



ICEDA

Increasing Civic Engagement
in the Digital Agenda

MAQEDONIA E VERIUT OBSERVATORI I AGJENDËS DIGJITALE

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



Ky projekt është bashkë-financuar nga Bashkimi Evropian



Projekti "Rritja e pjesëmarrjes qytetare në Agjendën Digjitale – ICEDA" zbatohet nga Fondacioni Metamorfozis (Maqedonia e Veriut), Open Data Kosovo (Kosovë), Akademia për e-qeverisje (Estoni), CRTA– Qendra për Hulumtim, Transparencë dhe Llogaridhënie (Serbi), OJQ–ja 35 mm (Mali i Zi), dhe Lëvizja Mjaft! (Shqipëri).

Maqedonia e Veriut

Observatori i Agjendës Digjitale

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

Qershor, 2021

Ky publikim është përgatitur me ndihmën e Bashkimit Evropian. Përmbajtjet e këtij publikimi janë përgjegjësi e vetme e partnerëve të projektit ICEDA dhe të ekipit hulumtues dhe në asnjë mënyrë nuk i pasqyrojnë qëndrimet e Bashkimit Evropian.

Titulli i origjinalit: Северна Македонија Опсерваторија за Дигиталната агенда
Извештај за тековната состојба и патоказ за унапредување на Дигиталната
агенда во Северна Македонија

Botues:

Fondacioni për Internet dhe Shoqëri Metamorfozis

Për botuesin:

Bardhyl Jashari

Autorë:

Irena Bojaxhievaska (Ирена Бојациевска)

Natalija Shikova (Наталија Шикова)

Redaktore:

Milla Josifovska Danillovska

Përkthyes: Valon Abdiu (përkthim nga gjuha maqedonase në shqip)

CIP – Каталогизација во публикација

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

35:004(497.7)(047.31)

37:004(497.7)(047.31)

BOJAXHIEVSKA, Irena

Maqedonia e Veriut observatori i agjendës digjitale [Електронски извор] : raport mbi situatën aktuale dhe udhërrëfyes për avancimin e Agjendës Digjitale në Maqedoninë e Veriut / [autorë Irena Bojaxhievaska, Natalija Shikova ; përkthyes Valon Abdiu (përkthim nga gjuha maqedonase në shqip)]. – Shkup : Metamorfozis fondacioni, 2021

Начин на пристапување (URL): <https://metamorphosis.org.mk>.

- Превод на делото: Северна Македонија Опсерваторија за Дигиталната агенда :

извештај за тековната состојба и патоказ за унапредување на Дигиталната агенда во Северна Македонија / Ирена Бојациевска, Наталија Шикова. – Текст во PDF формат, содржи 77 стр., илустр.

- Наслов преземен од екранот. – Опис на изворот на ден 25.06.2021. – Фусноти кон текстот. –

Fjalor: стр. [73–74]. – Содржи и: Shtojca 1–2

ISBN 978–608–263–054–0

PËRMBAJTJA

PARATHËNIE	9
METODOLOGJIA E HULUMTIMIT	11
1. PARAKUSHTET PËR ZBATIMIN E E-QEVERISJES	15
1.1. Depërtimi i internetit	15
1.2. Përdoruesit e shërbimeve të qeverisjes elektronike (e-qeverisjes)	15
2. VULLNETI POLITIK DHE STRATEGJIA.....	19
3. KOORDINIM PËR ZBATIMIN E E-QEVERISË	25
4. KORNIZA LIGJORE.....	29
4.1. Përshkrimi i politikës	30
5. GJENDJA ME E-SHËRBIMET	35
5.1. Bazat digjitale të të dhënave, ndërveprimi (interoperabiliteti), shkëmbimi i sigurt i të dhënave	35
5.2. Identiteti i sigurt digjital dhe nënshkrimi digjital	38
5.3. Rezultatet nga testimi i e-shërbimeve, përshkrimi i rasteve nga aspekti i përdoruesit	39
6. EDUKIMI DIGJITAL	47
7. QASJA NË SHËRBIME DHE NGRITJA E VETËDIJES	53
8. SIGURIA INFORMATIKE DHE KIBERNETIKE.....	61
9. E-PJESËMARRJA DHE E-DEMOKRACIA	65
10. UDHËRRËFYES PËR AVANCIMIN E AGJENDËS DIGJITALE NË REPUBLIKËN E MAQEDONISË SË VERIUT	71
FJALOR.....	73
SHTOJCA 1 LISTA E PALËVE TË INTERESUARA TË INTERVISTUARA.....	75
SHTOJCA 2 PËRMBLEDHJE E RAPORTIT DHE KONKLUSIONE.....	76



AKRONIMET

AKE – Agjencia për Komunikime Elektronike
OShC – Organizatat e shoqërisë civile
AD – Agjenda Digjitale
TVSH – Tatimi i vlerës së shtuar
DMS – sistemi i menaxhimit të dokumenteve
NUEQ – numri unik elektronik i qytetarit
eIDAS – (electronic IDentification, Authentication and trust Services) Identifikimi elektronik, autentifikimi dhe shërbimet konfidenciale
eID – Identiteti elektronik
e-PPD – fletëparaqitja tatimore vjetore e-tatimi personal
KE – Komisioni Evropian
ENER – Regjistri i Vetëm Elektronik Kombëtar i Dispozitave
eSDP – Sistemi elektronik për automatizimin e procedurave administrative
BE – Bashkimi Evropian
LDEILShK – Ligji për Dokumentet Elektronike, Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet Konfidenciale
LMEShE – Ligji për Menaxhimin Elektronik dhe Shërbimet Elektronike
ICEDA – (Increasing Civic Engagement in the Digital Agenda – ICEDA) Rritja e Pjesëmarrjes Qytetare në Agjendën Digjitale – ICEDA
ISA 2 – (Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens) Zgjidhje të ndërveprimit për administratat publike, subjektet afariste dhe qytetarët
TIK – Teknologjitë e informacionit dhe të komunikimit
IPA – (Instrument for Pre-accession Assistance) Instrumenti për Ndihmën e Para-Anëtarësimit
IOP-L – Ndërveprimi (interoperabiliteti) ligjor
IOP-O – Ndërveprimi organizativ
IOP-S – Ndërveprimi semantik
IOP-T – Ndërveprimi teknik
MASIT – Dhoma e Tregtisë për Teknologjitë e Informacionit dhe Komunikimit
MIM – Protokolli Maqedonas për Ndërveprim
MSHIA – Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
MKD-CIRT – (Qendra Kombëtare e Reagimit ndaj Incidenteve Kompjuterike)
MOS – (Microsoft Office Specialist) Specialist i Microsoft Office
PQH – Partneriteti për Qeveri të Hapur
OAD – Observatori i Agjendës Digjitale
OBEZh – (Organisation for Economic Cooperation and Development) Organizata për Bashkëpunim Ekonomik dhe Zhvillim
VNR – Vlerësimi i Ndikimit Rregullativ
RAP – Reforma e administratës publike
RMV – Republika e Maqedonisë së Veriut
KBR – Këshilli i Bashkëpunimit Rajonal
SIV – Sistemi i identifikimit të vetëm
SÇE – Sekretariati për Çështje Evropiane
SPDDDA – Sistemi për përpunimin e deklaratave doganore dhe dokumenteve të akcizës
DHP – Drejtoria e të Ardhurave Publike
FIZhT – Fondi për Inovacion dhe Zhvillim Teknologjik
QMN – Qendra për Menaxhim me Ndryshimet



Parathënie

Digjitalizimi në të gjitha sferat dhe për të gjitha grupet shoqërore (pa përjashtim) është një mekanizëm efektiv për përmirësimin e mirëqenies së qytetarëve. Kjo nënkupton përmirësimin e punës elektronike dhe efikasitetin më të madh të institucioneve, organizatave dhe subjekteve të tjera shoqërore. Nevoja për digjitalizim u bë edhe më e dukshme për shkak të pandemisë së KOVID-19, pasi vuri në dukje nevojën urgjente për mekanizma, mjete dhe rregullore të adaptuara për një organizim më të mirë dhe për një shoqëri plotësisht funksionale. Me këtë rast erdhi në shprehje edhe i ashtuquajti "hendek digjital", gjegjësisht – ndryshimet midis qytetarëve në pozicionet fillestare – për qasjen në internet dhe në pajisjet elektronike të përshtatshme, dhe rrjedhimisht edhe ndryshimet në nivelet e aftësive/njohurive të tyre digjitale.

Agjenda Digjitale (AD) mbulon zhvillimin e shoqërisë informatike në kuptimin e gjerë. Me qëllim të aktualizimit të çështjeve të AD në vendet e Ballkanit Perëndimor, është duke u implementuar projekti *Rritja e Pjesëmarrjes Qytetare në Agjendën Digjitale – ICEDA* (Rritja e Increasing Civic Engagement in the Digital Agenda – ICEDA). Projekti ICEDA bashkëfinancohet nga Bashkimi Evropian (BE) dhe zbatohet nga Fondacioni Metamorfozis (Maqedonia Veriore) si partner kryesor, pastaj nga Akademia për e-Qeverisje (Estoni), CRTA – Qendra për Hulumtime, Transparencë dhe Llogaridhënie (Serbi), OJQ-ja 35mm (Mali i Zi), Të dhënat e hapura Kosovë – Open Data Kosovo (Kosovë) dhe nga Lëvizja Mjaft! (Shqipëri).

Megjithëse tema e AD-së përfshin një numër aspektesh, megjithatë aktivitetet dhe studimet e projektit ICEDA janë përqendruar kryesisht në zbatimin e: e-qeverisë, ngritjes së vetëdijes së publikut, edukimit digjital dhe pjesëmarrjes qytetare. Brenda këtij kuadri, në periudhën mars - maj 2021, u krye një hulumtim në përputhje me studimin bazë (të kryer në periudhën maj - qershor 2020).¹ Qëllimi i hulumtimit është të matë progresin në lidhje me gjendjen fillestare të fushave të ndërlidhura me AD-në. Analiza rezultoi me një raport që adresonte tema në lidhje me kapitujt e legjislacionit të BE-së që kanë të bëjnë me AD-në, gjegjësisht me Kapitullin 10, me titull – *"Shoqëria e Informacionit dhe Mediat"*.

¹ Observatori i Agjendës Digjitale - Raport mbi situatën aktuale dhe udhërrëfyes për avancimin e Agjendës Digjitale në Maqedoninë e Veriut. Qershor, 2020. Fondacioni Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/Sb8E4yF>



Metodologjia e hulumtimit

Metodologjia e hulumtimit të Observatorit të Agjendës Digjitale (ODA) ndërlihet me Raportin e mëparshëm të gjendjes aktuale dhe Udhërrëfyesin për avancimin e Agjendës Digjitale në Maqedoninë e Veriut² dhe përqendrohet në temat për të cilat OSHC-të kanë një ndikim më të madh. Hulumtimi është kryer në bazë të treguesve kryesorë që përmbahen në një pyetësor të përgatitur më parë. Treguesit duhet të mundësojnë një krahasim rajonal që midis vendeve të zgjedhura të Ballkanit Perëndimor do të kontribuojë në mënyrë të dukshme në një konkurrencë pozitive dhe do të jetë një motiv për zbatimin e mëtejshëm të AD-së. Hulumtimi bazohet në hulumtimin e kryer në zyrë (pasqyrën e hulumtimeve të realizuara; dokumentet ekzistuese të politikave; strategjitë kombëtare; programet e qeverisë dhe të institucioneve qendrore të Republikës së Maqedonisë së Veriut (RMV); raportet e disponueshme për publikun dhe burimet e tjera të rëndësishme), pastaj në intervistat gjysmë të strukturuar me persona të përfshirë drejtpërdrejt dhe të prekur nga procesi i digjitalizimit, si dhe në testimin e një politike kombëtare dhe në tre shërbime elektronike (e-shërbime).

Duke u bazuar në hulumtimin e kryer në këtë mënyrë, është përgatitur një raport dhe një udhërrëfyes me rekomandime. Raporti ofron një përmbledhje të gjendjes aktuale të zhvillimit të AD-së dhe ofron pasqyrë për rolin e OSHC-ve në këtë fushë. Raporti dhe udhërrëfyesi mund të shërbejnë si një bazë për hulumtime shtesë të hollësishme, por edhe si një motiv dhe argument për krijimin e dokumenteve strategjike që do të çojnë në një transformim të avancuar digjital.

Pjesët shoqëruese të këtij dokumenti janë: fjalori, lista e të anketuarve dhe përmbledhja e raportit.



1



PARAKUSHTET PËR ZBATIMIN E E-QEVERISJES

1. Parakushtet për zbatimin e e-qeverisjes

1.1. Depërtimi i internetit

Sipas Entit Shtetëror të Statistikave, në vitin 2020 79,9 % e familjeve kanë pasur qasje në internet. Përdorues të internetit (nga mosha 15 deri 74 vjeç) ishin 81,4% e qytetarëve, ndërsa subjektet afariste me 10 ose më shumë të punësuar që kishin qasje në internet ishin 96,9%.³ Përqindja e familjeve me qasje në Internet nga shtëpia është rritur për 11 për qind në periudhën 2014–2018. (79,3%), ndërsa depërtimi i rrjetit celular me bandë të gjerë përfshin 61% të popullsisë. Sipas të dhënave nga Komisioni Evropian (KE), të përfshira në raportin e fundit vjetor të progresit të RMV-së, 56 ndërmarrje ende përballen me kufizime për sa i përket qasjes në rrjetin me bandë të gjerë (19,4% në vitin 2018 krahasuar me 17,2% në vitin 2014).⁴ Marrë në përgjithësi, trendi i familjeve me qasje në internet po rritet, por megjithatë, në këtë aspekt ka një trend të lehtë negativ në krahasim me vitin 2019, i cili ndoshta është rezultat i uljes së popullsisë. Prandaj, nëse në vitin 2019 kjo përqindje ishte 81,8%, atëherë qasja e familjeve në internet në vitin 2020 është ulur për 2%, gjegjësisht është – 79,9%⁵. Numri i përdoruesve të internetit, nga mosha 15 deri 74 vjeç, mbeti i njëjtë krahasuar me vitin e kaluar (81,4%),⁶ ndërsa numri i subjekteve afariste me 10 ose më shumë të punësuar që kanë qasje në internet është rritur për 1,3% krahasuar me vitin 2019.

1.2. Përdoruesit e shërbimeve të qeverisjes elektronike (e-qeverisjes)

Portali Kombëtar për e- Shërbimet (Portali, uslugi.gov.mk) u promovua në dhjetor të vitit 2019.⁷ Sipas hulumtimit të kryer në vitin 2020, në portal ishin gjithsej 17,241 përdorues të regjistruar, kurse gjatë hulumtimit aktual në portal ka 34,834 përdorues të regjistruar, pra gati dyfish më shumë.⁸ Numri i përgjithshëm i përdoruesve të gjithë e- shërbimeve në dispozicion (përveç në Portal) nuk mund të përcaktohet, sepse deri më tani statistika të tilla nuk mbahen nga institucionet shtetërore, e as nga Enti Shtetëror i Statistikave. Aktualisht nuk ka një bazë të dhënash të unifikuar në RMV me të gjitha të dhënat mbi e-shërbimet, dhe për këtë arsye nuk dihet se sa për qind e qytetarëve i përdorin shërbimet në mënyrë elektronike.⁹ Megjithëse bëhen përpjekje për të vendosur të gjitha e-shërbimet nga institucionet në Portal, e-shërbimet nuk ofrohen vetëm në Portal, por edhe në mënyra të tjera, gjegjësisht disa e-shërbime ofrohen në mënyrë të pavarur nga institucionet (për shembull, shërbimet e Drejtorisë së të Ardhurave Publike (DAP), Kadastrës, etj., e ka edhe mjete digjitale si TVSH-jaIME, vaksinacija.

3 Shoqëria Informatike. Enti Shtetëror i Statistikave. Gjendet në: <https://cutt.ly/Lb8T6No>

4 Raporti për Maqedoninë e Veriut. Tetor, 2021 Komisioni Evropian. Gjendet në: <https://cutt.ly/Cb8YrbI>

5 Treguesit kryesorë në fushën e: Shoqëria Informatike. Enti Shtetëror i Statistikave. Gjendet në: <https://cutt.ly/7b8YFI7>

6 Po aty.

7 Promovohet portali i e-shërbimeve, qytetarët kanë qasje në 127 e-shërbime në një vend. MSHIA. Dhjetor, 2019. Gjendet në: <https://cutt.ly/ob8YKZN>

8 Portali kombëtar i e-shërbimeve. Gjendet në: <https://uslugi.gov.mk/>

9 Kovid-19 nxit pagesën elektronike të faturave. Radio Evropa e Lirë. Gjendet në: <https://cutt.ly/IntaDrK>

mk, etj.), e po ashtu e-shërbimet ofrohen edhe në nivel lokal. Krahasuar me vitin e kaluar, këtë vit Portalit i është shtuar një numëror i të dhënave për numrin e shërbimeve, numrin total dhe numrin mujor të kërkesave të paraqitura për shërbime. Janë gjithsej 12,759 shërbime të paraqitura, ndërsa në muajin e kryerjes së hulumtimit, janë dorëzuar 478 kërkesa për e-shërbime. Megjithatë, Portali nuk ofron sistemin me një sportel, gjegjësisht shpeshherë për të përdorur shërbimin, sistemi transferon në sisteme të tjera (si për shembull DAP), ku nevojitet identifikimi i serishëm.

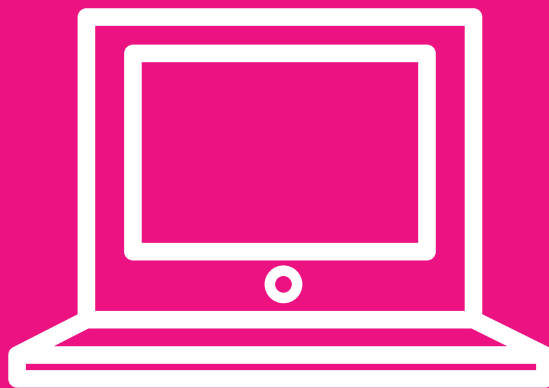
Shteti ofron një numër të kufizuar të e-shërbimeve, ndërsa potenciali i Portalit nuk është përdorur plotësisht. Sipas hulumtimit, performanca e shërbimeve të e-qeverisjes në RMV është më e ulët se mesatarja e BE-së e arritur në vitin 2010. Shpesh, qytetarët nuk kanë informacion të mjaftueshëm në lidhje me e-shërbimet. Nuk është madje e mundur të merren të dhëna krahasuese për përdorimin e e-shërbimeve në lidhje me përdorimin e shërbimeve në një sportel – gjegjësisht me prani fizike.¹⁰ Madje edhe në situatë pandemie, qytetarët preferojnë t'i marrin shërbimet në sportel, e kjo dëshmohet edhe nga të dhënat për numrin e përgjithshëm të përdoruesve të regjistruar në portali për e-shërbime, i cili përfaqëson vetëm rreth 1.5% të popullsisë në vend.¹¹ Përveç mungesës së disponueshmërisë së të gjitha shërbimeve, kjo edhe është për shkak të mungesës së informacionit të qytetarëve, si dhe mosbesimit të tyre ndaj shumicës së institucioneve. Kjo është veçanërisht e theksuar në nivelin lokal, ku numri i e-shërbimeve në dispozicion është më i ulët.¹²

10 “Storje hulumtuese: Qytetarët enden nëpër sportele, Maqedonia e Veriut është 10 vjet mbrapa Evropës në fushën e digjitalizimit (I) ”- Portalb.mk. Fondacioni Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/zntsytY>

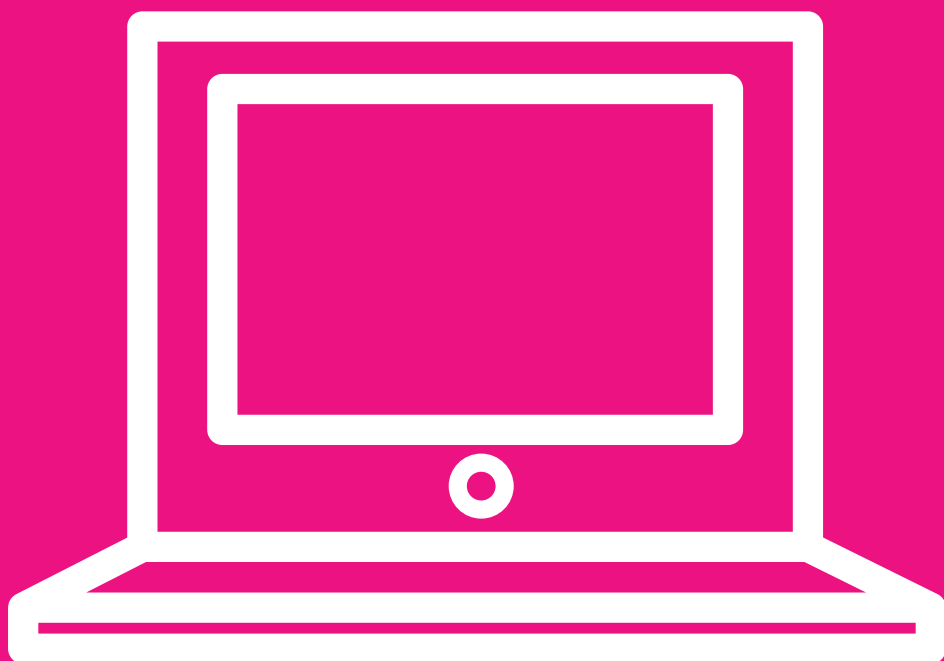
11 Kovid-19 nxit pagesën elektronike të faturave. Radio Evropa e Lirë. Gjetet në: <https://cutt.ly/IntaDrK>

