



**ICEDA**

Increasing Civic Engagement  
in the Digital Agenda

# СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА ОПСЕРВАТОРИЈА ЗА ДИГИТАЛНАТА АГЕНДА

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



Проектот е ко-финансиран од  
Европската Унија



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



# Северна Македонија Опсерваторија за Дигиталната агенда

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

Јуни, 2021

Оваа публикација е изготвена со помош на Европската Унија. Содржините во оваа публикација се единствена одговорност на партнерите на проектот ИЦЕДА и на истражувачкиот тим и на ниеден начин не ги одразуваат ставовите на Европската Унија.

Издавач:

**Фондација за интернет и општество Метаморфозис**

За Издавачот:

**Бардил Јашари**

Автори:

**Ирена Бојациевска**

**Наталија Шикова**

Уредник:

**Мила Јосифовска Даниловска**

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

35:004(497.7)(047.31)

37:004(497.7)(047.31)

БОЈАЦИЕВСКА, Ирена

Северна Македонија опсерваторија за Дигиталната агенда [Електронски извор] : извештај за тековната состојба и патоказ за унапредување на Дигиталната агенда во Северна Македонија / [автори Ирена Бојациевска, Наталија Шикова]. – Скопје : Фондација Метаморфозис, 2021

Начин на пристапување (URL): <https://metamorphosis.org.mk>. – Текст во PDF Формат, содржи 77 стр., илустр. – Наслов преземен од екранот. – Опис на изворот на ден 21.06.2021. – Фусноти кон текстот. – Поимник: стр.

[73–74]. – Содржи и: Анекс

ISBN 978-608-263-053-3

1. Гл. ств. насл. 2. Шикова, Наталија [автор]

а) Дигитализација – Јавна управа – Македонија – Истражувања б) Дигитална писменост – Македонија – Истражувања

COBISS.MK-ID 54172421

# СОДРЖИНА

ПРЕДГОВОР .....	9
МЕТОДОЛГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕ .....	11
1. ПРЕДУСЛОВИ ЗА СПРОВЕДУВАЊЕ НА Е-ВЛАДА.....	15
1.1. Интернет пенетрација .....	15
1.2. Корисници на услугите од е-влада.....	15
2. ПОЛИТИЧКА ВОЛЈА И СТРАТЕГИЈА .....	19
3. КООРДИНАЦИЈА ЗА СПРОВЕДУВАЊЕ НА Е-ВЛАДА.....	25
4. Законска рамка .....	29
4.1. Опис на политика .....	30
5. СОСТОЈБА СО Е-УСЛУГИ .....	35
5.1. Дигитални бази на податоци, интероперабилност, безбедна размена на податоци .....	35
5.2. Безбеден дигитален идентитет и дигитален потпис .....	38
5.3. Резултати од тестирањето на е-услуги, опис на случаите од аспект на корисник .....	39
6. ДИГИТАЛНА ПИСМЕНОСТ.....	47
7. ПРИСТАП ДО СЕРВИСИ И ПОДИГНУВАЊЕ НА СВЕСТ .....	53
8. ИНФОРМАЦИСКА И САЈБЕР БЕЗБЕДНОСТ.....	61
9. Е-УЧЕСТВО И Е-ДЕМОКРАТИЈА .....	65
10. ПАТОКАЗ ЗА УНАПРЕДУВАЊЕ НА ДИГИТАЛНАТА АГЕНДА ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА .....	72
Поимник .....	73
Анекс 1: Листа на интервјуирани засегнати страни.....	75
Анекс 2: Извршно резиме на Извештајот и заклучоци.....	76



## АКРОНИМИ

**АЕК** – Агенцијата за електронски комуникации  
**ГО** – граѓански организации  
**ДА** – Дигитална агенда  
**ДДВ** – Данок на додадена вредност  
**ДМС** – документ менаџмент систем  
**ЕЕБГ** – единствен електронски број на граѓанинот  
**eIDAS** – (electronic IDentification, Authentication and trust Services) Електронска идентификација, автентикација и доверливост на услугите  
**eID** – Електронски идентитет  
**е-ППД** – годишна даночна пријава е-персонален данок  
**ЕК** – Европска комисија  
**ЕНЕР** – Единствен национален електронски регистар на прописи  
**еСДП** – Електронски систем за автоматизација на административни постапки  
**ЕУ** – Европска Унија  
**ЗЕДЕИДУ** – Закон за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги  
**ЗЕУЕУ** – Закон за електронско управување и електронски услуги  
**ИЦЕДА** – (Increasing Civic Engagement in the Digital Agenda – ICEDA) Зголемување на граѓанското учество во Дигиталната агенда – ИЦЕДА  
**ИСА 2** – (Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens) Решенија за интероперабилност за јавните администрации, деловните субјекти и граѓаните  
**ИКТ** – информациски и комуникациски технологии  
**ИПА** – (Instrument for Pre-accession Assistance) Инструмент за предпристапна помош  
**ИОП-Л** – Правна интероперабилност  
**ИОП-О** – Организациска интероперабилност  
**ИОП-С** – Семантичка интероперабилност  
**ИОП-Т** – Техничка интероперабилност  
**МАСИТ** – Стопанската комора за информатички и комуникациски технологии  
**МИМ** – Македонски протокол за интероперабилност  
**МИОА** – Министерство за информатичко општество и администрација  
**МКД-ЦИРТ** – Национален Центар за одговор на компјутерски инциденти  
**МОС** – (Microsoft Office Specialist) Специјалист за Мајкрософт офис  
**ОВП** – Отворено владино партнерство  
**ОДА** – Опсерваторија на Дигитална агенда  
**ОЕЦД** – (Organisation for Economic Cooperation and Development) Организација за економска соработка и развој  
**ПВР** – Проценка на влијанието на регулативата  
**РЈА** – Реформа на јавна администрација  
**РСМ** – Република Северна Македонија  
**РСС** – Регионален совет за соработка  
**СЕН** – Систем за единствена најава  
**СЕП** – Секретаријат за европски прашања  
**СОЦДАД** – Систем за обработка на царински декларации и акцизни документи  
**УЈП** – Управа за јавни приходи  
**ФИТР** – Фондот за иновации и технолошки развој  
**ЦУП** – Центар за управување со промени





# Предговор

Дигитализација во сите сфери и за сите општествени групи (без исклучок) е ефективен механизам за подобрување на добросостојбата на граѓаните. Тоа подразбира унапредување на електронското работење и поголема ефикасност на институциите, организациите и на другите општествени субјекти. Неопходноста од дигитализација стана уште поевидентна поради пандемијата со КОВИД-19, затоа што укажа на ургентната потреба од механизми, алатки и од адаптирана регулатива за подобра организација и за целосно функционално општеството. Притоа, до израз дојде и т.н. „дигитален јаз“, односно – разликите меѓу граѓаните во почетните позиции – за пристапот до Интернет и до соодветни електронски уреди, а оттаму и разликите во нивоата на нивните дигитални вештини / писменост.

Дигиталната агенда (ДА) го опфаќа развојот на информатичкото општество во најширока смисла. Со цел да се актуелизираат прашањата од ДА во државите од Западниот Балкан, тековно се спроведува проектот *Зголемување на граѓанското учество во Дигиталната агенда* – ИЦЕДА (Increasing Civic Engagement in the Digital Agenda – ICEDA). Проектот ИЦЕДА е кофинансиран од Европската Унија (ЕУ) и спроведуван од Фондација Метаморфозис (Северна Македонија) како водечки партнер, потоа од Академијата за е-владеење (Естонија), ЦРТА – Центарот за истражување, транспарентност и отчетност (Србија), НВО 35мм (Црна Гора), Отворени податоци Косово (Косово) и од Levizja Mjaft! (Албанија).

Иако темата за ДА опфаќа бројни аспекти, сепак активностите и студиите на проектот ИЦЕДА главно се насочени кон спроведувањето на: *е-влада, подигање на јавна свест, дигитална писменост и граѓанско учество*. Во овие рамки, во периодот март – мај 2021 год., спроведено е и истражување консеквентно на основната студија (спроведена во периодот мај – јуни 2020 год.).<sup>1</sup> Целта на истражувањето е да го измери напредокот во однос на почетната состојба од областите корелативни со ДА. Анализата резултираше со извештај во кој се обработуваат теми поврзани со поглавјата од ЕУ-законодавството, релевантни за ДА, односно со Поглавјето 10, именувано – „Информатичко општество и медиуми“.

---

<sup>1</sup> Опсерваторија за Дигиталната агенда – Извештај за тековната состојба и патоказ за унапредување на Дигиталната агенда во Северна Македонија. Јуни, 2020. Фондација Метаморфозис. Достапно на: <https://cutt.ly/Sb8E4yE>



# Методологија на истражување

Истражувачката методологијата на Опсерваторијата за Дигитална агенда (ОДА) се надоврзува на претходниот Извештај за тековната состојба и Патоказ за унапредување на Дигиталната агенда во Северна Македонија<sup>2</sup> и се фокусира на темите за кои граѓанските организации (ГО) имаат поголемо влијание. Истражувањето се спроведува врз основа на клучни индикатори содржани во претходно подготвен прашалник. Индикаторите треба да овозможат регионално споредување што меѓу избраните држави од Западниот Балкан изгледно ќе придонесе со позитивна конкуренција и ќе биде мотив за понатамошно спроведување на ДА. Истражувањето се базира на спроведено десктоп истражување (преглед на реализирани истражувања; постојни документи за политики; национални стратегии; програми на Владата и на централните институции на Република Северна Македонија (РСМ); јавно достапни извештаи и други релевантни извори), потоа на полуструктурирани интервјуа со лица директно вклучени и засегнати од процесите на дигитализацијата, како и на тестирање на една национална политика и на три електронски услуги (е-услуги).

Врз основа на така спроведеното истражување подготвени се извештај и патоказ со препораки. Извештајот овозможува преглед на тековната состојба од развојот на ДА и дава увид во улогата на ГО во таа сфера. Извештајот и патоказот можат да послужат како основа за дополнителни продлабочени истражувања, но и како мотив и како аргумент за креирање стратешки документи што ќе водат кон унапредена дигитална трансформација.

Придружни делови од овој документ се: поимник, листа на испитаници и извршно резиме на извештајот.



**1**



**ПРЕДУСЛОВИ  
ЗА СПРОВЕДУВАЊЕ  
НА Е-ВЛАДА**



# 1. Предуслови за спроведување на е-влада

## 1.1. Интернет пенетрација

Според Државниот завод за статистика во 2020 год. 79,9 % од домаќинствата имале пристап до Интернет. Корисници на Интернет (на возраст од 15 до 74 години) биле 81,4 % од граѓаните, а деловни субјекти со 10 или повеќе вработени со пристап на Интернет имало 96,9 %.<sup>3</sup> Зголемен е процентот на домаќинства со пристап до Интернет од дома за 11pps во периодот од 2014 до 2018 год. (79,3%), а продирањето на мобилната широкопојасна мрежа е кај 61% од населението. Според податоците од Европската комисија (ЕК), содржани во последниот годишен извештај за напредокот на РСМ, 56 компании сè уште се соочуваат со ограничувања во врска со фиксниот широкопојасен пристап (19,4% во 2018 год. во споредба со 17,2% во 2014 год.).<sup>4</sup> Општо земено се зголемува трендот на домаќинствата со пристап до Интернет, но сепак, во оваа ставка се воочува благ негативен тренд споредбено со 2019 год., што веројатно се должи на намалувањето на бројот на населението. Оттаму, ако во 2019 год. тој процент изнесувал 81,8%, тогаш пристапот на домаќинствата до Интернет во 2020 год. се намалил за 2%, односно изнесува – 79,9%<sup>5</sup>. Бројот корисници на Интернет, пак, со возраст од 15 до 74 години, останал ист во однос на минатата година (81.4%),<sup>6</sup> а бројот на деловни субјекти со 10 или со повеќе вработени што имаат пристап до Интернет е зголемен за 1,3% во однос на 2019 год.

## 1.2. Корисници на услугите од е-влада

Националниот портал за е-услуги (Порталот, [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk)) беше промовиран во декември, 2019 год.<sup>7</sup> Според истражувањето спроведено во 2020 год, на порталот имало вкупно 17.241 регистрирани корисници, а за време на тековново истражување на порталот има 34.834 регистрирани корисници, односно речиси двојно повеќе.<sup>8</sup> Вкупниот број корисници на сите достапни е- услуги (освен на Порталот) не може да се утврди, бидејќи засега таква статистика не водат ни државните институции, а ни Државниот завод за статистика. Во

3 Информатичко општество. Државен завод за статистика. Достапно на: <https://cutt.ly/Lb8T6No>

4 Извештај за Северна Македонија. Октомври, 2021. Европска комисија. Достапно на: <https://cutt.ly/Cb8YrbI>

5 Клучни показатели од областа: Информатичко општество. Државен завод за статистика. Достапно на: <https://cutt.ly/7b8YFI7>

6 Ibid.

7 Промовиран порталот за е-услуги, граѓаните на едно место имаат пристап до 127 електронски услуги. МИОА. Декември, 2019. Достапно на: <https://cutt.ly/ob8YKZN>

8 Национален портал за е-услуги. Достапно на: <https://uslugi.gov.mk/>

PCM засега не постои унифицирана база со сите податоци за е-услуги, и затоа не е познато колкав е процентот од граѓаните кои ги корист услугите електронски.<sup>9</sup> Иако се настојува сите е-услуги од институциите да бидат поставени на Порталот, е – услуги не се нудат само на Порталот, туку и на други начини, односно одредени е – услуги самостојно ги обезбедуваат институциите (на пример услугите на Управа за јавни приходи (УЈП), Катастар и слично, а постојат и дигитални алатки како МојДДВ, вакцинација.мк итн.), а е-услуги се даваат и на локално ниво. Споредено со минатата година, годинава на Порталот се додаде и бројчаник за податоци за бројот на услуги, вкупен и месечен број на поднесени барања за услуги. Вкупно поднесени услуги има 12.759, а во месецот на спроведување на истражувањето поднесени се 478 барања за е-услуги. Сепак, Порталот не обезбедува едношалтерски систем, односно, често за користење на услугата системот префрла на други системи (како на пример на УЈП), каде што е потребно повторно најавување.

Државата обезбедува ограничен број на е-услуги, а потенцијалот на Порталот не се користи целосно. Според истражувањата перформансите на услугите за е-влада во РСМ се пониски од просекот кој во ЕУ бил постигнат во 2010 год. Често граѓаните, немаат доволно информации за електронските услуги. Не може ни да се добијат споредбени податоци за користењето на е-услугите во однос на шалтерското користење на услуги – односно со физичко присуство.<sup>10</sup> Дури и во ситуација на пандемија, граѓаните преферираат услугите да ги добиваат на шалтер, а за тоа говори и податокот за вкупниот бројот регистрирани корисници на порталот е-услуги што претставува само околу 1.5% од населението во државата.<sup>11</sup> Освен недостапност на сите услуги, тоа се должи и на неинформираност на граѓаните, како и нивна недоверба кон поголемиот број од институциите. Ова е особено нагласено на локално ниво, каде што е и помал бројот на достапни е-услуги.<sup>12</sup>

9 Ковид 19 го подбутна електронското плаќање на сметки. Радио Слободна Европа. Достапно на: <https://cutt.ly/IntaDrK>

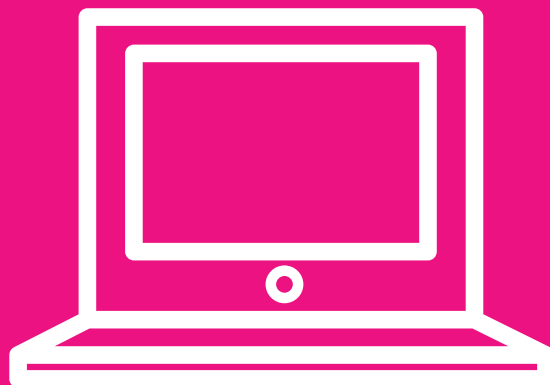
10 “Истражувачка сторија: Граѓаните талкаат по шалтерите, С. Македонија е 10 години зад Европа во областа на дигитализацијата (I)” – Порталб.мк. Фондација Метаморфозис. Достапно на: <https://cutt.ly/zntsytY>

11 Ковид 19 го подбутна електронското плаќање на сметки. Радио Слободна Европа. Достапно на: <https://cutt.ly/IntaDrK>

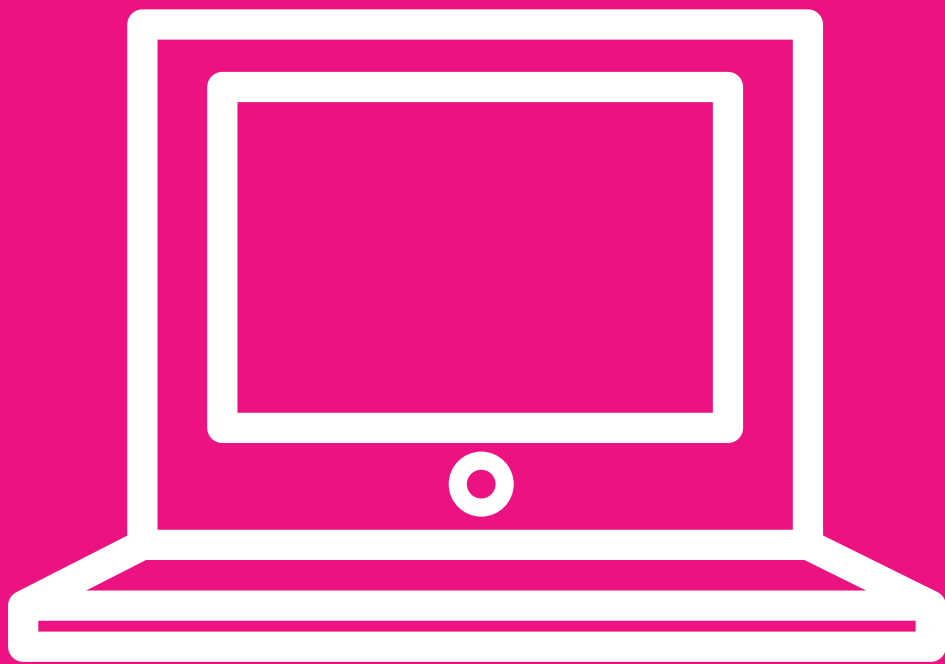
16 12 Ibid. Граѓаните ги преферираат шалтерите пред електронските услуги. Радио Слободна Европа. Достапно на: <https://cutt.ly/RntsJRe>



