



ICEDA

Increasing Civic Engagement
in the Digital Agenda

MAQEDONIA E VERIUT OBSERVATORI I AGJENDËS DIGJITALE

Raport mbi situatën aktuale
dhe udhërrëfyes për avancimin
e Agjendës Digjitale
në Maqedoninë e Veriut

Ky publikim është prodhuar me mbështetjen financiare të Bashkimit Evropian. Përmbajtja e tij është përgjegjësi e vetme e Fondacionit Metamorfozis dhe nuk i pasqyron domosdoshmërisht pikëpamjet e Bashkimit Evropian.



This project is co-funded
by the European union



The "Increasing Civic Engagement in the Digital Agenda – ICEDA" project is implemented by Metamorphosis Foundation [North Macedonia], Open Data Kosovo [Kosovo], e-Governance Academy [Estonia], CRTA – Center for Research, Transparency and Accountability [Serbia], NGO 35mm [Montenegro], and Levizja Mjaft! [Albania].

Maqedonia e Veriut

Observatori i Agjendës Digjitale

Raport mbi situatën aktuale dhe udhërrëfyes për avancimin
e Agjendës Digjitale në Maqedoninë e Veriut

Qershor, 2020

Ky publikim është prodhuar me mbështetjen financiare të Bashkimit Evropian. Përmbajtja e tij është përgjegjësi e vetme e Fondacionit Metamorfozis dhe nuk i pasqyron domosdoshmërisht pikëpamjet e Bashkimit Evropian



Ekipi hulumtues dhe redaktues i Fondacionit për internet dhe shoqëri – Metamorfozis:

Bardhyl Jashari

Milla Josifovska Danilovska

CIP – Каталогизација во публикација

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

004.738.5(497.7)(047.31)

MAQEDONIA e Veriut [Електронски извор] : observatori i agjendës digjitale : raport mbi situatën aktuale dhe udhërrëfyes për avancimin e agjendës digjitale në Maqedoninë e Veriut / [ekipi hulumtues dhe redaktues Bardhyl Jashari, Milla Josifovska Danilovska]. – Skopje : Metamorphosis Foundation, 2020

Начин на пристапување [URL]: <https://www.metamorphosis.org.mk>. – Текст во PDF Формат, содржи 54 стр. – Наслов преземен од екранот. – Опис на изворот на ден 24.09.2020. – Фусноти кон текстот

ISBN 978-608-263-043-4

а) Дигитализација -- Македонија -- Истражувања

COBISS.MK-ID 52006917

Përmbajtja

Parathënie	7
Metodologjia e hulumtimit	9
1. Situata aktuale në Maqedoninë e Veriut	13
1.1. Përdorimi i Internetit	13
2. Zhvillimi strategjik, ligjor dhe administrativ në lidhje me e-qeverisjen	20
2.1. Zhvillimi strategjik	20
2.1.1. Përpjekjet institucionale të transformuara në praktikë	21
2.2. Sfondi ligjor	23
2.3. Kapacitetet administrative	25
3. e-shërbimet dhe miratimet kryesore për ofrimin e tyre	29
3.1. Identiteti i sigurt digjital dhe nënshkrimi digjital	29
3.2. Ofrimi i e-shërbimeve	29
3.2.1. Portali kombëtar i e-shërbimeve	30
3.2.1.1. Struktura e portalit	32
3.3. Promovimi i e-shërbimeve.....	33
4. Edukimi digjital i popullsisë.....	37
5. Siguria në internet	40
5.1. Renditja ndërkombëtare për sigurinë në internet.....	40
5.2. Gjendja e sigurisë në internet në Maqedoninë e Veriut.....	41
6. Pjesëmarrja qytetare në hartimin e politikave	45
6.1. Sfidat për pjesëmarrjen qytetare në hartimin e politikave.....	47
7. Partneriteti për Qeveri të Hapur	51
8. Udhërrëfyes për avancimin e Agjendës Digjitale në Maqedoninë e Veriut.....	53

Parathënie

Vetëm me një qasje të qartë dhe të kuptueshme për të gjithë qytetarët, pa përjashtim, mund të ketë një digjitalizim të qëndrueshëm në të gjitha sferat, si një mekanizëm efektiv për ta përmirësuar ndjeshëm standardin e jetesës së popullatës. Kur flasim për digjitalizimin në të gjitha fushat, e kemi fjalën për përparimin dhe efikasitetin më të madh të institucioneve, organizatave dhe subjekteve të tjera. Pasi që jemi dëshmitarë të krizës së pandemisë, mund të vërejmë se digjitalizimi është një hap më se i domosdoshëm për funksionimin më të mirë të shoqërisë dhe të shohim sesi kjo rrethanë fatkeqe e ka përshpejtuar përhapjen e njohurive për përfitimet e digjitalizimit. Gjithsesi, duhet të jemi të vetëdijshëm se digjitalizimi i shpejtë ka sjellë shumë sfida, siç për shembull kur iu dha qasje në pajisjet digjitale qytetarëve që nuk ishin mësuar më parë se si t'i përdorin ato siç duhet, prandaj në ditët e sotme përballemi me gjuhë të urrejtjes, lajme të rreme dhe dezinformata, keqtrajtim në internet, krim në internet, etj.

Meqenëse nuk gjetëm ndonjë hulumtim gjithëpërfshirës të këtij lloji, në këtë raport u përpoqëm të sigurojmë një përmbledhje themelore të gjendjes së zhvillimit të e-qeverisjes dhe edukimit digjital në Maqedoninë e Veriut, në mënyrë që të sigurohet një pikënisje për matjen e mëtutjeshme të përparimit në këto fusha në lidhje me Agjendën Digjitale, si dhe të ofrohen rekomandime shtesë për përmirësim.

Agjenda Digjitale është një iniciativë e zhvilluar nga Bashkimi Evropian, e cila gjithashtu është zgjeruar dhe miratuar edhe nga 6 vende në Ballkanin Perëndimor. Qëllimi i kësaj iniciative është të sigurojë se qytetarët e rajonit mund t'i shfrytëzojnë plotësisht përfitimet e transformimit digjital. Përkushtimi ndaj Agjendës digjitale do të sigurojë që qytetarët t'i kenë aftësitë për t'i përmbushur kërkesat e ekonomisë së re dhe do të ndihmojë për modernizimin e administratave publike, forcimin e sigurisë në internet, rritjen e lidhshmërisë dhe përmirësimin e mjedisit të biznesit.

Ky hulumtim është pjesë e Observatorit të Agjendës Digjitale dhe është realizuar në 5 vende të Ballkanit Perëndimor, si pjesë e projektit "Rritja e pjesëmarrjes qytetare në Agjendën Digjitale – ICEDA " të bashkëfinancuar nga Bashkimi Evropian dhe i implementuar nga Fondacioni Metamorfozis (Maqedonia e Veriut) si partner kryesor, Akademia për e-Qeverisje (Estoni), CRTA – Qendra për Hulumtim, Transparencë dhe Llogaridhënie (Serbi) OJQ-ja 35 mm (Mali i Zi), Të dhënat e hapura Kosovë – Open Data Kosovo (Kosovë) dhe Lëvizja Mjaft! (Shqipëri). Temat që i trajton raporti kanë të bëjnë me kapitujt e rëndësishëm për Agjendën Digjitale, në veçanti Kapitullin 10 – Shoqëria Informatike dhe Mediat të legjislacionit të BE-së, me qëllim të inkurajimit dhe ri-ngritjes së çështjeve të Agjendës Digjitale të Ballkanit Perëndimor në Agjendën e BE-së.

the 'information' and 'communication' fields. The 'information' field is defined as:

...the study of the nature, creation, organisation, storage, retrieval, dissemination and use of information, and the social, cultural, economic and political contexts in which these activities take place. (p. 101)

The 'communication' field is defined as:

...the study of the nature, creation, organisation, storage, retrieval, dissemination and use of communication, and the social, cultural, economic and political contexts in which these activities take place. (p. 101)

The 'information science' field is defined as:

...the study of the nature, creation, organisation, storage, retrieval, dissemination and use of information and communication, and the social, cultural, economic and political contexts in which these activities take place. (p. 101)

The 'information studies' field is defined as:

...the study of the nature, creation, organisation, storage, retrieval, dissemination and use of information and communication, and the social, cultural, economic and political contexts in which these activities take place. (p. 101)

The 'information science' field is defined as:

...the study of the nature, creation, organisation, storage, retrieval, dissemination and use of information and communication, and the social, cultural, economic and political contexts in which these activities take place. (p. 101)

The 'information studies' field is defined as:

...the study of the nature, creation, organisation, storage, retrieval, dissemination and use of information and communication, and the social, cultural, economic and political contexts in which these activities take place. (p. 101)

The 'information science' field is defined as:

...the study of the nature, creation, organisation, storage, retrieval, dissemination and use of information and communication, and the social, cultural, economic and political contexts in which these activities take place. (p. 101)

The 'information studies' field is defined as:

...the study of the nature, creation, organisation, storage, retrieval, dissemination and use of information and communication, and the social, cultural, economic and political contexts in which these activities take place. (p. 101)

The 'information science' field is defined as:

...the study of the nature, creation, organisation, storage, retrieval, dissemination and use of information and communication, and the social, cultural, economic and political contexts in which these activities take place. (p. 101)

The 'information studies' field is defined as:

Metodologjia e hulumtimit

Të dhënat e ekstraktuara dhe të analizuara sasore dalin nga hulumtimi në zyrë dhe kërkesat e për informata të dërguara deri te poseduesit relevantë të informatave, duke përfshirë mbledhjen e të dhënave sekondare, duke rishikuar strategjitë dhe politikat, konceptet dhe raportet ndërkombëtare. Metoda për analizën përshkruese të të dhënave është përdorur për t'iu përgjigjur pyetjeve të hulumtimit, gjegjësisht treguesit për përpjekjet aktuale për zbatimin e Agjendës Digjitale nga ana e institucioneve shtetërore, shoqëria civile dhe mediat, dhe këto informata janë përmbledhur në Kapitullin 1 të këtij publikimi.

Për ta kuptuar qëndrimin, motivimin dhe përvojat e palëve të interesuara në lidhje me sfidat e Agjendës Digjitale, u përdorën metoda cilësore të hulumtimit. Mbledhja e të dhënave fillestare u bë përmes intervistave, anketës në internet dhe diskutimit gjysmë të strukturuar në formën e fokusit grupit me palët të ndryshme të interesuara (përfaqësues të institucionalizuar dhe jo-institucionalizuar të shoqërisë civile – organizatat e shoqërisë civile (OSHC) dhe aktivistë civilë), përfaqësues të institucioneve shtetërore, gazetarë dhe përfaqësues të mediave) për t'i zbuluar pikëpamjet e tyre mbi gjendjen e zbatimit të Agjendës Digjitale në vend dhe nevojat për përmirësim. Rezultatet e këtyre përpjekjeve hulumtuese janë pasqyruar në të gjitha pjesët e këtij publikimi.

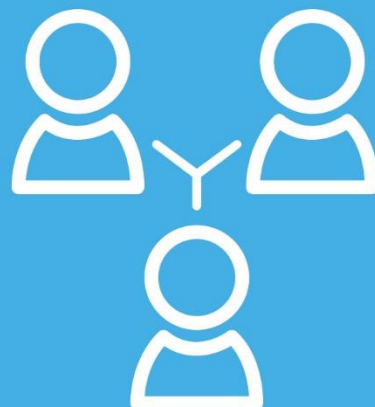
Në Maqedoninë e Veriut përmes aktiviteteve tona hulumtuese kemi marrë 52 përgjigje në anketën në internet (10 nga përfaqësues të institucioneve shtetërore, 4 nga përfaqësues të mediave dhe 38 nga përfaqësues të shoqërisë civile), kemi realizuar 9 intervista me 3 përfaqësues të institucioneve shtetërore, 3 përfaqësues të mediave dhe 3 përfaqësues të shoqërisë civile, dhe kemi organizuar një fokus grup me 1 përfaqësues të institucioneve shtetërore dhe 4 përfaqësues të shoqërisë civile, njëri prej të cilëve ishte nga një shoqatë e të gjitha komunave në vend.

Metodologjia e hulumtimit është hartuar nga Akademia për e-qeverisje. Akademia për e-qeverisje është një organizatë jofitimprurëse dhe këshilluese nga Estonia që krijon dhe transferon njohuri dhe praktikat më të mira, dhe e mundëson vendimmarrjen e pushtetit qendror dhe lokal në fushën e transformimit digjital: e-qeverisja, e-demokracia dhe siguria kombëtare në internet.

Hulumtimi është bërë në periudhën midis prillit dhe qershorit, 2020.



1



Situata aktuale në Maqedoninë e Veriut

Situata aktuale në Maqedoninë e Veriut

Përfundimi i përgjithshëm nga hulumtimi ynë është se ka shumë pak njohuri në lidhje me Agjendën Digjitale dhe zbatimin e saj në Maqedoninë e Veriut në mesin e palëve kyçe të interesuara, duke i përfshirë edhe institucionet si palë kryesore për zbatimin e saj. Gjetjet tona tregojnë se 52.6% e organizatave të shoqërisë civile dhe 50% e mediave nuk janë të njohur me Agjendën Digjitale. Pastaj mediat thonë se marrin në mënyrë sporadike informacion të pjesshëm në lidhje me këtë temë, ndërsa disa të tjera thonë se nuk kanë marrë ftesë për ndonjë ngjarje në lidhje me këtë temë. Kjo gjetje nuk çon në përfundimin se ndoshta mu kjo mund të jetë arsyeja e njohjes së dobët të konceptit të Agjendës Digjitale dhe arsyeja pse popullata nuk mund t'i ndërlidhë aktivitetet aktuale me të, sepse ata vetë (mediat) nuk janë të njohur me shtyllat kryesore të kësaj iniciative.

Anketa jonë në internet tregoi se shumica e përfaqësuesve të institucioneve shtetërore (90%) konsiderojnë se Qeveria i kushton vëmendjen e duhur zhvillimit të Agjendës Digjitale/e-qeverisjes. Përfaqësuesit e institucioneve shtetërore të cilët nuk pajtohen me këtë pretendim theksuan se ekziston nevoja për fushata për ngritjen e vetëdijes publike, hapjen e qendrave qytetare dhe krijimin e pikave për lëshimin e dokumenteve, si dhe për mekanizma për afrimin e shërbimeve më pranë qytetarëve. Prandaj, shumica e mediave (75%) e vlerësojnë progresin e Qeverisë në zhvillimin e e-qeverisjes si "Të kënaqshëm", ndërsa 25% e mbetur e vlerësojnë atë si "Të keq", në një shkallë prej 5 përgjigjesh të mundshme, ku "Shumë i mirë" është shkalla më e lartë dhe "Shumë i keq" është shkalla më e ulët.

Anketa në internet tregoi se shumica e institucioneve shtetërore janë përgjegjëse për të kontribuar në "Lidhshmërinë" (60%) dhe "Sigurinë në internet, besimin dhe digjitalizimin e industrisë" (60%), si fusha të Agjendës Digjitale, ndërsa fushat më pak të zgjedhura ishin "Ekonomia digjitale dhe shoqëria" (40%), "Hulumtimi dhe inovacionet" (30%) dhe "Ulja e çmimeve të roamingut" (20%). Nga ana tjetër, përfaqësuesit e organizatave të shoqërisë civile shprehën interesin më të madh në fushat e "Ekonomisë digjitale dhe shoqërisë" (78.9%) dhe "Hulumtimi dhe inovacioneve" (68.4%), pasuar nga "Lidhshmëria" (47.4%), "Siguria në internet, besimi, digjitalizimi i industrisë" (47.4%) dhe "Ulja e çmimeve të roamingut" (15.8%). Nga këto njohuri mund të konkludojmë se ka hapësirë për vendosjen e bashkëpunimit midis organizatave të shoqërisë civile dhe institucioneve shtetërore për përmirësime më të mëdha në fushat e "Ekonomisë digjitale dhe shoqërisë" dhe "Hulumtimit dhe inovacioneve", si fusha në të cilat institucionet shtetërore punojnë më pak dhe fusha për të cilat organizatat e shoqërisë civile janë më të interesuara.

1.1. Përdorimi i Internetit

Në këtë pjesë të raportit e përshkruajmë shkurtimisht nivelin e zhvillimit të teknologjive të informacionit dhe të komunikimit (TIK) në Maqedoninë e Veriut, nivelin e gatishmërisë elektronike të vendit për zbatimin e plotë dhe të suksesshëm të aktiviteteve të e-qeverisjes, dhe përpiqemi t'i hartëzojmë iniciativat kryesore për bashkëpunim dypalësh dhe shumëpalësh në lidhje me Agjendën Digjitale.

