



ICEDA

Increasing Civic Engagement
in the Digital Agenda

СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА ОПСЕРВАТОРИЈА ЗА ДИГИТАЛНАТА АГЕНДА

Извештај за тековната состојба
и патоказ за унапредување
на Дигиталната агенда
во Северна Македонија

Оваа публикација е изготвена со помош на Европската унија. Содржините во оваа публикација се единствена одговорност на Фондација Метаморфозис и на истражувачкиот тим и на ниеден начин не ги одразуваат ставовите на Европската унија.



Проектот е ко-финансиран
од Европската Унија.



Проектот „Зголемување на граѓанското учество во Дигиталната агенда – ИЦЕДА“ го спроведува Фондацијата Метаморфозис (Северна Македонија), ODK – Отворени податоци Косово (Косово), Академија за е-владеење (Естонија), ЦРТА- Центар на истражување, транспарентност и отчетност (Србија), НВО 35мм (Црна Гора) и Levizja Mjaft! (Албанија).

Северна Македонија Опсерваторија за Дигиталната агенда

Извештај за тековната состојба и патоказ
за унапредување на Дигиталната агенда
во Северна Македонија

Јуни, 2020

Оваа публикација е изготвена со помош на Европската унија. Содржините во оваа публикација се единствена одговорност на Фондација Метаморфозис и на истражувачкиот тим и на ниеден начин не ги одразуваат ставовите на Европската унија.



Истражувачки и уреднички тим од Метаморфозис Фондација за интернет и општество:

Бардил Јашари

Мила Јосифовска Даниловска

CIP – Каталогизација во публикација

Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје

004.738.5(497.7)(047.31)

СЕВЕРНА Македонија [Електронски извор] : опсерваторија за дигиталната агенда : извештај за тековната состојба и патоказ за унапредување на дигиталната агенда во Северна Македонија / истражувачки и уреднички тим Бардил Јашари, Мила Јосифовска Даниловска, Филип Нешковски. – Скопје : Фондација Метаморфозис, 2020

Начин на пристапување (URL): <https://www.metamorphosis.org.mk>. – Текст во PDF Формат, содржи 40 стр. – Наслов преземен од екранот. – Опис на изворот на ден 13.08.2020. – Фусноти кон текстот

ISBN 978-608-263-041-0

а) Дигитализација – Македонија – Истражувања

COBISS.MK-ID 51757317

Содржина

Предговор	7
Методологија на истражување	9
1. Тековната состојба во Северна Македонија	13
1.1. Употреба на интернет	13
2. Стратешки, правен и административен развој поврзан со е-владаеење	20
2.1. Стратешки развој	20
2.1.1. Институционални напори преточени во пракса	21
2.2. Правна позадина	23
2.3. Административни капацитети	25
3. е-услуги и клучните одобрувања за нивно испорачување	30
3.1. Безбеден дигитален идентитет и дигитален потпис	30
3.2. Испорачување на е-услуги	30
3.2.1. Национален портал за е-услуги	32
3.2.1.1. Структура на порталот	33
3.3. Промоција на е-услуги	34
4. Дигитална писменост на населението	38
5. Сајбер безбедност	42
5.1. Меѓународно рангирање за сајбер безбедност	42
5.2. Состојбата на сајбер безбедноста во Северна Македонија	43
6. Граѓанско учество во креирање на политики	47
6.1. Предизвици за граѓанско учество во креирање на политики	49
7. Отворено владино партнерство	53
8. Патоказ за унапредување на Дигиталната агенда во Северна Македонија	55

Предговор

Единствено со јасен и разбирлив пристап кон сите граѓани, без исклучок, може да има одржлива дигитализација во сите сфери како ефикасен механизам за значително подобрување на животниот стандард на населението. Кога зборуваме за дигитализација во сите сфери, се повикуваме на напредок и поголема ефикасност на институциите, организациите и другите субјекти. Бидејќи сме сведоци на пандемиската криза, можеме да забележиме дека дигитализацијата е повеќе од потребен чекор за подобро функционирање на општеството и да увидиме како оваа несреќна околност го забрза ширењето на знаењето за придобивките од дигитализацијата. Секако, мора да бидеме свесни дека брзата дигитализација донесе и многу предизвици, како на пример кога им се даде пристап до дигитални уреди на граѓаните кои претходно не биле научени како правилно да ги користат, па затоа во денешно време се соочуваме со говор на омраза, лажни вести и дезинформации, злоставување на интернет, сајбер-криминал, итн.

Бидејќи не наидовме на сеопфатно истражување од ваков вид, во овој извештај се обидовме да обезбедиме еден основен осврт за состојбата со развојот на е-владеење и дигиталната писменост во Северна Македонија, со цел да се обезбеди почетна точка за понатамошно мерење на напредокот во овие области во корелација со Дигиталната агенда, како и да се обезбедат дополнителни препораки за подобрување.

Дигиталната агенда е иницијатива развиена од Европската унија, која исто така е проширена и усвоена од 6 земји во Западен Балкан. Целта на оваа иницијатива е да се осигура дека граѓаните од регионот можат целосно да ги искористат придобивките од дигиталната трансформација. Посветеноста кон Дигиталната агенда ќе обезбеди граѓаните да имаат вештини за да одговараат на барањата на новата економија и ќе помогне да се модернизираат јавните администрации, да се зајакне сајбер безбедноста, да се зголеми поврзаноста и да се подобри деловната клима.

Ова истражување е дел од Опсерваторијата за Дигиталната агенда и се спроведува во 5 земји од Западен Балкан, како дел од проектот "Зголемување на граѓанското учество во Дигиталната агенда – ИЦЕДА" кофинансиран од Европската унија и спроведуван од Фондација Метаморфозис (Северна Македонија) како водечка партнер, Академија за е-владеење (Естонија), ЦРТА- Центар на истражување, транспарентност и отчетност (Србија), НВО 35мм (Црна Гора), Отворени податоци Косово (Косово) и Levizja Mjaft! (Албанија). Темите кои ги обработува извештајот се поврзани со поглавјата што се релевантни за Дигиталната агенда, особено Поглавје 10 – Информатичко општество и медиуми од законодавството на ЕУ, со цел да се поттикнат и одново да се постават прашањата за Дигиталната агенда на Западен Балкан на агендата на ЕУ.



Методологија на истражување

Извлечените и анализирани квантитативни податоци произлегуваат од десктоп истражување и барања за информации испратени до релевантните иматели на информации, вклучително со прибирањето на секундарни податоци преку прегледување на стратегии и политики, концепти и меѓународни извештаи. Методот за дескриптивна анализа на податоците беше користен за да се одговори на прашањата од истражувањето, т.е. индикаторите за тековните напори за спроведување на Дигиталната агенда од страна на државните институции, граѓанското општество и медиумите, и тие информации се сумирани во поглавје 1 од оваа публикација.

Со цел да се разбере ставот, мотивацијата и искуствата на засегнатите страни поврзани со предизвиците од Дигиталната агенда, беа користени квалитативни методи на истражување. Собирањето на примарни податоци беше направено преку интервјуа, онлајн анкета и полу-структурирана дискусија во форма на фокус група со различни засегнати страни (институционализирани и вонинституционализирани претставници на граѓанското општество – граѓански организации (ГО) и граѓански активисти), претставници од државните институции, новинари и претставници на медиуми) со цел да се осознаат нивните ставови за состојбата на спроведувањето на Дигиталната агенда во државата и потребите за подобрување. Резултатите од овие истражувачки напори се провлекуваат во сите делови од оваа публикација.

Во Северна Македонија преку нашите истражувачки активности добивме 52 одговори на онлајн анкетата (10 од претставници на државните институции, 4 од претставници од медиумите и 38 од претставници на граѓанското општество), спроведовме 9 интервјуа со 3 претставници на државните институции, 3 медиумски претставници и 3 претставници на граѓанското општество, и организиравме една фокус група со 1 претставник на државните институции и 4 претставници на граѓанското општество, од кои едниот претставник беше од здружение на сите општини во земјата.

Методологијата на истражувањето беше дизајнирана од Академијата за е-владеење. Академијата за е-владеење е непрофитна и консултантска организација од Естонија која создава и врши пренос на знаење и најдобри практики, и го овозможува одлучувањето на централната и локалната самоуправа во областа на дигиталната трансформација: е-владеење, е-демократија и национална сајбер безбедност.

Истражувањето беше спроведено во период помеѓу април–јуни, 2020.



1



Тековната состојба
во Северна Македонија



Тековната состојба во Северна Македонија

Општиот заклучок од нашето истражување е дека има значително малку познавање за Дигиталната агенда и нејзиното спроведување во Северна Македонија кај клучните засегнати страни, вклучително и институциите како главната страна за нејзино спроведување. Нашите сознанија покажуваат дека 52,6% од граѓанските организации и 50% од медиумите не се запознаени со Дигиталната агенда. Медиумите понатаму тврдат дека спорадично добиваат делумни информации за оваа тема, додека пак некои дури тврдат дека не добиле покана за настан поврзан со темата. Овој наод не води до заклучокот дека можеби токму тоа е причината за слабото познавање на концептот на Дигиталната агенда и причината поради која населението не може да ги поврзе тековните активности со истата, бидејќи самите не се запознаени со главните столбови од оваа иницијатива.

Нашата онлајн анкета покажа дека најголемиот дел од претставниците на државните институции (90%) сметаат дека Владата посветува неопходно внимание на развојот на Дигиталната агенда/е-владеењето. Претставниците на државните институции кои не се согласуваат со ова тврдење укажаа дека има потреба од кампањи за подигнување на јавната свест, отворање граѓански центри и создавање пунктови за издавање документи, како и механизми за приближување на услугите до граѓаните. Во согласност со ова, поголемиот дел од медиумите (75%) го оценуваат напредокот на Владата во развивање на е-владеењето како „Задоволителен“, додека преостанатите 25% го оценуваат како „Лош“, на скала од 5 можни одговори каде што „Многу добар“ е највисокиот степен и „Многу лош“ е најнискиот степен.

Онлајн анкетата покажа дека најголем дел од државните институции се одговорни за придонесување кон „Поврзување“ (60%) и „Сајбер-безбедност, доверба, и дигитализација на индустријата“ (60%) како области на Дигиталната агенда, додека пак најмалку избраните области беа „Дигитална економија и општество“ (40%), „Истражување и иновации“ (30%), и „Намалување на цените за роаминг“ (20%). Претставниците од граѓанските организации пак, од друга страна, најмногу изразија интерес во областите „Дигитална економија и општество“ (78,9%) и „Истражување и иновации“ (68,4%), по што следат „Поврзаност“ (47,4%), „Сајбер-безбедност, доверба, дигитализација на индустријата“ (47,4%) и „Намалување на цените за роаминг“ (15,8%). Од овие сознанија можеме да заклучиме дека постои простор за воспоставување на соработка помеѓу граѓанските организации и државните институции за поголеми подобрувања во областите „Дигитална економија и општество“ и „Истражување и иновации“, како области на кои најмалку работат државните институции и области за кои граѓанските организации се најзаинтересирани.

1.1. Употреба на интернет

Во овој дел од извештајот накратко го опишуваме нивото на развој на информатичко-комуникациските технологии (ИКТ) во Северна Македонија, нивото на е-подготвеноста на земјата за целосно и успешно спроведување на активности за е-владеење, и се обидуваме да ги мапираме главните иницијативи за билатерална и мултилатерална соработка поврзани со Дигиталната агенда.

Табела 1 – Основни информации

	Број/проценти/опис	Извор на информација	Коментари
Име на земја	Република Северна Македонија	/	Претходно позната како Поранешна Југословенска Република Македонија.
Население	2 077 132	Државен завод за статистика на Република Северна Македонија https://cutt.ly/5yYZUq	Податоци од 31.12.2018. Во Северна Македонија не е спроведен попис од 2002. ¹
Употреба на интернет	<p>– 81,8% од домаќинствата имаат пристап до интернет.</p> <p>– Нивното учество во широкопојасен интернет е 85,7%.</p> <p>– 81,4% од вкупното население на возраст меѓу 15–74 години користат интернет.</p> <p>– 82,1% од машките испитаници се корисници на интернет, а 80,8% од женските испитаници се корисници на интернет.</p> <p>– 16,6% никогаш не користеле интернет, од кои 17,6% жени и 15,6% мажи; 6,6% од оние на возраст од 25–54 години и 46,7% од оние на возраст од 55–74 години.</p> <p>– Најчестите корисници на интернет се на возраст меѓу 15 и 24 години (99,1%) и 25–54 години (92,0%), додека поретка употреба на интернет се забележува кај испитаници на возраст од 55–74 години (49,6%).</p> <p>– 72,9% користат интернет секој ден или скоро секој ден, од кои 74,9% мажи и 70,8% жени, а во однос на возрастните групи, 15–24 (96,3%), 25–54 (85,4%) и 55–74 (33,7%). Само 0,9% од вкупното население користи интернет помалку од еднаш неделно.</p>	Државен завод за статистика на Република Северна Македонија https://cutt.ly/MygimP	Истражувањето е спроведено во првиот дел на 2019.
	– 88,5% од населението користи интернет.	МКД-СИРТ (Национален центар за одговор на	Извештајот за истражувањето на јавното мислење за примена на

¹ Попис на населението. Државен завод за статистика на Република Северна Македонија. Достапно на: <http://www.stat.gov.mk/OblastOpsto.aspx?id=31> (Последно пристапено на 28.04.2020)