12 Po aty. Qytetarët i preferojnë sportelet para shërbimeve elektronike. Radio Evropa e Lirë. Gjetet në: <https://cutt.ly/RntsJRe>

2



VULLNETI POLITIK DHE STRATEGJIA



2. Vullneti politik dhe strategjia

Pas 15 vitesh pritje, më 26 mars 2020, Këshilli Evropian solli vendim të fillojë negociatat me RMV për anëtarësimin në BE. Fillimi i negociatave nënkupton transformimin e shoqërisë dhe pranimin e rregullave, parimeve dhe vlerave evropiane. Në këtë drejtim, përpjekjet e qeverisë janë të zhvillojnë projekte që përfshijnë edhe ndryshimet digjitale që së bashku me prioritetet e tjera do të çonin në integrimin e suksesshëm në BE.¹³ Organizuar nga Këshilli i Bashkëpunimit Rajonal (KBR), nga 26 deri më 28 tetor 2020, u mbajt "Samiti Digjital për Ballkanin Perëndimor" në kuadër të Procesit të Berlinit dhe Planit Shumëvjeçar të Veprimit të Zonës Ekonomike Rajonale për Ballkanin Perëndimor. Samiti e theksoi rëndësinë e teknologjisë digjitale në një kohë pandemie, rëndësinë thelbësore të aftësive digjitale dhe nevojën për integrim digjital të rajonit.¹⁴ Si pjesë e Procesit të Berlinit, ministrat e ekonomisë u zotuan të forcojnë kontaktet e biznesit në fusha të ndryshme, duke përfshirë edhe bashkëpunimin në krijimin e një infrastrukture digjitale.¹⁵ Në Samitin e Liderit për Ballkanin Perëndimor, në kuadrin e Procesit të Berlinit, në nëntor të vitit 2020 u ritheksua ideja e ndërlidhjes si përmbajtje themelore e Procesit të Berlinit.¹⁶ Prandaj, bazuar në rezultatet e samiteve të mëparshme për zhvillimin e rajonit, Samiti i Ballkanit Perëndimor i mbajtur në Poznan (Poloni) u përqendrua në forcimin e bashkëpunimit rajonal në fushat e ekonomisë dhe të tregtisë, të AD-së, lidhjes, sigurisë, luftimit të korrupsionit, promovimit të pajtimit dhe të rinjtë. Më 6 tetor 2020, KE-ja e publikoi "Planin Ekonomik dhe të Investimeve për Ballkanin Perëndimor" dhe i vendosi investimet në të ardhmen digjitale midis fushave me prioritet. Tranzicioni "i gjelbër" dhe "digjital" duhet të çojë në rritje ekonomike duke zbatuar reforma për të sjellë Ballkanin Perëndimor më afër Tregut të Vetëm Evropian. Përveç kësaj, KE-ja ka propozuar të mobilizojë deri në 9 miliardë euro nga fondi i financimit IPA III për financim në periudhën nga viti 2021 deri në vitin 2027, edhe atë për të mbështetur konvergjencën ekonomike me BE-në, kryesisht përmes investimeve konkrete, si dhe përmes tranzicionit digjital. RMV-ja, si dhe i gjithë Ballkani Perëndimor, duhet të përdorin strategjinë digjitale të BE-së si një parim udhëzues për transformimin digjital të ekonomive dhe shoqërive.¹⁷ RMV-ja është gjithashtu pjesë e Grupit punues të shkathtësive digjitale, i formuar për të mbështetur vendet e Ballkanit Perëndimor, e koordinuar nga KBR-ja.¹⁸

Mund të thuhet se në një farë mase është arritur një marrëveshje midis aktorëve politikë për rëndësinë e qeverisjes elektronike (e-qeverisjes). Si pjesë e të ashtuquajturës – "Agjenda Digjitale për Evropën", në RMV vazhduan të zbatohen prioritetet e vendosura në "Strategjinë

13 Qëllimi tjetër: Anëtarësimi në BE. Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut. Gjetet në: <https://vlada.mk/node/22528>

14 Revista e BE-së - 55. Tetor, 2020 Kuvendi i Republikës së Maqedonisë së Veriut. Gjetet në: <https://cutt.ly/wb8OzVA>

15 Takimi i Ministrave të Ekonomisë së Veriut dhe Bullgarisë në kuadër të Procesit të Berlinit: E ardhmja e Ballkanit Perëndimor është krijimi i një tregu të përbashkët rajonal dhe krijimi i korridoreve të gjelbra që do të çojë në bashkëpunim të shtuar rajonal. Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut. Gjetet në: <https://vlada.mk/node/23075>

16 Zaevi në deklaratën përfundimtare për Samitin e Ballkanit Perëndimor: Një rajon i integruar dhe i lidhur me një vizion të një tregu të përbashkët rajonal dhe një Agjendë të Gjelbër po lëviz në drejtimin e duhur dhe është duke bërë hapa të përshpejtuar drejt BE-së. Zëvendëskryeministri përgjegjës për çështjet ekonomike dhe për koordinimin me resorët ekonomikë. Gjetet në: <https://cutt.ly/Zb8O2jY>

17 Revista e BE-së - 55. Tetor, 2020 Kuvendi i Republikës së Maqedonisë së Veriut. Gjetet në: <https://cutt.ly/wb8OzVA>

18 Observatori i Agjendës Digjitale - Raport mbi situatën aktuale dhe udhërrëfyes për avancimin e Agjendës Digjitale në Maqedoninë e Veriut. Qershor, 2020. Fondacioni Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/Sb8E4yF>

Kombëtare për Bandën e Gjerë, 2019 – 2023", dhe në "Strategjinë Kombëtare për Sigurinë Kibernetike, 2018 – 2022".¹⁹ E shtuar, më 6 prill 2020. Damjan Mančevski, Ministri i Shoqërisë Informatike dhe Administratës dhe Johannes Hahn, Komisionari i BE-së për Buxhet dhe Administratë, nënshkruan një marrëveshje mbi pranimin e Maqedonisë në ISA2, programin e administratës digjitale. Është një program qendror i BE-së që mbështet aktivitetet për zhvillimin e TIK-ut në administratën publike, për ofrimin e e-shërbimeve dhe digjitalizimin në sektorin publik në përgjithësi.²⁰ Administrata moderne dhe efikase publike, e bazuar në digjitalizim, e cila ofron shërbime cilësore dhe të shpejta për qytetarët dhe bizneset, është pjesë e Programit të Qeverisë për vitin 2021, i cili përfshin disa projekte, si dhe iniciimin e zgjidhjeve përkatëse ligjore (për shembull: – digjitalizimi i materialit arkivor; – ueb-faqe të unifikuara të institucioneve shtetërore; – intensifikim i e-shërbimeve; – miratimi i një strategjie afatgjatë të TIK-ut për periudhën 2021–2026; – Kartel Evropiane e të Rinjve, etj.).²¹ Nevoja për digjitalizim njihet gjithashtu edhe në "Strategjinë e të Dhënave të Hapura, 2018 – 2020",²² dhe në planin e veprimit.

Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës (MSHIA) kryen punë në lidhje me zhvillimin dhe promovimin e shoqërisë informatike, si dhe punë në lidhje me rrjetin e integruar të informacionit dhe komunikimit, bazat e të dhënave, ndërlidhjen dhe shkëmbimin e informacionit, aspektet e sigurisë dhe zhvillimin e infrastrukturës. Nga ana tjetër, çdo ministri dhe institucion tjetër ka kompetencat e veta. Qeveria ende nuk ka zëdhënës për e-qeverisje. Fushat e përgjithshme prioritare për e-qeverisje janë përcaktuar, por – në mënyrë indirekte. Ende nuk ka një strategji kombëtare afatgjatë të TIK-ut, kështu që prioritetet janë vendosur në kuadër të "Strategjisë për Reformën e Administratës Publike, 2018–2022".²³ Ekziston një "Plan Kombëtar Operacional për rrjetin me Bandë të Gjerë" që i harmonizon politikat kombëtare për zhvillimin e komunikimeve elektronike me politikat e BE-së, por plani duhet të përafrohet më tej me qëllimet strategjike të iniciativës së AD-së të BE-së, strategjia e kulmit e vitit 2010 për zhvillimin e shoqërisë informatike, si dhe me strategjinë e BE-së – "Drejt një shoqërie evropiane Gigabit për vitin 2025", që ekziston që nga viti 2016.²⁴

Kronologjikisht, në këtë fushë me interes shoqëror, deri më tani janë miratuar dhe zbatuar dokumentet e mëposhtme: – "Strategjia Kombëtare për Zhvillimin e Shoqërisë Informatike dhe Plani i Aksional", nga viti 2005;²⁵ – „Strategjia Kombëtare për e-Qeveri", nga viti 2010, e cila e mbulon periudhën nga viti 2011 deri në vitin 2012. (që atëherë nuk është përgatitur strategji e re);²⁶ – „Strategjia Kombëtare për e-Përfshirje", nga viti 2011, dhe i referohet periudhës nga viti 2011 deri në vitin 2014;²⁷ dhe – "Strategjia kombëtare afatshkurtër e TIK-ut" për periudhën 2016–2017.²⁸ Marrë në përgjithësi, sipas përmbajtjes së dokumentit – "Bazat dhe Zhvillimi i

19 Raporti për Maqedoninë e Veriut. Tetor, 2021 Komisioni Evropian. Gjendet në: <https://cutt.ly/Cb8Yrbl>

20 Maqedonia është pjesë e programit të BE për administratë digjitale. Mančevski dhe Hahn nënshkruan marrëveshjen e anëtarësimit. Kanali 5. Gjendet në: <https://cutt.ly/Bb8PUpz>

21 Programi për punë i Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut për vitin 2021. Gjendet në: <https://cutt.ly/jb8P8Fz>

22 Strategjia e të Dhënave të Hapura 2018 - 2020. Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut. MSHIA. Gjendet në: <https://cutt.ly/mb8AlA2>

23 Strategjia për Reformën e Administratës Publike 2018-2022. MSHIA. Gjendet në: <https://cutt.ly/mb8Sxij>

24 Plani Operacional Kombëtar Rrjetin me Bandë të Gjerë. Prill, 2019. MSHIA. Gjendet në: <https://cutt.ly/Ab8Sv7y>

25 Strategjia Kombëtare për Zhvillimin e Shoqërisë Informatike dhe Plani Aksional. Prill, 2005. Qeveria e Republikës së Maqedonisë. Gjendet në: <https://cutt.ly/Qb8S1ib>

26 Strategjia Kombëtare për e-Qeveri 2011 - 2012. Janar, 2010. MSHIA. Gjendet në: <https://cutt.ly/gb8DcJG>

27 Strategjia Kombëtare për e-Përfshirje 2011 -2014. Maj, 2011. MSHIA. Gjendet në: <https://cutt.ly/Ab8DYPz>

28 Strategjia Kombëtare Afatshkurtër e TIK-ut 2016-2017. Gusht, 2015. MSHIA. Gjendet në: <https://cutt.ly/lb8DJHe>

e-Qeverisë"²⁹, është e qartë se udhëzimet dhe standardet themelore në këto dokumente strategjike janë tashmë të vjetruara dhe duhet të përshtaten në përputhje me rrethanat. Pa miratimin e dokumenteve kryesore, transformimi digjital dhe lidhja e masave të reformës me AD-në e BE-së janë pjesë plotësuese – edhe të "Programit për Reforma Ekonomike për periudhën 2021 – 2023".³⁰, të miratuar nga Ministria e Financave, e po ashtu edhe të "Planit Strategjik të MSHIA-së për periudhën nga viti 2021 deri në vitin 2023".³¹ Gjithashtu është planifikuar përgatitja e një Strategjie Kombëtare për Inteligjencën Artificiale.³²

Prandaj, mund të thuhet se "vullneti politik" është konfirmuar (indirekt) nga dokumentet strategjike të MSHIA-së dhe nga Strategjia për Punën e Administratës Publike (PAP). Lidhur me projektet e ndërmarra, mund të shihet një nivel i caktuar i partneritetit publik-privat dhe bashkëpunimit të vendosur me institucionet akademike në fushën e e-qeverisjes, megjithatë, ky proces i referohet vetëm segmenteve të caktuara, gjegjësisht për momentin është i kufizuar.³³

Organizimi i e-Qeverisë është në një nivel relativisht të ulët. Raporti vjetor për PAP nga muaji maj i vitit 2019, për momenton tregon zbatim të dobët për shkak të afateve të shkurtra dhe mungesës së një strategjie kombëtare të TIK-ut.³⁴ Një strategji e tillë kombëtare e TIK-ut (e përafëruar me AD-në për Evropën 2020) është duke u përgatitur, e mbështetur nga BE dhe një ekip ekspertësh,³⁵ dhe pritet të promovohet së shpejti. Raporti vjetor për punën e MSHIA-së për vitin 2020, nga ana tjetër, përmend – projektet e anuluar për shkak të pandemisë së KOVID-19, si dhe – rialokimin e fondeve për shkak të nevojë për t'u marrë me pandeminë.³⁶ Sa i përket proceseve të e-qeverisjes, mund të thuhet se ka një shkallë zbatimi, por nuk ka ndonjë ndryshim të rëndësishëm. E-qeverisja si strategji nënkupton përpjekjet e Qeverisë për të punuar vazhdimisht drejt krijimit të institucioneve më të mira dhe më efikase, si dhe potencimin e mekanizmave që do t'i zbatojë gjatë kësaj. Strategjitë e miratuara në vitet e fundit tregojnë se kjo Qeveri është e përkushtuar ndaj institucioneve më të mira dhe më efikase. Megjithatë, zbatimi i strategjive nuk është ende në nivelin e duhur, ka probleme me ndërveprimin, komunikimin e vështirë midis institucioneve, kapacitetin e kufizuar të administratës, si dhe kapacitetin e kufizuar të qytetarëve për t'i aplikuar këto mjete. Kështu që nuk mund të flasim për zbatim të plotë, megjithëse ka shumë shembuj pozitivë. Por, duket se jo vetëm qeveria, por edhe sektori privat nuk mund ta mbështesin këtë proces, veçanërisht për sa i përket vërtetimit (autentifikimit) dhe shkëmbimit të dokumenteve.

29 Bazat dhe zhvillimi i e-Qeverisë. Tetor, 2010 MSHIA. Gjendet në: <https://cutt.ly/Ub8DNAS>

30 Programi për Reformat Ekonomike për periudhën 2021 - 2023. Janar, 2021. Ministria e Financave. Gjendet në: <https://cutt.ly/Lb8D9fc>

31 Planit Strategjik 2021 -2023. MSHIA. Gjendet në: <https://cutt.ly/jb8D77J>

32 Nga seanca e 66-të e Qeverisë: U miratua paketa e gjashtë e masave ekonomike anti-krizë; U zgjatën masat për kufizimin e lëvizjes deri më 27 prill; U miratua marrëveshja kolektive për arsimin e lartë dhe shkencën. Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut. Gjendet në: <https://vlada.mk/node/24948>

33 Ministri i Shoqërisë Informatike dhe Administratës, Jeton Shaqiri mori pjesë në ngjarjen online "Dialogjet për Agjendën Digjitale". MSHIA. Gjendet në: <https://www.mioa.gov.mk/?q=mk/node/3159>

34 Raporti i katërt për zbatimin e Planit Aksional të Strategjisë për Reformë të Administratës Publike 2018-2022. Maj, 2019. MSHIA. Gjendet në: <https://cutt.ly/rb8FRng>

35 Observatori i Agjendës Digjitale - Raport mbi situatën aktuale dhe udhërrëfyes për avancimin e Agjendës Digjitale në Maqedoninë e Veriut. Qershor, 2020. Fondacioni Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/Sb8E4yF>

36 Raporti mbi zbatimin e Planit Vjetor të Punës për vitin 2020. MSHIA. Gjendet në: <https://cutt.ly/ub8JtiR>

Ndër dispozitat ligjore në këtë fushë, më të rëndësishmet janë: Ligji për Menaxhimin Elektronik dhe Shërbimet Elektronike,³⁷ Ligji për Dokumentet Elektronike, Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet Konfidenciale (LDEIESHK),³⁸ dhe Ligjin për Regjistrin Qendror të Popullsisë.³⁹

Lidhur me trajnimin e stafit përgjegjës për TIK, me Strategjinë Afatgjatë të TIK-ut, është planifikuar edhe trajnimi i stafit të TI. Tani për tani, çdo institucion mund dhe siguron trajnim për punonjësit (duke përfshirë stafin e IT) në përputhje me kërkesat, nevojat dhe mundësitë.

Legjislacioni për e-qeverisje, përveç ligjeve të sipërpërmendura, mbulohet edhe nga: – Ligji për Procedurën e Përgjithshme Administrative;⁴⁰ – Ligji për Taksat Administrative;⁴¹ – Ligji për Qasje të Lirë në Informatat me Karakter Publik;⁴² – Ligji për Regjistrin Qendror të Popullsisë,⁴³ dhe disa akte nënligjore, të tilla si: – “Rregullorja për sigurinë e përpunimit të të dhënave personale”.⁴⁴ Në këtë kuptim – Ligji për Regjistrin Qendror të Popullsisë, është një ligj themelor përmes të cilit menaxhohen të dhënat e popullsisë, por regjistrat kryesorë për qytetarët dhe bizneset ende nuk janë digjitalizuar e as nuk janë lidhur,⁴⁵ ndërsa deri më tani vetëm 18% e shërbimeve janë elektronike.⁴⁶ Nuk ka asnjë zgjidhje ligjore për kornizën e ndërveprimit, por MSHIA zhvillon module dhe projekte.⁴⁷ I ashtuquajtur “identitet digjital” – është planifikuar të zhvillohet përmes një partneriteti publik-privat me kompani të caktuara, qëllimi i të cilave është të ndihmojnë në atë proces për t’i kapërcyer sfidat ekzistuese.⁴⁸

37 Ligji për Menaxhimin Elektronik dhe Shërbimet Elektronike. Prill, 2019. MSHIA. Gjendet në: <https://cutt.ly/Mb8JnPz>
 38 Ligji për Dokumentet Elektronike, Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet Konfidenciale. Gjendet në: <https://cutt.ly/Cb8JSD3>
 39 Ligji për Regjistrin Qendror të Popullsisë. Gjendet në: <https://cutt.ly/db8JK39>
 40 Ligjin për Procedurën e Përgjithshme Administrative. Gjendet në: <https://cutt.ly/lb8Kzyw>
 41 Ligji për Taksat Administrative. Gjendet në: <https://cutt.ly/qb8KWBL>
 42 Ligji për Qasje të Lirë në Informatat me Karakter Publik. Gjendet në: <https://cutt.ly/Db8ZCJE>
 43 Ligji për Regjistrin Qendror të Popullsisë. Gjendet në: <https://cutt.ly/xb8KAwd>
 44 Rregullorja për Sigurinë e Përpunimit të të Dhënave Personale. Agjencia për Mbrojtjen e të Dhënave Personale. Gjendet në: <https://cutt.ly/7b8KGyc>

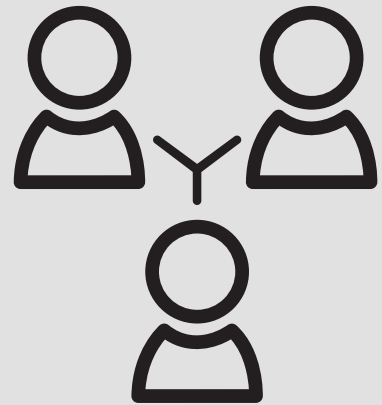
45 Mañevski: 250 shërbime elektronike shtesë dhe digjitalizim i regjistrave kryesorë. Kanali 5. Gjendet në: <https://cutt.ly/mb-8KZN2>

46 Digjitalizimi (miratohen tre ligjet me të cilat dokumentet në letër zëvendësohen në mënyrë elektronike) - Konferencë për shtyp në Qeveri. MSHIA. Gjendet në: <https://cutt.ly/2b8K1Ad>

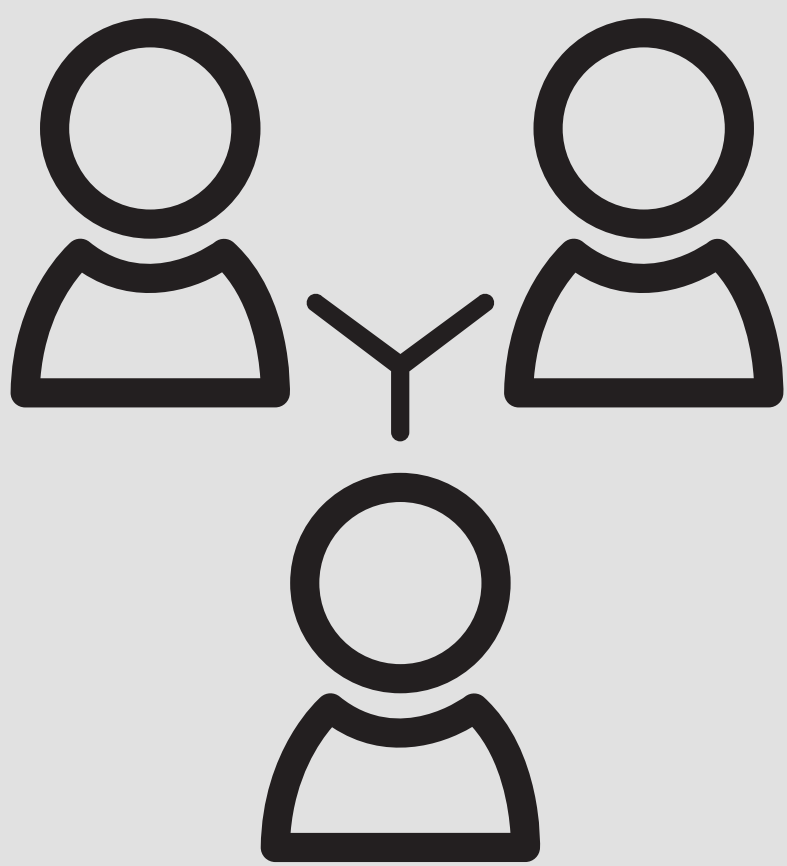
47 Platforma e Ndërveprimit (Interoperabilitetit). MSHIA. Gjendet në: <https://cutt.ly/Ob8K7Yd>