2



# ПОЛИТИЧКА ВОЛЈА И СТРАТЕГИЈА



## 2. Политичка волја и стратегија

По 15 години чекање, на 26 март 2020 год. Европскиот совет донесе одлука за почеток на преговорите со РСМ за членство во ЕУ. Почетокот на преговорите значи трансформација на општеството и прифаќање на европските правила, принципи и вредности. Во таа насока, заложбите на Владата се да развива проекти што ги опфаќаат и дигиталните промени што заедно со останатите приоритети би довеле до успешни ЕУ-интеграции.<sup>13</sup> Во организација на Регионалниот совет за соработка (РСС) од 26 до 28 октомври 2020 год. се одржа „Дигитален самит за Западен Балкан“, во рамките на Берлинскиот процес и на Повеќегодишниот акциски план на регионалната економска област за Западниот Балкан. Самитот ги потенцираше значењето на дигиталната технологија во време на пандемија, суштинската важност на дигиталните вештини и потребата од дигитална интеграција на регионот.<sup>14</sup> Во рамките на Берлинскиот процес, министрите за економија се заложиле да ги зајакнат деловните контакти во различни области, меѓу кои и соработката во воспоставување дигитална инфраструктура.<sup>15</sup> На Лидерскиот самит за Западниот Балкан, во рамките на Берлинскиот процес, во ноември 2020 год. повторно беше нагласена идејата за интерконекција, како основна содржина на Берлинскиот процес.<sup>16</sup> Оттаму, врз основа на резултатите од претходните самити во врска со развојот на регионот, самитот за Западниот Балкан одржан во Познањ (Полска) се фокусираше на зајакнување на регионалната соработка во областите на економијата и трговијата, на ДА, поврзаноста, безбедноста, на борбата против корупцијата, промовирање на помирувањето и на младите. ЕК, на 6 октомври 2020 год., го објави „Економскиот и инвестициски план за Западниот Балкан“, а меѓу приоритетните области го постави инвестирањето во дигиталната иднина. „Зелената“ и „дигиталната“ – транзиција, треба да доведат до економски раст, преку спроведување реформи за приближување на Западниот Балкан кон Единствениот европски пазар. Во прилог на сето тоа, ЕК предложи да се мобилизираат до 9 милијарди евра од ИПА III фондот за финансирање во периодот од 2021 до 2027 год., и тоа за поддршка на економската конвергенција со ЕУ, пред сè преку конкретни инвестиции како и преку дигитална транзиција. РСМ, како впрочем и целиот Западен Балкан, за водечки принцип кон дигиталната трансформација на економиите и на општествата треба да ја користат дигиталната стратегија на ЕУ.<sup>17</sup> РСМ е исто така дел и од работната група за дигитални вештини, формирана за поддршка на државите од Западен Балкан, координирана од РСС.<sup>18</sup>

Може да се каже дека до одредено ниво е постигнат договор меѓу политичките актери за важноста на електронското управување (е-управување). Како дел од т.н. – „Дигитална

13 Следната цел: членство во ЕУ. Влада на Република Северна Македонија. Достапно на: <https://vlada.mk/node/22528>

14 ЕУ Весник – 55. Октомври, 2020. Собрание на Република Северна Македонија. Достапно на: <https://cutt.ly/wb8OzVA>

15 Состанок на министрите за економија на Северна Македонија и Бугарија во рамки на Берлинскиот процес: Иднината на Западен Балкан е во создавање на заеднички регионален пазар и воспоставување на зелени коридори што ќе доведе до зголемена регионал. Влада на Република Северна Македонија. Достапно на: <https://vlada.mk/node/23075>

16 Заев во завршната изјава за Самитот за Западен Балкан: Интегрираниот и поврзан регион со визија за заеднички регионален пазар и Зелена агенда се движат во вистинската насока и прави забрзани чекори кон ЕУ. Заменик на претседателот на Владата, задолжен за економски прашања и за координација со економските ресори. Достапно на: <https://cutt.ly/Zb8O2jY>

17 ЕУ Весник – 55. Октомври, 2020. Собрание на Република Северна Македонија. Достапно на: <https://cutt.ly/wb8OzVA>

18 Опсерваторија за Дигиталната агенда – Извештај за тековната состојба и патоказ за унапредување на Дигиталната агенда во Северна Македонија. Јуни, 2020. Фондација Метаморфозис. Достапно на: <https://cutt.ly/Sb8E4yF>

агенда за Европа", во РСМ продолжија да се спроведуваат приоритетите поставени во „Националната широкопојасна стратегија, 2019 – 2023 год.“, и во „Националната стратегија за сајбер безбедност, 2018 – 2022 год.“.<sup>19</sup> Дополнително, на 6 април 2020 год. Дамјан Манчевски, министерот за информатичко општество и администрација, и Јоханес Хан, комесарот за буџет и администрација на ЕУ, потпишаа договор за пристапување на Македонија кон - ИСА2, програмата за дигитална администрација. Тоа е централна програма на ЕУ што поддржува активности за развој на ИКТ во јавната администрација, за давање е-услуги и генерално за дигитализација во јавниот сектор.<sup>20</sup> Модерна и ефикасна јавна администрација, базирана на дигитализација, која обезбедува квалитетни и брзи услуги за граѓаните и за деловните субјекти, тоа е дел од Програмата на Владата за 2021 год., во чии рамки се предвидени повеќе проекти како и иницирање соодветни законски решенија (на пример: – дигитализација на архивски материјал; – унифицирани веб-страници на државните институции; – интензивирани е-услуги; – носење долгорочна ИКТ-стратегија за периодот 2021–2026 год.; – Европска младинска картичка, и сл.).<sup>21</sup> Потребата за дигитализација е препознаена и во „Стратегијата за отворени податоци, 2018 – 2020 год.“,<sup>22</sup> и акцискиот план.

Министерството за информатичко општество и администрација (МИОА) врши работи поврзани со развојот и промоција на информатичкото општество, како и работи поврзани со интегрираната информатичка и комуникациска мрежа, базите на податоци, меѓусебното поврзување и размена на информациите, безбедносните аспекти и развојот на инфраструктурата. Од друга страна, секое друго министерство и институција, има свои надлежности. Владата сè уште нема гласноговорник за е-управување. Општите приоритетни области за е-управување се дефинирани, но - индиректно. Сè уште нема долгорочна национална ИКТ-стратегија, па приоритетите се утврдени во рамките на „Стратегијата за реформа на јавната администрација, 2018–2022 год.“.<sup>23</sup> Постои – „Национален оперативен бродбенд план“ со кој се усогласуваат националните политики за развој на електронските комуникации со политиките на ЕУ, но планот дополнително треба да се усогласи со стратешките цели од иницијативата ДА на ЕУ, кровната стратегија од 2010 год. за развој на информатичкото општество, како и со ЕУ стратегијата – „Towards a European Gigabit Society for 2025“, постојна од 2016 год.<sup>24</sup>

Хронолошки, во оваа сфера на општествен интерес, досега се усвоени и спроведени следниве документи: – „Национална стратегија за развој на информатичко општество и акцискиот план“, од 2005 год.;<sup>25</sup> – „Национална стратегија за е-Влада“, од 2010 год., а го опфаќа периодот од 2011 до 2012 год. (оттогаш сè уште не е подготвена нова стратегија);<sup>26</sup> – „Национална стратегија за е-вклучување“, од 2011 год., а се однесува на периодот од 2011 до 2014 год.;<sup>27</sup> и – „Национална краткорочна ИКТ-стратегија“ за периодот од 2016 до 2017 год.<sup>28</sup>

19 Извештај за Северна Македонија. Октомври, 2021. Европска комисија. Достапно на: <https://cutt.ly/Cb8Yrbl>

20 Македонија дел од програмата за дигитална администрација на ЕУ. Манчевски и Хан потпишаа договор за пристапување. Канал 5. Достапно на: <https://cutt.ly/Bb8PUpz>

21 Програма за работа на Владата на Република Северна Македонија за 2021. Достапно на: <https://cutt.ly/jb8P8Fz>

22 Стратегијата за отворени податоци 2018 – 2020. Влада на Република Северна Македонија. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/mb8AIA2>

23 Стратегија за реформа на јавната администрација 2018-2022. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/mb8Sxii>

24 Национален оперативен бродбенд план. Април, 2019. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/Ab8Sv7y>

25 Национална стратегија за развој на информатичко општество и акцискиот план. Април, 2005. Влада на Република Македонија. Достапно на: <https://cutt.ly/Qb8S1ib>

26 Национална стратегија за е-Влада 2011 - 2012. Јануари, 2010. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/gb8DcJG>

27 Национална стратегија за е-вклучување 2011-2014. Мај, 2011. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/Ab8DYPz>

28 Национална краткорочна ИКТ-стратегија 2016-2017. Август, 2015. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/lb8DJHe>

Збирно земено, според содржината на документот – „Основи и развој на е-Влада“<sup>29</sup>, станува очигледно дека основните насоки и стандардите во овие стратешки документи веќе се застарени и треба соодветно да се адаптираат. Без усвоени клучни документи, дигиталната трансформација и поврзувањето на реформските мерки со ДА на ЕУ се комплементарен дел - и од „Програмата за економски реформи за периодот од 2021 – 2023 год.“<sup>30</sup>, усвоена од Министерството за финансии, и од „Стратешкиот план на МИОА за периодот од 2021 до 2023 год.“<sup>31</sup> Во план е и подготовка на Национална стратегија за вештачка интелигенција.<sup>32</sup>

Оттаму, може да се каже дека „политичката волја“ е потврдена (посредно) со стратешки документи на МИОА и со Стратегијата за работа на јавна администрација (РЈА). Во однос на преземените проекти, евидентно е одредено ниво на воспоставено јавно-приватно партнерство и на соработка со академски институции во областа на е-управувањето, но сепак, тој процес се однесува само на одредени сегменти, односно засега е ограничен.<sup>33</sup>

Организацијата на е-Влада е на релативно ниско ниво. Годишниот извештај за РЈА од мај 2019 год., засега укажува на слабо спроведување поради кратки рокови и поради недостаток на национална ИКТ-стратегија.<sup>34</sup> Таква – национална ИКТ-стратегија (усогласена со ДА за Европа 2020 год.) е во фаза на подготовка, потпомогната од ЕУ и од тим на експерти,<sup>35</sup> и се очекува да биде наскоро промовирана. Годишниот извештај за работата на МИОА за 2020 год., пак, укажува на - проекти откажани поради пандемијата со КОВИД-19, како и на - пренамена на средства заради справување со пандемијата.<sup>36</sup> Што се однесува на процесите од е-управувањето, може да се рече дека постои одредено спроведување, но не и значајно поместување. Е-управувањето како стратегија, ги означува напорите на Владата континуирано да работи кон создавање подобри и поефикасни институции, како и да ги нотира механизмите кои ќе ги примени притоа. Дека оваа Влада се залага за подобри и поефикасни институции, говорат донесените стратегии изминативе години. Сепак, примената на стратегиите не е сè уште на соодветно ниво, постојат проблеми со интероперабилноста, отежната комуникација меѓу институциите, ограничени капацитети на администрацијата, како и ограничени капацитети на граѓаните за примена на овие алатки. Така што не можеме да зборуваме за целосното спроведување, иако постојат многу позитивни примери. Но се чини дека не само владата, туку и приватниот сектор не може да го поддржи овој процес, особено во однос на автентификација и размена на документи.

29 Основи и развој на е-Влада. Октомври, 2010. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/Ub8DNAS>

30 Програмата за економски реформи за периодот од 2021 – 2023. Јануари, 2021. Министерство за финансии. Достапно на: <https://cutt.ly/Lb8D9fc>

31 Стратешки план 2021-2023. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/jb8D77J>

32 Од 66-та седница на Владата: Донесен 6-от пакет антикризни економски мерки; Продолжени мерките за ограничување на движењето до 27 април; Усвоен колективниот договор за високо образование и наука. Влада на Република Северна Македонија. Достапно на: <https://vlada.mk/node/24948>

33 Министерот за информатичко општество и администрација Јетон Шаќири учествуваше на онлајн настанот „Дијалози за Дигиталната агенда“. МИОА. Достапно на: <https://www.mioa.gov.mk/?q=mk/node/3159>

34 Годишен извештај за спроведување на Акцискиот план на Стратегијата за реформа на јавна администрација 2018-2022. Мај, 2019. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/rb8FRng>

35 Опсерваторија за Дигиталната агенда – Извештај за тековната состојба и патоказ за унапредување на Дигиталната агенда во Северна Македонија. Јуни, 2020. Фондација Метаморфозис. Достапно на: <https://cutt.ly/Sb8E4yF>

36 Извештај за спроведување на Годишниот план за работа 2020. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/ub8JtiR>

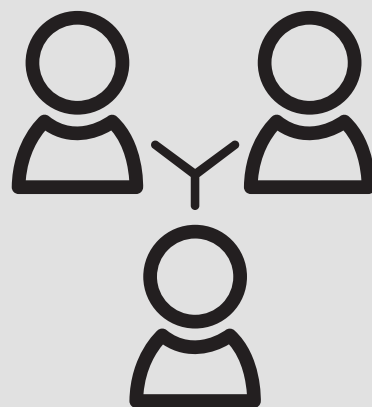
Во кругот законски одредби за оваа сфера најзначајни се: Законот за електронско управување и електронски услуги,<sup>37</sup> Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги (ЗЕДЕИДУ),<sup>38</sup> и Законот за централен регистар на населението.<sup>39</sup>

Што се однесува на обука на персоналот задолжен за ИКТ, со Долгорочната ИКТ Стратегија е планирана и обука на ИТ персоналот. За сега секоја институција на вработените (вклучувајќи го и ИТ персоналот) може и им обезбедува обуки согласно барањата, потребите и можностите.

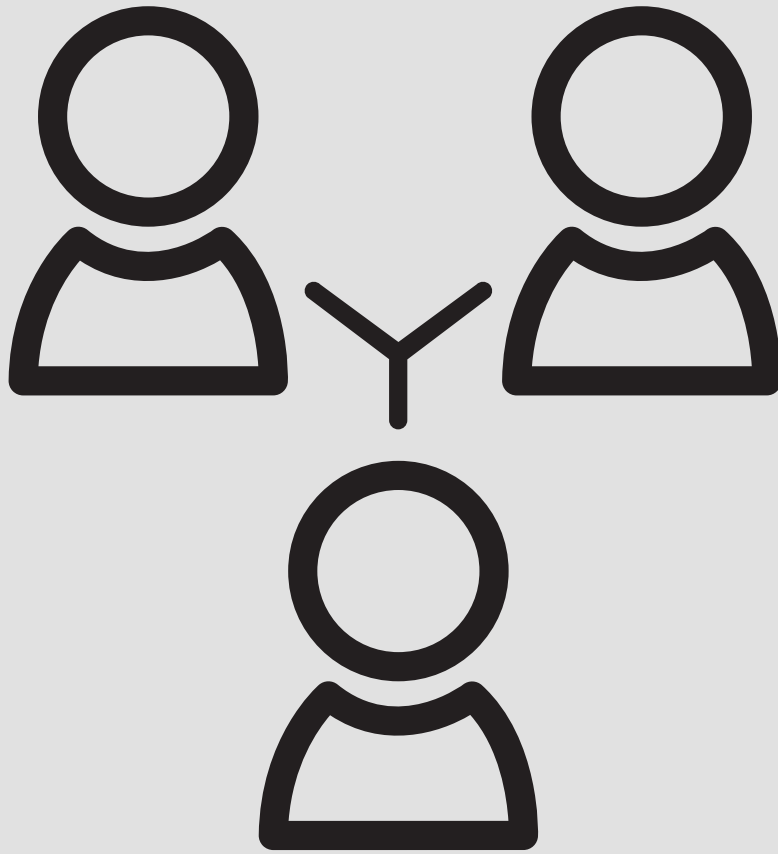
Легислативата за е-управување, освен погореспомнатите закони, покриена е и со: – Законот за општа управна постапка;<sup>40</sup> – Законот за административни такси;<sup>41</sup> – Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер;<sup>42</sup> – Законот за централен регистар на населението,<sup>43</sup> и одредени подзаконски акти, како на пример: – „Правилник за безбедност на обработката на личните податоци“.<sup>44</sup> Во оваа смисла – Законот за централен регистар на населението, претставува основен закон преку кој се управува со податоците на населението, но клучните регистри за граѓаните и за бизнисите сè уште не се ни дигитализирани ни поврзани,<sup>45</sup> а засега само 18% од услугите се електронски.<sup>46</sup> За рамката на интероперабилност нема законско решение, но МИОА развива модули и проекти.<sup>47</sup> Таканаречениот – „дигитален идентитет“ – планирано е да се развива преку јавно –приватно партнерство со одредени компании чија цел е да помогнат во тој процес за да се надминат постојните предизвици.<sup>48</sup>