	<p>- Полошкиот регион е со најмал процент на употреба на интернет (78,2%), додека североисточниот регион е со најголем процент (95,7%).</p> <p>- Најчестите корисници на интернет (99,4%) се на возраст од 20-24 години, а најретки корисници се (35,8%) жителите над 65-годишна возраст.</p> <p>- 84% од населението користи интернет преку смартфон, 81,7% преку компјутер и 88,3% користат интернет во нивните домови речиси секојдневно.</p>	<p>компјутерски инциденти] https://cutt.ly/YyghPFu</p>	<p>мерките за безбедност на интернет² е направен помеѓу мај-јуни 2019 година.</p> <p>Во истражувањето учествувале 1400 испитаници.</p>
	<p>- 19,4% од испитаниците воопшто не користат интернет, главно оние на возраст над 60 години (66,4%) и помеѓу 50-59 (28,6%).</p> <p>- Околу 72,7% од испитаниците користат интернет, главно од 16-29 (95,5%) и 30-39 (90,2%).</p>	<p>Мисија на ОБСЕ во Скопје и Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги https://cutt.ly/Xy9DEBP</p>	<p>Анализата е спроведена во септември 2019 година.</p>
Рангирање на земјата во однос на е-подготвеност	<p>Поени: 12.78 Фаза: Забрзување</p>	<p>CISCO Глобален индекс на дигитална подготвеност 2019 https://cutt.ly/uygnKPA</p>	<p>Основни потреби (4) – 3.61 Бизнис и владини инвестиции (3) – 1.24 Леснотија на спроведување бизнис (4) – 2.59 Човечки капитал (4) – 2.25 Околина за стартап (3) – 0.54 Усвојување на технологија (3) – 1.14 Технолошка инфраструктура (4) – 1.41</p>
	<p>Поени: 0.34 / 1.0</p>	<p>DiGiX 2018 https://cutt.ly/HygmDBF</p>	<p>Овој мултидимензионален индекс за дигитализација споредува кои земји се најнапредни во оваа област и ги откриваа нивните предности и слаби страни.</p>
	<p>EDGI – 79 место</p>	<p>Истражување за е-владеење на ОН 2018 https://cutt.ly/tvym5wl</p>	<p>EDGI – Индекс на развој на е-владеење по регион – ЕВРОПА Северна Македонија е на 4-то место во Топ 10 земји во однос на е-владеењето – Континентална земја во развој</p>
Меѓународни структури/ институции што го поддржуваат развојот на Дигиталната агенда	<p>Европската унија преку Делегација на Европската унија / Владата на Обединетото Кралство</p> <p>Проектот „GoDigital – Поддршка за реформите во јавната администрација и јакнење на</p>	<p>Веб-страница на проектот http://godigital.mk/</p>	<p>Националниот портал за е-услуги⁴ беше еден од продуктите на овој проект.</p>

² Извештај од Испитување на јавното мислење за примена на мерки за безбедност на интернет. MKD-CIRT (Национален центар за одговор на компјутерски инциденти). Јули, 2019. Достапен на: <https://cutt.ly/uygxXx7> (Последно пристапено на 28.04.2020)

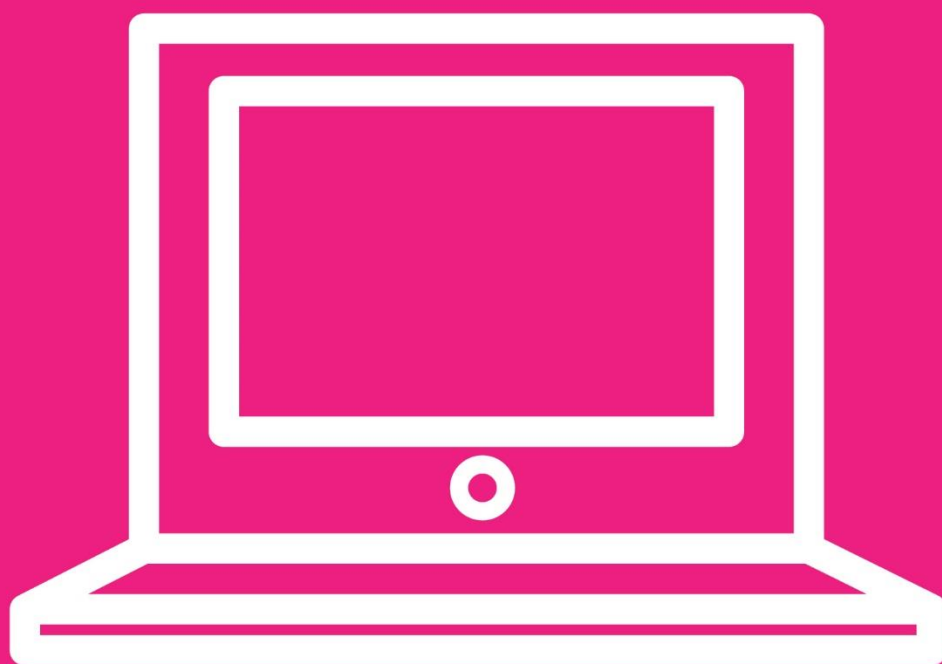
⁴ Достапно на: <https://uslugi.gov.mk/> (Последно пристапено на 15.04.2020)

	<p>капацитетите на Министерството за информатичко општество и администрација [МИОА] – EuropeAid/137521/IN/SER/MK“ има за цел олеснување на „процесот на модернизација на јавната администрација, имплементација на активности на ПАР и е-владеење преку зајакнување на транспарентноста, отчетноста, пристапноста и вклученоста на граѓанското општество и другите јавни чинители“³</p>		
<p>Европската унија преку IPA II програмата</p>		<p>Агенција за заштита на правото на слободен пристап до информации од јавен карактер</p>	<p>Преку проектот Транспарентност и интегритет, компонента 2: Поддршка за Агенцијата за заштита на правото на слободен пристап до информации од јавен карактер, со цел подобрување на транспарентноста и отчетноста, предвидено е создавање на веб-платформа која ќе служи за електронско доставување на барања за информации од јавен карактер и поплаки, како нова е-услуга.</p>
<p>УСАИД</p>		<p>Видео https://cutt.ly/5ygh1Ya</p>	<p>УСАИД ја поддржа промоцијата на Националниот портал за е-услуги, преку маркетинг кампања.</p>
	<p>Светска банка, Министерство за стратегија и финансии на Кореја, Установа за групно партнерство меѓу Кореја и Светска банка „Глобалната програма за градење капацитети за сајбер безбедност“ има за цел да ја катализира стручноста и градењето капацитети во Северна Македонија и да искористи две клучни стратешки партнерства: со Глобалниот центар за развој на сајбер безбедност, дел од Корејската агенција за интернет и безбедност и Глобалниот центар за капацитети за сајбер безбедност, од Универзитетот во Оксфорд.</p>	<p>Светска банка https://cutt.ly/1vgh9r0</p>	<p>Дел од програмата беше проценка на прегледот според моделот на зрелост на капацитетите за сајбер-безбедноста на нациите⁵, по што се одржа дводневна обука посветена на практичните аспекти на сајбер безбедноста. Работилницата беше спроведена од страна на делегација на високо ниво на корејски експерти во април 2018 година во Скопје, кои се посветија на теми како што се безбедност на е-влада, одговор на инциденти, анализа на трендови на глобални сајбер-инциденти, анализа на компјутерски инциденти во финансискиот сектор и др.</p>

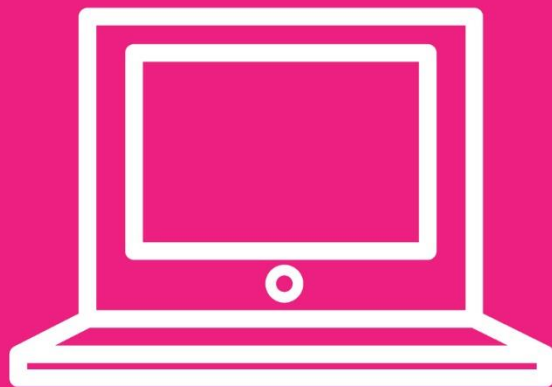
³ Достапно на: http://godigital.mk/#section_01 (Последно пристапено на 23.04.2020)

⁵ Преглед на капацитет за сајбер безбедност. Поранешна Југословенска Република Македонија (ПР Македонија). Е. Нагифејево, К. Вајзер, М. Грифин. Јули 2018. Достапно на: <https://cutt.ly/3ygh0oT> (Последно пристапено на 27.04.2020)

	<p>Британската амбасада во Скопје Проектот „Младихуб-дигитална младина“ е финансиран од Британската амбасада во Скопје, а имплементиран од Националниот младински совет на Македонија и Комората за трговија и информатичка технологија – МАСИТ во обид да ги подобри дигиталните вештини на младите, нивото на ангажирање во општеството и зголемување на нивото на нивната вработливост.</p>	<p>Националниот младински совет на Македонија http://mladihub.mk/page/zan-as</p>	<p>„Млади Хаб-дигитална младина“ нуди единствена можност за младите да одговорат на дигиталната трансформација на економијата. Проектот ги подобрува нивните можности за вработување, промовира иновации и со тоа придонесува за економскиот развој на земјата.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



2



Стратешки, правен
и административен
развој поврзан
со е-владаеење

Стратешки, правен и административен развој поврзан со е-владаеење

2.1 Стратешки развој

Во Северна Македонија, постојат неколку стратегии и акциски планови на високо ниво кои го водат развојот на Дигиталната агенда/е-владаеење, меѓу кои и следниве:

- Национална стратегија за одржлив развој во Република Македонија (2009–2030)⁶;
- Национална стратегија за развој на информатичко општество и Акциски план⁷;
- Стратегија за спроведување на правото на заштита на личните податоци во Република Македонија (2017–2022)⁸;
- Стратегија за реформа на јавната администрација (2018–2022)⁹ и Акциски план (2018–2022)¹⁰;
- Стратегија за отворени податоци на Владата на Република Македонија (2018–2020)¹¹ и Акциски план (2018–2020)¹²;
- Национален план за управување со квалитет во јавниот сектор во Република Македонија (2018–2020)¹³;
- Национална стратегија за сајбер безбедност на Република Македонија (2018–2022)¹⁴ и Акциски план (2018–2022)¹⁵;
- Стратегија за транспарентност на Владата на Република Северна Македонија и Акциски план (2019–2021)¹⁶;
- Стратегија за сајбер одбрана и Акциски план (2019–2023)¹⁷;

⁶ Национална стратегија за одржлив развој во Република Македонија (2009-2030). Достапна на: <https://cutt.ly/ay5cZwa> (Последно пристапено на 11.06.2020)

⁷ Национална стратегија за развој на информатичко општество и Акциски план. Достапна на: <https://cutt.ly/kytaqlj> (Последно пристапено на 14.04.2020)

⁸ Стратегија за спроведување на правото на заштита на личните податоци во Република Македонија (2017-2022). Достапна на: <https://cutt.ly/Hy5vK1o> (Последно пристапено на 11.06.2020)

⁹ Стратегија за реформа на јавната администрација (2018-2022). Достапна на: <https://cutt.ly/LyYZA1j> (Последно пристапено на 06.05.2020)

¹⁰ Акциски план на Стратегија за реформа на јавната администрација (2018-2022). Достапен на: <https://cutt.ly/Ky59tkB> (Последно пристапено на 11.06.2020)

¹¹ Стратегија за отворени податоци на Владата на Република Македонија (2018-2020). Достапна на: <https://cutt.ly/myr3fee> (Последно пристапено на 14.04.2020)

¹² Акциски план за Стратегија за отворени податоци на Владата на Република Македонија (2018-2020). Достапен на: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/1825> (Последно пристапено на 14.04.2020)

¹³ Национален план за управување со квалитет во јавниот сектор во Република Македонија (2018-2020). Достапен на: <https://cutt.ly/ky582Si> (Последно пристапено на 11.06.2020)

¹⁴ Национална стратегија за сајбер безбедност на Република Македонија (2018-2022). Достапна на: <https://cutt.ly/EygcQA1> (Последно пристапено на 14.04.2020)

¹⁵ Акциски план на Национална стратегија за сајбер безбедност на Република Македонија (2018-2022). Достапен на: <https://cutt.ly/dygc5BG> (Последно пристапено на 14.04.2020)

¹⁶ Стратегија за транспарентност на Владата на Република Северна Македонија и Акциски план (2019-2021). Достапна на: <https://cutt.ly/Oygc6dl> (Последно пристапено на 14.04.2020)

¹⁷ Стратегија за сајбер одбрана и Акциски план (2019-2023). Достапно на: <https://cutt.ly/iy5z6iJ> (Последно пристапено на 11.06.2020)

- Стратегија за информатичко-комуникациска технологија во правосудството (2019–2024)¹⁸;
- Национален оперативен план за широкопојасен интернет (2019–2029)¹⁹;
- Стратегија за геолошки истражувања, одржливо користење и употреба на сурови минерали²⁰.

Во септември 2019 година, МИОА со поддршка на Европската унија, договори тим од експерти да ги направи сите потребни анализи и да ја подготви **Националната долгорочна ИКТ стратегија**, усогласена со Дигиталната агенда за Европа 2020. Северна Македонија е исто така дел од работната група за дигитални вештини координирана од Регионалниот совет за соработка, формирана за поддршка на земјите од Западен Балкан во креирањето на Стратегијата. Стратегијата првично се очекуваше да се направи во текот на март 2020 година, меѓутоа беше одложена поради пандемијата со КОВИД-19.

Кога станува збор за учество на институциите во креирањето на политики за е-владеење, 70% од испитаниците потврдуваат дека се вклучени во овие процеси како носители на политиките или преку учество на состаноци и работни групи.

2.1.1. Институционални напори преточени во пракса

Дигиталната трансформација на Северна Македонија е на високо место на агендата на Владата и МИОА, и поради тоа, свесни дека оваа тема е прилично нова за граѓаните, тие посветено работеа на промоцијата и кампањите за дигитализација да се приближи до сите граѓани како крајни корисници кои треба да ги почувствуваат придобивките од дигитализацијата во секојдневниот живот. Сепак за ефикасноста на нивните обиди може да се расправа.

МИОА беше домаќин на првиот **Дигитален самит за Западен Балкан**²¹ во 2018 година, како дел од Берлинскиот процес кој има за цел поттикнување на регионалната координација за приближување на регионот кон Европската унија. За време на Дигиталниот самит во Белград во 2019 година, Северна Македонија го потпиша и **Договорот за намалување на цените на роаминг**²².

Усогласена со Националната стратегија за сајбер безбедност на Република Македонија (2018–2022), во ноември 2019 година, МИОА во партнерство со ОБСЕ и Метаморфозис, организираше обука за сајбер безбедност за родители, ученици и наставници²³ од 2 основни училишта.