48 Manova: Identiteti digjital mundëson që operacionet e rëndësishme të biznesit të kryhen pa prani fizike! Inovacion. Gjendet në: <https://cutt.ly/ab8LqAQ>

3



KOORDINIM PËR ZBATIMIN E E-QEVERISË

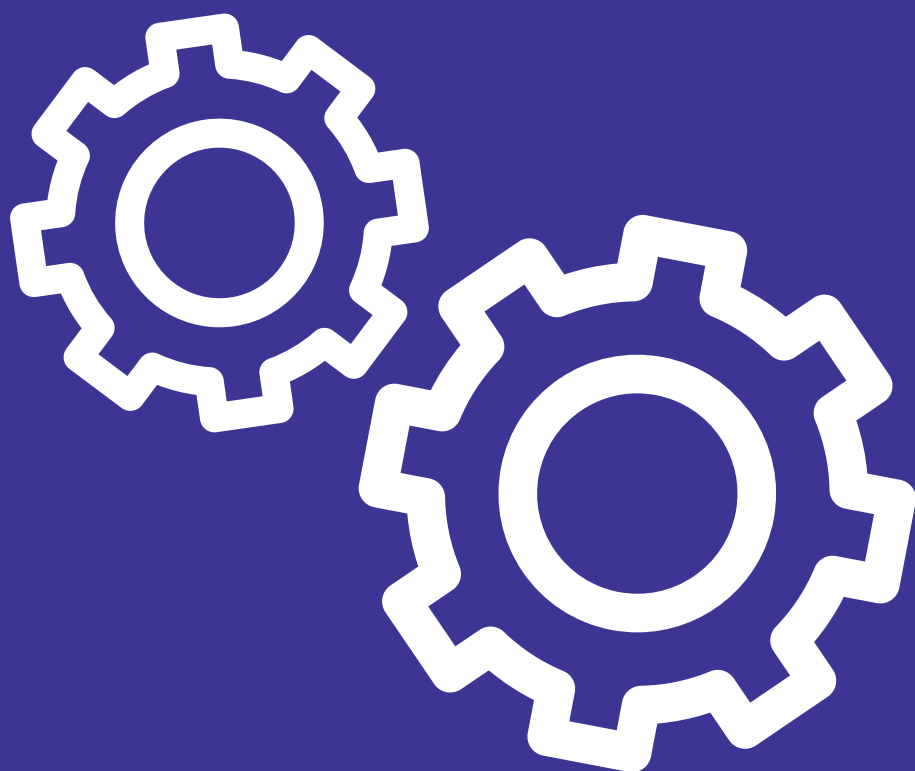


3. Koordinim për zbatimin e e-qeverisë

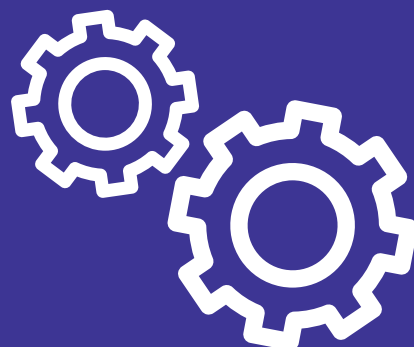
Lidhur me koordinimin ndër-ministor, i cili përcakton shkallën në të cilën janë realizuar aktivitete dhe parime të caktuara për eQeveri dhe për sigurinë kibernetike, mund të thuhet se ekziston një nivel i caktuar i zbatimit. MSHIA-ja është organi qendror në proceset e këtij koordinimi, me projektet e veta të realizuara, me planin strategjik dhe programin vjetor të punës, dhe për zbatimin e tyre janë caktuar edhe persona përgjegjës. Ka mjete dhe politika, por, siç është përmendur tashmë, për shkak të gjendjes së jashtëzakonshme të shkaktuar nga pandemia e KOVID-19, shumë projekte kryesore dhe aktivitetet të projekteve janë shtyrë, ndërsa buxheti për to është ridrejtuar në prioritetet të reja.

Në periudhën e kaluar, kur është punuar në digjitalizimin dhe implementimin e disa e-shërbimeve, në legjislacionin tonë është vërejtur mospërputhje terminologjike. Në disa ligje, kushtet për ushtrimin e një të drejte ose përmbushjen e një detyrimi janë ose shumë të përgjithshme ose të paqarta. Kjo lë hapësirë për manipulim të provave ose pamundësi për t'u dëshmuar nga qytetarët, kështu që nuk mund të flasim as për një regjistër provash. Për shkak të kësaj, Qeveria po krijon një Grup punues që duhet të përgatisë tekste specifike për ndryshimin dhe plotësimin e ligjeve, me qëllim të digjitalizimit të proceseve.

MSHIA kryen punë në lidhje me zhvillimin dhe promovimin e shoqërisë informatike, si dhe punë në lidhje me rrjetin e integruar të informacionit dhe komunikimit, bazat e të dhënave, ndërlidhjen dhe shkëmbimin e informacionit, aspektet e sigurisë dhe zhvillimin e infrastrukturës. Nga ana tjetër, çdo ministri dhe institucion tjetër ka kompetencat e veta. Në këtë drejtim, Ministri i Shoqërisë Informatike dhe Administratës ka përgjegjësi të plotë, por në MSHiA janë të angazhuar në mënyrë shtesë edhe katër këshilltarë shtetërorë, përgjegjës për projektet e fushës së TIK-ut. Konkretisht, MSHIA-ja i zbaton këto projekte për: – shoqëri informatike; – e-infrastrukturë dhe mbështetje; e-shërbime; e-përvojë; – një pikë për shërbimet; dhe për – të dhëna të hapura. Në Raportet vjetore për (mos)zbatimin e tyre, ndër të tjera, thuhet, për shembull, se iniciativa për e- Qeveri që duhet të mbulojë periudhën nga vitit 2020 deri në 2022 është realizuar pjesërisht, gjegjësisht – aktualisht është në pritje, ndërsa situata është e ngjashme edhe me iniciativën për të lidhur bazat e të dhënave të institucioneve kryesore me Regjistrin Qendror të Popullsisë.⁴⁹



4



**KORNIZA
LIGJORE**

4. Korniza ligjore

Lidhur me harmonizimin e legjisllacionit kombëtar me legjisllacionin e BE-së (acquis communautaire), në lidhje me Kapitullin 10 – Shoqëria Informatike dhe Mediat, ne jemi plotësisht dhe pjesërisht të harmonizuar me 77 masa, që është rreth 50%. Nuk mund të identifikonim ligje të papajtueshme me e-qeverisjen. Lidhur me kornizën legjisllative, ekziston një nivel i zbatimit, por megjithatë duhet të merret parasysh se kjo është një sferë me zhvillim të shpejtë. Legjisllacioni duhet të azhurnohet vazhdimisht, si dhe të rritet ndërgjegjësimi për nevojën për të qenë në hap me kohën.⁵⁰ Është e qartë se RMV-ja ngec në aspekt të e-qeverisjes krahasuar me rajonin, dhe është shumë nën mesataren e BE-së.⁵¹ Ekziston një nivel i caktuar i progresit në lidhje me e-shërbimet e biznesit, por nuk ka progres drejt ofrimit të plotë të shërbimeve elektronike.⁵²

Progres është vërejtur në digjitalizimin e proceseve ekonomike, por prapë se prapë ky nivel mbetet relativisht i ulët krahasuar me nivelin e vendeve anëtare të BE-së.⁵³ Shoqëria jonë nuk është e përgatitur sa duhet për ta ndjekur ritmin e nevojshëm për digjitalizim, e kjo u pa edhe nga kriza aktuale me KOVID-19. Një pjesë e madhe e qytetarëve preferojnë të marrin shërbimet në sportel e jo në mënyrë elektronike, gjë që tregoi se ne nuk jemi të gatshëm për t'u digjitalizuar, madje as për t'i zbatuar proceset më themelore digjitale. Presioni nga qytetarët mbi administratën nuk është aq i fortë sa që ajo të bëjë inovacione më shpejt sesa zakonisht. Si pengesë më e madhe veçohet nevoja për verifikimin shtesë të dokumenteve digjitale, por edhe mungesa e besimit në lëshimin elektronik të dokumenteve.⁵⁴

Në fushën e e-qeverisjes, relevante është korniza ligjore e mëposhtme:

- Ligji për Menaxhimin Elektronik dhe Shërbimet Elektronike;⁵⁵
- Ligji për Dokumentet Elektronike, Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet Konfidenciale (LDEIESHK);⁵⁶
- Ligji për Regjistrin Qendror të Popullsisë;⁵⁷
- Ligji për Mbrojtjen e të Dhënave Personale⁵⁸ (dhe – Drejtoria për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, si organ përgjegjës);
- Ligji për Qasje të Lirë në Informatat me Karakter Publik.⁵⁹

50 alGOVritmet 2.0 - dokument për politikat publike. 2. Mars, 2021. Fondacioni Metamorfozis. Gjendet në: <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. Gjendet në: <https://cutt.ly/eb8L7yC>

53 Raporti për Maqedoninë e Veriut. Tetor, 2021 Komisioni Evropian. Gjendet në: <https://cutt.ly/Cb8Yrbl>

54 Sipas një hulumtimi të Qendrës për Menaxhim me Ndryshimet, 80% e qytetarëve preferojnë t'i marrin shërbime në sportel, shih më shumë në <https://cutt.ly/ib8ZmkR>; sipas një hulumtimi nga Koalicioni Rural, 54% e popullsisë në zonat rurale nuk e njeh Portalin Kombëtar për e-Shërbime, shih më shumë në <https://cutt.ly/nb8ZRbh>.

55 Ligji për Menaxhimin Elektronik dhe Shërbimet Elektronike. Gjendet në: <https://cutt.ly/2b8ZIN6>

56 Ligji për Dokumentet Elektronike, Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet Konfidenciale. Gjendet në: <https://cutt.ly/3b8ZSA5>

57 Ligji për Regjistrin Qendror të Popullsisë. Gjendet në: <https://cutt.ly/Gb8ZFHI>

58 Ligji për Mbrojtjen e të Dhënave Personale. Gjendet në: <https://cutt.ly/ib8ZLGj>

59 Ligji për Qasje të Lirë në Informatat me Karakter Publik. Gjendet në: <https://cutt.ly/Db8ZCJE>

Megjithëse shumica e fushave janë të rregulluara me ligj, megjithatë zbatimi i ligjeve mbetet i dobët.⁶⁰ Lidhur me harmonizimin e mjedisit ligjor dhe koordinimin me vendet fqinje, mund të thuhet se LDEIESHK është harmonizuar me rregulloren e BE-së nr. 910/2014. Ekziston një marrëveshje me Serbinë dhe Malin e Zi për njohjen reciproke të shërbimeve të kualifikuara. Propozim-ligji për sigurinë e rrjeteve dhe të sistemeve të informacionit është harmonizuar me Direktivën 2016/1148, por ky ligj nuk është miratuar ende. Korniza maqedonase për ndërveprim (interoperabilitet) është e harmonizuar me kornizën evropiane për ndërveprim, por as për këtë fushë nuk ka zgjidhje ligjore. Ekzistojnë udhëzime, rekomandime, module, standarde teknike për ndërveprim, etj., si dhe iniciativa për miratim – Ligji për Shkëmbimin e të Dhënave dhe Ndërveprimin, por kjo ende nuk është realizuar si zgjidhje ligjore.

4.1. Përshkrimi i politikës

Për këtë hulumtim u zgjodh një politikë tatimore dhe në bazë të saj u testuan tre e-shërbime përkatëse tatimore.

Sipas Strategjisë për Reformën e Sistemit Tatimor (2021–2025)⁶¹ në seksionin 3.4 parashihet «Prioriteti 4: Cilësi më e mirë e shërbimeve». Qëllimi kryesor i këtij prioriteti është të përmirësojë cilësinë e shërbimeve që tatimpaguesit i marrin nga autoritetet tatimore në mënyrë që të rritet realizueshmëria ekonomike e procedurave, të thjeshtohen dhe të përshpejtohen proceset dhe të zvogëlohet barra administrative që lidhet me to.

Qëllimi i kësaj mase është të përmirësohet cilësia dhe efikasiteti i ofrimit të shërbimeve përmes një spektri të gjerë të iniciativave që synojnë një mbulim më të madh të shërbimeve ndaj taksapaguesve dhe zbatimin e proceseve të reja dhe të përmirësuara të biznesit.

Autoritetet tatimore u shërbejnë tatimpaguesve dhe për këtë arsye ata duhet t'u ofrojnë atyre përvojën më të mirë të mundshme. Për këtë qëllim, autoritetet tatimore duhet të identifikojnë metoda më ekonomike të ofrimit të shërbimeve dhe t'i përdorin burimet në mënyrë më efikase. Ato duhet të përcaktojnë se cilat programe kërkojnë shumë burime dhe ato të automatizohen; ato gjithashtu duhet të identifikojnë aplikacione të reja në mënyrë që tatimpaguesit të mund ta vetë ta kryejnë punën, si dhe të ofrojnë shërbime plotësisht të automatizuara me shumë kanale.

Masa 4.1: thotë: Përmirësimi i shërbimeve për qytetarët dhe kompanitë:

- Aktiviteti 4.1.1: Zgjerimi i e-shërbimeve
- Aktiviteti 4.1.2: Modernizimi i shërbimeve në qendrat e kontaktit (thirrjes)
- Aktiviteti 4.1.3: Futja e një mjedisi doganor pa letra
- Aktiviteti 4.1.4: Futja e sistemit me një sportel për ndërmarrjet në vendkalimet kufitare

Aktivitetet në këtë masë janë të lidhura ngushtë me aktivitetin që lidhet me futjen e sistemit të ri informacionit në DAP.

Aktiviteti 4.1.1. Zgjerimi i e-shërbimeve

Tatimpaguesit vazhdimisht kërkojnë mundësi për të qenë në gjendje vetë ta kryejnë punën sa më shpejt, kur kanë të bëjnë me autoritetet tatimore. Për këtë qëllim, do të futen programe për plotësimin dhe pagimin e avancuar të tatimit. Aspektet kryesore që do të përfshihen këtu janë azhurnimi i fletëparaqitjeve vjetore tatimore të plotësuar paraprakisht për tatimin mbi të ardhurat personale të qytetarëve, duke përfshirë edhe përmirësimin e thjeshtësisë dhe pranueshmërisë në përdorimin e tyre; marrja e të dhënave tatimore nga kompanitë në kohë reale, në vend që kompanitë t'i dorëzojnë ato në fund të çdo viti; zgjerimi i shërbimeve përmes internetit për të mundësuar dorëzimin e kërkesave të ndryshme tatimore; zgjerimi i shërbimeve përmes internetit për të mundësuar dhe për të marrë raporte dhe dokumente të ndryshme; hulumtimi mbi mundësinë e futjes së shërbimeve të reja elektronike, të tilla si e-kontabiliteti, e-fatura, etj.

Aktiviteti 4.1.2. Modernizimi i shërbimeve në qendrat e kontaktit (thirrjes)

Me zgjerimin e shërbimeve të qendrave të kontaktit, tatimpaguesit do të jenë në gjendje të marrin informacionin e nevojshëm më lehtë, dhe në të njëjtën kohë do të jetë më e lehtë për autoritetet tatimore që ta sigurojnë atë informacion. Shërbimet e reja në qendrën e kontaktit do të zhvillohen dhe do të prezantohen përmes krijimit të një mjedisi të ri pune, furnizimit të pajisjeve të reja dhe përmirësimit të proceseve të biznesit në DAP. Për më tepër, do të riorganizohet sistemi ekzistues i sporteleve të tatimeve, në mënyrë që të arrihet një ekonomizim dhe efikasitet më i madh, të zvogëlohet numri i sporteleve fikse tatimore dhe të zëvendësohen ato me një numër më të vogël të sporteleve të lëvizshme tatimore. Theks i veçantë do t'i kushtohet zgjedhjes së atyre rajoneve ku do të vendoseshin sportelet e lëvizshme tatimore, me fokus në rajonet ku ka më shumë nevojë për kontakt të drejtpërdrejt me individët.

Aktiviteti 4.1.3. Futja e një mjedisi doganor pa letra

Në mënyrë që të sigurohet funksionim i doganave pa përdorimin e letrës, Drejtoria Doganore (DD) e RMV ka filluar zbatimin e një sistemi të ri për përpunimin e deklaratave doganore dhe dokumenteve të akcizës (SPDDDA). Qëllimi i këtij projekti është futja në përdorim e një sistemi që do të sigurojë qarkullim të papenguar të informacionit elektronik midis të gjithë pjesëmarrësve në procedurat doganore dhe të akcizës, gjë që do ta përmirësojë ndjeshëm cilësinë e shërbimeve për kompanitë.

Aktiviteti 4.1.4. Futja e sistemit me një sportel për ndërmarrjet në vendkalimet kufitare

Mjedisi me një sportel është një opsion "inteligjent" ndërkufitar që u mundëson palëve të përfshira në tregti dhe transport të dorëzojnë informacione të standardizuara, kryesisht në mënyrë elektronike, përmes një pike të vetme hyrëse, për t'i përmbushur të gjitha kërkesat rregullatore në lidhje me importin, eksportin dhe tranzitin. Krijimi i një mjedisi me një sportel

konsiderohet të jetë zgjidhje e problemeve komplekse që lidhen me automatizimin e kufirit dhe menaxhimin e informacionit që përfshijnë agjenci të shumta rregullatore ndërkufitare. Aktiviteti për futjen në përdorim të këtij sistemi do të mbështetet nga projekti i Bankës Botërore për sistemin me një sportel.

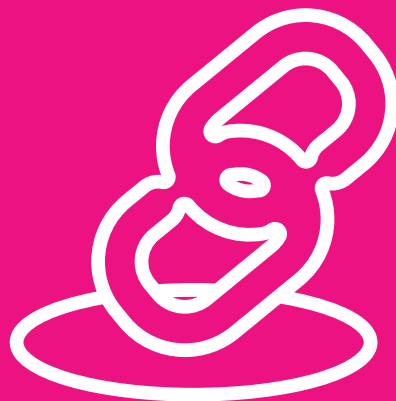
Rezultatet që do të arrihen me këtë shërbim janë:

- Shërbime të digjitalizuara;
- Menaxhim i përmirësuar i lëshimit të licencave të import-eksportit;
- Heqja e pengesave të panevojshme jo-tarifore në shkëmbimin e me vendet e huaja;
- Kontroll i brendshëm i përmirësuar dhe kontroll tatimor i përmirësuar;
- Sistem funksional i përmirësuar i fletëparaqitjes vjetore tatimore të plotësuar paraprakisht.

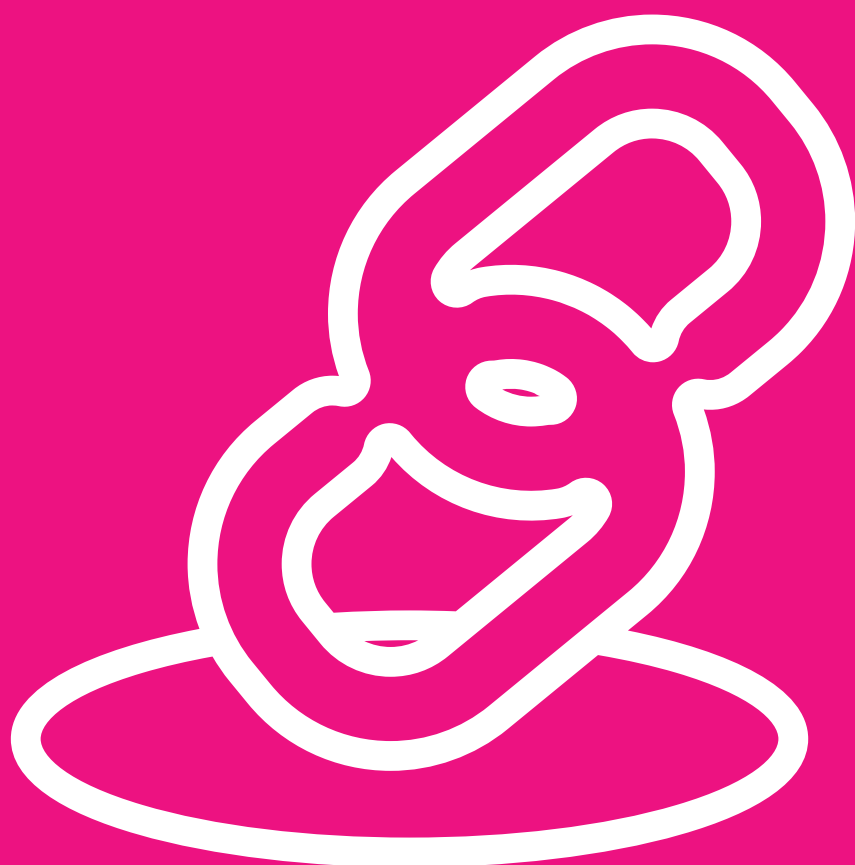
DAP dhe DD përcaktohen si institucione kompetente që duhet ta zbatojnë këtë politikë. Afati i fundit për zbatimin e të gjitha masave është viti 2025, e po ashtu janë parashikuar 2.108.000 euro për pajisje teknike dhe softuer, si dhe 211.200 euro për rroga për punonjësit.

