



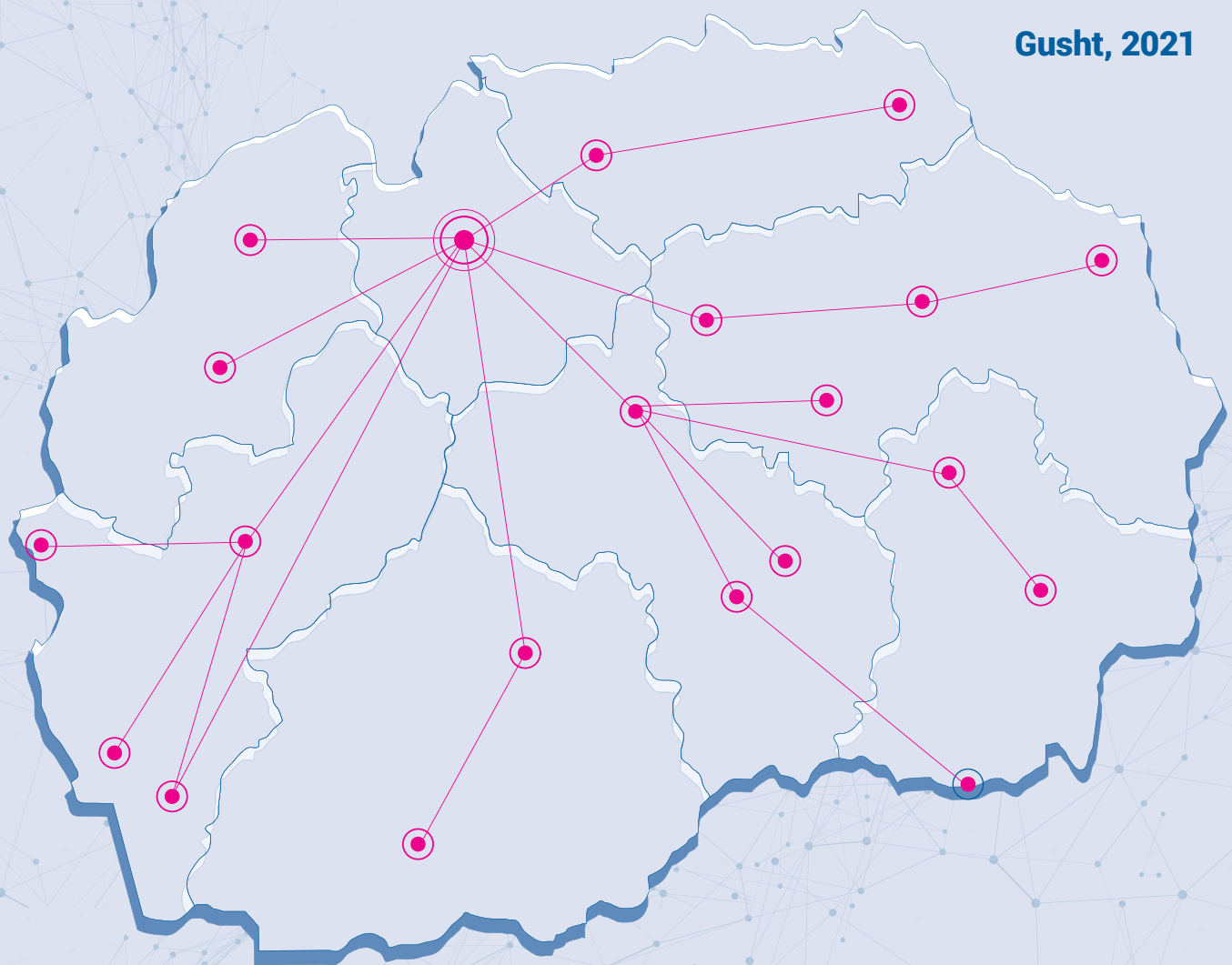
**FRIEDRICH NAUMANN
FOUNDATION** For Freedom.

North Macedonia

METAMORPHOSIS 
Fondacion për internet dhe shoqëri

ANALIZË E SHËRBIMEVE NË KOMUNAT E MAQEDONISË SË VERIUT

Gusht, 2021



Titulli original: Analiza na e-uslugite vo општините во Република Северна Македонија

© 2021 Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - "Metamorfozis", Fondacioni për Liri Fridrih Nauman (Friedrich Naumann Foundation for Freedom)
Shkup, gusht 2021

Botues: Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - "Metamorfozis", rr. "Apostoll Gusllarot" nr. 40,
1000 Shkup, Maqedonia e Veriut www.metamorphosis.org.mk

Fondacioni për Liri Fridrih Nauman (Friedrich Naumann Foundation for Freedom),
rr. „Car Kalliojan“ nr. 8, Sofje 1000, Bullgari <http://freiheit.org/bulgaria-north-macedonia>

Autorë: Bardhyl Jashari, prof. Zoran Janevski (Бардил Јашари, проф. Зоран Јаневски)

Redaktor: Bardhyl Jashari, Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - "Metamorfozis"

Dizajni: KOMA (Maqedonia e Veriut)