¹⁸ Стратегија за информатичко-комуникациска технологија во правосудството (2019–2024). Достапна на: <https://cutt.ly/iy56oe9> (Последно пристапено на 11.06.2020)

¹⁹ Национален оперативен план за широкопојасен интернет (2019–2029). Достапен на: <https://cutt.ly/rvjSyxX> (Последно пристапено на 04.05.2020)

²⁰ Стратегија за геолошки истражувања, одржливо користење и употреба на сурови минерали. Достапна на: <https://cutt.ly/sy52w8v> (Последно пристапено на 11.06.2020)

²¹ Достапно на: <https://vlada.mk/node/14436?ln=mk> (Последно пристапено на 04.05.2020)

²² Земјите од Западен Балкан потпишаа регионална спогодба за намалување на цените за роаминг. МИОА. Април, 2019. Достапно на: <http://mioa.gov.mk/?q=en/node/2489> (Последно пристапено на 04.05.2020)

²³ МИОА и МОН организираа еднодневна обука за сајбер безбедност за ученици од основно образование, наставници и родители. МИОА. Ноември, 2019. Достапно на: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/2737> (Последно пристапено на 30.04.2020)

Во согласност со Стратегијата за отворени податоци (2018–2020), Владата го отвори Порталот за отворени податоци²⁴ каде што може да се најдат сетови на податоци што ги отворија државните институции за јавноста. Во 2020 година, МИОА во партнерство со Метаморфозис, имаше обид да организира Хакатон за отворени податоци²⁵ со цел да ги охрабри младите луѓе да создадат иновативен софтвер и мултимедијални алатки за да ги доближат отворените податоци објавени од институциите до граѓаните, но заради пандемијата со КОВИД-19, хакатонот беше откажан.

Сепак, и покрај напорите на Владата да ги претстави информациите во отворен формат, некои од институциите сè уште не ги објавуваат своите бази со податоци на своите веб-страници во отворен формат. Според најновите податоци од Индексот на отвореност²⁶, кога станува збор за употреба на отворени податоци²⁷ Северна Македонија е на 4-то место со оценка 27,40%, а потоа следува Албанија (24,86%) на 5-то место и Босна и Херцеговина (22,39%) на 6-то место. Првото место го зазема Србија со 50,19% исполнување на критериумите, што е скоро двојно повеќе од исполнувањето на македонските институции во овој аспект. Врз основа на Индексот на отвореност, состојбата е најалармантна во локалните и во судските институции и како што се движиме од локално кон централно ниво, отвореноста на институциите е поголема, а со тоа и употребата на отворени податоци. Таков случај е со Владата на Северна Македонија (55,11%) што е лидер во регионот во овој аспект.

Во 2019 година е завршена реконструкција на лабораторија и училница со капацитет од дваесет учесници и во тек е инсталирање на купената опрема за лабораторија за анализа на злонаменрен софтвер и дигитална форензика. Како прв чекор во приклучувањето на Форумот за тимови за одговор на инциденти (Forum on Incident Response Teams – FIRST), MKD-CIRT аплицираше за оваа програма, која поддржува нови CSIRT-тимови за одговор на инциденти за да се постигне статус на членство. Во областа на меѓународната соработка, MKD-CIRT ја организира втората меѓународна конференција за сајбер безбедност, на тема „CSIRT и сајбер отпорност“, како и втората национална работилница за координација и комуникација при одговор на инциденти. МИОА спроведе работилници во соработка со Меѓународното здружение за телекомуникации и Владата на Обединатото Кралство, со фокус на градење на капацитетите за сајбер безбедност и меѓународна соработка.

Во ноември 2019 година, Стратегијата за транспарентност на Владата на Република Северна Македонија (2019–2021) беше јавно промовирана и дискутирана на конференцијата „Е-општество: Отворени институции и отчетност“²⁸ организирана од Метаморфозис во Скопје, со публика од над 250 заинтересирани страни, меѓу кои претставници на институции, ГО, медиуми, експерти и пошироката јавност. Набргу потоа, Стратегијата беше достапна на интернет на три јазици македонски, албански и англиски.

²⁴ Национален портал за отворени податоци. Достапно на: <http://www.otvorenipodatoci.gov.mk/> (Последно пристапено на 23.04.2020)

²⁵ Повик за пријавување на хакатон. МИОА. Февруари, 2020. Достапно на: <http://mioa.gov.mk/?q=en/node/2841> (Последно пристапено на 30.04.2020)

²⁶ Индекс на отвореност. Достапен на: <https://opennessindex.actionsee.org/> (Последно пристапено на 23.04.2020)

²⁷ Индекс на отвореност – отворени податоци. Достапен на: <https://opennessindex.actionsee.org/open-data> (Последно пристапено на 23.04.2020)

²⁸ Завршна конференција е-општество: Отворени институции и отчетност. ACTION SEE. Ноември, 2019. Достапно на: <https://cutt.ly/iylvu8C> (Последно пристапено на 15.04.2020)

Кога станува збор за е-услугите, институциите ги препознаваат напорите на Владата за пренесување на услугите онлајн, повеќекратните иницијативи за интероперабилност меѓу институциите и постоењето на стратешки документи за анонимизација на личните податоци при објавување на отворени податоци, но признаваат дека институциите немаат капацитет за справување со второто. Кога зборуваме за нормативната рамка, некои претставници на институции сметаат дека стратегиите треба да се создадат со поголема визија и дека креаторите на политиките треба да се стремат кон порационално креирање на чекорите за имплементација на одредена услуга, вклучително и градење на капацитетите на персоналот, но и на активностите за подигање на свеста на крајните корисници. Од аспект на **заштита на личните податоци**, тие забележуваат дека дел од институциите немаат постоечка инфраструктура што може да го покрие овој дел. Понатаму, нивната општа перцепција е дека освен постоењето на нормативната рамка, **набавката на дигитални ресурси** треба да биде порационална бидејќи сметаат дека во одредени случаи, набавената стока или инфраструктурата е дуплирана и недостасува обучен ИТ персонал за да ги стави во употреба.

Напорите за обезбедување е-услуги и промовирање на Националниот портал за е-услуги се опишани во поглавје 3. *Е-услуги и клучните одобрувања за нивно испорачување.*

2.2. Правна позадина

Обврската за усогласување на законодавството на Северна Македонија со законодавството на ЕУ²⁹ е утврдена во член 68 од Спогодбата за стабилизација и асоцијација³⁰. Со усвојувањето на Деловникот за работа на Собранието³¹ во јули 2008 година, во членот 135 е предвидено дека содржината на секој предлог-закон за усогласување треба да содржи податоци за оригиналните акти на Европската унија со полно име, број и датум како и Изјава за усогласеност. Таков е случајот со Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги³² што е усогласен со Регулативата (ЕУ) бр. 910/2014 година на Европскиот парламент и на Советот на 23 јули 2014 година за електронска идентификација а и доверливи услуги за електронски трансакции на внатрешниот пазар и за укинување на Директивата 1999/93 / ЕК со ЦЕЛЕКС број 32014R0910. Во врска со доверливите услуги, Северна Македонија неодамна потпиша договор³³ со Србија и Црна Гора за взаемно признавање на квалификувани доверливи услуги кои се нудат во земјите.

Во однос на Дигиталната агенда, горенаведениот закон го регулира создавањето, складирањето и користењето на електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги, додека со Законот за електронско управување и електронски услуги³⁴ се уредуваат прашањата поврзани со воспоставување и функционирање на Националниот

²⁹ Усогласување на законодавство. Собрание на Република Северна Македонија. Достапно на: <https://cutt.ly/ygvorR> (Последно пристапено на 16.04.2020)

³⁰ Спогодба за стабилизација и асоцијација. Официјален весник на Европската Унија. Март, 2004. Достапно на: <https://cutt.ly/ZygvpiH> (Последно пристапено на 16.04.2020)

³¹ Деловникот за работа на Собранието на Република Македонија. Собрание на Република Северна Македонија. Јули, 2008. Достапен на: <https://cutt.ly/2ygvpsX> (Последно пристапено на 16.04.2020)

³² Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги. Мај, 2019. Достапен на: <https://cutt.ly/uygvaj4>; <https://cutt.ly/nygva8a> (Последно пристапено на 14.04.2020)

³³ Северна Македонија и Црна Гора потпишаа Спогодба за признавање на доверливи услуги. МИОА. Септември, 2019. Достапно на: <http://www.mioa.gov.mk/?q=en/node/2672> (Последно пристапено на 05.05.2020)

³⁴ Закон за електронско управување и електронски услуги. Мај, 2019. Достапен на: <https://cutt.ly/2ygvdrI> (Последно пристапено на 29.04.2020)

портал за е-услуги, Каталог на услуги и Една точка за услуги. Покрај тоа, Законот за централен регистар на население³⁵ го регулира регистарот на населението во Северна Македонија, кој е само во електронска форма.

Законот за безбедност на мрежи и информациски системи³⁶, транспонирајќи ја Директивата 2016/1148 на НИС директивата, е во процес на подготовка на втората верзија која се очекува да биде проследена со консултација со сите засегнати страни. Неговата главна цел е ефикасно решавање на безбедносните предизвици на мрежите и информатичките системи во Северна Македонија во однос на заеднички минимални капацитети за градење и планирање, размена на информации, соработка и заеднички безбедносни потреби од областа на ИКТ. Уредба за повлиските услови за подготовка на документи за електронско складирање и квалификувано електронско складирање и формати на документи кои се погодни за складирање³⁷ во моментот е во владина процедура за нејзино усвојување, додека Методологијата за акредитација на тела за проценка на сообразност и лаборатории за проценка и стандарди, Методологија за спроведување на процедурите и технолошките решенија за електронско складирање и квалификувано електронско складирање на документи и Правилникот за стандарди за електронско складирање и квалификувано електронско складирање на документи, ќе се објават во Службен весник.

Во однос на пристапот до информации од јавен карактер, постои Закон за слободен пристап до информации од јавен карактер³⁸ кој последен пат е ажуриран во 2019 година. Овој закон го регулира правото на кое било физичко лице или јавно тело да добие информација од државата и локалните институции, но за разлика од мнозинството од земјите од Западен Балкан, максималното време за одговор на барањата на слободен пристап до информации од јавен карактер е 20 дена. Агенцијата за заштита на правото на слободен пристап до информации од јавен карактер е одговорна за надзор на спроведувањето на законот.

Некои од институциите имаат впечаток дека овој закон е неразумно скратен и му недостигаат одредени аспекти, и дека оние што работеле во Агенцијата предолго биле пасивни поради што, и понатаму остануваат нерешени прашања од пред една деценија. Нашите сознанија покажуваат дека 75% од медиумите ја оценуваат можноста новинарите да пристапат до информациите од јавниот сектор како „Задоволителна“, додека останатите 25% ги оценуваат како „Слаба“ во опсег од 5 опции каде „Многу добра“ е највисоко и „Многу слаба“ е најниска.

Понатаму, Законот за употреба на податоци од јавниот сектор³⁹ ги обврзува властите и институциите од јавниот сектор да ги објават податоците што ги создале преку нивните одговорности согласно законот. Усогласена со заложбите за проактивна транспарентност и обезбедување пристап до информации од јавниот сектор, Владата во октомври 2017 година ја усвои препораката од МИОА за објавување на 21 документ⁴⁰ на веб-страниците на сите

³⁵ Закон за централен регистар на население. Достапен на: <https://cutt.ly/hyjS3rp> (Последно пристапено на 04.05.2020)

³⁶ Закон за безбедност на мрежи и информациски системи. Достапен на: <https://cutt.ly/YyiDaXh> (Последно пристапено на 04.05.2020)

³⁷ Уредба за повлиските услови за подготовка на документи за електронско складирање и квалификувано електронско складирање и формати на документи кои се погодни за складирање. Достапна на: <https://cutt.ly/MykSBXN> (Последно пристапено на 05.05.2020)

³⁸ Закон за слободен пристап до информации од јавен карактер. Достапен на: <https://cutt.ly/8yr2coD> (Последно пристапено на 22.04.2020)

³⁹ Закон за употреба на податоци од јавниот сектор. Февруари, 2014. Достапен на: <https://cutt.ly/TydfDJ> (Последно пристапено на 22.04.2020)

⁴⁰ Манчевски: Листа на документи кои министерствата се задолжени да ги објават на сајт. МИОА. Октомври, 2017. Достапно на: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/1402> (Последно пристапено на 22.04.2020)

министерства. Овие документи се дел од унифициран список на јавни информации⁴¹ што ги поседуваат специфичните министерства.

Кога станува збор за заштита на приватноста, во Северна Македонија тоа е регулирано со Законот за заштита на лични податоци⁴², последен пат ажуриран во февруари, 2020 година. Законот му дава на граѓанинот право⁴³ да знае кои лични податоци ги собираат контролорите⁴⁴, ги обработуваат и складираат, и дали тие работат легално, како и правото да бидат информирани за идентитетот на контролорот и неговиот претставник во Република Северна Македонија.⁴⁵ На 22 јуни 2005 година, основана е Дирекција за заштита на лични податоци и таа работи како владин орган кој ја надгледува заштитата на приватноста.

Сепак, во Северна Македонија речиси никогаш не недостасуваат правни акти што би ги спречувале процесите, туку тоа е резултат на слабата имплементација, следењето и оценувањето на истите, како и недостигот на обучен човечки кадар.

2.3. Административни капацитети

МИОА⁴⁶ ја носи одговорноста за сите прашања што се однесуваат на информатичките технологии, како и за политиките и стратегиите во е-владеењето.⁴⁷ Така, министерот на МИОА, Дамјан Манчевски⁴⁸ е одговорен за целокупниот развој на е-владеењето во земјата.⁴⁹ Сепак, според Листот со податоци за дигитално владеење за Република Северна Македонија (2019 година)⁵⁰, како министерствата, така и државните органи, на национално и локално ниво, се одговорни за спроведување на секторски проекти за ИКТ и е-владеење. Во согласност со ова, нашите наоди покажуваат дека медиумите и граѓанските организации сметаат дека дигитализацијата како таква не треба да биде врзана само за одредена институција, туку дека треба да ја водат сите институции во рамките на нивниот опсег на работа затоа што тие се оние кои најдобро ги знаат своите процеси, услуги и целни групи со кои работат.