Këto masa dhe rezultate të parashikuara janë në përputhje me Planin Strategjik të Qeverisë, i cili i përcakton prioritetet strategjike. Një nga këto prioritete është "Administrata publike moderne dhe efikase e bazuar në digjitalizimin që ofron shërbime cilësore dhe të shpejta për qytetarët dhe subjektet afariste".⁶²

5



**GJENDJA ME
E-SHËRBIMET**



5. Gjendja me e-shërbimet

5.1. Bazat digjitale të të dhënave, ndërveprimi (interoperabiliteti), shkëmbimi i sigurt i të dhënave

MSHIA zhvilloi një Sistem të ri të Menaxhimit të Dokumenteve – DMS – sistem për shkëmbimin e papenguar të dokumenteve në mënyrë elektronike, i cili u prezantua para publikut në gusht të vitit 2020 me njoftimin e mëposhtëm: "Sistemi DMS mundëson punë të përbashkët të nëpunësve administrativë, nga sektorë dhe njësi të ndryshme. Puna e përbashkët dhe koordinimi çon në shërbime më cilësore për qytetarët. Sistemi i ri DMS është një sistem SMART që e lehtëson funksionimin. Për secilën lëndë që do të certifikohet në arkiv dhe do të shkëmbehet në mënyrë elektronike me ndonjë institucion, kjo do të thotë që përgjigja për atë lëndë do të certifikohet automatikisht dhe do t'u shpërndahet personave që morën pjesë në përgatitjen e tij, pavarësisht se ku punojnë. DMS-ja kombëtare e unifikon punën arkivore dhe të menaxhimit të institucioneve në bashkëpunim me Arkivin e Shtetit dhe Inspektoratin Administrativ Shtetëror."⁶³

Sipas të dhënave të hulumtimit nga Qendra për Menaxhim me Ndryshimet (QMN) "Ndërtimi i një sektori publik të bazuar në njohuri"⁶⁴, nga 101 institucione që iu përgjigjën sondazhit, vetëm 9 prej tyre theksuan se kanë DMS. Sa i përket asaj se ku i ruajnë dokumentet elektronike në të cilat punojnë çdo ditë, sipas përgjigjeve, 74,16% e institucioneve, dokumentet i ruajnë vetëm në nivel lokal, gjegjësisht në kompjuterin e tyre. Prandaj, në të njëjtin hulumtim është dhënë rekomandimi se: "Institucionet duhet të zgjedhin një platformë teknike për ruajtjen e kujtesës (memories) institucionale me një modul të veçantë për këtë qëllim. Nuk është e nevojshme të pritet zgjidhja qendrore në nivel kombëtar, siç është sistemi i menaxhimit të dokumenteve, sepse jo të gjitha institucionet do të bëhen pjesë e DMS-së qendrore në të njëjtën kohë. Institucioni mund të zhvillojë sistemin e tij ose të përdorë zgjidhje falas si bazë për përshtatjen e mëtejshme. Duhet vetëm të bëhet një koordinim me MSHIA-në për të qenë në përputhje me zgjidhjen DMS-së që është duke u zhvilluar nga MSHIA-ja"⁶⁵

Parimi "Vetëm një herë", gjegjësisht administratat publike të mbledhin informacion nga qytetarët dhe bizneset vetëm një herë, e pastaj ta shkëmbejnë dhe ta ri-përdorin këtë informacion) është një prioritet politik. Bëhen përpjekje për ta lehtësuar qasjen në shërbime për të gjithë qytetarët, si dhe të gjithë procesin që ata e kalojnë për t'i marrë ato shërbime. Kjo nënkupton shërbime me cilësi të lartë, pavarësisht nga kanali i përdorur nga qytetarët dhe

63 MSHIA ka zhvilluar një sistem të ri DMS për shkëmbimin e papenguar të dokumenteve në mënyrë elektronike. Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut. Gjendet në: <https://vlada.mk/node/22317>

64 Ndërtimi i një sektori publik të bazuar në njohuri. QMN. Gjendet në: <https://cutt.ly/FnWq70E>

65 Po aty.

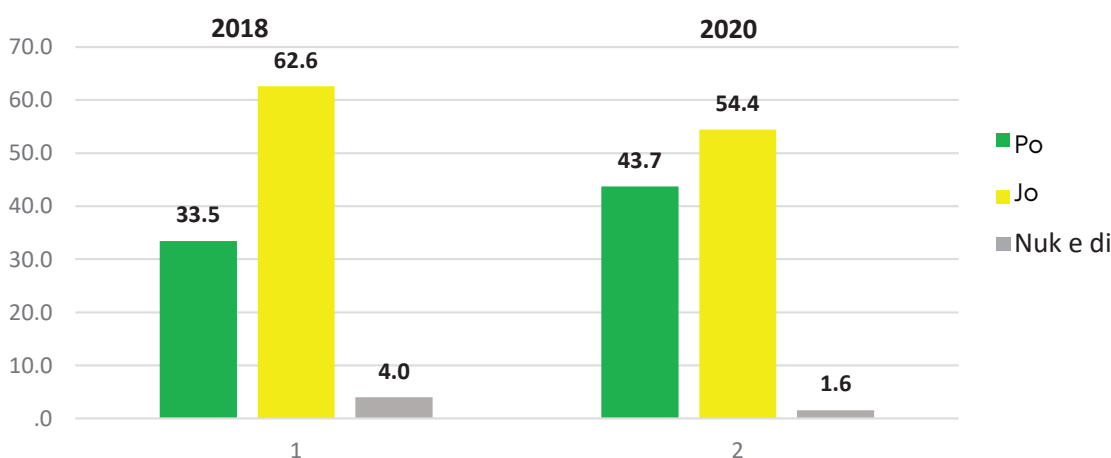
zgjidhje të problemeve në pikën e parë të kontaktit, e kjo përfshin edhe parimin "Parimi i të dhënave një herë" (data once principle), si dhe praktikat moderne të tilla si "security by design" ose "zero trust". MSHA i drejton aktivitetet në mënyrë që të "prishen barrierat midis institucioneve" në interes të qytetarëve dhe perceptimit se Qeveria (një institucion) është ofruesi i vetëm i të gjitha shërbimeve. Ligji për Procedurën e Përgjithshme Administrative dhe Ligji për marrjen dhe shkëmbimin e provave dhe të dhënave sipas detyrës zyrtare⁶⁶ sigurojnë një bazë për arritjen e këtyre përkushtimeve.

Në hulumtimin me temën Vlerësimi i politikave për përmirësimin e shërbimeve publike të QMN thuhet se: «Bashkëpunimi sipas detyrës zyrtare në radhë të parë kërkon marrjen e dokumenteve nga institucionet e tjera sipas detyrës zyrtare ndërmjet institucioneve dhe këto dokumente nuk duhet të kërkojnë nga qytetarët. Pothuajse nga të gjitha rezultatet e fituara, të dhënat për këtë çështje janë në trendin më negativ, gjegjësisht ka një prapambetje në këtë aspekt të ofrimit të shërbimeve. E njëjta gjë u konfirmua edhe nga intervistat e hollësishme, gjegjësisht se duheshin dokumente nga institucione të tjera publike, për shembull për të marrë:

- Shërbime sociale, për të cilat u kërkuar vërtetime nga shkolla, institucionet shëndetësore, nga Kadastra, Agjencia e Punësimit;
- Shërbime shëndetësore, për të cilat nevojitej Certifikatë nga Libri amë i të kurorëzuarve;
- Qasje në ndihmë financiare, për të cilën kërkohej vërtetime të statusit martesor, gjendjes pronësore, marrëdhënies së punës, për tatimet;
- Llogaritjen e tatimeve, me kërkesë për dokumente kadastrale;
- Shërbime studentore, për të cilat kërkohej vërtetime për ndihmën sociale dhe vërtetime për statusin familjar.⁶⁷

Tabela Nr. 1

Për të marrë shërbimin, a ishte e nevojshme të merrni/ dorëzoni dokumente që i lëshon një institucion tjetër publik, i ndryshëm nga institucioni - ofruesi?



Burimi: QMN "Ndërtimi i një sektori publik të bazuar në njohuri."

Për shembull, për shërbimet sociale në Komunën e Shuto Orizares, rreth 90% e të anketuarve u janë kërkuar dokumente nga institucionet e tjera publike, ndërsa përqindja është më e ulët dhe është 13,7% te studentët, nga të cilët u kërkuar dokumente të tilla kur konkurrojnë për akomodim në konvikte studentore. Nuk ka asnjë arsytim pse është në rritje numri i procedurave në të cilat kërkohen dokumente nga institucionet e tjera. As pandemia, as masat me të cilat lavdërohen institucionet për investime dhe përparim në digjitalizimin e shërbimeve nuk shkojnë në favor të të dhënave, që do të thotë se vetëm faktori njerëzor mbetet si arsye e mundshme për një prapambetje të tillë.⁶⁸

Ndërlidhja dhe shkëmbimi i të dhënave midis organeve shtetërore, institucioneve dhe kompanive të biznesit në RMV mundësohet përmes Platformës së Ndërveprimit (Interoperabilitetit). Platforma e Ndërveprimit bazohet në Kornizën Kombëtare të Ndërveprimit e cila i ndjek parimet evropiane të ndërveprimit (EIF 2.0). Korniza Kombëtare e Ndërveprimit i përfshin të gjitha aspektet e ndërveprimit: ligjore, organizative, semantike dhe teknike:⁶⁹

- Korniza Kombëtare për Ndërveprim e Maqedonisë;
- Moduli për Ndërveprim i Maqedonisë IOP-L (Ndërveprimi Ligjor);
- Moduli për Ndërveprim i Maqedonisë IOP-O (Ndërveprimi Organizativ);
- Moduli për Ndërveprim i Maqedonisë IOP-S (Ndërveprimi Semantik);
- Moduli për Ndërveprim i Maqedonisë IOP- T (Ndërveprimi Teknik);
- Shtojca: Protokoll MIM.

Deri në fund të 14 majit 2021, 34 institucione janë të lidhura me platformën e ndërveprimit, duke përfshirë organe të pushtetit gjyqësor, disa ministri të pushtetit ekzekutiv, organe në përbërje të ministrive dhe fondet, e gjithashtu është regjistruar edhe një subjekt privat. Si palë të interesuara aktive në platformën e ndërveprimit, të cilat për sa i përket ndërveprimit janë "institucione" sepse kanë klientin e tyre të veçantë të komunikimit, janë edhe Portali Kombëtar për e-Shërbime, Regjistri Kombëtar i Popullsisë dhe Sistemi Elektronik për Automatizimin e Procedurave Administrative (eSDP). Për institucionet/kompanitë që duan të bashkohen në platformën e ndërveprimit dhe të shkëmbejnë të dhëna përmes kësaj platforme, ekziston një detyrim për të siguruar klientin e tyre të komunikimit (i cili është një ndërmjetës midis sistemeve të tyre në prapavijë dhe serverëve qendrorë të platformës së ndërveprimit). Për kushtet që klienti i komunikimit duhet t'i plotësojë, MShIA-ja ka miratuar:

- Parakushtet minimale teknike për klientin e komunikimit,⁷⁰ dhe
- Udhëzime për t'u lidhur në platformën e ndërveprimit.⁷¹

MShIA-ja ka publikuar Listën e shërbimeve në internet, sipas të cilës, deri më 14 maj 2021, institucionet kanë në dispozicion 438 ueb-servise / metoda të internetit për shkëmbimin e të dhënave. Lista i përmban të gjitha ueb-serviset / metodat e shkëmbimit të të dhënave që

68 Po aty.

69 Platforma e Ndërveprimit (Interoperabilitetit). MShIA. Gjetet në: <https://cutt.ly/sntgVcm>

70 Parakushtet minimale teknike për një klient komunikimi. MShIA. Gjetet në: <https://cutt.ly/XntgMJF>

71 Udhëzime për t'u lidhur në platformën e ndërveprimit. MShIA. Gjetet në: <https://cutt.ly/QnthrnF>

institucionet/ndërmarrjet mund të ripërdorin për nevojat e tyre.⁷² Platforma e ndërveprimit është një zgjidhje e përshtatshme teknike që u mundëson institucioneve shkëmbimin e sigurt të të dhënave. Sipas LMEShE, ekzistojnë kritere minimale të sigurisë së informacionit që institucionet duhet t'i plotësojnë në mënyrë që të bashkohen në Interop (për certifikim). Në një akt nënligjor janë paraparë dy nivele të sigurisë së informacionit: NIVELI1 dhe NIVELI2.

5.2. Identiteti i sigurt digjital dhe nënshkrimi digjital

Zbatimi i Ligjit për Menaxhimin Elektronik dhe Shërbimet Elektronike (LMEShE) dhe Ligjit për Dokumentet Elektronike, Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet Konfidenciale (LDEIEShE) nga autoriteti kompetent (MShIA), konsiderohet të jetë në një fazë të avancuar. Për LMEShE është krijuar dhe është funksional një Portal Kombëtar për shërbime elektronike, një pikë për shërbimet, katalog shërbimesh dhe platformë ndërveprimi. Për LDEIEShE është krijuar një regjistër i ofruesve të shërbimeve konfidenciale dhe i skemave të identifikimit elektronik, ku deri tani janë regjistruar gjithsej 11 regjistra, nga të cilat 9 janë shërbime konfidenciale të kualifikuara, 1 shërbim konfidencial i pakualifikuar dhe 1 skemë për identifikim elektronik. MShIA mban një Regjistër të ofruesve të shërbimeve të besueshme dhe të skemave për identifikim elektronik.⁷³ Me LDEIEShE, deri më tani nuk është zbatuar asnjë identifikues i vetëm i përhershëm i personave (në kontekstin e Ligjit për Nënshkrimin Elektronik).⁷⁴ Ekziston një NUEQ (numër unik elektronik i qytetarit), i cili përcaktohet përmes Regjistrit Qendror të Popullsisë, por tani për tani nuk është i lidhur dhe nuk përdoret si pjesë e nënshkrimit elektronik. Të gjitha zgjidhjet teknike për nënshkrimin elektronik merren në përputhje me eIDAS, me ç'rast ato janë teknologjikisht neutrale. Tani për tani, metoda më e përdorur për identifikim digjital është emri i përdoruesit dhe fjalëkalimi, mirëpo përdoren edhe nënshkrimet elektronike për një nivel të lartë të identifikimit.

Sipas Ligjit për Regjistrin Qendror të Popullsisë dhe Ligjit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, çdo qytetar mund t'i shohë të dhënat e regjistruara për të, si dhe një raport për atë se cili institucion, sipas cilit ligj dhe kur ka hyrë në të dhënat personale që përmbahen në Sistemin e Regjistrit Qendror të Popullsisë. Një nga mënyrat më të thjeshta është edhe qasja përmes uslugi.gov.mk ku përdoruesi ka identitetin e tij elektronik (eID), gjegjësisht, ai mund të identifikohet thjesht me profilin e tij të përdoruesit në DAP dhe të shohë saktësisht se cilat të dhëna të tij/saj janë ruajtur. Në Listën e ueb-serviseve (shërbimeve në internet) (të ndërveprueshme) të përmendur më lartë, nëse kërkohet Ligji për Regjistrin Qendror të Popullsisë, shihet qartë se bëhet fjalë për një ueb-servis shërbim me ndihmën e të cilit shkarkohen të dhëna nga Ministria e Punëve të Brendshme për pjesën e shkëmbimit të të dhënave. Regjistrimi dhe hyrja në portal bëhet përmes Sistemit të Identifikimit të Vetëm (SIV), që gjendet në <https://eid.mk>. Për momentin, vetëm personat fizikë mund të regjistrohen përmes SIV. Për t'u identifikuar në portal, përdoruesi përcillet automatikisht në SIV ku identifikohet me emrin e përdoruesit dhe fjalëkalimin ose certifikatën digjitale për nënshkrimin elektronik. Pas vërtetimit të suksesshëm, mundësohet qasja në pjesën private të portalit. SIV në të ardhmen do të integrohet me sistemet e institucioneve të tjera dhe do të shërbejë për t'u identifikuar në to.

72 Lista e serviseve aktive të prodhimit. MShIA. Gjendet në: <https://cutt.ly/Znthusr>

73 Shërbimet konfidenciale dhe skemat për identifikim elektronik. Regjistri dhe listat. Gjendet në: <https://cutt.ly/eb8X5EY>; Regjistri i ofruesve të shërbimeve të besueshme dhe i skemave për identifikim elektronik. Gjendet në: <https://cutt.ly/Jb8CyGL>

74 a unique persistent identifier of persons (ang.)

Nivelet e eID i referohen niveleve të vërtetësisë së konfirmimit të identifikimit elektronik në procesin e regjistrimit dhe hyrjes. SIV i mbështet nivelet e mëposhtme të eID:

- Profili themelor i përdoruesit – emri i përdoruesit dhe fjalëkalimi;
- Niveli i ulët i eID – emri i përdoruesit dhe fjalëkalimi;
- Niveli i lartë eID – emri i përdoruesit, fjalëkalimi dhe certifikata e nënshkrimit digjital.

Për të marrë një e-shërbim, duhet të keni një eID të paktën në nivelin në të cilin ai shërbim është shënuar në pjesën publike të Portalit.

MSHIA-ja është e përfshirë në bashkëpunimin ndërkufitar për njohjen reciproke të identiteteve dhe ofrimin e shërbimeve konfidenciale. Në nivelin e gjashtë vendeve të Ballkanit Perëndimor, është nënshkruar një Memorandum Bashkëpunimi midis të gjitha vendeve dhe deri më tani janë lidhur marrëveshje bilaterale me Republikën e Serbisë dhe Malin e Zi për njohjen reciproke të ofruesve të shërbimeve të besueshme të kualifikuara.

Gjatë këtij hulumtimi, nuk u gjet asnjë e dhënë për atë se sa qytetarë përdorin nënshkrim elektronik, por në të njëjtën kohë nuk ka fushata për ngritjen e vetëdijes së popullatës për eID. Në praktikë, në shumë profesione përdorimi i nënshkrimit elektronik u imponua si një detyrim ligjor, por pjesërisht i lidhur me atë që shtjellohet më poshtë për aftësitë digjitale, zbatimi i një detyrimi të tillë ligjor u krye me blerjen e detyrueshme të një tokeni, pa detyrim për ta përdorur atë. Mënyra tradicionale ende mbizotëron. KE-ja në Raportin e KE-së për vitin 2020 për këtë pjesë konstaton: "Nënshkrimet elektronike mund të përdoren në e-portalin e ri për shërbimet në vend nga ana e individëve dhe bizneset. Përdorimi i sistemit të ndërveprimit është rritur pak gjatë periudhës së raportimit, megjithëse shumë institucione nuk e përdorin atë pavarësisht se kanë instaluar pajisje dhe softuer."⁷⁵

5.3. Rezultatet nga testimi i e-shërbimeve, përshkrimi i rasteve nga aspekti i përdoruesit

Si pjesë e hulumtimit të këtij viti, testuam tre e-shërbime që ofrohen nga institucionet, për ta shqyrtuar funksionalitetin e tyre nga perspektiva e përdoruesit. E-shërbimet e zgjedhura, më saktësisht, lëshimi i fletëparaqitjes vjetore tatimore e-tatimi personal (e-PPD) të cilën e ofron DAP-ja, pagesa e tatimit në pronë të cilën e ofron Qyteti i Shkupit, dhe Regjistrimi i projektit në bazën e të dhënave të Sekretariatit për Çështje Evropiane (SÇE), janë përshkruar më poshtë dhe janë mbështetur me tabela.

Fletëparaqitja vjetore tatimore e-tatimi personal (e-PPD)

E kam harruar fjalëkalimin, kam dërguar kërkesë për resetimin e tij, menjëherë kam marrë një e-mail për ta resetuar fjalëkalimin tim. Me sukses e resetova fjalëkalimin tim. Kthehu në faqen e parë. U futa. Profili im ka mundësi për e-PPD, qiratë, fitimet kapitale, fletëparaqitjen vjetore tatimore dhe TVSH-jalme. Kam nevojë për fletëparaqitjen vjetore tatimore (GDP). Klikoj në fletëparaqitjen vjetore tatimore dhe konstatoj se ajo është krijuar. Shumat e PDD-së së llogaritur dhe PDD-së të paguar përputhen. Duhet të shkoj te pasqyra. E shfletoj fletëparaqitjen. Ekziston mundësia për ta konfirmuar ose për ta korrigjuar atë. Duke marrë parasysh se te unë gjithçka është në rregull, e konfirmoj fletëparaqitjen. Ekziston mundësia për ta shtypur, si dhe mundësia për të lënë të dhëna (llogaria e transaksionit dhe banka) për ta kthyer tatimin e tepërt të paguar. Në GDP-në time tatimet përputhen dhe nuk ka asnjë tepricë të tatimit të paguar, kështu që e konfirmoj GDP-në. GDP-ja ime është konfirmuar dhe në profilin im ka shënim se GDP-ja është konfirmuar. Kam mundësinë ta rishikoj GDP-në time aktuale, si dhe fletëparaqitjet tatimore nga 2 vitet e mëparshme. Gjithçka është në rregull, dal nga profili im.

