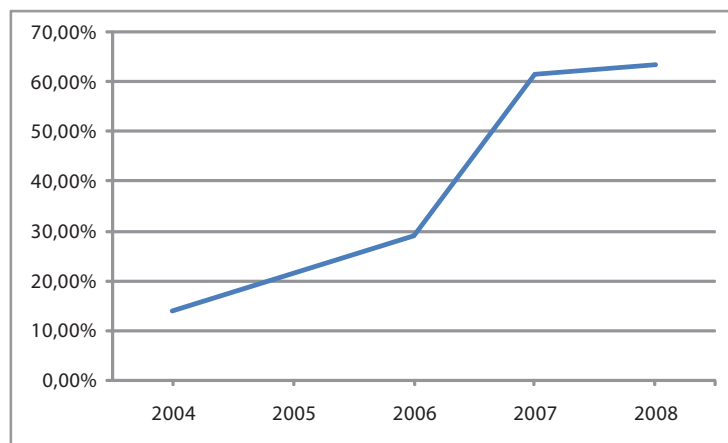


Figure 5: Online sophistication growth of the business services in Macedonia in 2004-2008 according to the older 4-level grading methodology

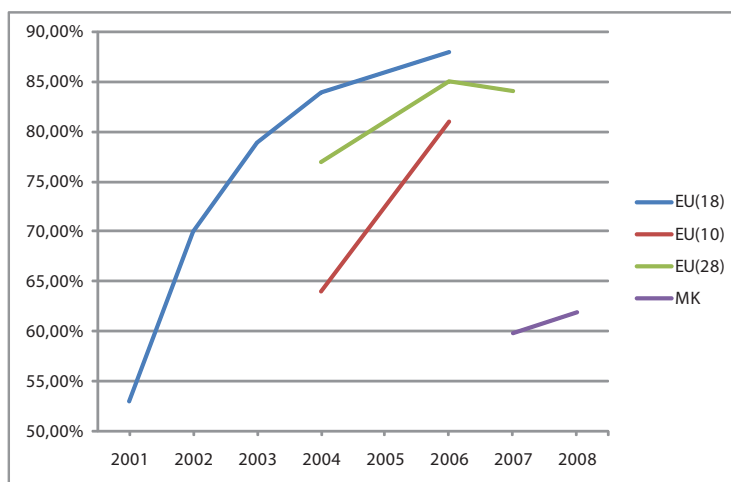


Figure 6: Business services comparison between Macedonia '07-'08 and EU countries '01-'07

The 20 services given in table 1 have been divided into four clusters:

1. *The income generating cluster* – where finances flow into the government
2. *The returns cluster* – where finances flow into the opposite direction
3. *The registration cluster* and
4. *The permits cluster*

The situation in the income generating cluster is given in figures 7, 8, and 9. In June 2008 customs declarations and social contributions will achieve 100% sophistication, so the cluster will achieve 90% sophistication. This will place this cluster very close to the EU level.

Registration cluster encompasses services for mandatory information storage. Figures 10, 11, and 12 show the situation in the registration cluster and compare it with the registration cluster of the EU countries. There were no changes in this cluster in the past year.

Returns cluster is for services given to citizens and businesses in return for taxes and contributions. Figures 13, 14, and 15 are about this cluster. This cluster is the least developed cluster of all four clusters. Public procurements have reached the maximum 100% sophistication, and hospitals have started to publish information online. This year we were unable to find any information on the "Declaration to police" service. The only source for this information was the Ministry of Interior's site which has been redesigned and no longer provides information for this service.

The Permits and Licenses cluster represents documents provided by the government. This cluster is represented with the figures 16, 17, and 18. Public universities in this cluster are more active this year compared to the previous year, so their sophistication

has increased. However, the overall sophistication in this cluster has dropped due to the new 5-level grading system.

The following figures show the results from the clusters:

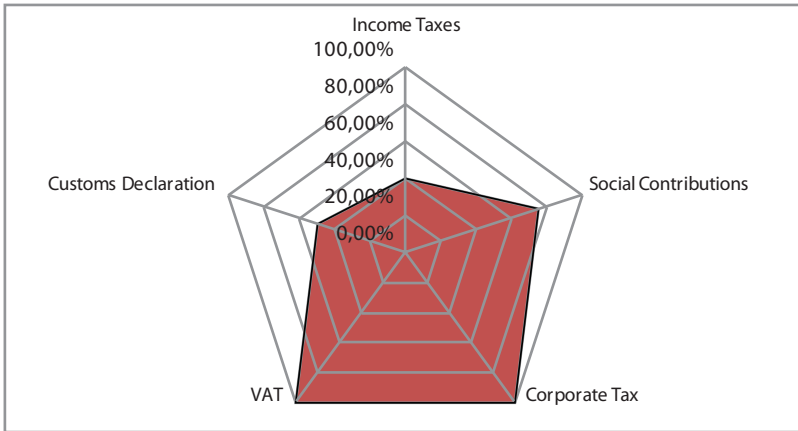


Figure 7: The income generating cluster

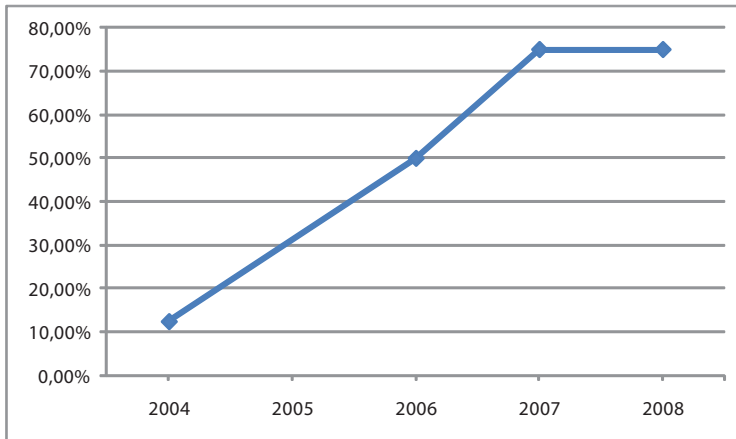


Figure 8: The progress in the income generating cluster in Macedonia from 2004-2008 according to the older 4-level grading methodology

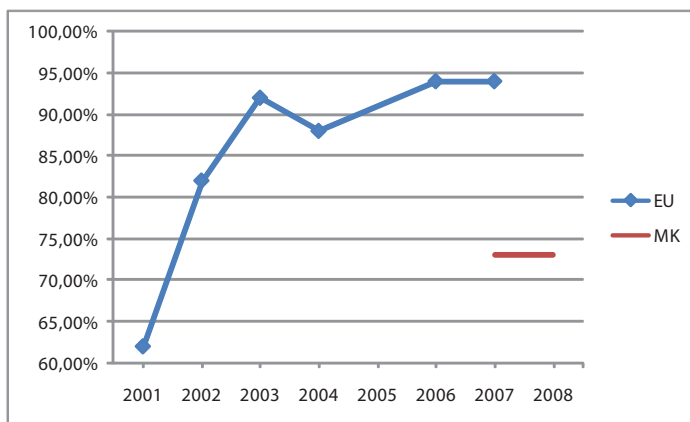


Figure 9: The income generating cluster comparison between Macedonia '07-'08 and EU countries '01-'07

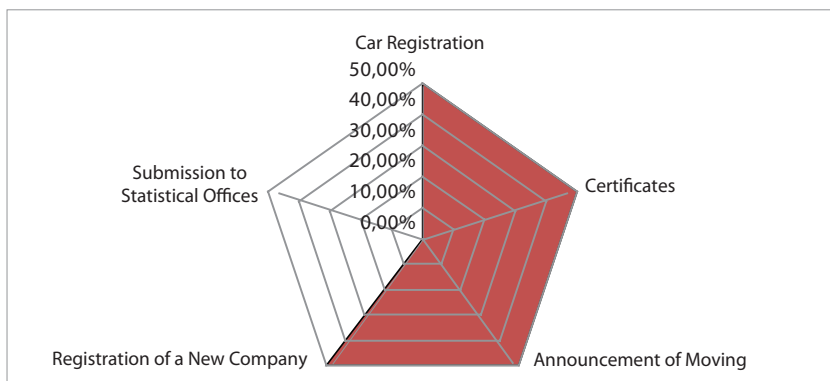


Figure 10: The registration cluster

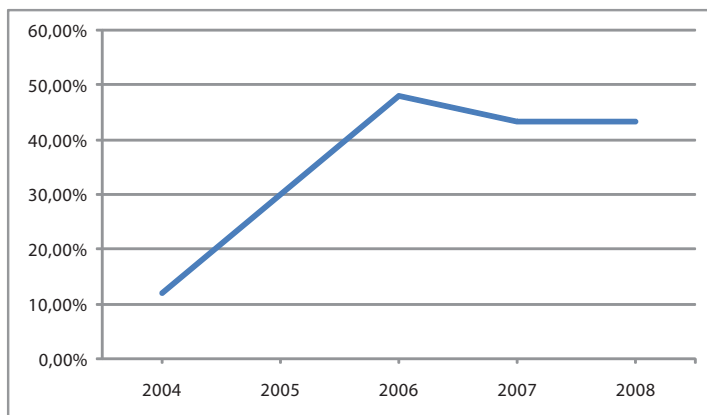


Figure 11: The progress in the registration cluster in Macedonia from 2004-2008 according to the older 4-level grading methodology

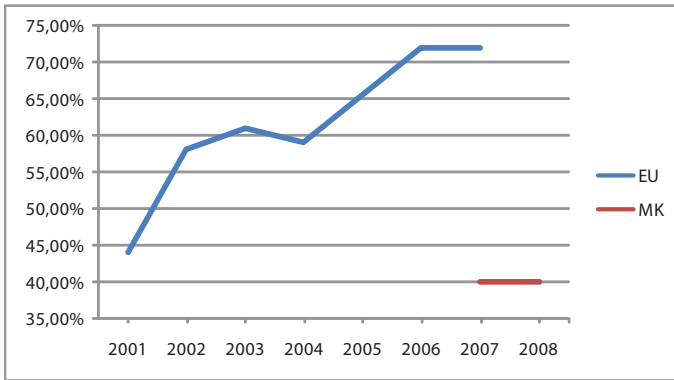


Figure 12: The registration cluster comparison between Macedonia '07-'08 and EU countries '01-'07

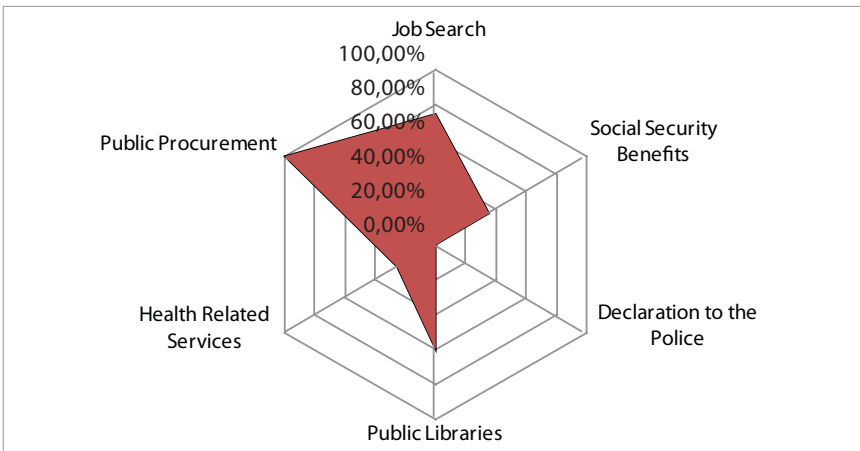


Figure 13: The returns cluster

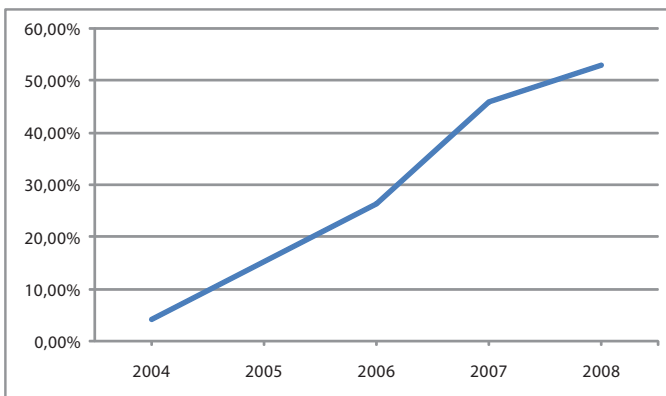


Figure 14: The progress in the returns cluster in Macedonia from 2004-2008 according to the older 4-level grading methodology

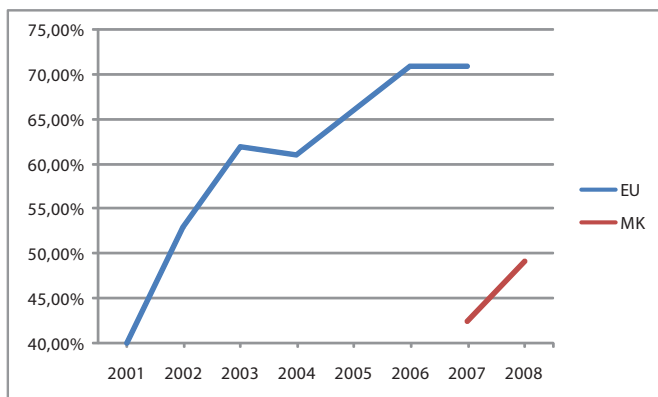


Figure 15: The returns cluster comparison between Macedonia '07-'08 and EU countries '01-'07