⁴¹ Листа на информации од јавен карактер. Достапна на: <https://cutt.ly/SygvnNK> (Последно пристапено на 22.04.2020)

⁴² Закон за заштита на лични податоци. Февруари, 2020. Достапен на: <https://cutt.ly/vygbRxS> (Последно пристапено на 15.04.2020)

⁴³ Твоите права. Дирекција за заштита на лични податоци. Достапно на: <https://dzlp.mk/en/node/2201> (Последно пристапено на 23.04.2020)

⁴⁴ Законот е усогласен со европската регулатива во областа на заштитата на личните податоци, и тоа: Регулотива (ЕУ) 2016/679 на Европскиот парламент и на Советот од 27 април 2016 година за заштита на физички лица во поглед на обработката на лични податоци, за слободно движење на таквите податоци и за укинување на Директива 95/46/ЕЗ (Општа регулатива за заштита на податоци) CELEX број 32016R0679.

Закон, Член 4, точка 7 „... физичко или правно лице, орган на државната власт, државен орган или правно лице основано од државата за вршење на јавни овластувања, агенција или друго тело, кое самостојно или заедно со други ги утврдува целите и начинот на обработка на личните податоци, а кога целите и начинот на обработка на личните податоци се утврдени со закон, со истиот закон се определуваат контролорот или посебните критериуми за негово определување.“

⁴⁵ Ibid.

⁴⁶ Достапно на: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/64> (Последно пристапено на 13.04.2020)

⁴⁷ Информации за дигитални владини тела - Република Северна Македонија. Достапно на: <https://cutt.ly/pygvETB> (Последно пристапено на 13.04.2020)

⁴⁸ Достапно на: <http://mioa.gov.mk/?q=en/node/1893> (Последно пристапено на 13.04.2020)

⁴⁹ Ibid.

⁵⁰ Ibid.

Понатаму, Агенцијата за електронски комуникации (АЕК) е основана да создаде поволни услови за ефективна и одржлива конкуренција на пазарот за електронски комуникации за да им служи на интересите на корисниците, економијата и индустријата за комуникации, преку ефективна, транспарентна, соодветна и проактивна примена на регулаторни алатки. Под нејзина надлежност, Националниот центар за одговор на компјутерски инциденти (МКД-CIRT) беше основан како специјална организациска единица, како официјална национална точка за контакт и координација во справувањето со инциденти во безбедносна мрежа и информациските системи. Во согласност со новиот Закон за безбедност на мрежи и информатички системи, известувањето за сајбер-инциденти ќе биде задолжително, а МКД-CIRT ќе остане како единствен пункт за контакт одговорен за националниот систем за сајбер безбедност, но под нивна координација ќе се воспостават повеќе вакви тимови. МКД-CIRT ја гледаат потребата од формирање на секторски тимови, кои би добивале извештаи за инциденти од нивниот сектор, затоа што веруваат дека институциите од нивниот сектор би имале поголема доверба во нив и на овој начин би го зголемиле бројот на извештаи за инциденти. Сметаат дека на овој начин може да се воспостави подобар систем за размена на информации.


Во февруари 2018 година, Владата донесе одлука за формирање на **Национален совет за информациски и комуникациски технологии**, како тело кое ќе го подготвува и следи спроведувањето на Националната долгорочна ИКТ стратегија и други стратешки документи во оваа област, кое понатаму, поради потребата за следење на спроведувањето на Националната стратегија за сајбер безбедност на Република Македонија (2018-2022), прерасна во **Национален совет за информациски и комуникациски технологии и сајбер безбедност**. Советот делува како координатор и ги следи спроведените активности во согласност со стратешките цели, како и дефинира нови стратешки упатства и препораки поврзани со областите на информациски технологии и сајбер безбедност. Советот исто така ги разгледува и техничките спецификации на набавките над 20.000,00 евра во денарска противвредност, поврзани со ИТ опрема и софтвери. Советот се состои од Советникот на Претседателот на Владата на Република Северна Македонија за ИКТ технологија како претседател, Министерот за информатичко општество и администрација како заменик-претседател, и 10 министри, директорот на АЕК и претседателот на Заедницата на единиците на локалната самоуправа на Република Северна Македонија (ЗЕЛС) како членови на Советот. Со учеството на ЗЕЛС во ова тело како национално здружение на сите 80 единици за локална самоуправа (ЕЛС) и градот Скопје, се обезбеди усогласеност на одлуките донесени на стратешко ниво и на локално ниво. Во октомври 2019 година должностите на ова тело поврзани со сајбер безбедноста беа предадени на ново формиранiot **Национален совет за сајбер безбедност**⁵¹, во кој членуваат министрите за одбрана, внатрешни работи и информатичко општество и администрација.

Во јуни 2018 година⁵², Владата донесе донесена одлука за формирање на експертско советодавно тело, имено **Дигиталниот форум за информатичко-комуникациски технологии**⁵³, кој беше формиран со цел координирање и учество на јавноста, приватните

⁵¹ Службен весник 207/2019 <https://cutt.ly/TygzBZo> (Последно пристапено на 15.04.2020)

⁵² Службен весник 107/2018 <https://cutt.ly/zygvUYF> (Последно пристапено на 16.04.2020)

⁵³ Формиран Дигиталниот Форум за информатичко-комуникациски технологии. Мета.мк. Февруари, 2019. Достапно на: <https://cutt.ly/iygvlyE> (Последно пристапено на 23.04.2020)



заедници, граѓанското општество и академската заедница во развојот на информатичкото општество. Дигиталниот форум е составен од 14 претставници, Покрај министерот на МИОА, Членството во рамките на Дигиталниот форум го сочинуваат 14 члена, од кои 2 се претставници на Владата и 12 се претставници на граѓанскиот и академскиот сектор и Стопанските комори поврзани со информатички и комуникациски технологии. Во февруари 2019 година, на првата конститутивна седница, Дигиталниот форум назначил претседател и заменик-претседател, ги одредил идните чекори за одредување на визија и цели на телото, ги одредил динамиката на состаноците и начините за комуникација со **Националниот совет за информациски и комуникациски технологии и сајбер безбедност**. Втората седница, во март 2019 година, беше наменета за усвојување на Деловникот за работа на Дигиталниот форум и поставување на првите чекори кон дигитална трансформација.

Во обид да се дигитализира јавниот сектор, во април 2020 година, МИОА потпиша договор за пристапување на Северна Македонија во програмата на Европската унија за **Дигитална администрација – ISA2**⁵⁴ со европскиот комесар за буџет и администрација, Јоханес Хан.

⁵⁴ Северна Македонија дел од програмата за дигитална администрација на ЕУ. Манчевски и Хан потпишаа договор за пристапување. МИОА. Април, 2020. Достапно на: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/2887> (Последно пристапено на 30.04.2020)



3



Е-услуги и клучните
одобрувања за нивно
испорачување

Е-услуги и клучните одобрувања за нивно испорачување

3.1. Безбеден дигитален идентитет и дигитален потпис

Дигиталниот идентитет се користи во Северна Македонија. Најчестите методи на дигитална идентификација што се користат во јавниот⁵⁵ и приватниот сектор⁵⁶ се корисничко име и лозинка, но во банките, на пример, постои можност за користење на „токени“ за идентификација⁵⁷. Со воспоставувањето на Националниот портал за е-услуги што е во согласност со Законот за услуги⁵⁸ и Законот за електронско управување и електронски услуги (98/2019),⁵⁹ механизмот eID⁶⁰ за обезбедување на дигиталниот идентитет на граѓаните започна да се користи на три нивоа: основен профил на корисникот, ниско ниво на EID и високо ниво на EID. Понатаму, преку Меморандум⁶¹ потпишан меѓу Владата на Северна Македонија и Мастеркард во февруари 2020 година, Северна Македонија стана една од првите земји во светот што доби услуга за дигитален идентитет што има за цел подобрување на секојдневното искуство, а во исто време и зголемување на ефикасност на јавните и приватните услуги на патот кон поголем економски развој. Дигиталниот потпис е исто така во употреба и е регулиран со Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги.

3.2. Испорачување на е-услуги

ГО, институциите и медиумите се согласуваат во однос на придобивките што доаѓаат од дигитализираното општество и е-услугите, препознавајќи ја нивната полесна употреба, бидејќи барањето за и испорачувањето на услугата треба да биде брзо, ефтино и поефикасно.

Нашите наоди од онлајн анкетата покажуваат дека 70% од испитаниците од институциите потврдуваат дека се даватели на е-услуги за граѓаните, додека 50% потврдуваат дека се даватели на е-услуги за деловни субјекти/правни лица. Испитаниците го навеле Националниот портал за е-услуги како место каде што можат да се најдат нивните е-услуги, како и на веб-страниците. Некои од испитаниците најавија дека моментално работат на целосна дигитализација на нивните услуги и дека до крајот на 2020 година нивните услуги би

⁵⁵ Достапно на: <https://cutt.ly/KygvOPQ>; <https://ener.gov.mk/Default.aspx>; <https://cutt.ly/oygvOuN> (Последно пристапено на 13.04.2020)

⁵⁶ Достапно на: <https://grouper.mk/users/login>; <https://www.cineplexx.mk/>; <https://cutt.ly/HygvPiW> (Последно пристапено на 13.04.2020)

⁵⁷ Достапно на: <https://cutt.ly/qyrm1wj> (Последно пристапено на 13.04.2020)

⁵⁸ Закон за услуги. Април, 2019. Достапен на: <https://cutt.ly/Ey5sp6D> (Последно пристапено на 11.06.2020)

⁵⁹ Закон за електронско управување и електронски услуги. Мај, 2019. Достапен на: <https://cutt.ly/jfOQTJe>. (Последно пристапено на 11.06.2020)

⁶⁰ Достапно на: <https://cutt.ly/XyrQQ2v> (Последно пристапено на 13.04.2020)

⁶¹ Преку меморандумот со Мастеркард, населението на Република Северна Македонија ќе добие можност за дигитален идентитет. МИОА. Достапно на: <https://finance.gov.mk/mk/node/8530> (Последно пристапено на 16.04.2020)

биле дел од Националниот портал за е-услуги, додека некои даваат како пример друга платформа преку која граѓаните и правните лица можат да разменуваат информации и документи во електронска форма.

Во однос на е-услугите, некои ГО го препознаваат напредокот и сметаат дека постои добра инфраструктура со тоа што дигитализацијата на дел од главните регистри е во тек. Тие понатаму забележуваат дека има се повеќе и понаврамени е-услуги за деловните субјекти/правни лица, како што се е-набавки, даночно известување, дозволи за увоз/извоз, итн. но и дека е-услугите за граѓаните се позагрижувачки. Понатаму, дел од ГО ги гледаат напорите на институциите за иновации во оваа област како недоволни и површни, затоа што тие не успеваат да обезбедат доволно грижа за доследната функционалност на тие иновации и одржливоста за тие решенија, давајќи го примерот на онлајн платформата за регистрација на испити што ги наведува студентите назад кон своите стари навики за пријавување на нивните испити на шалтерите на универзитетите.

И покрај сите предизвици, искуствата со реформите насочени кон олеснување на пристапот на граѓаните до е-услуги во Северна Македонија се ветувачки. Позитивен пример за функционирање на онлајн портал е „**МојТермин**“⁶² што го води Министерството за здравство во директна соработка со здравствените установи и институции од сите сегменти на здравствената заштита, со главна цел да се воспостават автоматски работни процеси во координација на сите нивоа на здравствена заштита, здравствена администрација и аптеки. Неодамнешно збогатување на здравствените услуги беше воведувањето на **е-рецепт**⁶³ за хронична терапија за хронично болни лица, што главно беше пуштено во употреба заради пандемијата.

Други позитивни примери за дигитализација на услугите се воведувањето на **системот за електронска наплата на патарини**⁶⁴ кој беше прифатен како успех со над 12 илјади продадени уреди за е-плаќање во првите два месеци, како и воведување на онлајн **системот е-данок**⁶⁵ што го поедностави даночното известување, кое претходно беше практикувано само на хартија. Како продолжение на овој систем, креирана е мобилна апликација **МојДДВ**⁶⁶ што овозможува поврат на ДДВ за индивидуалните даночни обврзници. Апликацијата има над 100.000 преземања и го намали нивото на даночно затајување на фискалната сметка и донесе дополнителни приходи за државниот буџет.

⁶² Достапно на: <http://mojtermin.mk/> (Последно пристапено на 16.06.2020)

⁶³ Директорите на Фондот за здравствено осигурување Ден Дончев и Орхан Рамадани го најавија електронскиот рецепт кој почнува од 1 мај 2020. Влада на Република Северна Македонија. Април, 2020. Достапно на: <https://vlada.mk/node/21234> (Последно пристапено на 16.06.2020)

⁶⁴ Дobar почеток за електронските патарини во јули и август. Мета.мк. Август, 2019. Достапно на: <https://cutt.ly/YuvhGDc> (Последно пристапено на 16.06.2020)

⁶⁵ Достапно на: <https://etax-fl.ujp.gov.mk/> (Последно пристапено на 16.06.2020)

⁶⁶ Достапно на: <https://cutt.ly/0uvjzo2> (Последно пристапено на 16.06.2020)

3.2.1. Национален портал за е-услуги

Националниот портал за е-услуги како единствена точка на интеракција меѓу граѓаните и јавните власти беше дизајниран да ја поддржи и зголеми ефикасноста на јавната администрација. Порталот воведува голем број клучни принципи за давање подобри услуги во согласност со потребите и барањата на граѓаните, што е пак во согласност со Акцискиот план за е-владеење на ЕУ 2016–2020 година. Порталот има и посебен дел за е-услуги⁶⁷ каде што досега има 136 е-услуги.

Порталот беше промовиран во декември, 2019 година⁶⁸ и во времето кога беше направено ова истражување, имаше вкупно 17.241 регистрирани корисници. Во периодот на спроведување на ова истражување, од она што може да се види на националниот портал за е-услуги, најбараните услуги во моментот на ова истражување се опишани во Табела 2, не строго по таков редослед.