Shërbimi është lehtësisht i arritshëm. Ai nuk është pjesë e Portalit Kombëtar të e-Shërbimeve. Është i sigurt dhe në të mund të hyhet edhe përmes telefonit. Ekziston një përmbledhje e të gjitha të dhënave që i ka institucioni në lidhje me përdoruesin. Shoqëria civile nuk ishte e përfshirë në ofrimin dhe hartimin e shërbimit. Shërbimi nuk ofrohet nga një kompani private, por nga një institucion shtetëror – DAP. Shërbimit i parapriu një fushatë dhe edukim i popullatës. Udhëzimet janë të disponueshme dhe të lehta për t'u ndjekur. Çdo hap është logjik. Pas përdorimit nuk mund të vlerësohet funksionimi i shërbimit. Megjithatë ai funksionon shkëlqyeshëm.

Tabela Nr. 2

Fletëparaqitja vjetore tatimore e-tatimi personal - Drejtoria e të Ardhurave Publike

QASSHMËRIA	PO	JO	KOMENTE
Portali qeveritar ofron qasje në këtë e-shërbim	☐	☒	/
E-shërbimi është i disponueshëm në mënyrë të sigurt në disa e-kanale dhe i arritshëm përmes çdo pajisjeje	☒	☐	/
Qytetarët mund t'i shohin të dhënat që institucionet i mbledhin për ta kur e përdorin e-shërbimin	☒	☐	/
Spektori i shoqërisë civile është i përfshirë në hartimin dhe ofrimin e shërbimit	☐	☒	/
OFRUESI I SHËRBIMIT			
Shërbimi ofrohet nga një kompani private (nëse ka informacion)	☐	☒	/
Shërbimi ofrohet nga një institucion shtetëror (nëse ka informacion)	☒	☐	DAP
NË PËRGJITHËSI			
OShC-të ose individë nga shoqëria civile janë të përfshirë në ofrimin e e-shërbimeve dhe në hartimin e tyre (nëse ka informacion)	☐	☒	/
Ka (pasur) fushata të mëdha për ta prezantuar dhe promovuar këtë e-shërbim	☒	☐	/
E-shërbime janë të organizuara sipas ngjarjeve të jetës (shembulli nga Estonia https://www.eesti.ee/en/)	☐	☒	/
A ËSHTË E-SHËRBIMI I LEHTË PËR T'U PËRDORUR?			

Udhëzimet për përdorimin e e-shërbimit janë të disponueshme dhe të lehta për t'u ndjekur	☒	☐	/
Çdo hap i ardhshëm për përdorimin e e-shërbimit është logjik	☒	☐	/
Ekziston mundësia për ta vlerësuar shërbimin pas përdorimit të tij (kënaqësia e përdoruesit)	☐	☒	/

Tatimi në pronë

Në portalin e Qytetit të Shkupit zgjedh tatimin në pronë, e pastaj e-tatime. Duhet të regjistrohem. E vendos emrin, mbiemrin, numrin amë (të identitetit), e-mailin dhe telefonin. Pajtohem që të dhënat e mia personale të përdoren për nevojat e Qytetit të Shkupit në procedurën për zgjidhjen e lëndës dhe i pranoj kushtet. Duhet ta fus një kod aktivizimi për të aktivizuar llogarinë time të përdoruesit. E marr një e-mail me kodin e aktivizimit, e menjëherë më pas një e-mail tjetër se llogaria ime është aktivizuar, mirëpo se nuk e kam futur kodin e aktivizimit. Marr edhe një e-mail tjetër. Të dy e-mailët kanë dy fjalëkalime të ndryshme. Shkoj tek i pari dhe thotë se llogaria është aktivizuar. Marr edhe dy e-maila të tjerë. Secili prej tyre ka fjalëkalime të ndryshme. Kthehem tek mesazhi i parë nga katër mesazhet dhe e konsideroj fjalëkalimin e parë. Ndërkohë marr një e-mail me një fjalëkalim tjetër. Ndërsa futem në llogarinë time, marr edhe dy mesazhe të tjera me dy fjalëkalime – ose brenda 5 minutash kam marrë 7 e-maile me 7 fjalëkalime. Shkoj te pasqyra dhe te pronat e regjistruara dhe e gjej banesën time. Shkoj tek aktvendimet për tatimin në pronë dhe kam 7 vendime si ai i fundit për vitin 2021. Kam mundësinë t'i shtyp. Klikoj në shtyp – dokumenti shkarkohet në formatin PDF. Nuk mund ta shoh nëse janë paguar tatimet e mëparshme. Ekziston vetëm një aktvendim për tatimet. Anësh ka një raport për çështjet e hapura. Në të gjenerohet tatimi i papaguar. Klikoj në statusin "e papaguar". Rezulton sa duhet të paguaj dhe sa është provizioni (komisioni). E konfirmoj. Më shfaqet politika për pagimin elektronik të tatimeve dhe tarifave dhe kam një provizion (komision) prej 42 denarësh. Nëse pagesën e bëj përmes e-bankingut tim provizioni (komisioni) është dukshëm më i ulët, gjegjësisht vitin e kaluar ka qenë 9 denarë, edhe pse nëse paguaj drejtpërdrejt në bankë provizioni (komisioni) është 36 denarë. E konfirmoj. I fus të dhënat e kartës së bankës. Provizioni (Komisioni) është shënuar veçmas. E konfirmoj. Të dhënat janë konfidenciale. Marr njoftim se është paguar dhe se nuk është regjistruar (e shtunë pasdite). Gjithashtu marr një e-mail se kam paguar me sukses si tatimin ashtu edhe provizionin (komisionin). Dal nga programi.

Shërbimi është lehtësisht i arritshëm. Ai nuk është pjesë e Portalit Kombëtar të e-Shërbimeve. Nuk duket shumë i sigurt (brenda 5 minutash kemi marrë 7 e-maile me 7 fjalëkalime të ndryshme, e nuk i kemi kërkuar; llogaria aktivizohet vetë pa e futur kodin e aktivizimit edhe pse na ka mbërritur me e-mail), por mund të hyhet edhe përmes telefonit. Ekziston një përmbledhje e të gjitha të dhënave që i ka institucioni në lidhje me përdoruesin. Shoqëria civile nuk ishte e përfshirë në ofrimin dhe hartimin e shërbimit. Shërbimi nuk ofrohet nga një kompani private, por nga një institucion shtetëror – Qyteti i Shkupit. Shërbimit i parapriu një fushatë dhe edukim i popullatës. Udhëzimet nuk janë të lehta për t'u ndjekur. Hapat nuk janë logjike (si për shembull e-shërbimi është më shumë se 5 herë më i shtrenjtë nëse paguhet përmes portalit të Qytetit të Shkupit sesa përmes e-bankingut personal, dhe për 10% më i shtrenjtë sesa nëse paguhet fizikisht në bankë). Pas përdorimit nuk mund të vlerësohet funksionimi i shërbimit.

Tabela Nr. 3**Tatimi në pronë - Qyteti i Shkupit**

QASSHMËRIA	PO	JO	KOMENTE
Portali qeveritar ofron qasje në këtë e-shërbim	☐	☒	/
E-shërbimi është i disponueshëm në mënyrë të sigurt në disa e-kanale dhe i arritshëm përmes çdo pajisjeje	☐	☒	Brenda 5 minutash kemi marrë 7 e-maile me 7 fjalëkalime të ndryshme, e nuk i kemi kërkuar; llogaria aktivizohet vetë pa e futur kodin e aktivizimit edhe pse ka mbërritur me e-mail.
Qytetarët mund t'i shohin të dhënat që institucionet i mbledhin për ta kur e përdorin e-shërbimin	☒	☐	/
Sektori i shoqërisë civile është i përfshirë në hartimin dhe ofrimin e shërbimit	☐	☒	/
Ofruesi i shërbimit			
Shërbimi ofrohet nga një kompani private (nëse ka informacion)	☐	☒	/
Shërbimi ofrohet nga një institucion shtetëror (nëse ka informacion)	☒	☐	Qyteti i Shkupit
Në përgjithësi			/
OShC-të ose individë nga shoqëria civile janë të përfshirë në ofrimin e e-shërbimeve dhe në hartimin e tyre (nëse ka informacion)	☐	☒	/
Ka (pasur) fushata të mëdha për ta prezantuar dhe promovuar këtë e-shërbim	☐	☒	/
E-shërbime janë të organizuara sipas ngjarjeve të jetës (shembulli nga Estonia https://www.eesti.ee/en/)	☐	☒	/
A ËSHTË E-SHËRBIMI I LEHTË PËR T'U PËRDORUR?			/
Udhëzimet për përdorimin e e-shërbimit janë të disponueshme dhe të lehta për t'u ndjekur	☐	☒	/
Çdo hap i ardhshëm për përdorimin e e-shërbimit është logjik	☐	☒	E-shërbimi është më shumë se 5 herë më i shtrenjtë nëse paguhet përmes portalit të Qytetit të Shkupit sesa përmes e-bankingut personal, dhe për 10% më i shtrenjtë sesa nëse paguhet fizikisht në bankë.
Ekziston mundësia për ta vlerësuar shërbimin pas përdorimit të tij (kënaqësia e përdoruesit)	☐	☒	

Regjistrimi i një projekti në bazën e të dhënave të Sekretariatit për Çështjet Evropiane (SÇE)

(marrja e konfirmimit se projekti është i përjashtuar nga TVSH-ja, e kjo shërben si bazë për marrjen e një numri tatimor në DAP)

Regjistrimi i projektit është hapi i parë drejt marrjes së një numri tatimor, me ç'rast projekti përjashtohet nga TVSH-ja. Për t'u regjistruar, së pari duhet të regjistroheni në portal dhe të krijoni një llogari. Identifikimi fillon me regjistrimin i cili përbëhet nga 5 hapa. Ekziston mundësia për të ndryshuar të dhënat e një projekti të regjistruar tashmë, për të zgatur projektin e regjistruar, për të hyrë në kërkesat e paraqitura, si dhe te arkivi i të gjitha kërkesave. Hapi i parë konsiston në futjen e parametrave themelorë siç është lloji i projektit (a është dypalësh, multilateral, IPA, nëngrant, etj.) dhe zgjidhet nga një meny rënëse. Futet përshkrimi dhe emri i projektit në maqedonisht dhe anglisht, shuma totale e projektit, numri i referencës, si dhe data e fillimit dhe data e përfundimit të projektit. Hapi tjetër është futja e të dhënave për donatorin. Kjo përfshin futjen e emrit të donatorit, adresën, personin përgjegjës, kontaktet. Hapi i tretë është futja e të dhënave për implementuesin. Emri i organizatës zgjidhet nga menya rënëse, e më pas shumica e të dhënave shfaqen automatikisht (të tilla si adresa, kontakti, numri tatimor, personi përgjegjës, etj.) me mundësinë për t'u korrigjuar. Hapi i katërt përfshin futjen e të dhënave të përdoruesit ku përsëri nga menya zbritëse, zgjidhet përdoruesi nga një listë e institucioneve dhe organizatave. Futen edhe kontaktet për përdoruesin, numrin tatimor, fondet që do të përdoren dhe monedha (valuta). Hapi i pestë konsiston në bashkëngjitjen e dokumenteve, të tilla si kopja e marrëveshjes së financimit, një kopje e gjithë dokumentacionit të projektit, një listë ekspertësh, si dhe një letër shoqëruese me të cilën kërkohet regjistrimi i projektit. Dokumentet dorëzohen në mënyrë elektronike. Konfirmimi merret me e-mail se aplikimi është bërë me sukses, ndërsa statusi i kërkesës së paraqitur mund të monitorohet në profil (a është aprovuar ose jo, me mundësinë nëse është aprovuar – të merret konfirmimi).

Pas përfundimit të regjistrimit, certifikata elektronike e regjistrimit dërgohet fizikisht në DAP, ku dorëzohet fizikisht një kërkesë shtesë për marrjen e numrit tatimor të projektit. Kërkesa (formulari) mund të shkarkohet nga faqja e internetit e DAP, por jo edhe të plotësohet dhe të dorëzohet në mënyrë elektronike.

Shërbimi i regjistrimit të projektit është lehtësisht i disponueshëm. Ai nuk është pjesë e Portalit Kombëtar të e-Shërbimeve. Duke i sigurt dhe në të mund të hyhet edhe përmes telefonit. Ekziston një përmbledhje e të gjitha të dhënave që i ka institucioni në lidhje me përdoruesin. Shoqëria civile nuk është e përfshirë në ofrimin e shërbimit, por ishte e përfshirë në hartimin e tij. Shërbimi nuk ofrohet nga një kompani private, por nga një institucion shtetëror – SÇE. Shërbimit nuk i parapriu një fushatë dhe edukimi i popullatës, shërbimi është relativisht i ri dhe është promovuar para do kohësh. Nuk mund të shihnim udhëzime për përdorim, megjithëse hapat janë logjikë dhe bazohen në praktikën e mëparshme. Pas përdorimit nuk mund të vlerësohet funksionimi i shërbimit. Megjithatë ai funksionon shkëlqyeshëm.

Tabela Nr. 4**Regjistrimi i projektit (për marrjen e certifikatës për përjashtim nga tatimi) - SÇE**

QASSHMËRIA	PO	JO	KOMENTE
Portali qeveritar ofron qasje në këtë e-shërbim	☐	☒	
E-shërbimi është i disponueshëm në mënyrë të sigurt në disa e-kanale dhe i arritshëm përmes çdo pajisjeje	☒	☐	
Qytetarët mund t'i shohin të dhënat që institucionet i mbledhin për ta kur e përdorin e-shërbimin	☒	☐	
Sektori i shoqërisë civile është i përfshirë në hartimin dhe ofrimin e shërbimit	☒	☒	Krijimi i portalit dhe i shërbimit është bërë me mbështetje nga një donacion i huaj dhe një OJQ. Ofrimi i shërbimit bëhet nga një organ shtetëror.
OFRUESI I SHËRBIMIT			
Shërbimi ofrohet nga një kompani private (nëse ka informacion)	☐	☒	/
Shërbimi ofrohet nga një institucion shtetëror (nëse ka informacion)	☒	☐	SÇE
NË PËRGJITHËSI			
OShC-të ose individë nga shoqëria civile janë të përfshirë në ofrimin e e-shërbimeve dhe në hartimin e tyre (nëse ka informacion)	☒	☒	Vetëm në dizajnim.
Ka (pasur) fushata të mëdha për ta prezantuar dhe promovuar këtë e-shërbim	☒	☐	Shërbimi është i ri dhe jo i promovuar sa duhet.
E-shërbimet janë të organizuara sipas ngjarjeve të jetës (shembulli nga Estonia https://www.eesti.ee/en/)	☐	☒	/
A ËSHTË E-SHËRBIMI I LEHTË PËR T'U PËRDORUR?			
Udhëzimet për përdorimin e e-shërbimit janë të disponueshme dhe të lehta për t'u ndjekur	☒	☐	/
Çdo hap i ardhshëm për përdorimin e e-shërbimit është logjik	☒	☐	Bazohet në praktikën e mëparshme.
Ekziston mundësia për ta vlerësuar shërbimin pas përdorimit të tij (kënaqësia e përdoruesit)	☒	☐	/

6



**EDUKIMI
DIGJITAL**



6. Edukimi digjital

Pjesa më e madhe e Evropës, me disa përjashtime, vuan nga forca e platformave të saj dhe infrastruktura e cënueshme e internetit. Shpejtësitë në pjesën më të madhe të Evropës janë shumë më të ulëta se në Shtetet e Bashkuara të Amerikës, marrë në përgjithësi, kurse infrastruktura është më e vjetër. KOVID-19 mund të shpjegojë pjesërisht rritjen masive, pasi ka çuar në trafik më të madh të të dhënave dhe në kërkesa të reja për internet me bandë të gjerë, sepse njerëzit ishin në shtëpi, gjë që e ka rritur kërkesën për fibra optike. Dokumenti i OBEZh-it mbi krizën e KOVID-19 në Ballkanin Perëndimor identifikon sfidat e mëposhtme për këto vende në pjesën mbi ndikimin e pandemisë në digjitalizimin:

- Shumë familje nuk kanë kompjuter të sigurt dhe qasje në internet me bandë të gjerë. Pothuajse gjysma e të gjitha familjeve në gjashtë ekonomitë e Ballkanit Perëndimor nuk kanë qasje në kompjuter në shtëpi. Për më tepër, rreth një e treta nuk ka lidhje fikse në internet me bandë të gjerë, që ofron shpejtësi më të madhe dhe më të sigurt të lidhjes sesa llojet e tjera të lidhjeve me bandë të gjerë.
- Shumica e njerëzve në gjashtë ekonomitë e Ballkanit Perëndimor nuk kanë aftësi themelore digjitale. Mesatarisht, dy të tretat e individëve në gjashtë ekonomitë e Ballkanit Perëndimor nuk kanë aftësitë e nevojshme për të lundruar në hapësirat digjitale.
- Përdorimi i kufizuar i platformave digjitale qeveritare. Mesatarisht, vetëm rreth një e pesta e individëve në gjashtë ekonomitë e Ballkanit Perëndimor përdorën internetin për t'u lidhur me autoritetet publike në vitin 2019.
- Kompanitë nuk janë të përgatitura sa duhet për sfidat e sigurisë digjitale. Mesatarisht, vetëm 12% e kompanive në gjashtë ekonomitë e Ballkanit Perëndimor e kanë përcaktuar ose rishikuar politikën e tyre të sigurisë në vitin 2019.⁷⁶

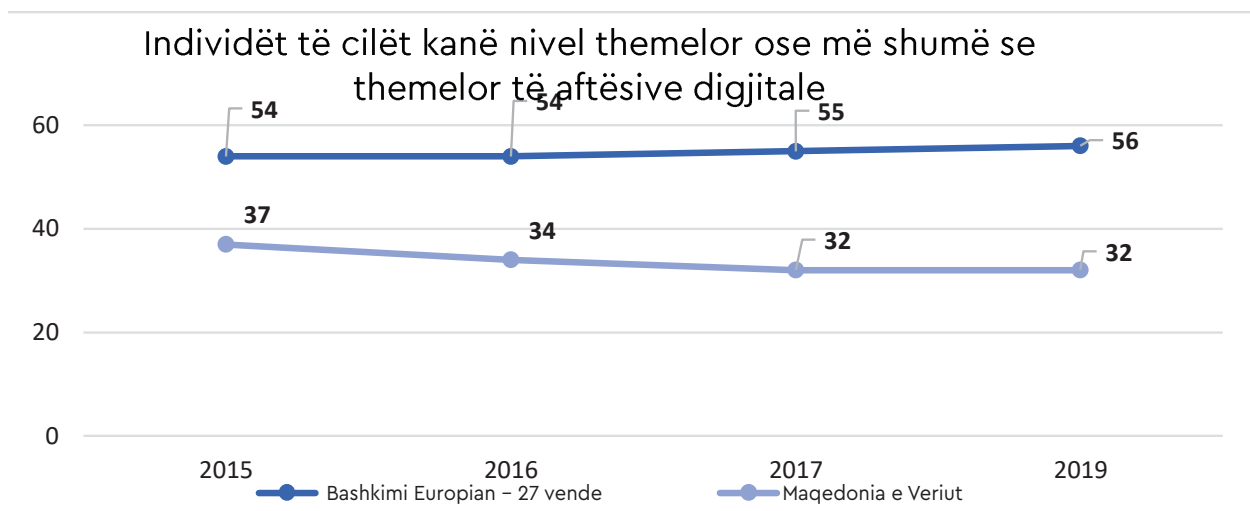
⁷⁶ Kriza e KOVID-19 në Ballkanin Perëndimor, Ndikimi Ekonomik, Përgjigjet e Politikave dhe Zgjidhjet e Qëndrueshme Afatshkurtra. 2020. OBEZh. Gjetet në <https://cutt.ly/sb8VudK>

Tabela Nr. 5 - Të dhëna përkatëse për qasjen dhe përdorimin e internetit në Ballkanin Perëndimor⁷⁷

	SHQ	Bd-heH	KOS	MLZ	MQD	SRB	Ballkani P. mesa-tarja	BE - 28 mesa-tarja
Familjet me qasje në kompjuter në shtëpi (%) (2017)	/	/	61	10	67	68	51.5	84
Individë me aftësi digjitale themelore ose mbi ato themelore (%) (2019)	/	24	28	50	32	46	36	58
Individët që përdorin internetin për t'u lidhur me organet shtetërore në 12 muajt e fundit (%) (2019)	13	18	16	23	25	29	20.67	55
Ndërmarrjet (me përjashtim të sektorit financiar) politika e sigurisë së TIK-ut të cilave është përcaktuar ose rishikuar në 12 muajt e fundit (%) (2019)	/	7	/	11	15	16	12.5	26

Ndërtimi i aftësive digjitale është një investim në shoqëri. Situata e mëposhtme është vërejtur në hulumtimin e QMN me ndryshime në pjesën e aftësive digjitale:

“Përparimi në vendet e BE dhe digjitalizimi i shpejtë është i mundur për shkak të nivelit të lartë të edukimit digjital. Fatkeqësisht, vendi ynë ende nuk mund të krahasohet me shumicën e vendeve anëtare të BE-së kur bëhet fjalë për edukimin digjital të të gjithë popullsisë. Dallimet në të dhënat që matin numrin e njerëzve me aftësi digjitale themelore dhe më shumë se themelore janë të dukshme (Tabela nr. 6).