Tirazhi: botim elektronik

Përktheu (nga maqedonishtja në shqip): Faton Ismaili

Lektor: Valon Abdiu

CIP - Каталогизација во публикација
Национална и универзитетска библиотека „Св. Климент Охридски“, Скопје

352:[004.738.5:339.1(497.7)]

JASHARI, Bardhyl

Analizë e shërbimeve në komunitet e Maqedonisë së Veriut [Електронски извор] / [autorë Bardhyl Jashari, Zoran Janevski] ; përktheu (nga maqedonishtja në shqip) Faton Ismaili]. - Shkup : Metamorfozis, 2021

Начин на пристапување (URL): <http://metamorphosis.org.mk>. - Начин на пристапување (URL): <http://freiheit.org/bulgaria-north-macedonia>. - Превод на делото: Analiza na e-uslugite vo општините во Република Северна Македонија. - Текст во PDF формат, содржи 41 стр. - Наслов преземен од екранот. - Опис на изворот на ден 01.12.2021

ISBN 978-608-263-065-6

1. Janevski, Zoran [автор]

а) Локална самоуправа -- Е-услуги -- Македонија

COBISS.MK-ID 55705349

Shënime lidhur me përdorimin e këtij publikimi. Ky publikim është shërbim informativ i Fondacionit për Liri „Fridrih Nauman“ dhe Fondacionit për Internet dhe Shoqëri - „Metamorfozis“ nga Shkupi. Ky publikim është falas dhe nuk mund të shitet. Pikëpamjet e shprehura në këtë publikim janë përgjegjësi vetëm e autorëve dhe nuk pasqyrojnë domosdoshmërisht pikëpamjet e Fondacionit për Liri „Fridrih Nauman“.

Licenca Përbajtjet e këtij publikimi janë botuar nën licencën "Creative Commons: Thekso burimin -<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/> – lejohet ndarja, kopjimi dhe rishpërndarja e tyre, si dhe përshtatja, me kushtin e vetëm që të përmenden burimi dhe botuesit.

PËRMBAJTJA

PËRMBLEDHJE	4
HYRJE	6
HULUMTIMI EMPIRIK	8
Qëllimet e hulumtimit	8
Metodologjia	8
Shembull i monitorimit online	11
Analiza e rezultateve	11
Anët pozitivë në dhënien e e-shërbimeve për komunat në RMV	12
Negativitete në ofrimin e e-shërbimeve të komunave në RMV	13
Përcaktimi i prioriteteve për e-shërbimet e ardhshme dhe e-shërbimet e detyrueshme	14
Analiza e monitorimit online	15
Shërbimet që janë më së shumti të pranishme në komuna	22
Shërbimet që janë më së paku të përfaqësuara në komuna	22
Shërbimet që jepen jo të plota ose të pa përditësuara	23
Analiza e sondazhit online	30
KONKLUZIONE PËRFUNDIMTARE DHE REKOMANDIME	34
BIBLIOGRAFIA	36
SHTOJCA 1. Pyetësor për qytetarët: e-shërbimet e vetëqeverisjes lokale	38




PËRMBLEDHJE

Pothuajse në çdo strategji që ka të bëjë me zhvillimin e shoqërisë informatike dhe teknologjive digjitale, e që ndërlidhet me reformat e administratës publike, planifikohet që shteti të krijojë mjedis që do të mbështesë inovacionet; do të mundësojë dhënie të shërbimeve të personalizuar, që do jenë lehtësisht në dispozicion, për të gjithë përdoruesit dhe do të kontribuojnë në rritjen e transparencës dhe llogaridhënies së institucioneve shtetërore. Megjithatë, në vendin tonë, fokusi i këtyre strategjive për digjitalizim i referohet vetëm shërbimeve që i ofron pushteti qendror. Pak vëmendje i kushtohet digjitalizimit të shërbimeve që ofrohen nga njësitë e vetëqeverisjes lokale. Ndonëse, siç tregon kjo analizë, kërkesat dhe pritshmëritë e njësive të vetëqeverisjes lokale janë në rritje, nuk ka një strategji për digjitalizimin e shërbimeve në nivel lokal. Kjo është edhe më e nevojshme në një kohë kur burimet e komunave janë duke u zvogëluar, ndërsa pikërisht teknologjia mund t'u mundësojë atyre të bëjnë më shumë për qytetarët e tyre, edhe atë me më pak burime.

Qeveria dhe komunat në Maqedoninë e Veriut duhet doemos të përdorin teknologjitë digjitale për të krijuar sistem të integruar të shërbimeve publike që do të mundësojë ofrim fleksibël, të përgjegjshëm dhe të sigurt të shërbimeve për të gjithë pa përjashtim. Një sistem i tillë duhet të plotësojë edhe kërkesat e qytetarëve/shfrytëzuesve për të monitoruar punën e komunës, shpenzimin e parave dhe aftësinë për të lokalizuar saktë përgjegjësinë. Kjo nënkupton rritje të transparencës dhe qasje më efikase në informata për punën e përgjithshme të administratës komunale, nga strategjitë, planet e deri te buxhetet. Transparenca dhe llogaridhënia janë veçanërisht të rëndësishme sepse ato kontribuojnë në mënyrë thelbësore në parandalimin e korrupsionit dhe rritjen e besimit në komuna. Po aq e rëndësishme është edhe përbushja e standardeve të sigurisë për mbrojtjen e të dhënave personale të qytetarëve, që paraqet edhe një çështje tjetër kyçe që ndikon në besimin e publikut në komunë dhe është parakusht i rëndësishëm për rritjen e përdorimit të shërbimeve dhe veglave digjitale.