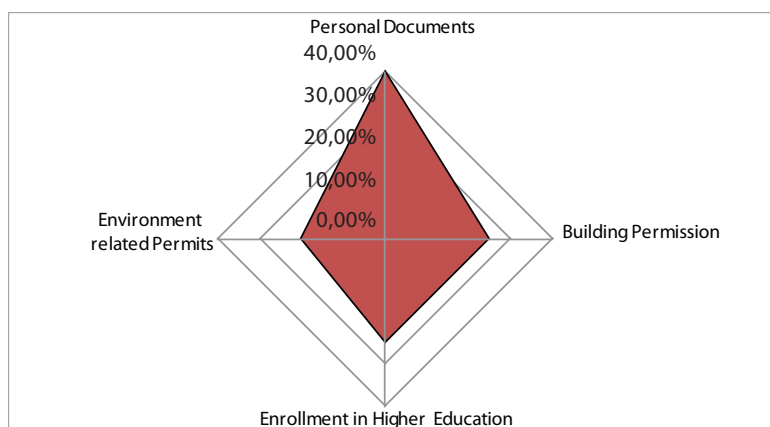


Figure 16: The permits cluster

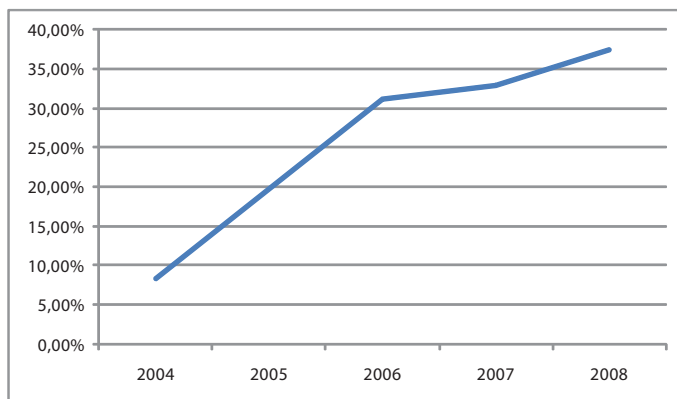


Figure 17: The progress in the permits cluster in Macedonia from 2004-2008 according to the older 4-level grading methodology

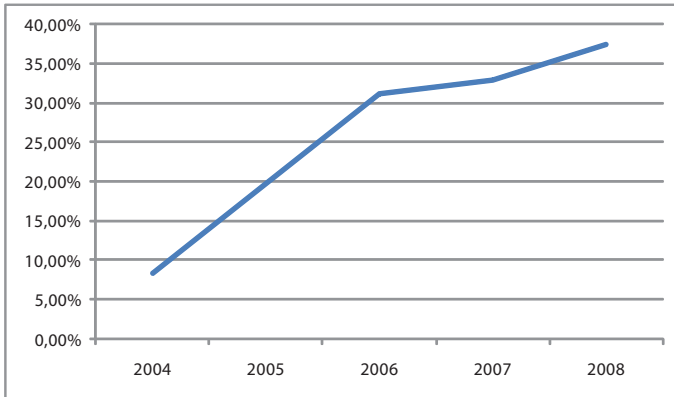


Figure 18: The permits cluster comparison between Macedonia '07-'08 and EU countries '01-'07

National Portal Assessment

New user-centric indicators have been developed by Capgemini, in order to provide better evaluation of the emerging user-centric services. National portal assessment is one of the four user-centric indicators, which we used in our study. In Macedonia the national portal can be found at www.uslugi.gov.mk.

The most important question in National Portal assessment is how many of the 20 services are integrated with the national portal? In Macedonia 25% of the services are available on the National Portal. Here you can find the following services: Social Security Benefits, Personal documents, Car registration, Certificates, and Announcement of Moving. The National Portal is characterized with 2 presentation modes and consistent graphics across the portal; therefore according to Capgemini's methodology [page 116] the National Portal has 66.6% sophistication.

Conclusion

In 2007, the Government of Macedonia implemented a great number of infrastructure projects to make IT equipment available to the wider population (provide IT equipment in schools, donations of vouchers for computers to final year students) and to enable better legal and business environment (e-commerce law, decreased taxes for IT from 18 to 5%). No eGovernment projects which will have benchmark effect took place. The Government believes that these infrastructure projects will create conditions for a boost in the following years.

The growing trend of eGovernment benchmarking has been slowed down with this measurement. Macedonia has failed to maintain the 16% annual increase in sophistication from 2006. This is not just a reflection of changed methodology, but due to lack of sophistication increase in benchmarking services. The measured growth

is desired to be 13% to reach the EU countries sophistication level in foreseeable future. The biggest difference appearing in this measurement is the sector for citizen's services.

Literature

[1] Gusev, Armenski (April 2006): Gap Analysis of eGovernment in Western Balkans, www.metamorphosis.org.mk, 12.05.2006

[2] Capgemini. (June 2006). Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services Report of the 6th Measurement June 2006. Capgemini

[3] Capgemini (7th measurement, September 2007) The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services

[4] Gusev, Spasov, Armenski "Growth of eGovernment services in Macedonia (Online sophistication of Government services)," *Informatica*, 31 (2007) 397-406

[5] Stability Pact for South Eastern Europe, eSEE Working Group (www.stabilitypact.org/e-see).

[6] Capgemini, Study on online availability of public services in 2005 for eGovernment in Croatia;

www.e-croatia.hr/repozitorij/dokumenti/downloads/Online_Availability_2005.pdf

Appendix A: The 20 Basic Public Services

Here we explain each of the 20 basic public services and how we set the grade for Republic of Macedonia.

1. Income taxes ↓

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 2 | 5 |
| 2007 | 2 | 4 |

The Public Revenue Office is the service provider for this service. On their web site there is a possibility to download a form to start the tax-declaration procedure. Their web page is www.ujp.gov.mk

The level of sophistication of this parameter remains the same – 2. However, since the new grading system for this parameter is based on a 5-level model, the online sophistication has dropped from 50% to 40%.

2. Job search →

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 3 | 4 |
| 2007 | 3 | 4 |

The online sophistication for this service remains on the same level of 75%.

According to Capgemini's methodology, this service can have a maximum grade of 4 if the service provider offers the possibility for an electronic supply of pre-selected jobs related to the given profile of the job searcher.

Employment Service Agency of the Republic of Macedonia offers the possibility for online search of the database with job offerings. However we were unable to locate the URLs for the 30 regional employment centers.

The URL for the service provider is: <http://www.zvrm.gov.mk>

3. Social Security Benefits ↑

There are four services in this category defined by the EU Commission

a. Unemployment benefits

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 1 | 5 |
| 2007 | 1 | 4 |

b. Child allowances

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 2 | 5 |
| 2007 | 2 | 4 |

c. Medical costs reimbursement

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 1 | 5 |
| 2007 | 1 | 4 |

d. Student grants

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 3 | 5 |
| 2007 | 1 | 4 |

Different service providers are involved in providing social security benefits. The Ministry of Labor and Social Policy is responsible for the Unemployment benefits and Child allowances. Information about the services can be found at:

Unemployment at: www.mtsp.gov.mk

Medical costs at: www.fzo.org.mk

Student grants at: www.raspredelba.gov.mk

According to the new 5-stage grading, this system has a sophistication level of 35%.

4. Personal documents ↓

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 2 | 5 |
| 2007 | 2 | 3 |

In Macedonia personal documents are considered to be Passport, ID, and driver's license. Ministry of interior is the service provider. Citizens can obtain information and download forms at www.uslugi.gov.mk. This year max attainable stage is 5, so the online sophistication has dropped to 40%.

5. Car registration →

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 4 |

Same service provider as in 4. Online sophistication remains 50%.

6. Building permission →

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 1 | 4 |
| 2007 | 1 | 4 |

The online sophistication for this service remains at the same 25% level. The information on how to start the procedure for obtaining building permission can be found at <http://www.e-skopje.gov.mk/>. The information for obtaining evidence of property can be found at www.katastar.gov.mk.

7. Declaration to police ↓

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 0 | 3 |
| 2007 | 0 | 3 |

The web site of the Ministry of Interior has been completely redesigned and has no information available on declaration to police. The current sophistication level is 0%.

8. Public libraries ↓

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 3 | 5 |
| 2007 | 3 | 4 |

Macedonia as a part of the co-operative online bibliographic system COBIS.Net has a publicly accessible website with the possibility for online search. The online sophistication level according to the new methodology is 60%.

The URL of the service provider is: <http://vbmk.nubsk.edu.mk/cobiss/>

9. Certificates →

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 3 |

Same service provider as in 4. Online sophistication is 50%, because this year we closely follow Capgemini's max-stage recommendations.

10. Enrollment in higher education ↑

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 1 | 4 |
| 2007 | 0 | 4 |

This year we noticed a positive trend in the publishing of information on the web for the prospective students, so this year we decided to place this service in stage 1 of online sophistication, which translated into percent is 25%.

11. Announcement of moving →

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 3 |

Online sophistication is 50%. The service provider is the same as in 4, with the same sophistication level as in 2007.

12. Health related services ↑

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 1 | 4 |
| 2007 | 0 | 4 |

This year we were able to locate a few hospital web sites that offer stage 1 information, hence this indicator has moved to 25%.

13. Social Contributions →

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 3 | 4 |
| 2007 | 3 | 4 |

Online sophistication is 75%. Pension and Disability Fund of Macedonia is the service provider. The provider has a web service with the possibility to completely treat the declaration of social contributions for employees electronically.

The URL is: <http://www.piom.com.mk/>

14. Corporate tax →

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 4 | 4 |
| 2007 | 4 | 4 |

Online sophistication for this service is 100%. Paperless taxes were part of the USAID's eGov initiative. The service provider is the Public Revenue Office. The system is located at <http://etax.ujp.gov.mk/>

15. VAT →

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 4 | 4 |
| 2007 | 4 | 4 |

Same service provider as in 14. The online sophistication remains 100%.

16. Registration of a new company →

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 4 |

The online sophistication is 50%. The service provider for this service is Central registry. On their web you can download forms to register a new company. Their URL is: www.crm.org.mk/

17. Submission of data to statistical office →

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 0 | 5 |
| 2007 | 0 | 3 |

The 0% sophistication level remains for this service.

18. Customs declaration. →

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 4 |

Online sophistication remains at the same 50% level. Customs office has publicly accessible website with the possibility to download forms. The service provider is located at www.customs.gov.mk

19. Environment-related permits ↓

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 1 | 5 |
| 2007 | 1 | 4 |

Online sophistication level for this service remained 1, however due to the 5-level grading system the sophistication has decreased to 20%. Local governments, like Municipality of Veles on their website (www.veles.gov.mk) has the information on how to start the procedure for obtaining the Integrated Pollution Prevention and Control permit.

20. Public procurement ↑

| Year | Stage of sophistication | Max. Stage |
|------|-------------------------|------------|
| 2008 | 3 | 4 |
| 2007 | 4 | 4 |

The USAID's eGov project in cooperation with the Public Procurement Bureau has developed e-Procurement system for on-line conducting public procurements. The system is located at <https://e-nabavki.gov.mk> and this year it has been used by both the local authorities and the national government. The online sophistication has jumped to 100%.



MATJA E SHËRBIMEVE TË E-PUSHTETIT NË MAQEDONI¹

(rezultatet nga matja e katërt)

**Marjan Gushev, Dejan Spasov, Goce Armenski
Universiteti "Sh. Kirili dhe Metodij", Shkup**

¹ Ky hulumtim u realizua në kuadër të projektit të financuar nga BE – Programi i gjashtë i kornizës 045472 – We-Go (Rritja e ekspertizës për e-pushtet në Ballkanin Perëndimor)



Hyrje

Kjo është matja e katërt e onlajn-sofistikimit në nivel qeveritar në Maqedoni. Matja është bërë në periudhën mars/prill 2008 dhe kjo pasqyron gjendjen e projekteve të realizuara në vitin 2008. Kësaj radhe kemi punuar sipas sistemit të ri të vlerësimit të Kepxheminit prej pesë niveleve, te i cili niveli i pestë u shtua me qëllim që të përfshihet ideja për dhënie proaktive dhe të automatizuar të shërbimeve. Në këtë dokument do ta krahasojmë zhvillimin e shërbimeve të e-qeverisë në Maqedoni me sistemin e vjetër prej 4 niveleve dhe do ta krahasojmë gjendjen në Maqedoni me vendet e tjera të BE duke përdorur sistemin për vlerësim prej 5 niveleve.

1. Metodologjia

Në tabelën nr.1 janë dhënë njëzet shërbimet publike të cilat është ndjekur niveli i onlajn-sofistikimit. Në vendet anëtare të BE këto shërbime u defnuan nga ana e Komisionit Evropian dhe u ndoqën nga ana e Kepxheminit.

| Qytetarë | | Biznese | |
|----------|---------------------------------|---------|---|
| 1 | Tatimi i të ardhurave | 1 | Kontribute sociale për të punësuarit |
| 2 | Kërkim pune | 2 | Të dhëna ekonomike |
| 3 | Kontribute për sigurim social | 3 | TVSH |
| 4 | Dokumente personale | 4 | Regjistrim i ndërmarrjes së re |
| 5 | Regjistrimi i automjetit | 5 | Dorëzimi i të dhënave në Entin për statistikë |
| 6 | Leje për ndërtim | 6 | Paraqitje doganore |
| 7 | Paraqitje në polici | 7 | Leje ekologjike |
| 8 | Biblioteka publike | 8 | Furnizime publike |
| 9 | Certifikatat | | |
| 10 | Regjistrimi në arsim të lartë | | |
| 11 | Lajmërim për shpërngulje | | |
| 12 | Shërbime lidhur me shëndetësinë | | |

Tabela nr. 1 : 20 shërbimet themelore

Shërbimi Kontribute për sigurim social përbëhet prej këtyre nënshërbimeve elementare: kontribute për të papunësuarit, të dhëna shtesë për fëmijë, harxhime

mjekësore dhe bursa për studentë. Në shërbimin Dokumente personale bëjnë pjesë letra e njoftimit, pasaporta dhe leja e vozitjes. Shërbimet themelore në “Certifikatat” janë certifikatat e lindjes, kurorëzimit dhe të vdekurve.