Tabela Nr. 6

Burimi: Eurostat, Niveli individual i aftësive digjitale, sipas versionit të datës 14.10.2020, gjendet në: <https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do>

Shumica e hulumtimeve shtesë sugjerojnë se aftësitë digjitale mungojnë jo vetëm në mesin e popullatës së përgjithshme, por edhe midis punonjësve të institucioneve që i ofrojnë shërbimet. Me këtë nivel të aftësive digjitale, mund të konkludohet se kalimi në operacione plotësisht digjitale, si dhe shërbime plotësisht digjitale nuk do të jetë i shpejtë e as i lehtë, kështu që shteti duhet të zhvillojë urgjentisht një strategji për të adresuar problemin.⁷⁸ Në këtë drejtim, parashikohet miratimi i Strategjisë Kombëtare për Edukimin Digjital, por nuk ka asnjë provë se ka filluar ndonjë aktivitet në lidhje me të. Raporti i fundit i Progresit i KE-së për vendin thotë se kanë filluar përgatitjet për hartimin e Strategjisë për Zhvillimin e Aftësive Digjitale,⁷⁹ ndërsa edukimi digjital është prioritet në Strategjinë e re të Arsimit, të cilën me gjasë do ta koordinojë Ministria e Arsimit dhe Shkencës (megjithëse ekziston mundësia që MSHIA të jetë koordinator). Prandaj, Maqedonia e Veriut aktualisht është në procesin e krijimit të Strategjisë së Aftësive Digjitale, e cila fillimisht pritej të finalizohet në mars të vitit 2020, por u shty për shkak të krizës së pandemisë.

Përpjekjet për të rritur nivelin e edukimit digjital të qytetarëve dhe të nëpunësve publikë nuk janë konsekuente, kurse qytetarët kanë aftësi të ulëta digjitale, gjegjësisht janë nën mesataren evropiane. Një iniciativë e bazuar në një dekret qeveritar është ndërmarrë për sa i përket disa aktiviteteve për të rritur njohuritë digjitale⁸⁰ duke dhënë kuponë për aftësi digjitale për personat deri në 29 vjeç.⁸¹ Aktivitetet e planifikuara të MSHIA për trajnimin e mësimeve në lidhje me sigurinë kibernetike nuk u realizuan. Të gjitha aktivitetet e ardhshme janë planifikuar të realizohen brenda kapitullit – Aftësitë Digjitale, pjesë e Strategjisë Kombëtare Afatgjate të TIK-ut.⁸² Në tre ose katër vitet e fundit ka pasur aktivitete dhe masa në lidhje me trajnimet për aftësitë digjitale, të cilat synonin të përmirësonin aftësitë e të rinjve të papunë në fushën e teknologjisë së informacionit, në mënyrë që të rrisin konkurrencën e tyre dhe integrimin më të shpejtë në tregun e punës. Këto trajnime ishin pjesë e Planeve operacionale për programet aktive dhe masat për punësim dhe shërbimet në tregun e punës.

Sa i përket aftësive të TIK-ut të qytetarëve të RMV, Hulumtimi i Fondacionit Metamorfozis⁸³ tregon se të anketuarit mendojnë se kanë më shumë aftësi për komunikim përmes rrjeteve sociale (64.9%) dhe kërkim në internet (63%), ndërsa janë më pak të aftë në shkrimin e blogjeve, krijimin dhe ngarkimin e videove dhe përmbajtjeve me lajme, etj. Rrjetet sociale më të përdorura janë Facebook (79.1%), YouTube (65.7%) dhe Instagram (47.7%). Aktiviteti më i zakonshëm në internet në mesin e të anketuarve është komunikimi përmes rrjeteve sociale (73.8%) dhe komunikimi përmes aplikacioneve për biseda (69.8%) si Skype, Viber, Messenger, WhatsApp, Hangouts, etj. Aktivitete të tjera të shpeshta në internet që i zbulon analiza janë ndjekja e përmbajtjeve informative nga ueb-faqe të ndryshme (30.1%), dëgjimi dhe shkarkimi i muzikës (26.1%), përdorimi e-mail-it (20.3%) dhe kërkimi i të dhënave të dobishme të nevojshme për punën ose studimet e tyre (20%). Analiza thekson se përdorimi i avancuar i internetit është shumë më i rrallë, gjegjësisht vetëm 6.5% të të anketuarve përdorin punë bankare elektronike (e-banking) çdo ditë ose disa herë në javë, ose 5% postojnë ose shpërndajnë përmbajtje që vetë i kanë krijuar.

78 Vlerësimi i politikave për përmirësimin e shërbimeve publike. QMN. Gjendet në: <https://cutt.ly/wnWwqma>

79 Raporti për Maqedoninë e Veriut. Tetor, 2021 Komisioni Evropian. Gjendet në: <https://cutt.ly/Cb8Yrbl>

80 Dekret me fuqi ligjore për lëshimin e kuponëve për të rinjtë për trajnime për aftësitë digjitale me qëllim të përmirësimit të aftësisë konkurruese të tyre në tregun e punës gjatë gjendjes së jashtëzakonshme. Gjendet në: <https://cutt.ly/pb84qw1>

81 Mançevski dhe Ademi: Sigurohen kuponë digjitalë për të rinjtë e moshës deri në 29 vjeçare. MSHIA. Gjendet në: <https://www.mioa.gov.mk/?q=mk/node/2955>

82 Raporti mbi zbatimin e Planit Vjetor të Punës për vitin 2020. MSHIA. Gjendet në: <https://cutt.ly/ub8JtiR>

83 Observatori i Agjendës Digjitale - Raport mbi situatën aktuale dhe udhërrëfyes për avancimin e Agjendës Digjitale në Maqedoninë e Veriut. Qershor, 2020. Fondacioni Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/Sb8E4yF>

Lidhur me aktivitetet që synojnë popullatën, mund të shihet se kishte disa projekte, veçanërisht të udhëhequra nga shoqëria civile në këtë temë, gjegjësisht projekte për mbështetjen e edukimit digjital, siç është ai i Institutit për Media të Maqedonisë me titullin "Inovatorë të rinj me ide për parandalimin e "trollingut" dhe edukimin për realitetin mediatik".⁸⁴ Ky projekt i zbatuar në periudhën 2018 – 2020. synonte të rrisë njohuritë e OShC-ve në mënyrë që të jetë në gjendje të përballen në mënyrë efektive me lajmet e rreme dhe raportimin jo etik në media, të ndihmojë përdoruesit e mediave sociale të bëhen konsumatorë të informuar të lajmeve dhe informacioneve në internet dhe qytetarë aktivë të cilët sillen me përgjegjësi në internet. Në shumicën e projekteve për të cilat mund të gjenden të dhëna, është e qartë se edukimi digjital përqendrohet në edukimin mediatik. Shpesh, grupi i synuar në projekte të tilla janë fëmijët. Një përmbledhje e shkurtër e projekteve tregon se ekziston një iniciativë për të futur edukimin digjital në arsimin formal. Më parë në këtë temë (më saktësisht në vitin 2017) ishte implementuar një Projekt për Avancimin e Edukimit Digjital në Republikën e Maqedonisë - MOS-i (Microsoft Office Specialist) Kombëtar.⁸⁵

Nga informacioni i disponueshëm mund të fitohet pasqyra e mëposhtme: 1) Edukimi digjital zbatohet më shpesh përmes projekteve ose garave të organizuara nga sektori privat i TIK-ut dhe dhomat tregtare; 2) Nuk ka asnjë dokument strategjik kombëtar ose qasje të strukturuar për këtë çështje; 3) Ekzistojnë disa ide fillestare për futjen e edukimit digjital në arsimin formal 4) Janë ndërmarrë hapa përgatitorë për hartimin e Strategjisë për Zhvillimin e Aftësive Digjitale.

⁸⁴ "Novatorët e rinj me ide për parandalimin e "trollingut" dhe edukimin për realitetin mediatik. Instituti i Mediave të Maqedonisë, gjendet në <https://cutt.ly/Xb8BgE0>

⁸⁵ Projekti për avancimin e edukimit digjital në Republikën e Maqedonisë - MOS-i (Specialist i Microsoft Office) Kombëtar. Gjendet në: <http://arhiva.mioa.gov.mk/?q=node/4534>

7



QASJA NË SHËRBIME DHE NGRITJA E VETËDIJES



7. Qasja në shërbime dhe ngritja e vetëdijes

Portali themelor, gjegjësisht qendror për e-shërbime në RMV është Portali Kombëtar për e-shërbime. Ndryshe nga disa iniciativa fillestare për zhvillimin e e-shërbimeve ose proceseve elektronike (siç është portali e-demokracia), portali uslugi.gov.mk u tregua i qëndrueshëm. Ky portal ishte gjithashtu jofunksional dhe i pa azhurnuar në një fazë, kështu që qytetarët duhej të hynin direkt në faqet e internetit të institucioneve kompetente, por më pas ai u restaurua, u përmirësua dhe u avancua. Kjo gjithashtu shkon në drejtim të promovimit të një zgjidhjeje të tillë qendrore, sepse qytetarët e kanë të vështirë të gjenden zgjidhjet e këtilla në një mënyrë të lehtë dhe të thjeshtë ose nëse ka një kalim të vazhdueshëm nga një zgjidhje qendrore në tjetrën. Në këtë moment, në Portal ka 151 shërbime.⁸⁶

Portali uslugi.gov.mk u promovua në mënyrë indirekte/direkte për disa nga shërbimet për të cilat qytetarët duhej të përkujtohesh se janë detyrim ose mundësi e tyre për të marrë informacion, kështu që vetë portali u përfshi edhe në disa fushata me interes publik.

Në mënyrë që të gjithë qytetarët të kenë qasje të papenguar në e-shërbimet, koncepti "Një pikë për shërbimet dhe ndërmjetësit për e-shërbimet" u krijua si një zgjidhje kalimtare ose ndihmëse. Sipas këtij koncepti, Zyra Administrative, e cila siguron qasje në shërbimet e disa organeve kompetente dhe në të cilat mund të futen akte të miratuara nga autoritetet kompetente për të cilat është dedikuar zyra administrative, në kornizën e re ligjore është futur si "Pikë e vetme për shërbimet". Zyra e parë e tillë është hapur dhe funksionon në Shkup. Pika e vetme për shërbimet gjithashtu ofron edhe shërbime informacioni për lloje të ndryshme të shërbimeve që ofrohen nga autoritetet publike. Iniciativa është për t'u mirëpritur, si një zgjidhje për qasje më të lehtë në shërbimet në sportel, veçanërisht pasi nuk ka asnjë tendencë në BE për t'i eliminuar plotësisht shërbimet offline (të cilat merren në sportel, me kontakt personal). Megjithatë, për të stimuluar përdorimin e e-shërbimeve, aspekti më progresiv është futja e ndërmjetësve për shërbimet administrative, të ashtuquajturit agjentë përfaqësues (proxy agents). Ndërmjetësuesi për shërbimet administrative në mënyrë elektronike është një nëpunës administrativ i punësuar në organet publike, i cili në emër të përdoruesit të e-shërbimit ndërmerr veprimet e duhura, gjegjësisht i ndihmon përdoruesit të hyjë në e-shërbimin.⁸⁷ Hulumtimet tregojnë se për vitin 2019, shërbimet më të zakonshme publike ishin shërbimet në tabelën e bashkangjitur.⁸⁸

86 Qasur më 07.06.2021 në <https://uslugi.gov.mk/services-by-application-type.nsp?serviceApplicationTypeId=1>

87 Udhërrëfyes për reformat organizative, ligjore dhe teknike për të përmirësuar shërbimet publike. QMN. Gjetet në: <https://cutt.ly/Fb8NUTX>

88 14 pyetjet më të shpeshta në lidhje me 14 shërbimet më të zakonshme publike për qytetarët. QMN. Gjetet në: <https://cutt.ly/mntzpel>

Tabela Nr. 7: Shërbime më të shpeshta publike për vitin 2019

1. Regjistrimi në librin amë të lindjeve	
2. Marrja e shtetësisë nga origjina	
3. Lëshimi i pasaportës për herë të parë	
4. Lëshimi i letërnjoftimit (kartës së identitetit) për herë të parë	
5. Regjistrimi në librin amë të kurorëzimeve	
6. Regjistrimi dhe çregjistrimi për sigurimin e detyrueshëm shëndetësor	
7. Kompensimi i rrogës gjatë pushimit mjekësor	
8. Regjistrimi i fëmijës në shkollën fillore	
9. Dhënia e bursës për nxënës	
10. Ndihma financiare e përhershme	
11. Kompensimi në para për ndihmë dhe kujdes nga një person tjetër	
12. Regjistrimi i pronësisë në kadastrën e pasurive të patundshme në bazë të marrëveshjes për shitblerje	
13. Përcaktimi i tatimit në pronë	
14. Regjistrimi në librin amë të vdekjeve	

Burimi: QMN, 14 pyetjet më të shpeshta në lidhje me 14 shërbimet më të zakonshme publike për qytetarët

Për krahasim, sa i përket hulumtimit të Fondacionit Metamorfozis në kuadër të Observatorit të Agjendës Digjitale 2020, katër shërbime të tjera dolën në vendin e parë sipas kërkesës⁸⁹, por ndikimi i situatës me KOVID-19 është lehtësisht i dukshëm, gjë që tregon pse pikërisht këto shërbime ishin më të kërkuarat. Ato janë:

- Leja e lëvizjes për personat juridikë dhe punonjësit në ndërmarrjen e tyre gjatë vlefshmërisë së Vendimit për ndalimin e lëvizjes
- Leja e lëvizjes për personat fizikë të cilët ofrojnë kujdes për palët e treta, kujdesen për të moshuarit dhe të paaftët, përderisa vlen Vendimi për ndalimin e lëvizjes;
- Ushtrimi i së drejtës për kompensim në para në rast papunësie; dhe
- Vërtetimi për shfrytëzimin e të drejtës për ndihmë të veçantë.

Një nga rekomandimet kryesore në këtë kontekst është futja e opsionit për avancimin e Portalit uslugi.gov.mk për renditjen automatike të shërbimeve më të kërkuara.

Sa i përket punës elektronike bankare, sipas të dhënave të Bankës Popullore të RMV, qytetarët gjithnjë e më shumë i përdorin kartat për pagesë dhe e-banking. Që nga fillimi i krizës së KOVID-19, personat fizikë gjithnjë e më shumë i kanë shfrytëzuar përfitimet e e-bankingut. Numri i transferimeve elektronike kreditore të iniciuara nga qytetarët në mars të vitit 2020 u rrit për një përqindje të konsiderueshme prej 30,3% në bazë vjetore, gjegjësisht me 21,4% në bazë mujore. Për t'i bërë pagesat, qytetarët kryesisht i përdorën kompjuterët. Konkretisht, te pagesat e bëra përmes kompjuterit, në mars, ka pasur një rritje të lartë vjetore prej 26,4%, gjegjësisht një rritje mujore prej 27,2%, që është dy herë më e lartë se rritja vjetore në tremujorin e parë të këtij viti, e cila ishte 13,8%. Qytetarët gjithashtu i përdorën celularët për të bërë pagesa dukshëm më shumë se më parë. Numri i pagesave të bëra me celular në mars u rrit për 45,5% në bazë vjetore, me një rritje më të moderuar mujore prej 7,4%. Rritja e realizuar në pagesat e bëra në këtë mënyrë është relativisht afër rritjes vjetore të realizuar në tremujorin e parë të vitit të kaluar, me 45.9%. Aktualisht, një në katër transferime elektronike të kredive të qytetarëve bëhet përmes telefonit celular, ndërsa tre transferimet e tjera elektronike të kredive bëhen me kompjuter.⁹⁰

Sektori i biznesit merr pjesë në projekte të digjitalizimit për aspekte të ndryshme. Për shembull, Dhoma e Tregtisë për Teknologjitë e Informacionit dhe Komunikimit – MASIT merr pjesë në një numër të madh projektsh që ofrojnë aspekte të ndryshme të digjitalizimit të dedikuara për sektorin e biznesit në RMV.⁹¹ Për atë qëllim, gjegjësisht për të inkurajuar transformimin digjital të kompanive, MASIT-i ka botuar një Udhëzues me të njëjtin emër.⁹² Mirëpo, vetë kompanitë e TIK-ut në RMV kanë zhvilluar kapacitete, dhe kështu ata marrin pjesë drejtpërdrejt në konsorci-ume më të mëdha të projekteve IPA2 dhe paraqiten si krijues të zgjidhjeve digjitale që mund të përdoren edhe nga subjektet juridike private, por edhe nga institucionet shtetërore. Një rol aktiv luan edhe Fondi për Inovacion dhe Zhvillim Teknologjik (FITR), i cili i mbështet idetë kreative të ndërmarrjeve fillestare (start-up) dhe zbaton masa në bashkëpunim me bankat për të bashkë-financuar aktivitetet e ndërmarrjeve fillestare.

Në RMV ka një sektor të fortë të shoqërisë civile që e monitoron zbatimin e AD-së. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri – Metamorfozis⁹³ dhe QMN⁹⁴ shquhen si dy nga OShC-të e specializuara me më shumë hulumtime. Me hulumtimet dhe publikimet e tyre, ato ndikojnë ndjeshëm në mbledhjen e të dhënave dhe publikimin e gjetjeve të hulumtimeve, gjë që mundëson që RMV-ja të jetë e matshme dhe e krahasueshme me vendet e tjera, pra të renditet siç duhet dhe të përcaktohet se ku ka nevojë për përmirësim. Një nga projektet më të rëndësishme që aktualisht gjeneron të dhëna të tilla, dhe ka për qëllim përmirësimin e masave dhe objektivave të AD-së, është projekti "Rritja e Pjesëmarrjes Qytetare në Agjendën Digjitale – ICEDA".

Nga aspekti i përfshirjes së OShC-ve dhe ndikimit të tyre në arritjen e qëllimeve të digjitalizimit përmes afrimit të saj për përdoruesit përfundimtarë dhe vënies së qytetarit në qendër të vëmendjes, mund të veçohen disa shembuj pozitivë dhe histori suksesi. Këta shembuj pozitivë janë pjesë e skemës së granteve të projektit të mësipërm, i bashkë-financuar nga BE-ja dhe i

90 Qytetarët gjithnjë e më shumë i përdorin kartat e pagesës dhe e-bankingun. Banka Popullore e Republikës së Maqedonisë së Veriut Gjendet në: <https://cutt.ly/ontzPvj>

91 Projektet. MASIT - Dhoma e Tregtisë për Teknologjitë e Informacionit dhe Komunikimit. Gjendet në: <https://cutt.ly/2ntzJ27>

92 Transformimi Digjital, Si deri te transformimi digjital, Udhëzues praktik për konkurrencë më të madhe. Gjendet në: <https://cutt.ly/hntz0ue>

93 Fondacioni Metamorfozis. Publikimet gjenden në: https://metamorphosis.org.mk/izdaniya_arhiva/

94 QMN. Publikimet gjenden në: <https://cup.org.mk/publikacii>

zbatuar nga Metamorfozis dhe partnerët.

- 1) Qendra për mbështetje teknike është themeluar nga "Skopje Lab" të cilin e menaxhon SmartUp – Laboratori për Inovacione Sociale Shkup përmes nën «Transformimi digjital gjithëpërfshirës dhe i suksesshëm për të gjithë – DIGIT ALL. SmartUp është një nga tre organizatat nga RMV-ja që u bë pjesë e rrjetit ICEDA dhe që aktualisht punon për të siguruar mbështetje për banorët e Qytetit të Shkupit në përdorimin e e-shërbimeve në nivelin lokal. Qendra është themeluar në kuadër të Infoqendrës ekzistuese si pjesë e ambienteve të Qytetit të Shkupit, dhe do të jetë e hapur për publikun nga e hëna deri të premten ,nga ora 10 deri në orën 15. Aktivitetet e qendrës janë plotësuese me aktivitetet e Infoqendrës, pasi shumë qytetarë e njohin atë si një "qendër ndihme". Përveç këtyre aktiviteteve, përmes projektit SmartUp përqendrohet edhe në ridizajnimin e e-shërbimeve të caktuara dhe aplikacioneve digjitale për qytetarët që i siguron Qyteti i Shkupit.
- 2) Nën-granti "E-shërbimi si vetë-shërbim" zbatohet nga Shoqata për Tolerancë dhe Bashkëpunim të Qytetarëve – AGTIS, qëllimi kryesor i së cilës është menaxhimi i qendrave për mbështetje të qytetarëve të Komunës së Prilepit dhe Komunës së Dollnenit, më saktësisht , grupi i tyre i synuar është popullsia me standard të ulët kulturor, romët, analfabetët dhe/ose "analfabetët teknikë", të moshuarit, personat me papunësi afatgjatë, personat me njohuri themelore të informatikës, popullsia etnike rurale dhe popullsia e përzier fetare. Në këtë moment AGTIS krijoi 3 lloje të Infoqendrave: qendra fizike në Prilep (e hapur për qytetarët 3 ditë në javë), qendra online (platforma informuese, edukative dhe mbështetëse për përdorimin e shërbimeve elektronike dhe prodhimin dhe transmetimin e 18 përmbajtjeve edukative multimediale për shërbimet elektronike); qendra dhe mobile (20 sesione udhëtuese për informim në 20 lokacione të ndryshme për të siguruar mbështetje fizike për qytetarët për të përdorur shërbimet konkrete elektronike dhe aftësi digjitale).
- 3) "Digjitalizimi në bujqësi – TANI!" është nën-grant që realizohet nga Koalicioni Rural, dhe synon të rrisë besimin në institucionet duke rritur përdorimin dhe duke përmirësuar cilësinë e shërbimeve elektronike nga ana e komunitetit lokal. Për momentin ata udhëheqin me një platforme digjitale rurale dhe me një qendër lokale të mbështetjes elektronike në Kërçovë, me çka do të kontribuojnë në rritjen e cilësisë dhe kuptimit të e-shërbimeve, por edhe në rritjen e përqindjes së përdorimit të tyre nga popullata rurale. Aktivitetet e projektit përfshijnë 5 rajone në vend (rajoni i Pellagonisë, Verilindjes, Jugperëndimit, Juglindjes dhe Pollogut). Qendra i përfshin komunat e Gostivarit, Vrapçishtit, Makedonski Brodit, Pllasnicës, ndërsa koordinatoret lokale në Prilep, Krivogashtani, Strumicë, Kumanovë dhe Staro Nagoriçan, në bashkëpunim me komunat, do ta ofrojnë të njëjtën mbështetje si ajo që do të jetë në dispozicion edhe në qendër. Organizata ka bashkëpunim dhe mbështetje të drejtpërdrejtë nga Ministria e Bujqësisë, Pylltarisë dhe Ekonomisë së Ujërave, Agjencia për Mbështetjen e Zhvillimit të Bujqësisë, në mënyrë që të sigurohet një qasje sistematike për digjitalizimin e sektorit.