- 37 Закон за електронско управување и електронски услуги. Април, 2019. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/Mb8JnPz>
- 38 Закон за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги. Достапно на: <https://cutt.ly/Cb8JSD3>
- 39 Закон за централен регистар на населението. Достапно на: <https://cutt.ly/db8JK39>
- 40 Закон за општата управна постапка. Достапно на: <https://cutt.ly/lb8Kzyw>
- 41 Закон за административните такси. Достапно на: <https://cutt.ly/qb8KWBL>
- 42 Закон за слободен пристап до информации од јавен карактер. Достапно на: <https://cutt.ly/Db8ZCJE>
- 43 Закон за централен регистар на населението. Достапно на: <https://cutt.ly/xb8KAwd>
- 44 Правилник за безбедност на обработката на личните податоци. Агенција за заштита на личните податоци. Достапно на: <https://cutt.ly/7b8KGyc>
- 45 Манчевски: Дополнителни 250 електронски услуги и дигитализацијата на клучните регистри. Канал 5. Достапно на: <https://cutt.ly/mb8KZN2>
- 46 Дигитализација (усвоени трите закони со кои документите на хартија се заменуваат електронски)-Прес во Влада. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/2b8K1Ad>
- 47 Платформа за интероперабилност. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/Ob8K7Yd>
- 48 Манова: Дигиталниот идентитет овозможува без физичко присуство да се завршат важни бизнис операции! Иновативност. Достапно на: <https://cutt.ly/ab8LqAQ>

3



**КООРДИНАЦИЈА  
ЗА СПРОВЕДУВАЊЕ  
НА Е-ВЛАДА**



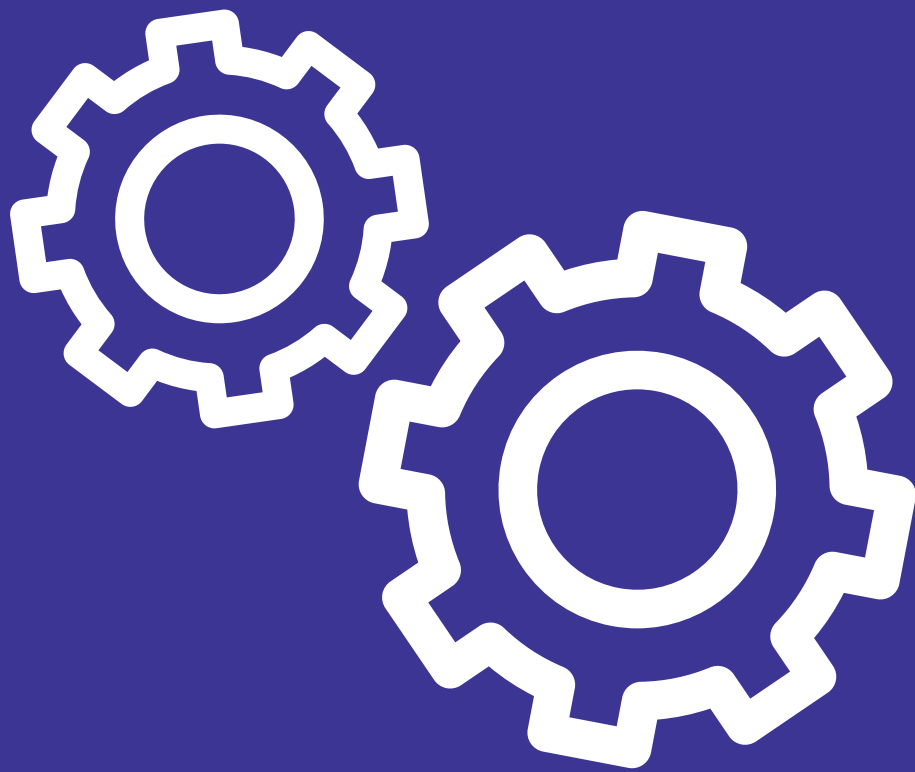


### 3. Координација за спроведување на е-влада

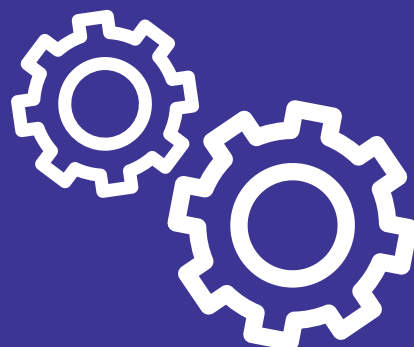
Што се однесува на меѓуресорската координација по која се определува во која мера се спроведени определени активности и принципи за е-Влада и за сајбер безбедност, може да се каже дека постои одредено ниво на спроведеност. МИОА е централниот орган во процесите на оваа координација, со сопствени реализирани проекти, со стратешки план и со годишна програма за работа, а за нивно спроведување има назначено и одговорни лица. Постојат алатки и политики, но, како што веќе беше речено, поради вонредната состојба предизвикана од пандемијата со КОВИД-19, одложени се многу клучни проекти и проектни активности, а буџетот за нив е пренасочен кон нови приоритети.

Во изминатиот период, при работа на дигитализација и на спроведување на одредени е-услуги, воочена е термилошка неконзистентност во нашето законодавство. Во некои закони условите за остварување на некое право или исполнување на некаква обврска се или премногу општи или пак недоречени. Со ова, се остава простор за манипулација со доказите или неможност истите да бидат докажани од страна на граѓаните, па не можеме да зборуваме ни за регистар на докази. Заради ова, од страна на Владата во тек е формирање на Работна група која треба да подготви конкретни текстови за изменување и дополнување на закони, заради дигитализација на процесите.

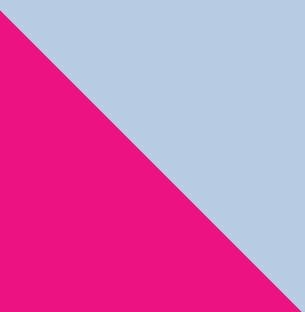
МИОА врши работи поврзани со развојот и промоција на информатичкото општество, како и работи поврзани со интегрираната информатичка и комуникациска мрежа, базите на податоци, меѓусебното поврзување и размена на информациите, безбедносните аспекти и развојот на инфраструктурата. Од друга страна, секое друго министерство и институција, има свои надлежности. На овој план, целосна одговорност има министерот за информатичко општество и администрација, но во МИОА дополнително се ангажирани и четири државни советници, одговорни за проектите во рамките на ИКТ сферата. Конкретно, МИОА ги спроведува проектите за: – информатичко општество; – е-инфраструктура и поддршка; е-услуги; е-искуство; – една точка за услуги; и за – отворени податоци. Во годишните извештаи за нивното (не)спроведување, меѓу другото, наведено е, на пример, дека само делумно е реализирана иницијативата за е-Влада што треба да го опфати периодот од 2020 до 2022 год., односно – тековно е во мирување, а слична е состојбата и со – иницијативата за поврзување на базите на податоци од клучните институции со Централниот регистар на населението.<sup>49</sup>



**4**



**ЗАКОНСКА  
РАМКА**



## 4. Законска рамка

Што се однесува до усогласување на националното законодавство со правото на ЕУ (acquis communautaire), во однос на Поглавје 10 – Информатичко општество и медиуми, целосно и делумно сме усогласени со 77 мерки, што е околу 50%. Не можевме да идентификуваме закони некомпатибилни со е-управувањето. Во однос на законодавната рамка постои ниво на спроведеност, но сепак треба да се земе предвид дека ова е сфера што брзо се развива. Законодавството треба постојано да биде ажурирано, како и да се повиши свеста за потребата да се биде во чекор со времето.<sup>50</sup> РСМ евидентно заостанува во е-управување во споредба со регионот, а е далеку под просекот на ЕУ.<sup>51</sup> Постои одредено ниво на напредок во однос на е-услугите за деловно работење, но нема напредок кон целосно електронско поставување на услугите.<sup>52</sup>

Нотиран е напредок во дигитализацијата на економските процеси, но сепак тоа ниво останува релативно ниско во споредба со нивото на земјите членки на ЕУ.<sup>53</sup> Нашето општество е недоволно подготвено да го следи неопходното темпо за дигитализација, а на тоа укажа и тековната криза со КОВИД-19. Огромен дел од граѓаните преферираат услугите да ги добиваат на шалтер а не електронски, што покажа дека не сме подготвени да се дигитализираме, дури ни да ги спроведеме најосновни дигитални процеси. Притисокот од граѓаните кон администрација не е толку силен за таа да иновира побрзо отколку што тоа вообичаено го прави. Како најголема пречка се истакнуваат потребата од дополнителна верификација на дигиталните документи, но и недовербата кон електронското издавање на документи.<sup>54</sup>

Во областа на е-управувањето, релевантна е следнава законска рамка:

- Законот за електронско управување и електронски услуги;<sup>55</sup>
- Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги (ЗЕДЕИДУ);<sup>56</sup>
- Законот за централен регистар на населението;<sup>57</sup>
- Законот за заштита на личните податоци<sup>58</sup> (и - Дирекцијата за заштита на личните податоци, како одговорно тело);
- Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер.<sup>59</sup>

50 алГОВритми 2.0 – документ за јавни политики. 2. Март, 2021. Фондација Метаморфозис. Достапно на: <https://cutt.ly/ib8LMIY>

51 Advances of e-government in North Macedonia, Izabela Akjimoska, Anita Antikj, and Marjan Gushev, Достапно на: <http://ciit.finki.ukim.mk/data/papers/CIIT2019.pdf>

52 Scanning of services based on E-Governance Macedonia 2020, Boshko Kitanov, Gzim Ibraimi, Marjan Gusev. Достапно на: <https://cutt.ly/eb8L7yC>

53 Извештај за Северна Македонија. Октомври, 2021. Европска комисија. Достапно на: <https://cutt.ly/Cb8Yrbl>

54 Според истражување на Центарот за управување со промени, 80% од граѓаните преферираат услугите да ги добиваат на шалтер, види повеќе на <https://cutt.ly/Jb8ZmkR>; според истражувањето на Рурална Коалиција, 54% од населението во рурални средини не го препознава Националниот портал за е-услуги, види повеќе на <https://cutt.ly/nb8ZRbh>.

55 Закон за електронско управување и електронски услуги. Достапно на: <https://cutt.ly/2b8ZIN6>

56 Закон за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги. Достапно на: <https://cutt.ly/3b8ZSA5>

57 Закон за централен регистар на население. Достапно на: <https://cutt.ly/Gb8ZFHl>

58 Закон за заштита на личните податоци. Достапно на: <https://cutt.ly/lb8ZLGj>

59 Закон за слободен пристап до информации од јавен карактер. Достапно на: <https://cutt.ly/Db8ZCJE>

Иако повеќето од областите се законски регулирани, сепак примената на законите останува - слаба.<sup>60</sup> Што се однесува на усогласеноста на правното опкружување и на координацијата со соседните држави, може да се каже дека ЗЕДЕИДУ е усогласен со регулативата на ЕУ бр. 910/2014. Постои договор со Србија и со Црна Гора за взаемно признавање на квалификувани услуги. Нацрт-законот за безбедност на мрежи и информациски системи е усогласен со Директивата 2016/ 1148, но тој закон сè уште не е донесен. Македонската рамка за интероперабилност е усогласена со Европската рамка за интероперабилност, но и за оваа сфера не постои законско решение. Постојат насоки, упатства, модули, технички стандарди за интероперабилност, итн., како и иницијатива за донесување - Закон за размена на податоци и интероперабилност, но и тоа сè уште не е реализирано како законско решение.

## 4.1. Опис на политика

За ова истражување беше избрана даночна политика и врз основа на истата беа тестирани три релевантни даночни е-услуги.

Согласно Стратегијата за реформа на даночниот систем (2021–2025)<sup>61</sup> во делот 3.4 се предвидува „Приоритет 4: Подобар квалитет на услугите“. Главна цел на овој приоритет е да се подобри квалитетот на услугите што даночните обврзници ги добиваат од даночните органи со цел да се зголеми економската остварливост на процедурите, да се поедностават и забрзаат процесите и да се намали административниот товар поврзан со истите.

Целта на оваа мерка е да се подобри квалитетот и ефикасноста на давањето услуги преку широк спектар на иницијативи во насока на поголем опфат со услугите кон даночните обврзници и спроведување на нови и подобрени деловни процеси.

Даночните власти им служат на даночните обврзници и затоа тие треба да им понудат најдобро можно искуство. За таа цел, даночните власти треба да ги идентификуваат економичните методи за давање услуги и поефикасно да ги користат ресурсите. Тие треба да утврдат кои програми бараат многу ресурси и истите да бидат автоматизирани; исто така треба да идентификуваат нови апликации за да можат даночните обврзници сами да си ја завршат работата како и да обезбедат целосно автоматизирани услуги преку повеќе канали.

Мерката 4.1: гласи: Подобрување на услугите за граѓаните и компаниите:

- Активност 4.1.1: Проширување на е-услугите
- Активност 4.1.2: Модернизација на услугите во контакт (кол) центрите
- Активност 4.1.3: Воведување царинско опкружување без хартија
- Активност 4.1.4: Воведување едношалтерски систем за компаниите на граничните премини

Активностите во оваа мерка се тесно поврзани со активноста која се однесува на воведување на нов информатички систем во УЈП.

<sup>60</sup> Опсерваторија за Дигиталната агенда – Извештај за тековната состојба и патоказ за унапредување на Дигиталната агенда во Северна Македонија. Јуни, 2020. Фондација Метаморфозис. Достапно на: <https://cutt.ly/Sb8E4yF>

<sup>61</sup> Стратегија за реформа на даночниот систем (2021-2025). Достапно на: <https://cutt.ly/Mntdu9B>

### Активност 4.1.1. Проширување на е-услугите

Даночните обврзници постојано бараат можности за самите да можат брзо да ја завршат работата, кога имаат работа со даночните органи. За таа цел ќе се воведат програми за унапредено пополнување и плаќање на данокот. Главни аспекти кои ќе бидат опфатени тука се надградба на претпополнетите годишни даночни пријави за данокот на личен доход на граѓаните, вклучително и подобрување на едноставноста и приемчивоста во нивното користење; добивање даночни податоци од компаниите во реално време, наместо компаниите да ги доставуваат истите на крајот од секоја година; проширување на услугите преку Интернет за да се овозможи доставување на разни барања за даночни прашања; проширување на услугите преку Интернет за да се овозможи и добивање разни извештаи и документи; истражување на можноста за воведување нови е-услуги, како што е е-сметководство, е-фактура и сл.

### Активност 4.1.2. Модернизација на услугите во контакт (кол) центрите

Со проширувањето на услугите на контакт центрите, даночните обврзници ќе можат полесно да ги добиваат потребните информации, а во исто време за даночните органи ќе им биде полесно да ги дадат тие информации. Новите услуги во контакт центарот ќе бидат развиени и воведени преку воспоставување на ново работно опкружување, набавка на нова опрема и подобрување на деловните процеси во УЈП. Освен тоа, ќе се направи реорганизација на постојниот систем на даночни шалтери, во насока на остварување поголема економичност и ефикасност, намалување на бројот на фиксни даночни шалтери и нивна замена со помал број на мобилни даночни шалтери. Посебен акцент ќе се стави на изборот на оние региони каде би биле поставени мобилните даночни шалтер, со фокуси на регионите каде постои најголема потреба од директен контакт со физичките лица.

### Активност 4.1.3. Воведување царинско опкружување без хартија

Со цел да се обезбеди царинско работење без употреба на хартија, Царинската управа (ЦУ) на РСМ започна имплементација на нов систем за обработка на царински декларации и акцизни документи (СОЦДАД). Целта на овој проект е да се воведат систем кој ќе обезбеди непречен проток на електронските информации помеѓу сите учесници во царинските и акцизни постапки, со што значително ќе се подобри квалитетот на услугите за компаниите.

### Активност 4.1.4. Воведување едношалтерски систем за компаниите на граничните премини

Едношалтерско опкружување претставува прекугранична „интелигентна“ можност што им овозможува на страните вклучени во трговијата и транспортот да достават стандардизирани информации, главно електронски, преку една влезна точка, за да ги

исполнат сите регулаторни барања поврзани со увоз, извоз и транзит. Воспоставувањето на едношалтерско опкружување се смета за решение за сложените проблеми поврзани со гранична автоматизација и управување со информации кои вклучуваат повеќе прекугранични регулаторни агенции. Активноста за воведување на овој систем ќе биде поддржана со проектот на Светската банка за едношалтерски систем.

Резултатите кои треба да се постигнат со оваа услуга се:

- Дигитализирани услуги;
- Подобрено управување со издавањето на увозно-извозни дозволи;
- Отстранување на непотребните нетарифни бариери во размената со странство;
- Подобрена внатрешна контрола и даночна контрола;
- Унапреден функционален систем на предполнетата годишна даночна пријава.

Како надлежни институции кои треба да ја имплементираат оваа политика се утврдуваат УЈП и ЦУ. Рокот за спроведување на сите мерки е 2025 год., а предвидени се 2.108.000 евра за техничка опрема и софтвер, и 211.200 евра за плати за вработените.