Secili shërbim elementar apo nën-shërbim mund të bëjë pjesë në njërin prej gjashtë niveleve të sofistikimit:

Niveli 0 – Nuk ka informata

Niveli 1 – Informata

Niveli 2 – Interaksion i njëanshëm

Niveli 3 – Interaksion i dyanshëm

Niveli 4 – Transaksioni

Niveli 5 – Personalizim

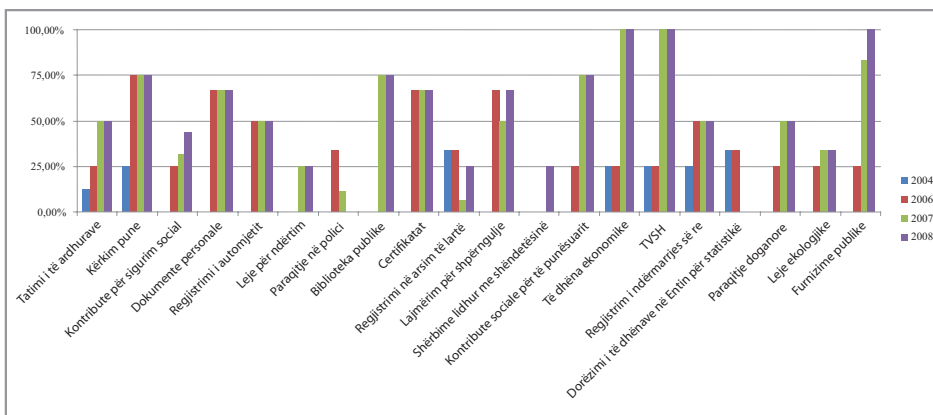
Këtë vit, shërbimet si tatimi i të ardhurave, kontributet për sigurim social, dokumentacioni personal, bibliotekat publike, dhënia e të dhënave në entin për Statistikë dhe lejet ekologjike vlerësohen sipas sistemit të vlerësimit të përbërë prej pesë niveleve, ndërsa pjesa tjetër e shërbimeve vlerësohet në pajtim me sistemin për vlerësim në katër nivele.

Onlajn-sofistikimi i shërbimeve elementare llogaritet në përqindje (%) si raport në mes nivelit të shërbimit dhe vlerës maksimale që mund ta ketë. Onlajn-sofistikimi i një shërbimi elementar siç janë kontributet për sigurim social është mesatarja nga katër shërbimet elementare – kontributet për të papunësuarit, shtesat për fëmijë, shpenzimet mjekësore dhe bursat studentore. Niveli përfundimtar i onlajn-sofistikimit është mesatarja e sofistikimit të 20 shërbimeve themelore.

Më në fund do të përmendim dy grupe të caktuar: qytetarët ose bizneset. Përveç kësaj, janë katër klasterë (grupime) sipas të cilave ndahen më tej 20 shërbimet themelore: klasteri për të ardhura, regjistrime dhe paraqitja e tatimeve dhe klasteri për leje. Do ta paraqesim zhvillimin për secilin grup të caktuar dhe secilin klaster.

2. Rezultate

Në fotografinë nr. 1 janë dhënë të gjithë 20 shërbimet publike së bashku me vlerësimin për onlajn-sofistikimin e tyre, sipas shkallës për vlerësim në katër nivele. Fotografia nr. 2. e paraqet përparimin e shërbimeve themelore prej vitit 2004 deri në vitin 2008 sipas shkallës për vlerësim në katër nivele.

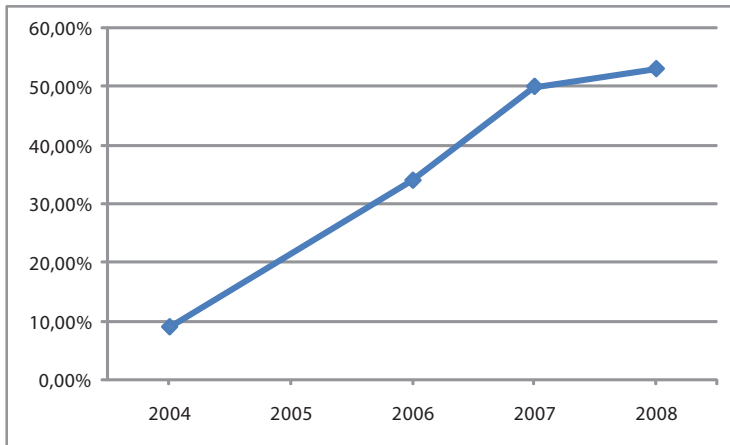


Fotografia nr.1: Zhvillimi i onlajn-sofistikimit i 20 shërbimeve themelore në Maqedoni në periudhën prej vitit 2004 deri në vitin 2008.

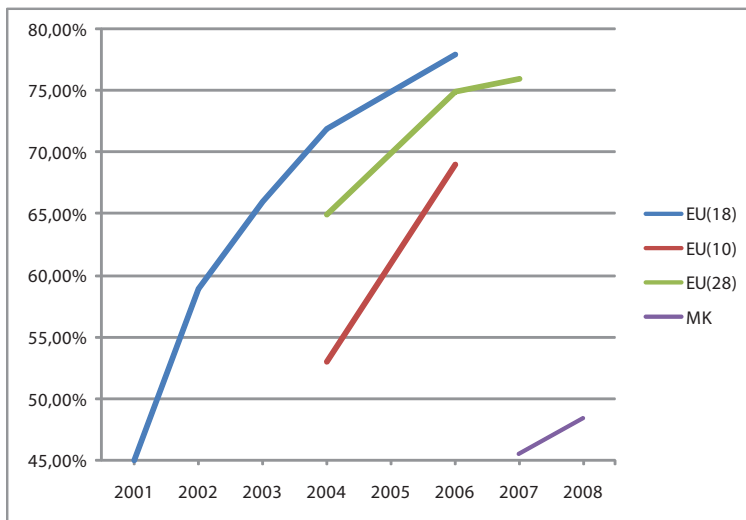
Onlajn-sofistikimi (OS) i Republikës së Maqedonisë llogaritet si mesatarja e 20 shërbimeve themelore. Sipas nivelit të matjes së parë në vitin 2004 ajo ishte 9%, në mars të vitit 2006 OS Maqedonia e kishte 32,75%, ndërsa në mars 2007, OS ishte 50%. Në fotografinë nr. 2 është paraqitur zhvillimi i onlajn-shërbimeve në Maqedoni prej vitit 2004 deri në vitin 2008, duke përdorur sistemin e vjetër për vlerësim me katër nivele.

Ndryshimet prej vitit të kaluar janë: furnizimet publike arritën nivel të sofistikimit prej 100%, ekziston sistem i ri interneti për aplikacione për kredit dhe bursa studentore, kurse universitetet dhe spitalet u bënë pak më aktive në internet.

Në fotografinë nr. 3 krahasohet niveli aktual i sofistikimit për vitin 2008 i cili është 48.5% me metodologjinë e re të vendeve anëtare të BE. Me qëllim që në mënyrë të rregullt të krahasohet niveli i sofistikimit të Maqedonisë dhe BE për vitin 2007, për Maqedoninë e zbatuam sistemin e ri për vlerësim prej pesë niveleve. Mund të shfrytëzojmë përsëri përfundimin nga raporti i vitit të kaluar: Maqedonia për momentin ndodhet në pozitën në të cilin ishin vendet e BE-së në vitin 2001/2002. Ndryshimi i vetëm është se këtë vit niveli i sofistikimit i Maqedonisë është nën minimumin e 28 vendeve anëtare të BE-së, kështu që dallimi mes Maqedonisë dhe BE-së është rritur. Në fotografinë nr. 4 duket se ka një zhvillim (progres) në raport me të gjitha onlajn-shërbimet, mirëpo Maqedonia është akoma larg nga niveli i dëshiruar i sofistikimit prej 30%, ku parashohim se interoperabiliteti do të bëhet një çështje e rëndësishme në lëminë e e-pushtetit. Në qershor të vitit 2008 do të futen dy shërbime të reja nga niveli i katërt: paraqitjet doganore dhe kontributet sociale, ashtu që përqindja e shërbimeve tërësisht të disponueshme në internet do të jetë 25%.



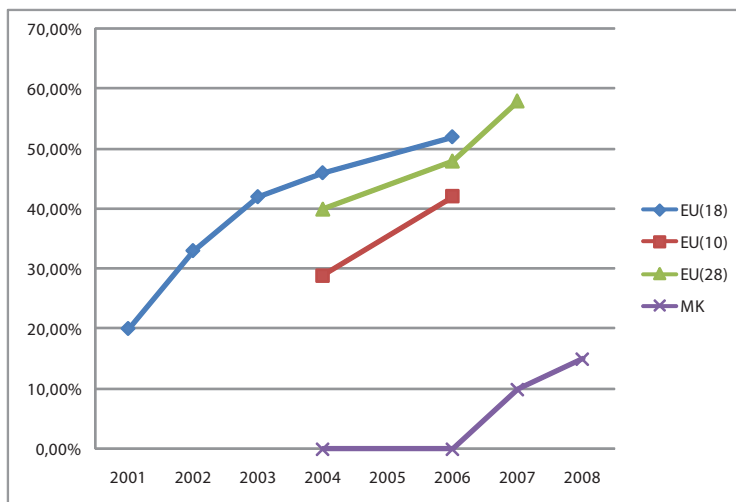
Fotografia 2: Rritje e onlajn-sofistikimit në Maqedoni prej 2004 – 2008 sipas metodologjisë më të vjetër të vlerësimit me katër nivele



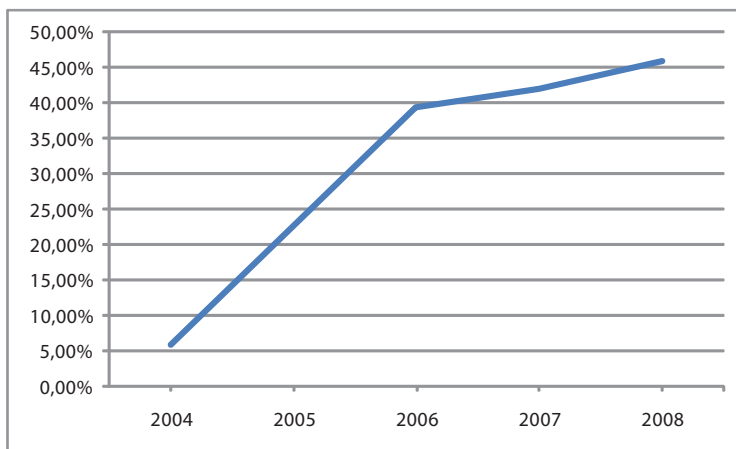
Fotografia 3: Krahasimi i onlajn-sofistikimit në Maqedoni prej 2007deri në vitin 2008 dhe në vendet anëtare të BE-së prej 2001 deri në vitin 2007.

Shërbimet në kolonën e majtë të tabelës nr. 1 janë të ashtuquajtura shërbime për qytetarët, pasi që ata janë tregues të nivelit të sofistikimit të shërbimeve të qeverisë për qytetarët. Në këtë kategori ka 12 shërbime që kanë të bëjnë me mënyrat më të shpeshta të interaksionit mes qytetarëve dhe Qeverisë. Tetë (8) shërbimet tjera e matin interaksionin ndërmjet Qeverisë dhe bizneseve. Fotografia nr. 5 e paraqet rritjen e onlajn-sofistikimit të shërbimeve për qytetarët në Maqedoni. Në fotografinë nr. 6 bëhet krahasimi i nivelit të sofistikimit të shërbimeve për qytetarët e Maqedonisë

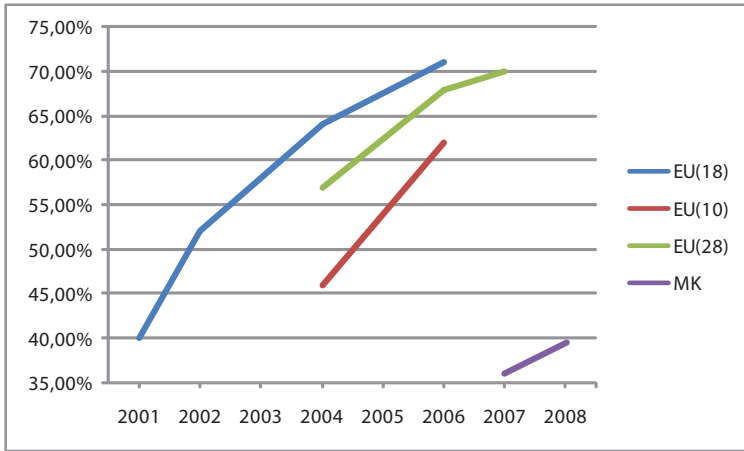
në vitin 2008 me nivelin e sofistikimit të vendeve anëtare të BE-së. Fotografitë 7 dhe 8 janë për sektorin e biznesit.



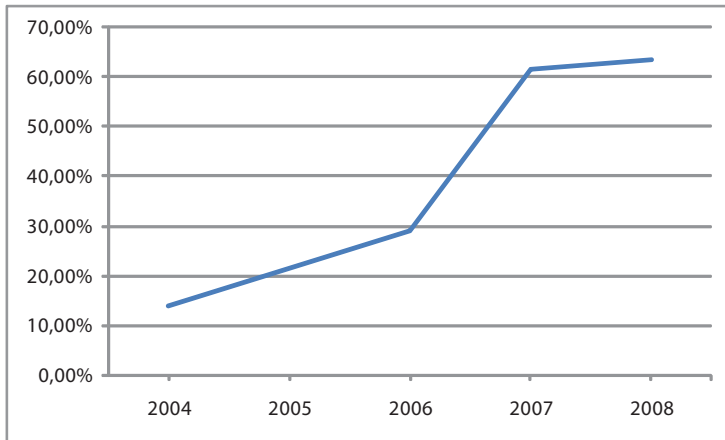
Fotografia 4: Përqindja e shërbimeve tërësisht të disponueshme nëpërmjet internetit



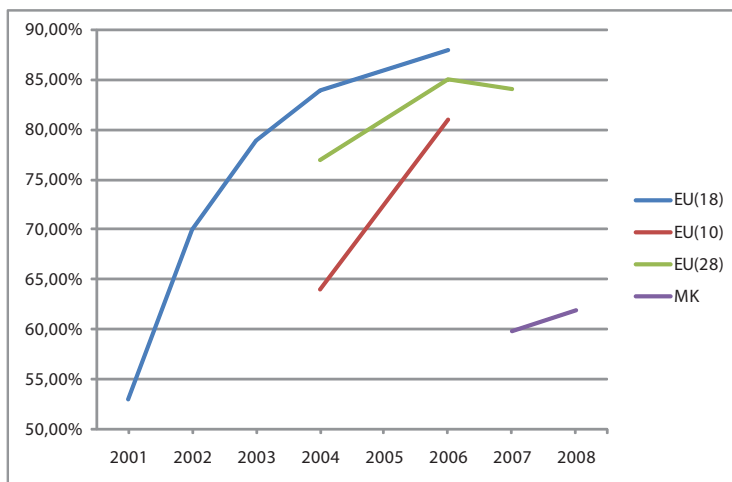
Fotografia 5: Rritja e onlajn-sofistikimit të shërbimeve për qytetarët në Maqedoni në periudhën 2004 – 2008 sipas metodologjisë më të vjetër të vlerësimit me katër nivele



Fotografia 6: Krahasimi i shërbimeve për qytetarët ndërmjet Maqedonisë në periudhën 2007/2008 dhe vendeve anëtare të BE-së në periudhën 2001/2007



Fotografia 7: Rritja e onlajn-sofistikimit të shërbimeve për bizneset në Maqedoni në periudhën 2004-2008 sipas metodologjisë më të vjetër për vlerësim me katër nivele



Fotografia 8: Krahasimi i shërbimeve për bizneset ndërmjet Maqedonisë në periudhën 2007/2008 dhe vendeve anëtare të BE-së në periudhën 2001/2007

Njëzet shërbimet që janë të shënuara në tabelën nr. 1 janë ndarë në katër klasterë:

1. *Klasteri për gjenerim të të ardhurave* – mjetet financiare lëvizin prej qytetarëve kah Qeveria
2. *Klasteri për paraqitje të tatimeve* – mjetet financiare lëvizin në drejtim të kundërt
3. *Klasteri për regjistrim dhe*
4. *Klasteri për leje*

Gjendja e klasterit për gjenerim të të ardhurave është dhënë në fotografitë 7,8 dhe 9. Në qershor të vitit 2008 paraqitet doganore dhe kontributet sociale do të arrijnë nivelin e sofistikimit prej 100%, ashtu që vetë klasteri do të arrijë nivel të sofistikimit prej 90%. Me këtë, ky klaster do të jetë shumë afër nivelit të BE.