Tabela 1 – Informacionet kryesore

	Numri/përqindja/përshkrimi	Burimi i informacionit	Komente
Emri i vendit	Maqedonia e Veriut	/	Më parë njëhej si Ish Republika Jugosllave e Maqedonisë.
Popullsia	2 077 132	Enti Shtetëror i Statistikave të Republikës së Maqedonisë së Veriut https://cutt.ly/6yYZllq	Të dhënat nga 31.12.2018. Në Maqedoninë e Veriut nuk është kryer regjistrimi i popullsisë që nga viti 2002. ¹
Përdorimi i Internetit	– 81.8% e familjeve kanë qasje në internet. – Pjesëmarrja e tyre në internetin me brez të gjerë është 85.7%. – 81.4% e popullsisë së përgjithshme të moshës 15–74 vjeçare e përdorin internetin. – 82.1% e të anketuarve meshkuj janë përdorues të internetit, dhe 80.8% e grave të anketuara janë përdoruese të internetit. – 16.6% nuk e kanë përdorur kurrë internetin, nga të cilët 17.6% janë gra dhe 15.6% burra; 6.6% janë të moshës 25–54 vjeçare dhe 46.7% janë të moshës 55–74 vjeçare. – Përdoruesit më të shpeshtë të internetit janë të moshës midis 15 dhe 24 vjeçare (99.1%) dhe 25–54 vjeçare (92.0%), ndërsa përdorimi më i rrallë i internetit është vërejtur në mesin e të anketuarve të moshës 55–74 vjeçare (49.6%) – 72.9% e përdorin internet çdo ditë ose pothuajse çdo ditë, nga të cilët 74.9% janë burra dhe 70.8% gra, ndërsa për sa i përket grup-moshave, 15–24 (96.3%), 25–54 (85.4 %) dhe 55–74 (33.7%). Vetëm 0.9% e popullsisë së përgjithshme e përdor internetin më pak se një herë në javë.	Enti Shtetëror i Statistikave të Republikës së Maqedonisë së Veriut https://cutt.ly/MygjnP	Hulumtimi u krye në pjesën e parë të vitit 2019.
	– 88.5% e popullsisë e përdor internetin. – Rajoni i Pollogut ka përqindjen më të ulët të përdorimit të internetit	MKD-CIRT (Qendra Kombëtare e Reagimit ndaj	Raporti i hulumtimit të mendimit publik për zbatimin e masave të

¹ Regjistrimi i popullsisë Enti Shtetëror i Statistikave të Republikës së Maqedonisë së Veriut. Gjetet në: <http://www.stat.gov.mk/OblastOpsto.aspx?id=31> (Për herë të fundit qasur më 28.04.2020)

	[78.2%], ndërsa rajoni verilindor ka përqindjen më të lartë (95.7%). - Përdoruesit më të shpeshtë të internetit (99.4%) janë të moshës 20-24 vjeçare, ndërsa përdoruesit më të rrallë janë qytetarët e moshës mbi 65 vjeçare (35.8%). - 84% e popullsisë e përdor internetin përmes telefonave të mençur, ndërsa 81.7% përmes kompjuterit dhe 88.3% e përdorin internetin në shtëpitë e tyre pothuajse çdo ditë.	Incidentete Kompjuterike] https://cutt.ly/YvghPFu	sigurisë në internet ² u përgatit në periudhën maj-qershor 2019. Në hulumtimin kanë marrë pjesë 1.400 të anketuar.
	- 19.4% e të anketuarve nuk e përdorin fare internetin, kryesisht ata mbi moshën 60 vjeçare (66.4%) dhe midis 50-59 (28.6%). - Rreth 72.7% e të anketuarve e përdorin internetin, kryesisht të moshës 16-29 (95.5%) dhe 30-39 (90.2%).	Misioni i OSBE-së në Shkup dhe Agjencia për Shërbime Audio dhe Audiovizuale Mediatike https://cutt.ly/Xv9DEBP	Analiza u krye në shtator 2019.
Renditja e vendit për sa i përket gatishmërisë elektronike	Pikë: 12.78	Indeksi Global i Gatishmërisë Digjitale i CISCO 2019 https://cutt.ly/uvgnKPA	Nevojat themelore [4] – 3.61 Investimet e biznesit dhe të qeverisë [3] – 1.24 Lehtësia e kryerjes së biznesit [4] – 2.59 Kapitali njerëzor [4] – 2.25 Mjedisi për kompani fillestare (start-up) [3] – 0.54 Miratimi i teknologjisë [3] – 1.14 Infrastruktura teknologjike [4] – 1.41
	Faza: Përsheptim	DiGiX 2018 https://cutt.ly/HvgmDBF	Ky indeks shumëdimensional i digjitalizimit krahason se cilat vende janë më të përparuara në këtë fushë dhe i zbuloi anët e forta dhe të dobëta të tyre.
	Pikë: 0.34 / 1.0	Hulumtimi për e-qeverisje i KB-ve 2018 https://cutt.ly/tvgm6wl	EDGI – E-Government Development Index EGDI by region – EUROPE Maqedonia e Veriut është në vendin e 4-të në Top 10 vendet për sa i përket e-qeverisjes – Vend kontinental në zhvillim.
Strukturat/institucionet ndërkombëtare që e mbështesin zhvillimin e	Bashkimi Evropian përmes Delegacionit të Bashkimit Evropian / Qeverisë së Mbretërisë së Bashkuar Projekti "GoDigital – Mbështetje për Reformën e Administratës Publike	Ueb-faqja e projektit http://godigital.mk/	Portali kombëtar i e-shërbimeve ⁴ , si dhe Regjistri Kombëtar i Popullsisë, ishin produkte të këtij projekti, i cili gjithashtu financohet nga Qeveria e Mbretërisë së Bashkuar. ⁵

² Raport nga Hulumtimi i mendimit publik për zbatimin e masave të sigurisë në internet. MKD-CIRT (Qendra Kombëtare e Reagimit ndaj Incidenteve Kompjuterike) korrik 2019. Gjendet në: <https://cutt.ly/uygxXx7> (Për herë të fundit qasur më 28.04.2020)

⁴ Gjendet në: <https://uslugi.gov.mk/> (Për herë të fundit qasur më 15.04.2020)

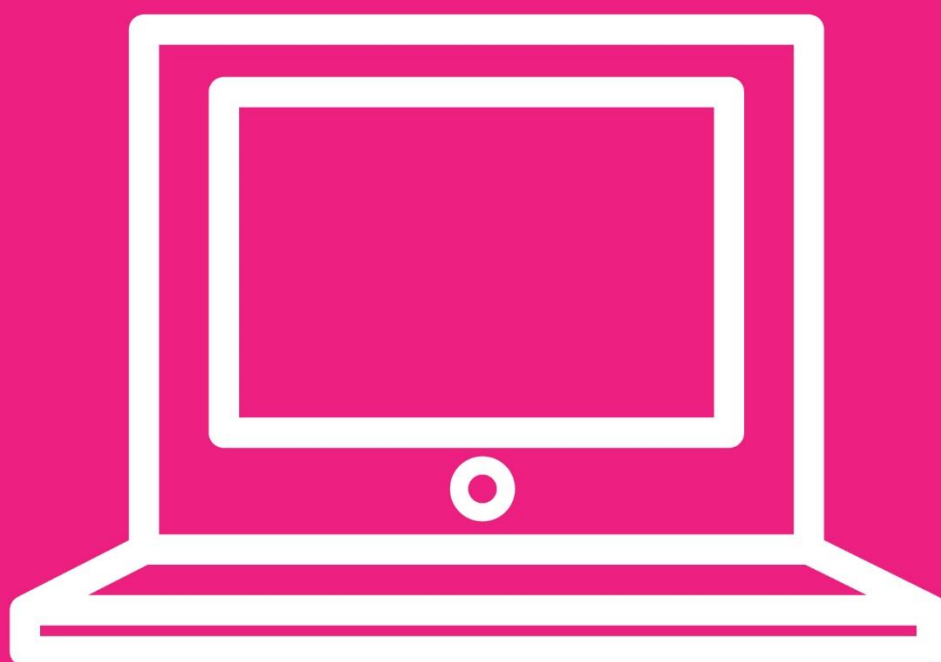
⁵ MSHIA Mančevski: Regjistri i popullsisë përmban të dhëna të unifikuara për qytetarët tanë. Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut. Tetor, 2019 Gjendet në: <https://vlada.mk/node/19274> (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

Agjendës Digjitate	dhe Forcimin e Kapaciteteve të Ministrisë së Shoqërisë Informatike dhe Administratës (MSHIA) – EuropeAid/137521/IH/SER/MK" synon të lehtësojë "procesin e modernizimit të administratës publike, zbatimin e aktiviteteve të RAP dhe të e-qeverisjes elektronike duke e forcuar transparencën, llogaridhënien, qasjen dhe përfshirjen e shoqërisë civile dhe të aktorëve të tjerë publike" ³		
	Bashkimi Evropian përmes programit IPA II	Agjencisë për Mbrojtjen e Të Drejtës për Qasje të Lirë në Informatat me Karakter Publik	Përmes projektit Transparenca dhe integriteti , komponenti 2: Mbështetje për Agjencinë për Mbrojtjen e të Drejtës për Qasje të Lirë në Informatat me Karakter Publik, me qëllim të përmirësimit të transparencës dhe llogaridhënies, është paraparë të krijohet një ueb-platformë që do të shërbejë për dorëzimin elektronik të kërkesave për informata me karakter publik dhe të ankesave, si një e-shërbim i ri.
	USAID	Video https://cutt.ly/5vghlYa	USAID-i e mbështeti promovimin e Portalit Kombëtar të e-Shërbimeve përmes një fushate marketingu.
	Banka Botërore, Ministria e Strategjisë dhe Financave e Koresë, Institucioni për Partneritet në Grup midis Koresë dhe Bankës Botërore "Programi global për ngritjen e kapaciteteve për sigurinë kompjuterike" synon ta katalizojë ekspertizën dhe ngritjen e kapaciteteve në Maqedoninë e Veriut dhe të shfrytëzojë dy partneritete kryesore strategjike: me Qendrën Globale për Zhvillimin e Sigurisë në Internet, pjesë e Agjencisë Koreane për Internet dhe Siguri dhe Qendrën Globale për Kapacitetet për Siguri Kompjuterike, nga Universiteti i Oksfordit.	Banka Botërore https://cutt.ly/lygh9rQ	Pjesë e programit ishte vlerësimi i pasqyrës sipas modelit të pjekurisë së kapaciteteve për sigurinë në internet të kombeve ⁶ , pasuar nga një trajnim dy-ditor mbi aspektet praktike të sigurisë kompjuterike. Punëtorja u zhvillua nga një delegacion i nivelit të lartë të ekspertëve koreanë në prill të vitit 2018 në Shkup, e cila iu kushtua temave të tilla si siguria e e-qeverisjes, reagimi ndaj incidenteve, analiza globale e trendeve të incidenteve kibernetike, analiza e incidenteve kompjuterike në sektorin financiar, etj.
	Ambasada Britanike në Shkup Projekti "MladiHub-Digital Youth" është financuar nga Ambasada Britanike në Shkup, dhe implementuar nga Këshilli Kombëtar Rinor i Maqedonisë dhe	Këshilli Kombëtar Rinor i Maqedonisë http://mladihub.mk/page/zanas	"MladiHub-Digital Youth" ofron një mundësi unike për të rinjtë që t'i përgjigjen transformimit digjital të ekonomisë. Projekti i përmirëson mundësitë e tyre të punësimit, promovon inovacionin dhe kështu

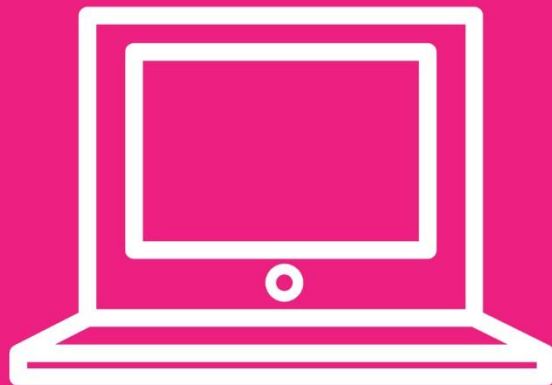
³ Gjendet në: http://godigital.mk/#section_01 (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

⁶ Pasqyrë e kapacitetit të sigurisë në internet. Ish Republika Jugosllave e Maqedonisë (IRJ e Maqedonisë). E. Nagifejeo, K. Wieser, M.; Griffin. korrik 2018. Gjendet në: <https://cutt.ly/3vgx0oT> (Për herë të fundit qasur më 27.04.2020)

	Oda e Tregtisë dhe e Teknologjisë së Informacionit – MASIT, në përpjekje për t'i përmirësuar aftësitë digjitale të të rinjve, nivelin e angazhimit në shoqëri dhe rritjen e nivelit të punësimit të tyre.		kontribuon në zhvillimin ekonomik të vendit.
	Agjencia për Komunikim Elektronik (AKE)	AKE https://aek.mk/	Misioni i tyre është të krijohen kushte të favorshme për një konkurrencë efektive dhe të qëndrueshme në tregun e komunikimeve elektronike për t'i shërbyer interesave të konsumatorëve, ekonomisë dhe industrisë së komunikimit, përmes zbatimit efektiv, transparent, të përshtatshëm dhe proaktiv të mjeteve rregullatore.



2



Zhvillimi strategjik, ligjor
dhe administrativ në lidhje
me e-qeverisjen

Zhvillimi strategjik, ligjor dhe administrativ në lidhje me e-qeverisjen

2.1. Zhvillimi strategjik

Në Maqedoninë e Veriut, ka disa strategji dhe plane aksionale të nivelit të lartë që e drejtojnë zhvillimin e Agjendës Digjitale/e-Qeverisjes, duke përfshirë edhe sa vijon:

- Strategjia Kombëtare për Zhvillim të Qëndrueshëm në Republikën e Maqedonisë (2009–2030)⁷;
- Strategjia Kombëtare për Zhvillimin e Shoqërisë Informatike dhe Plani Aksional⁸;
- Strategjia për Zbatimin e së Drejtës për Mbrojtjen e të Dhënave Personale në Republikën e Maqedonisë (2017–2022)⁹;
- Strategjia për Reformën e Administratës Publike (2018–2022)¹⁰ dhe Plani Aksional (2018–2022)¹¹;
- Strategjia për të Dhënat e Hapura e Qeverisë së Republikës së Maqedonisë (2018–2020)¹² dhe Plani Aksional (2018–2020)¹³;
- Plani Kombëtar për Menaxhimin e Cilësisë në Sektorin Publik në Republikën e Maqedonisë (2018–2020)¹⁴;
- Strategjia Kombëtare për Siguri në Internet e Republikës së Maqedonisë (2018–2022)¹⁵ dhe Plani Aksional (2018–2022)¹⁶;
- Strategjia për Transparencë e Qeverisë së Republikës Maqedonisë së Veriut dhe Plani Aksional (2019–2021)¹⁷;
- Strategjia e Mbrojtjes Kibernetike dhe Plani Aksional (2019–2023)¹⁸;

⁷ Strategjia Kombëtare për Zhvillim të Qëndrueshëm në Republikën e Maqedonisë (2009–2030). Gjendet në: <https://cutt.ly/ay5cZwa> (Për herë të fundit qasur më 11.06.2020)

⁸ Strategjia Kombëtare për Zhvillimin e Shoqërisë Informatike dhe Plani Aksional. Gjendet në: <https://cutt.ly/kytaqli> (Për herë të fundit qasur më 14.04.2020)

⁹ Strategjia për Zbatimin e së Drejtës për Mbrojtjen e të Dhënave Personale në Republikën e Maqedonisë (2017–2022). Gjendet në: <https://cutt.ly/Hy5vK1o> (Për herë të fundit qasur më 11.06.2020)

¹⁰ Strategjia për Reformën e Administratës Publike (2018–2022). Gjendet në: <https://cutt.ly/LyYZA1j> (Për herë të fundit qasur më 06.05.2020)

¹¹ Plani Aksional i Strategjisë për Reformën e Administratës Publike (2018–2022). Gjendet në: <https://cutt.ly/Ky59tkB> (Për herë të fundit qasur më 11.06.2020)

¹² Strategjia për të Dhënat e Hapura e Qeverisë së Republikës së Maqedonisë (2018–2020). Gjendet në: <https://cutt.ly/myr3fee> (Për herë të fundit qasur më 14.04.2020)

¹³ Plani Aksional i Strategjisë për të Dhënat e Hapura e Qeverisë së Republikës së Maqedonisë (2018–2020). Gjendet në: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/1825> (Për herë të fundit qasur më 14.04.2020)

¹⁴ Plani Kombëtar për Menaxhimin e Cilësisë në Sektorin Publik në Republikën e Maqedonisë (2018–2020) Gjendet në: <https://cutt.ly/ky582Si> (Për herë të fundit qasur më 11.06.2020)

¹⁵ Strategjia Kombëtare për Siguri në Internet e Republikës së Maqedonisë (2018–2022). Gjendet në: <https://cutt.ly/EygcQA1> (Për herë të fundit qasur më 14.04.2020)

¹⁶ Plani Aksional i Strategjisë Kombëtare për Siguri në Internet e Republikës së Maqedonisë (2018–2022). Gjendet në: <https://cutt.ly/dygc5BG> (Për herë të fundit qasur më 14.04.2020)

¹⁷ Strategjia për Transparencë e Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe Plani Aksional (2019–2021). Gjendet në: <https://cutt.ly/Oygc6dl> (Për herë të fundit qasur më 14.04.2020)

¹⁸ Strategjia e Mbrojtjes Kibernetike dhe Plani Aksional (2019–2023). Gjendet në: <https://cutt.ly/iy5z6ij> (Për herë të fundit qasur më 11.06.2020)

- Strategjia për Teknologjinë e Informacionit dhe të Komunikimit në Gjqësi (2019–2024)¹⁹;
- Plan Operacional Kombëtar për Internetin me Bandë të Gjerë (2019–2029)²⁰;
- Strategjia për Hulumtime Gjeologjike, Përdorimi i Qëndrueshëm dhe Përdorimi i Mineraleve të Papërpunuara²¹.

Në shtator të vitit 2019, MSHIA-ja me mbështetjen e Bashkimit Evropian, arriti marrëveshje me një ekip ekspertësh për t'i bërë të gjitha analizat e nevojshme dhe për ta përgatitur **Strategjinë Kombëtare Afatgjate të TIK-ut**, në përputhje me Agjendën Digjitale për Evropën 2020. Maqedonia e Veriut është gjithashtu pjesë e grupit punues për shkathtësitë digjitale, që koordinohet nga Këshilli i Bashkëpunimit Rajonal, i krijuar për të mbështetur vendet e Ballkanit Perëndimor në krijimin e Strategjisë. Strategjia fillimisht pritej të përgatitej në mars të vitit 2020, por u vonua për shkak të pandemisë së KOVID-19.