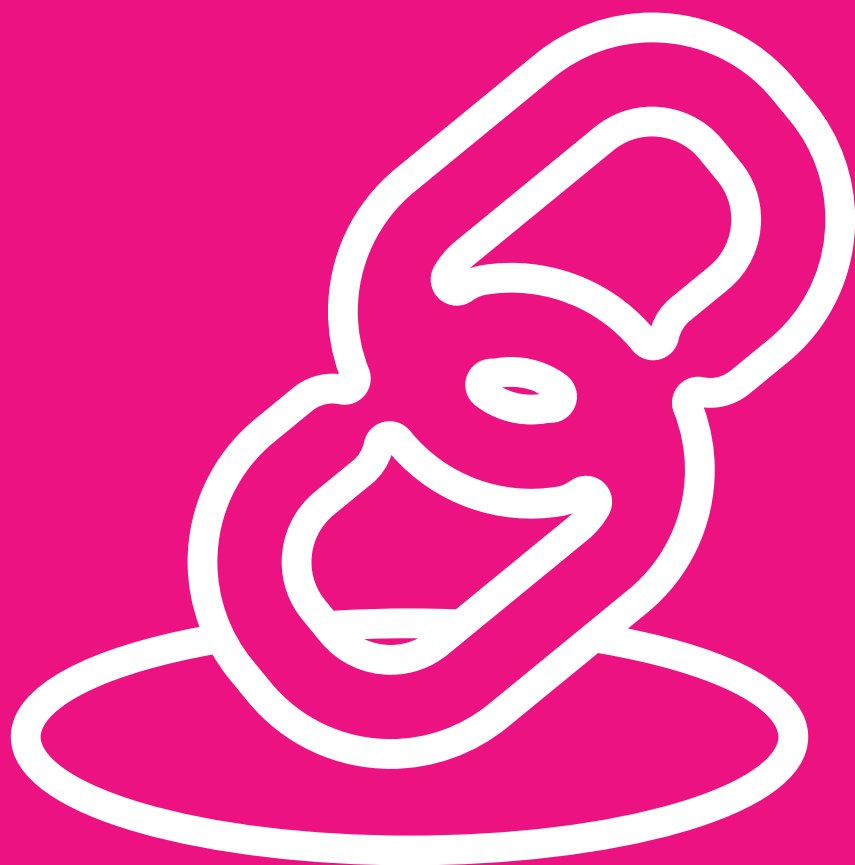
Овие предвидени мерки и резултати се на линија со Стратешкиот план на Владата кој ги утврдува стратешките приоритети. Еден од овие приоритети е „Модерна и ефикасна јавна администрација базирана на дигитализација која обезбедува квалитетни и брзи услуги за граѓаните и деловните субјекти“.<sup>62</sup>



5



**СОСТОЈБА  
СО Е-УСЛУГИ**



## 5. Состојба со е-услуги

### 5.1. Дигитални бази на податоци, интероперабилност, безбедна размена на податоци

МИОА изработи нов Документ Менаџмент Систем – ДМС - систем за непречена размена на документи по електронски пат кој на јавноста ѝ беше презентираан во август 2020 со следната најава: „ДМС системот овозможува заедничко работење на административните службеници, од различни сектори и одделенија. Заедничкото работење и координација доведува до поквалитетни услуги за граѓаните. Новиот ДМС систем е SMART систем кој го олеснува работењето. За секој предмет кој ќе биде заверен во архива и електронски разменет со некоја институција, тоа ќе значи дека одговорот за тој предмет ќе биде автоматски заверен и распределен до лицата кои учествувале во неговата подготовка, независно од местото од каде што работат. Со националниот ДМС се прави унифицирање на архивското и деловодно работење на институциите во соработка со Државниот архив и Државниот управен инспекторат.“<sup>63</sup>

Според податоците на истражувањето на Центар за управување со промени (ЦУП) „Градење на јавен сектор базиран на знаење“<sup>64</sup>, од 101 институции кои одговориле на истражувањето, само 9 од нив нотирале дека имаат ДМС. Во однос на тоа каде ги зачувуваат електронски документите на кои работат секојдневно, според одговорите 74,16% од институциите, документите ги чуваат само локално, односно на својот компјутер. Оттука, во истото истражување стои и препораката дека: „Институциите треба да одберат техничка платформа за складирање на институционалната меморија со посебен модул за оваа намена. Не е нужно да се чека на централно национално решение како што е системот за управување со документи бидејќи и не сите институции во исто време ќе станат дел од централниот ДМС. Институцијата може да развие сопствен систем или да користи бесплатни решенија како основа за натамошно прилагодување. Единствено е неопходно да се направи координација со МИОА за да се биде на линија со решението за ДМС кое го развива МИОА“.<sup>65</sup>

Принципот „Само еднаш“ т.е. јавните администрации да собираат информации од граѓани и бизниси само еднаш, а потоа да ги споделуваат и повторно да ги користат овие информации) е политички приоритет. Се прават напори на сите граѓани да им биде олеснет пристапот до услуги, како и целокупниот процес низ кој минуваат за да ги добијат тие услуги. Тоа значи висококвалитетни услуги без оглед на каналот што го користат граѓаните и решавање на проблеми при првата точка на контакт, а тука спаѓа и принципот „Податок само

63 МИОА изработи нов ДМС систем за непречена размена на документи по електронски пат. Влада на Република Северна Македонија. Достапно на: <https://vlada.mk/node/22317>

64 Градење на јавен сектор базиран на знаење. ЦУП. Достапно на: <https://cutt.ly/FnWq70E>

65 Ibid.

еднаш" (data once principle), како и современите практики како што се „security by design“ или „zero trust“. МИОА ги насочува активностите со цел „урување на бариерите меѓу институциите“ во интерес на граѓаните и перцепција дека Владата (една институција) е единствен давател на сите услуги. Законот за општа управна постапка и Законот за прибавување и размена на докази и податоци по службена должност<sup>66</sup> даваат основа за остварување на овие заложби.

Во истражувањето на тема *Евалуација на политиките за подобрување на јавните услуги* на ЦУП стои дека: „Соработката по службена должност пред сè налага да се прибавуваат документи од други институции по службена соработка меѓу институциите и овие документи да не се бараат од граѓаните. Од скоро сите добиени резултати, податоците за ова прашање се во најнегативен тренд, односно има назадување во овој аспект на испораката на услугите. Истото е потврдено и со продлабочените интервјуа, односно дека документи од други јавни институции биле потребни на пример за добивање на:

- Социјални услуги, за кои биле побарани потврди од училиште, од здравствени институции, од Катастар, од Агенција за вработување;
- Здравствени услуги, за кои бил потребен Извод од матична книга на венчани;
- Пристап до финансиска помош, за која биле побарани потврди за семејна состојба, имотна состојба, за работни односи, за даноци;
- Пресметка на даноци, со барање за катастарски документи;
- Студентски услуги, за кои биле потребни потврди за социјална помош и потврди за семејна состојба.<sup>67</sup>

Табела бр. 1



Извор: ЦУП „Градење на јавен сектор базиран на знаење“

Така на пример, за социјални услуги во Општина Шуто Оризари дури на 90% од испитаниците им биле побарани документи од други јавни институции, додека процентот е помал и изнесува 13,7% кај студентите на кои им биле барани вакви документи при конкурирање за сместување во студентски домови. Нема оправдување зошто е во пораст бројот на постапки во кои се бараат документи од други институции. Ниту пандемијата, ниту мерките со кои се фалат институциите за вложувања и напредок во дигитализацијата на услугите не одат во прилог на податоците, што значи дека единствено останува човечкиот фактор како можна причина за ваквото назадување.<sup>68</sup>

Меѓусебното поврзување и размена на податоци помеѓу државните органи, институциите и бизнис компаниите во РСМ е овозможено преку Платформа за интероперабилност. Платформата за интероперабилност е базирана на Националната рамка за интероперабилност која ги следи европските начела за интероперабилност (EIF 2.0). Националната рамка за интероперабилност ги покрива сите аспекти на интероперабилноста: правна, организациска, семантичка и техничка:<sup>69</sup>

- Македонска национална рамка за интероперабилност;
- Модул за македонска интероперабилност ИОП-Л (Правна интероперабилност);
- Модул за македонска интероперабилност ИОП-О (Организациска интероперабилност);
- Модул за македонска интероперабилност ИОП-С (Семантичка интероперабилност);
- Модул за македонска интероперабилност ИОП-Т (Техничка интероперабилност);
- Анекс: МИМ протокол.

Заклучно со 14 мај 2021 год., на платформата за интероперабилност се приклучени 34 институции меѓу кои чинители од судската власт, неколку министерства од извршната власт, органи во состав и фондови, а воедно е регистриран и еден приватен субјект. Како активни чинители на платформата за интероперабилност, кои од аспект на интероперабилноста претставуваат „институции“ бидејќи имаат свој посебен комуникациски клиент се и Национален портал за е-услуги, Национален регистар на население и Електронски систем за автоматизација на административни постапки (еСДП). За институциите/компаниите кои сакаат да се приклучат на платформата за интероперабилност и да разменуваат податоци преку оваа платформа, предвидена е обврска да обезбедат сопствен комуникациски клиент (кој претставува медијатор помеѓу нивните позадински системи и централните сервери на платформата за интероперабилност). За условите кои комуникацискиот клиент треба да ги исполнува МИОА има усвоено/донесено:

- Минимални технички предуслови за комуникациски клиент,<sup>70</sup> и
- Насоки за поврзување на платформата за интероперабилност.<sup>71</sup>

МИОА има објавено Листа на веб-сервиси, а согласно која, заклучно со 14 мај 2021 год., институциите имаат на располагање 438 веб-сервиси/методи за размена на податоци. Листата ги содржи сите веб-сервиси/методи за размена на податоци кои институциите/компаниите можат да ги реискористат за своите потреби.<sup>72</sup> Платформата за интероперабилност е соодветно техничко решение кое на институциите им овозможува

68 Ibid.

69 Платформа за интероперабилност. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/sntgVcm>

70 Минимални технички предуслови за комуникациски клиент. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/XntgMJF>

71 Насоки за поврзување на платформата за интероперабилност. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/Qnthrnf>

72 Листа на активни продукциски сервиси. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/Znthusr>

безбедна размена на податоците. По ЗЕУЕУ има минимални критериуми за информациска безбедност коишто институциите треба да ги исполнат за да се приклучат на Интероп (за сертификација). Во подзаконски акт се пропишани две нивоа на информациска безбедност: НИВО1 и НИВО2.

## 5.2. Безбеден дигитален идентитет и дигитален потпис

Спроведувањето на Законот за електронско управување и електронски услуги (ЗЕУЕУ) и Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги (ЗЕДЕИДУ) од страна на надлежниот орган (МИОА), се оценува дека е во напредна фаза. За ЗЕУЕУ се воспоставени и функционираат Национален портал за електронски услуги, една точка за услуги, каталогот на услуги и платформата за интероперабилност. За ЗЕДЕИДУ е воспоставен регистарот на даватели на доверливи услуги и на шеми за електронска идентификација во кој до сега се регистрирани вкупно 11 записи, од кои 9 квалификувани доверливи услуги, 1 неквалификувана доверлива услуга и 1 шема за електронска идентификација. МИОА води Регистар на даватели на доверливи услуги и на шеми за електронска идентификација.<sup>73</sup> Со ЗЕДЕИДУ, засега не е спроведен (во контекст на Закон за електронски потпис) единствен постојан идентификатор на лица.<sup>74</sup> Постои ЕЕБГ (единствен електронски број на граѓанинот) кој е воспоставен преку Централен регистар на население, но за сега не е поврзан и не се користи како дел од електронски потпис. Сите технички решенија за електронски потпис се преземени и во согласност со eIDAS, при што истите се технолошки неутрални. За сега најчесто користен метод за дигитална идентификација е корисничко име и лозинка, а се користат и електронски потписи за високо ниво на идентификација.

Согласно Законот за централен регистар на население и Законот за заштита на личните податоци, секој граѓанин може да ги види податоците запишани за него, како и извештај за тоа која институција, согласно кој закон и кога ги пристапила личните податоци содржани во системот Централен регистар на население. Еден од наједноставните начини е да се пристапи и преку [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk) каде корисниот има свој електронски идентитет (eID) односно може да се најави наједноставно и со својот кориснички профил на УЈП и да ги види точно податоците кои се поседуваат за него/неа. Во горецитираната Листа на веб-сервиси (интероперабилни), доколку се листа Законот за централен регистар на население, видно е дека станува збор за веб-сервис со чија помош се превземаат податоци од страна на Министерство за внатрешни работи за делот на измена на податоци. Регистрацијата и најавата на порталот се одвива преку Систем за единствена најава (СЕН), достапен на <https://eid.mk>. Во моментот, преку СЕН можат да се регистрираат само физички лица. За најава на порталот, корисникот автоматски се препраќа на СЕН каде што се идентификува со своето корисничко име и лозинка или дигитален сертификат за електронски потпис. По успешната автентикација се овозможува пристап до приватниот дел на порталот. СЕН во иднина ќе се интегрира со системите од други институции и ќе служи за најава на истите.

<sup>73</sup> Доверливи услуги и шеми за електронска идентификација. Регистар и листи. Достапно на: <https://cutt.ly/eb8X5EY> ;

38 Регистар на даватели на доверливи услуги и на шеми за електронска идентификација. Достапно на: <https://cutt.ly/Jb8CyGL>

<sup>74</sup> a unique persistent identifier of persons (анг.)

Нивоата на eID се однесуваат на нивоата на веродостојност на потврдата на електронската идентификација во процесот на регистрација и најава. СЕН ги поддржува следните нивоа на eID:

- Основен кориснички профил – корисничко име и лозинка;
- Ниско ниво на eID – корисничко име и лозинка;
- Високо ниво на eID- корисничко име, лозинка и сертификат за дигитално потпишување.

За да може да добиете една е-услуга, потребно е да имате eID најмалку на нивото со кое што таа услуга е означена на јавниот дел на Порталот.

МИОА е вклучено во прекугранична соработка за меѓусебно признавање на идентитетите и обезбедување доверливи услуги. На ниво на шесте земји од Западен Балкан потпишан е Меморандум за соработка помеѓу сите земји, а до сега се склучени билатерални договори со Република Србија и Црна Гора за меѓусебно признавање на даватели на квалификувани доверливи услуги.

Во текот на ова истражување не беа најдени податоци за тоа колку граѓани користат електронски потпис, но воедно и нема кампањи за подигање на свеста на населението за eID. Од пракса, во многу професии користењето на електронскиот потпис беше наметнато како законска обврска, но делумно поврзано и со она што подолу е елаборирано за дигиталните вештини, спроведувањето на ваквата законска обврска беше спроведена со задолжително купување токен, а без обврска за негово користење. Традиционалниот начин сè уште предначи. ЕК во Извештајот на ЕК од 2020 год. за овој дел констатира: „Електронските потписи можат да се користат во новиот е-портал за услуги во земјата од страна на поединци и деловни субјекти. Употребата на системот за интероперабилност малку се зголеми за време на извештајниот период, иако многу институции не го користат и покрај тоа што имаат инсталирано опрема и софтвер.“<sup>75</sup>

### 5.3. Резултати од тестирањето на е-услуги, опис на случаите од аспект на корисник

Како дел од овогодинашното истражување, тестиравме три е-услуги кои ги нудат институциите, за да ја испитаме нивната функционалност од аспект на корисник. Избраните е-услуги, поточно, издавање на годишна даночна пријава е-персонален данок (е-ППД) која ја нуди УЈП, плаќање на данок на имот која ја нуди Град Скопје, и Регистрација на проект во базата на Секретаријат за Европски прашања (СЕП), се опишани во продолжение и поткрепени со табели.

#### Годишна даночна пријава е-персонален данок (е-ППД)

Ја заборавав лозинката, испратив барање за ресетирање, веднаш ми се врати е-маил за ресетирање на лозинка. Успешно ја ресетирав лозинката. Назад кон почетна. Се најавив. На мојот профил има опција за е-ППД, закупнини, капитални добивки, годишна даночна пријава и Мој ДДВ. Мене ми треба годишната даночна пријава (ГДП). Кликам на мојата годишна

даночна пријава и утврдувам дека е генерирана. Сумите на пресметан ПДД и платен ПДД се совпаѓаат. Треба да одам на преглед. Ја прегледувам пријавата. Има опција да потврдам или да ја коригирам. Со оглед на тоа дека кај мене е во ред ја потврдувам пријавата. Има можност да се печати, како и можност да се остават податоци (трансакциска сметка и банка) за да се врати вишокот на платен данок. Во мојата ГДП даноците се совпаѓаат и нема вишок на платен данок, па ја потврдувам ГДП. Мојата ГДП е потвдена и на мојот профил се нотира дека ГДП е потврдена. Имам можност да ја прегледам мојата тековна ГДП како и даночните пријави од претходните 2 години. Сè е во ред, се одјавувам.

Услугата е лесно достапна. Таа не е дел од Националниот портал за е-услуги. Безбедна е и може да се пристапи и преку телефон. Постои преглед на сите податоци во врска со корисникот што ги има институцијата. Граѓанското општество не беше вклучено во испорака и дизајн на услугата. Услугата не е овозможена од приватна компанија, туку од државна институција – УЈП. На услугата ѝ претходеа кампањи и едукација на населението. Инструкциите се достапни и лесно се следат. Секој чекор е логичен. По користењето не може да се оцени функционирањето на услугата. Сепак таа функционира одлично.