Табела 2 – Најбарани услуги

Име на е-услуга	Давател на услуга	URL	Краток опис
Дозвола за движење за правни лица и вработени во нивната фирма за време на важење на Одлуката за забрана за движење	МИОА	https://cutt.ly/HvgkStj	Само лице овластено од одредено правно лице (компанија) може да поднесе барање. Апликантот може да аплицира за дозвола само за лица вработени во компанијата. Секое барање мора да го наведе временскиот интервал за валидноста на дозволата, причината за издавањето на дозволата и информациите за контакт на вработените. Услугата е бесплатна и ќе биде реализирана во рок од 1 ден по поднесувањето на барањето. Испораката на услугата е онлајн.
Дозвола за движење на физички лица кои обезбедуваат нега на трети лица, грижа за стари и изнемоштени лица додека важи Одлуката за забрана на движење	МИОА	https://cutt.ly/ddMYL1A	Апликантот мора да биде физичко лице кое обезбедува нега на трети лица, постари и изнемоштени лица (вклучувајќи лица со аутизам, церебрална парализа и други здравствени состојби за кои е потребна придружба од друго лице). Апликантот мора да достави документација со која се докажува дека лицето има потреба од грижа од друг (не повеќе од 10 прилози). Услугата е бесплатна и ќе биде реализирана 1 ден по поднесувањето на барањето. Испораката на услугата е онлајн.
Остварување на правото на паричен надоместок во случај невработеност	Агенција за вработување	https://cutt.ly/bygkM3E	Невработено лице кое е вработено најмалку девет месеци континуирано или 12 месеци со пауза во последните 18 месеци, има право на паричен надоместок. Невработеното лице има право на паричен надоместок за времето поминато како вработен, за кое се платени придонеси од задолжително социјално осигурување. Услугата е бесплатна, а крајниот рок за достава на услугата е во рок од 30 дена од датумот на аплицирање.
Потврда за користење на право на посебен додаток	Министерство за труд и социјална политика	https://cutt.ly/jyvgkONS	На корисниците на право на посебен додаток може да им се обезбеди потврда дека тие се корисници на право на посебен додаток во нивниот надлежен локален центар за

⁶⁷ Достапно на: <https://cutt.ly/2ygvASE> (Последно пристапено на 27.04.2020)

⁶⁸ Промовиран порталот за е-услуги. Граѓаните на едно место имаат пристап до 127 електронски услуги. МИОА. Декември, 2019. Достапно на: <http://www.mioa.gov.mk/?q=en/node/2758> (Последно пристапено на 15.04.2020)

			социјална работа. Услугата е бесплатна и нема законски рок за испорака на истата.
Издавање на историјат на работни односи	Агенција за вработување	https://cutt.ly/kygleA7	Секое лице кое е вработено (или било вработено), може да добие сертификат од компјутерски записи за почеток/крај на договорот за вработување во социјално осигурување запишано во евиденциите на АВРСМ. Овој документ е познат како М1/М2 и може да го добие и секој работодавец, единствено за лице кое е вработено (или било вработено). Услугата е бесплатна, а крајниот рок за достава на услугата е во рок од 30 дена од датумот на аплицирање.

Според најновата **Анализа на достапните е-услуги**⁶⁹ направени од Центарот за управување со промени, 68% од е-услугите не се целосно достапни преку порталот, но има информации за услугата и врска до друг портал каде што се обработува целиот процес на добивање на одредената е-услуга. Анализата понатаму ја опфаќа софистицираноста на е-услугите каде поголемиот дел од нив можат целосно да се извршуваат преку интернет и без никаква потреба од физички посети на институциите. Анализата ја нагласува потребата на институциите да ги дигитализираат првенствено животните услуги кои на граѓаните им се најпотребни во текот на животот (“животните услуги”), барем до степен до кој услугата може да се дигитализира.

3.2.1.1. Структура на порталот

Услугите на порталот се лесни за лоцирање бидејќи се структурирани во одделни категории, азбучно или според животни настани. За да му помогне на корисникот да разбере како да користи некоја услуга, секоја услуга содржи краток и детален опис на услугата, давателот на услугата и нивните контакти, список на потребни документи, плаќање, реализирање на услуги и дополнителни информации меѓу кои и поврзани закони и регулативи. Центарот за поддршка нуди поддршка во неколку форми, меѓу кои и директен број до Центарот за контакт, формулар за предлози за подобрување, дел со ЧПП и формулар за контакт. Во формуларот за контакт може да поставите прашање, да испратите документ и да ја оставите вашата е-пошта за контакт, а исто така постои можност да се следи процесот на добивање одговор на вашето прашање со едноставно вметнување на бројот на прашањето што го добивате при испраќање на прашањето.

И покрај тоа што интервјуираните ГО ја препознаваат лесната употреба на порталот, тие признаваат дека порталот е лесен за употреба за одредена целна група, претежно помлада популација и оние со подобри дигитални вештини. Како најнов обид на институциите за зголемување на нивото на дигитални вештини кај населението, МИОА и Министерството за образование најавија обезбедување на ваучери за дигитални вештини за млади до 29 години⁷⁰.

Дополнително, она што тие го забележаа е потребата за синхронизација на услугите на Националниот портал за е-услуги и веб-страниците на институциите, посочувајќи го примерот

⁶⁹ Анализа на достапните електронски услуги. Центар за управување со промени. 2020. Достапна на: <https://cutt.ly/pdMY0an> (Последно пристапено на 09.06.2020)

⁷⁰ Манчевски и Адеми: Обезбедени ваучери за дигитални вештини за млади до 29 години. МИОА. Јуни, 2020. Достапно на: <https://cutt.ly/NuPOIPd> (Последно пристапено на 18.06.2020)

на старата платформа за е-услуги, која имаше различни информации од оние достапни на веб-страницата на институција што ја обезбедува таа специфична услуга.

Освен што ја потенцираат потребата за инвестирање во почести услуги, ГО забележуваат недостаток на интероперабилност и внатрешна дигитализација во институциите, бидејќи се соочија со прием на два лични документи со различни лични податоци во истиот период, или посведочиле на случка кога документ бил изготвуван пред нив, кога тој процес би требало да биде автоматизиран процес. Дobar пример во овој аспект е ситуацијата во Естонија кога родителот при прием на новороденче добива порака преку нивниот портал со честитки и барање на трансакциска сметка за да им префрлат паричен надоместок за новороденчето. ГО забележуваат дека се нуди истиот надоместок во земјата, но заради бирократската сложеност многумина не го користат.

3.3. Промоција на е-услуги

На прашањето кои канали ги користи институцијата што ја претставуваат за информирање на јавноста, сите или повеќето од испитаниците избрале „веб-страница на институцијата“ (100%), „Фејсбук“ (90%) и „јавни медиуми“ (70%), а најмалку користени канали биле „приватни медиуми“ (30%), „публикации“ (30%) и YouTube (20%).

Во обид да се промовираат е-услугите во јавноста, по формирањето на Националниот портал за е-услуги, имало неколку иницијативи за владина комуникација, почнувајќи од сите министерства⁷¹ како даватели на услуги, ставајќи ги информациите за тоа во форма на поап прозорчиња или банери. Порталот е промовиран и преку страница на Фејсбук⁷² која во моментот на ова истражување имаше 13 388 следбеници, профил на Инстаграм⁷³ со 1 406 следбеници, профил на Твитер⁷⁴ со 105 следбеници, профил на Линкдин⁷⁵ со 6 следбеници и канал на ЈуТјуб⁷⁶ со 416 152 прегледи. Посебен хаштаг се користи и за промовирање на услугите, имено #UslugiGovMk, кој може да се најде во сите објавувања, постери и визуелизации промовирани на горенаведените профили на социјалните медиуми. За подобрување на промовирањето на е-услугите, креирани се видеа на македонски и албански јазик, меѓу кои се и едукативни видеа за тоа како да се користи порталот⁷⁷, како да се регистрирате⁷⁸, како да побарате помош⁷⁹, и што е eID⁸⁰. Промотивните напори за создавање видеа, промотивни материјали, билборди, промоција на традиционални и онлајн медиуми, беа поддржани од УСАИД. Покрај онлајн-промоцијата, МИОА организираше и 6 јавни дискусии на тема Дигитализација на јавните услуги, што се одржаа во јануари – февруари 2020 година, во

⁷¹ Достапно на: <http://www.mioa.gov.mk/> (Последно пристапено на 22.04.2020)

⁷² Достапно на: <https://www.facebook.com/uslugigovmk/> (Последно пристапено на 30.04.2020)

⁷³ Достапно на: <https://www.instagram.com/uslugigovmk/> (Последно пристапено на 30.04.2020)

⁷⁴ Достапно на: <https://twitter.com/uslugigovmk> (Последно пристапено на 30.04.2020)

⁷⁵ Достапно на: <https://cutt.ly/tvgl1Df> (Последно пристапено на 30.04.2020)

⁷⁶ Достапно на: <https://cutt.ly/lygIVYF> (Последно пристапено на 30.04.2020)

⁷⁷ Достапно на: <https://cutt.ly/NyrRcpd> (Последно пристапено на 22.04.2020)

⁷⁸ Достапно на: <https://cutt.ly/ZyrRnqr>; <https://cutt.ly/9yrRmMX> (Последно пристапено на 22.04.2020)

⁷⁹ Достапно на: <https://cutt.ly/0vrREPR> (Последно пристапено на 22.04.2020)

⁸⁰ Достапно на: <https://cutt.ly/2yrRfqq> (Последно пристапено на 22.04.2020)

Штип⁸¹, Тетово⁸², Куманово⁸³, Струмица⁸⁴, Битола⁸⁵ и Велес⁸⁶. Јавната расправа во Скопје беше откажана поради пандемијата.

Нашата онлајн анкета покажува дека поголемиот дел од институциите (60%) веруваат дека нивото на знаење на граѓаните за е-владеење/е-услуги е „Задоволително“, додека останатите 40% го оценуваат како „Неквалитетно“ во опсег од 5 опции каде „Многу добро“ е највисоко и „Многу слабо“ е најниско. За споредба, околу 70% од институциите сметаат дека знаењето на деловниот сектор/правните лица за е-владеење/е-услуги е „Задоволително“, додека преостанатите 30% го оценуваат како „Високо“ во опсег од 5 опции каде „Многу добро“ е највисоко и „Многу слабо“ е најниско. Конечно, општо набљудување на институциите е дека граѓаните се помалку запознаени со е-владеење/е-услугите во однос на деловниот сектор/правните лица. Сепак, некои институции веруваат дека граѓаните се свесни за е-услугите, но треба да покажат добра волја за нивно користење. Тие тврдат дека сите институции работат на унапредување на дигитализацијата во земјава, особено за време на пандемијата која по својата природа ја наметна оваа потреба уште повеќе и дека се стремат кон елиминирање на потребата од физичко присуство за обезбедување на е-услуга.

Сепак, од нашите наоди забележавме дека промовирањето на услугата на социјалните медиуми и преку ТВ реклами не е доволно и дека е потребна поширока промоција на сите аспекти на дигитализацијата. Околу 76,3% од ГО не се согласуваат дека граѓаните се доволно свесни за можноста за користење јавни е-услуги, при што само 10,5% од испитаниците размислуваат поинаку. Околу 79% од ГО одговориле дека се запознаени со јавните е-услуги, но не само оние на Националниот портал за е-услуги, од кои некои забележале дека иако овој портал агрегира најразлични е-услуги, поголемиот дел од е-услугите не можат целосно да се примат преку порталот. Кога станува збор за испитаниците во медиумите, никој од нив не смета дека граѓаните се доволно свесни како да ги користат е-услугите и сметаат дека институциите како даватели на е-услуги, Владата и ГО треба да се погрижат овие промени. Тие веруваат дека Националниот портал за е-услуги не е доволно промовиран преку вистинските канали, што е токму причината за нискиот процент на регистрирани корисници. Понатаму, ГО се свесни дека населението е скептично кога станува збор за употреба на е-услуги бидејќи сметаат дека доколку нема печат и потпис на документ, услугата е невалидна и дека во некои случаи, како што е извршување на плаќања, тие ќе бидат соочени со казни и справување со извршители.

ГО забележуваат голема потреба за работа на колективната свест, имајќи предвид дека е потребно многу време и напори за таква промена, но дека е од суштинско значење граѓаните да се мотивираат да користат е-услуги со цел да живеат подобро. Тие забележуваат потреба од индивидуализиран пристап за информирање и едукација на различни групи на граѓани,

⁸¹ Јавна трибина во Штип на тема: „Дигитализација на јавните услуги“. МИОА. Јануари, 2020. Достапно на: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/2805> (Последно пристапено на 22.04.2020)


⁸² Во Тетово се одржа втората јавна трибина посветена на дигитализацијата. МИОА. Јануари, 2020. Достапно на: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/2811> (Последно пристапено на 22.04.2020)

⁸³ Манчевски во Куманово, на третата јавна трибина посветена на дигитализацијата. МИОА. Февруари, 2020. Достапно на: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/2822> (Последно пристапено на 22.04.2020)

⁸⁴ Четвртата трибина посветена на дигитализацијата се одржа во Струмица. МИОА. Февруари, 2020. Достапно на: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/2832> (Последно пристапено на 22.04.2020)

⁸⁵ Во Битола се одржа петтата јавна трибина за дигитализацијата. МИОА. Февруари, 2020. Достапно на: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/2835> (Последно пристапено на 22.04.2020)

⁸⁶ Трибина за дигитализација на јавната администрација во Велес. МИОА. Февруари, 2020. Достапно на: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/2843/> (Последно пристапено на 22.04.2020)



ставајќи акцент на промовирање на придобивките од е-услугите за нив. За таа цел, ГО предлагаат да се создаде директна и интензивна стратегија за комуникација, која ќе биде поддржана од силен маркетинг тим и ќе биде во согласност со одреден буџет за тоа, и градење на капацитетите на ГО така што тие ќе ги информираат и едуцираат граѓаните. Бројот на корисници на е-услуги е тесно поврзан со целната група на одредена услуга и она што треба да се земе предвид се нивните вештини, знаења, пристап до дигитален уред, пристап до интернет итн., бидејќи порталот нуди и услуги за пензија кои се наменети за лица над 60 години на кои им недостасуваат основните дигитални вештини. За покоординиран пристап, и ГО и институциите се согласуваат дека треба да има многу повеќе состаноци на овие теми (неделно/месечно).