Kur bëhet fjalë për pjesëmarrjen e institucioneve në krijimin e politikave të e-qeverisjes, 70% e të anketuarve konfirmojnë se janë të përfshirë në këto procese si politikëbërës ose përmes pjesëmarrjes në takime dhe grupe pune.

2.1.1. Përpjekjet institucionale të transformuara në praktikë

Transformimi digjital i Maqedonisë së Veriut është në një vend të lartë në agjendën e Qeverisë dhe të MSHIA-së, dhe për këtë arsye, të vetëdijshëm se kjo temë është mjaft e re për qytetarët, ata punuan me përkushtim në promovimin dhe fushatat, me qëllim që digjitalizimi të bëhet më i afërt për qytetarët si përdorues të fundit që duhet t'i ndiejnë përfitimet e digjitalizimit në jetën e përditshme. Megjithatë, për efikasitetin e përpjekjeve të tyre mund të debatohet.

MSHIA-ja ishte nikoqir i **Samitit Digjital për Ballkanin Perëndimor**²² në vitin 2018, si pjesë e Procesit të Berlinit që synon nxitjen e koordinimit rajonal për ta sjellë rajonin më pranë Bashkimit Evropian. Gjatë Samitit Digjital në Beograd në vitin 2019, Maqedonia e Veriut nënshkroi edhe **Marrëveshjen për uljen e çmimeve të roamingut**²³.

Në përputhje me Strategjinë Kombëtare për Sigurinë Kompjuterike (2018–2022), në nëntor të vitit 2019, MSHIA-ja në partneritet me OSBE-në dhe Fondacionin Metamorfozis, organizoi **trajnim për sigurinë kompjuterike për prindërit, nxënësit dhe mësime dhënësit**²⁴ nga 2 shkolla fillore.

Në përputhje me Strategjinë për të Dhënat e Hapura (2018–2020), Qeveria e hapi **Portalin për të dhënat e hapura**²⁵ ku mund të gjenden grupe të dhënash të hapura nga institucionet shtetërore për publikun. Në vitin 2020, MSHIA-ja në partneritet me Fondacionin Metamorfozis, bëri një

¹⁹ Strategjia për Teknologjinë e Informacionit dhe të Komunikimit në Gjqësi (2019–2024). Gjendet në: <https://cutt.ly/iy56oe9> (Për herë të fundit qasur më 11.06.2020)

²⁰ Plan Operacional Kombëtar për Internetin me Bandë të Gjerë (2019–2029). Gjendet në: <https://cutt.ly/rvjSyxX> (Për herë të fundit qasur më 04.05.2020)

²¹ Strategjia për Hulumtime Gjeologjike, Përdorimi i Qëndrueshëm dhe Përdorimi i Mineraleve të Papërpunuara. Gjendet në: <https://cutt.ly/sy52w8V> (Për herë të fundit qasur më 11.06.2020)

²² Gjendet në: <https://vlada.mk/node/14436?ln=mk> (Për herë të fundit qasur më 04.05.2020)

²³ Vendet e Ballkanit Perëndimor nënshkruan një marrëveshje rajonale për t'i ulur çmimet e roamingut. MSHIA Prill, 2019. Gjendet në: <http://mioa.gov.mk/?q=en/node/2489> (Për herë të fundit qasur më 04.05.2020)

²⁴ MSHIA-ja dhe MASH-i organizuan një trajnim një ditë për sigurinë në internet për nxënësit e shkollave fillore, mësime dhënësit dhe prindërit. MSHIA. Nëntor, 2019 Gjendet në: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/2737> (Për herë të fundit qasur më 30.04.2020)

²⁵ Portali kombëtar për të dhëna të hapura Gjendet në: <http://www.otvorenipodatoci.gov.mk/> (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

përprjekje për të organizuar **Hakaton për të dhëna të hapura**²⁶ me qëllim që t'i inkurajojë të rinjtë të krijojnë softuer inovativ dhe mjete multimediale për të sjellë më afër qytetarëve të dhënat e hapura të publikuara nga institucionet, por për shkak të pandemisë së COVID-19, hakatoni u anulua.

Megjithatë, përkundër përprjekjeve të Qeverisë për t'i paraqitur informatat në format të hapur, disa nga institucionet ende nuk i publikojnë bazat e të dhënave të tyre në ueb-faqet e tyre në format të hapur. Sipas të dhënave më të fundit nga **Indeksi i shkallës së hapjes**²⁷, kur bëhet fjalë për përdorimin e të dhënave të hapura²⁸ Maqedonia e Veriut është në vendin e 4 me një rezultat prej 27.40%, e ndjekur nga Shqipëria (24.86%) në vendin e 5-të dhe Bosnja dhe Hercegovina (22.39%) në vendin e 6-të. Vendin e parë e zë Serbia me përmbushje të kriterëve prej 50.19%, që është pothuajse dy herë më shumë se përmbushja e kriterëve nga ana e institucioneve të Maqedonisë në këtë aspekt. Në bazë të Indeksit të shkallës së hapjes, situata është më alarmante në institucionet lokale dhe ato gjyqësore, dhe me kalimin nga niveli lokal në atë qendror, hapja e institucioneve është më e madhe, e me këtë edhe përdorimi i të dhënave të hapura. I tillë është rasti me Qeverinë e Maqedonisë së Veriut (55,11%) e cila është lider në rajon në këtë drejtim.

Siç na informoi MSHIA-ja gjatë hulumtimit tonë, në vitin 2019 përfundoi rikonstruimi i një laboratorit dhe një klase me kapacitet prej njëzet pjesëmarrësve dhe tani është duke u instaluar pajisja e blerë për laboratorin për analizë të softuerit keqdashës dhe forenzikë digjitale. Si hap i parë për t'iu bashkuar **Forumit për ekipet e reagimit ndaj incidenteve (Forum on Incident Response Teams – FIRST)**, MKD-CIRT aplikoi për këtë program, i cili i mbështet ekipet e reja të CSIRT për të reaguar ndaj incidenteve për të arritur statusin e anëtarësisë. Në fushën e bashkëpunimit ndërkombëtar, MKD-CIRT e organizoi konferencën e dytë ndërkombëtare për sigurinë kibernetike, me temën **"CSIRT dhe rezistenca kibernetike"**, si dhe punëtorinë e dytë kombëtare për koordinim dhe komunikim gjatë reagimit ndaj incidenteve. MSHIA-ja realizoi punëtori në bashkëpunim me Shoqatën Ndërkombëtare të Telekomunikacionit dhe Qeverinë e Mbretërisë së Bashkuar, me fokus në ngritjen e kapaciteteve për sigurinë kompjuterike dhe bashkëpunimin ndërkombëtar.

Në nëntor të vitit 2019, **Strategjia për Transparencë e Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut (2019–2021)** u promovua publikisht dhe u diskutua në konferencën **"E-shoqëri: Institucionet e hapura dhe llogaridhënia"**²⁹ të organizuar nga Fondacioni Metamorfozis në Shkup, me një audiencë prej mbi 250 palë të interesuara, duke përfshirë përfaqësues të institucioneve, OSHC-ve, mediave, ekspertë dhe publikun e gjerë. Shpejt pas kësaj, Strategjia ishte në dispozicion në internet në tre gjuhë maqedonisht, shqip dhe anglisht.

Kur bëhet fjalë për e-shërbimet, institucionet i njohin përprjekjet e qeverisë për transferimin e shërbimeve në internet, iniciativat e shumëfishta për interoperabilitet midis institucioneve dhe ekzistencën e dokumenteve strategjike për anonimizimin e të dhënave personale kur publikojnë të dhëna të hapura, por pranojnë se institucionet nuk kanë kapacitet për ta trajtuar këtë të fundit. Kur flasim për kornizën normative, disa përfaqësues të institucioneve konsiderojnë se strategjitë duhet

²⁶ Thirrje për paraqitje për hakaton. MSHIA. Shkurt, 2020 Gjendet në: <http://mioa.gov.mk/?q=en/node/2841> (Për herë të fundit qasur më 30.04.2020)

²⁷ Indeksi i shkallës së hapjes. Gjendet në: <https://opennessindex.actionsee.org/> (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

²⁸ Indeksi i shkallës së hapjes - të dhënat e hapura. Gjendet në: <https://opennessindex.actionsee.org/open-data> (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

²⁹ Konferenca përmbyllëse e-Shoqëri: Institucionet e hapura dhe llogaridhënia ACTION SEE. Nëntor, 2019 Gjendet në: <https://cutt.ly/iygvu8C> (Për herë të fundit qasur më 15.04.2020)

të krijohen me një vizion më të madh dhe se politikëbërësit duhet të përpiqen të krijojnë hapa më racionalë për zbatimin e shërbimeve të caktuara, duke përfshirë edhe ngritjen e kapaciteteve të punonjësve, por gjithashtu edhe aktivitete për ngritjen e vetëdijes së përdoruesve të fundit. Nga aspekti i **mbrojtjes së të dhënave personale**, ata vërejnë se disa nga institucionet nuk kanë infrastrukturë ekzistuese që mund ta mbulojë këtë pjesë. Për më tepër, perceptimi i tyre i përgjithshëm është se përveç ekzistencës së kornizës normative, **furnizimi i burimeve digjitale** duhet të jetë më racional, sepse ata konsiderojnë se në raste të caktuara, mallrat ose infrastruktura e furnizuar dyfishohet dhe se ka mungesë të stafit të trajnuar të TI-së për t'i vënë në përdorim ato. Përpjekjet për të ofruar e-shërbime dhe për ta promovuar Portalin Kombëtar të e-Shërbimeve janë përshkruar në Kapitullin 3. *E-shërbimet dhe miratimet kryesore për ofrimin e tyre.*

2.2. Sfondi ligjor

Detyrimi për të harmonizuar legjislacionin e Maqedonisë së Veriut me legjislacionin e BE-së³⁰ është përcaktuar në nenin 68 të **Marrëveshjes së Stabilizim-Asociimit**³¹. Me miratimin e **Rregullores së punës së Kuvendit**³² në korrik të vitit 2008, neni 135 përcakton që përmbajtja e secilit propozim-ligj për harmonizim duhet të përmbajë të dhëna për aktet origjinale të Bashkimit Evropian me emrin e plotë, numrin dhe datën, si dhe Deklaratë të Konformitetit. I tillë është rasti me **Ligji për dokumentet elektronike, identifikimin elektronik dhe shërbimet konfidenciale**³³ i cili është harmonizuar me Rregullativën (BE) nr. 910/2014 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit të 23 korrikut të vitit 2014 mbi identifikimin elektronik dhe shërbimet konfidenciale për transaksionet elektronike në tregun e brendshëm dhe për shfuqizimin e Direktivës 1999/93/EC me CELEKS numër 32014R0910. Lidhur me shërbimet konfidenciale, Maqedonia e Veriut kohët e fundit nënshkroi një marrëveshje³⁴ me Serbinë dhe Malin e Zi për njohjen reciproke të shërbimeve të kualifikuara konfidenciale që të ofrohen në këto vende.

Lidhur me Agjendën Digjitale, ligji i mësipërm e rregullon krijimin, ruajtjen dhe përdorimin e dokumenteve elektronike, identifikimin elektronik dhe shërbimet konfidenciale, ndërsa me **Ligjin për Qeverisjen Elektronike dhe Shërbimet Elektronike**³⁵ rregullohen çështjet që lidhen me krijimin dhe funksionimin e Portalit Kombëtar të e-Shërbimeve, Katalogut të Shërbimeve dhe Një Pike për Shërbimet. Përveç kësaj, **Ligji për Regjistrin Qendror të Popullsisë**³⁶ e rregullon mirëmbajtjen e regjistrit të popullsisë në Maqedoninë e Veriut, i cili është vetëm në formë elektronike.

³⁰ Harmonizimi i legjislacionit. Kuvendi i Republikës së Maqedonisë së Veriut. Gjendet në: <https://cutt.ly/vygvorR> (Për herë të fundit qasur më 16.04.2020)

³¹ Marrëveshja e Stabilizim-Asociimit. Gazeta Zyrtare e Bashkimit Evropian. Mars, 2004. Gjendet në: <https://cutt.ly/ZygvpiH> (Për herë të fundit qasur më 16.04.2020)

³² Rregullorja e punës së Kuvendit të Republikës së Maqedonisë. Kuvendi i Republikës së Maqedonisë së Veriut. Korrik, 2008. Gjendet në: <https://cutt.ly/2ygvpsx> (Për herë të fundit qasur më 16.04.2020)

³³ Ligji për Dokumentet Elektronike, Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet Konfidenciale. Maj, 2019. Gjendet në: <https://cutt.ly/uygvaj4>; <https://cutt.ly/nygva8a> (Për herë të fundit qasur më 14.04.2020)

³⁴ Maqedonia Veriore dhe Mali i Zi kanë nënshkruar Marrëveshje mbi Njohjen e Shërbimeve Konfidenciale. MSHIA. Shtator, 2019. Gjendet në: <http://www.mioa.gov.mk/?q=en/node/2672> (Për herë të fundit qasur më 05.05.2020)

³⁵ Ligji për Menaxhimin Elektronik dhe Shërbimet Elektronike. Maj, 2019. Gjendet në: <https://cutt.ly/2ygvdrI> (Për herë të fundit qasur më 29.04.2020)

³⁶ Ligji për Regjistrin Qendror të Popullsisë. Gjendet në: <https://cutt.ly/hyjs3rp> (Për herë të fundit qasur më 04.05.2020)

Ligji për Sigurinë e Rrjeteve dhe Sistemet e Informacionit³⁷, duke e transponuar Direktivën 2016/1148 të Direktivës NIS, është në proces të përgatitjes së versionit të dytë, i cili pritet të pasohet me konsultim me të gjithë palët e interesuara. Qëllimi kryesor i tij është zgjidhja efikase e sfidave të sigurisë së rrjeteve dhe sistemeve të informacionit në Maqedoninë e Veriut në aspekt të kapaciteteve minimale të përbashkëta për ndërtimin dhe planifikimin, shkëmbimin e informacionit, bashkëpunimin dhe nevojat e përbashkëta të sigurisë në fushën e TIK-ut. **Dekreti mbi kushtet për përgatitjen e dokumenteve për ruajtje elektronike dhe ruajtje elektronike të kualifikuar dhe formatet e dokumenteve që janë të përshtatshme për ruajtje**³⁸ aktualisht është në procedurë qeveritare për miratimin e tij, ndërsa Metodologjia për Akreditimin e Organeve për Vlerësimin e Konformitetit dhe Laboratorët për vlerësim dhe standarde, Metodologjia për zbatimin e Procedurave dhe Zgjidhjeve Teknologjike për Ruajtjen Elektronike dhe Ruajtjen Elektronike të Kualifikuar të Dokumenteve dhe Rregullorja për Standardet për Ruajtjen Elektronike dhe Ruajtjen Elektronike të Kualifikuar të Dokumenteve, do të publikohen në Gazetën Zyrtare.

Sa i përket qasjes në informatat me karakter publik, ekziston **Ligji për Qasjen e Lirë në Informatat me Karakter Publik**³⁹, i cili u azhurnua për herë të fundit në vitin 2019. Ky ligj e rregullon të drejtën e çdo personi fizik ose organi publik për të marrë informacion nga shteti dhe institucionet lokale, por ndryshe nga shumica e vendeve të Ballkanit Perëndimor, koha maksimale për t'iu përgjigjur kërkesave për qasje të lirë në informatat me karakter publik është 20 ditë. Agjencia për Mbrojtjen e Të Drejtës për Qasje të Lirë në Informatat me Karakter Publik është përgjegjëse për monitorimin e zbatimit të ligjit.

Disa nga institucionet kanë përshtypjen se ky ligj është shkurtuar në mënyrë të paarsyeshme dhe se i mungojnë aspekte të caktuara, dhe se ata që kanë punuar në Agjenci kanë qenë pasivë për një kohë të gjatë, dhe për këtë arsye kanë mbetur çështje të pazgjidhura të një dekade më parë. Gjetjet tona tregojnë se 75% e mediave e vlerësojnë mundësinë që gazetarët të kenë qasje në informacionin e sektorit publik si "Të kënaqshme", ndërsa 25% e mbetur e vlerësojnë atë si "Të dobët" në rangun e 5 opsioneve ku "Shumë e mirë" është më i larti dhe "Shumë e dobët" është më i ulëti.

Me tutje, **Ligji për Përdorimin e të Dhënave të Sektorit Publik**⁴⁰ i detyron autoritetet dhe institucionet e sektorit publik t'i publikojnë të dhënat që i kanë krijuar përmes përgjegjësisë të tyre në përputhje me ligjin. Në përputhje me përpjekjet për transparencë proaktive dhe sigurimin e qasjes në informacionin nga sektori publik, qeveria në tetor të vitit 2017 e miratoi rekomandimin e MSHIA-së për të publikuar **21 dokumente**⁴¹ në ueb-faqet e të gjitha ministrive. Këto dokumente janë pjesë e një liste të unifikuar të informatave publike⁴², që i posedojnë ministrinë specifike.