8



SIGURIA INFORMATIKE DHE KIBERNETIKE



8. Siguria informatike dhe kibernetike

Kalimi i papritur dhe i detyruar për të punuar nga distanca që u shkaktua nga KOVID-19 nuk është i lehtë për qeveritë. Disa prej tyre zbulojnë se nuk kanë infrastrukturë për t'u përballur me kaq shumë njerëz që punojnë nga shtëpia. Disa qeveri kanë kërkuar që të mos lëshohet muzikë përmes internetit që të lirohet gjerësia e bandës së internetit. Disa kanë eksperimentuar duke punuar me rotacion për t'iu përmbajtur praktikave të distancës sociale, gjë që ka ngritur shqetësime tek ekspertët e sigurisë në lidhje me rritjen e potencialit për sulme për shkak të qasjes nga shtëpia në informatat e ndjeshme të qeverisë. Një nga parakushtet kryesore që sektori publik të funksionojë në internet është siguria, duke përfshirë si sigurinë e rrjetit, ashtu edhe atë të informacionit.

Në RMV është miratuar Plani Aksional i Strategjisë Kombëtare për Siguri në Internet i Republikës së Maqedonisë 2018. Nën QËLLIMIN 1 përcaktohet Rezistenca Kibernetike – "Infrastruktura e informacionit dhe e komunikimit në Republikën e Maqedonisë të jetë rezistente ndaj kërcënimeve kibernetike dhe të identifikohen dhe të zbatohen zgjidhje të përshtatshme për të mbrojtur interesat kombëtare. Rezistenca kibernetike siguron konfidencialitetin, integritetin dhe arritshmërinë përmes identifikimit, mbrojtjes dhe rikthimit në gjendjen e mëparshme në rast të incidenteve kibernetike. "Sektorët publikë dhe privatë duhet të kenë informacion në kohë dhe të saktë dhe propozime për përmirësimin e sigurisë kibernetike dhe të jenë në gjendje të bashkëpunojnë me njëri-tjetrin në rast të incidenteve kibernetike." ⁹⁵

Për sigurinë dhe integritetin e rrjeteve, rregullat përcaktohen nga Agjencia e Komunikimeve Elektronike (AKE) me Rregulloren për garantimin e sigurisë dhe integritetit të rrjeteve publike të komunikimeve elektronike dhe shërbimeve dhe aktiviteteve që operatorët duhet t'i ndërmarrin në rast të shkeljes së sigurisë së të dhënave personale nga viti 2015, e ndryshuar dhe e plotësuar në vitin 2019. (Gazeta Zyrtare e RMV-së, nr. 92, e datës 13.5.2019), ku neni 6 përcakton se:

"Politika e sigurisë që do të miratohet nga operatorët në përputhje me nenin 5 të kësaj Rregulloreje duhet t'i mbulojë së paku fushat e mëposhtme (Lista 1): – Procedurat për menaxhimin e rreziqeve të përgjithshme të sigurisë, – Siguria e burimeve njerëzore, – Siguria e sistemeve dhe objekteve, – Siguria dhe integriteti i të dhënave personale, – Menaxhimi operacional, – Menaxhimi i incidenteve, – Menaxhimi i vazhdimësisë afarist, – Monitorimi dhe testimi i masave të sigurisë. Masat minimale të sigurisë që duhet të ndërmerren nga operatorët dhe që duhet të përmbahen në Politikën e Sigurisë, si dhe normat e referencës për zbatimin e tyre janë shënuar në Listën 2. Përveç normave të përmendura të referimit, operatorët mund të zbatojnë edhe norma të tjera të përshtatshme për të arritur masat e sigurisë të përmendura në paragrafin 1 të këtij neni. Listat 1 dhe 2 të këtij neni janë pjesë përbërëse e kësaj Rregulloreje." ⁹⁶

Me Ligjin për Komunikimet Elektronike u themelua Qendra Kombëtare për Reagimin ndaj Incidenteve Kompjuterike MKD-CIRT si një departament i veçantë në AKE,⁹⁷ me çka u institucionalizua mbrojtja e rrjetit dhe siguria e informacionit, veçanërisht e subjekteve me infrastrukturë kritike. Institucionet shtetërore si përbërës duhet të harmonizojnë masat e tyre të sigurisë në konsultim me MKD-CIRT. Procedurat për kërkimin e udhëzimeve dhe ndihmës tashmë janë publikuar dhe shpjeguar në faqen e internetit MKD-CIRT, dhe mbetet që institucionet t'i kontaktojnë dhe t'i ndjekin ato. Duke pasur parasysh rolin e rëndësishëm dhe kompetencat e MKD-CIRT, patjetër që është e nevojshme të forcohet vazhdimisht ky institucion me një staf jashtëzakonisht të kualifikuar. Por, natyrisht, në kontekstin e çështjes qendrore të kësaj analize për nevojën për ndërhyrje legjislative, përgjigjja është se nga aspekti i kornizës ligjore gjithçka që është e nevojshme është krijuar, pjesa tjetër është zbatimi.

Opsioni më i mirë për institucionet shtetërore është krijimi i bashkëpunimit me MKD-CIRT. MKD-CIRT mundëson përdorimin e një shërbimi për kontroll të jashtëm të sigurisë kibernetike të aplikacioneve në internet. Shërbimi është i dedikuar për organizatat – përbërës të MKD-CIRT nga sektori publik dhe qeveritar, organet e administratës shtetërore.⁹⁸ Përveç këtij shërbimi, në përgjithësi për të gjitha çështjet që lidhen me sigurinë e rrjetit dhe të informacionit, autoritetet shtetërore duhet të vendosin bashkëpunim dhe t'i marrin përsipër dhe t'i adaptojnë rregullat e brendshme.

Lidhur me mandatin për të krijuar politika dhe ligje në këtë fushë, organi shtetëror kompetent është MShIA-ja për sa i përket kornizës ligjore dhe strategjike. Në të njëjtën kohë, MKD-CIRT përgatit rregullore dhe doracakë, si dhe politika të tjera të buta, kurse mandatin e saj e merr nga Ligji për Komunikimet Elektronike.⁹⁹

Lidhur me kompetencat dhe aktivitetet e MKD-CIRT, ekzistojnë dy rekomandime themelore. I pari i referohet forcimit të kapaciteteve të MKD-CIRT, e cila në fakt nuk nënkupton detyrimisht punësime të reja, por mund të bëhet edhe rishpërndarje e burimeve tashmë të kualifikuara në AKE. Rekomandimi i dytë i referohet rritjes së dukshmërisë së këtij organi, sepse një numër i madh i institucioneve shtetërore që janë/duhet të jenë përbërës të MKD-CIRT, dinë pak për rolin dhe misionin e tij.

elektronik dhe shërbimeve dhe aktivitetet që operatorët duhet t'i ndërmarrin në rast të shkeljes së sigurisë së të dhënave personale.

Gjendet në: <https://cutt.ly/5b81NiD> dhe ndryshimi dhe plotësimi: <https://aek.mk/pravilnik-za-izmenuvanje-i-dopolnuvanje-na-pravilnik-za-bezbednost-i-integritet/>

97 Qendra Kombëtare e Reagimit ndaj Incidenteve Kompjuterike MKD-CIRT. Gjendet në: <https://mkd-cirt.mk>

98 Shërbimi për kontrollin e aplikacioneve në internet. Qendra Kombëtare e Reagimit ndaj Incidenteve Kompjuterike MKD-CIRT. Gjendet në: <https://mkd-cirt.mk/usluga-za-proverka-na-veb-aplikacii/>

99 Ligji për Komunikimet Elektronike. Gjendet në: <https://cutt.ly/1ntvcvz>

9



E-PJESËMARRJA DHE E-DEMOKRACIA



9. E-pjesëmarrja dhe e-demokracia

Prioritetet strategjike të qeverisë në fushën e angazhimit civil dhe transparencës janë:

- Administratë profesionale, efikase dhe e përgjegjshme në shërbim të qytetarëve dhe komunitetit të biznesit, transformim digjital dhe zhvillim i mëtejshëm i shoqërisë informatike (që është pjesë e vizionit të qeverisë);
- Krijimi efektiv, efikas dhe gjithëpërfshirës i politikave, administrata profesionale dhe departizuar, dhe funksionimi i përgjegjshëm, llogaridhënës dhe transparent i institucioneve;
- Zhvillimi i një administrate profesionale, të përgjegjshme, të besueshme dhe llogaridhënëse, e orientuar drejt qytetarëve dhe komunitetit të biznesit; një administratë që i përmbush vlerat ndërkombëtare dhe evropiane dhe standardet e qeverisjes së mirë;
- Zhvillimi dhe përmirësimi i kushteve për qasje në teknologjitë e informacionit dhe të komunikimit për përdorim të shpejtë, të lehtë dhe efikas të TIK-ut në jetën e përditshme të qytetarëve dhe komunitetit të biznesit;
- Vendosja dhe mirëmbajtja e zgjidhjeve softuerike cilësore dhe infrastrukturës në përputhje me nevojat e institucioneve; qytetarë të R. S. të Maqedonisë së Veriut të trajnuar dhe të informuar mirë për TIK-un;
- Zhvillimi i mekanizmave për raportim transparent dhe të drejtë për çështje me interes publik;
- Partneriteti për Qeveri të Hapur (PQH) – transparencë fiskale, të dhëna të hapura, transparencë në nivelin lokal, qasje në drejtësi dhe ndryshimet klimatike, si dhe pesë angazhime në tre tema prioritare: përgjegjësia, qasja në informacion dhe pjesëmarrja e qytetarëve.¹⁰⁰

Janë krijuar aktet ligjore për të koordinuar pjesëmarrjen e qytetarëve në vendimmarrje dhe qasjen në informatat me karakter publik, edhe atë përmes Ligjit për Qasje të Lirë në Informatat me Karakter Publik¹⁰¹, me ç'rast me ligj është përcaktuar se cilat informata kanë karakter publik, kështu që poseduesi i këtyre informatave duhet ta informojë publikun përmes faqes së tij në internet.¹⁰² Ekziston "Strategjia për të Dhënat e Hapura, 2018 – 2020",¹⁰³ dhe plani aksional. Pjesëmarrja e qytetarëve sigurohet edhe përmes Vlerësimit të Ndikimit Rregullator (VNR), ku VNR rregullohet kryesisht me vendime të qeverisë,¹⁰⁴ dhe me Rregulloren e Punës së Qeverisë,¹⁰⁵ e jo me zgjidhje ligjore.

100 Plani Strategjik 2021 -2023. MShIA. Gjetet në: <https://cutt.ly/jb8D77J>

101 Ligji për Qasje të Lirë në Informatat me Karakter Publik. Gjetet në: <https://cutt.ly/Db8ZCJE>

102 Informatat me karakter publik. MShIA. Gjetet në: <https://cutt.ly/9b83kmg>

103 Strategjia e të Dhënave të Hapura 2018 - 2020. Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut. MShIA. Gjetet në: <https://cutt.ly/mb8AIA2>

104 MShIA për formën dhe përmbajtjen e raportit të VNR. Gjetet në: <https://cutt.ly/lb838kG>; Metodologjia për vlerësimin e ndikimit rregullator. Gjetet në: <https://cutt.ly/sb835uc>

105 Rregullorja e Punës e Qeverisë së Republikës së Maqedonisë. Gjetet në: <https://cutt.ly/cb88pk9>

Konsultimet për përgatitjen e ligjeve dhe dispozitave të tjera si një detyrim i institucioneve janë paraparë në Ligjin për Organizimin dhe Punën e Organeve të Administratës Shtetërore në Nenin 10.¹⁰⁶ Ligji për Përdorimin e të Dhënave të Sektorit Publik përcakton detyrimin e organeve dhe institucioneve të sektorit publik për publikimin e të dhënave që ata i krijojnë gjatë ushtrimit të kompetencave të tyre në përputhje me ligjin, në mënyrë që të mundësojnë përdorimin e këtyre të dhënave nga ana e personave juridikë ose fizikë për krijimin e informacionit, përmbytjes, aplikacioneve ose shërbimeve të reja.¹⁰⁷ Modelet për pjesëmarrje janë paraparë me Ligjin për Vetëqeverisjen Lokale,¹⁰⁸ dhe ekziston "Plan Aksional për Strategjinë e Qeverisë së Republikës së Maqedonisë për bashkëpunim me dhe zhvillim të sektorit civil".¹⁰⁹ Që nga viti 2016, me një vendim të Qeverisë, është formuar Këshilli për Bashkëpunimin e Qeverisë me Shoqërinë Civile, si një organ këshillimor i Qeverisë për promovimin e bashkëpunimit, dialogut dhe inkurajimin e zhvillimit të sektorit civil në Republikën e Maqedonisë.¹¹⁰ Sipas Strategjisë për Bashkëpunimin e Qeverisë me sektorin e shoqërisë civile 2018 – 2020, Fusha Prioritare 2: Demokratizimi, pjesëmarrja aktive e sektorit të shoqërisë civile në proceset shoqërore, në krijimin dhe monitorimin e politikave, me një fokus të veçantë në procesin e integritetit në Bashkimin Evropian, janë identifikuar 9 fusha prioritare. Plan aksional për zbatimin e Strategjisë, 2020, përmban 31 masa dhe 84 aktivitete, nga të cilat 51 janë realizuar (60.7%), 10 aktivitete janë realizuar pjesërisht, ndërsa 27.7% nuk janë realizuar.¹¹¹

Për sa i përket pyetjes – a ka mjete në dispozicion të qytetarëve përmes internetit që u mundësojnë atyre t'i japin qeverisë informacione kthyes (komente, reagime, duke përfshirë - raportimin e sjelljes joetike, paraqitjen e ankesave, etj.), mund të thuhet se ekziston një nivel i caktuar i zbatimit. Në Regjistrin e Vetëm Kombëtar të Dispozitave (ENER), qytetarët mund të japin komentet e tyre mbi zgjidhjet e propozuara ligjore dhe iniciativat e paraqitura,¹¹² e po ashtu ekziston një Udhëzues për dhënien e informacionit kthyes për publikun mbi rezultatet e proceseve të hartimit të ligjeve.¹¹³ Në tre vitet e fundit, ENER-i është mjeti më i përdorur për e-pjesëmarrje. Kishte një portal, e-demokracia, por ai nuk është më në funksion,¹¹⁴ e po ashtu nuk është vendosur as platforma e-qytetarët, gjegjësisht nuk është realizuar prokurimi i softuerit për të.¹¹⁵ Në disa ueb-faqe të ministrive (të cilat nuk janë plotësisht të unifikuara) ekziston mundësia për të dhënë propozime ose për të paraqitur një parashtresë/ankesë, por jo në të gjitha. Një mundësi e tillë ekziston në Portalin uslugi.gov.mk, ku në seksionin Mbështetje, ekziston një mundësi për të dërguar propozim për përmirësim. Përkundër kësaj, Ligji për Procedurën e Përgjithshme Administrative përcakton mekanizma për raportimin e sjelljes joetike dhe për shkeljen e Ligjit, si dhe mundësinë për të paraqitur ankesa në lidhje me qasjen në shërbimet publike dhe për realizimin e drejtësisë.¹¹⁶ Ekziston gjithashtu edhe Kodi

106 Ligji për Organizimin dhe Punën e Organeve të Administratës Shtetërore. Gjendet në: <https://cutt.ly/Kb88z0O>

107 Ligji për Përdorimin e të Dhënave të Sektorit Publik. Gjendet në: <https://cutt.ly/3b88QRw>

108 Ligji për Vetëqeverisjen Lokale. Gjendet në: <https://cutt.ly/Fb88YxA>

109 Planit Aksional për zbatimin e Strategjisë së Qeverisë së Republikës së Maqedonisë për Bashkëpunim me dhe Zhvillim të Sektorit Civil 2018-2020. Gjendet në: <https://cutt.ly/Db88GOC>

110 Këshilli për Bashkëpunim Ndërmjet Qeverisë së Republikës së Maqedonisë dhe Sektorit të Shoqërisë Civile. Gjendet në: <https://cutt.ly/Ob88K5Y>

111 Raport për aktivitetet e realizuara Strategjia e Qeverisë së Republikës së Maqedonisë për Bashkëpunim me dhe Zhvillim të Sektorit Civil 2018-2020. 2020. Gjendet në: <https://cutt.ly/7b888Ca> ; <https://cutt.ly/Vb885e7>

112 Regjistri i Vetëm Kombëtar i Dispozitave. Gjendet në: <https://ener.gov.mk/Default.aspx>

113 Udhëzues për dhënien e informacionit kthyes për publikun për rezultatet e proceseve të hartimit të ligjeve. MShIA. Gjendet në: <https://cutt.ly/4b850jP>

114 Portali për e-demokraci. Gjendet në: <http://arhiva.mioa.gov.mk/?q=node/2630> - funksionalitetet e tij janë transferuar në ENER, ku ka mundësi për të paraqitur iniciativë.

115 Raporti mbi zbatimin e Planit Vjetor të Punës për vitin 2020. MShIA. Gjendet në: <https://cutt.ly/ub8JtiR>

116 Ligjin për Procedurën e Përgjithshme Administrative. Gjendet në: <https://cutt.ly/lb8Kzyw>

për Nëpunësit Administrativ,¹¹⁷ e disa institucione ofrojnë mundësi për të paraqitur parashtresa/ankesa, ose për të raportuar korrupsionin (për shembull – Ministria e Drejtësisë),¹¹⁸ si dhe person përgjegjës, të cilit i drejtohen qytetarët në rast të konfliktit të interesit. Projekti "Pikë e vetme për shërbimet" ekziston në Shkup, Tetovë dhe Kumanovë, në të cilin qytetarët mund të marrin më shumë shërbime në një vend. Zyra të tilla janë planifikuar edhe në qytete të tjera.

Nuk mund të thuhet se qytetarët dhe OSHC-të ose aktorët e shoqërisë civile marrin një rol aktiv në propozimin e opsioneve të politikave dhe në formësimin e dialogut për politikën, gjegjësisht se janë të përfshirë gjatë gjithë procesit të krijimit të politikave.¹¹⁹ Në këtë drejtim, gjetjet janë – kontradiktore, kurse mendimet – kundërshtuese. Për shembull, disa hulumtime tregojnë se RMV-ja ka përqindjen më të ulët të pjesëmarrjes së të rinjve në vendimmarrje, si në nivelin lokal ashtu edhe në atë qendror,¹²⁰ ose, krahasuar me rajonin, se Qeveria e Maqedonisë së Veriut është e fundit për sa i përket reagimit/përgjigjes,¹²¹ mirëpo në nivel global, për sa i përket matjeve që konkretisht lidhen me fushën e e- Qeverisë, RMV-ja shënon përparim.¹²² Prandaj, është e rëndësishme të theksohet se hulumtime të ndryshme bazohen në metodologji të ndryshme. Përfshirja varet shumë nga praktika e institucioneve dhe e atyre që i menaxhojnë ato. Kohët e fundit ka pasur një përmirësim, dhe kjo është e dukshme në proaktivitetin e institucioneve. Qytetarët janë më të përfshirë në krijimin e ligjeve, por jo edhe të politikave. Sidoqoftë, pjesëmarrja qytetare shumë varet edhe nga atraktiviteti aktual i ligjit, madhësia e grupit të prekur, mobilizimi i tij dhe të ngjashme. Duhet thënë gjithashtu se nuk është përgatitur një raport i brendshëm për konsultimet e kryera për vitin 2020, gjegjësisht iniciativa është shtyrë për vitin 2021.¹²³

Sipas "Strategjisë për të Dhënat e Hapura, 2018 – 2020", të ashtuquajturat – të dhëna të hapura të qeverisë, janë vënë në dispozicion për krijimin e shërbimeve të reja dhe për të dhënë një kontribut në krijimin e politikave publike, kështu që në këtë drejtim, sipas raportit të MSHIA-së, mund të thuhet se shumica e aktiviteteve të planifikuara në këtë fushë për vitin 2020 janë realizuar.¹²⁴ PQH është një iniciativë e suksesshme, një nga më të suksesshmet në vendin tonë. Qytetarët janë plotësisht dhe vazhdimisht të përfshirë në të gjitha proceset, në krijimin e planit të veprimit dhe të angazhimeve. Platforma për PQH mundëson monitorimin online të zbatimit të planit aksional për PQH, pasi progresi azhurnohet rregullisht për secilën masë mbi baza tremujore. Për më tepër, platforma mundëson mbajtjen e takimeve në internet të Këshillit për PQH dhe të rrjetit të OSHC-ve, si dhe konsultime në internet për planet aksionale. Aktualisht përdoret edhe për konsultime mbi planin e ri aksional që hartohet në kushte

117 Kodi për Nëpunësit Administrativë. Gjetet në: <https://www.pravda.gov.mk/toc1/1854>

118 Sugjerime dhe ankesa. Ministria e Drejtësisë. Gjetet në: <https://www.pravda.gov.mk/resursi/29>; Raporto korrupsionin. Gjetet në: <https://www.pravda.gov.mk/resursi/17>

119 Për shembull, sipas hulumtimit të Fondacionit Metamorfozis për vitin 2020, 71.1% e OSHC-ve nuk ishin pjesë e procesit të zhvillimit të e-qeverisjes, ndërsa vetëm 13.2% thanë se ishin të përfshira në një farë mënyre, shih më shumë: <https://cutt.ly/Sb8E4yF>; kjo konfirmohet nga fakti se nga 354 të anketuar nga zonat rurale nga rajoni i planifikimit Verilindor dhe i Pollogut, mbi 90% e tyre kurrë nuk kanë marrë pjesë në ndonjë debat publik në komunë ose në ndonjë takim të bashkësisë lokale, ose kjo e konfirmon faktin se vetëm 12% e mbi 120 të rinjve nga komunat e Kumanovës dhe Staro Nagoricanit kanë marrë pjesë në ndonjë seancë të Këshillit Komunal, ndërsa njohuritë e tyre për mjetet për pjesëmarrje në procesin e krijimit të politikave e vlerësojnë me 3, Hulumtimi i Koalicionit Rural, shih më shumë: <https://cutt.ly/nb8ZRbH>.