Понатаму, ГО исто така ја сфаќаат потребата од подигнување на свеста за дигитализација меѓу институциите, затоа што тие гледаат дека институциите ги користат своите веб-страници само за ПР цели, а не за да обезбедат ажурирања за нивната работа и тековните активности, планови за идни активности, услуги што ги обезбедиле итн.

4



Дигитална писменост
на граѓаните

Дигитална писменост на граѓаните

Во 2020 година, Мисијата на ОБСЕ во Скопје во партнерство со Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги објави анализа наречена **Мапирање на нивоата на медиумска писменост во Република Северна Македонија кај населението над 16 години**⁸⁷ врз основа на податоците од септември 2019 година, што покажува дека мнозинството домаќинства во Северна Македонија поседуваат **ИКТ опрема** што им овозможува пристап до интернет. Имено, 83,4% од домаќинствата имаат најмалку 1 смартфон, 70,6% имаат персонален компјутер или лаптоп, а околу 62,4% имаат паметен телевизор со пристап до интернет. Други уреди преку кои домаќинствата имаат пристап до интернет се таблети (36,5%), уреди за видео игри (15,4%), паметни часовници (9,6%), паметен домашен уред (5,2%) и уред за виртуелна реалност (4,5%). Анализата покажува дека 72,2% од испитаниците ги користат своите паметни телефони секој или речиси секој ден за пристап до интернет, додека 38,5% ги користат своите компјутери. Анализата заклучува дека од 2016 година, бројот на паметни телефони е во постојан пораст и дека пристапот до интернет преку паметни телефони е двојно зголемен од 2016 година.

Во однос на **аудиовизуелната содржина**, анализите покажуваат дека гледањето телевизија сè уште е доминантно кај населението, каде 63,3% од испитаниците гледаат телевизија секој или речиси секој ден, а ова е главно постарата генерација (75%). Она што е впечатливо е фактот дека испитаниците на возраст меѓу 16–29 години (53,2%), гледаат телевизија секој ден. Сепак, некои сакаат да следат аудиовизуелни содржини преку нивниот компјутер (14,8%) и преку нивниот смартфон (13,5%), секој ден или неколку пати неделно. Меѓутоа, оваа форма на следење на аудиовизуелни содржини воопшто не е популарна кај групата постари од 60 години (0,3%).

Во однос на **ИКТ вештините**, анализата покажува дека испитаниците сметаат дека имаат најмногу вештини за комуникација преку социјалните мрежи (64,9%) и пребарување на интернет (63%), додека тие се најмалку вешти во пишувањето на блог, креирањето и прикачување видео и новински содржини, итн. Најкористени социјални мрежи што ги избрале испитаниците се Фејсбук (79,1%), ЈуТјуб (65,7%) и Инстаграм (47,7%). Демонстрирајќи јасен дигитален јаз во земјава, анализата посочува дека 19,4% воопшто не користат интернет, главно возрасна група над 60 години (66,4%) и возрасна група помеѓу 50–59 години (28,6%). Околу 72,7% од испитаниците користат интернет, имено возрасна група помеѓу 16–29 години (95,5%) и 30–39 години (90,2%).

Најчеста активност на интернет меѓу испитаниците е комуникација преку социјалните мрежи (73,8%) и комуникација преку апликации за разговор (69,8%) како што се Skype, Viber, Messenger, WhatsApp, Hangouts, итн. Други чести активности на интернет кои ги открива анализата се следење на информативни содржини од различни веб-страници (30,1%), слушање и преземање музика (26,1%), користење на е-пошта (20,3%) и пребарување на корисни податоци потребни за нивната работа или студии (20%). Анализата нагласува дека напредната употреба на интернет е многу поретка, со тоа што само 6,5% од испитаниците

⁸⁷ Мапирање на нивоата на медиумска писменост во Република Северна Македонија кај популацијата на возраст над 16 години. С. Трлевска. 2020. Достапно на: <https://cutt.ly/oyM64mM> (Последно пристапено на 05.05.2020)


користат електронско банкарство дневно неколку пати неделно, или 5% објавуваат или споделуваат содржини што самите ги создале.

Кога станува збор за **искажување на нивниот став или мислење**, според анализата, испитаниците кои се подготвени да учествуваат во општествените процеси, обично го прават тоа преку објавување коментари на социјалните мрежи. Најмалку популарни форми на пренесување на нивните ставови се коментирање на веб-страници и инфо-портали (72,6%), пишување на блогови (83,5%), обраќање до институција онлајн или офлајн (83,5%) и контактирање со медиумски редакции (околу 90%).

Извештајот за истражување на јавното мислење за примена на мерките за безбедност на интернет, направен од MKD-CIRT во периодот мај-јуни 2019 година, потврдува дека населението најмногу го користи интернетот за социјални мрежи (82,4%), но дека најмалку го користат за продажба на стоки и услуги (15,5%) затоа што тие се загрижени да прават набавки преку интернет. За да ја заштитат својата приватност, во последните неколку години вкупно 50,3% од испитаниците инсталирале антивирусен софтвер. Додека повеќе од половина од испитаниците користат HotSpots и лично WiFi за поврзување на интернет на јавни места, само една четвртина се поврзува со бесплатни и незаштитени мрежи.

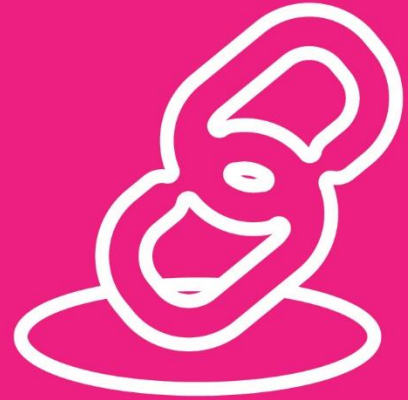
Кога станува збор за преземање на одредени безбедносни мерки, тоа го прават само 75% од испитаниците, повеќето од кои живеат во скопскиот и источниот регион (околу 90%) и најмалку од нив живеат во североисточниот регион (49%) што исто така има најголем процент на луѓе кои користат интернет. Над 90% од испитаниците кои преземаат одредени безбедносни мерки се на возраст меѓу 15-19, 20-24 и 45-49 години. Што се однесува до ажурирање, над 50% на своите уреди имаат вклучено Auto-update (автоматско ажурирање), но најголемата пречка со која се соочуваат испитаниците е наплаќањето за таа услуга. Вкупно 75% од испитаниците користат лозинки за пристап до нивните уреди, од кои 63,1% користат комбинација на букви, броеви и симболи. Испитаниците најчесто ги зачувуваат своите лозинки во нивниот компјутер, додека некои ги помнат или ги запишуваат, а над половина од нив изјавиле дека неодамна ја смениле својата лозинка за социјалните мрежи и за мрежните игри. Само 31% ја користат можноста за двофакторска автентикација, додека 44,6% не се запознаени со таа опција. Само една третина од испитаниците прават резервни копии (бекап) на своите информации на облак, но само 13% од нив тоа го прават секој ден, додека околу 48% го прават тоа на помалку од 3 месеци.

Со **сајбер безбедноста** се запознаени само 60% од населението, додека само 12,4% се запознаени со ризиците од сајбер-криминал. 45,9% од населението е загрижено да не стане жртва на сајбер-криминал, а само 26,2% сметаат дека можат да се заштитат преку антивирусен софтвер. Околу половина од населението е загрижено за кражба на идентитет и станување жртва на измама со банкарски картички. Една петина од популацијата (16%) веќе биле жртви на сајбер-злоставување, претежно преку откривање на малициозен софтвер. Што се однесува до преземањето мерки при станување сајбер-жртва, половина од испитаниците би се обратиле во полиција во случаи на кражба на идентитет, пронаоѓање детска порнографија или измама со банкарски картички. 37,5% би се обратиле на веб-страницата доколку снабдувачот изврши измама при купување преку интернет, но кога станува збор за заштита на децата, мнозинството би разговарале со своето дете за ризиците од користење на интернетот и би ги следеле нивните активности, додека една петтина би го ограничиле времето кое нивното дете го поминува на интернет. Електронското плаќање е присутно кај



33% од населението, најголем дел на возраст помеѓу 35–39 години (53,6%), самовработени (64,1%) и студенти (79,2%). Загрижени за безбедноста на процесот, над половина од испитаниците прават електронски трансакции на познати веб-страници и 6,8% ја проверуваат URL адресата.

5



Сајбер безбедност

Сајбер безбедност

5.1. Меѓународно рангирање за сајбер безбедност

Глобалниот индекс за сајбер безбедност 2018 (Global Cybersecurity Index-GCI)⁸⁸ создаден од ИТУ за мерење на заложбите на земјите за сајбер безбедноста со цел да се подигнат ранговите за свеста за сајбер безбедност, ја рангира Северна Македонија на 34-то место на глобално ниво и на 21-то место на регионално ниво, со резултат од 0.800.

Според Индексот на национална сајбер безбедност (National Cyber Security Index – NCSI), Северна Македонија⁸⁹ со резултат 40.26 е рангирана на 70-то место, што ја сместува меѓу 3 земји во Западен Балкан на дното од листата, зад која следи Црна Гора со резултат 33,77 (80-то место).⁹⁰ Сепак, Северна Македонија (34-то место)⁹¹ е лидер во регионот во однос на Глобалниот индекс за сајбер безбедност, зад која следат Србија (58-то место)⁹², Црна Гора (61-то место)⁹³, Албанија (62-то место)⁹⁴ и Босна и Херцеговина (118-то место)⁹⁵. Сепак, она што треба да се земе предвид е дека датумите за ажурирање на состојбата во секоја од државите кои се следат преку NCSI се различни, односно се движи помеѓу 2018–2019, а најновите податоци за Северна Македонија се од 11.09. 2018 година.

NCSI открива недостаток на одредени легислативи или тела што ќе го олеснат спроведувањето на Дигиталната агенда во Северна Македонија, како на пример специјализиран службеник или единица одговорна за развој на национална политика за сајбер безбедност; комитет, совет, работна група, итн. за координација на политики за сајбер безбедност на национално ниво. Покрај тоа, земјата не го исполнува индикаторот на NCSI за „заштита на дигиталните услуги“, бидејќи во рамките на законските акти не е содржана обврската на давателите на дигитални услуги (освен микро и малите претпријатија) да (1) управуваат со сајбер/ИКТ ризици или (2) да спроведат воспоставени барања за сајбер/информациска безбедност; давателите на дигитални услуги од јавниот сектор не ги спроведуваат (1) барањата за сајбер/ИКТ безбедност (дефинирани со закон) или (2) широко признатиот безбедносен стандард; и владата нема надлежен орган во областа на сајбер/информациската безбедност што има моќ да врши надзор над јавните и приватните даватели на дигитални услуги во врска со примената на барањата за сајбер/информативна безбедност. Северна Македонија, исто така, нема правен акт со кој се идентификуваат операторите на основните услуги и со тоа не се регулира обврската на операторите на основните услуги да управуваат со сајбер/ИКТ ризици, ниту редовно (барем еднаш на 3 години) да даваат докази за ефективно спроведување на политики за сајбер/информациска безбедност. Како и во претходните примери, не постои надлежен орган во областа на сајбер/информациската безбедност кој има моќ да ги надгледува операторите на основните услуги, во врска со барањата за сајбер/информациска безбедност.

⁸⁸ Глобален индекс за сајбер безбедност (2019). Унија за меѓународни комуникации (ITU). 2019. Достапен на: <https://cutt.ly/VykJJsn> (Last accessed on 05.05.2020)

⁸⁹ Достапно на: <https://ncsi.ega.ee/country/mk/> (Последно пристапено на 15.04.2020)

⁹⁰ Ibid.

⁹¹ Ibid.

⁹² Ibid.

⁹³ Ibid.

⁹⁴ Ibid.

⁹⁵ Ibid.

Во однос на „е-идентификација и доверливи услуги“, она што го открива NCSI е дека недостига надлежен орган за супервизија на квалификувани даватели на доверливи услуги и за барањата за криптосистеми од областа на доверливите услуги и електронската идентификација, како и регулирање на електронско регистрирана услуга за испорака помеѓу државни субјекти, граѓани и субјекти од приватниот сектор. Кога станува збор за „**управување со инцидент и кризи**“, Северна Македонија нема правен акт со кој се уредува обврската на давателите на дигитални услуги и оператори на основните услуги да ги извести назначените владини органи за инциденти во сајбер безбедноста. Според NCSI, земјата исто така треба да создаде план за управување со кризи за големи сајбер-инциденти и да ги регулира процедурите за користење волонтери во областа на сајбер безбедност. Конечно, во врска со „воените сајбер-операции“, македонските воени сили треба да формираат единица (сајбер команда и сл.) која е специјализирана за планирање и спроведување на сајбер-операции и да им обезбеди соодветна обука и вежбање.

5.2. Состојба на сајбер-безбедноста во Северна Македонија

Според Националната стратегија за сајбер безбедност на Република Македонија (2018–2022) и Акцискиот план (2018–2022), формирана е **работна група** одговорна за развој на стратешки документи од областа на сајбер безбедноста, во која се вклучени претставници на трите надлежни министерства за сајбер-безбедност во Северна Македонија, односно **МИОА, Министерството за одбрана и Министерството за внатрешни работи**, како и други релевантни институции. Во согласност со Стратегијата и Акцискиот план, надлежноста на работната група ќе се прошири и ќе вклучува спроведување на задачи што се во доменот на телото со **оперативни можности за сајбер безбедност**, сè до воспоставување на истото. Во согласност со Стратегијата и Акцискиот план, а со цел координација и следење на спроведувањето на истите, како и дефинирање на нови стратешки упатства и препораки поврзани со сајбер безбедноста, во октомври 2019 година беше формиран Национален совет за сајбер безбедност.