Kur bëhet fjalë për mbrojtjen e privatësisë, në Maqedoninë e Veriut kjo është rregulluar me **Ligjin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale**⁴³, që është azhurnuar për herë të fundit në shkurt të vitit

³⁷ Ligji për Sigurinë e Rrjeteve dhe Sistemeve të Informacionit. Gjendet në: <https://cutt.ly/YyjDaXh> (Për herë të fundit qasur më 04.05.2020)

³⁸ Dekreti mbi kushtet për përgatitjen e dokumenteve për ruajtje elektronike dhe ruajtje elektronike të kualifikuar dhe formatet e dokumenteve që janë të përshtatshme për ruajtje. Gjendet në: <https://cutt.ly/MykSBXN> (Për herë të fundit qasur më 05.05.2020)

³⁹ Ligji për Qasje të Lirë në Informatat me Karakter Publik. Gjendet në: <https://cutt.ly/8yr2coD> (Për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

⁴⁰ Ligji për Përdorimin e të Dhënave të Sektorit Publik. Shkurt, 2014. Gjendet në: <https://cutt.ly/TyvdFJ> (Për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

⁴¹ Mañevski: Lista e dokumenteve që ministrinë janë të detyruara t'i publikojnë në ueb-faqe. MSHIA. Tetor, 2017 Gjendet në: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/1402> (Për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

⁴² Lista e informatave me karakter publik. Gjendet në: <https://cutt.ly/SygvnNK> (Për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

⁴³ Ligji për Mbrojtjen e të Dhënave Personale. Shkurt, 2020. Gjendet në: <https://cutt.ly/vygbRxS> (Për herë të fundit qasur më 15.04.2020)

2020. Ligji i jep të drejtën qytetarit⁴⁴ të dijë se çfarë të dhënash personale mbledhin *kontrolluesit*⁴⁵, i përpunojnë dhe i ruajnë ato, dhe a punojnë ato ligjërisht, si dhe të drejtën për t'u informuar në lidhje me identitetin e kontrolluesit dhe përfaqësuesit të tij në Republikën e Maqedonisë së Veriut.⁴⁶ Më 22 qershor të vitit 2005 është themeluar **Drejtoria për Mbrojtjen e të Dhënave Personale** dhe ajo vepron si organ qeveritar që e mbikëqyr mbrojtjen e privatësisë.

Megjithatë, në Maqedoninë e Veriut pothuajse asnjëherë nuk ka mungesë të akteve ligjore që do t'i parandalonin proceset, por kjo është rezultat i zbatimit të dobët, monitorimit dhe vlerësimit të tyre, si dhe mungesës së burimeve njerëzore të trajnuara.

2.3. Kapacitetet administrative

MSHIA-ja⁴⁷ mban përgjegjësi për të gjitha çështjet që lidhen me teknologjinë e informacionit, si dhe për politikën dhe strategjitë e e-qeverisjes.⁴⁸ Kështu, **Ministri i MSHIA-së, Damjan Mançevski**⁴⁹ është përgjegjës për zhvillimin e përgjithshëm të e-qeverisjes në vend.⁵⁰ Megjithatë, sipas **Listës së të Dhënave për Qeverisje Digjitale për Republikën e Maqedonisë së Veriut (2019)**⁵¹, si ministritë ashtu edhe organet shtetërore, në nivelin kombëtar dhe lokal, janë përgjegjëse për zbatimin e projekteve sektoriale për TIK dhe e-qeverisje. Në përputhje me këtë, gjetjet tona tregojnë se mediat dhe organizatat e shoqërisë civile konsiderojnë se digjitalizimi si i tillë nuk duhet të lidhet vetëm me një institucion, por duhet të drejtohet nga të gjitha institucionet brenda fushëveprimit të tyre, sepse ato i dinë më mirë proceset e tyre, shërbimet dhe grupet e synuara me të cilat punojnë.

Pastaj, **Agjencia për Komunikime Elektronike (AKE)** është themeluar për të krijuar kushte të favorshme për një konkurrencë efektive dhe të qëndrueshme në tregun e komunikimeve elektronike për t'i shërbyer interesave të konsumatorëve, ekonomisë dhe industrisë së komunikimit, përmes zbatimit efektiv, transparent, të përshtatshëm dhe proaktiv të mjeteve rregullatore. Nën juridiksionin e saj, **Qendra Kombëtare për Reagimin ndaj Incidenteve Kompjuterike (MKD-CIRT)** u krijua si një njësi e veçantë organizative, si pikë zyrtare kombëtare e kontaktit dhe koordinimit në trajtimin e incidenteve në rrjetin e sigurisë dhe sistemet e informacionit. Në përputhje me Ligjin e ri për Sigurinë e Rrjeteve dhe Sistemeve të Informacionit, raportimi i incidenteve kibernetike do të jetë i detyrueshëm, ndërsa MKD-CIRT do të mbetet e vetmja pikë kontakti përgjegjëse për sistemin kombëtar të sigurisë kompjuterike, por nën koordinimin e tyre do të krijohen më shumë ekipe të tilla. MKD-CIRT e sheh të domosdoshme formimin e ekipeve sektoriale që do të merrnin raporte për incidentet nga sektori i tyre, sepse ata mendojnë se institucionet në sektorin e tyre do të kishin më shumë besim në to dhe kështu do ta

⁴⁴ Të drejtat tuaja. Drejtoria për Mbrojtjen e të Dhënave Personale. Gjetet në: <https://dzlp.mk/en/node/2201> (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

⁴⁵ Ligji, neni 4, pika 7 "... personi fizik ose juridik, organi i autoritetit shtetëror, organi shtetëror ose personi juridik i themeluar nga shteti për të ushtruar autorizime publike, agjencia ose organi tjetër, i cili në mënyrë të pavarur ose së bashku me të tjerët i përcakton qëllimet dhe mënyrën e përpunimit të të dhënave personale, dhe kur qëllimet dhe mënyra e përpunimit të të dhënave personale janë përcaktuar me ligj, i njëjti ligj e përcakton kontrolluesin ose kriteret e veçanta për përcaktimin e tij."

⁴⁶ Po aty.

⁴⁷ Gjetet në: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/64> (Për herë të fundit qasur më 13.04.2020)

⁴⁸ Informata për organet digjitale qeveritare - Republika e Maqedonisë së Veriut. Gjetet në: <https://cutt.ly/pygvETB> (Për herë të fundit qasur më 13.04.2020)

⁴⁹ Gjetet në: <http://mioa.gov.mk/?q=en/node/1893> (Për herë të fundit qasur më 13.04.2020)

⁵⁰ Po aty.

⁵¹ Po aty.

rrisin numrin e raporteve për incidentet. Ata konsiderojnë se në këtë mënyrë mund të vendoset një sistem më i mirë i shkëmbimit të informacionit.

Që nga shkurti i vitit 2018, është krijuar Këshilli Kombëtar për TIK dhe Siguri Kompjuterike (që nga tetori i vitit 2019⁵², **Këshilli Kombëtar i Sigurisë Kibernetike**) për të koordinuar dhe monitoruar zbatimin e Strategjisë Kombëtare për Sigurinë Kompjuterike (2018–2022) dhe Planit Aksional (2018–2022), si dhe për të përcaktuar udhëzime të reja strategjike dhe rekomandime në lidhje me sigurinë kompjuterike. Këshilli përbëhet nga ministra përkatës, të cilët sigurojnë koordinimin e vendimeve në nivelin strategjik përmes institucioneve shtetërore. Midis anëtarëve të Këshillit është edhe kryetari i **Bashkësisë së Njësive të Vetëqeverisjes Lokale të Republikës së Maqedonisë së Veriut (BNJVL)**, si një shoqatë kombëtare e të gjitha 80 njësive të vetëqeverisjes lokale (NJVL) dhe qytetit të Shkupit, e cila siguroi pajtueshmëri të vendimeve të marra në nivelin strategjik dhe në nivelin lokal. Në qershor të vitit 2018⁵³, u mor vendim për krijimin e një organi ekspert këshillues, përkatësisht **Forumi Digjital për Teknologjitë e Informacionit dhe të Komunikimit**⁵⁴, i cili u krijua në shkurt të vitit 2019, për të koordinuar dhe përfshirë publikun, komunitetet private, shoqërinë civile dhe komunitetin akademik në zhvillimin e shoqërisë informatike. Përveç ministrit të MSHIA-së, në mesin e anëtarëve të Forumit bëjnë pjesë 12 përfaqësues të sektorit civil dhe akademik, si dhe Odat Ekonomike që kanë të bëjnë me teknologjitë e informacionit dhe të komunikimit.

Në përpjekje për ta digjitalizuar sektorin publik, në prill të vitit 2020, MSHIA-ja nënshkroi një marrëveshje për anëtarësimin e Maqedonisë së Veriut në programin e Bashkimit Evropian për **Administratën Digjitale – ISA2**⁵⁵ me Komisionerin Evropian për Buxhet dhe Administratë, Johannes Hahn.

⁵²Gazeta Zyrtare 207/2019 <https://cutt.ly/TygzBZo> (Për herë të fundit në 15.04.2020)

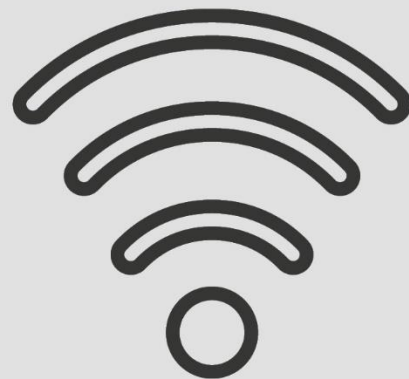
⁵³Gazeta Zyrtare 107/2018 <https://cutt.ly/zygvUYF> (Për herë të fundit në 16.04.2020)

⁵⁴ Formohet Forumi digjital për teknologjitë informatike-të komunikimit. Meta.mk Shkurt, 2019. Gjetet në: <https://cutt.ly/iylvlyE> (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

⁵⁵ Maqedonia e Veriut është pjesë e programit të BE për administratë digjitale. Mančevski dhe Hahn nënshkruan marrëveshjen e anëtarësimit. MSHIA. Prill, 2020. Gjetet në: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/2887> (Për herë të fundit qasur më 30.04.2020)



3



E-shërbimet dhe miratimet
kryesore për ofrimin e tyre

E-shërbimet dhe miratimet kryesore për ofrimin e tyre

3.1. Identiteti i sigurt digjital dhe nënshkrimi digjital

Identiteti digjital përdoret në Maqedoninë e Veriut. Metodat më të zakonshme të identifikimit digjital të përdorura në sektorin publik⁵⁶ dhe atë privat⁵⁷ janë emri i përdoruesit dhe fjalëkalimi, por në banka, për shembull, ekziston mundësia e përdorimit të "tokenëve" për identifikim⁵⁸. Me krijimin e Portalit Kombëtar të e-Shërbimeve që është në përputhje me **Ligjin për Shërbimet**,⁵⁹ mekanizmi eID⁶⁰ për të siguruar identitetin digjital të qytetarëve filloi të përdorej në tre nivele: profili bazë i përdoruesit, EID i nivelit të ulët dhe EID i nivelit të lartë. Më tej, përmes Memorandumit⁶¹ të nënshkruar midis Qeverisë së Maqedonisë së Veriut dhe **MasterCard** në shkurt të vitit 2020, Maqedonia e Veriut u bë një nga vendet e para në botë që fitoi shërbim të identitetit digjital që synon të përmirësojë përvojën e përditshme, dhe në të njëjtën kohë të rrisë efikasitetin e shërbimeve publike dhe private në rrugën drejt një zhvillimi më të madh ekonomik. Nënshkrimi digjital është gjithashtu në përdorim dhe është rregulluar me Ligjin për Dokumentet Elektronike, Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet Konfidenciale.

3.2. Ofrimi i e-shërbimeve

OSHC-të, institucionet dhe mediat bien dakord mbi përfitimet që dalin nga shoqëria digjitale dhe e-shërbimet, duke e njohur lehtësinë e përdorimit të tyre, pasi kërkesa për dhe ofrimi i shërbimit duhet të bëhen shpejtë, lirë dhe në mënyrë më efikase.

Gjetjet tona nga anketa online tregojnë se 70% e të anketuarve nga institucionet konfirmojnë se janë ofrues të e-shërbimeve për qytetarët, ndërsa 50% konfirmojnë se ata janë ofrues të e-shërbimeve për subjektet afariste/personat juridikë. Të anketuarit e përmendën **Portalin Kombëtar të e-Shërbimeve** si një vend ku mund të gjenden e-shërbimet e tyre, si dhe në ueb-faqe. Disa nga të anketuarit njoftuan se aktualisht po punojnë për digjitalizimin e plotë të shërbimeve të tyre dhe se deri në fund të vitit 2020 shërbimet e tyre do të ishin pjesë e Portalit Kombëtar për e-shërbime elektronike, ndërsa disa japin si shembull një platformë tjetër përmes së cilës qytetarët dhe personat juridikë mund të shkëmbejnë informacione dhe dokumente në formë elektronike.

⁵⁶ Gjendet në: <https://cutt.ly/KygvOPQ> ; <https://ener.gov.mk/Default.aspx> ; <https://cutt.ly/oygvOuN> (Për herë të fundit në 13.04.2020)

⁵⁷ Gjendet në: <https://grouper.mk/users/login> ; <https://www.cineplexx.mk/>; <https://cutt.ly/HygvPJW> (Për herë të fundit në 13.04.2020)

⁵⁸ Gjendet në: <https://cutt.ly/qyrm1wj> (Për herë të fundit qasur më 13.04.2020)

⁵⁹ Ligji për Shërbimet. Prill, 2019. Gjendet në: <https://cutt.ly/Ey5sp6D> (Për herë të fundit qasur më 11.06.2020)

⁶⁰ Gjendet në: <https://cutt.ly/XyrQQ2v> (Për herë të fundit qasur më 13.04.2020)

⁶¹ Përmes Memorandumit me MasterCard, popullata e Republikës së Maqedonisë së Veriut do të ketë mundësinë për identitet digjital. MSHIA. Gjendet në: <https://finance.gov.mk/mk/node/8530> (Për herë të fundit qasur më 16.04.2020)

Lidhur me e-shërbimet, disa organizata të shoqërisë civile e njohin progresin dhe konsiderojnë se ekziston një infrastrukturë e mirë me atë që digjitalizimi i disa prej regjistrave kryesorë është në rrjedhë e sipër. Ata më tej theksojnë se ka gjithnjë e më shumë e-shërbime të përkohshme për subjektet afariste/personat juridikë, siç janë e-furnizimet, raportimi i tatimeve, licencat e importit/eksportit, etj. por edhe se e-shërbimet për qytetarët janë më shqetësuese. Pastaj, disa organizata të shoqërisë civile i shohin përpjekjet e institucioneve për inovacione në këtë fushë si të pamjaftueshme dhe sipërfaqësore, sepse ato dështojnë të sigurojnë kujdes të mjaftueshëm për funksionalitetin e qëndrueshëm të këtyre inovacioneve dhe qëndrueshmërinë e atyre zgjidhjeve, duke e përmendur shembullin e platformës online për regjistrimin e provimeve, që i kthen studentët në shprehinë e tyre të vjetra të paraqitjes së provimeve të tyre në sportelet e universiteteve.

Përkundër të gjitha sfidave, përvojat me reformat që synojnë lehtësimin e qasjes së qytetarëve në e-shërbimet në Maqedoninë e Veriut janë premtuese. Një shembull pozitiv i funksionimit të një portali në internet është edhe "Termini im"⁶² të cilin e udhëheq Ministria e Shëndetësisë në bashkëpunim të drejtpërdrejtë me institucionet shëndetësore dhe institucionet nga të gjitha segmentet e kujdesit shëndetësor, me qëllimin kryesor krijimin e proceseve automatike të punës në koordinim me të gjitha nivelet e kujdesit shëndetësor, administratës shëndetësore dhe farmacive. Një pasurim i fundit i shërbimeve shëndetësore ishte prezantimi i e-recetës⁶³ për terapi kronike për të sëmurët kronikë, e cila u lëshua në përdorim kryesisht për shkak të pandemisë.

Shembuj të tjerë pozitivë të digjitalizimit të shërbimeve janë futja në përdorim e **sistemit elektronik të pagesave rrugore**⁶⁴, i cili u pranua si sukses me mbi 12 mijë pajisje e-pagese të shitura në dy muajt e parë, si dhe futja në përdorim e **sistemit të e-tatimeve**⁶⁵, i cili e thjeshtoi raportimin e tatimeve, që më parë praktikohesh vetëm në letër. Si vazhdim i këtij sistemi, është krijuar edhe një aplikacion celular **TVSH-jalme**⁶⁶, i cili mundëson rimbursim të TVSH-së për tatimpaguesit individualë. Aplikacioni ka mbi 100,000 shkarkime dhe e ka ulur nivelin e evazionit fiskal në llogarinë fiskale dhe ka sjellë të ardhura shtesë në buxhetin e shtetit.

3.2.1. Portali kombëtar i e-shërbimeve

Portali kombëtar i e-shërbimeve si pikë e vetme e ndërveprimit midis qytetarëve dhe autoriteteve publike ishte krijuar për ta mbështetur dhe rritur efikasitetin e administratës publike. Portali prezanton një numër të madh parimesh kryesore për ofrimin e shërbimeve më të mira në përputhje me nevojat dhe kërkesat e qytetarëve, që është në përputhje me Planin aksional të e-qeverisjes të BE-së 2016–2020. Portali gjithashtu ka një seksion të veçantë për e-shërbimet⁶⁷ ku deri më tani ka 136 e-shërbime.

⁶² Gjendet në: <http://mojtermin.mk/> (Për herë të fundit qasur më 16.06.2020)

⁶³ Drejtorët e Fondit të Sigurimeve Shëndetësore, Den Donçev dhe Orhan Ramadani, e paralajmëruan recetën elektronike duke filluar nga 1 maji i vitit 2020. Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut. Prill, 2020. Gjendet në: <https://vlada.mk/node/21234> (Për herë të fundit qasur më 16.06.2020)

⁶⁴ Një fillim i mirë për pagesat rrugore elektronike në korrik dhe gusht. Meta.mk Gusht, 2019. Gjendet në: <https://cutt.ly/YuvhGDc> (Për herë të fundit qasur më 16.06.2020)

⁶⁵ Gjendet në: <https://etax-fl.ujp.gov.mk/> (Për herë të fundit qasur më 16.06.2020)

⁶⁶ Gjendet në: <https://cutt.ly/Ouvjzo2> (Për herë të fundit qasur më 16.06.2020)

⁶⁷ Gjendet në: <https://cutt.ly/2ygvASF> (Për herë të fundit qasur më 27.04.2020)

Portali u promovua në dhjetor të vitit 2019⁶⁸ dhe në kohën kur u bë ky hulumtim, kishte gjithsej 17,241 përdorues të regjistruar. Në periudhën e kryerjes së këtij hulumtimi, nga sa mund të shihet në Portalin Kombëtar të e-Shërbimeve, shërbimet më të kërkuara në momentin e këtij hulumtimi janë përshkruar në Tabelën 2, jo saktësisht me një renditje të tillë.