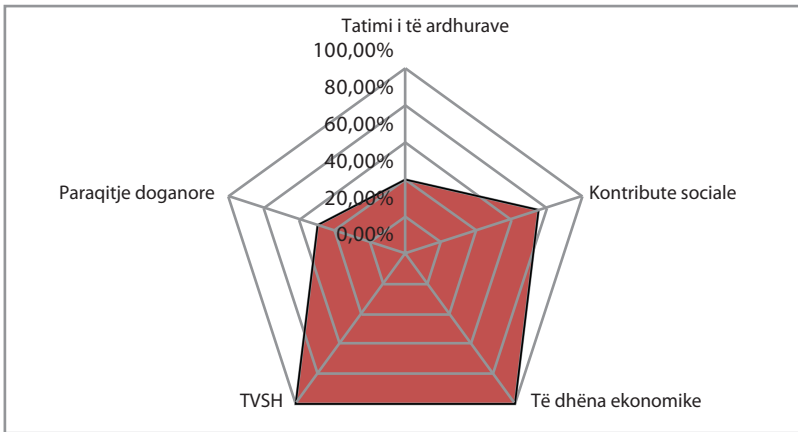
KLasteri për regjistrim i përfshinë shërbimet për ruajtje të detyrueshme të informatave. Fotografitë 10, 11 dhe 12 e paraqesin gjendjen e klasterit për regjistrime dhe e krahasojnë me klasterin për regjistrim të vendeve anëtare të BE-aë. Vitin e kaluar nuk kishte ndryshime në këtë klaster.

Klasteri për paraqitje të tatimeve i përfshinë shërbimet që u jepen qytetarëve dhe bizneseve për në lidhje me tatimet dhe kontributet. Fotografitë 13, 14 dhe 15 e paraqesin këtë klaster. Ky klaster është më pak i zhvilluar prej të tjerëve. Furnizimet publike kanë arritur nivelin maksimal të sofistikimit prej 100%, kurse spitalet filluan të publikojnë informata në internet. Këtë vit nuk mundëm të gjejmë informata për shërbimin “paraqitje në polici”. Burimi i vetëm i informatave për këtë shërbim ishte

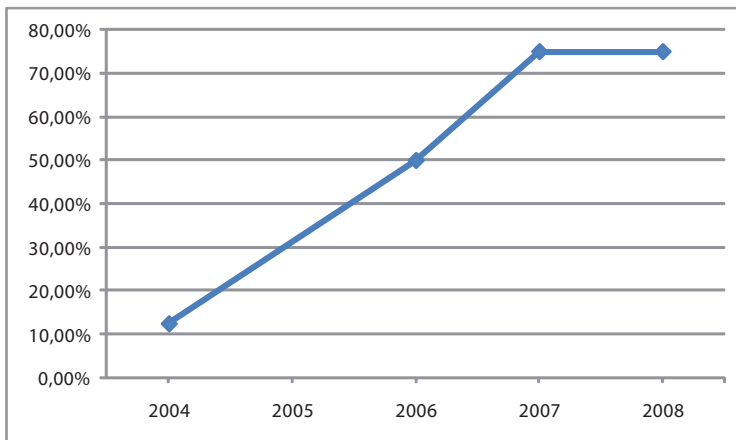
ueb-faqja e Ministrisë së punëve të brendshme, e cila tani ka dizajn të ri dhe më nuk jep informata për këtë shërbim.

Klasteri për leje i përfshinë dokumentet që i jep Qeveria. Ky klaster është paraqitur në fotografitë 16, 17 dhe 18. Universitetet shtetërore në këtë klaster sivjet janë më aktive në krahasim me vitin e kaluar, kështu që niveli i sofistikimit është rritur. Mirëpo, sofistikimi i përgjithshëm i këtij klasteri ka rënë për shkak të sistemit të ri të vlerësimit prej pesë niveleve.

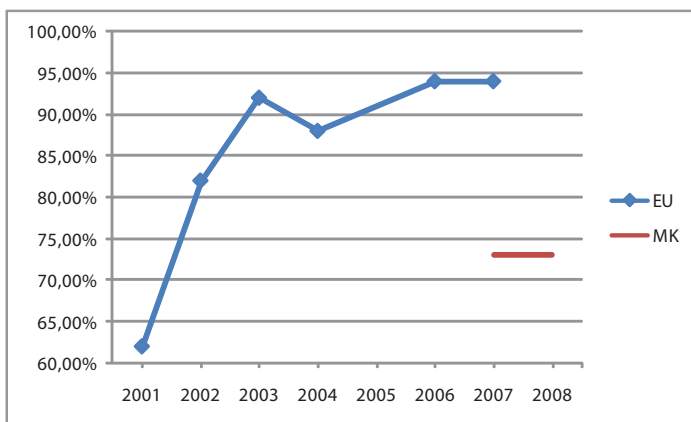
Në fotografitë që vijojnë janë paraqitur rezultatet e klasterëve:



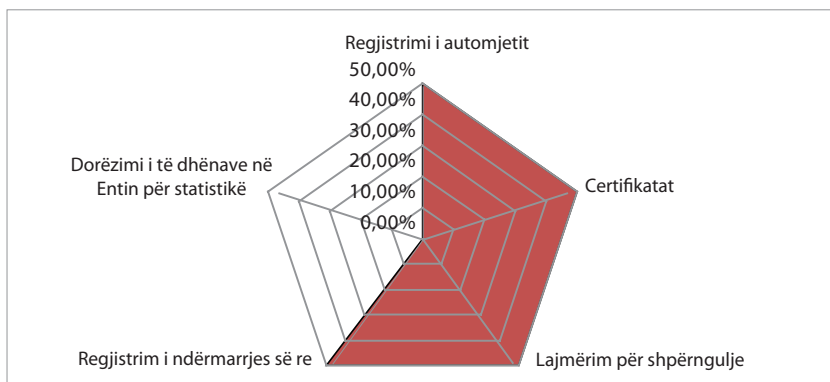
Fotografa 7: Klasteri për gjenerimin e të ardhurave



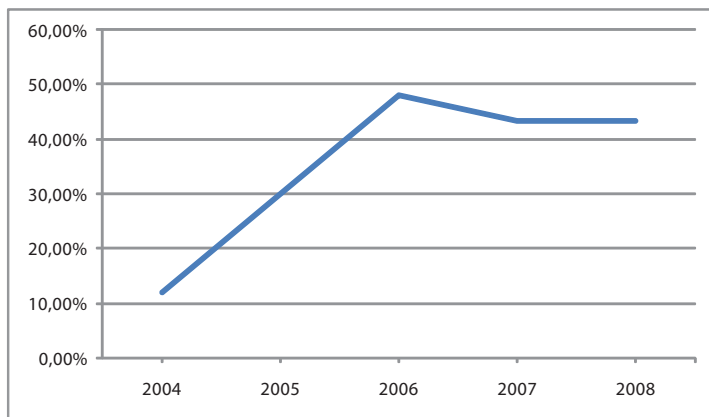
Fotografa 8: Si ka ecur zhvillimi i klasterit për gjenerim të të ardhurave në Maqedoni në periudhën 2004 – 2008 sipas metodologjisë më të vjetër të vlerësimit me katër nivele



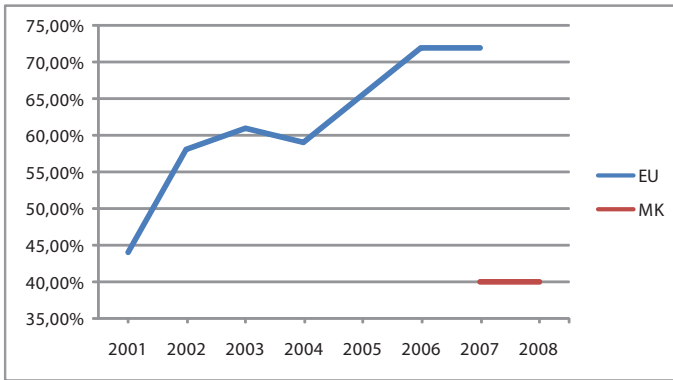
Fotografia 9: Krahasimi i klasterëve për gjenerim të të ardhurave në Maqedoni prej 2007/2008 dhe vendeve anëtare të BE-së prej 2001/2007



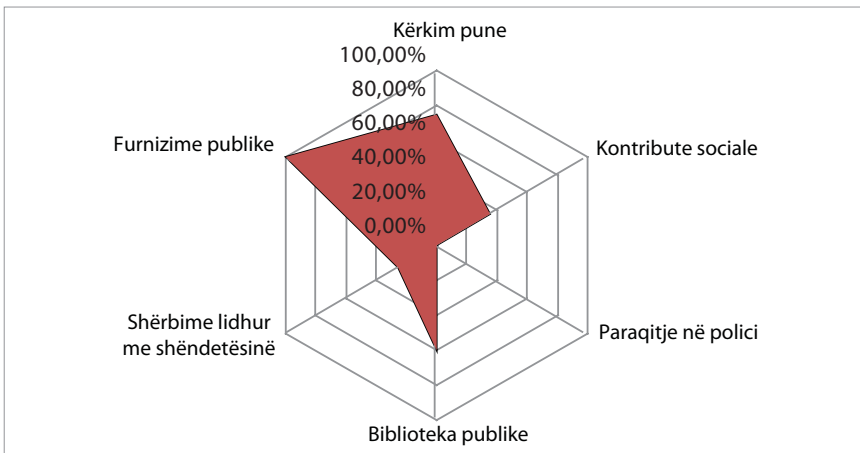
Fotografia 10: Klasteri për regjistrime



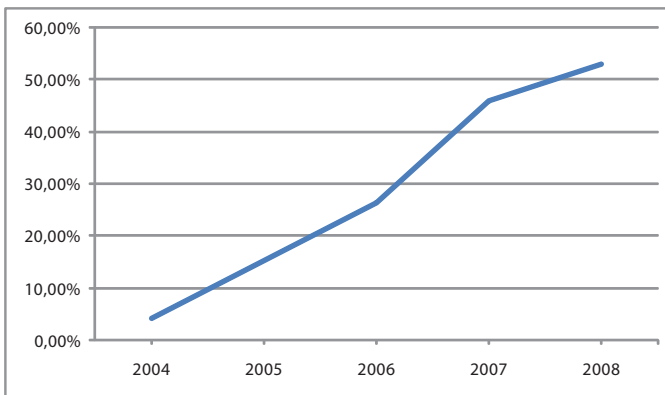
Fotografia 11: Zhvillimi i klasterit për regjistrime në Maqedoni në periudhën 2004 – 2008 sipas metodologjisë më të vjetër të vlerësimit me katër nivele



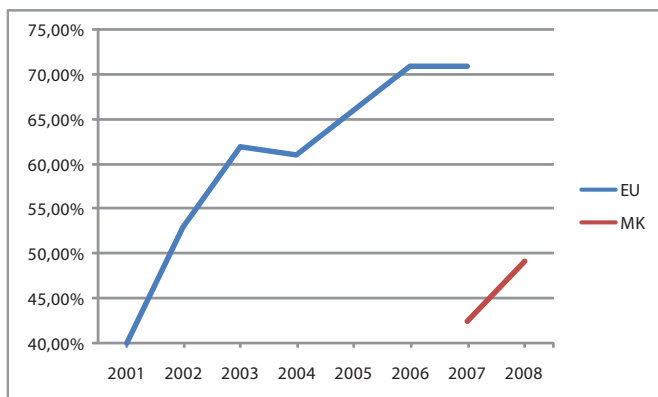
Fotografia 12: Krahasimi i klasterëve për regjistrime në Maqedoni prej 2007/2008 dhe vendeve anëtare të BE-së prej 2001/2007



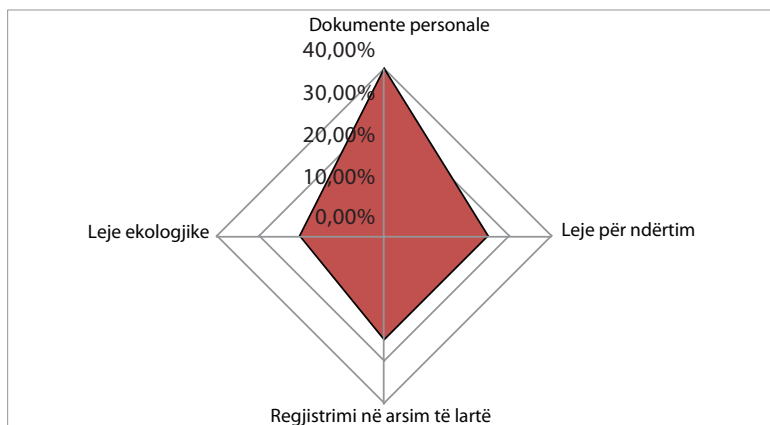
Fotografia 13: Klasteri për paraqitje të tatimeve