Со цел да се утврди основата за подобрена сајбер безбедност, **MKD-CIRT** во моментот работи на изготвување на **прашалник за самоевалуација на деловниот сектор** за да утврди дали овој сектор исполнува одредени предуслови за работа преку интернет, меѓу кои е **плаќање и трансфер на информации**. Тие исто така ја идентификуваа потребата за **интерактивни обуки за ГО и граѓаните** и се обидоа да ја вклучат сајбер безбедноста во **рамките на формалното образование**, но соработуваат само со факултетите на таа тема бидејќи не нашле простор за такво нешто во наставна програма за основно образование.

Во август 2018 година, на покана од МИОА и во соработка со Светската банка, Глобалниот центар за капацитети за сајбер безбедност (Global Cyber Security Capacity Centre – GCSCC) направи **преглед на зрелоста на капацитетот за сајбер безбедност во Северна Македонија**.⁹⁶ Прегледот имаше за цел да ѝ овозможи на владата да стане свесна за своите капацитети за сајбер безбедност, со цел стратешки да ги даде приоритетите за понатамошните инвестиции. Според прегледот, треба да се изготват неколку правни акти или дејствија од страна на Владата со цел да се обезбеди посилна правна рамка како основа за подобрена дигитална зрелост на земјата. Меѓу нивните препораки е преглед на Кривичниот процедурален законик во врска со барањето за согласност за прекуграничен пристап до

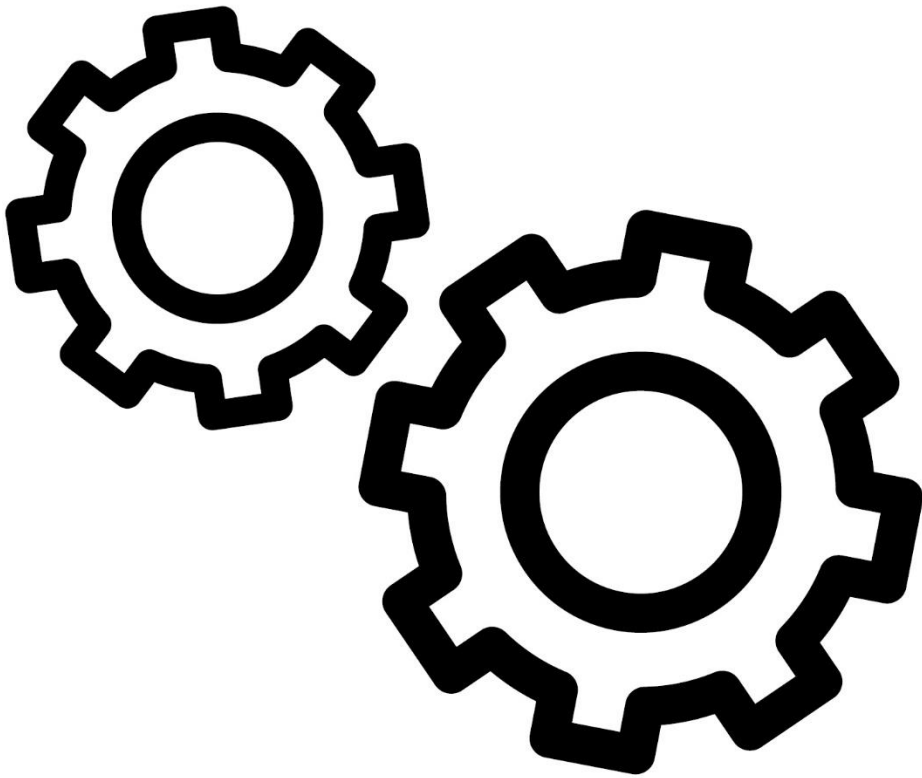
⁹⁶ Ibid.

зачуваните компјутерски податоци; развој на нови законодавни одредби за заштита на потрошувачите преку интернет и човековите права на интернет, како и развој на платформа за споделување електронски докази помеѓу регионалните сили за сајбер криминал. GCSCC, исто така, посочи дека има потреба од истражување за човековите права на интернет и обезбедување соодветни мерки за надминување на минималните основи наведени во меѓународните договори и дека Владата треба да размисли за спроведување на ЕУ проектот за заштита на децата преку процеси на консултации со повеќе засегнати страни. Нивните препораки исто така укажуваат на создавање рамка за проценка на ефективност на стандардите за набавка и развој на софтвер, како и развој, имплементација и спроведување на политики и процеси за ажурирање и одржување на софтвер.

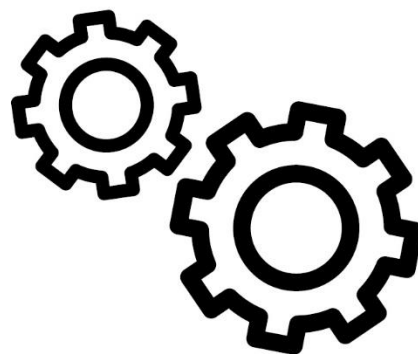
Кога станува збор за ставот на медиумите и ГО за сајбер безбедноста, генералното мислење е дека граѓаните не се загрижени за нивната сајбер безбедност затоа што не се информирани за тоа и малкумина го разбираат концептот. Некои веруваат дека институциите исто така не се грижат за сајбер безбедноста затоа што многу од нив користат лична е-пошта за цели поврзани со работата и ја чуваат својата документација во тврди копии во просторија која е достапна за секого. Како пример беше наведен инцидентот кога еден граѓанин бил замолен да го остави своето барање за услуга што содржи лични податоци во кофа пред шалтер која е достапен за сите, со цел да се избегне потенцијално заразување на себе или на јавниот службеник со КОВИД-19. Според ГО, моментот кога ќе се случи сајбер-напад каде ќе бидат откриени и злоупотребени личните податоци на граѓаните, е моментот кога населението ќе посвети поголемо внимание на овој аспект.

Нашите откритија покажуваат дека ГО не се сигурни во капацитетите на нашите институции да се справат со сајбер-напад, посочувајќи неколку примери на хакирани системи на институции во минатото. Тие сметаат дека сајбер безбедноста бара стабилна политичка клима бидејќи е чувствителна тема и дека треба да се формира Центар за безбеден интернет.

Во согласност со заштитата на граѓаните, медиумите и ГО како проблем ги перципираат и телекомуникациските услуги што се обезбедуваат во земјата, при што постојат бројни поплаки за нивните услуги кои не се во согласност со договорите што ги потпишуваат граѓаните. Тие сметаат дека понудувачите на услуги намерно не го перципираат ова и го злоупотребуваат недостигот на знаење и заштитни механизми на граѓаните за вакви проблеми, поради што тие гледаат силна потреба за ревизија на договорите и услугите што ги обезбедуваат понудувачите на услуги, како и поставување одредени ограничувања за да се заштитат крајните корисници.



6



Учество на граѓаните
во креирањето
на политики

Учество на граѓаните во креирањето на политики

Учеството на граѓаните во креирањето на политики/законодавни процеси е регулирано со разни правни акти меѓу кои се: Уставот на Република Северна Македонија⁹⁷, Закон за Собрание⁹⁸, Деловникот за работа на Собранието⁹⁹, Закон за Референдум и други облици на непосредно изјаснување на граѓаните¹⁰⁰, Закон за Влада¹⁰¹, Деловникот за работа на Владата¹⁰², Закон за организација и работа на органите на државната управа¹⁰³, и Изборен законик¹⁰⁴. Понатаму, како форма за граѓанско учество беше оформено Одделението за соработка со невладини организации во Генералниот секретаријат на Владата¹⁰⁵ кое беше резултат од напорите на Владата да ја институционализира соработката, промоцијата, поддршката и унапредувањето на партнерските односи со граѓанското општество. Одделението ја следи и координира имплементацијата на Владиноста стратегија за соработка и развој на граѓанскиот сектор, водејќи сметка за подобрување на соработката на Владата и граѓанското општество.

Во Северна Македонија, постои портал за јавни консултации наречен **Електронски национален регистар на прописи на Република Северна Македонија – ЕНЕР**.¹⁰⁶ Системот за онлајн петиции сè уште не е воспоставен.

Кога станува збор за стратешки документи, Северна Македонија има неколку главни владини стратегии и акциски планови во областа на граѓанско учество, меѓу кои:

- Кодекс на добри практики за учество на граѓанскиот сектор во процесот на креирање политики¹⁰⁷
- Методологијата за проценка на влијанието на регулативата¹⁰⁸ придружено со Упатство за начинот на постапување во работата на министерствата во процесот на спроведување на проценка на влијанието на регулативата¹⁰⁹
- План за итни реформски приоритети 3–6–9¹¹⁰

⁹⁷ Устав на Република Северна Македонија. Достапен на: <https://cutt.ly/qygzNht> (Последно пристапено на 23.04.2020)

⁹⁸ Закон за Собрание. Достапен на: <https://cutt.ly/vygzNX8> (Последно пристапено на 22.04.2020)

⁹⁹ Ibid.

¹⁰⁰ Закон за Референдум и други облици на непосредно изјаснување на граѓаните. Достапен на: <https://cutt.ly/uytoPaP> (Последно пристапено на 22.04.2020)

¹⁰¹ Закон за Влада. Достапен на: <https://cutt.ly/Lygz9Fb> (Последно пристапено на 23.04.2020)

¹⁰² Деловник за работа на Собрание. Достапен на: <https://cutt.ly/1yyiLLQ> (Последно пристапено на 23.04.2020)

¹⁰³ Закон за организација и работа на органите на државната управа. Достапен на: <https://cutt.ly/zyTY26> (Последно пристапено на 23.04.2020)

¹⁰⁴ Изборен законик. Достапен на: <https://dejure.mk/zakon/izboren-zakonik> (Последно пристапено на 22.04.2020)

¹⁰⁵ Достапно на: <https://www.nvosorabotka.gov.mk/?q=mk> (Последно пристапено на 23.04.2020)

¹⁰⁶ Достапно на: <https://ener.gov.mk/Default.aspx> (Последно пристапено на 22.04.2020)

¹⁰⁷ Кодекс на добри практики за учество на граѓанскиот сектор во процесот на креирање политики. Достапен на: <https://cutt.ly/Qygz866> (Последно пристапено на 23.04.2020)

¹⁰⁸ Методологијата за проценка на влијанието на регулативата. Достапно на: <https://cutt.ly/FyyYKd7> (Последно пристапено на 23.04.2020)

¹⁰⁹ Упатство за начинот на постапување во работата на министерствата во процесот на спроведување на проценка на влијанието на регулативата. Достапно на: <https://cutt.ly/6yyY6BD> (Последно пристапено на 23.04.2020)

¹¹⁰ План за итни реформски приоритети 3-6-9. Достапен на: <https://cutt.ly/6ygz4Bj> (Последно пристапено на 23.04.2020)

- Стратегија на Владата на Република Македонија за соработка со и развој на граѓанскиот сектор¹¹¹ и Акциски план¹¹²

Сепак, отвореноста на државните институции е клучна за значајното учество на граѓаните во креирањето политики. Според најновиот **Индекс на отвореност на ACTION SEE** од 2018/2019¹¹³, нивото на отвореност на извршната власт во Северна Македонија достигнува 53% од индикаторите за отвореност, вклучително и Владата со 78% исполнување на индикаторите, министерствата со 52% и скромни 29% за извршните тела. Од друга страна, локалните самоуправи (ЛС) кои се создадени да им служат на граѓаните и со своето постоење се најблиски институции до нив, исполнуваат едвај 25% од индикаторите за отвореност. Барањето за повисока отвореност од институциите што директно влијае на гореспоменатите податоци останува на агендата на Фондацијата **Метаморфозис**, поради што преку **Проектот за граѓанско учество (ЦЕП) финансиран од УСАИД**, **Метаморфозис** ја следи отвореноста на извршната власт и локалните институции, истовремено следејќи го спроведувањето на Стратегијата за транспарентност на Владата на Република Северна Македонија (2019–2021). Со поддршка од **Националната фондација за демократија**, **Метаморфозис** како дел од ACTION SEE мрежата¹¹⁴, продолжи да ја следи отвореноста на Собранието на Северна Македонија како најголем репрезентативен орган на граѓаните.

Нашата онлајн анкета покажува дека институциите се подеднакво поделени кога станува збор за прашањето дали граѓанските организации учествувале во развојот на националните стратегии поврзани со развојот или одредени области на Дигиталната агенда. Поголемиот дел од испитаниците од институциите (80%) сметаат дека ГО треба да бидат вклучени во развојот на решенија за е-владеење/е-услуги, затоа што веруваат дека можат да придонесат со својата стручност и искуство. Некои од испитаниците исто така сметаат дека ГО се гласот на граѓаните и дека заедно можат да „извршат притисок“ за промена, додека останатите ја наведуваат транспарентноста на овие процеси како причина за вклучување на ГО.

Институциите известуваат дека каналите кои тие ги користат за јавни консултации и собирање на коментари од јавноста се најмногу „состаноци лице в лице“ (80%), „веб-страницата на институцијата“ (70%) и „владиниот портал ЕНЕР“, како и „Фејсбук групи“ (40%), и 20% кои велат дека комуникацијата преку е-пошта е најчеста форма за консултација.

Кога се работи за ГО, според нашите истражувања, 71.1% од нив не биле дел од процесот на развој на е-владеење, додека само 13.2% изјавиле дека биле вклучени преку консултативни состаноци, финансиски поддржувајќи го развојот на одредени стратегии и понудувајќи ја нивната експертиза во развој на истражувањата и каталози на услуги. Нашите истражувања покажуваат дека и институциите и граѓаните се согласни дека за подобрување на квалитетот на е-услугите во дизајнот треба да биде вклучена безбедноста, односно, безбедноста да биде вклучена во процесот на креирање на одредена услуга, со цел услугата да е ефикасна.