Tabela 2 – Shërbimet më të kërkuara

Emri i e-shërbimit	Ofruesi i shërbimit	URL-ja	Përshkrim i shkurtër:
Leja e lëvizjes për personat juridikë dhe punonjësit në ndërmarrjen e tyre gjatë vlefshmërisë së Vendimit për ndalimin e lëvizjes	MSHIA	https://cutt.ly/HygkStj	Vetëm personi i autorizuar nga një person i caktuar juridik [kompani] mund të paraqesë kërkesë. Aplikuesi mund të aplikojë për leje vetëm për personat e punësuar në kompani. Në çdo kërkesë duhet të shënohet intervali kohor për vlefshmërinë e lejes, arsyeja e lëshimit të lejes dhe informacioni i kontaktit të punonjësve. Shërbimi është falas dhe do të realizohet brenda 1 dite pas paraqitjes së kërkesës. Ofrimi i shërbimit është online.
Leja e lëvizjes për personat fizikë të cilët ofrojnë kujdes për palët e treta, kujdesen për të moshuarit dhe të paaftët, përderisa vlen Vendimi për ndalimin e lëvizjes	MSHIA	https://cutt.ly/dMYLIA	Aplikuesi duhet të jetë person fizik që ofron kujdes për palët e treta, të moshuarit dhe të paaftët (duke përfshirë personat me autizëm, paralizë cerebrale dhe gjendje të tjera mjekësore që kërkojnë shoqërimin e një personi tjetër). Aplikuesi duhet të paraqesë dokumentacionin që vërteton se personi ka nevojë për kujdes nga një person tjetër (jo më shumë se 10 dokumente të bashkëngjitura). Shërbimi është falas dhe do të realizohet 1 ditë pas paraqitjes së kërkesës. Ofrimi i shërbimit është online.
Ushtrimi i së drejtës për kompensim në para në rast papunësie	Agjencia e Punësimit	https://cutt.ly/bvgkM3F	Një person i papunë i cili ka qenë i punësuar për të paktën nëntë muaj vazhdimisht ose 12 muaj me një pushim në 18 muajt e fundit, ka të drejtë për kompensim në para. Personi i papunë ka të drejtë për kompensim në para për kohën e kaluar si i punësuar, për të cilën janë paguar kontributet e sigurimit të detyrueshëm social. Shërbimi është falas, ndërsa afati i fundit për ofrimin e shërbimit është 30 ditë nga data e aplikimit.
Vërtetimi për shfrytëzimin e të drejtës për ndihmë të veçantë	Ministria e Punës dhe Politikës Sociale	https://cutt.ly/jvgkONS	Shfrytëzuesit e ndihmës së veçantë mund të marrin vërtetim se janë shfrytëzues të së drejtës për ndihmë të veçantë në qendrën e tyre lokale kompetente për punë sociale. Shërbimi është falas dhe nuk ka ndonjë afat ligjor për ofrimin e saj.

⁶⁸ Promovohet portali i e-shërbimeve. Qytetarët kanë qasje në 127 e-shërbime në një vend. MSHIA. Dhjetor, 2019. Gjendet në: <http://www.mioa.gov.mk/?q=en/node/2758> (Për herë të fundit qasur më 15.04.2020)

Lëshimi i dokumentit historisë së punësimit	Agjencia e Punësimit	https://cutt.ly/kgyleA7	Çdo person që është i punësuar [ose ka qenë i punësuar] mund të marrë një vërtetim nga regjistrat kompjuterikë për fillimin/mbarimin e kontratës së punës në sigurimin social të regjistruara në regjistrat e APRMV-së. Ky dokument është i njohur si M1/M2 dhe mund të merret edhe nga çdo punëdhënës, vetëm për personin që është i punësuar [ose ka qenë i punësuar]. Shërbimi është falas, ndërsa afati i fundit për ofrimin e shërbimit është 30 ditë nga data e aplikimit.
---	----------------------	---	--

Sipas Analizës së fundit të e-shërbimeve të disponueshme⁶⁹ të bërë nga Qendra për Menaxhim me Ndryshimet, 68% e e-shërbimeve nuk janë plotësisht të disponueshme përmes portalit, por ka informacion në lidhje me shërbimin dhe link deri te një portal tjetër ku përpunohet i gjithë procesi i marrjes së e-shërbimit të caktuar. Analiza më tej e përfshin sofistikimin e e-shërbimeve, ku shumica e tyre mund të kryhen plotësisht në internet dhe pa ndonjë nevojë për vizita fizike në institucione. Analiza e thekson nevojën që institucionet t'i digjitalizojnë kryesisht shërbimet jetësore, për të cilat qytetarët kanë më shumë nevojë në jetë ("shërbimet jetësore"), të paktën në masën që shërbimi mund të digjitalizohet.

3.2.1.1. Struktura e portalit

Shërbimet e portalit janë të lehta për t'u gjetur, sepse ato janë të strukturuar në kategori të veçanta, sipas alfabetit ose sipas ngjarjeve të jetës. Për ta ndihmuar përdoruesin të kuptojë se si ta përdorë një shërbim, secili shërbim përmban një përshkrim të shkurtër dhe të hollësishëm të shërbimit, ofruesin e shërbimit dhe kontaktet e tyre, listën e dokumenteve të kërkuara, pagesën, realizimin e shërbimeve dhe informacione shtesë duke përfshirë edhe ligjet dhe rregulloret përkatëse. Qendra e mbështetjes ofron mbështetje në disa forma, duke përfshirë edhe një numër të drejtpërdrejtë në Qendrën e kontaktit, formular për propozime për përmirësim, një seksion me PSHP dhe një formular për kontakt. Në formularin për kontakt mund të bëni pyetje, të dërgoni dokument dhe ta lini e-mailin tuaj të kontaktit, e po ashtu ekziston mundësia të ndiqet procesi i marrjes së përgjigjes në pyetjen tuaj duke e futur thjesht numrin e pyetjes që e merrni kur e dërgoni pyetjen.

Megjithëse organizatat e intervistuar të shoqërisë civile e njohin lehtësinë e përdorimit të portalit, ata pranojnë se portali është i lehtë për t'u përdorur për një grup specifik të synuar, kryesisht për popullatën më të re dhe ata me aftësi më të mira digjitale. Si përpjekje e fundit e institucioneve për të rritur nivelin e aftësive digjitale në mesin e popullatës, MSHIA-ja dhe Ministria e Arsimit paralajmëruan sigurimin e kuponëve për aftësi digjitale për të rinjtë e moshës deri në 29 vjeç⁷⁰.

Për më tepër, ajo që ata vunë në dukje ishte nevoja për të sinkronizuar shërbimet e Portalit Kombëtar të e-Shërbimeve me ueb-faqet e institucioneve, duke përmendur shembullin e platformës së vjetër të e-shërbimeve, e cila kishte informacione të ndryshme nga ato që ishin të disponueshme në ueb-faqen e institucionit që e ofron atë shërbim specifik.

⁶⁹ Analizë e shërbimeve elektronike të disponueshme. Qendra për Menaxhim me Ndryshimet. 2020. Gjendet në: <https://cutt.ly/pdMY0an> (Për herë të fundit qasur më 09.06.2020)

⁷⁰ Mançevski dhe Ademi: Sigurohen kuponë digjitalë për të rinjtë e moshës deri në 29 vjeçare. MSHIA. Qershor, 2020. Gjendet në: <https://cutt.ly/NuPOIPd> (Për herë të fundit qasur më 18.06.2020)

Përveç theksimit të nevojës për të investuar në shërbime më të shpeshta, OShC-të vunë në dukje mungesën e interoperabilitetit dhe digjitalizimit të brendshëm në institucione, pasi hasën në një rast kur u lëshuan dy dokumente personale me informacione të ndryshme personale në të njëjtën periudhë, ose ishin dëshmitarë të një rasti kur një dokument ishte përgatitur para tyre, kur ai proces duhej të ishte një proces i automatizuar. Një shembull i mirë në këtë drejtim është situata në Estoni kur një prind që fiton një foshnje të porsalindur merr një mesazh përmes portalit të tyre me urime dhe një kërkesë për një llogari transaksioni për të transferuar kompensimin në para për të porsalindurin. OShC-të vënë në dukje se i njëjti kompensim ofrohet edhe në vendin tonë, por për shkak të kompleksitetit burokratik shumë njerëz nuk e shfrytëzojnë atë.

3.3. Promovimi i e-shërbimeve

Kur u pyetën se cilët kanale i përdor institucioni që ata e përfaqësojnë për ta informuar publikun, të gjithë ose shumica e të anketuarve zgjodhën "ueb-faqen e institucionit" (100%), "Facebook"-un (90%) dhe "mediat publike" (70%), ndërsa kanalet më pak të përdorura ishin "mediat private" (30%), "publikimet" (30%) dhe "YouTube"-in (20%).

Në përpjekje për t'i promovuar e-shërbimet për publikun, që nga krijimi i Portalit Kombëtar të e-Shërbimeve, ka pasur disa iniciativa për komunikim qeveritar, duke filluar me të gjitha ministrat⁷¹ si ofruese të shërbimeve, duke i vendosur informacionet për këtë në formë të dritareve kërcyese në formën e dritareve kërcyese (pop-up) ose banerëve. Portali është promovuar edhe përmes faqes në Facebook⁷², e cila në momentin e këtij hulumtimi kishte 13.388 ndjekës, llogari në Instagram⁷³ me 1,406 ndjekës, llogari në Twitter⁷⁴ me 105 ndjekës, profil në LinkedIn⁷⁵ me 6 ndjekës dhe kanal në YouTube⁷⁶ me 416,152 shikime. Një hashtag i veçantë përdoret edhe për të promovuar shërbimet, përkatësisht #UslugiGovMk, i cili mund të gjendet në të gjitha postimet, posterët dhe vizualizimet e promovuara në profilet e mësipërme të mediave sociale. Për ta përmirësuar promovimin e e-shërbimeve, janë krijuar video në gjuhën maqedonase dhe shqipe, duke përfshirë edhe video edukative se si të përdoret portali⁷⁷, si të regjistroheni⁷⁸, si të kërkonin ndihmë⁷⁹, dhe çfarë është eID⁸⁰. Përpjekjet promovuese për të krijuar video, materiale promovuese, bilborde, promovime në mediat tradicionale dhe online u mbështetën nga USAID-i. Përveç promovimit online, MSHIA-ja organizoi 6 diskutime publike në temën Digjitalizimi i shërbimeve publike, të cilat u zhvilluan në

⁷¹ Gjendet në: <http://www.mioa.gov.mk/> (Për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

⁷² Gjendet në: <https://www.facebook.com/uslugigovmk/> (Për herë të fundit qasur më 30.04.2020)

⁷³ Gjendet në: <https://www.instagram.com/uslugigovmk/> (Për herë të fundit qasur më 30.04.2020)

⁷⁴ Gjendet në: <https://twitter.com/uslugigovmk> (Për herë të fundit qasur më 30.04.2020)

⁷⁵ Gjendet në: <https://cutt.ly/tygl1Df> (Për herë të fundit qasur më 30.04.2020)

⁷⁶ Gjendet në: <https://cutt.ly/lyglVYF> (Për herë të fundit qasur më 30.04.2020)

⁷⁷ Gjendet në: <https://cutt.ly/NyrRcpd> (Për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

⁷⁸ Gjendet në: <https://cutt.ly/NyrRcpd>; <https://cutt.ly/9yrRmMX> (Për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

⁷⁹ Gjendet në: <https://cutt.ly/OyrREPR> (Për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

⁸⁰ Gjendet në: <https://cutt.ly/2yrRfqq> (Për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

periudhën janar – shkurt 2020, në Shtip⁸¹, Tetovë⁸², Kumanovë⁸³, Strumicë⁸⁴, Manastir⁸⁵ dhe Veles⁸⁶. Debati publik në Shkup u anulua për shkak të pandemisë.

Anketa jonë online tregon se shumica e institucioneve (60%) besojnë se niveli i njohurive të qytetarëve për e-qeverisjen/e-shërbimet është "I kënaqshëm", ndërsa 40% e mbetur e vlerësojnë atë si "Të dobët" në rangun e 5 opsioneve ku "Shumë mirë" është më i larti ndërsa "Shumë dobët" është më i ulëti. Për krahasim, rreth 70% e institucioneve konsiderojnë se njohuritë e sektorit të biznesit/personave juridikë për e-qeverisjen/e-shërbimet janë "Të kënaqshme", ndërsa 30% e mbetur e vlerësojnë atë si "Të lartë" në rangun e 5 opsioneve ku "Shumë mirë" është më i larti ndërsa "Shumë dobët" është më i ulëti. Në fund, vlerësimi i përgjithshëm i institucioneve është se qytetarët janë më pak të njohur me e-qeverisjen/e-shërbimet elektronike se sa sektori i biznesit/personat juridikë. Megjithatë, disa institucione besojnë se qytetarët janë të vetëdijshëm për e-shërbimet, por duhet të tregojnë vullnet të mirë për t'i përdorur ato. Ata pretendojnë se të gjitha institucionet punojnë në avancimin e digjitalizimit në vend, veçanërisht gjatë pandemisë, e cila nga natyra e saj e imponoi këtë nevojë edhe më shumë dhe se ata përpiqen ta eliminojnë nevojën për prani fizike për ta ofruar e-shërbimin.

Megjithatë, nga gjetjet tona kemi vërejtur se promovimi i shërbimit në mediat sociale dhe përmes reklamave televizive nuk është i mjaftueshëm dhe se nevojitet një promovim më i gjerë i të gjitha aspekteve të digjitalizimit. Rreth 76.3% e OShC-ve nuk pajtohen se qytetarët kanë njohuri të mjaftueshme për mundësinë e përdorimit të e-shërbimeve publike, me ç'rast vetëm 10.5% e të anketuarve mendojnë ndryshe. Rreth 79% e OShC-ve u përgjigjën se janë të njohura me e-shërbimet publike, por jo vetëm ato të Portalit Kombëtar të e-Shërbimeve, disa prej të cilave vunë në dukje se megjithëse ky portal grumbullon një larmi të e-shërbimeve, shumica e e-shërbimeve nuk mund të merren plotësisht përmes portalit. Kur bëhet fjalë për të anketuarit në media, askush prej tyre nuk mendon se qytetarët kanë njohuri të mjaftueshme se si t'i përdorin e-shërbimet dhe konsiderojnë se institucionet si ofruese të e-shërbimeve, qeveria dhe OShC-të duhet të kujdesen për këto ndryshime. Ata besojnë se Portali Kombëtar i e-Shërbimeve Elektronike nuk promovohet sa duhet përmes kanaleve të duhura, që është pikërisht arsyeja për përqindjen e ulët të përdoruesve të regjistruar. Për më tepër, OShC-të janë të vetëdijshme që popullata është skeptike kur bëhet fjalë për përdorimin e e-shërbimeve elektronike sepse ata konsiderojnë se nëse nuk ka vullë dhe nënshkrim në një dokument, shërbimi është i pavlefshëm dhe se në disa raste, të tilla si kryerja e pagesave, ata do të përballen me ndëshkime dhe do të duhet të merren me përmbaruesit.

OShC-të vërejnë nevojën e madhe për të punuar në ndërgjegjësimin kolektiv, duke pasur parasysh që duhet shumë kohë dhe përpjekje për një ndryshim të tillë, por se është thelbësore të motivohen qytetarët t'i përdorin e-shërbimet në mënyrë që të jetojnë më mirë. Ata e vërejnë nevojën për një

⁸¹ Tribunë publike në Shtip në temën: "Digjitalizimi i shërbimeve publike". MSHIA. Janar, 2020. Gjendet në: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/2805> (Për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

⁸² Tribuna e dytë publike kushtuar digjitalizimit u mbajt në Tetovë. MSHIA. Janar, 2020. Gjendet në: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/2811> (Për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

⁸³ Mançevski në Kumanovë, në tribunën e tretë publike kushtuar digjitalizimit. MSHIA. Shkurt, 2020. Gjendet në: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/2822> (Për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

⁸⁴ Tribuna e katërt kushtuar digjitalizimit u mbajt në Strumicë. MSHIA. Shkurt, 2020. Gjendet në: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/2832> (Për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

⁸⁵ Tribuna e pestë publike kushtuar digjitalizimit u mbajt në Manastir. MSHIA. Shkurt, 2020. Gjendet në: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/2835> (Për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

⁸⁶ Tribunë për digjitalizimin e administratës publike në Veles. MSHIA. Shkurt, 2020. Gjendet në: <http://mioa.gov.mk/?q=mk/node/2843/> (Për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

qasje të individualizuar për informimin dhe edukimin e grupeve të ndryshme të qytetarëve, me theks të veçantë në promovimin e përfitimeve nga e-shërbimet për ta. Për këtë qëllim, OShC-të propozojnë të krijohet një strategji komunikimi e drejtpërdrejtë dhe intensive, e cila do të mbështetet nga një ekip i fortë i marketingut dhe do të jetë në përputhje me një buxhet të caktuar për të, dhe të ngrihen kapacitetet e OShC-ve në mënyrë që ata t'i informojnë dhe t'i edukojnë qytetarët. Numri i përdoruesve të e-shërbimeve është i lidhur ngushtë me grupin e synuar të një shërbimi të caktuar dhe ato që duhet të merren parasysh janë aftësitë e tyre, njohuritë, qasja në pajisjen digjitale, qasja në internet, etj., sepse portali gjithashtu ofron shërbime të pensionit, që janë të dedikuara për njerëzit e moshës mbi 60 vjeçare që nuk kanë aftësi themelore digjitale. Për një qasje më të koordinuar, si OShC-të ashtu edhe institucionet pajtohen se duhet të ketë më shumë takime për këto tema (javore/mujore).