**Табела бр. 2**

**Годишна даночна пријава е-персонален данок – Управа за јавни приходи**

<b>ПРИСТАПНОСТ</b>	<b>ДА</b>	<b>НЕ</b>	<b>КОМЕНТАРИ</b>
Владиниот портал дава пристап до е-услугата	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
Е-услугата е безбедно достапна на неколку е-канали и пристапна преку секаков уред	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/
Граѓаните може да ги видат податоците кои институциите ги собираат за нив при користење на е-услугата	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/
Граѓанскиот сектор е вклучен во дизајн и давање на услугата	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
<b>ДАВАТЕЛ НА УСЛУГАТА</b>			
Услугата ја дава приватна компанија (доколку има информации)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
Услугата ја дава државна институција (доколку има информации)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	УЈП
<b>ОПШТО</b>			
ГО или индивидуи од граѓанскиот сектор се вклучени во давање на е-услуги и нивно дизајнирање (доколку има информации)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
Има(ло) големи кампањи за воведување и промовирање на оваа е-услуга	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/
Е-услугите се организирани по животни настани (пример од Естонија <a href="https://www.eesti.ee/en/">https://www.eesti.ee/en/</a> )	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
<b>ДАЛИ Е-УСЛУГАТА Е ЛЕСНА ЗА КОРИСТЕЊЕ?</b>			
Инструкции за користење на е-услугата се достапни и лесни за следење	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/
Секој нареден чекор за користење на е-услугата е логичен	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/
Има можност да се оцени услугата по нејзиното користење (задоволство на корисникот)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/



## Данок на имот

На порталот на Град Скопје избирам данок на имот, па е-даноци. Треба да се регистрирам. Внесувам име, презиме, матичен број, е-маил и телефон. Се согласувам моите лични податоци да се користат на потребите на Град Скопје во постапката за решавање на предметот и ги прифаќам условите. Треба да внесам активациски код за да ја активирам мојата корисничка сметка. Добивам е-маил со активациски код а веднаш потоа е-маил дека сметката ми е активирана а јас не сум го внела активацискиот код. Добивам уште еден е-маил. Двата маила имаат две различни лозинки. Одам на првиот ми вика дека сметката е активирана. Добивам уште два е-маила. Секој од нив има различни лозинки. Се враќам на првиот од четирите е-маила и ја земам предвид првата лозинка. Во меѓувреме добивам е-маил со уште една лозинка. Додека влегувам на мојот профил добивам уште е-два маила со две лозинки – или во рок од 5 мин сум добила 7 маила со 7 лозинки. Одам на прегледи и на пријавени имоти и си го наоѓам мојот стан. Одам на решенија за данок на имот и има 7 решенија како и последното за 2021 год. Имам можност да ги испечатам. Кликам на печати – документот се спушта во ПДФ. Не можам да видам дали претходните даноци се платени. Има само решение за даноците. Има од страна извештај за отворени ставки. На него се генерира неплатениот данок. Кликам на статус неплатено. Ми излегува колку треба да платам и колку е провизијата. Потврдувам. Ми излегува политика за електронско плаќање на даноци и такси при што имам провизија 42 денари. Ако одам преку банка преку моето е-банкарство провизијата е значително помала односно лани била 9 денари, иако ако платам директно во банка провизијата е 36 денари. Потврдувам. Внесувам податоци за картичка. Провизијата е издвоена. Потврдувам. Податоците се доверливи. Добивам нотификација дека е платено и дека е непрокнижено (сабота е попладне). Добивам и е-маил дека успешно платив и данок и провизија. Се одјавувам.

Услугата е лесно достапна. Таа не е дел од Националниот портал за е-услуги. Не изгледа многу безбедна (во рок од 5 мин добивме 7 маилови со 7 различни лозинки а не ги побаравме; сметката сама се активира и без внесување на активациски код иако пристигна на е-маил), но може да се пристапи и преку телефон. Постои преглед на сите податоци во врска со корисникот што ги има институцијата. Граѓанското општество не беше вклучено во испорака и дизајн на услугата. Услугата не е овозможена од приватна компанија, туку од државна институција – Град Скопје. На услугата ѝ претходеа кампањи и едукација на населението. Инструкциите не се следат лесно. Чекорите не се логични (како на пример е-услугата е повеќе од 5 пати поскапа ако се плати преку порталот на Град Скопје отколку преку лично е-банкарство, и за 10% поскапа отколку ако се плати физички во банка). По користењето не може да се оцени функционирањето на услугата.

Табела бр. 3

## Данок на имот – Град Скопје

ПРИСТАПНОСТ	ДА	НЕ	КОМЕНТАРИ
Владиниот портал дава пристап до е-услугата	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
Е-услугата е безбедно достапна на неколку е-канали и пристапна преку секаков уред	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Во рок од 5 мин добивме 7 маилови со 7 различни лозинки а не ги побаравме; сметката сама се активира и без внесување на активациски код иако пристина на маил.
Граѓаните може да ги видат податоците кои институциите ги собираат за нив при користење на е-услугата	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/
Граѓанскиот сектор е вклучен во дизајн и давање на услугата	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
<b>ДАВАТЕЛ НА УСЛУГАТА</b>			
Услугата ја дава приватна компанија (доколку има информации)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
Услугата ја дава државна институција (доколку има информации)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Град Скопје
<b>ОПШТО</b>			
ГО или индивидуи од граѓанскиот сектор се вклучени во давање на е-услуги и нивно дизајнирање (доколку има информации)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
Има(ло) големи кампањи за воведување и промовирање на оваа е-услуга	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
Е-услугите се организирани по животни настани (пример од Естонија <a href="https://www.eesti.ee/en/">https://www.eesti.ee/en/</a> )	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
<b>ДАЛИ Е-УСЛУГАТА Е ЛЕСНА ЗА КОРИСТЕЊЕ?</b>			
Инструкции за користење на е-услугата се достапни и лесни за следење	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
Секој нареден чекор за користење на е-услугата е логичен	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Е-услугата е повеќе од 5 пати поскапа ако се плати преку порталот на Град Скопје отколку преку лично е-банкарство, и за 10% поскапа отколку ако се плати физички во банка.
Има можност да се оцени услугата по нејзиното користење (задоволство на корисникот)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

## Регистрација на проект во базата на Секретаријат за Европски прашања (СЕП)

*(добивање на потврда дека проектот е ослободен од ДДВ, а тоа служи како основа за добивање на даночен број во УЈП)*

Регистрација на проект е прв чекор кон добивање на даночен број, со што проектот се ослободува од ДДВ. За регистрација најнапред е потребна регистрација на порталот и креирање профил. Со најавување започнува регистрацијата што се состои од 5 чекори. Постои можност да се променат податоци на веќе регистриран проект, да се продолжи регистрираниот проект, да се пристапи кон поднесените барања како и кон архивата на сите барања. Првиот чекор се состои од внесување на основни параметри како типот на проектот (дали е билатерален, мултилатерален, ИПА, подгрант и слично) и тоа се бира од паѓачко мени. Се внесува опис и име на проектот на македонски и на англиски јазик, вкупен износ на проектот, референтен број, како и датум на започнување и датум на завршување. Следниот чекор се состои од внесување на податоци за донаторот. Тоа вклучува внесување на име на донаторот, адреса, одговорно лице, контакти. Третиот чекор се состои од внесување податоци за спороведувачот. Името на организацијата се избира од паѓачко мени, а потоа повеќето од податоците се појавуваат автоматски (како адреса, контакт, даночен број, одговорно лице и слично) со можност да се коригираат. Четвртиот чекор опфаќа внесување на податоци за корисникот каде повторно од паѓачко мени се избира корисникот од листа на институции и организации. Се внесуваат и контакти за корисникот, даночен број, средства кои ќе се користат и валута. Петтиот чекор се состои во прикачување документи и тоа копија од договорот за финансирање, копија од целокупната проектна документација, список на експерти како и пропратно писмо со кое се бара регистрација на проектот. Документите се поднесуваат електронски. Се добива потврда на е-маил за успешно поднесена апликација, а може и на профилот да се следи статусот на поднесеното барање (дали е одобрено или не, со можност ако е - да се преземе потврдата).

По завршената регистрација, електронската потврда за регистрација физички се носи во УЈП, каде физички се поднесува дополнително барање за добивање даночен број на проектот. Барањето (образецот) може да се симне од страната на УЈП, но не и да се пополни и да се поднесе електронски.

Услугата - регистрација на проект е лесно достапна. Таа не е дел од Националниот портал за е-услуги. Изгледа безбедна и може да се пристапи и преку телефон. Постои преглед на сите податоци во врска со корисникот што ги има институцијата. Граѓанското општество не е вклучено во испорака, но беше вклучено во дизајн на услугата. Услугата не е овозможена од приватна компанија, туку од државна институција – СЕП. На услугата не ѝ претходеа кампањи и едукација на населението, услугата е релативно нова и скоро промовирана. Не можевме да видиме инструкции за користење, иако чекорите се логични и се надоврзуваат на претходна практика. По користењето не може да се оцени функционирањето на услугата. Сепак таа функционира одлично.

Табела бр. 4

## Регистрација на проект (за добивање потврда за ослободување од данок) - СЕП

ПРИСТАПНОСТ	ДА	НЕ	КОМЕНТАРИ
Владиниот портал дава пристап до е-услугата	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Е-услугата е безбедно достапна на неколку е-канали и пристапна преку секаков уред	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Граѓаните може да ги видат податоците кои институциите ги собираат за нив при користење на е-услугата	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Граѓанскиот сектор е вклучен во дизајн и давање на услугата	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Креирањето на порталот и услугата е со поддршка на странска донација и НВО. Испораката на услугата е од страна на државен орган.
<b>ДАВАТЕЛ НА УСЛУГАТА</b>			
Услугата ја дава приватна компанија (доколку има информации)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
Услугата ја дава државна институција (доколку има информации)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	СЕП
<b>ОПШТО</b>			
ГО или индивидуи од граѓанскиот сектор се вклучени во давање на е-услуги и нивно дизајнирање (доколку има информации)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Само во дизајнирање.
Има(ло) големи кампањи за воведување и промовирање на оваа е-услуга	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Услугата е нова и не е доволно промовирана.
Е-услугите се организирани по животни настани (пример од Естонија <a href="https://www.eesti.ee/en/">https://www.eesti.ee/en/</a> )	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
<b>ДАЛИ Е-УСЛУГАТА Е ЛЕСНА ЗА КОРИСТЕЊЕ?</b>			
Инструкции за користење на е-услугата се достапни и лесни за следење	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/
Секој нареден чекор за користење на е-услугата е логичен	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Се базира на претходна практика.
Има можност да се оцени услугата по нејзиното користење (задоволство на корисникот)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/

6



**ДИГИТАЛНА  
ПИСМЕНОСТ**



## 6. Дигитална писменост

Голем дел од Европа, со некои исклучоци, страда од силата на платформите и ранливата интернет-инфраструктура. Брзините во голем дел од Европа се многу пониски отколку во САД во целина, а инфраструктурата е постара. КОВИД-19 може делумно да го објасни масовниот раст, бидејќи доведе до поголем сообраќај на податоци и нови побарувања за широкопојасен интернет поради тоа што луѓето беа дома, што пак ја зголеми побарувачката за оптички влакна. Во документот на ОЕЦД за кризата од КОВИД-19 во Западен Балкан, во делот за влијанието на пандемијата врз дигитализацијата утврдени се следните предизвици за овие земји:

- Многу домаќинства немаат безбеден компјутер и пристап до широкопојасен интернет. Скоро половина од сите домаќинства во шесте економии на Западен Балкан немаат пристап до компјутер дома. Дополнително, на околу една третина им недостасуваат фиксни широкопојасни интернет врски, кои нудат поголеми, посигурни брзини на поврзување отколку другите видови на широкопојасни врски.
- Повеќето лица во шесте економии на Западен Балкан немаат основни дигитални вештини. Во просек, две третини од поединците во шесте економии на Западен Балкан немаат вештини потребни за навигација во дигиталните простори.
- Ограничена употреба на дигитални владини платформи. Во просек, само околу една петтина од поединците во шесте економии на Западен Балкан користеа Интернет за да се поврзат со јавните власти во 2019 год.
- Компаниите се недоволно подготвени за дигиталните безбедносни предизвици. Во просек, само 12% од фирмите во шесте економии на Западен Балкан ја дефинираа или ревидираа својата безбедносна политика во 2019 год.<sup>76</sup>

76 Кризата за КОВИД-19 во Западниот Балкан, Економско влијание, одговори на политиките, и краткорочни одржливи решенија. 2020. ОЕЦД. Достапно на <https://cutt.ly/sb8VudK>

Табела бр. 5

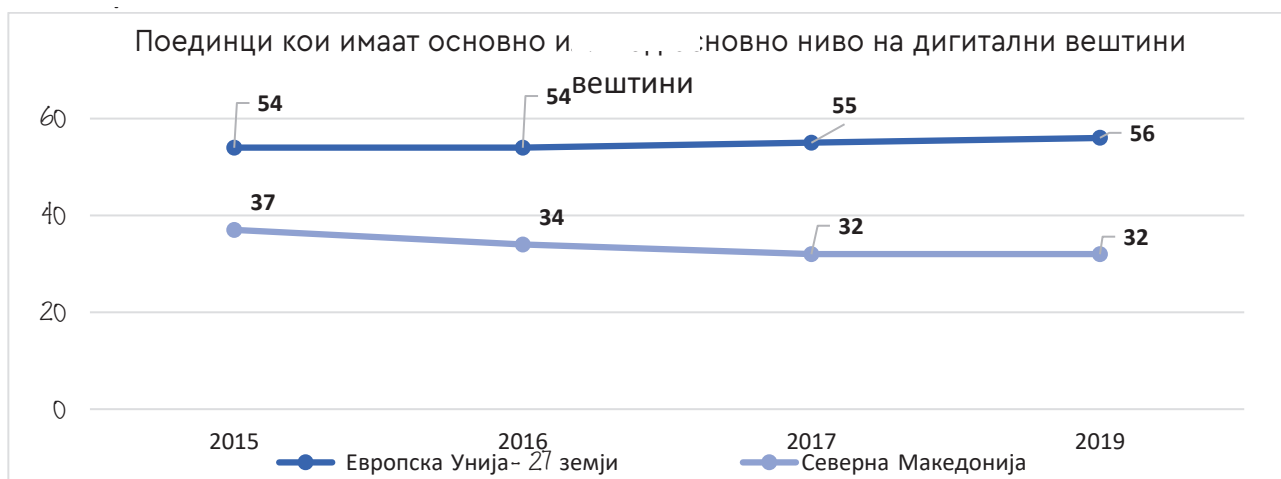
Релевантни податоци за пристап и употреба на Интернет во Западен Балкан<sup>77</sup>

	АЛБ	БиХ	КОС	ЦРГ	МКД	СРБ	З.Балкан просек	ЕУ – 28 просек
Домаќинства со компјутерски пристап дома (%) (2017)	/	/	61	10	67	68	51.5	84
Поединци со основни или над основни дигитални вештини (%) (2019)	/	24	28	50	32	46	36	58
Поединци кои користат Интернет за да се поврзат со државните органи во изминатите 12 месеци (%) (2019)	13	18	16	23	25	29	20.67	55
Претпријатија (освен финансискиот сектор) чија политика за безбедност на ИКТ беше дефинирана или беше ревидирана во изминатите 12 години месеци (%) (2019)	/	7	/	11	15	16	12.5	26

Градењето дигитални вештини е инвестиција во општеството. Во истражувањето на ЦУП со промени во делот на дигитални вештини нотирана е следната состојба:

„Напредокот во земјите на ЕУ и брзата дигитализација е возможна заради високото ниво на дигитална писменост. За жал, нашата држава сè уште не може да се спореди со повеќето ЕУ земји-членки кога станува збор за дигиталната писменост на целокупното население. Очигледни се разликите кај податоците кои мерат број на лица со основни и повеќе од основни дигитални вештини (Табела бр. 6).

Табела бр. 6



Извор: Еуростат, Ниво на дигитални вештини на поединците, според верзија од 14.10.2020, достапна на: <https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do>



Повеќето дополнителни истражувања укажуваат на тоа дека дигитални вештини недостасуваат не само кај општата популација, туку и кај вработените во институциите кои се даватели на услугите. Со вакво ниво на дигитални вештини се заклучува дека транзицијата кон целосно дигитално работење како и целосно дигитални услуги нема да оди ниту бргу, ниту лесно, па државата мора неодложно да направи стратегија за адресирање на проблемот.<sup>78</sup> Во таа насока предвидено е усвојување на Национална стратегија за дигитална писменост, но нема податоци дека се започнати било какви активности околу истата. Во последниот Извештај на ЕК за напредокот на земјава, стои дека започна изготвувањето на Стратегијата за развој на дигитални вештини,<sup>79</sup> а дигиталната писменост е приоритет во новата Стратегија за образование, која најверојатно ќе ја координира Министерството за образование и наука (иако постои можност координатор да биде и МИОА). Оттаму РСМ во моментот е во процес на креирање на Стратегијата за дигитални вештини што првично се очекуваше да биде финализирана во текот на март 2020 год., меѓутоа беше одложена поради пандеиската криза.

Не се конзистентни напорите за зголемување на нивото на дигиталната писменост на граѓаните и на јавните службеници, а граѓаните имаат ниски дигитални вештини, односно се под европскиот просек. Од страна на некакви активности за подигање на дигиталната писменост, преземена е иницијатива врз основа на владина уредба<sup>80</sup> за доделување ваучери за дигитални вештини за лица до 29 години.<sup>81</sup> Не се реализираа предвидените активности на МИОА за обука на наставниците за сајбер безбедност. Сите идни активности предвидено е да се реализираат во рамките на поглавјето – Дигитални вештини, дел од Националната долгорочна ИКТ-стратегија.<sup>82</sup> Во последниве три-четири години постоеле активности и мерки поврзани со обуки за дигитални вештини, кои имале за цел да се надградат вештините за невработените млади лица во областа на информациските технологии, а заради зголемување на нивната конкурентност и побрза интеграција на пазарот на трудот. Овие обуки биле дел од *Оперативните планови за активни програми и мерки за вработување и услуги на пазарот на трудот*.