Që digjitalizimi të jetë i qëndrueshëm, nevojitet të krijohet mekanizëm për monitorimin e cilësisë së e-shërbimeve. Shfrytëzuesit (qytetarët, bizneset) duhet të konsultohen detajisht dhe vazhdimisht në mënyra të ndryshme për të vlerësuar nëse shërbimet e digjitalizuara i plotësojnë nevojat e tyre. Jo vetëm kaq, por për qëndrueshmërinë e shërbimeve elektronike është shumë e rëndësishme që ato të funksionojnë në vazhdimësi me cilësi të lartë dhe standard të pandryshuar, ndërsa numri i shërbimeve elektronike jo të plota dhe të vjetruara të zvogëlohet në zero. Njëkohësisht, gjatë digjitalizimit të shërbimeve, komunat fillimisht duhet të bëjnë optimizimin e proceseve të biznesit dhe të thjeshtësojnë vetë procedurat për dhënie të shërbimeve, e më pas të planifikojnë digjitalizimin e tyre.

Pavarësisht që pothuajse 85% e amvisërive në Maqedoninë e Veriut kanë qasje në internet, kurse pothuajse 80% e tyre kanë qasje në internet të brezit të gjerë, megjithatë duhet t'i kushtohet vëmendje të ashtuquajturit hendek digjital, që nuk nënkupton vetëm qasje në infrastrukturë dhe internet, por edhe aftësi përkatëse të nevojshme për qytetarët – të gjithë pa përjashtim – për të përdorur në mënyrë të sigurt dhe me kompetencë shërbimet digjitale, por edhe për të ndërjerë të gjitha përfitimet e transformimit digjital të shoqërisë sonë. Në të kundërtën, mund të reduktohet qëndrueshmëria ekonomike e investimit në digjitalizimin e shërbimeve lokale, të cilat nuk sjellin të ardhura për komunën, edhe pse ato mund të jenë të nevojshme dhe me rëndësi prioritare për shumë qytetarë. Sfidat që ndërlidhen me ndarjen digjitale tregojnë qartë gjithashtu nevojën për një qasje sistematike dhe investim në përmirësimin e aftësive digjitale të popullatës, në mënyrë që të sigurohet nivel i arsimimit dhe i aftësive digjitale që do të justifikojnë investimet në digjitalizimin e mëtejshëm të shërbimeve. Nga këtu, edukimi digjital, gjegjësisht aftësitë e qytetarëve për të hyrë në informacione dhe burime të tjera digjitale, për të kërkuar dhe vlerësuar cilësinë e tyre, si dhe për të prodhuar dhe shpërndarë përmbajtje digjitale - bëhen thelbësore për përdorimin e përshtatshëm të përfitimeve të transformimit digjital të shoqërisë me

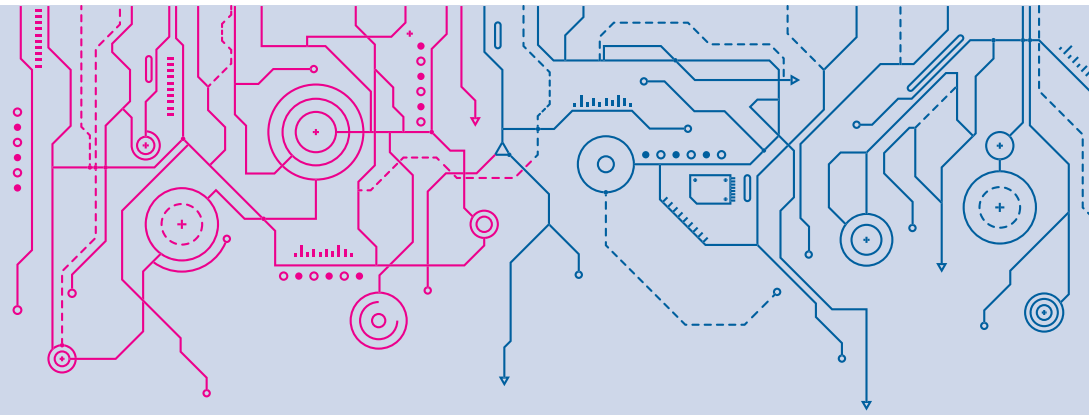


qëllime sociale, arsimore, ekonomike, politike dhe të tjera sociale.

Digjitalizimi nuk është qëllim në vetvete. Nuk mjafton të flasim, madje edhe të kuptojmë potencialin e teknologjive digjitale, por duhet gjetur mënyrë për t'i integruar ato në mënyrë sa më efikase në punën e administratës komunale, e gjitha kjo për të ngritur cilësinë e shërbimeve që do të jepen për qytetarët. Kjo do të kontribuojë në rritjen e besimit të qytetarëve në komuna dhe institucionet shtetërore dhe kjo do të rezultojë në forcimin e demokracisë në përgjithësi. Teknologjia digjitale ka potencial për t'i ofruar të gjitha këto, por nevojitet plan serioz për digjitalizim të shërbimeve komunale dhe, gjithsesi, burime të mjaftueshme njerëzore dhe financiare për zbatimin e tij.