Pastaj, OShC-të gjithashtu e kuptojnë nevojën për të ngritur vetëdijen për digjitalizimin midis institucioneve, sepse ata e shohin që institucionet i përdorin ueb-faqet e tyre vetëm për qëllime të marrëdhënieve me publikun, e jo për të siguruar azhurnime për punën e tyre dhe aktivitetet aktuale, planet për aktivitetet e ardhshme, shërbimet që i ofrojnë etj.

4



Edukimi digjital i qytetarëve

Edukimi digjital i qytetarëve

Në vitin 2020, Misioni i OSBE-së në Shkup në partneritet me Agjencinë për Shërbime Audio dhe Audiovizuale Mediatike publikoi një analizë të quajtur **Hartëzimi i niveleve të edukimit mediatik në Republikën e Maqedonisë së Veriut te popullata e moshës mbi 16 vjeçare**⁸⁷ duke u bazuar në të dhënat e shtatorit të vitit 2019, që tregon se shumica e familjeve në Maqedoninë e Veriut posedojnë **pajisje të TIK-ut** që u mundëson të hyjnë në internet. Në fakt, 83.4% e familjeve kanë të paktën 1 telefon të mençur (smartphone), 70.6% kanë kompjuter personal ose laptop, dhe rreth 62.4% kanë televizor të mençur me qasje në internet. Pajisjet e tjera përmes të cilave familjet kanë qasje në internet janë tabletët (36.5%), pajisjet për video-lojëra (15.4%), orët e mençura (9.6%), pajisjet e mençura të shtëpisë (5.2%) dhe pajisjet për realitet virtual (4.5%). Analiza tregon se 72.2% e të anketuarve i përdorin telefonat e tyre të mençur çdo ditë ose pothuajse çdo ditë për të hyrë në internet, ndërsa 38.5% i përdorin kompjuterët e tyre. Analiza konkludon se që nga viti 2016, numri i telefonave të mençur është rritur në mënyrë të vazhdueshme dhe se qasja në internet përmes telefonave të mençur është dyfishuar që nga viti 2016.

Sa i përket **përmbajtjes audiovizuale**, analizat tregon se shikimi i televizionit ende mbizotëron në mesin e popullatës, ku 63.3% e të anketuarve shikojnë televizion çdo ditë ose pothuajse çdo ditë, dhe kjo ndodh kryesisht me brezin e vjetër (75%). Ajo që bie në sy është fakti se të anketuarit e moshës 16–29 vjeçare (53.2%) shikojnë televizion çdo ditë. Megjithatë, disa duan të shikojnë përmbajtje audiovizuale përmes kompjuterit të tyre (14.8%) dhe telefonit të tyre të mençur (13.5%), çdo ditë ose disa herë në javë. Megjithatë, kjo formë e ndjekjes së përmbajtjeve audiovizuale nuk është aspak e popullarizuar për grupin më të vjetër se 60 vjet (0.3%).

Sa i përket **aftësive të TIK-ut**, analiza tregon se të anketuarit mendojnë se kanë më shumë aftësi për komunikim përmes rrjeteve sociale (64.9%) dhe kërkimit në internet (63%), ndërsa janë më pak të aftë në shkrimin e blogjeve, krijimin dhe ngarkimin e videove dhe përmbajtjeve të lajmeve, etj. Rrjetet sociale më të përdorura të zgjedhura nga të anketuarit janë Facebook (79.1%), YouTube (65.7%) dhe Instagram (47.7%). Duke e demonstruar një ndarje të qartë digjitale në vend, analiza tregon se 19.4% nuk e përdorin fare internetin, kryesisht grup-mosha mbi 60 vjeç (66.4%) dhe grup-mosha midis 50–59 vjeç (28.6%). Rreth 72.7% e të anketuarve e përdorin internetin, kryesisht të moshës 16–29 vjet (95.5%) dhe 30–39 vjet (90.2%).

Aktiviteti më i zakonshëm në internet në mesin e të anketuarve është komunikimi përmes rrjeteve sociale (73.8%) dhe komunikimi përmes aplikacioneve për biseda (69.8%) si Skype, Viber, Messenger, WhatsApp, Hangouts, etj. Aktivitete të tjera të zakonshme në internet që i zbulon analiza janë ndjekja e përmbajtjeve informative nga ueb-faqe të ndryshme (30.1%), dëgjimi dhe shkarkimi i muzikës (26.1%), përdorimi i e-mail-it (20.3%) dhe kërkimi i të dhënave të dobishme të nevojshme për punën ose studimet e tyre (20%). Analiza thekson se përdorimi i avancuar i internetit është shumë më i rrallë, me vetëm 6.5% të të anketuarve që përdorin punë bankare elektronike (e-

⁸⁷ Hartëzimi i niveleve të edukimit mediatik në Republikën e Maqedonisë së Veriut te popullata e moshës mbi 16 vjeçare. S. Tërpevska. 2020. Gjendet në: <https://cutt.ly/oyM64mM> (Për herë të fundit qasur më 05.05.2020)

banking] disa herë në javë, ose 5% që e postojnë ose e shpërndajnë përmbajtjen që vetë e kanë krijuar.

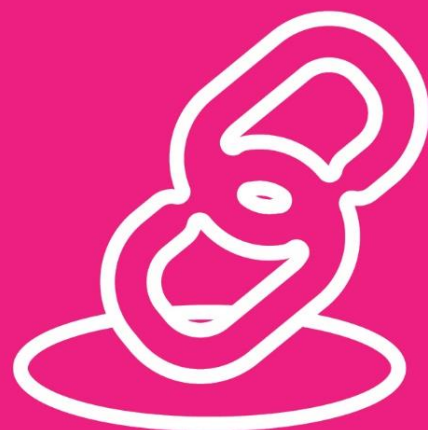
Kur bëhet fjalë për shprehjen e qëndrimit ose mendimit të tyre, sipas analizës, të anketuarit që janë të gatshëm të marrin pjesë në proceset shoqërore, zakonisht e bëjnë këtë duke postuar komente në rrjetet sociale. Format më pak të popullarizuara të shprehjes së qëndrimeve të tyre janë komentimi në ueb-faqe dhe portale informative (72.6%), shkrimi i blegeve (83.5%), kontaktimi i një institucioni qoftë online ose offline (83.5%) dhe kontaktimi e redaksive të mediave (rreth 90%).

Raporti i Hulumtimit të Mendimit Publik për Zbatimin e Masave të Sigurisë në Internet, i përgatitur nga MKD-CIRT në periudhën maj-qershor të vitit 2019, konfirmon se popullata më së shumti e përdor internetin për rrjete sociale (82.4%), ndërsa e përdorin atë më pak për shitjen e mallrave dhe shërbimeve (15.5%), sepse nuk janë të rehatshëm të bëjnë blerje përmes internetit. Për ta mbrojtur privatësinë e tyre, në vitet e fundit gjithsej 50.3% e të anketuarve kanë instaluar program antivirus. Përderisa më shumë se gjysma e të anketuarve përdorin HotSpots dhe WiFi personal për t'u lidhur me internetin në vende publike, vetëm një e katërta lidhen me rrjete falas dhe të pambrojtura.

Kur bëhet fjalë për marrjen e masave të caktuara të sigurisë, vetëm 75% e të anketuarve e bëjnë këtë, shumica e tyre jetojnë në rajonin e Shkupit dhe në rajonin lindor (rreth 90%), ndërsa pjesa më e vogël e tyre jetojnë në rajonin verilindor (49%), i cili gjithashtu ka edhe përqindjen më të madhe të njerëzve që e përdorin internetin. Mbi 90% e të anketuarve që marrin masa të caktuara sigurie janë midis moshës 15-19, 20-24 dhe 45-49 vjet. Sa i përket azhurnimit, mbi 50% e pajisjeve të tyre e kanë të aktivizuar azhurnimin automatik (auto-update), por pengesa më e madhe me të cilën përballen të anketuarit është pagesa për atë shërbim. Gjithsej 75% e të anketuarve përdorin fjalëkalime për të hyrë në pajisjet e tyre, nga të cilat 63.1% përdorin kombinim të shkronjave, numrave dhe simboleve. Të anketuarit zakonisht i ruajnë fjalëkalimet e tyre në kompjuterin e tyre, ndërsa disa i mbajnë mend ose i shkruajnë ato, kurse më shumë se gjysma e tyre thanë se para pak kohësh e kanë ndryshuar fjalëkalimin e tyre për rrjetet sociale dhe lojërat në internet. Vetëm 31% e përdorin opsionin për autentifikim me dy faktorë, ndërsa 44.6% nuk janë të njohur me këtë opsion. Vetëm një e treta e të anketuarve bëjnë kopje rezervë (back-up) të informatave të tyre në re (cloud), por vetëm 13% e tyre e bëjnë këtë çdo ditë, ndërsa rreth 48% e bëjnë këtë më rrallë se në 3 muaj.

Për sigurinë kibernetike kanë njohuri vetëm 60% e popullsisë, ndërsa vetëm 12.4% kanë njohuri për rreziqet e krimit kibernetik. 45.9% e popullsisë shqetësohet se mund të bëhet viktimë e krimit kibernetik, ndërsa vetëm 26.2% mendojnë se mund të mbrohen përmes softuerit antivirus. Rreth gjysma e popullsisë është e shqetësuar për vjedhjen e identitetit dhe rënien viktimë të mashtrimit me kartela bankare. Një e pesta e popullsisë (16%) kanë qenë tashmë viktimë të ngacmimit në internet, kryesisht përmes zbulimit të softuerit keqdashës (malware) Sa i përket marrjes së masave që do t'i merrnin nëse do të ishin bërë viktimë në internet, gjysma e të anketuarve do t'i drejtoheshin policisë në raste të vjedhjes së identitetit, gjetjes së pornografisë së fëmijëve ose mashtrimit me kartela bankare. 37.5% do ta kontaktonin ueb-faqen nëse furnizuesi do të kryente mashtrim gjatë blerjes përmes internetit, por kur bëhet fjalë për mbrojtjen e fëmijëve, shumica do të flisnin me fëmijën e tyre për rreziqet e përdorimit të internetit dhe do t'i monitoronin aktivitetet e tyre, ndërsa një e pesta do ta kufizonte kohën që fëmija i tyre e kalon në internet. Pagesa elektronike është e pranishme në 33% të popullsisë, kryesisht midis moshës 35-39 (53.6%), në mesin e të vetëpunësuarve (64.1%) dhe studentëve (79.2%). Të shqetësuar për sigurinë e procesit, mbi gjysma e të anketuarve bëjnë transaksione elektronike në ueb-faqet të mirënjohura dhe 6.8% e kontrollojnë adresë e URL-së.

5



Siguria në internet

Siguria në internet

5.1. Renditja ndërkombëtare për sigurinë në internet

Indeksi Global i Sigurisë Kibernetike 2018 (Indeksi Global Cybersecurity Index–GCI)⁸⁸, i krijuar nga ITU për të matur angazhimin e vendeve për sigurinë në internet me qëllim që të ngrihet vetëdija për sigurinë kompjuterike, e rendit Maqedoninë e Veriut në vendin e 34-të në nivel global dhe në vendin e 21-të në nivelin rajonal, me një vlerësim prej 0.800.

Sipas Indeksit Kombëtar të Sigurisë Kibernetike (National Cyber Security Index – NCSI), Maqedonia e Veriut⁸⁹ me një rezultat prej 40.26 renditet në vendin e 70-të, gjë që e vendos atë në mesin e 3 vendeve në Ballkanin Perëndimor në fund të listës, pas të cilës vjen Mali i Zi me rezultat 33.77 (vendi i 80-të).⁹⁰ Megjithatë, Maqedonia e Veriut (vendi i 34-të)⁹¹ është lider në rajon për sa i përket Indeksi Global të Sigurisë Kibernetike, e ndjekur nga Serbia (vendi i 58-të)⁹², Mali i Zi (vendi i 61-të)⁹³, Shqipëria (vendi i 62-të)⁹⁴ dhe Bosnja dhe Hercegovina (vendi i 118-të)⁹⁵. Megjithatë, ajo që duhet të merret parasysh është se datat për azhurnimin e situatës në secilin prej vendeve që monitorohen përmes NCSI janë të ndryshme, gjegjësisht ato sillen ndërmjet 2018–2019, kurse të dhënat e fundit për Maqedoninë e Veriut janë të datës 11.09. 2018.

NCSI zbulon një mungesë të legjislacioneve ose organeve të caktuara që do ta lehtësojnë zbatimin e Agjendës Digjitale në Maqedoninë Veriore, siç është nëpunësi i specializuar ose njësi përgjegjëse për zhvillimin e politikës kombëtare të sigurisë kibernetike; komiteti, këshilli, grupi i punës, etj. për të koordinuar politikën e sigurisë kibernetike në nivelin kombëtar. Përveç kësaj, vendi nuk e përmbush indikatorin e NCSI për "mbrojtjen e shërbimeve digjitale", sepse aktet ligjore nuk e përmbajnë detyrimin e ofruesve të shërbimeve digjitale (përveç ndërmarrjeve mikro dhe të vogla) (1) për të menaxhuar me rreziqet kibernetike/të TIK–ut ose (2) për t'i zbatuar kërkesat e përcaktuara për sigurinë kibernetike/informatike; ofruesit e shërbimeve digjitale nga sektori publik nuk i zbatojnë (1) kërkesat e sigurisë kibernetike/të TIK–ut (siç përcaktohet me ligj) ose (2) standardin e sigurisë të njohur gjerësisht; dhe qeveria nuk ka organ kompetent në fushën e sigurisë kibernetike/informatike që ka fuqinë të bëjë mbikëqyrje të ofruesve të publikë dhe privatë të shërbimeve digjitale në lidhje me zbatimin e kërkesave të sigurisë kibernetike/informatike. Maqedonia e Veriut, gjithashtu, nuk ka një akt ligjor që i identifikon operatorët e shërbimeve themelore dhe kështu nuk e rregullon detyrimin e operatorëve të shërbimeve themelore për të menaxhuar me rreziqet kibernetike/të TIK–ut, as që rregullisht (të paktën një herë në 3 vjet) të sigurojnë prova për zbatimin efektiv të politikave për sigurinë kibernetike/informatike. Ashtu si në

⁸⁸ Indeksi Global i Sigurisë Kibernetike (2019) Unioni i Komunikimeve Ndërkombëtare (ITU). 2019. Gjetet në: <https://cutt.ly/VykTJSn> (Për herë të fundit qasur më 05.05.2020)

⁸⁹ Gjetet në: <https://ncsi.ega.ee/country/mk/> (Për herë të fundit qasur më 15.04.2020)

⁹⁰ Po aty.

⁹¹ Po aty.

⁹² Po aty.

⁹³ Po aty.

⁹⁴ Po aty.

⁹⁵ Po aty.

shembujt e mëparshëm, nuk ka asnjë organ kompetent në fushën e sigurisë kibernetike/informatike që ka fuqinë t'i mbikëqyrë operatorët e shërbimeve themelore në lidhje me kërkesat e sigurisë kibernetike/informatike.

Në lidhje me "**e-identifikimin dhe shërbimet konfidenciale**", ajo që e zbulon NCSI është se ka mungesë të organit kompetent për të mbikëqyrur ofruesit e kualifikuar të shërbimeve konfidenciale dhe kërkesat për krypto-sistemet në fushën e shërbimeve konfidenciale dhe identifikimit elektronik, si dhe për të rregulluar një shërbim të regjistruar në mënyrë elektronike të shpërndarjes midis subjekteve qeveritare, qytetarëve dhe subjekteve të sektorit privat. Kur është fjala për "**menaxhimin e incidenteve dhe krizave**", Maqedonia e Veriut nuk ka akt ligjor që e rregullon detyrimin e ofruesve të shërbimeve digjitale dhe operatorëve të shërbimeve themelore për t'i njoftuar organet e përcaktuara qeveritare mbi incidentet e sigurisë kibernetike. Sipas NCSI, vendi duhet të krijojë gjithashtu një plan për menaxhim me krizat për incidente të mëdha kibernetike dhe për t'i rregulluar procedurat për përdorimin e vullnetarëve në fushën e sigurisë kompjuterike. Më në fund, në lidhje me "**operacionet kibernetike ushtarake**", forcat ushtarake të Maqedonisë së Veriut duhet të formojnë një njësi (komandë kibernetike, etj.), e cila është e specializuar në planifikimin dhe kryerjen e operacioneve kibernetike dhe t'u sigurojë atyre trajnime dhe stërvitje të përshtatshme.

5.2. Gjendja e sigurisë në internet në Maqedoninë e Veriut

Sipas Strategjisë Kombëtare për Sigurinë Kompjuterike (2018–2022) dhe Planit Aksional (2018–2022), është formuar **grupi punues** përgjegjës për zhvillimin e dokumenteve strategjike në fushën e sigurisë kibernetike, ku janë përfshirë përfaqësues të tre ministrive kompetente për sigurinë kibernetike në Maqedoninë e Veriut, gjegjësisht **MSHIA-ja, Ministria e Mbrojtjes dhe Ministria e Punëve të Brendshme**. Në përputhje me Strategjinë dhe Planin Aksional, kompetenca e grupit të punës do të zgjerohet për të përfshirë zbatimin e detyrave që janë në domenin e **organit me mundësi operacionale për sigurinë kompjuterike**, deri në themelimin e tij. Në përputhje me Strategjinë dhe Planin Aksional, e me qëllim të koordinimit dhe monitorimit të zbatimit të tyre, si dhe për të përcaktuar udhëzimet dhe rekomandimet e reja strategjike në lidhje me sigurinë kibernetike, në tetor të vitit 2019, u krijua një Këshill Kombëtar i Sigurisë Kibernetike.