120 Të rinjtë në Maqedoninë e Veriut: Optimizëm, apati apo zhgënjim? Fondacioni Westminster për Demokraci. Gjetet në: <https://cutt.ly/Zb4qeJw>

121 Çfarë na thonë qytetarët për shërbimet administrative? Mbledhja e dytë e mendimit të qytetarëve të Ballkanit Perëndimor. 2020. WeBER 2.0. Gjetet në: <https://cutt.ly/Zb4qDt8>

122 Anketa për e-qeveri, Anketa për vitin 2020. Qeveria Digjitalë në Dekadën e Veprimit për Zhvillim të Qëndrueshëm. Kombet e Bashkuara. Gjetet në: <https://cutt.ly/kb4q4m4>

123 Raporti mbi zbatimin e Planit Vjetor të Punës për vitin 2020. MSHIA. Gjetet në: <https://cutt.ly/ub8JtiR>

124 Po aty.

të pandemisë. Këshilli për PQH me 7 institucione anëtare funksionon me sukses. Në kuadër të Projektit të USAID-it për Pjesëmarrje Qytetare, Fondacioni Metamorfozis në bashkëpunim me MSHIA zhvilloi disa trajnime në internet për të dhënat e hapura, Qytetin e Hapur dhe transparencën lokale, duke trajnuar 254 përfaqësues të institucioneve shtetërore, njësisive të vetëqeverisjes lokale dhe OSHC-ve për këto tema.¹²⁵ Megjithatë, një numër i madh i trajnimeve zhvillohen me iniciativë të OShC-ve.

Megjithatë, përkundër përpjekjeve të Qeverisë për t'i paraqitur informatat në format të hapur, disa nga institucionet ende nuk i publikojnë bazat e të dhënave të tyre në ueb-faqet e tyre në format të hapur. Sipas të dhënave më të fundit nga Indeksi i Hapjes për vitin 2020, për përdorimin e të dhënave të hapura, RMV-ja shënon një përmirësim të ndjeshëm, gjegjësisht ka pushtetin ekzekutiv më të hapur në rajon. Nga ana tjetër, nëse marrim parasysh se këtë pozitë pushteti qendror e ka përmbushur me 52.09% të treguesve të hapjes, që është edhe përqindja më e lartë e përmbushjes në rajon, atëherë padyshim se nevojiten përpjekje shtesë në këtë drejtim. Pushteti qendror është dukshëm më i hapur krahasuar me autoritetet lokale dhe gjyqësore. Kuvendi i Republikës së Maqedonisë Veriore përmbush 65,63% të treguesve të hapjes; Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut (75,86%); MSHIA-ja (76,01%); Ministria e Mbrojtjes (72,47%) dhe Ministria e Financave (71,57%). Hulumtimi i ri për periudhën e vitit 2021 për vitin 2020 është përfunduar dhe është duke u bërë përpunimi i të dhënave.¹²⁶

Pas shqyrtimit të përgjithshëm të situatës, si pengesa kryesore për e-pjesëmarrjen dhe për e-demokracinë në RMV mund të dallohen – pozitat e trashëguara nga e kaluara dhe ngadalësia e përgjithshme e përgjigjeve nga administrata publike; – mungesa e kapaciteteve; – niveli i ulët i kulturës politike/administrative; – përfshirja e pjesshme e qytetarëve nga proceset për krijimin e politikave publike; – mungesa e burimeve (parave, kohës); – papërgjegjësia, çorganizimi, etj.¹²⁷ Konsultimet me qytetarët dhe OShC-të zhvillohen me vonesë në procesin e hartimit të politikave, dhe sipas gjetjeve të OBEZh-it, në nivel të përgjithshëm, konsultimet nuk kanë një ndikim të rëndësishëm në politikat rregullatore.¹²⁸

125 Realizohet trajnim online për të dhënat e hapura. Fondacioni Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/5b4wwOY>

126 Vlerësimi i qeverisjes së mirë në Maqedoninë e Veriut dhe në rajon përmes Indeksit të shkallës së hapjes. 2020. Fondacioni Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/PntvNWL>

127 Çfarë na thonë qytetarët për shërbimet administrative? Mbledhja e dytë e mendimit të qytetarëve të Ballkanit Perëndimor. 2020. WeBER 2.0. Gjendet në: <https://cutt.ly/Zb4qDt8> Observatori i Agjendës Digjitale - Raport mbi situatën aktuale dhe udhërrëfyes për avancimin e Agjendës Digjitale në Maqedoninë e Veriut. Qershor, 2020. Fondacioni Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/Sb8E4yF>

128 OECD Regulatory Policy Outlook 2015

10



UDHËRRËFYES PËR AVANCIMIN E AGJENDËS DIGJITALE NË REPUBLIKËN E MAQEDONISË SË VERIUT



10. Udhërrëfyes për avancimin e Agjendës Digjitale në Republikën e Maqedonisë së Veriut

Duke u bazuar në gjetjet e këtij hulumtimi që e pasqyrojnë situatën aktuale në lidhje me zbatimin e Agjendës Digjitale (AD) në Republikën e Maqedonisë së Veriut (RMV), rekomandojmë:

Zhvillimin strategjik, ligjor dhe administrativ

- Qeveria duhet të caktojë një zëdhënës, i cili do të raportojë rregullisht për përparimin për sa i përket zbatimit të AD-së dhe të cilin qytetarët do ta njohin në këtë kontekst. Kjo është e nevojshme për të ngritur vetëdijen e publikut për përfitimet nga AD-ja, si dhe për ta sjellë AD-në më pranë qytetarëve. Në këtë drejtim, është e nevojshme të promovohen aktivitetet dhe bashkëpunimi nën ISA2, gjegjësisht rezultatet e zbatimit të AD-së të lidhen drejtpërdrejt edhe me anëtarësimin e ardhshëm të RMV-së në BE;
- Për shkak të përfitimeve që i kanë qytetarët dhe kompanitë nga e-shërbimet, e si rezultat i masave nga zbatimi i AD-së, është e nevojshme të përqendrohen reformat në zhvillimin intensiv të shoqërisë informatike;
- Është e nevojshme që institucionet të kenë një qasje proaktive për përfshirjen e OShC-ve në proceset e hartimit dhe bashkë-menaxhimit të politikave në fushat që lidhen me AD-në. Është e nevojshme të forcohet bashkëpunimi në fushat e «Ekonomisë dhe Shoqërisë Digjitale» dhe «Hulumtimit dhe Inovacioneve», si dhe të përmirësohet komunikimi midis palëve të interesuara dhe OSHC-ve, gjegjësisht të forcohet besimi i ndërsjellë;
- Nevojiten masa shtesë për të promovuar Portalin uslugi.gov.mk, si p.sh. qëndrueshmëria më e madhe për sa i përket funksionimit të tij. Portali duhet të sigurojë informacion mbi numrin e përdoruesve të regjistruar – personat juridikë dhe fizikë, informacion mbi shërbimet më të kërkuara ose më të përdorura nga qytetarët dhe kompanitë, si dhe të dhëna që rezultojnë nga matja e kënaqësisë së klientëve;
- Të krijohet një plan tranzicioni, gjegjësisht për digjitalizimin e plotë të disa shërbimeve pilot, me afate të përcaktuara saktësisht (p.sh. për 5 vjet) në të cilat opsioni për ta marrë atë shërbim në sportel do të kufizohet gradualisht, drejt heqjes së tij të plotë. Në të njëjtën kohë, është e nevojshme të jepet mbështetje intensive për qytetarët në këtë drejtim;
- Lidhur me kompetencat dhe aktivitetet e MKD-CIRT, rekomandojmë forcimin e kapaciteteve të punonjësve të MKD-CIRT (që nuk nënkupton detyrimisht punësime të reja, por rishpërndarje të burimeve tashmë të kualifikuara ekzistuese), si dhe rritjen e

dukshmërisë së këtij organi sepse një numër i madh i institucioneve shtetërore, që në të vërtetë janë ose duhet të jenë përbërës të tij, nuk dinë mjaftueshëm për rolin dhe misionin e tij;

Siguria kibernetike

- Institucionet që nuk kanë zgjidhje prioritare për DMS ose në përgjithësi zgjidhja qendrore për DMS, është e nevojshme të zgjedhin një platformë teknike për ruajtjen e kujtesës (memories) institucionale me një modul të veçantë për këtë qëllim. Nuk është e nevojshme të pritët zgjidhja kombëtare, siç është sistemi i menaxhimit të dokumenteve, sepse institucionet nuk do të bëhen pjesë e DMS-së qendrore në të njëjtën kohë. Institucioni mund të zhvillojë sistemin e tij ose të përdorë zgjidhje falas si bazë për përshtatjen e mëtejshme. Duhet vetëm të vendoset koordinim me MShIA-në për të siguruar harmonizim me zgjidhjen e DMS-së që është duke u zhvilluar nga MShIA-ja;
- Është e nevojshme të ndërmerren hapa më seriozë drejt implementimit të sistemit të ndërveprimit (interoperabilitetit). Raporti i Progresit i KE-së për RMV-në për vitin 2020 konkludon se në periudhën raportuese përdorimi i sistemit të ndërveprimit nuk është rritur sa duhet, gjegjësisht shumë institucione nuk e përdorin atë pavarësisht se kanë instaluar pajisje dhe softuer;
- Parimi "Vetëm një herë", gjegjësisht administratat publike të mbledhin informacion nga qytetarët dhe bizneset vetëm një herë, e pastaj ta shkëmbejnë dhe ta ri-përdorin këtë informacion) duhet të jetë një prioritet i lartë politik. Nuk ka arsyetim për rritjen e procedurave në të cilat nevojiten dokumente që institucionet e tjera i kanë tashmë;

Edukimi digjital

- Duke pasur parasysh që në këtë periudhë raportuese nuk ka asnjë hap përpara sa i përket edukimit digjital, rekomandimet nga Udhërrëfyshi i vitit të kaluar për avancimin e Agjendës Digjitale në Republikën e Maqedonisë së Veriut mbeten të plota.

Fjalor

Siguria e të dhënave personale është mbrojtja ndaj shkatërrimit aksidental ose të paligjshëm, humbjes, ndryshimit, zbulimit të paautorizuar ose qasjes në të dhënat personale të cilat transmetohen, ruhen ose përpunohen në mënyrë tjetër në lidhje me sigurimin e shërbimeve publike të komunikimeve elektronike;

Digjitalizimi është procesi i shndërrimit të një dokumenti, forma e të cilit nuk është elektronike në një dokument të digjitalizuar;

Agjenda Digjitale është një strategji e Bashkimit Evropian për të siguruar se teknologjitë digjitale, duke përfshirë edhe internetin, përdoren për të stimuluar ekonominë evropiane dhe u ndihmojnë qytetarëve dhe bizneseve evropiane të nxjerrin maksimumin nga përdori i këtyre teknologjive;

Edukimi digjital i referohet aftësisë së individit për të gjetur, vlerësuar dhe komunikuar qartë informacionin në platforma të ndryshme digjitale;

Sistemi i menaxhimit të dokumenteve është mënyra në të cilën organizata i ruan, i administron dhe i gjen dokumentet elektronike, duke përdorur sistem kompjuterik dhe softuer;

E-qeveria siguron shërbime publike për qytetarët duke përdorur TIK-un, si dhe mundëson qasje më të drejtpërdrejtë dhe më të përshtatshme të qytetarëve në qeveri;

Regjistri i Vetëm Kombëtar i Dispozitave është një sistem elektronik që i përmban dispozitat ekzistuese në RSM, si dhe dokumente dhe analiza që i paraprijnë procesit të hartimit të ligjeve;

Dokumenti elektronik është çdo dokument i ruajtur në formë elektronike, në veçanti dokumentet tekstuale ose me zë, regjistrimet vizuale ose audio-vizuale;

Identifikimi elektronik është procesi i përdorimit të të dhënave për identifikimin e personave në formë elektronike, të cilët në mënyrë unike e përfaqësojnë personin fizik ose juridik ose personin e autorizuar të personit juridik;

Nënshkrimi elektronik është një grup i të dhënave në formë elektronike që i bashkëngjitet ose lidhet logjikisht me të dhëna të tjera në formë elektronike dhe të cilin nënshkruesi e përdor për nënshkrim;

E-shërbimi është shërbim që zakonisht ofrohet për një tarifë (kompensim), i cili konsiston plotësisht ose pjesërisht në transmetimin e sinjaleve përmes rrjeteve të komunikimeve elektronike;

Ndërveprimi (interoperabiliteti) është aftësia e dy ose më shumë sistemeve ose komponentëve të tyre për të shkëmbyer të dhëna dhe për të lehtësuar përdorimin e përbashkët të të dhënave dhe njohurive;

Depërtimi i internetit është raporti midis numrit të përdoruesve të internetit në secilin vend dhe të dhënave demografike të tij;

Teknologjia e informacionit është përdorimi i kompjuterëve për të ruajtur ose për të marrë të dhëna dhe informacione;

Komunikimi është çdo informacion i shkëmbyer ose i transmetuar midis një numri të kufizuar të palëve përmes shërbimeve publike të komunikimit elektronik;

Partneritet për qeveri të hapur është një iniciativë ndërkombëtare që i pasqyron angazhimet e qeverive për transparencë, nxitjen e pjesëmarrjes qytetare, luftimin e korrupsionit dhe përdorimin e teknologjive të reja për të forcuar qeverisjen e mirë;

E dhënë e hapur është përmbajtja që mund të përdoret dhe ndahet lirisht;

Vlerësimi i ndikimit rregullator është një qasje sistematike për të vlerësuar në mënyrë kritike efektet pozitive dhe negative të rregulloreve të propozuara dhe atyre ekzistuese, si dhe mundësinë e futjes në përdorim të alternativave jo-rregullatore;

Siguria kibernetike e një mjedis digjital i sigurt, i besueshëm dhe rezistent, i mbështetur me kapacitetet përkatëse.

Shtojca 1 Lista e palëve të interesuara të intervistuara

- Bllagica Cvetkoska, Drejtore Ekzekutive, Shoqata për Tolerancë dhe Bashkëpunim me Qytetarët – AGTIS
- Gordana Gapiq-Dimitrovska, Këshilltare Shtetërore në Ministrinë e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
- Elena Mançeva, Sekretare Shtetërore, Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
- Elena Mihajloska, Këshilltare për normativë në fushën e administratës, Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
- Elham Abazi, bashkëpunëtor i ri për mirëmbajtjen e aplikacioneve, Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
- Liljana Jonoski, Drejtore Ekzekutive, Koalicioni Rural
- Marija Gollabovska, bashkëpunëtore e re për mbështetjen administrative të përgatitjes së rregulloreve, Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
- Nadica Josifovski, Këshilltare Shtetërore për sistemet dhe teknologjitë e informacionit, Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
- Neda Maleska – Saçmaroska, Drejtori Ekzekutive e Qendrës për Menaxhimi me Ndryshimet
- Nikolla Nikollov, Këshilltar Shtetëror për sistemet dhe teknologjitë e informacionit, Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
- Petar Fidanovski, Këshilltar për standardizimin e TI-së, Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
- Sofija Bogeve, Koordinatore e projekteve, SMART AP – Laboratori për Inovacione Sociale
- Petar Todorovski, Këshilltar për normativë në fushën e TIK-ut, KE-së dhe PAV-së, Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
- Sandra Anastasovska, Këshilltar për normativë në fushën e TIK-ut, KE-së dhe PAV-së, Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës
- Sollza Kovaçevska, Këshilltare Shtetërore për sistemet dhe teknologjitë e informacionit, Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës

Shtojca 2 Përmbledhje e Raportit dhe konkluzione

Zhvillimi i shoqërisë informatike, gjegjësisht ajo që sot quhet shoqëri digjitale në Republikën e Maqedonisë së Veriut (RMV) zgjat tashmë 20 vjet. Përkundër kaq shumë viteve të zbatimit, duket se disa gjëra kanë ngecur seriozisht, gjegjësisht nuk janë realizuar me ritmin e paraparë.

Një pjesë e kërkesave për e-qeveri janë që RMV-ja të përshtatet me standardet dhe parimet e BE-së, si një nga prioritetet kryesore për anëtarësim. Qeveria ka treguar angazhim në miratimin e strategjive të e-qeverisjes siç janë Strategjia për të Dhënat e Hapura, e-qeverisja, menaxhimi i e-shërbimeve, dhe kështu demonstroi angazhim politik në këtë segment. Por, kjo nuk mjafton. Zbatimi i strategjive ende nuk është në nivelin e duhur, gjegjësisht ka probleme me ndërveprimin, komunikimin e vështirë midis institucioneve, kapacitetin e kufizuar të administratës, si dhe kapacitetin e kufizuar të qytetarëve për t'i aplikuar këto mjete. Prandaj, nuk mund të flasim për zbatim të plotë, megjithëse mund të veçohen edhe shembuj pozitivë. Gjithsesi, përveç qeverisë, edhe sektori privat duhet ta mbështesë procesin dhe të ndërmarrë hapa në këtë drejtim.

Qëllimi i këtij hulumtimi është të bëjë një hartëzim sa më gjithëpërfshirës të gjendjes momentale dhe të vendosë bazat për matje të mëtejshme të hollësishme. Disa segmente që lidhen me digjitalizimin në RMV maten ndryshe nga vendet e tjera, ndërsa segmente të caktuara nuk maten fare, ose të dhënat e tilla nuk mbledhin në nivelin institucional. Mirëpo, Agjenda Digjitale (AD) ka parametra dhe tregues konkretë, kështu që duke u bazuar në to vendoset një kornizë që na mundëson një vetëvlerësim gjithëpërfshirës dhe vlerësim të progresit të situatës në vendin tonë. Si pikënisje shërben Raporti i vitit të kaluar mbi situatën aktuale dhe udhërrëfyese për avancimin e Agjendës Digjitale në Maqedoninë e Veriut, prandaj ky hulumtim në segmente të caktuara i pasqyron gjetjet në dokumentin e cituar, ndërsa disa nga rekomandimet përputhen, veçanërisht aty ku nuk është vërejtur ndonjë përparim, gjegjësisht aty ku ende mbeten prioritetet e njëjta.

Duke u bazuar në hulumtimin e situatës në periudhën qershor 2020 – qershor 2021, mund të nxirren përfundimet e mëposhtme:

- Si pikë qendrore e koordinimit, MShIA-ja ka kapacitete adekuate institucionale për zbatimin e AD-së;
- AD-ja nuk është deklaruar mjaft qartë si prioritet i Qeverisë; Rezultatet e zbatimit të AD-së nuk janë ende të lidhura drejtpërdrejt me anëtarësimin e ardhshëm të RMV-së në BE; Në periudhën raportuese, fokusi i reformave për zhvillimin e shoqërisë informatike nuk është përcaktuar sa duhet;
- Ndërgjegjësimi i publikut për sa i përket AD-së nuk është i lartë, përkundër përfitimeve që i ofron ajo, gjegjësisht AD-ja nuk promovohet sa duhet;
- Jo të gjitha institucionet kanë një qasje proaktive për përfshirjen e OSHC-ve në proceset e hartimit dhe bashkë-menaxhimit të politikave në fushat e lidhura me AD-në; Bashkëpunimi në fushat e "Ekonomisë dhe Shoqërisë Digjitale" dhe "Hulumtimit dhe Inovacioneve" është i pamjaftueshëm;
- Është rritur numri i e-shërbimeve në krahasim me periudhën e fundit raportuese, por portali uslugi.gov.mk nuk promovohet sa duhet në mesin e qytetarëve;

- Aktivitetet dhe kapacitetet e MKD-CIRT nuk janë mjaft të dukshme;
- Sistemi i ndërveprimit nuk zbatohet plotësisht edhe pse institucionet kanë kapacitet për ta zbatuar atë;
- DMS nuk zhvillohet si duhet, megjithëse institucionet kanë kapacitet për të zhvilluar sistemet e tyre;
- Jo gjithmonë zbatohet parimi "Vetëm një herë", gjegjësisht administratat publike të mbledhin informacion nga qytetarët dhe bizneset vetëm një herë, e pastaj ta shkëmbejnë dhe ta ri-përdorin këtë informacion;
- Edukimi digjital nuk është në nivel të lartë. Ka njoftime për fillimin e një strategjie kombëtare për e-edukim;
- Në nivelin e përgjithshëm, ka përparime të konsiderueshme, siç dëshmohet edhe nga Indeksi i Kombeve të Bashkuara për vitin 2020, ku RMV-ja renditet midis vendeve me një nivel të lartë të e-qeverisë. Megjithatë, duhet të përpiqemi për nivelin më të lartë, aty ku janë edhe vendet anëtare të BE-së.

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

Fushat programore në të cilat vepron Fondacioni Metamorfozis janë:

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

www.metamorphosis.org.mk

Partnerët e projektit:

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