Është jashtëzakonisht e rëndësishme që entuziazmi dhe vullneti politik që ekziston për digjitalizimin të shndërrohet në veprime dhe projekte konkrete. Të konsultohen me qytetarët, bizneset dhe të gjithë aktorët e tjerë dhe të bëhen lista të prioriteteve të atyre shërbimeve në nivel lokal që do të sjellin ndryshim dhe përfitim të dukshëm për qytetarët.

HYRJE

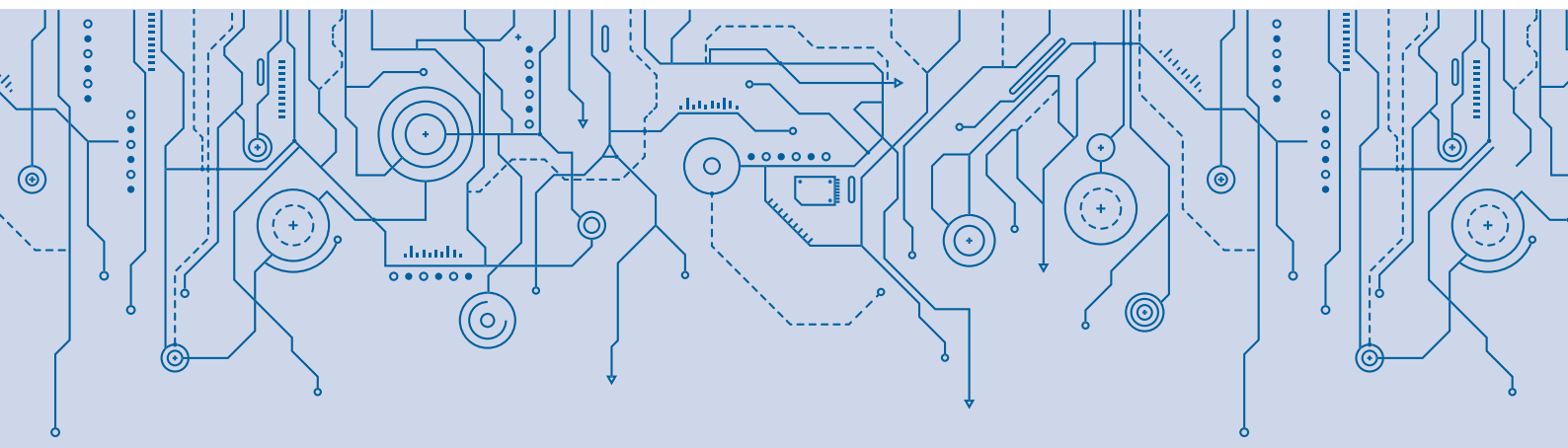


Procesi i zhvillimit të e-Qeverisë (Qeveria elektronike) në nivel qendror dhe lokal në Republikën e Maqedonisë së Veriut (RMV) filloi kah fundi i shekullit të 20-të, por më seriozisht, i organizuar dhe me përfshirjen e të gjithë aktorëve filloi me përgatitjen e Strategjisë Kombëtare për Zhvillim të Shoqërisë Informatike dhe Planit aksional të Republikës së Maqedonisë në vitin 2005 (Qeveria e Republikës së Maqedonisë, 2005). Në të njëjtin vit u krijua një partneritet strategjik me kompaninë Microsoft për zhvillimin e shërbimeve të e-Qeverisë (e-shërbime), që rezultoi me krijimin e portalit www.uslugi.gov.mk, i cili në një moment, në kuadër të funksionimit, ofronte pak më shumë se 300 e-shërbime në nivelin më të ulët të sofistikimit online. Fillimisht, u ofruan vetëm informacione që kishin të bëjnë me kompetencat e ministrive dhe agjencive individuale për ofrimin e shërbimeve të caktuara, përshkrim i procedurave për ofrimin e shërbimeve dhe sigurim i formularëve, kërkesave dhe formularëve që duhej të plotësohen dhe të bashkëngjiten në formë të shtypur në letër që pastaj shërbimet të merren me prani fizike në ambientet e institucioneve shtetërore. Më pas u parashikua të ngrihej niveli i sofistikimit online në nivele që kishin të bëjnë me ndërveprimin dhe transaksione online (BE, 2015). Ky portal, për fat të keq, pushoi së ekzistuari menjëherë pas kësaj, kryesisht për shkak të mungesës së një plani dhe organizimi të mirë për ruajtjen e shpejtësisë së e-shërbimeve të ofruara. Megjithatë, në periudhën që pasoi, u zhvilluan dhe u vunë në përdorim një numër gjithnjë e më i madh i e-shërbimeve, të cilat u ofruan kryesisht në nivelin qendror, por edhe në atë lokal, nga fushat: arsimit, administrata, financat, ndërtimtaria, urbanizmi, etj. U themeluan 20 e-shërbimet bazë () të përcaktuara nga Komisioni Evropian dhe të monitoruara nga Capgemini, me të cilat bëhej krahasimi (angl. benchmarking) i gjendjes që kishte të bëjë me zhvillimin e e-Qeverisë dhe shoqërisë informatike, në përgjithësi. Në periudha të caktuara, në aplikimin e teknologjive të TI-së, RMV tregonte rezultate të larta në sektorë individualë. Kështu, sipas njërit nga treguesit bazë për aplikimin e TI-së në fushën e arsimit, gje gjegjësisht “numri i nxënësve të cilët përdorin të njëjtin kompjuter në arsimin fillor dhe të mesëm”, RMV në vitin