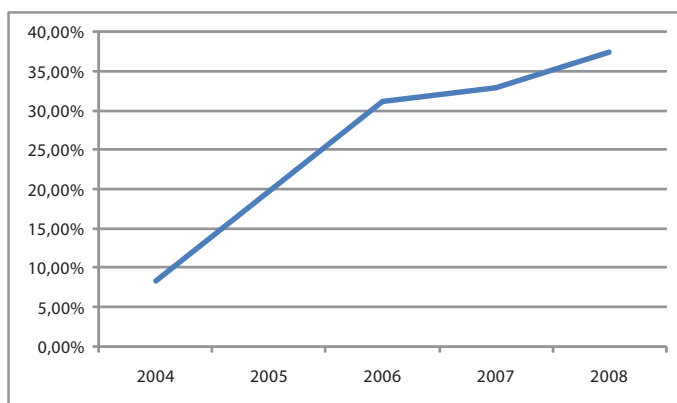
Fotografia 14: Zhvillimi i klasterit për paraqitje të tatimeve në Maqedoni në periudhën 2004 – 2008 sipas metodologjisë më të vjetër të vlerësimit me katër nivele



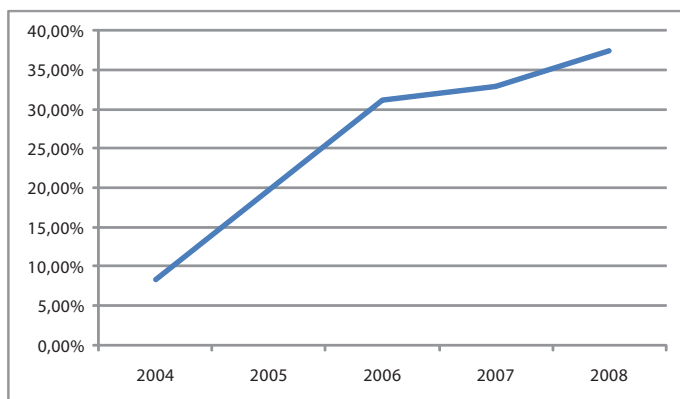
Fotografia 15: Krahasimi i klasterëve për paraqitje të tatimeve në Maqedoni prej 2007/2008 dhe vendeve anëtare të BE-së prej 2001/



Fotografia 16: Klasteri për leje



Fotografia 17: Zhvillimi i klasterit për leje në Maqedoni në periudhën 2004 – 2008 sipas metodologjisë më të vjetër të vlerësimit me katër nivele



Fotografia 18: Krahasimi i klasterëve për leje në Maqedoni prej 2007/2008 dhe vendeve anëtare të BE-së prej 2001/2007

Vlerësimi i portalit nacional

Kepxhemini ka përgatitur tregues (indikatorë) të ri me qëllim që të sigurojë evaluim më të mirë të shërbimeve të reja të drejtuara kah shfrytëzuesit. Vlerësimi i portalit nacional është njëri prej katër treguesve drejtuar kah shfrytëzuesi, të cilin e kemi përdorur në studimin tonë. Portalin nacional të Maqedonisë mund ta gjeni në www.uslugi.gov.mk.

Pyetja më e rëndësishme në vlerësimin e portalit nacional është se sa prej njëzet shërbimeve janë të integruara në portalin nacional? Në Maqedoni, 25% e shërbimeve janë të disponueshme në portalin nacional. Këtu mund t'i gjeni këto shërbime: kontributet për sigurim social, dokumente personale, regjistrimi i automjetit, certifikatat dhe lajmërimet për shpërngulje. Portali nacional karakterizohet me 2 regjime të prezantimit dhe me grafikë konzistente, kështu që sipas metodologjisë së Kepxheminit (faqe 116) portali nacional ka nivel të sofistikimit prej 66,6%.

Përfundimi

Në vitin 2007 Qeveria e Maqedonisë realizoi një numër të madh të projekteve infrastrukturale, me qëllim që IT pajisjet të jenë më të qasshme për popullatën (sigurimi i IT pajisjeve nëpër shkolla, donacione të vauçerëve për kompjuterë për absolventët) dhe me qëllim që të mundësojë një mjedis biznesi më të mirë dhe mjedis ligjor (ligji për tregti elektronike, tatime të zvogëluara për IT prej 18 në 5përqind) Nuk kishte projekte nga lëmia e e-pushtetit të cilat do të ndikonin në matjen për shërbimet e e-qeverisë. Qeveria beson se këto projekte infrastrukturale do të krijojnë kushte për përmirësim në vitet e ardhshme.

Trendi gjithnjë e më i përhapur i matjes së shërbimeve nga lëmia e e-pushtetit në realitet ungdalësua. Maqedonia nuk arriti ta mbajë zhvillimin e onlajn-sofistikimit prej

16% në vjet, që u arrit në vitin 2006. Kjo nuk është vetëm për shkak të metodologjisë së ndryshuar, por edhe për shkak të faktit se nuk kishte rritje të nivelit të sofistikimit të shërbimeve që u matën. Rritja e matur duhet të jetë 13% që të mund në të ardhmen e afërt të arrihet niveli i sofistikimit i vendeve anëtare të BE-së. Dallimi më i madh që paraqitet me këtë matje është te sektori për sigurimin e shërbimeve për qytetarët.

Literatura e shfrytëzuar

[1] Gushev, Armenski (prill 2006): Analiza e dallimeve në e-pushtetin tek vendet e Ballkanit perëndimor, www.metamorphosis.org.mk, 12.5.2006

[2] Kepxhemini. (qershor 2006). Disponueshmëria e shërbimeve publike në internet: Si përparon Evropa? Internet-hulumtimi për raportin për shërbimet publike elektronike nga matja e 6-të në qershor 2006. Kepxhemini.

[3] Kepxhemini (matja e 7-të, shtator 2007) Sigurimi i shërbimeve publike nëpërmjet internetit.

[4] Gushev, Spasov, Armenski "Zhvillimi i shërbimeve nga lëmia e e-pushtetit në Maqedoni (onlajn-sofistikimi i shërbimeve qeveritare)" *Informatika*, 31 (2007) 397-406

[5] Pakti për stabilitet të Evropës Juglindore, Grupi punues eEJL (www.stabilitypact.org/e-see).

[6] Kepxhemini, Studime për disponueshmërinë e shërbimeve publike në internet në vitin 2005 në lëminë e e-pushtetit në Kroaci;

http://www.e-croatia.hr/repozitorij/dokumenti/downloads/Online_Availability_2005.pdf

Shtojca A: 20 shërbimet themelore publike

Vijon sqarimi për secilin prej 20 shërbimeve themelore publike dhe sqarimi për mënyrën se si e formojmë vlerësimin për Republikën e Maqedonisë.

1. Tatimi i të ardhurave ↓

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 2 | 5 |
| 2007 | 2 | 4 |

Dhënës i këtij shërbimi është Drejtoria për të ardhura publike. Procedura për paraqitjen e tatimit mund të fillohet duke shkarkuar formularin nga ueb-faqja e tyre: www.ujp.gov.mk.

Niveli i sofistikimit i këtij parametri mbetet i njëjtë – 2. megjithatë, pasi që sistemi për vlerësim të këtij parametri bazohet në modelin me pesë nivele, onlajn-sofistikimi u zvogëluar prej 50 në 40 përqind (%).

2. Job search →

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 3 | 4 |
| 2007 | 3 | 4 |

Onlajn-sofistikimi i këtij shërbimi mbetet në nivel të njëjtë prej 75%.

Sipas metodologjisë së Kepxheminit, ky shërbim mund të marrë vlerën maksimale 4, nëse dhënësi i shërbimit siguron mundësi për informim elektronik për vendet e punës paraprakisht të zgjedhura lidhur me profilin e dhënë të personit që kërkon punë.

Agjensioni për punësim i Republikës së Maqedonisë ofron mundësi për kërkim onlajn të bazës së të dhënave me vende të lira pune. Mirëpo, nuk mundëm ti gjejmë adresat e internetit të 30 qendrave regjionale për punësim.

Ueb-adresa e dhënësit të këtij shërbimi është: <http://www.zvrm.gov.mk>

3. Kontributet për sigurim social ↑

Në këtë kategori ka katër shërbime që janë definuar nga Komisioni evropian.

a. Kontribute për të papunësuarit

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 1 | 5 |
| 2007 | 1 | 4 |

b. Shtesat e fëmijëve

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 2 | 5 |
| 2007 | 2 | 4 |

c. Shpenzimet mjekësore

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 1 | 5 |
| 2007 | 1 | 4 |

d. Bursat studentore

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 3 | 5 |
| 2007 | 1 | 4 |

Dhënës të ndryshëm të shërbimeve janë përfshirë në sigurimin e kontributeve për sigurim social. Ministria për punë dhe politikë sociale është përgjegjëse për ndihmë sociale dhe për shtesat e fëmijëve. Informatat për shërbimet mund t'i gjeni në:

Për të papunësuarit: www.mtsp.gov.mk

Për shpenzimet mjekësore: www.fzo.org.mk

Për bursat studentore: www.raspredelba.gov.mk

Sipas llojit të ri të vlerësimit prej 5 niveleve, ky sistem ka sofistikimin prej 35%.

4. Dokumente personale ↓

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 2 | 5 |
| 2007 | 2 | 3 |

Në Maqedoni, dokumente personale janë pasaporta, letra e njoftimit dhe leja e vozitjes. Dhënës i këtij shërbimi është Ministria e punëve të brendshme. Qytetarët mund të marrin informata dhe formularë në www.uslugi.gov.mk. Niveli maksimal i sivjetmë është 5, kështu që onlajn-sofistikimi ra në 40%.

5. Regjistrimi i automjeteve →

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 4 |

I njëjti dhënës i shërbimeve nga pika 4. Onlajn-sofistikimi mbetet 50%.

6. Miratimi i lejes për ndërtim →

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 1 | 4 |
| 2007 | 1 | 4 |

Onlajn-sofistikimi i këtij shërbimi mbetet në nivel të njëjtë prej 25%. Informatat në lidhje me atë se si të fillohet procedura për marrjen e lejes për ndërtim mund ti gjeni në <http://www.e-skopje.gov.mk/>. Informata për marrjen e dëshmisë për posedim të pronës mund të gjenden në www.katastar.gov.mk.

7. Paraqitja në polici ↓

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 0 | 3 |
| 2007 | 0 | 3 |

Ueb-faqja e Ministrisë së punëve të brendshme ka tërësisht një dizajn të ri dhe nuk ka në disponim informata për paraqitje në polici. Niveli aktual i sofistikimit është 0%.

8. Bibliotekat publike ↓

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 3 | 5 |
| 2007 | 3 | 4 |

Maqedonia si pjesë e sistemit onlajn-bibliografik për bashkëpunim COBINS.Net ka ueb-faqe të qasshme për opinionin me mundësi për onlajn-kërkim. Sipas metodologjisë së re, niveli i onlajn-sofistikimit është 60%.

Ueb-adresa e dhënësit të këtij shërbimi është: <http://vbmk.nubsk.edu.mk/cobiss/>

9. Certifikatat →

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 3 |

I njëjti dhënës i shërbimeve nga pika 4. Onlajn-sofistikimi është 50%, pasi që këtë vit kemi ndjekur rekomandimet e Kepxheminit për nivelin maksimal.

10. Regjistrimi në arsim të lartë ↑

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 1 | 4 |
| 2007 | 0 | 4 |

Këtë vit vërejtëm një trend pozitiv në publikimin e informatave në internet të parapara për studentët e ardhshëm, ashtu që këtë vit vendosëm që ta vendosim këtë shërbim në nivelin e parë të onlajn-sofistikimit e cila në përqindje është 25%.

11. Lajmërimi për shpërngulje →

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 3 |

Onlajn-sofistikimi është 50%. Dhënësi i këtij shërbimi është po ai i nga pika 4, me të njëjtin nivel të sofistikimit si në vitin 2007.

12. Shërbime lidhur me shëndetësinë ↑

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 1 | 4 |
| 2007 | 0 | 4 |

Këtë vit arritëm të gjejmë disa ueb-faqe të spitaleve të cilat ofrojnë informata nga niveli i parë, kështu që niveli i sofistikimit tani është 25%.

13. Kontribute sociale →

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 3 | 4 |
| 2007 | 3 | 4 |

Onlajn-sofistikimi është 75%. Dhënësi i këtij shërbimi është Fondi për sigurim pensional dhe invalidor i Maqedonisë. Dhënësi ka ueb-servisin me mundësi që plotësisht në mënyrë elektronike të përpunojë paraqitjet për kontribute sociale të të punësuarve.

Ueb-adresa është: <http://www.piom.com.mk/>

14. Të dhënat ekonomike →

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 4 | 4 |
| 2007 | 4 | 4 |

Onlajn-sofistikimi i këtij shërbimi është 100%. Pagesa e tatimeve pa letër ishte pjesë e iniciativës së USAID-it për e-Qeveri. Dhënës i këtij shërbimi është Drejtoria për të ardhura publike. Sistemin e keni në dispozitim në <http://etax.ujp.gov.mk/>

15. TVSH →

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 4 | 4 |
| 2007 | 4 | 4 |

I njëjti dhënës i shërbimeve nga pika 14. Niveli i sofistikimit ngelën 100%

16. Regjistrimi i ndërmarrjes (firmës) së re →

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 4 |

Onlajn-sofistikimi është 50%. Dhënës i këtij shërbimi është Regjistri qendror. Në ueb-faqen e tyre mund të shkarkoni formularët për regjistrimin e një ndërmarrjeje të re. Ueb-adresa është: www.crm.org.mk/

17. Paraqitja e të dhënave në Entin për statistikë →

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 0 | 5 |
| 2007 | 0 | 3 |

Niveli i sofistikimit të këtij shërbimi mbetet 0%.

18. Paraqitjet doganore →

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 4 |

Onlajn-sofistikimi mbetet në nivel të njëjtë 50%. Drejtoria e doganave ka ueb-faqe të qasshme për publikun me mundësi për të shkarkuar formularë: www.customs.gov.mk

19. Lejet ekologjike ↓

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 1 | 5 |
| 2007 | 1 | 4 |

Niveli i onlajn-sofistikimit për këtë shërbim është 1, por për shkak të sistemit të vlerësimit me pesë nivele – sofistikimi u zvogëluar në 20%. Njësitë e vetëqeverisjes lokale, si p.sh. Komuna e Velesit, në ueb-faqen e saj (www.veles.gov.mk) ka informata në lidhje me atë si të fillohet procedura për marrjen e Lejeve të integruara ekologjike.