Për ta përcaktuar bazën për sigurinë e përmirësuar kompjuterike, **MKD-CIRT** aktualisht është duke punuar në përgatitjen e **pyetësorit për vetëvlerësim të sektorit të biznesit për të përcaktuar nëse ky sektor plotëson disa parakushte për të punuar përmes internetit, duke përfshirë e-pagesën dhe transferimin e informacionit**. Ata gjithashtu e identifikuan nevojën për trajnime interaktive për OShC-të dhe qytetarët dhe u përpoqën ta përfshijnë sigurinë kibernetike në kuadër të arsimit formal, por bashkëpunojnë vetëm me fakultetet për atë temë sepse nuk gjetën hapësirë për një gjë të tillë në programin mësimor për arsimin fillor.

Në gusht të vitit 2018, me ftesë të MSHIA-së dhe në bashkëpunim me Bankën Botërore, Qendra Globale për Kapacitet të Sigurisë Kibernetike (Global Cyber Security Capacity Centre – GCSCC) bëri një **pasqyrë të pjekurisë së kapacitetit të sigurisë kibernetike në Maqedoninë e Veriut**.⁹⁶ Pasqyra kishte për qëllim t'i mundësojë qeverisë të bëhet e vetëdijshme për kapacitetet e saj të sigurisë kibernetike, me qëllim që në mënyrë strategjike t'i përcaktojë prioritetet e investimeve të mëtejshme. Sipas pasqyrës, duhet të hartohen disa akte ligjore ose veprime nga Qeveria në mënyrë që të sigurohet një kornizë më e fortë ligjore si bazë për përmirësimin e pjekurisë digjitale të vendit.

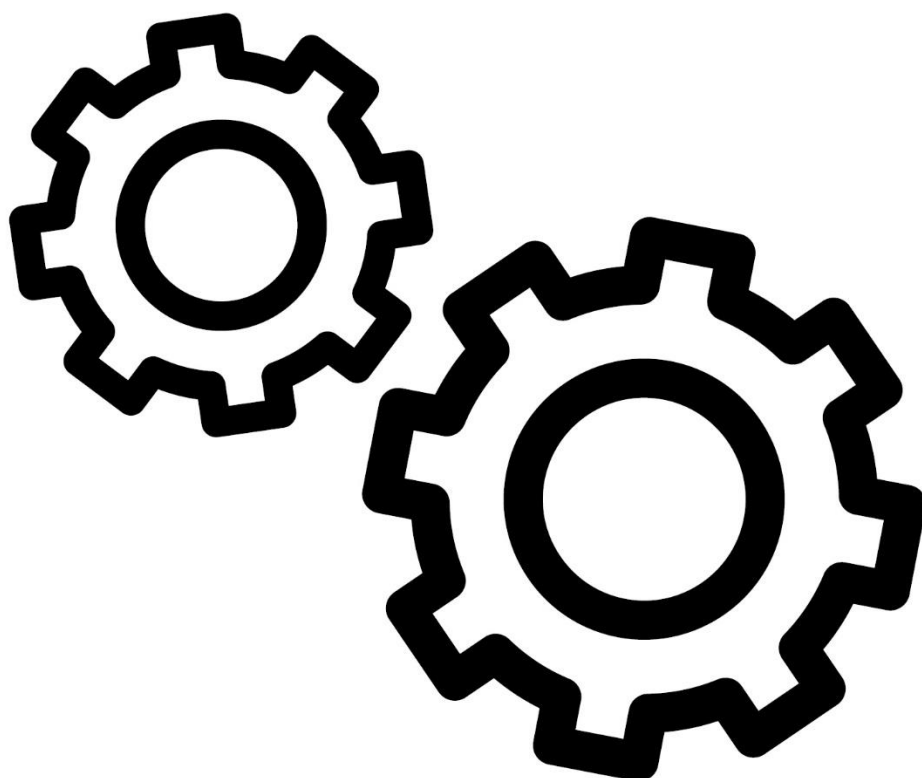
⁹⁶ Po aty.

Ndër rekomandimet e tyre është pasqyra e Kodit të Procedurës Penale në lidhje me kërkesën për pëlqim për qasje ndërkufitare në të dhënat e ruajtura kompjuterike; zhvillimi i dispozitave të reja legislative për mbrojtjen e konsumatorëve në internet dhe të drejtat e njeriut në internet, si dhe zhvillimi i një platforme për shpërndarjen e provave elektronike midis forcave rajonale të krimit kibernetik. GCSCC gjithashtu vuri në dukje se ka nevojë për hulumtim për të drejtat e njeriut në internet dhe sigurimin e masave të duhura për të kapërcyer bazat minimale të përcaktuara në marrëveshjet ndërkombëtare, dhe se Qeveria duhet të konsiderojë zbatimin e Projektit të BE-së për mbrojtjen e fëmijëve përmes proceseve të konsultimeve me shumë palë të interesuara. Ata gjithashtu rekomandojnë krijimin e një kornize për vlerësimin e efektivitetit të standardeve për furnizimin dhe zhvillimin e softuerit, si dhe zhvillimin, zbatimin dhe ekzekutimin e politikave dhe proceseve të azhurnimit dhe mirëmbajtjes së softuerit.

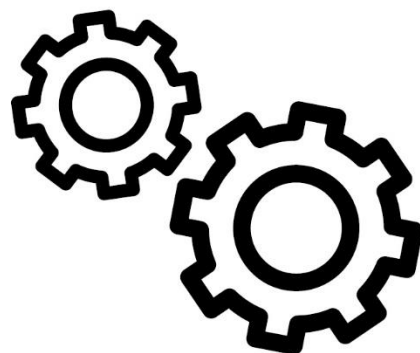
Kur bëhet fjalë për qëndrimin e mediave dhe OSHC-ve mbi sigurinë kibernetike, mendimi i përgjithshëm është se qytetarët nuk janë të shqetësuar për sigurinë e tyre kibernetike, sepse nuk janë të informuar për këtë dhe pak vetë e kuptojnë konceptin. Disa besojnë se institucionet gjithashtu nuk kujdesen për sigurinë kibernetike sepse shumë prej tyre përdorin e-mail personal për qëllime të lidhura me punën dhe e ruajnë dokumentacionin e tyre në kopje të shtypura në letër, në një dhomë ku të gjithë kanë qasje. Si shembull është theksuar incidenti kur një qytetari iu kërkuar ta linte kërkesën e tij për një shërbim që përmbante të dhëna personale në një kovë para sportelit që është i arritshëm për të gjithë, në mënyrë që të shmangej infektimi i mundshëm i tij ose i nëpunësit publik me KOVID-19. Sipas OSHC-ve, momenti kur do të ndodhë një sulm kibernetik ku do të zbulohen dhe do të keqpërdoren të dhënat personale të qytetarëve, është momenti kur popullata do t'i kushtojë më shumë vëmendje këtij aspekti.

Gjetjet tona tregojnë se OSHC-të nuk janë të sigurta në kapacitetin e institucioneve tona për t'u përballë me sulmet kibernetike, duke përmendur disa shembuj të hakimit të sistemeve të institucioneve në të kaluarën. Ata konsiderojnë se siguria kibernetike kërkon një klimë të qëndrueshme politike sepse është një çështje e ndjeshme dhe se duhet të krijohet një Qendër për internet më të sigurt.

Në përputhje me mbrojtjen e qytetarëve, mediat dhe OSHC-të si problem i perceptojnë edhe shërbimet e telekomunikacionit që ofrohen në vend, me ç'rast ka ankesa të shumta për shërbimet e tyre që nuk janë në përputhje me marrëveshjet e nënshkruara nga qytetarët. Ata konsiderojnë se ofruesit e shërbimeve qëllimisht nuk e perceptojnë këtë dhe abuzojnë me mungesën e njohurive dhe mekanizmave mbrojtës të qytetarëve për probleme të tilla, deh për këtë arsye ata shohin një nevojë të madhe për t'i rishikuar kontratat dhe shërbimet e ofruara nga ofruesit e shërbimeve, si dhe për të vendosur kufizime të caktuara për t'i mbrojtur përdoruesit përfundimtarë të shërbimeve.



6



Pjesëmarrja e qytetare në
hartimin e politikave

Pjesëmarrja e qytetare në hartimin e politikave

Pjesëmarrja e qytetarëve në hartimin e politikave/proceseve legislative është rregulluar me akte të ndryshme ligjore, ndër të cilat janë: Kushtetuta e Republikës së Maqedonisë së Veriut⁹⁷, Ligji për Kuvendin⁹⁸, Rregullorja e punës së Kuvendit⁹⁹, Ligji për Referendumin dhe format e tjera të shprehjes së drejtpërdrejtë të qytetarëve¹⁰⁰, Ligji për Qeverinë¹⁰¹, Rregullorja e Punës së Qeverisë¹⁰², Ligji për Organizimin dhe Punën e Organeve të Administratës Shtetërore¹⁰³, dhe Kodi zgjedhor¹⁰⁴. Pastaj, si një formë e pjesëmarrjes qytetare u krijua Njësia për Bashkëpunim me Organizatat Joqeveritare në Sekretariatën e Përgjithshëm të Qeverisë¹⁰⁵, e cila ishte rezultat i përpjekjeve të Qeverisë për ta institucionalizuar bashkëpunimin, promovimin, mbështetjen dhe avancimin e raporteve të partneritetit me shoqërinë civile. Njësia e monitoron dhe e koordinon zbatimin e Strategjisë që qeverisë për Bashkëpunim dhe Zhvillim të Sektorit Civil, duke marrë parasysh përmirësimin e bashkëpunimit midis qeverisë dhe shoqërisë civile.

Në Maqedoninë e Veriut, ekziston një portal për konsultime publike, i quajtur **Regjistri Kombëtar Elektronik i Dispozitave të Republikës së Maqedonisë së Veriut – ENER**.¹⁰⁶ Sistemi për ankesa online nuk është vendosur ende.

Kur bëhet fjalë për dokumentet strategjike, Maqedonia e Veriut ka disa strategji kryesore qeveritare dhe plane aksionale në fushën e pjesëmarrjes qytetare, duke përfshirë:

- Kodi i Praktikave të Mira për Pjesëmarrjen e Sektorit Civil në Procesin e Hartimit të Politikave¹⁰⁷
- Metodologjia për vlerësimin e ndikimit të rregullativës¹⁰⁸ e shoqëruar me Udhëzimin për mënyrën e veprimit në punën e ministrive në procesin e kryerjes së vlerësimit të ndikimit të rregullativës¹⁰⁹
- Plani i Reformave Urgjente Prioritare 3-6-9¹¹⁰

⁹⁷ Kushtetuta e Republikës së Maqedonisë së Veriut. Gjendet në: <https://cutt.ly/qygzNht> (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

⁹⁸ Ligji për Kuvendin. Gjendet në: <https://cutt.ly/vygzNX8> (Për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

⁹⁹ Po aty.

¹⁰⁰ Ligji për Organizimin dhe Punën e Organeve të Administratës Shtetërore. Gjendet në: <https://cutt.ly/uytoPaP> (Për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

¹⁰¹ Ligji për Qeverinë. Gjendet në: <https://cutt.ly/Lygz9Fb> (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

¹⁰² Rregullorja e punës së Kuvendit. Gjendet në: <https://cutt.ly/1yyILLQ> (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

¹⁰³ Ligji për Organizimin dhe Punën e Organeve të Administratës Shtetërore. Gjendet në: <https://cutt.ly/zyyTY26> (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

¹⁰⁴ Kodi Zgjedhor. Gjendet në: <https://dejure.mk/zakon/izboren-zakonik> (Për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

¹⁰⁵ Gjendet në: <https://www.nvosorabotka.gov.mk/?q=mk> (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

¹⁰⁶ Gjendet në: <https://ener.gov.mk/Default.aspx> (Për herë të fundit qasur më 22.04.2020)

¹⁰⁷ Kodi i Praktikave të Mira për Pjesëmarrjen e Sektorit Civil në Procesin e Hartimit të Politikave. Gjendet në:

<https://cutt.ly/Qygz866> (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

¹⁰⁸ Metodologjia për vlerësimin e ndikimit të rregullativës. Gjendet në: <https://cutt.ly/FyyYKd7> (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

¹⁰⁹ Udhëzim për mënyrën e veprimit në punën e ministrive në procesin e kryerjes së vlerësimit të ndikimit të rregullativës. Gjendet në: <https://cutt.ly/6yyY6BD> (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

¹¹⁰ Plani i Reformave Urgjente Prioritare 3-6-9. Gjendet në: <https://cutt.ly/6ygz4Bj> (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

- Strategjia e Qeverisë së Republikës së Maqedonisë për Bashkëpunim dhe Zhvillim të Sektorit Civil¹¹¹ dhe Plan Aksional¹¹²

Nevertheless, the openness of the state institutions is critical to meaningful citizen participation in Megjithatë, hapja e institucioneve shtetërore është thelbësore për pjesëmarrjen e konsiderueshme të qytetarëve në hartimin e politikave. Sipas **Indeksi të fundit të shkallës së hapjes të ACTION SEE** për vitin 2018/2019¹¹³, niveli i hapjes së pushtetit ekzekutiv në Maqedoninë e Veriut arrin në 53% të treguesve të hapjes, duke përfshirë edhe qeverinë me përmbushje të treguesve prej 78%, ministrinë me 52% dhe organet ekzekutive me një përqindje modeste prej 29%. Nga ana tjetër, vetëqeverisjet lokale (VL) që janë krijuar për t'i shërbyer qytetarëve dhe me ekzistencën e tyre janë institucionet më të afërta me to, përmbushin me 25% të treguesve të hapjes. Kërkesa për hapje më të lartë nga institucionet që ndikon drejtpërdrejt në të dhënat e sipërpërmendura mbetet në agjendën e Fondacionit Metamorfozis, dhe për këtë arsye përmes **Projektit për Pjesëmarrje Qytetare (CEP) i financuar nga USAID-i**, Metamorfozis e monitoron shkallën e hapjes së pushtetit ekzekutiv dhe institucioneve lokale, duke e monitoruar në të njëjtën kohë zbatimin e Strategjisë për Transparencë të Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut (2019-2021). Me mbështetjen e **Fondacionit Kombëtar për Demokraci**, Metamorfozis si pjesë e rrjetit ACTION SEE¹¹⁴, vazhdoi të monitorojë hapjen e Kuvendit të Maqedonisë së Veriut si organi më i madh përfaqësues i qytetarëve.

Anketa jonë online tregon se institucionet janë të ndara në mënyrë të barabartë kur bëhet fjalë për pyetjen se a kanë marrë pjesë OShC-të në zhvillimin e strategjive kombëtare të lidhura me zhvillimin ose fushat specifike të Agjendës Digjitale. Shumica e të anketuarve nga institucionet (80%) konsiderojnë se OShC-të duhet të përfshihen në zhvillimin e zgjidhjeve për e-qeverisje/e-shërbime, sepse ato besojnë se mund të kontribuojnë me ekspertizën dhe përvojën e tyre.

Disa nga të anketuarit gjithashtu konsiderojnë se OShC-të janë zëri i qytetarëve dhe se së bashku ata mund të "bëjnë presion" për ndryshim, ndërsa të tjerët e përmendin transparencën e këtyre proceseve si arsye për përfshirjen e OShC-ve.

Institucionet raportojnë se kanalet që ato i përdorin për konsultime publike dhe mbledhjen e komenteve nga publiku janë kryesisht "takime ballë për ballë" (80%), "ueb-faqja e institucionit" (70%) dhe "portali qeveritar ENER", si dhe "grupet në Facebook" (40%), ndërsa 20% thonë se komunikimi përmes e-mail-it është forma më e shpeshtë e konsultimit.

Kur bëhet fjalë për OShC-të, sipas hulumtimit tonë, 71.1% e tyre nuk kanë qenë pjesë e procesit të zhvillimit të e-qeverisjes, ndërsa vetëm 13.2% thanë se ishin përfshirë përmes takimeve konsultative, duke e mbështetur financiarisht zhvillimin e strategjive të caktuara dhe duke e ofruar ekspertizën e tyre në zhvillimin e hulumtimeve dhe katalogëve të shërbimeve. Hulumtimet tona tregojnë se si institucionet ashtu edhe qytetarët pajtohen se për ta përmirësuar cilësinë e e-shërbimeve, gjatë dizajnit duhet të përfshihet siguria, gjegjësisht siguria duhet të përfshihet në procesin e krijimit të një shërbimi të caktuar, në mënyrë që shërbimi të jetë efikas.

¹¹¹ Strategjia e Qeverisë së Republikës së Maqedonisë për Bashkëpunim dhe Zhvillim të Sektorit Civil. Gjendet në: <https://cutt.ly/aygz5fP> (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

¹¹² Planit Aksional për Strategjinë e Qeverisë së Republikës së Maqedonisë për Bashkëpunim dhe Zhvillim të Sektorit Civil Gjendet në: <https://cutt.ly/oygz6sm> (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

¹¹³ Udhërrëfyes për qeverisje të mirë për institucionet shtetërore në Republikën e Maqedonisë së Veriut 2019. Në bazë të Indeksit rajonal të shkallës së hapjes së institucioneve shtetërore. Bazuar në matjet për vitin 2018. Fondacioni Metamorfozis. Korrik, 2019. Gjendet në: <https://cutt.ly/9yXDoUN> (Për herë të fundit qasur më 06.05.2020)

¹¹⁴ Gjendet në <https://actionsee.org/> (Qasur për herë të fundit më 06.05.2019)

Pastaj, 73.7% e OShC-ve thonë se nuk kanë përdorur asnjë platformë në internet për të ofruar sugjerime ose informata kthyesë për Qeverinë, ndërsa vetëm 21.1% thonë se kanë përdorur mjete të tilla dhe shumica e tyre e përmendin ENER-in si platformë ku ata i kanë dhënë sugjerimet ose informatat e tyre kthyesë. Gjithashtu përmendet edhe komunikimi i drejtpërdrejtë elektronik me institucionet ose takime ballë për ballë, ueb-faqet e institucioneve dhe Njësia për Bashkëpunim me OShC-të në Sekretariatit e Përgjithshëm të Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut.