2009, me një vlerë të këtij treguesi prej 1.45 tregoi arritje dukshëm më të mira në raport me shtetet anëtare të BE-së, ndërsa qëllimi ishte, që deri në vitin 2010, ky tregues të sillet në kufi deri në vlerën 10 (UNDP, 2010). Gjithashu në vitin 2017, për sa i përket treguesve për zhvillimin e ekonomisë digjitale, RMV renditet e dyta mes gjashtë vendeve në Evropën Juglindore sipas vlerës së indeksit NRI, kurse është e renditur si më e mira në botë sipas treguesit “Internet and telephony sectors competition index” (Janevski dhe të tjerët, 2017).

Zhvillimi i e-shërbimeve në RMV, në dekadën e fundit, karakterizohet me rritjen e ndërgjegjësimit të palëve të interesuara se koncepti i e-shërbimeve kontribuon për transparencë më të madhe, llogaridhënie, efikasitet dhe efektivitet më të madh në ofrimin e shërbimeve publike për qytetarët dhe bizneset, si dhe për të përmirësuar komunikimin midis sektorit publik, privat dhe shoqërisë civile (Janevski dhe të tjerët, 2014). Përveç aktiviteteve që kanë të bëjnë me rritjen e ofertës së e-shërbimeve në nivel qendror dhe lokal, në shtet gjithnjë e më shpesh diskutohet për cilësinë e tyre, dispozicionin, transparencën dhe llogaridhënien, pjesëmarrjen, zbatimin e konceptit të e-Qeverisë dhe e-shërbimeve me qëllim të reformimit të administratës publike.

Digjitalizimi dhe transformimi digjital si tema të ngritura në listën e prioriteteve të Qeverisë së RMV-së dhe vetëqeverisjes lokale, të cilat vihen në funksion të transparencës më të madhe digjitale, duke përfshirë Veglën e llogaridhënies për shpenzimet e bartësve të posteve publike (www.vlada.mk, 2017) dhe nisma të tjera. Në këtë drejtim, vendimin e Qeverisë, nga viti 2017, për të publikuar 21 dokumente për raporte, rregulla dhe akte të tjera me interes publik, të cilat ministritë janë të detyruara t'i publikojnë në faqet e tyre të internetit si pjesë e përpjekjeve për punë transparente dhe të përgjegjshme, kanë filluar ta ndjekin edhe komunat duke ofruar e-shërbime shtesë për qytetarët e tyre që do të kontribuojnë në transparencën e tyre më të madhe. Komunat në RMV, me mbështetjen e Ministrisë së Vetëqeverisjes Lokale, në vitin 2020 e filluan procesin e përdorimit të



teknologjive digjitale në mënyrë që të hapin të dhënat e tyre dhe t'i publikojnë ato në format të hapur, duke i ndjekur udhëzimet e parashikuara në Strategjinë dhe Planin Aksional për Të dhënat e hapura 2018-2020 (MSHIA, 2018).

Transformimi digjital u mundëson qeverive lokale dhe asaj qendrore të transformojnë modelet e tyre të biznesit, të krijojnë procese të reja, të krijojnë më shumë vlerë dhe të lehtësojnë produkte të reja dhe shërbime digjitale, të ashtuquajturat e-shërbime.

Një nga gjërat e rëndësishme, të cilave duhet t'i kushtohet vëmendje e veçantë në periudhën e ardhshme dhe të cilat duhet të kontribuojnë ndjeshëm në promovimin e e-shërbimeve në RMV është zhvillimi i një metodologjie për matjen e kënaqësisë së përdoruesve të e-shërbimeve që ofrohen në nivel qendror, e veçanërisht ato që ofrohen në nivel lokal (nga komunat), edhe atë, si për shërbimet që ofrohen në mënyrë tradicionale, ashtu edhe për ato elektronike, dhe të instalohet praktika e rregullt e matjeve të tilla dhe publikimi i rezultateve të tyre (MVL, 2015).

Në procesin e prezantimit të e-shërbimeve të reja, për të siguruar përfitime më të mëdha për qytetarët dhe sektorin e biznesit nga përdorimi i tyre, është e nevojshme të thjeshtohen procedurat e punës, të rritet niveli i ndërveprimit dhe informacionet kthyes nga autoritetet publike përgjegjëse për dhënien e shërbimeve në mënyrë tradicionale dhe elektronike, si dhe të kushtohet kujdes për të përmirësuar stabilitetin, dispozicionin dhe sigurinë e e-shërbimeve.