20. Furnizime publike ↑

| Viti | Niveli i sofistikimit | Niveli maksimal |
|------|-----------------------|-----------------|
| 2008 | 3 | 4 |
| 2007 | 4 | 4 |

Me projektin e USAID-it për e-Qeveri në bashkëpunim me Byronë për furnizime publike u përgatit një sistem për e-furnizime për të kryer furnizimet publike nëpërmjet internetit. Sistemin mund ta gjeni në <https://e-nabavki.gov.mk> dhe këtë vit e shfrytëzojnë edhe Qeveria edhe pushteti lokal. Onlajn-sofistikimi u rrit në 100%.



ANALYSE COMPARATIVE DES SERVICES D'EGOUVERNEMENT EN MACÉDOINE¹

(Les résultats de la quatrième mesure)

Marjan Gusev, Dejan Spasov, Goce Armenski

L'Université Sts. Cyril et Méthode, Skopje

¹ Cette recherche a été comprise comme une partie de l'UE FP6 le projet financé (consolidé) 045472
- Nous Allons (l'Amélioration de l'Expertise d'eGouvernement des Balkans Occidentaux)



Introduction

Nous présentons des mesures pour la quatrième fois de la sophistication en ligne sur le niveau gouvernementale en Macédoine. La mesure est effectuée dans la période du Mars/ Avril 2008 et la situation reflète par les projets qui sont réalisées en 2008. Pendant ce période on a suivi le nouveau système d'évaluation de 5 étapes de Capgemini, où le 5ème niveau est ajouté d'entourer l'idée de la dérivation active et automatique des services. Dans ce papier nous allons comparer la croissance des services d'eGouvernement de la Macédoine avec le vieil système de 4 étapes et nous allons comparer la situation en Macédoine avec des autres pays de l'Union européenne qui utilisent le système d'évaluation de 5 étapes.

1. Méthodologie

Les 20 services publics principaux à qui le niveau de la sophistication en ligne était observé sont présentés dans la table 1. Ces services ont été définis de la part de la Commission européenne et observés par le Capgemini pour les pays de l'UE.

| Citoyens | | Affaires | |
|----------|---------------------------------|----------|---|
| 1 | Taxes de revenus | 1 | Contributions sociales |
| 2 | Recherche d'un emploi | 2 | Impôt sur les sociétés |
| 3 | Prestations de sécurité sociale | 3 | TVA |
| 4 | Documents personnels | 4 | Régistration de nouvelles entreprises |
| 5 | Enregistrement des voitures | 5 | Soumission des données des bureaux statistiques |
| 6 | Permis de construction | 6 | Déclaration en douane |
| 7 | Déclaration à la police | 7 | Permis relié à l'environnement |
| 8 | Bibliothèques publiques | 8 | L'obtention public |
| 9 | Certificats | | |
| 10 | Inscription en haute éducation | | |
| 11 | Déclaration de déplacement | | |
| 12 | Services relié à la santé | | |

Table 1: Les 20 services principaux

Le service l'Aide sociale est fait des sous-services élémentaires suivants : allocations de chômage, allocations d'enfant, coûts médicaux et subventions d'étudiant. Le service des documents d'Annonce personnelle est fait de carte d'identité(CI), le Passeport et le permis de conduire. Des services élémentaires dans "des Certificats" sont la naissance, le mariage et des actes de décès.

Chaque service élémentaire où secondaire peut être d'un ou de six étapes de la sophistication:

- Etape 0 – Sans information
- Etape 1 – Information
- Etape 2 – Interaction en une direction
- Etape 3 – Interaction en deux directions
- Etape 4 – Transaction
- Etape 5 – Personnalisation

Cette année les services des Impôts sur le revenu, l'Aide sociale, des documents Personnels, des bibliothèques Publiques, la Soumission de données aux bureaux statistiques et des permis concernant l'Environnement sont gradués à une échelle de classification à 5 niveaux. La déclaration aux restes de police avec l'échelle de classification à 3 niveaux et le reste des services est graduée selon l'échelle de classification à 4 niveaux.

La sophistication en ligne pour un service élémentaire est calculée en pourcents (%) comme le rapport entre la catégorie/étape du service et le maximum de la catégorie accessible. La sophistication en ligne des services principaux, comme l'aide sociale, est la moyenne de quatre services élémentaires : allocations de chômage, allocations d'enfant, les remboursements des coûts médicaux et des subventions d'étudiant. La dernière étape de la sophistication en ligne est moyenne de la sophistication des 20 services principaux.

A la fin on doit mentionner que chaque service peut tomber dans un des deux groupes cibles: citoyens ou affaires. En addition, il y a quatre groupes qui partagent les 20 servies principales, nommés comme le groupe de revenue, le groupe d'enregistrement, le groupe de retours et le groupe de permis. Nous montrons le progrès de chaque groupe cible et chaque groupe.

2. Résultats

L'image 1 inscrit tous les 20 services publics ensemble avec leur score de sophistication en ligne, à l'échelle de classification à 4 niveaux. L'image 2 montre le progrès pour les services de base de 2004 à 2008 à une échelle de classification à 4 niveaux.

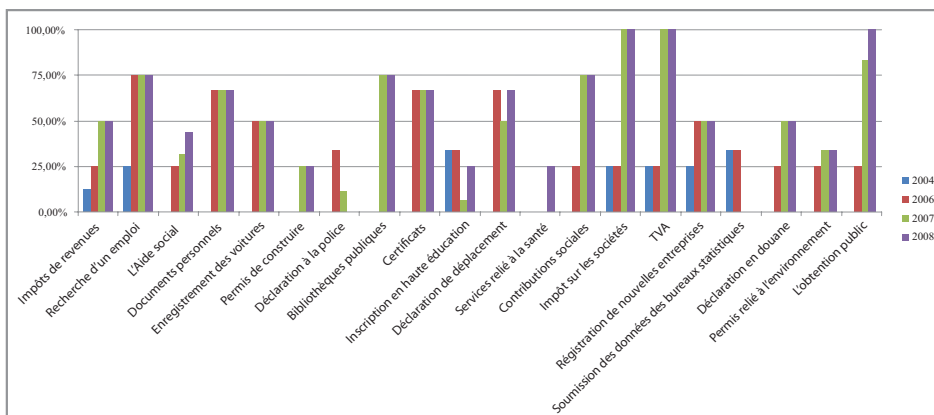


Image 1:Le progrès de la sophistication en ligne de 20 services principales en Macédoine pour le période de 2004-2008

La sophistication en ligne (SO) de la République de la Macédoine est calculée comme une moyenne de 20 services principaux. La première mesure en 2004 est présenté en 9%, en Mars 2006 la moyenne en Macédoine de SO est 32.75%, en Mars 2007 le SO est 50%. En mars 2008 on a présenté la sophistication en 53% avec la vieille méthodologie. L'image 2 montre la croissance des services en ligne en Macédoine de 2004 à 2008 en utilisant le vieil system avec 4 niveaux.

Les changements de la dernière année sont : L'obtention publique a atteint la sophistication de 100 %, l'Étudiant bénéficie ont le nouveau système Web-bas pour des demandes (applications) et des universités et les hôpitaux sont devenus plus actifs sur le Web.

L'image 3 compare le niveau actuel de la sophistication en 2008 de 28,5% avec une nouvelle méthodologie de la comparaison avec les pays de l'Union européenne. Avec un but de comparer régulièrement la Macédoine et l'UE en 2007, on a appliqué le nouveau system de 5 étapes pour la Macédoine. La même conclusion du rapport de la dernière année peut être utilisée encore une fois : Maintenant la Macédoine est dans une position où l'UE était en 2001/2002. Le seul changement est le fait que cette année le niveau de la sophistication en Macédoine est sous le minimum de seul de l'UE(28), en rempliant l'espace vide entre la Macédoine et l'UE qui était provoqué. L'image 4 montre qu'il y a certain progrès des services en ligne qui sont complètement disponibles, mais la Macédoine est encore très loin du niveau de la sophistication désiré de 30%, où on prévoit que Interopérabilité va devenir une question très important dans l'arène d'gouvernement. En juin 2008 deux nouveaux niveaux des services seront introduit: déclarations de la douane et contributions sociales, et le pourcentage de tous services online sera 25%.

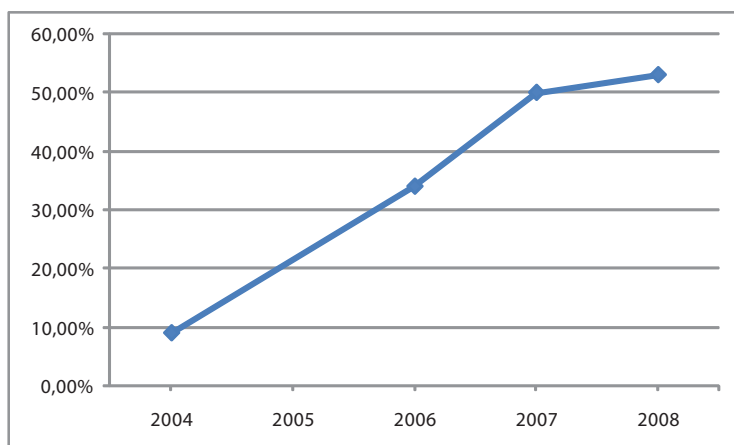


Image 2: La croissance de la sophistication en Macédoine 2004-2008 selon la vieille méthodologie d'évaluation de 4 étapes

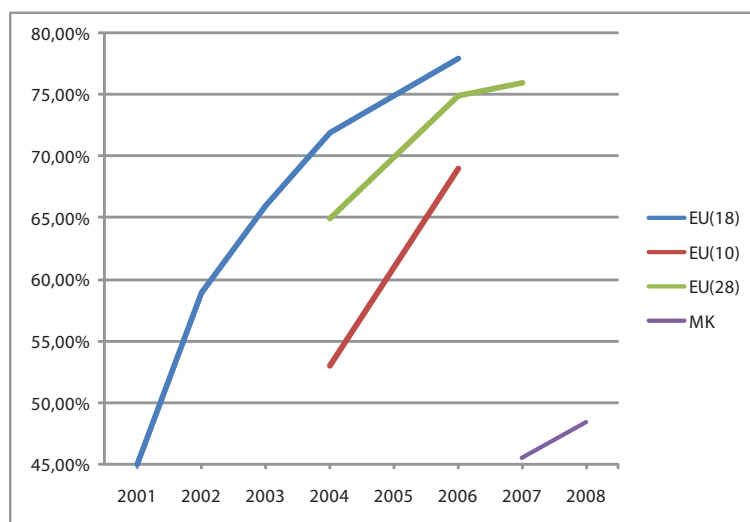


Image 3: La comparaison de la sophistication online entre la Macédoine '07-'08 et pays de l'UE '01-'07

Les services dans la colonne à gauche de la table 1 sont appelés des services des citoyens car ils sont des indicateurs du niveau de la sophistication des services du gouvernement pour les citoyens. En cette catégorie il y a 12 services qui adressent aux interactions le plus communes entre les citoyens et leur gouvernement. Les 8 services mentionnés mesurent des interactions entre le gouvernement et les affaires. L'image 5 montre la croissance de la sophistication online des services des citoyens en Macédoine en 2008 avec leur part de la connexion dans les pays de l'UE. Les images 7 et 8 sont orientées vers le secteur des affaires.

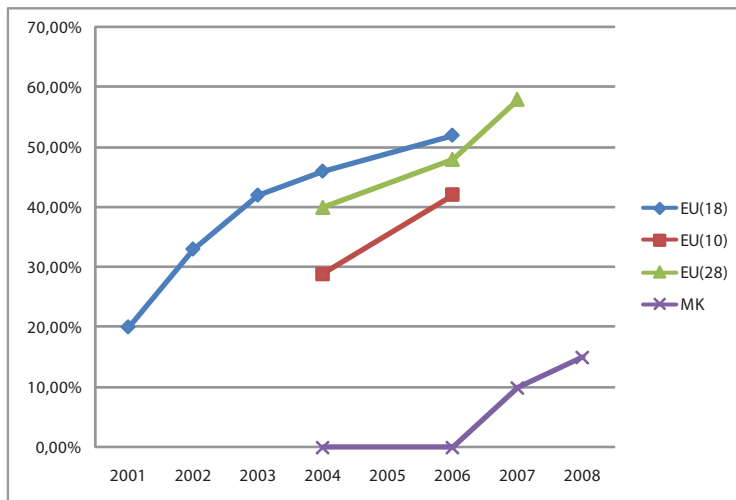


Image 4: Pourcentage des services online complètement disponibles

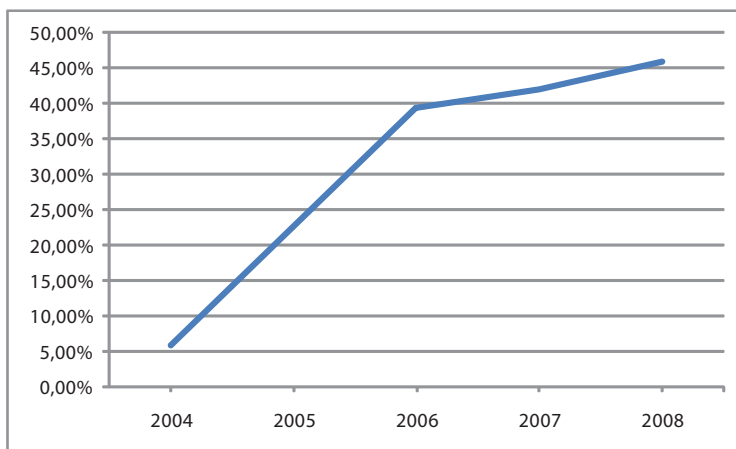


Image 5: La croissance de la sophistication des services des citoyens en Macédoine en 2004-2008 selon la vieille méthodologie d'évaluation de 4 étapes