Во однос на ИКТ вештините на граѓаните на РСМ, Истражувањето на Метаморфозис<sup>83</sup> покажува дека испитаниците сметаат дека имаат најмногу вештини за комуникација преку социјалните мрежи (64,9%) и пребарувањето на Интернет (63%), додека тие се најмалку вешти во пишување блогови, креирање и поставување видео и содржини со вести, итн. Најкористени социјални мрежи се Фејсбук (79,1%), Јутјуб (65,7%) и Инстаграм (47,7%). Најчеста активност преку интернет кај испитаниците е комуникација преку социјални мрежи (73,8%) и комуникација преку апликации за разговор (69,8%) како што се Skype, Viber, Messenger, WhatsApp, Hangouts, итн. Други чести активности преку Интернет што ги открива анализата се следење информативна содржина од различни веб-страници (30,1%), слушање и преземање музика (26,1%), користење е-маил (20,3%) и прелистување на корисни податоци потребни за нивната работа или студии (20%). Анализата нагласува дека напредната употреба на Интернет

78 Евалуација на политиките за подобрување на јавните услуги. ЦУП. Достапно на: <https://cutt.ly/wnWwqma>

79 Извештај за Северна Македонија. Октомври, 2021. Европска комисија. Достапно на: <https://cutt.ly/Cb8Yrbl>

80 Уредба со законска сила за издавање на ваучери на млади лица за обуки за дигитални вештини заради подобрување на нивната конкурентност на пазарот на трудот за време на вонредна состојба. Достапно на: <https://cutt.ly/pb84qw1>

81 Манчевски и Адеми: Обезбедени ваучери за дигитални вештини за млади до 29 години. МИОА. Достапно на: <https://www.mioa.gov.mk/?q=mk/node/2955>

82 Извештај за спроведување на Годишниот план за работа 2020. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/ub8JtiR>

83 Опсерваторија за Дигиталната агенда – Извештај за тековната состојба и патоказ за унапредување на Дигиталната агенда во Северна Македонија. Јуни, 2020. Фондација Метаморфозис. Достапно на: <https://cutt.ly/Sb8E4yF>

е многу поретка, т.е. само 6,5% од испитаниците користат е-банкарство дневно или неколку пати неделно, или 5% објавуваат или споделуваат содржина што самите ја создале.

Што се однесува до активности насочени кон населението, може да се види дека постоеле повеќе проекти особено предводени од граѓанското општество на оваа тема односно проекти за поддршка на дигиталната писменост, како што се Македонскиот институт за медиуми под наслов „Млади иноватори со идеи за превенирање на „тролингот“ и едукација за медиумската реалност“.<sup>84</sup> Овој проект спроведен во периодот 2018 – 2020 год. имал за цел да придонесе кон зголемување на знаењето на ГО со цел да можат ефективно да се справуваат со лажните вести и неетичкото известување во медиумите, ќе им помогне на корисниците на социјалните медиуми да станат информирани консументи на онлајн вести и информации и активни граѓани кои одговорно се однесуваат онлајн. Во најголем број проекти за кои можат да се најдат податоци, очигледно е дека дигиталната писменост се фокусира на медиумската писменост. Често пати, целна група во ваквите проекти се децата. Според кратките сижеа на проектите се гледа дека постои иницијатива за воведување на дигиталната писменост во формалното образование. Претходно на оваа тема (поточно во 2017 год.) бил спроведен Проект за унапредување на дигиталната писменост во Република Македонија – Национален MOS (Microsoft Office Specialist).<sup>85</sup>

Од достапните информации може да се стекне следната слика: 1) Дигиталната писменост се спроведува најчесто преку проекти или пак преку натпревари организирани од ИКТ приватниот сектор и коморите; 2) Нема национален стратешки документ ниту структуриран пристап за ова прашање; 3) Има извесни зачетоци на идејата за воведување на дигиталната писменост во формалното образование 4) Преземени се подготвителни чекори за Изготвувањето на Стратегијата за развој на дигитални вештини.

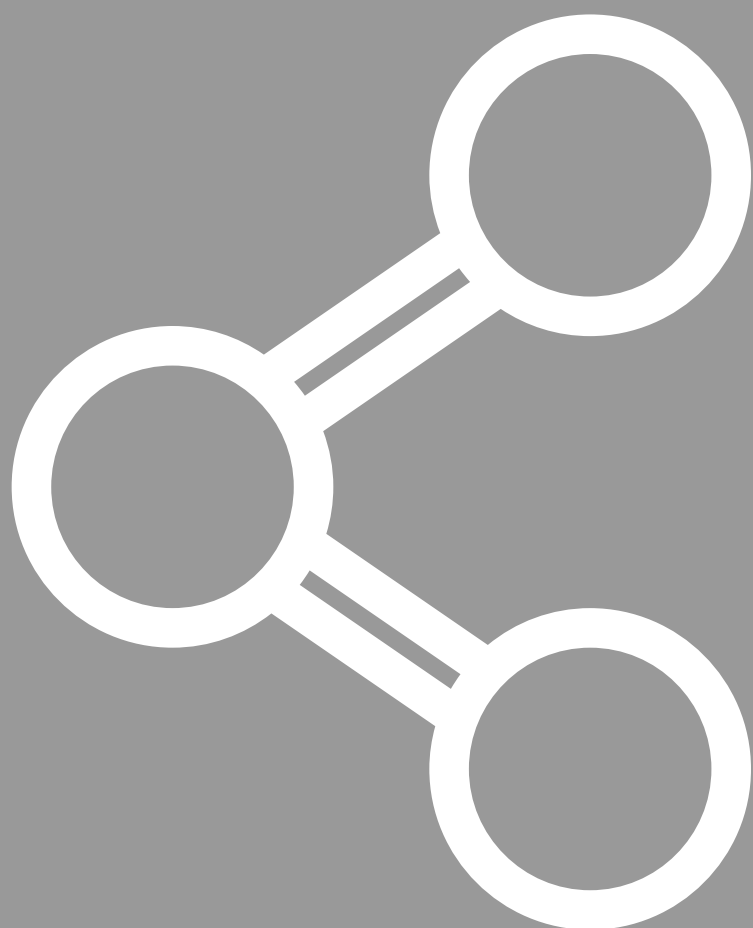
84 „Млади иноватори со идеи за превенирање на „тролингот“ и едукација за медиумската реалност. Македонски институт за медиуми достапен на <https://cutt.ly/Xb8BgE0>

50 85 Проект за унапредување на дигиталната писменост во Република Македонија - Национален MOS (Microsoft Office Specialist). Достапно на: <http://arhiva.mioa.gov.mk/?q=node/4534>

**7**



**ПРИСТАП ДО СЕРВИСИ  
И ПОДИГНУВАЊЕ  
НА СВЕСТИ**



## 7. Пристап до сервиси и подигнување на свест

Основен, односно, централен портал за е-услуги во РСМ е Националниот портал за е-услуги. За разлика од некои првични иницијативи за развој на е-услуги или електронски процеси (како на пример порталот е-демократија), порталот [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk) се покажа како одржлив. И овој портал во една фаза исто така беше дисфункционален и неажуриран, па граѓаните мораа да пристапат директно на веб-страниците на надлежните институции, но потоа истиот беше вратен во функција, подобрен и унапреден. Ова оди и во насока на промоцијата на едно вакво централно решение бидејќи тешко е да се снајдат граѓаните ако не ги наоѓаат ваквите решенија на лесен и едноставен начин или ако има постојан премин од едно на друго централно решение. Во моментот на Порталот има 151 постојна услуга.<sup>86</sup>

Порталот [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk) беше индиректно/посредно промовиран за дел од услугите за кои граѓаните требаше да бидат потсетени дека се нивна обврска или можност за добивање информации, па така самиот портал беше вклучен и во неколку кампањи од јавен интерес. Со цел сите граѓани да имаат непречен пристап до е-услуги, како преодно или помошно решение беше воспоставен концептот „Една точка за услуги и посредници за е-услуги“. Согласно овој концепт Административната канцеларија која овозможува пристап до услуги на повеќе надлежни органи и во која може да се подигнат акти донесени од надлежните органи за кои е наменета административната канцеларија, во новата законска рамка е воведена како „Една точка за услуги“. Првата ваква канцеларија е отворена и функционира во Скопје. Единствената точка за услуги обезбедува и информативни сервиси за различни видови на услуги кои ги обезбедуваат јавните органи. Иницијативата е за поздравување, како решение за полесен пристап до услугите на шалтер, особено бидејќи ниту во ЕУ не постои тенденција за комплетно укинување на офлајн услугите (кои се добиваат на шалтер, со личен контакт). Сепак, за да се стимулира користењето на е-услугите, најпрогресивен е аспектот на воведување посредници за административни услуги, т.н. прокси агенти. Посредник за административни услуги по електронски пат е административен службеник вработен во јавните органи, кој во име и за сметка на корисникот на е-услугата презема соодветни дејствија, односно му помага на корисникот да пристапи до е-услугата.<sup>87</sup> Истражувањата покажуваат дека за 2019 год. најчести јавни услуги биле услугите во табелата во прилог.<sup>88</sup>

86 Пристапено на 07.06.2021 на <https://uslugi.gov.mk/services-by-application-type.nspx?serviceApplicationTypeId=1>

87 Патоказ за организациски, правни и технички реформи за подобрување на јавните услуги. ЦУП. Достапно на: <https://cutt.ly/Fb8NUTX>

88 14 најчесто поставувани прашања за 14 најчести јавни услуги за граѓаните. ЦУП. Достапно на: <https://cutt.ly/mntzpel>

**Табела бр. 7: Начести јавни услуги за 2019**

1. Запишување во матична книга на родени
2. Стекнување на државјанство со потекло
3. Издавање на пасош за прв пат
4. Издавање на лична карта за прв пат
5. Запишување во матична книга на венчани
6. Пријавување и одјавување за задолжително здравствено осигурување
7. Надоместок на плата за време на боледување
8. Запишување на дете во основно училиште
9. Доделување на ученичка стипендија
10. Постојана парична помош
11. Паричен надоместок за помош и нега од друго лице
12. Запишување на сопственост во катастарот на недвижности врз основа на договор за купопродажба
13. Утврдување на данок на имот
14. Запишување во матична книга на умрени

Извор: ЦУП, 14 најчесто поставувани прашања за 14 најчести јавни услуги за граѓаните

Споредбено, во однос на истражувањето на Метаморфозис во рамки на Опсерваторија за Дигиталната агенда од 2020 год., други четири услуги избиле на прво место по бараност<sup>89</sup>, но лесно се забележува влијанието на состојбата со КОВИД-19 што индицира зошто токму овие услуги биле најбарани. Тие се:

- Дозвола за движење за правни лица и вработени во нивната фирма за време на важење на Одлуката за забрана за движење;
- Дозвола за движење на физички лица кои обезбедуваат нега на трети лица, грижа за стари и изнемоштени лица додека важи Одлуката за забрана за движење;
- Остварување на правото на паричен надоместок во случај на невработеност; и
- Потврда за користење на право на посебен додаток.

Една од главните препораки во овој контекст е воведување на опцијата унапредување на Порталот [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk) за автоматско рангирање на најбараните услуги.

Што се однесува до електронското банкарство, според податоците на Народна Банка на РСМ, граѓаните сè повеќе ги користат платежните картички и е-банкарството. Од почетокот на кризата со КОВИД-19, физичките лица сè почесто ги користеле придобивките на е-банкарството. Бројот на електронски кредитни трансфери иницирани од страна на граѓаните во март 2020 год. се зголемил за значителни 30,3% на годишна основа, односно за 21,4% на месечна основа. За извршување на плаќањата, граѓаните особено ги користеле компјутерите. Поточно, кај плаќањата извршени преку компјутер, во март се забележува висок годишен раст од 26,4% односно месечен раст од 27,2%, којшто е двојно повисок од годишниот раст во првиот квартал од оваа година, којшто изнесуваше 13,8%. Исто така, граѓаните ги користеле мобилните телефони за извршување плаќања значително повеќе во споредба со претходно. Бројот на плаќања извршени со мобилен телефон во март пораснал за 45,5% на годишна основа, при поумерен месечен раст од 7,4%. Остварениот раст кај плаќањата извршени на ваков начин е релативно блиску до годишниот раст остварен во првиот квартал од минатата година, од 45,9%. Тековно, еден од четири електронски кредитни трансфери на граѓаните се иницира преку мобилен телефон, додека останатите три електронски кредитни трансфери се иницираат со користење компјутер.<sup>90</sup>

Бизнис секторот учествува во проекти за дигитализација за различни аспекти. На пример, Стопанската комора за информатички и комуникациски технологии – МАСИТ учествува во голем број проекти со кои се овозможуваат различни аспекти за дигитализацијата наменети за бизнис секторот во РСМ.<sup>91</sup> За таа цел, односно за да ја поттикнат дигиталната трансформација кај компаниите, МАСИТ има издадено истоимен Водич.<sup>92</sup> Но, самите ИКТ компании во РСМ имаат развиени капацитети, а така истите директно учествуваат во поголеми конзорциуми на ИПА2 проекти и се јавуваат како креатори на дигитални решенија кои може да ги користат и приватни правни лица, но и државните институции. Активна улога игра, односно, чинител кој придонесува за исполнување на аспектите од ДА е и Фондот за иновации и технолошки развој (ФИТР) кој ги поддржува креативните идеи на стратапите, а спроведува и мерки во соработка со банките да ги кофинансираат активностите на стратапите.

Во РСМ има силен граѓански сектор кој ја следи имплементацијата на ДА. Како две од специјализираните ГО со побројни истражувања зад себе се издвојуваат Фондација за интернет и општество Метаморфозис<sup>93</sup> и ЦУП.<sup>94</sup> Со своите истражувања и публикации битно влијаат врз собирање на податоци и објавување на наоди од истражувањата со кои се овозможува РСМ да биде мерлива и се спореди со други земји, односно соодветно да се рангира и да се утврди каде има потреба од подобрување. Еден од позначајните проекти кои во моментот генерираат вакви податоци, а е во насока на исполнување на мерките и целите од ДА, е проектот „Зголемување на граѓанското учество во Дигиталната агенда – ИЦЕДА“.

90 Граѓаните сè повеќе ги користат платежните картички и електронското банкарство. Народна Банка на Република Северна Македонија. Достапно на: <https://cutt.ly/ontzPvj>

91 Проекти. МАСИТ – Стопанска комора за информатички и комуникациски технологии. Достапно на: <https://cutt.ly/2ntzJ27>

92 Дигитална трансформација, Како до дигитална трансформација, Практичен водич за поголема конкурентност. Достапно на: <https://cutt.ly/hntzOue>

93 Фондација Метаморфозис. Публикации достапни на: [https://metamorphosis.org.mk/izdaniija\\_arhiva/](https://metamorphosis.org.mk/izdaniija_arhiva/)

94 ЦУП. Публикации достапни на: <https://cup.org.mk/publikacii>

Од аспект на вклученоста на ГО и нивниот импакт во постигнувањето на целите на дигитализацијата преку нејзино приближување кон крајните корисници и ставањето на граѓанинот во центарот на вниманието, можат да се издвојат неколку позитивни примери и успешни приказни. Овие позитивни примери се дел од грантовата шема на горенаведениот проект, ко-финансиран од ЕУ и спроведуван од Метаморфозис и партнерите.

- 1) *Центарот за техничка поддршка е основан од Скопје Лаб со кој што раководи СмартАп – Лабораторија за социјални иновации Скопје преку под-грантот „Инклузивна и успешна дигитална трансформација за сите – ДИЦИТАЛ АЛЛ“. СмартАп е една од трите организации од РСМ која што стана дел од мрежата ИЦЕДА и која што во моментот работи на пружање на поддршка на жителите на Град Скопје во користењето на е-услугите на локално ниво. Центарот е формиран во рамките на веќе постоечкиот Инфоцентар како дел од просториите на Град Скопје, и е отворен за јавноста од понеделник до петок од 10 до 15 часот. Активностите на центарот се комплементарни со активностите на Инфо-центарот, бидејќи многу граѓани го препознаваат како „центар за помош“. Освен овие активности, преку проектот, СмартАП се фокусира и на редизајн на одредени е-услуги и дигитални апликации за граѓаните што ги обезбедува Град Скопје.*
- 2) *Под-грантот „Е-услуга како самопослуга“ го спроведува Здружението за толеранција и соработка на граѓаните – АГТИС чија основна цел е справување со центри за поддршка на граѓаните од Општина Прилеп и Општина Долнени, поточно, целната група им е население со низок социо-културен стандард, Роми, неписмени и/или „технички неписмени“, стари лица, лица со долготрајна невработеност, лица со основна информатичка писменост, рурално етничко и мешано верско население. Во моментот АГТИС воспостави 3 типа на инфо центар: физички центар во Прилеп (отворен за граѓаните 3 дена неделно), онлајн центар (информативна, едукативна и платформа за поддршка за употреба на е-услуги и производство и емитување на 18 едукативни мултимедијални содржини за е-услуги ); и мобилен центар (20 патувачки инфо сесии на 20 различни локации за обезбедување на физичка поддршка за граѓаните за користење на специфични е-услуги и дигитални вештини).*



- 3) *„Дигитализација во земјоделството – СЕГА!“* е под-грант спроведуван од Рурална коалиција, со цел зголемување на довербата во институциите преку зголемување на употребата и подобрување на квалитетот на е-услугите од страна на локалната заедница. Во моментот тие раководат со рурална дигитална платформа и локален центар за е-поддршка во Кичево, преку што придонесуваат кон зголемување на квалитетот и разбирливоста на е-услугите, но исто така и зголемување на процентот на нивно искористување од страна на руралното население. Активностите на проектот опфаќаат 5 региони во земјата (Пелагонија, Североисток, Југозапад, Југоисток и Полошки регион). Центарот ги опфаќа и општините Гостивар, Врапчиште, Македонски Брод, Пласница, додека пак локални координатори во Прилеп, Кривогаштани, Струмица, Куманово и Старо Нагоричане во соработка со општините ќе ја нудат истата поддршка како таа која што ќе биде достапна и во центарот. Организацијата има директна соработка и поддршка од Министерството за земјоделство, шумарство и водостопанство, Агенција за поддршка на развојот во земјоделството, со цел да се обезбеди систематски пристап во дигитализацијата на секторот.