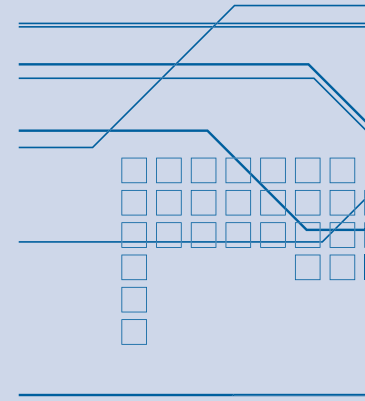
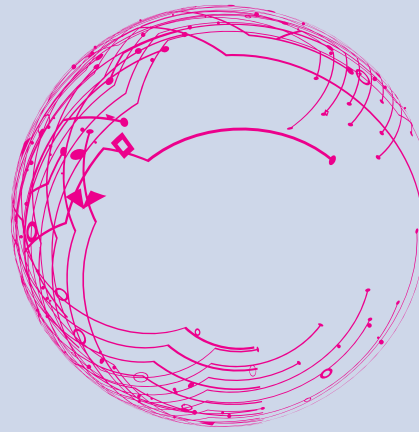
Vendosja e prioriteteve në zbatimin e e-shërbimeve është e rëndësishme për t'iu mundësuar autoriteteve të arrijnë shpërndarje më të mirë të burimeve gjatë përzgjedhjes midis opsioneve të investimit në e-shërbime të ndryshme. Gjatë përzgjedhjes së këtyre prioriteteve duhet të merren parasysh aspektet e mëposhtme (Banka Botërore, 2006):

1. Struktura dhe mënyra e menaxhimit të procesit të përfshirjes (futjes në përdorim të e-shërbimeve)
2. Analiza e shpenzimeve dhe përfitimeve prej e-shërbimeve individuale
3. Korniza për përcaktim të prioriteteve - kriteret, rreziqet dhe grupet që preken (stakeholders).

Ky hulumtim synon të analizojë situatën me e-shërbimet, që i ofrojnë komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut edhe atë në aspekt të cilësisë së tyre, kënaqësisë së përdoruesve prej tyre, dispozicionit të e-shërbimeve në nivel lokal dhe hendekut të mundshëm midis ofertës aktuale dhe kërkesave aktuale për e-shërbime komunale.

Subjekt i këtij hulumtimi janë e-shërbimet që ofrohen nga vetëqeverisja lokale në RMV. Në një kohë kur bota është kapur nga rreziqet e shkaktuara nga pandemia e Covid-19, dhe kur ndërveprimet shoqërore mes njerëzve është rrezik të realizohen me prani fizike, e-shërbimet, teknologjitë digjitale, TIK-u po bëhen alternativë e domosdoshme dhe e pazëvendësueshme. Transformimi digjital i organizatave sigurisht që po bëhet një nga burimet kritike të përparësisë konkurruese sot, por kriza e Covid-19 ka theksuar edhe më shumë rëndësinë e digjitalizimit madje edhe thjeshtë për ekzistencën dhe funksionimin e bizneseve, organizatave dhe vendeve (Janevski & Angelova, 2020).

HULUMTIMI EMPIRIK



Qëllimet e hulumtimit

Qëllimi kryesor i hulumtimit empirik është të analizojë e-shërbimet që jepen nga komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut, edhe atë në aspekt të 3 kategorive të funksionalitetit në vijim:

- 1 Transparenca dhe llogaridhënia;
- 2 Komunikimi;
- 3 Lejet, licencat dhe shërbimet e tjera.

Ky hulumtim ka një qëllim shtesë për të nxjerrë në pah anët pozitive dhe negative të e-shërbimeve ekzistuese që i japin komunat në RMV, por edhe për të identifikuar mënyrat në të cilat komunat mund të përcaktojnë prioritetet e tyre në lidhje me shërbimet që do të ofrohen në mënyrë elektronike dhe cilat shërbime të tyre të ardhshme do të digjitalizohen.

Një qëllim tjetër, i fundit, jo më pak i rëndësishëm i këtij hulumtimi është të zbulojë nëse ka apo jo një hendek midis e-shërbimeve që ofrohen aktualisht nga komunat në RMV dhe asaj që, nga ana tjetër, si kërkesë për e-shërbime të digjitalizuara e kanë klientët e tyre.

Metodologjia

Hulumtimi u realizua duke përdorur 3 instrumente të hulumtimit në vijim:

- 1 *Fokus grupi*- Më 7 qershor 202, u mbajt një fokus grup me temën "Dispozicioni dhe cilësia e e-shërbimeve në nivel lokal në Republikën e Maqedonisë së Veriut". Në fokus grup morën pjesë 16 pjesëmarrës, përfaqësues të sektorit civil, të cilët punojnë në çështjet që kanë të bëjnë me promovimin e e-shërbimeve lokale dhe disa punonjës të komunave në Maqedoni. Pjesëmarrësit janë shfrytëzues të e-shërbimeve të komunave rurale dhe urbane nga të gjitha pjesët e vendit, ose në një mënyrë tjetër janë palë të interesuara që lidhen me e-shërbimet në niv-

el lokal. Më konkretisht, pjesëmarrësit punojnë në mënyrë aktive në çështjet që lidhen me:

- + digjitalizimin e komunave;
- + hapjen dhe transparencën e vetëqeverisjes lokale;
- + zhvillimin e qëndrueshëm të vetëqeverisjes lokale;
- + zhvillimin e demokracisë lokale.