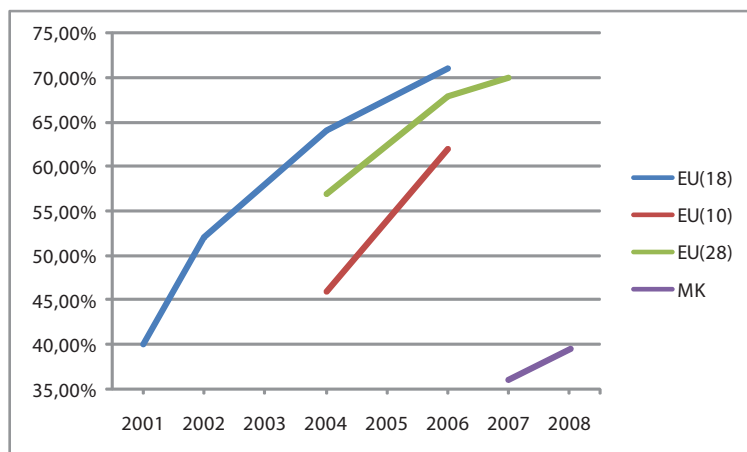


Image 6: Comparaison des services des citoyens entre la Macédoine '07-'08 et des pays de l'UE '01-'07

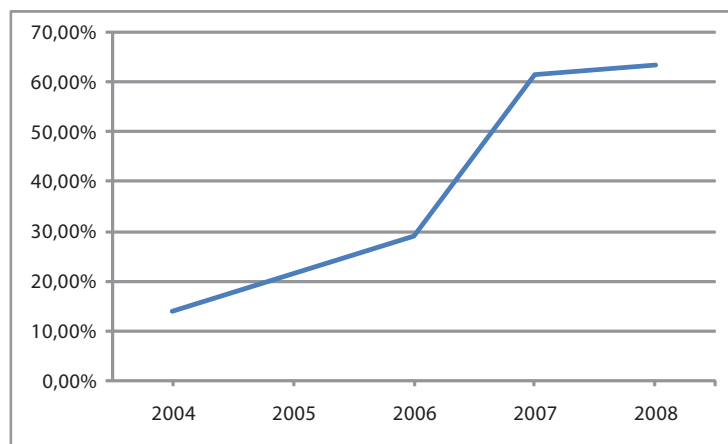


Image 5: La croissance de la sophistication des services des affaires en Macédoine en 2004-2008 selon la vieille méthodologie d'évaluation de 4 étapes

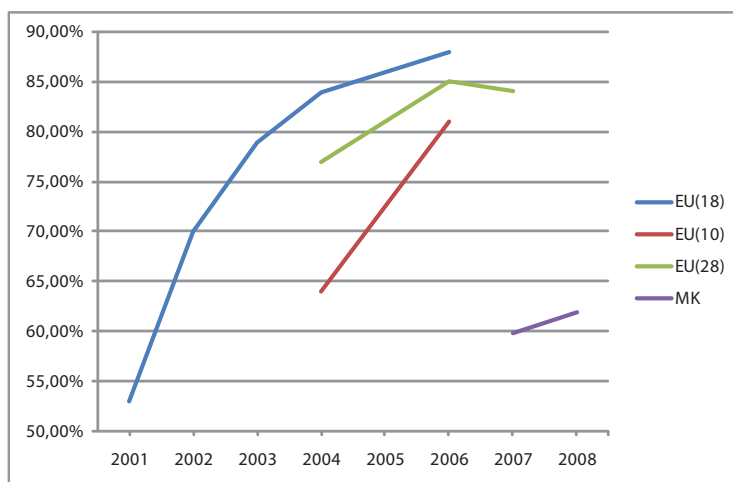


Image 6: La comparaison des services des affaires entre la Macédoine '07-'08 et des pays de l'UE '01-'07

Les 20 services donnés dans la table 1 ont été divisés en quatre faisceaux:

1. *Le faisceau de revenue généré* – où les finances planchent chez le gouvernement
2. *Le faisceau de retours* – où les finances planchent dans la direction opposé
3. *Le faisceau d'enregistrement*
4. *Le faisceau de permis*

La situation dans le faisceau généré est représentée dans les figures 7,8 et 9. En juin 2008 les déclarations en douane et les contributions sociales vont prendre 100% sophistication, et le faisceau va toucher 90% de la sophistication. Ca va rapprocher le faisceau proche du niveau de l'UE.

L'enregistrement du faisceau des services entourés du stockage d'information mandataire. Les images 10, 11, et 12 représentent la situation de la régistration du faisceau et il compare lui avec la régistration du faisceau de pays de l'UE. Il n'y a pas des changements en faisceau dans la dernière année.

Le faisceau de revenus est pour les services qui sont données aux citoyens et affaires en revenant vers les taxes et contributions. Les images 13,14 et 15 sont pour ce type de faisceau. Ce faisceau est le moins développé entre tous les faisceaux. L'obtention publique avait touché le maximum, 100% de la sophistication, et des hôpitaux avaient commencé avec la publication des informations on-line. Cette année nous avons la possibilité de ne trouver aucune information sur le service "La déclaration à la police". La seule source pour cette information était le site du Ministère de l'affaire intérieure qui était redésigné et il n'a produit encore des informations pour ce service.

Le faisceau des permis et des licences représente des documents qui sont édités de la part du gouvernement. Ce faisceau est présenté par les images 16,17 et 18. Les universités publiques dans ce faisceau sont plus actives cette année, comparées avec la dernière année, donc, leur sophistication est accrue. En bref toute la sophistication dans ce faisceau est faite grâce au nouvel système d'évaluation avec 5 étapes.

Les images suivantes montrent les résultats de faisceaux.

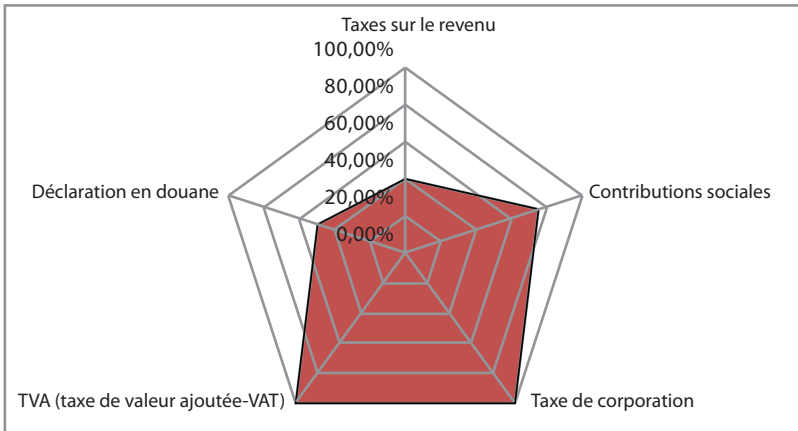


Image 7: Le faisceau de revenue généré

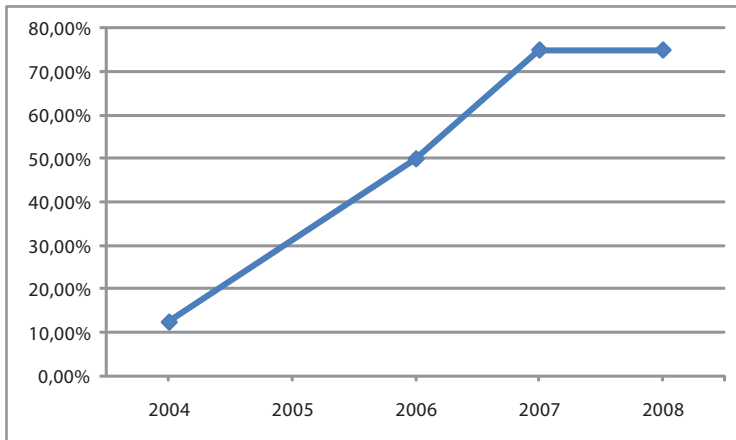


Image 8: Le progresse de faisceau de revenue généré en Macédoine de 2004-2008 selon la vieille méthodologie d'évaluation en 4 étapes

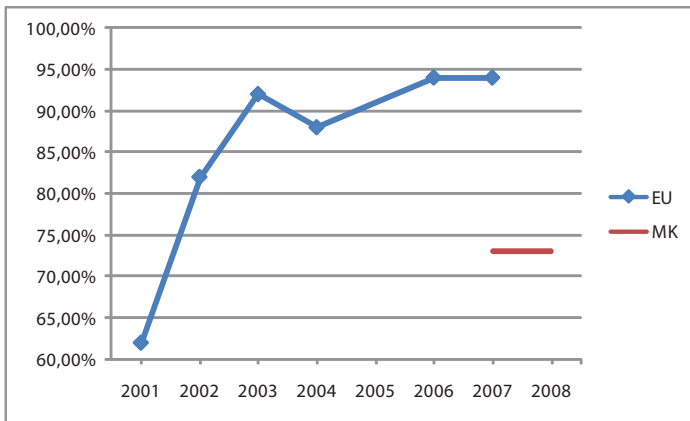


Image 9: La comparaison de faisceau de revenu généré entre la Macédoine '07-'08 et les pays de l'UE '01-'07

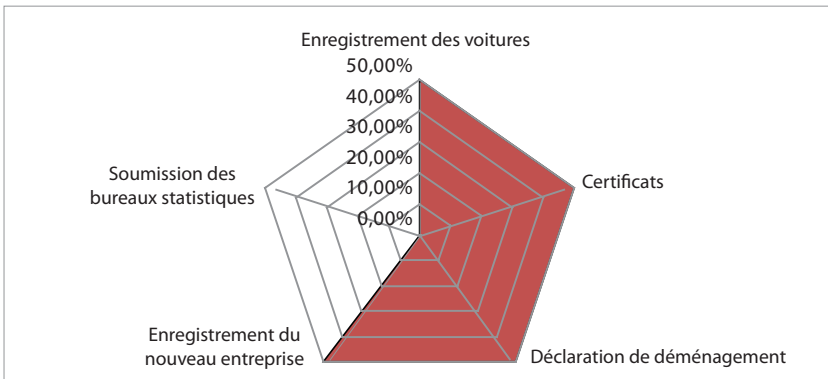


Image 10 : Le faisceau de la régistration

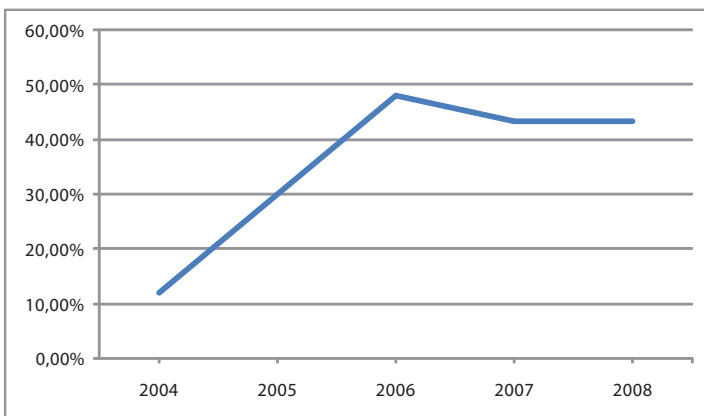


Image 11: La croissance en faisceau de la régistration en Macédoine de 2004-2008 selon la vieille méthodologie d'évaluation de 4 étapes

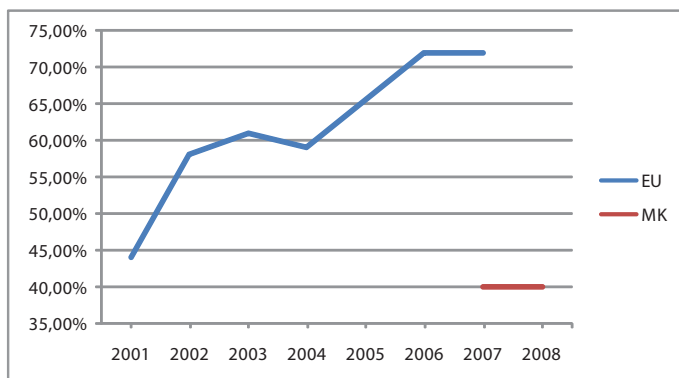


Image 12: La comparaison du faisceau de la régistration entre la Macédoine '07-'08 et des pays de l'UE '01-'07

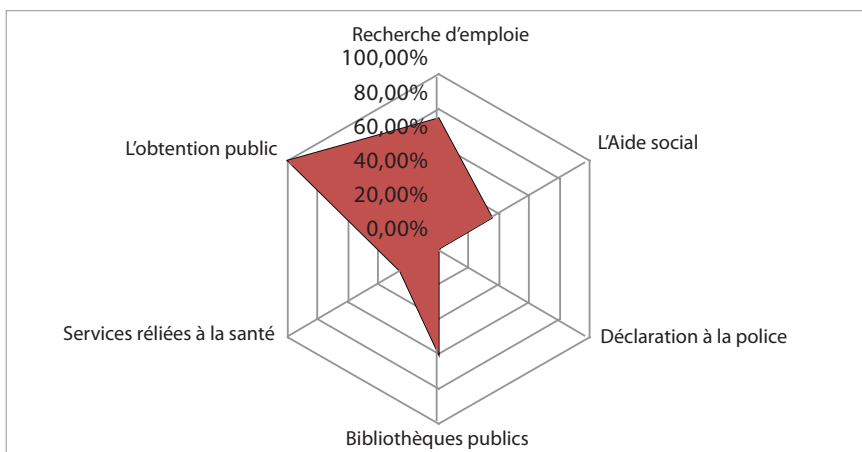


Image 13 : Le faisceau de retour

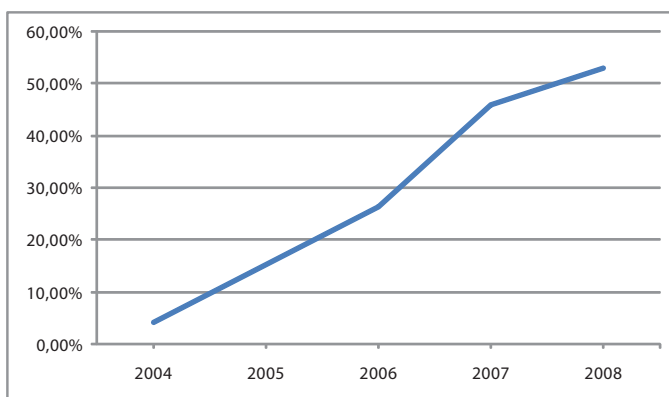


Image 14: La croissance du faisceau de retour en Macédoine de 2004-2008 selon la vieille méthodologie d'évaluation de 4 étapes