8



# **ИНФОРМАЦИСКА И САЈБЕР БЕЗБЕДНОСТ**



## 8. Информациска и сајбер безбедност

Неочекуваната и принудна транзиција кон работа на далечина предизвикана од КОВИД-19 не е лесна за владите. Некои откриваат дека немаат инфраструктура за да можат да се справат со толку многу луѓе кои работат од дома. Некои влади побараа да не се стримува музика за да се ослободи (бендвит) ширина на Интернет опсегот. Некои експериментираа преку работа со ротирање за да се придржуваат до практиките за социјално дистанцирање, што создаде грижа за експертите за безбедност поради зголемениот потенцијал на напади поради пристап до чувствителни владини информации од дома. Еден од клучните предуслови за да функционира јавниот сектор онлајн е безбедноста и тоа мрежната и информациската безбедност.

Во РСМ донесена е Национална стратегија за сајбер безбедност на Република Македонија 2018 - 2022 год. Под ЦЕЛ 1 се утврдува Сајбер отпорност – „Информациско-комуникациската инфраструктура во Република Македонија да биде отпорна на сајбер закани и да бидат идентификувани и спроведени соодветни решенија за заштита на националните интереси. Сајбер отпорноста обезбедува доверливост, интегритет и достапност преку идентификација, заштита и воспоставување на претходна состојба од сајбер инциденти. Јавниот и приватниот сектор мора да имаат навремени и точни информации и предлози за подобрување на сајбер безбедноста и да бидат во можност меѓусебно да соработуваат во случај на сајбер инциденти.“<sup>95</sup>

За безбедноста и интегритетот на мрежите, правилата се утврдени од страна на Агенцијата за електронски комуникации (АЕК) со Правилникот за обезбедување на безбедност и интегритет на јавните електронски комуникациски мрежи и услуги и активности кои што операторите треба да ги преземат при нарушување на безбедноста на личните податоци од 2015 год., изменет и дополнет во 2019 год. (Службен весник на РСМ, бр. 92 од 13.5.2019 год.), каде во член 6 се утврдува:

„Политиката за безбедност која што треба да ја усвојат операторите согласно член 5 на овој правилник треба да ги опфаќа минимум следните подрачја (Листа 1): – Процедури за управување со генералните безбедносни ризици, – Безбедност на човечките ресурси, – Безбедност на системите и објектите, – Безбедност и интегритет на личните податоци, – Оперативно управување, – Управување со инциденти, – Управување со деловниот континуитет, – Мониторинг и тестирање на безбедносните мерки. Минималните безбедносни мерки кои треба да ги преземат операторите и кои треба да се содржани во Политиката за безбедност, како и референтните норми за нивно спроведување се наведени во Листата 2. Освен наведените референтни норми операторите можат да применат и други соодветни норми со цел остварување на безбедносните мерки наведени во ставот 1 на овој член. Листите 1 и 2 од овој член се составен дел од овој правилник.“<sup>96</sup>

95 Национална стратегија за сајбер безбедност на Република Македонија 2018-2022. Достапно на: <https://cutt.ly/antvtUP>

96 Агенција за електронски комуникации, Правилникот за обезбедување на безбедност и интегритет на јавните електронски комуникациски мрежи и услуги и активности кои што операторите треба да ги преземат при нарушување на безбедноста на личните податоци. Достапно на: <https://cutt.ly/5b81NiD> и изменување и дополнување: <https://aek.mk/pravilnik-za-izmenuvanje-i-dopolnuvanje-na-pravilnik-za-bezbednost-i-integritet/>

Со Законот за електронските комуникации основан е Националниот центар за одговор на компјутерски инциденти МКД-ЦИРТ како посебен оддел во АЕК,<sup>97</sup> со што се институционализира заштитата на мрежната и информациска безбедност, особено на субјектите со критична инфраструктура. Државните институции како конституенти треба да ги усогласат своите безбедносни мерки во консултација со МКД-ЦИРТ. Постапките за барање насоки и асистенција се веќе објавени и објаснети на веб-страницата на МКД-ЦИРТ, а останува институциите да се обратат и да ги следат истите. Имајќи ги предвид важната улога и надлежностите на МКД-ЦИРТ, сигурно треба константно јакнење на оваа институција со исклучително квалификуван кадар. Но, секако, во контекст на централното прашање на оваа анализа за потреба од било какви легислативни интервенции, одговорот е дека од аспект на правна рамка воспоставено е сè што е потребно, останатото е спроведување.

Најдобрата опција за државните институции е да воспостават соработка со МКД-ЦИРТ. МКД-ЦИРТ овозможува користење на услуга за надворешна сајбер-безбедносна проверка на веб-апликациите. Услугата е наменета за организациите – конституенти на МКД-ЦИРТ од јавниот и владиниот сектор, органи на државна управа.<sup>98</sup> Покрај оваа услуга, генерално за сите прашања по однос на мрежна и информациска безбедност, државните органи треба да воспостават соработка и да ги преземат и адаптираат внатрешните правила.

Што се однесува до мандатот до креирање на политики и закони во оваа област, надлежен државен орган е МИОА по однос на законската и стратешката рамка. Воедно, МКД-ЦИРТ подготвува правилници и прирачници и други меки политики, а мандатот го црпи од Законот за електронски комуникации.<sup>99</sup>

По однос на надлежностите и активностите на МКД-ЦИРТ постојат две основни препораки. Првата се однесува на јакнење на капацитетите на МКД-ЦИРТ, која всушност не подразбира неминовно вработувања туку може и прераспределба на веќе постоечки квалификувани ресурси во АЕК. Втората препорака се однесува на зголемување на видливоста на ова тело бидејќи голем дел од државните институции што се/треба да се конституенти на МКД-ЦИРТ, малку знаат за неговата улога и мисија.

97 Национален центар за одговор на компјутерски инциденти МКД-ЦИРТ. Достапно на: <https://mkd-cirt.mk>

98 Услуга за проверка на веб-апликации. Национален центар за одговор на компјутерски инциденти МКД-ЦИРТ. Достапно на: <https://mkd-cirt.mk/usluga-za-proverka-na-veb-aplikacii/>

99 Закон за електронските комуникации. Достапно на: <https://cutt.ly/1ntvcvz>

9



# **Е-УЧЕСТВО И Е-ДЕМОКРАТИЈА**





## 9. Е-учество и е-демократија

Стратешките приоритети на Владата во областа на граѓанскиот ангажман и на транспарентноста се:

- Стручна, ефикасна и отчетна администрација во служба на граѓаните и на бизнис-заедницата, дигитална трансформација и натамошен развој на информатичкото општество (што е дел од визијата на Владата);
- Ефективно, ефикасно и инклузивно креирање политики, професионална и департизирана администрација, и одговорно, отчетно и транспарентно работење на институциите;
- Развој на професионална, одговорна, стручна, доверлива и отчетна администрација, ориентирана кон граѓаните и кон бизнис-заедницата; администрација што ги исполнува меѓународните и европските вредности и стандарди за добро владеење;
- Развивање и подобрување на условите за пристап до информатичко-комуникациските технологии за брза, лесна и ефикасна употреба на ИКТ во секојдневниот живот на граѓаните и на бизнис-заедницата;
- Поставување и одржување квалитетни софтверски решенија и инфраструктура во согласност со потребите на институциите; граѓани на Р. С. Македонија обучени и добро информирани за ИКТ;
- Развивање механизми за транспарентно и фер известување за прашања од јавен интерес;
- Отворено владино партнерство (ОВП) – фискална транспарентност, отворени податоци, транспарентност на локално ниво, пристап до правда и климатски промени, како и пет заложби во три приоритетни теми: одговорност, пристап до информации и учество на граѓаните.<sup>100</sup>

Воспоставени се правни акти за координирање на учеството на граѓаните во донесувањето одлуки и во пристапот до информации од јавен карактер, и тоа со Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер<sup>101</sup>, при што, законски е утврдено кои информации се од јавен карактер, така што имателот на таквите информации треба да ја информира јавноста преку својата интернет страница.<sup>102</sup> Постои „Стратегија за отворени податоци, 2018 – 2020 год.“,<sup>103</sup> и акциски план. Учеството на граѓаните се обезбедува и преку Проценката на

100 Стратешки план 2021-2023. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/jb8D77J>

101 Закон за слободен пристап до информации од јавен карактер. Достапно на: <https://cutt.ly/Db8ZCJE>

102 Информации од јавен карактер. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/9b83kmg>

103 Стратегијата за отворени податоци 2018 – 2020. Влада на Република Северна Македонија. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/mb8AIA2>

влијанието на регулативата (ПВР), при што ПВР главно е уредена со владини одлуки,<sup>104</sup> и со Деловник за работа на влада,<sup>105</sup> а не со законски решенија.

Консултациите за подготвувањето на законите и другите прописи како обврска на институциите се предвидени во Закон за организација и работа на органите на државната управа во член 10.<sup>106</sup> Законот за користење на податоците од јавниот сектор утврдува обврската на органите и институциите од јавниот сектор за јавно објавување на податоците кои ги создаваат во остварувањето на своите надлежности согласно со закон, со цел да овозможат користење на тие податоци од страна на правни или физички лица за создавање на нови информации, содржини, апликации или услуги.<sup>107</sup> Моделите за учество се предвидени со Законот за локалната самоуправа,<sup>108</sup> а постои и „Акциски план за Стратегијата на Владата на Република Македонија за соработка со и развој на граѓанскиот сектор“.<sup>109</sup> Од 2016 год., по одлука на Владата формиран е Совет за соработка на владата со граѓанскиот сектор како советодавно тело на Владата за унапредување на соработката, дијалогот и поттикнување на развојот на граѓанскиот сектор во Република Македонија.<sup>110</sup> Според Стратегијата за соработка на Владата со граѓанскиот сектор 2018 – 2020, Приоритетна област 2: Демократизација, активно учество на граѓанскиот сектор во општествените процеси, во креирањето и следењето на политиките, со посебен фокус на процесот на интеграција во Европската Унија утврдени се 9 приоритетни области. Акцискиот план за спроведување на Стратегијата, 2020 год. содржи 31 мерка и 84 активности, од кои 51 се реализирани (60.7%), 10 активности се делумно реализирани, а 27.7% не се реализирани.<sup>111</sup>

Што се однесува на прашањето – дали постојат алатки што на граѓаните им се достапни преку Интернет и им овозможуваат да ѝ дадат на Владата повратни информации (вклучително - да пријават неетичко однесување, да поднесат жалби, и сл.), може да се каже дека постои определено ниво на спроведеност. На Единствениот национален електронски регистар на прописи (ЕНЕР) граѓаните можат да ги дадат своите коментари на предложените законски решенија и иницијативи,<sup>112</sup> а постои и Водич за давање повратна информација до јавноста за резултатите од процесите на подготовка на закони.<sup>113</sup> Во последниве три години ЕНЕР е и најкористената алатка за е-учество. Постоеше портал е-демократија, но тој веќе не е во функција,<sup>114</sup> а не е поставена ни платформата е-граѓани, односно не е реализирана набавката на софтвер за неа.<sup>115</sup> На некои веб-страници на министерствата (што не се целосно воедначени) има можност да се даде предлог или да се поднесе претставка/поплака, но не на сите. Ваква можност постои на Порталот [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk), каде што во одделот Поддршка,

104 МИОА. за формата содржината и содржината на извештајот за ПВР. Достапно на: <https://cutt.ly/lb838kG>; Методологија за проценка на влијанието на регулативата. Достапно на: <https://cutt.ly/sb835uc>

105 Деловник на работа на Владата на Република Македонија. Достапно на: <https://cutt.ly/cb88pK9>

106 Закон за организација и работа на органите на државната управа. Достапно на: <https://cutt.ly/Kb88z0O>

107 Закон за користење на податоците од јавниот сектор. Достапно на: <https://cutt.ly/3b88QRw>

108 Закон за локална самоуправа. Достапно на: <https://cutt.ly/Fb88YxA>

109 Акциски план за спроведување на Стратегијата на Владата на Република Македонија за соработка со и развој на граѓанскиот сектор 2018-2020. Достапно на: <https://cutt.ly/Db88GOC>

110 Совет за соработка помеѓу Владата на Република Македонија и граѓанскиот сектор. Достапно на: <https://cutt.ly/Ob-88K5Y>

111 Извештај за спроведените активности од Стратегијата на Владата на Република Македонија за соработка со и развој на граѓанскиот сектор 2018-2020. 2020. Достапно на: <https://cutt.ly/7b888Ca> ; <https://cutt.ly/Vb885e7>

112 Единствен национален регистар на прописи. Достапно на: <https://ener.gov.mk/Default.aspx>

113 Водич за давање повратна информација до јавноста за резултатите од процесите на подготовка на закони. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/4b850jP>

114 Портал за е-демократија. Достапно на: <http://arhiva.mioa.gov.mk/?q=node/2630> - [функционалностите од него се пренесени на ЕНЕР, каде пости можност да се поднесат иницијативи.](#)

115 Извештај за спроведување на Годишниот план за работа 2020. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/ub8JtiR>

постои опција да се испрати предлог за подобрување. Наспроти тоа, Законот за општа управна постапка воспоставува механизми за пријавување неетичко однесување и за прекршување на Законот, како и можност да се поднесат жалби по однос на пристапот до јавни услуги и за остварување правда.<sup>116</sup> Постои и Кодекс за административни службеници,<sup>117</sup> а некои институции даваат можност за пријава на претставки/поплаки, или пак за пријава на корупција (на пример - Министерството за правда),<sup>118</sup> како и одговорно лице кому граѓаните му се обраќаат во случај на судир на интереси. Проектот „Една точка за услуги“ постои во Скопје, Тетово и Куманово, во кои граѓаните можат да добијат повеќе услуги на едно место. Вакви канцеларии се планираат и во другите градови.

Не може да се каже дека граѓаните и ГО или актерите на граѓанското општество преземаат активна улога во предлагањето на опциите за политиките и во обликувањето на дијалогот за политиките, односно дека се вклучени во текот на целиот процес за креирање политики.<sup>119</sup> Во таа насока наодите се - контрадикторни, а мислењата - спротивставени. На пример, одредени истражувања укажуваат дека РСМ има најмал процент учество на младите во донесувањето одлуки и на локално и на централно ниво,<sup>120</sup> или, пак, споредбено во регионот, дека Владата на Северна Македонија е последна по респонзивност,<sup>121</sup> но на глобално ниво, пак, во однос на мерењата што конкретно се однесуваат на областа е-Влада, РСМ остварува напредок.<sup>122</sup> Затоа, важно е да се нагласи дека различни истражувања се базираат на различни методологии. Вклучувањето многу зависи од практиката на институциите и оние кои ги раководат. Во последно време има подобрување, а тоа е евидентно и во проактивноста на институциите. Вклученоста на граѓаните е поголема при креирањето на законите, но не и политиките. Во секој случај граѓанското учество многу зависи и од моменталната атрактивност на законот, големината на групата што е засегната, нејзината мобилизација и слично. Треба да се каже и дека не е направен интересен извештај за спроведени консултации за 2020 год., односно иницијативата е одложена за 2021 год.<sup>123</sup>

Според „Стратегијата за отворени податоци, 2018 – 2020 год.“, т.н. – отворени владини податоци, се ставени на располагање за создавање нови услуги и за обезбедување придонес за креирање јавни политики, па во таа насока, според извештајот на МИОА, може да се каже дека најголемиот дел од предвидените активности во оваа област за 2020 год. се реализирани.<sup>124</sup> ОВП е успешна иницијатива, една од најуспешните кај нас. Граѓаните се целосно и во континуитет вклучени во сите процеси, во креирањето на акцискиот план и

116 Закон за општата управна постапка. Достапно на: <https://cutt.ly/lb8Kzyw>

117 Кодекс за административни службеници. Достапно на: <https://www.pravda.gov.mk/toc1/1854>

118 Предлози и поплаки. Министерство за правда. Достапно на: <https://www.pravda.gov.mk/resursi/29>; Пријави корупција. Достапно на: <https://www.pravda.gov.mk/resursi/17>

119 На пример според истражувањето на Метаморфозис за 2020 год., 71.1% од граѓанските организации нив не биле дел од процесот на развој на е-владеење, додека само 13.2% изјавиле дека биле вклучени на некој начин, види повеќе: <https://cutt.ly/Sb8E4yF>; ова се потврдува и со фактот дека од 354 испитаници од рурални средини од Североисточниот и Полошкиот плански регион над 90% од истите никогаш не учествувале на било каква јавна расправа во општината или пак на средба на месна заедница, или пак тоа го потврдува и фактот дека само 12% од над 120 млади од општините Куманово и Старо Нагоричане учествувале на седница на Совет на општината, а своето познавање на алатките за учество во процесот на креирање на политики го оценуваат со 3, Истражување на Рурална Коалиција, види повеќе: <https://cutt.ly/nb8ZRbh>.