¹¹¹ Стратегија на Владата на Република Македонија за соработка со и развој на граѓанскиот сектор. Достапна на: <https://cutt.ly/aygz5fP> (Последно пристапено на 23.04.2020)

¹¹² Акциски план за Стратегија на Владата на Република Македонија за соработка со и развој на граѓанскиот сектор. Достапна на: <https://cutt.ly/oygz6sm> (Последно пристапено на 23.04.2020)

¹¹³ Сеопфатен план за добро владеење на државните институции во Република Северна Македонија 2019. Базирано на регионалниот Индекс на отвореност за државни институции. Базирано на мерењата за 2018. Фондација **Метаморфозис**. Јули, 2019. Достапна на: <https://cutt.ly/9yXDoUN> (Последно пристапено на 06.05.2020)

¹¹⁴ Достапно на: <https://actionsee.org/> (Последно пристапено на 06.05.2020)

Понатаму, 73.7% од ГО тврдат дека не користеле ниту една онлајн платформа за давање на предлози или повратни информации до Владата, додека само 21.1% тврдат дека користеле вакви алатки и повеќето од нив ја наведуваат ЕНЕР како платформа каде што ги дале своите предлози или повратни информации. Исто така се наведуваат и директната електронска комуникација со институциите или состаноци лице в лице, веб-страницата на институциите, и Одделението за соработка со ГО во Генералниот секретаријат на Владата на Република Северна Македонија.


Нашите наоди покажуваат дека медиумите се поделени кога станува збор за вклучувањето на ГО во креирањето на политиките и додадената вредност што ја имаат. Додека половината од нив ја гледаат додадената вредност како добивање на реален придонес и насоки од страна на ГО, нивната широка мрежа на контакти со медиуми, активисти, граѓани и неформални групи, нивната експертиза и способност за лобирање, остатокот од медиумите не гледаат додадена вредност во вклучувањето на граѓанското општество во овие процеси.

Според ГО, во изминатите неколку години постои регулатива за нивно учество во креирање на политики, но дискутабилно е колку ГО ја користат оваа можност, а истото важи и за државата. Дел од ГО веруваат дека постои “маргинализирана употреба на капацитетите на ГО” и дека консултациите за веќе креирано законодавство не се доволни, бидејќи нивната стручност и искуство може да придонесат многу повеќе во процесот на креирање на законодавството. Освен што го препознаваат потенцијалот и тоа дека се направени одредени чекори за подобрување за разлика од пред 5 години, ГО се вознемирени од фактот дека не постои постојана процедура за учество на ГО затоа што во многу случаи, иако има некои институции кои отвораат повици за учество на ГО во одредено креирање на политики, ретко кој ќе ги насочи и ќе ги доведе до вистинското место за да ја искажат својата подготвеност за учество. Сепак, некои граѓански организации се горди на фактот дека имаат голема соработка со институциите и дека многу од нивните дела се користат како политики на институциите или тие самите воделе одредени процеси во креирање политики.

6.1. Предизвици за граѓанско учество во креирање на политики

Одредени институции забележуваат дека е многу тешко да се пристапи на ГО кои работат во оваа област, затоа што тие не знаат кому да се обратат, па затоа сметаат дека создавање на сеопфатен регистар на ГО со наведени области на експертиза, ќе биде многу корисно. Сепак, бидејќи има многу малку граѓански организации во земјата кои се запознаени со Дигиталната агенда, првиот чекор би бил да се работи на јакнење на нивните капацитети во таа насока, со цел да се формираат силни сојузници со кои би работеле на нејзино спроведување.

Во таа насока, 80.8% од ГО изразија интерес за развој на своите капацитети за придонес кон развој на Дигиталната агенда/е-владеењето, главно изразувајќи ја потребата за обуки за користење на е-услугите и како да се преточат услугите кои тие ги нудат во е-услуги, развој на нивните капацитети за учество во развој на стратешки документи на национално и локално ниво, повеќе информации за можностите и придобивките од дигиталното општество и онлајн размена на искуства, како и потребата за онлајн платформа или систем за подобрена комуникација со засегнатите страни. Некои од нив наведоа специфични потреби како што се создавање на онлајн платформи за директна комуникација со родители на деца со посебни потреби, за е-услуги што ги даваат занаетчиите, создавање е-алатки преку кои ќе се зголеми



придонесот на ГО во креирањето јавни политики, додека има и такви што би сакале да помогнат во развојот на промотивни кампањи за користење на е-услуги.

Нашите резултати покажуваат дека 50% од испитаниците во медиумите не можат да го именуваат портпаролот на Владата одговорен за дигитален развој и е-владеење и дека никој од медиумите не смета дека новинарите се доволно обучени да известуваат за влијанието на дигиталните технологии во општеството. Тие понатаму образложуваат дека мнозинството немаат основно знаење за дигиталните технологии што дополнително ги оневозможува да ја покриваат темата, поради што им треба континуирано градење на капацитетите за употреба на дигитални алатки и нови технологии, како да изработуваат написи засновани на податоци и знаење за можностите, опсегот и важноста на е-услугите, пристап до информации од јавниот сектор, зајакнување и почитување на приватноста на граѓаните преку користење на е-услуги. Ова е причината зошто, со цел да се има и ефикасна борба против лажните вести кои често се присутни во оваа област, особено засилени во текот на пандемијата, напорите за градење на капацитетите треба да бидат насочени и кон медиумите како канал за комуникација со пошироката популација.



7



Отворено владино
партнерство (ОВП)

Отворено владино партнерство (ОВП)

Од 2011 година, Северна Македонија официјално стана дел од меѓународната иницијатива Отворено владино партнерство (ОВП)¹¹⁵. Во четвртиот Национален акциски план за Отворено владино партнерство 2018–2020¹¹⁶, Северна Македонија во моментот спроведува 23 заложби, кои се фокусираат на Отворен парламент, пристап до правда и транспарентност на високо ниво. Помеѓу заложбите, има и такви кои се поврзани со е-владеење/ ИКТ алатки, и истите се прикажани во Табела 3.

Табела 3 – Заложбите на државните институции во ОВП

Област	Заложба
Пристап до информации	1.1. Проактивно објавување, унапредување на електронскиот пристап и зголемување на свесноста на граѓаните за нивните права за слободен пристап до информации од јавен карактер; 1.2. Основните податоци за регистрираните субјекти во Централниот регистар на РМ да станат јавно бесплатно достапни на интернет-страницата на ЦРМ;
Интегритет и добро владеење	2.1. Унапреден механизам за следење на имотната состојба на избраните и именуваните лица;
Фискална транспарентност	3.1. Отворен трезор; 3.2. Можност за објавување на основните информации за јавните набавки на интернет-страниците на институциите (договорни органи во јавните набавки);
Отворени податоци	4.1. Каталогизација и отварање на податочни сетови во институциите; 4.2. Регионални иницијативи за соработка на полето на отворени податоци;
Транспарентност на локално ниво	5.1. Воспоставување на нови алатки за подобрување на финансиската транспарентност и отчетност на единици на локална самоуправа и на социјалната инклузија 5.4. До отпорно Скопје преку достапност до податоци
Пристап до правда	6.1. Унапредување на пристапот до правда

Четвртиот Национален акциски план исто така го вклучува Акцискиот план на Собранието на Република Северна Македонија, и нивните заложби кои се поврзани со е-владеење/ ИКТ алатки се прикажани во Табела 4.

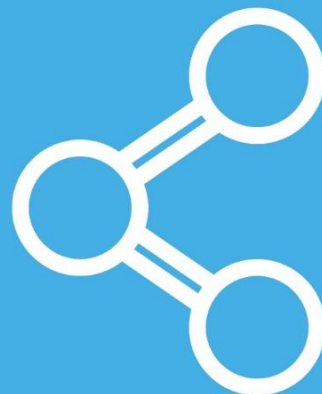
Табела 4 – Заложбите на Собранието во ОВП

Област	Заложба
Отчетност	1.2. Зголемување на финансиската транспарентност на Собранието
Подоброена ИКТ инфраструктура	2.1 Подобар пристап до информации

¹¹⁵ Достапно на: <https://cutt.ly/GygQYLA> (Последно пристапено на 23.04.2020)

¹¹⁶ Национален акциски план за отворено владино партнерство (2018-2020). МИОА. Јули, 2018. Достапен на: <https://cutt.ly/9ygQUQ6> (Последно пристапено на 23.04.2020)

8



Патоказ за унапредување
на Дигиталната агенда
во Северна Македонија

Патоказ за унапредување на Дигиталната агенда во Северна Македонија

Во согласност со нашите наоди, подготвивме листа на препораки за подобрување во приоритетните области што заеднички даваат патоказ за унапредување на Дигиталната агенда во Северна Македонија.

Стратешки, правен и административен развој

- Институциите треба да земат проактивен пристап кон вклучување на граѓанските организации во процесите на креирање и ко-управување на политики во областите поврзани со Дигиталната агенда. Тие треба да воспостават позначајна соработка со граѓанското општество за поголеми подобрувања во областите „Дигитална економија и општество“ и „Истражување и иновации“. Тие понатаму треба да воспостават или да ги употребуваат посуштински и почесто постојните платформи за подобра комуникација меѓу засегнатите страни со граѓанскиот сектор, со цел заеднички да разговараат за стратегии за подобро спроведување на Дигиталната агенда и да ја зајакнат меѓусебната доверба.
- Институциите треба да работат на создавање на Долгорочна стратегија за дигитални вештини придружена со Акциски план што исто така ќе вклучува и развој на едукативна програма на повеќе нивоа (основно, средно, напредно) кои би се комуницирале соодветно на возраста, менталниот капацитет и стручноста на граѓаните од сите сфери.
- При креирање на стратегии и акциски планови, институциите треба да воспостават системи за набудување и евалуација на обврските во рамките на акциските планови, со цел да го следат и мерат нивото на напредок. Покрај тоа, акциските планови треба да опфатат порационален и разумен пристап кон чекорите за спроведување на одредена услуга, вклучително и градење на капацитетите на јавните службеници и граѓаните, како и планирање на активности за подигнување на нивната свеста.
- При воведување на иновации, институциите треба да се стремат кон обезбедување на нивна одржливост и практичност по одреден временски период, поради што е потребно да се обезбеди соодветна грижа за постојана функционалност на иновациите.
- Институциите треба да инвестираат и да дадат приоритет на дигитализацијата на животните услугите кои на граѓаните им се најпотребни во текот на животот, барем до степен до кој тие услуги може да се дигитализираат.
- Националниот портал за е-услуги треба да биде лесен за употреба за сите групи на граѓани, без исклучоци. Информациите за услугите на Националниот портал за е-услуги и веб-страниците на институциите кои ги нудат тие услуги треба да се синхронизираат.


- Институциите треба да го унапредат својот систем на интероперабилност и внатрешна дигитализација во рамките на институциите.
- Институциите треба да ја извршуваат набавката на дигитални ресурси порационално, осигурувајќи се дека тие се ефикасно и соодветно користени.

Дигитална писменост

- Институциите треба да обезбедат градење на капацитетите на граѓанските организации и медиумите за информирање и едукација на граѓаните за Дигиталната агенда и придобивките од истата, како и за преземање стратешки пристап за директно развивање на дигиталните вештини кај граѓаните, како главни тела кои работат директно со граѓаните и веќе се запознаени со нивните потреби.
- Институциите заедно со граѓанските организации треба да создадат директна и интензивна стратегија за комуникација, која ќе ја поддржат преку силен маркетиншки тим и буџет, посветени на подигање на колективната свест за придобивките од дигитализацијата и на тој начин да го намалат скептицизмот кон е-услугите.
- Потребни се програми за доживотно учење од областа на дигиталната писменост со цел да се намали дигиталниот јаз, особено во областите на користење на е-услуги и сајбер-безбедност.
- Потребно е промовирање на дигитални вештини за напредна употреба на интернет, со цел да се обезбеди подобро вработување на граѓаните и нивна подобра интеграција во дигиталното општество.
- Потребно е градење на капацитетите на јавните службеници за анонимизација на лични податоци при откривање на отворени податоци, но и за подобрување на нивните дигитални вештини.
- Потребно е воспоставување на локални центри за обезбедување на поддршка за користење на е-услугите и градење на капацитетите на граѓаните за придобивките од е-услугите и начинот на нивно користење.

Сајбер безбедност

- Релевантните власти треба да овозможат простор за воспоставување и функционирање на Центар за побезбеден интернет, со цел да се создаде точка за поддршка на граѓаните во однос на сајбер безбедноста.
- Релевантните власти треба да обезбедат градење на капацитетите на јавните службеници, граѓанските организации, граѓаните и медиумите во однос на сајбер безбедноста и како тие можат да детектираат и да се заштитат себеси од станувањето на сајбер жртви.
- За подобрување на квалитетот на е-услугите, безбедноста треба да се воведи во дизајнот, т.е. во процесот на создавање на услугата, со цел услугата да биде ефикасна и ефективна.
- Институциите треба да развијат нови законодавни одредби за заштита на потрошувачите преку интернет и на човековите права на интернет, со цел да ги заштитат граѓаните. Во таа насока, потребна е ревизија на договорите што ги



обезбедуваат понудувачите на телекомуникациски услуги за граѓаните, како и поставување на одредени ограничувања за понудувачите на телекомуникациски услуги со цел да се заштитат крајните корисници.



Метаморфозис Фондација за интернет и општество е независна, непартиска и непрофитна организација со седиште во Скопје, Република Северна Македонија. Мисијата на Метаморфозис е да придонесе за развој на демократијата и подобрување на квалитетот на живеење преку иновативна примена и ширење на знаењето. Наши главни вредности се отвореност, еднаквост и слобода.

Програмските области во кои делува Метаморфозис се:

- медиуми за демократија
- едукација за иновации
- општествена одговорност
- човекови права на интернет

www.metamorphosis.org.mk

Партнери на проектот:

- Академија за е-владеење (e-Governance Academy) (Естонија) www.ega.ee
- CRTA – Центар за истражување, транспарентност и отчетност (Србија) www.crtars.rs
- NGO 35mm (Црна Гора) www.nvo35mm.org
- Отворени Податоци Косово (Open Data Kosovo-ODK) (Косово) www.opendatakosovo.org
- Lëvizja Mjaft! (Албанија) www.mjaft.org

Фондација Метаморфозис за интернет и општество
адреса: ул. „Апостол Гусларот“ 40, 1000 Скопје, Северна Македонија
е-пошта: info@metamorphosis.org.mk
тел: +389 2 3109 325
www.metamorphosis.org.mk