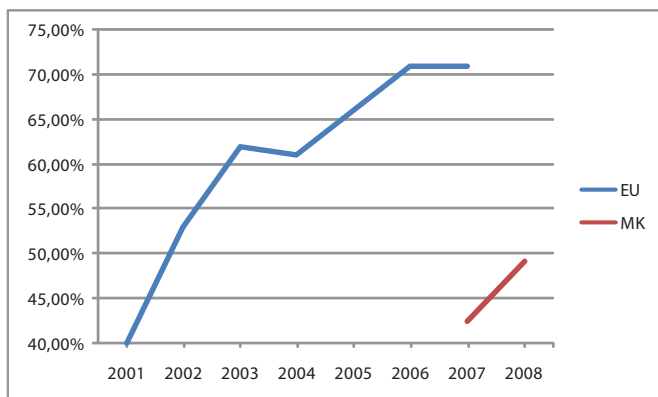


Image 15: La comparaison de faisceau de retour entre la Macédoine '07'08 et pays de l'UE '01-'07

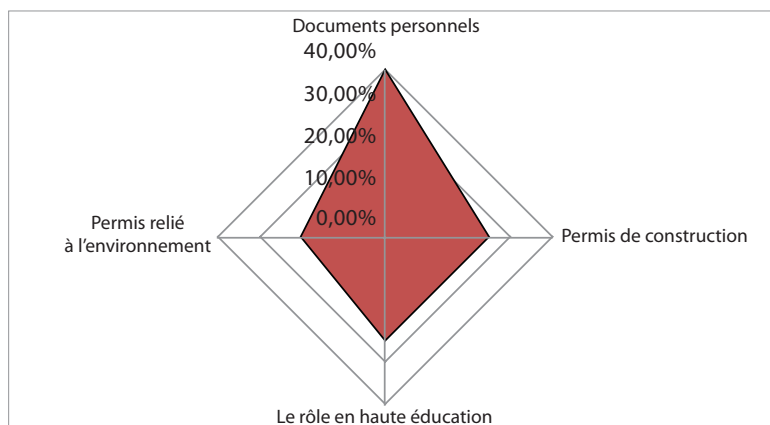


Image 16: Le faisceau des permis

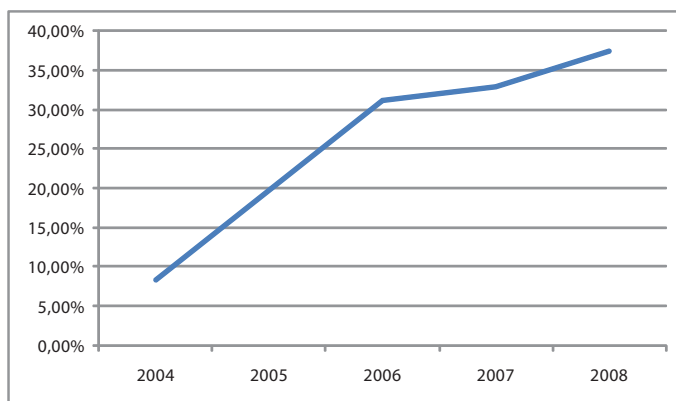


Image 17: La croissance du faisceau des permis en Macédoine de 2004-2008 selon la vieille méthodologie d'évaluation de 4 étapes

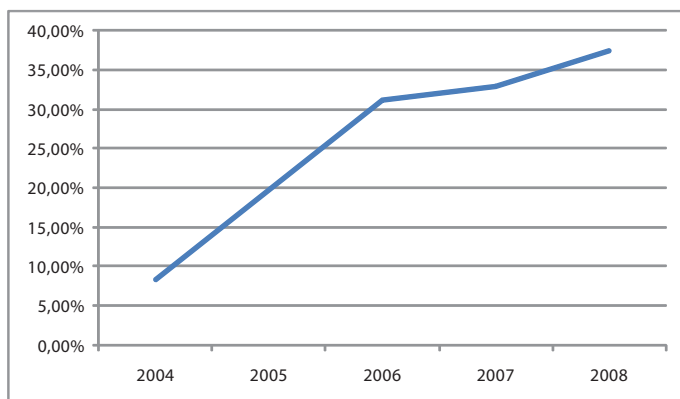


Image 18: La comparaison du faisceau des permis entre la Macédoine '07-'08 et pays de l'UE '01-'07

Evaluation du Portail National

Les nouveaux indicateurs d'utilisateur centrique ont été développés par Capagemini, avec le but d'évaluer une meilleure évaluation des services d'utilisateur centrique. L'évaluation du portail national est l'un parmi les quatre indicateurs d'utilisateur centrique, que nous avons utilisé dans notre étude. En Macédoine le portail national vous pouvez trouver à www.uslugi.gov.mk.

La question la plus importante dans l'évaluation du portail national est combien parmi les 20 services sont intégrés avec le portail national? En Macédoine 25% parmi des services sont disponibles sur le Portail National. Ici vous pouvez trouver les services suivants: l'Aide sociale, les Documents personnelles, L'enregistrement des voitures, les Certificats et les Déclarations de déplacement. Le Portail National est caractérisé avec 2 manières de la présentation et il contient graphique à travers le portail, par conséquent, selon la méthodologie de Capagemini [page 116] le Portail National a 66.6% de la sophistication.

Conclusion

En 2007 le Gouvernement de la Macédoine a réalisé plusieurs projets d'infrastructure pour faire l'équipement de la TI (technologie informatique) disponible pour la publique entière (équipé des écoles avec l'équipement de la TI, les donations des bons pour les ordinateurs aux étudiants dans la dernière année des études) et pour permettre un meilleur environnement légal et un meilleur environnement des affaires (lois d'e-commerce, ont diminué des taxes de la TI de 18 à 5%). Maintenant les projets de gouvernement qui ont un effet d'évaluation ont pris la place. Le Gouvernement croit que ces projets d'infrastructure vont faire des conditions améliorées dans les années prochaines.

La croissance du trend d'analyse comparative d'eGouvernement est ralentie avec cette mesure. La Macédoine a échoué pour maintenir l'augmentation de 16% par an pour 2006 dans la sophistication. Ce n'est pas seulement une réflexion de la méthodologie changé, mais c'est le manqué de l'augmentation de la sophistication dans des services d'analyse comparative. La croissance mesurée est prévu à 13% pour toucher le niveau de la sophistication des pays de l'UE dans l'avenir prochaine. La plus grande différence apparue dans cette mesure est le secteur des services pour les citoyens.

Littérature

[1] Gusev, Armenski (Avril 2006): Gap Analysis of eGovernment in Western Balkans, www.metamorphosis.org.mk, 12.05.2006

[2] Capgemini. (Juin 2006). Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services Report of the 6th Measurement June 2006. Capgemini

[3] Capgemini (le 7ème mesure, Septembre 2007) The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services

[4] Gusev, Spasov, Armenski "Growth of eGovernment services in Macedonia (Online sophistication of Government services)," *Informatica*, 31 (2007) 397-406

[5] Stability Pact for South Eastern Europe, eSEE Working Group (www.stabilitypact.org/e-see).

[6] Capgemini, Study on online availability of public services in 2005 for eGovernment in Croatia;

www.e-croatia.hr/repozitorij/dokumenti/downloads/Online_Availability_2005.pdf

Annexe A: Les 20 services publics

Ici nous expliquons chacun parmi les 20 services publics principaux et comment on a mis la norme pour la République de la Macédoine.

1. Taxes de revenue ↓

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 2 | 5 |
| 2007 | 2 | 4 |

L'Agence centrale des taxes est le fournisseur d'accès pour ces services. Sur leur site web il y a une possibilité de télécharger du début de la procédure de la déclaration de la taxe. Leur page de web est www.ujp.gov.mk

Le niveau de la sophistication de ce paramètre reste la même -2. Cependant, depuis le nouveau système d'évaluation pour ce paramètre est développé sur le système de 5 étapes, la sophistication en ligne est diminué de 50% à 40%.

2. Recherche d'emploi →

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 3 | 4 |
| 2007 | 3 | 4 |

La sophistication pour ces services est restée sur le même niveau 75%.

Selon la méthodologie de Capagemini, ce service peut avoir une étape max. 4 si le fournisseur d'accès offrir la possibilité d'un chargement électronique des emplois présélectionné connecté avec le profile donné de l'employeur.

L'Agence des services d'emploi de la République de la Macédoine offre la possibilité de rechercher en ligne des données avec offres d'emploi. Cependant nous ne sommes pas en position de trouvé URL (Uniform Resource Locator –Locateur des ressources uniformes) pour 30 centres régionales d'emploi.

L'URL pour le fournisseur d'accès est : <http://www.zvrm.gov.mk>

3. Prestations de sécurité social ↑

Il y a quatre services en cette catégorie qui est défini de la part de la Commission de l'UE

a. Allocations de chômage

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 1 | 5 |
| 2007 | 1 | 4 |

b. Allocations d'enfant

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 2 | 5 |
| 2007 | 2 | 4 |

c. Remboursement des coûts médicaux

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 1 | 5 |
| 2007 | 1 | 4 |

d. Subventions d'étudiants

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 3 | 5 |
| 2007 | 1 | 4 |

Les différents fournisseurs d'accès sont impliqués dans le fourniture des prestations de la sécurité sociale. Le Ministère du travail et politique sociale est responsable des Allocations de chômage et Allocations familiales. Les informations pour ces services on peut trouver sur:

La chômage à : www.mtsp.gov.mk

Les couts médicaux à : www.fzo.org.mk

Les subventions d'étudiants à : www.raspredelba.gov.mk

Selon la nouvelle évaluation de 5 étapes, ce système a 35% de la sophistication.

4. Documents personnels ↓

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 2 | 5 |
| 2007 | 2 | 3 |

En Macédoine comme les documents personnels sont acceptés le Passeport, CI (carte d'identité) et le permis de conduire. Le Ministère de l'intérieur est le fournisseur des services. Les citoyens peuvent obtenir l'information et télécharger les formulaires à www.uslugi.gov.mk. Cette année l'étape possible est 5 et la sophistication est diminué à 40%.

5. Régistration des voitures →

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 4 |

Le même fournisseur des services comme le 4ème. La sophistication en ligne reste 50%.

6. Permis de construction →

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 1 | 4 |
| 2007 | 1 | 4 |

La sophistication en ligne pour ce service reste au même niveau de 25%. L'information comment commencer la procédure pour le permis de construction on peut trouver sur <http://www.e-skopje.gov.mk/>. L'information pour obtenir l'évidence de la propriété on peut trouver sur www.katastar.gov.mk.

7. Déclaration à la police ↓

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 0 | 3 |
| 2007 | 0 | 3 |

Le site web de la Ministère de l'intérieur est complètement redésigné et il n'y a pas des informations disponibles pour la déclaration à la police. Le niveau de la sophistication maintenant est 0%.

8. Libraires publics ↓

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 3 | 5 |
| 2007 | 3 | 4 |

La Macédoine est un part du système bibliographique de coopération en ligne (SBCL) - COBIS (Co-operative online bibliographic system). Net avait un site web qui était disponible pour le public avec une possibilité pour le recherché en ligne. La sophistication en ligne selon la nouvelle méthodologie est 60%.

L'URL du fournisseur des services est : <http://vbmknubsk.edu.mk/cobiss/>

9. Certificates →

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 3 |

Le meme fournisseur comme le 4ème. La sophistication en ligne est 50%, car cette année on suivi très proche les recommandations de Capagemini étape max.

10. Le rôle en haute éducation ↑

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 1 | 4 |
| 2007 | 0 | 4 |

Cette année on a marqué une tendance de la publication des informations sur le site web pour les étudiants éventuels et nous avons décidé de mettre cette année à la première étape de la sophistication en ligne, qui présenté en pourcents est 25%.

11. Déclaration du déplacement →

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 3 |

La sophistication en ligne est 50%. Le fournisseur est le même comme en 4ème, avec un niveau de la sophistication comme en 2007.

12. Services relié à la santé ↑

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 1 | 4 |
| 2007 | 0 | 4 |

Cette année nous sommes capables de trouver quelques sites du web des hôpitaux qui offrent une information de l'étape 1, par conséquent cet indicateur est déplacé aux 25%.

13. Contributions sociales →

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 3 | 4 |
| 2007 | 3 | 4 |

La sophistication en ligne est 75%. Le fond de pension et invalidité en Macédoine est le fournisseur des services. Le fournisseur a un service de web avec la possibilité de

traitement électronique complet de contributions des employées.

L'URL est : <http://www.piom.com.mk/>

14. Taxe de corporation →

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 4 | 4 |
| 2007 | 4 | 4 |

La sophistication en ligne de ce service est 100%. Taxes sans la papyrologie sont un part de l'initiative de eGouvernement de la part d'USAID (Agence des Etats-Unis du développement International). Le fournisseur des services est l'Agence des taxes. Le system est sur : <http://etax.ujp.gov.mk/>

15. TVA (Taxe de valeur ajoutée) →

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 4 | 4 |
| 2007 | 4 | 4 |

Le même fournisseur des services comme en 14. La sophistication en ligne reste 100%.

16. L'enregistrement d'un entreprise nouveau →

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 4 |

La sophistication en ligne est 50%. Le fournisseur de ce service est Le registre central. Sur le site de web vous pouvez télécharger des formulaires pour enregistrer un nouveau entreprise. Leur URL est: www.crm.org.mk/

17. Soumission des données au bureau de statistique →

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 0 | 5 |
| 2007 | 0 | 3 |

Le niveau de la sophistication reste 0%.

18. Déclaration en douane →

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 2 | 4 |
| 2007 | 2 | 4 |

La sophistication en ligne reste sur le même niveau de 50%. Le bureau de douane est avec un accès public du site du web avec une possibilité de téléchargé des formulaires. Le fournisseur des services est place sur: www.customs.gov.mk

19. Permis relié à l'environnement ↓

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 1 | 5 |
| 2007 | 1 | 4 |

Le niveau de la sophistication pour ce service a restait 1, cependant du au système d'évaluation avec 5 étapes, la sophistication est diminué à 20%. Le gouvernement locale comme la municipalité de Veles sur leur site de web (www.veles.gov.mk) a l'information comment commencer la procédure pour obtenir La permis de la prévention intégré de la pollution et permis de contrôle.

20. L'obtention public ↑

| An | Etape de la sophistication | Etape max. |
|------|----------------------------|------------|
| 2008 | 3 | 4 |
| 2007 | 4 | 4 |

Le projet d'USAID pour un gouvernement en coopération avec Le bureau d'obtention public a développe le système de e-procureur pour la mise en œuvre des marchés publics en ligne. Le système est sur <https://e-nabavki.gov.mk> et cette année il était utilisé de la part des deux cotes, autorités locales et le gouvernement national. La sophistication en ligne est sautée à 100%.