120 Младите во Северна Македонија: Оптимизам, апатија или разочарување? Вестминстер фондација за демократија. Достапно на: <https://cutt.ly/Zb4qeJw>

121 Што ни кажуваат граѓаните за административните услуги? Второ прибирање на мислење на граѓаните од Западен Балкан. 2020. WeBER 2.0. Достапно на: <https://cutt.ly/Zb4qDt8>

122 Анкета за е-влада Анкета 2020 год. Дигитална влада во Декадата на акција за Одржлив развој. Обединети нации. Достапно на: <https://cutt.ly/kb4q4m4>

123 Извештај за спроведување на Годишниот план за работа 2020. МИОА. Достапно на: <https://cutt.ly/ub8JtiR>

124 Ibid.

заложбите. Платформата за ОВП дозволува онлајн да се мониторира спроведувањето на акцискиот план за ОВП бидејќи редовно се ажурира напредокот за секоја мерка на квартално ниво. Дополнително платформата овозможува одржување на онлајн состаноци на Советот за ОВП и на мрежата на ГО, како и онлајн консултации за акциските планови. Тековно се користи и за консултациите за новиот акциски план кој се драфтира во услови на пандемија. Успешно функционира Советот за ОВП во кој членуваат 7 институции. Во рамките на Проектот на УСАИД за граѓанско учество, Фондацијата Метаморфозис во соработка со МИОА спроведе повеќе онлајн обуки за отворени податоци, Отворен град и локална транспарентност, обучувајќи 254 претставници на државни институции, единици на локалната самоуправа и ГО на овие теми.<sup>125</sup> Сепак, голем број од обуките се спроведуваат на иницијатива на ГО.

Сепак, и покрај напорите на Владата да ги претстави информациите во отворен формат, некои од институциите сè уште не ги објавуваат своите бази со податоци на своите веб-страници во отворен формат. Според најновите податоци од Индексот на отвореност од 2020 год., за употреба на отворените податоци, РСМ бележи значително подобрување, односно има најотворена извршна власт во регионот. Од друга страна, пак, ако се земе предвид дека оваа позиција централната власт ја има со исполнети 52,09% од индикаторите за отвореност, што воедно е и највисокиот процент на исполнетност во регионот, тогаш несомнено во оваа насока се потребни дополнителни напори. Централната власт е значително поотворена во споредба со локалните и со судските власти. Собранието на Република Северна Македонија исполнува 65,63% од индикаторите за отвореност; Владата на Република Северна Македонија (75,86%); МИОА (76,01%); Министерството за одбрана (72,47%) и Министерството за финансии (71,57%). Новото истражување за периодот од 2021 год. за 2020 год. е завршено и во тек е обработка на податоци.<sup>126</sup>

По општиот преглед на состојбите, како главни бариери за е-учество и за е-демократија во РСМ би можеле да се издвојат – позициите наследени од минатото и општата бавност на одговорите од јавната администрација; - недостаток на капацитети; – ниско ниво на политичка/административна култура; - делумна вклученост на граѓаните од процесите за креирање јавни политики; – недостаток на ресурси (пари, време); – неодговорност, неорганизираност, и слично.<sup>127</sup> Консултациите со граѓаните и со ГО се случуваат задоцнето во процесот на креирање политики, и според според наодите на ОЕЦД, на генерално ниво, консултациите не влијаат значајно врз регулаторните политики.<sup>128</sup>

125 Спроведена онлајн обука за отворени податоци. Фондација Метаморфозис. Достапно на: <https://cutt.ly/5b4wwOY>

126 Проценка на доброто владеење во Северна Македонија и во регионот преку Индексот на отвореност. 2020. Фондација Метаморфозис. Достапно на: <https://cutt.ly/PntvNWL>

127 Што ни кажуваат граѓаните за административните услуги? Второ прибирање на мислење на граѓаните од Западен Балкан. 2020. WeBER 2.0. Достапно на: <https://cutt.ly/Zb4qDt8>; Опсерваторија за Дигиталната агенда – Извештај за тековната состојба и патокан за унапредување на Дигиталната агенда во Северна Македонија. Јуни, 2020. Фондација Метаморфозис.

Достапно на: <https://cutt.ly/Sb8E4yF>

128 OECD Regulatory Policy Outlook 2015

# 10



**ПАТОКАЗ ЗА  
УНАПРЕДУВАЊЕ НА  
ДИГИТАЛНАТА АГЕНДА  
ВО РЕПУБЛИКА  
СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА**



## 10. Патоказ за унапредување на Дигиталната агенда во Република Северна Македонија

Врз основа на согледувањата на ова истражување што ја отсликува моменталната состојба во однос на имплементацијата на Дигиталната агенда (ДА) во Република Северна Македонија (PCM), препорачуваме:

### Стратешки, правен и административен развој

- Владата да назначи говорник (spokesperson) кој редовно ќе известува за напредокот во однос на имплементацијата на ДА и кого граѓаните ќе го препознаваат во тој контекст. Ова е неопходно за да се подигне јавната свест за придобивките од ДА, како и ДА да се приближи повеќе до граѓаните. Во таа насока потребно е и да се промовираат активностите и соработката под ИСА2, односно резултатите од имплементацијата на ДА директно да се поврзат и со идното членство на РСМ во ЕУ;
- Поради придобивките кои граѓаните и компаниите ги имаат од е-услугите, а како резултат на мерките од спроведувањето на ДА, потребно е фокусот на реформите да се наочи кон интензивен развој на информатичкото општество;
- Неопходно е институциите да имаат проактивен пристап кон вклучување на ГО во процесите на креирање и ко-управување на политики во областите поврзани со ДА. Потребно е да се зајакне соработката во областите „Дигитална економија и општество“ и „Истражување и иновации“, како и да се подобри комуникацијата меѓу засегнатите страни и ГО, односно да се зајакне меѓусебната доверба;
- Потребни се дополнителни мерки за промовирање на Порталот [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk), како поголема конзистентност во однос на неговото работење. Порталот треба да обезбедува информации за бројот на регистрирани корисници – правни и физички лица, информации за најбараните односно најкористени услуги од граѓаните и компаниите, како и податоци кои произлегуваат од мерење на задоволството на корисниците;
- Да се воспостави план за транзиција, односно, целосна дигитализација на некои пилот услуги, со точно определени рокови (на пр. за 5 години) во кои постепено ќе се ограничува шалтерската опција за таа услуга, кон нејзино целосно укинување. Истовремено потребно е на граѓаните да им се даде интензивна поддршка во таа насока;
- Во однос на надлежностите и активностите на МКД-ЦИРТ препорачуваме јакнење на кадровските капацитети на МКД-ЦИРТ (што не подразбира неминовно вработувања туку прераспределба на веќе постоечки квалификувани ресурси), како и зголемување на видливоста на ова тело бидејќи голем дел од државните институции, што всушност се или треба да се негови конституенти, недоволно знаат за неговата улога и мисија;

### Сајбер безбедност

- Институциите кои немаат приоритетно или воопшто централното решение за ДМС неопходно е да одберат техничка платформа за складирање на институционална меморија со посебен модул за оваа намена. Не е нужно да се чека на национално решение како што е системот за управување со документи бидејќи институциите нема истовремено да станат дел од централниот ДМС. Институцијата може да развие сопствен систем или да користи бесплатни решенија како основа за натамошно прилагодување. Единствено е неопходно да се воспостави координација со МИОА за да се обезбеди услогласеност со решението за ДМС кое го развива МИОА;
- Потребно е преземање на посериозни чекори кон спроведувањето на системот за интероперабилност. Извештајот на ЕК за напредокот на РСМ за 2020 год. констатира дека во извештајниот период недоволно е зголемена употребата на системот за интероперабилност, односно голем број институции не го користат и покрај тоа што имаат инсталирано опрема и софтвер;
- Принципот „Само еднаш“ т.е. јавните администрации да собираат информации од граѓани и бизниси само еднаш, а потоа да ги споделуваат и повторно да ги користат овие информации) треба да биде висок политички приоритет. Нема оправдување за порастот на постапки во кои се бараат документи кои други институции веќе ги имаат;

### Дигитална писменост

- Имајќи предвид дека во овој извештајен период нема исчекор по однос на дигиталната писменост, препораките од минатогодишниот Патоказ за унапредување на Дигиталната агенда во Република Северна Македонија остануваат во целост.



# Поимник

**Безбедност на личните податоци** е заштита од случајно или незаконско уништување, губење, промена, неовластено откривање или пристап до лични податоци кои се пренесуваат, чуваат или на друг начин се обработуваат во врска со обезбедувањето на јавни електронски комуникациски услуги;

**Дигитализација** е процес на конверзија на документ чијашто форма не е електронска во дигитализиран документ;

**Дигиталната агенда** е стратегија на Европската Унија која гарантира дека дигиталните технологии, вклучително и интернетот, се користат за стимулирање на европската економија и им помагаат на европските граѓани и деловни субјекти да го извлечат максимумот од употребата на овие технологии;

**Дигиталната писменост** се однесува на способноста на индивидуата да наоѓа, проценува и јасно да комуницира информации на различни дигитални платформи;

**Документ менаџмент систем** е начин на кој организацијата ги складира, управува и ги наоѓа електронските документи, преку употреба на компјутерски систем и софтвер;

**Е-влада** е обезбедување јавни услуги за граѓаните со употреба ИКТ, како и овозможување подиректен и посоодветен пристап на граѓаните кон владата;

**Единствениот национален електронски регистар на прописи** е електронски систем кој ги содржи постојните прописи во РСМ како и документи и анализи кои му претходат на процесот на подготовка на закони;

**Електронски документ** е секој документ складиран во електронска форма, особено текстуални или звучни, визуелни или аудио-визуелни записи;

**Електронска идентификација** претставува процес на користење на податоци за идентификација на лица во електронска форма кои на уникатен начин го претставуваат физичкото или правно лице или овластено лице на правно лице;

**Електронски потпис** е збир на податоци во електронска форма кој е придружен кон или е логички поврзан со други податоци во електронска форма и кој потписникот го користи за потпишување;

**Е – услуга** е услуга што вообичаено се нуди за надоместок, а која целосно или главно се состои од пренос на сигнали преку електронски комуникациски мрежи;

**Интероперабилност** е способноста на два или повеќе системи или нивните компоненти за размена на податоци и олеснување на заедничката употреба на податоци и знаење;

**Интернет пенетрација** е односот помеѓу бројот на корисници на Интернет во секоја земја и нејзините демографски податоци;

**Информациска технологија** е употреба на компјутери за складирање или добивање податоци и информации;

**Комуникација** е секоја информација што се разменува или пренесува меѓу ограничен број на страни преку јавни електронски комуникациски услуги;

**Отворено владино партнерство** е меѓународна иницијатива, што ги отсликува заложбите на владите за транспарентност, поттикнување на граѓанско учество, борба против корупција и искористување новите технологии за зајакнување на доброто владеење;

**Отворен податок** е содржина која може слободно да се користи и споделува;

**Проценка на влијанието на регулативата** е системски пристап за критичко проценување на позитивните и негативните ефекти на предложените и постојните регулативи, како и на можноста од воведување на нерегулаторни алтернативи;

**Сајбер безбедност** е сигурно, безбедно, доверливо и отпорно дигитално окружување, поддржано од соодветни капацитети.

## Анекс 1: Листа на интервјуирани засегнати страни

- Благица Цветкоска, Извршен директор, Здружение за толеранција и соработка на граѓаните АГТИС
- Гордана Гапиќ-Димитровска, Државен советник во Министерство за информатичко општество и администрација
- Елена Манчева, Државен секретар, Министерство за информатичко општество и администрација
- Елена Михајлоска, Советник за норматива од областа на администрацијата, Министерство за информатичко општество и администрација
- Ељхам Абази, Помлад соработник за одржување на апликации, Министерство за информатичко општество и администрација
- Лилјана Јоноски, Извршен директор, Рурална Коалиција
- Марија Голабовска, Помлад соработник за административна поддршка на подготовка на регулативата, Министерство за информатичко општество и администрација
- Надица Јосифовски, Државен советник за информатички системи и технологии, Министерство за информатичко општество и администрација
- Неда Малеска – Сачмароска, Извршен директор на Центар за Управување со Промени
- Никола Николов, Државен советник за информатички системи и технологии, Министерство за информатичко општество и администрација
- Петар Фидановски, Советник за ИТ стандардизација, Министерство за информатичко општество и администрација
- Софија Богева, Проектен координатор, СМАРТ АП – Лабораторија за социјални иновации
- Петар Тодоровски, Советник за норматива од областа ИКТ, ЕК и АВП, Министерство за информатичко општество и администрација
- Сандра Анастасовска, Советник за норматива од областа ИКТ, ЕК и АВП, Министерство за информатичко општество и администрација
- Солза Ковачевска, Државен советник за информатички системи и технологии, Министерство за информатичко општество и администрација

## Анекс 2: Извршно резиме на Извештајот и заклучоци

Развојот на информатичкото општество односно на она што денес се нарекува дигитално општество во Република Северна Македонија (PCM) трае веќе 20 години. И покрај толку години имплементација, се чини дека некои работи сериозно доцнат, односно не се реализираат според предвиденото темпо.

Дел од барањата за е-влада се PCM да се адаптира на стандардите и принципите на ЕУ, како еден од клучните приоритети за пристапување кон членството. Владата покажа посветеност во делот на усвојување на стратегиите за е-управување како што е на пример Стратегијата за отворени податоци, е-управување, управување со е-услуги, и со тоа демонстрираше политичка заложба во овој сегмент. Но тоа не е доволно. Примената на стратегиите сè уште не е на соодветно ниво, односно постојат проблеми со интероперабилноста, отежната комуникација меѓу институциите, ограничени капацитети на администрацијата, како и ограничени капацитети на граѓаните за да ги применуваат овие алатки. Оттаму, не може да се зборува за целосна имплементација, иако може да се издвојат и позитивни примери. Секако, освен владата, и приватниот сектор мора да го поддржи процесот и да преземе чекори во оваа насока.

Целта на ова истражување е да направи што е возможно посеопфатно мапирање на моменталната состојба, и да постави основа за понатамошни продлабочени мерења. Одредени сегменти што се однесуваат на дигитализацијата во PCM се мерат различно од другите земји, додека одредени сегменти не се мерат воопшто, или пак такви податоци не се собираат на институционално ниво. Но, Дигиталната агенда (ДА) има конкретни параметри и индикатори, па врз основа на нив се поставува рамка која ни овозможува сеопфатна самоевалуација и оценка за напредокот на состојбите во нашата земја. Како појдовна точка служи минатогодишниот Извештај за тековната состојба и патоказ за унапредување на Дигиталната агенда во Северна Македонија, па оттука ова истражување во одредени сегменти рефлектира наоди врз цитираниот документ, а и дел од препораките се преклопуваат особено онаму каде што не е нотиран напредок односно каде што и натаму предничат истите приоритети.

Врз основа на истражувањето на состојбите во периодот јуни 2020 – јуни 2021 год. може да се изведат следниве заклучоци:

- Како координативна централна точка, МИОА располага со соодветни институционални капацитети за имплементација на ДА;
- ДА недоволно јасно е декларирана како приоритет на Владата; Резултатите од имплементацијата на ДА сè уште не се директно поврзани со идното членство на PCM во ЕУ; Во извештајниот период фокусот на реформите за развој на информатичкото општество не е доволно утврден;
- Не е висока јавната свест во однос на ДА и придобивките од неа и покрај придобивките што таа ги нуди, односно ДА не е доволно промовирана;

- Не сите институции имаат проактивен пристап кон вклучување на ГО во процесите на креирање и ко-управување на политики во областите поврзани со ДА; Недоволна е соработката во областите „Дигитална економија и општество“ и „Истражување и иновации“;
- Зголемен е бројот на е-услуги во однос на минатиот извештајен период, но порталот [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk) не е доволно промовиран помеѓу граѓаните;
- Активностите и капацитетите на МКД-ЦИРТ не се доволно видливи;
- Системот на интероперабилност не се применува целосно иако институциите имаат капацитети за негова примена;
- ДМС не се развива соодветно иако институциите имаат капацитети да развијат свој систем;
- Не секогаш се применува принципот „Само еднаш“ т.е. јавните администрации да собираат информации од граѓани и бизниси само еднаш, а потоа да ги споделуваат и повторно да ги користат овие информации;
- Дигиталната писменост не е на високо ниво. Има најави за започнување на национална стратегија за е – писменост;
- На генерално ниво постојат значителни поместувања, за тоа говори и Индексот на Обединети Нации за 2020 год. каде што РСМ е сврстена меѓу земјите со високо ниво на е- влада. Сепак треба да се стремиме кон највисоко ниво, каде што и се земјите членки на ЕУ.



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

Програмските области во кои делува Метаморфозис се:

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

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

Партнери на проектот:

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

Фондација Метаморфозис за интернет и општество

адреса: ул. „Апостол Гусларот“ 40, 1000 Скопје, Северна Македонија

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

тел: +389 2 3109 325

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