Në fokus grup u diskutua për përvojat e pjesëmarrësve nga përdorimi i e-shërbimeve në nivel komunal, edhe atë në aspektin e:

- + dispozicionit;
- + diversitetit;
- + transparencës dhe llogaridhënies;
- + komunikimit;
- + vëllimit dhe nivelit të sofistikimit të e-shërbimeve;
- + perceptimeve të qytetarëve për cilësinë e e-shërbimeve;
- + plotësimin e nevojave/pritshmërive të tyre;
- + nëse ka apo jo hendek midis asaj që qytetarët e presin nga e-shërbimet dhe asaj që u ofrohet atyre, dhe si të kapërcehet ai.

Gjetjet e këtij grupi të fokusit shërbyen për të bërë saktësim plotësues të pyetjeve të hulumtimit për të gjithë hulumtimin, kurse i përcaktuan orientimet për pyetjet që iu parashtruan qytetarëve në anketë lidhur me kënaqësinë e tyre me e-shërbimet në nivel lokal.

2 *Monitorimi online* i ueb-faqeve të komunave në Republikën e Maqedonisë së Veriut – i realizuar nga një vëzhgues në periudhën midis 4.6.2021 dhe 13.6.2021. Adresat e ueb –faqeve të njësive të vetëqeverisjes lokale janë marrë nga lista e komunave me kontaktet e tyre që janë në dispozicion në ueb-faqen e BNJVL-së (www.zels.org.mk), ku të gjitha komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut janë anëtare. Për të monitoruar tre funksionalitetet e dhëna më lart u përcaktuan 12 treguesit në vijim:

a. Për funksionimin e Transparencës dhe Llogaridhënies janë përcaktuar 4 treguesit e mëposhtëm:

- i. I1 - Publikimi në kohë i rendit të ditës të seancave të Këshillit
- ii. I2 - A publikohen të gjitha prokurimet publike?
- iii. I3 - A është publikuar buxheti për vitin aktual?
- iv. I4 - A janë publikuar procesverbalet dhe vendimet e miratuara nga të paktën tre mbledhjet e fundit të Këshillit komunal?

b. Për funksionalitetin Komunikimi janë përcaktuar 4 treguesit e mëposhtëm:

- i. I5 - Formulari për raportim të problemit elektronik
- ii. I6 - Mundësia për t'i parashtruar pyetje Kryetarit të komunës
- iii. I7 – Dispozicioni i kontakteve të e-mail-it të zyrtarëve komunalë
- iv. I8 - Qasja në informata me karakter publik (tregues i ri në lidhje me monitorimin online të e-shërbimeve në nivel komunal i realizuar në vitin 2014)

c. Për funksionalitetin Lejet, licencat dhe shërbimet e tjera janë përcaktuar 4 treguesit e mëposhtëm:

- i. I9 – Aplikacionet për lëshim dhe monitorim të lejeve të ndërtimit
- ii. I10 – Formularët për të paraqitur tatimin në pronë
- iii. I11 – Shpalljet e publikuara për punësime
- iv. I12 – Kërkesat në mënyrë elektronike për B-leje të integruar ekologjike

Secili tregues merr një nga 3 vlerat e mëposhtme:

- + 1 - e-shërbimi i cili hulumtohet nëpërmjet treguesit konkret **ekziston** në ueb-faqen e monitoruar,
- + 0 - e-shërbimi i cili hulumtohet nëpërmjet treguesit konkret **nuk ekziston** në ueb-faqen e monitoruar,
- + 0.5 - e-shërbimi i cili hulumtohet nëpërmjet treguesit konkret është **jo i plotë / jo i rregullt** në ueb-faqen e monitoruar,

Nga treguesit për secilën kategori të hulumtuar të funksionalitetit, janë krijuar 3 indekse, si më poshtë:

- + ITR - Indeksi i transparencës dhe llogaridhënies,
- + IICO - Indeksi i Komunikimit,
- + IAP - Indeksi i Licencave / Lejeve.

Vlera e secilit indeks fitohet kur shumësit të gjithë treguesve të përcaktuar për kategorinë përkatëse të funksionalitetit, vlera e të cilit është 1, i zbritet vlera 0.1 e shumëzuar me numrin e treguesve në të njëjtën kategori funksionale vlera e të cilave është 0.5, gjegjësisht:

$$I = n - 0.1 * k$$

ku:

n është numri i treguesve që e përbëjnë indeksin përkatës, të cilët kanë vlerën 1,
k është numri i treguesve që e përbëjnë indeksin përkatës, të cilët kanë vlerën 0.5.