Gjetjet tona tregojnë se mediat janë të ndara kur bëhet fjalë për përfshirjen e OShC-ve në hartimin e politikave dhe vlerën e shtuar që e kanë. Përderisa gjysma e tyre e shohin vlerën e shtuar si marrje të kontributeve dhe udhëzimeve reale nga OSHC-të, rrjetin e tyre të gjerë të kontakteve me mediat, aktivistët, qytetarët dhe grupet joformale, ekspertizën dhe aftësinë e tyre për të lobuar, pjesa tjetër e mediave nuk shohin ndonjë vlerë të shtuar në përfshirjen e shoqërisë civile në këto procese.

Sipas OShC-ve, në vitet e kaluara ka rregullativë për pjesëmarrjen e tyre në hartimin e politikave, por është e diskutueshme sesa OShC-të e përdorin këtë mundësi, dhe e njëjta gjë vlen edhe për shtetin. Disa OShC besojnë se ekziston një "përdorim i marginalizuar i kapaciteteve të OShC-ve" dhe se konsultimet për legjislacionin tashmë të krijuar janë të pamjaftueshme, pasi ekspertiza dhe përvoja e tyre mund të kontribuojnë shumë më tepër në procesin e krijimit të legjislacionit. Përveç që e njohin potencialin dhe faktin se janë ndërmarrë hapa të caktuar për ta përmirësuar gjendjen për dallim nga 5 vjet më parë, OShC-të janë të shqetësuara nga fakti se nuk ka një procedurë të përhershme për pjesëmarrjen e OShC-ve sepse në shumë raste, megjithëse ka disa institucione që hapin thirrje për pjesëmarrjen e OSHC-ve në hartimin e politikave, rrallë kush i drejton dhe i sjell ato në vendin e duhur për ta shprehur gatishmërinë e tyre për të marrë pjesë. Megjithatë, disa organizatat të shoqërisë civile janë krenare për faktin se kanë një bashkëpunim të madh me institucionet dhe se shumë prej punëve të tyre përdoren si politika të institucioneve ose ata vetë kanë udhëhequr procese të caktuara të hartimit të politikave.

6.1. Sfidat për pjesëmarrjen qytetare në hartimin e politikave

Disa institucione vënë në dukje se është shumë e vështirë të kontaktohen OSHC-të që punojnë në këtë fushë, sepse ata nuk e dinë kujt t'i drejtohen, kështu që konsiderojnë se krijimi i një regjistri gjithëpërfshirës të OShC-ve me fusha specifike të ekspertizës do të ishte shumë i dobishëm. Megjithatë, pasi ka shumë pak organizata të shoqërisë civile në vend që janë të njohura me Agjendën Digjitale, hapi i parë do të ishte që të punohet në forcimin e kapacitetit të tyre në këtë drejtim, në mënyrë që të formohen aleatë të fortë me të cilët do të punonin në zbatimin e saj.

Në këtë drejtim, 80.8% e OShC-ve shprehën interes për zhvillimin e kapaciteteve të tyre për të kontribuar për zhvillimin e Agjendës Digjitale/e-qeverisjes, kryesisht duke e shprehur nevojën për trajnim për përdorimin e e-shërbimeve dhe si të shndërrohen shërbimet që ato i ofrojnë në e-shërbime, zhvillimin e kapaciteteve të tyre për pjesëmarrje në zhvillimin e dokumenteve strategjike në nivel kombëtar dhe lokal, më shumë informacion mbi mundësitë dhe përfitimet e shoqërisë digjitale dhe shkëmbimin online të përvojave, si dhe nevojën për një platformë online ose sistem për komunikim më të mirë me palët e interesuara. Disa prej tyre përmendën nevoja specifike siç janë krijimi i platformave online për komunikim të drejtpërdrejtë me prindërit e fëmijëve me nevoja të veçanta, për e-shërbime që ofrohen nga zanatçinjtë, krijimi i e-mjeteve me të cilat do të rritej kontributi i OSHC-ve në hartimin e politikave publike, ndërsa ka edhe të tilla që dëshirojnë të ndihmojnë në zhvillimin e fushatave promovuese për përdorimin e e-shërbimeve.

Rezultatet tona tregojnë se 50% e të anketuarve në media nuk mund ta përmendin zëdhënësin qeveritar përgjegjës për zhvillimin digjital dhe e-qeverisjen, dhe se asnjë nga mediat nuk konsideron se gazetarët janë të trajnuar sa duhet për të raportuar mbi ndikimin e teknologjive digjitale në shoqëri. Ata më tej shpjegojnë se shumica nuk kanë një njohuri themelore të teknologjive digjitale, gjë që edhe më shumë i pengon ata ta mbulojnë këtë temë, dhe për këtë arsye ka nevojë për ngritje të vazhdueshme të kapaciteteve për përdorimin e mjeteve digjitale dhe teknologjive të reja, si të bëjnë artikuj të bazuar në të dhëna dhe njohuri për mundësitë, diapazonin, dhe rëndësinë e e-shërbimeve, qasje në informacion nga sektori publik, forcimin dhe respektimin e privatësisë së qytetarëve përmes përdorimit të e-shërbimeve. Kjo është arsyeja pse, për t'i luftuar në mënyrë efikase lajmet e rreme që shpesh janë të pranishme në këtë fushë, veçanërisht të intensifikuara gjatë pandemisë, në përpjekjet për ngritjen e kapaciteteve duhet të përfshihen edhe mediat si një kanal për komunikim me popullatën e gjerë.



7



Partneriteti për Qeveri të
Hapur (PQH)

Partneriteti për Qeveri të Hapur (PQH)

Që nga viti 2011, Maqedonia e Veriut edhe zyrtarisht u bë pjesë e nismës ndërkombëtare Partneriteti për Qeveri të Hapur (PQH)¹¹⁵. Në Planin e katërt Kombëtar Aksional për Partneritetin për Qeveri të Hapur 2018–2020¹¹⁶, Maqedonia e Veriut aktualisht zbaton 23 angazhime, që fokusohen në Parlamentin e Hapur, qasjen në drejtësi dhe transparencën e nivelit të lartë. Ndër angazhimet, ka nga ato që lidhen me e-qeverisjen/mjetet e TIK-ut, dhe ato janë paraqitur në Tabelën 3.

Tabela 3 – Angazhimet e institucioneve shtetërore në PQH

Fusha	Angazhimi
Qasje në informata	1.1 Publikimi proaktiv, promovimi i qasjes elektronike dhe ngritja e vetëdijes së qytetarëve për të drejtat e tyre për qasje të lirë në informatat me karakter publik;
Integriteti dhe qeverisja e mirë	1.2 Të dhënat themelore për subjektet e regjistruara në Regjistrin Qendror të Republikës së Maqedonisë të bëhen të disponueshme falas publikisht në ueb-faqen e RQM-së;
Transparenca fiskale	2.1 Mekanizëm i avancuar për monitorimin e gjendjes pronësore të personave të zgjedhur dhe të emëruar;
Të dhënat e hapura	3.1 Thesari i hapur;
Transparenca në nivel lokal	5.1 Establishing new tools for financial transparency improvement and accountability of LSGUs and social inclusion; 5.4 To resilient Skopje via data availability;
Qasja në drejtësi	6.1 Avancimi i qasjes në drejtësi.

Plani i katërt kombëtar aksional gjithashtu e përfshin Planin Aksional të Kuvendit të Republikës së Maqedonisë së Veriut, dhe angazhimet e tyre në lidhje me e-qeverisjen/mjetet e TIK-ut janë paraqitur në Tabelën 4.

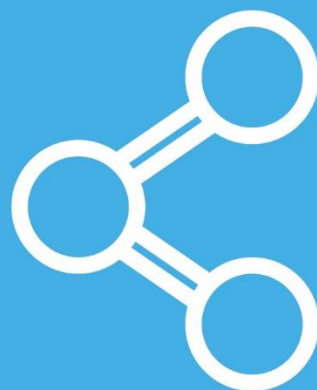
Tabela 4 – Angazhimet e Kuvendit në PQH

Fusha	Angazhimi
Llogaridhënia	1.2 Rritja e transparencës financiare të Kuvendit
Përmirësimi i infrastrukturës së TIK-ut	2.1 Qasja më e mirë në informata

¹¹⁵ Gjendet në: <https://cutt.ly/GygQYLA> (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

¹¹⁶ Planit aksional kombëtar për Partneritetin e Qeverisë së Hapur (2018–2020). MSHIA. Korrik, 2018. Gjendet në: <https://cutt.ly/9ygQUQ6> (Për herë të fundit qasur më 23.04.2020)

8



Udhërrëfyes për avancimin
e Agjendës Digjitale në
Maqedoninë e Veriut

Udhërrëfyes për avancimin e Agjendës Digjitale në Maqedoninë e Veriut

Në përputhje me gjetjet tona, ne kemi përgatitur një listë të rekomandimeve për përmirësim në fushat prioritare që së bashku ofrojnë një udhërrëfyes për avancimin e Agjendës Digjitale në Maqedoninë e Veriut.

Zhvillimi strategjik, ligjor dhe administrativ

- Institucionet duhet të miratojnë procedura adekuate, të caktojnë verifikues dhe të zhvillojnë katalogë të shërbimeve. Për ta realizuar këtë rekomandim, organizata të caktuara të shoqërisë civile mund të kontribuojnë shumë në zhvillimin e katalogëve përkatës të shërbimeve të institucioneve.
- Institucionet duhet të marrin një qasje proaktive për përfshirjen e organizatave të shoqërisë civile në proceset e hartimit dhe bashkë-menaxhimit të politikave në fushat që lidhen me Agjendën Digjitale. Ato duhet të vendosin një bashkëpunim të rëndësishëm me shoqërinë civile për përmirësime më të mëdha në fushat e "Ekonomisë Digjitale dhe Shoqërisë" dhe "Hulumtimit dhe Inovacioneve". Ata më tej duhet të krijojnë ose t'i përdorin në mënyrë më thelbësore dhe më shpesh platformat ekzistuese për komunikim më të mirë midis palëve të interesit dhe sektorit të shoqërisë civile, në mënyrë që të diskutojnë së bashku për strategjitë për zbatimin më të mirë të Agjendës Digjitale dhe ta forcojnë besimin e ndërsjellë.
- Institucionet duhet të punojnë në krijimin e një Strategjie afatgjate për shkathtësi digjitale të shoqëruar nga një Plan Aksional që do të përfshijë gjithashtu edhe zhvillimin e një programi arsimor në shumë nivele (fillor, i mesëm, i avancuar) që do të komunikoheshin në mënyrë të përshtatshme me moshën, aftësinë mendore dhe ekspertizën e qytetarëve nga të gjitha sferat.
- Gjatë krijimit të strategjive dhe planeve aksionale, institucionet duhet të krijojnë sisteme për monitorimin dhe vlerësimin e angazhimeve në kuadër të planeve aksionale, në mënyrë që ta monitorojnë dhe ta matin nivelin e progresit. Për më tepër, planet aksionale duhet të përfshijnë një qasje më racionale dhe më të arsyeshme për hapat e ofrimit të shërbimeve të caktuara, duke përfshirë edhe ngritjen e kapaciteteve të nëpunësve publikë dhe qytetarëve, si dhe planifikimin e aktiviteteve për ngritjen e vetëdijes së tyre.
- Gjatë futjes në përdorim të inovacioneve, institucionet duhet të përpiqen të sigurojnë qëndrueshmërinë dhe praktikën e tyre pas një periudhe të caktuar kohe, dhe për këtë arsye duhet të sigurohet kujdes adekuat për funksionalitetin e vazhdueshëm të inovacioneve.
- Institucionet duhet të investojnë dhe t'i japin përparësi digjitalizimit të shërbimeve jetësore për të cilat qytetarët kanë më shumë nevojë gjatë jetës së tyre, të paktën në masën që ato shërbime të mund të digjitalizohen.
- Portali Kombëtar i e-Shërbimeve duhet të jetë i lehtë për t'u përdorur për të gjitha grupet e qytetarëve, pa përjashtim. Informatat në lidhje me shërbimet e Portalit

Kombëtar për e-Shërbimet dhe ueb-faqet e institucioneve që i ofrojnë ato shërbime duhet të sinkronizohen.

- Institucionet duhet ta përmirësojnë sistemin e tyre të interoperabilitetit dhe digjitalizimit të brendshëm në kuadër të institucioneve.
- Institucionet duhet ta bëjnë furnizimin e burimeve digjitale në mënyrë më racionale, duke siguruar që ato të përdoren në mënyrë efikase dhe të përshtatshme.

Edukimi digjital

- Institucionet duhet të sigurojnë ngritjen e kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe të mediave për të informuar dhe edukuar qytetarët për Agjendën Digjitale dhe përfitimet e saj, si dhe ndërmarrjen e një qasje strategjike për pajisjen e drejtpërdrejtë të qytetarëve me aftësi digjitale, si organe kryesore që punojnë drejtpërdrejt me qytetarët dhe tashmë janë të njohura me nevojat e tyre.
- Institucionet së bashku me organizatat e shoqërisë civile duhet të krijojnë një strategji të drejtpërdrejtë dhe intensive komunikimi, të cilën do ta mbështesin me buxhet dhe ekip të fortë të marketingut, të përkushtuar për ngritjen e vetëdijes kolektive për përfitimet e digjitalizimit dhe kështu ta zvogëlojnë skepticizmin në lidhje me e-shërbimet.
- Nevojiten programe për të mësuarit gjatë gjithë jetës në fushën e edukimit digjital në mënyrë që të zvogëlohet jazi digjital, veçanërisht në fushat e përdorimit të e-shërbimeve dhe sigurisë kibernetike.
- Është e nevojshme të promovohen aftësitë digjitale për përdorimin e përparuar të internetit, në mënyrë që të sigurohet punësim më i mirë i qytetarëve dhe integrim i tyre më i mirë në shoqërinë digjitale.
- Është e nevojshme të ngrihen kapacitetet e nëpunësve publikë për anonimizimin e të dhënave personale gjatë zbulimit të të dhënave të hapura, por edhe për përmirësimin e aftësive të tyre digjitale.
- Është e nevojshme të krijohen qendra lokale për të siguruar mbështetje për përdorimin e e-shërbimeve dhe për të ngritur kapacitetet e qytetarëve për përfitimet e e-shërbimeve dhe mënyrën e përdorimit të tyre.

Siguria në internet

- Autoritetet përkatëse duhet të sigurojnë hapësirë për krijimin dhe funksionimin e një Qendre për internet më të sigurt, në mënyrë që të krijojnë një pikë mbështetjeje për qytetarët në aspekt të sigurisë në internet.
- Autoritetet përkatëse duhet të sigurojnë ngritje të kapaciteteve të nëpunësve publikë, organizatave të shoqërisë civile, qytetarëve dhe të mediave mbi sigurinë në internet dhe mënyrën se si ata mund të zbulojnë dhe ta mbrojnë veten e tyre që të mos bëhen viktimë të sulmeve në internet.
- Për ta përmirësuar cilësinë e e-shërbimeve, siguria duhet të futet në dizajnin e shërbimit, gjegjësisht në procesin e krijimit të shërbimit, në mënyrë që shërbimi të jetë efikas dhe efektiv.
- Institucionet duhet të zhvillojnë dispozita të reja ligjore për t'i mbrojtur konsumatorët në internet dhe të drejtat e njeriut në internet, në mënyrë që t'i

mbrojnë qytetarët. Në këtë drejtim, është e nevojshme të rishikohen kontratat e ofruara nga ofruesit e shërbimeve telekomunikuese për qytetarët, si dhe të vendosen kufizime të caktuara për ofruesit e shërbimeve telekomunikuese në mënyrë që të mbrohen përdoruesit përfundimtarë.



Fondacioni për internet dhe shoqëri – Metamorfozis është organizatë e pavarur, jopartiake dhe jofitimprurëse me seli në Shkup, Republika e Maqedonisë së Veriut. Misioni i Fondacionit Metamorfozis është të kontribuojë në zhvillimin e demokracisë dhe përmirësimin e cilësisë së jetës përmes zbatimit inovativ dhe shpërndarjes së njohurive. Vlerat tona kryesore janë transparenca, barazia dhe liria.

Fushat programore në të cilat vepron Fondacioni Metamorfozis janë:

- mediat për demokraci
- edukimi për inovacione
- përgjegjësia shoqërore
- të drejtat e njeriut në internet

www.metamorphosis.org.mk

Partnerët e projektit:

- Akademia për e-qeverisje (e-Governance Academy) (Estoni) – www.ega.ee
- CRTA – Qendra për Hulumtim, Transparencë dhe Llogaridhënie (Serbi) – www.crtar.rs
- OJQ 35 mm (Mali i Zi) – www.nvo35mm.org
- Të dhënat e hapura Kosovë – (Open Data Kosovo –ODK) (Kosovë) – www.opendatakosovo.org
- Lëvizja Mjaft! (Shqipëri) – www.mjaft.org

Fondacioni Metamorfozis për Internet dhe Shoqëri
Adresa: Rr. Apostoll Gusllarot 40, 1000 Shkup, Maqedonia e Veriut
e-maili: info@metamorphosis.org.mk
tel: +389 2 3109 325
www.metamorphosis.org.mk