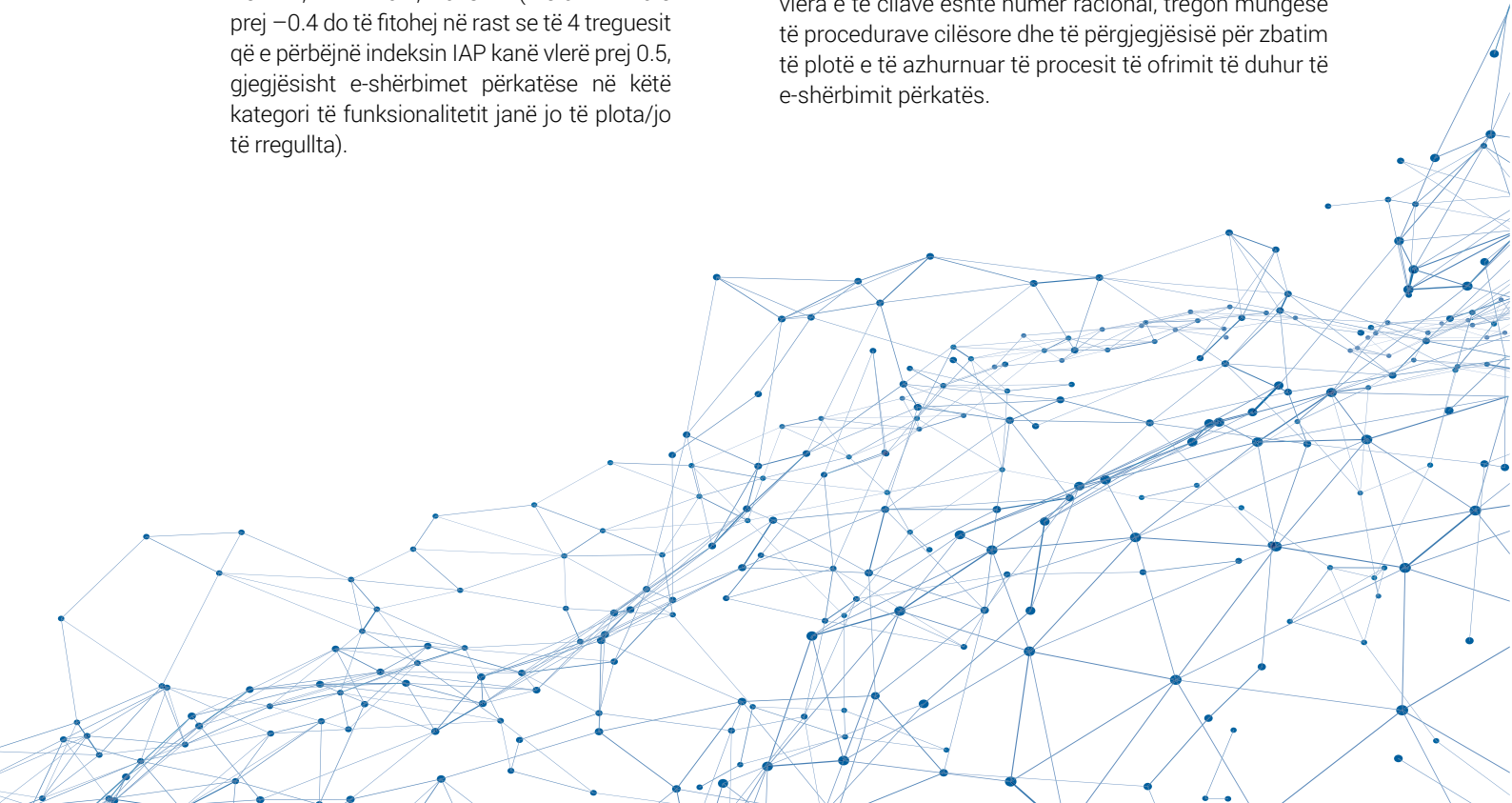
Kështu indekset përkatëse mund të marrin vlerat në rangun e mëposhtëm:

- + Për ITR; Min = -0.4, Maks = 4 (Vlera minimale - 0.4 do të fitohet nëse të 4 treguesit që e përbëjnë indeksin ITR kanë një vlerë prej 0.5, domethënë e-shërbimet përkatëse në këtë kategori të funksionalitetit janë jo të plotë/ jo të rregullta).
- + Për ICO; Min = -0.4, Maks = 4 (Vlera minimale prej - 0.4 do të fitohet në rast se të 4 treguesit që përbëjnë indeksin ICO kanë vlerë prej 0.5, domethënë e-shërbimet përkatëse në këtë kategori të funksionalitetit janë jo të plotë/ jo të rregullta).
- + Për IAP; Min = -0.4, Maks = 4 (Vlera minimale prej -0.4 do të fitohet në rast se të 4 treguesit që e përbëjnë indeksin IAP kanë vlerë prej 0.5, gjegjësisht e-shërbimet përkatëse në këtë kategori të funksionalitetit janë jo të plotë/ jo të rregullta).

Vlen të sqarohet roli i parametrin „k“ në metodologjinë e përcaktimit të vlerës së indekseve, pra zvogëlimi i vlerës së parametrin „n“ për vlerën „0.1 * k“. Në fakt, është konstatuar se për përdoruesit e e-shërbimeve rëndësi të veçantë ka besueshmëria e këtyre shërbimeve. Kjo do të thotë se kur një e-shërbim i caktuar është jo i plotë ose nuk azhurnohet rregullisht (ndërsa përdoruesit e tij më së shpeshti nuk mund ta dinë këtë), kjo mund të shkaktojë shqetësime dhe probleme të mëdha për ta, veçanërisht për shkak se përdoruesit e e-shërbimeve në Republikën e Maqedonisë së Veriut shërbimet e ofruara nga autoritetet në nivel qendror dhe lokal zakonisht i marrin si të mirëqena, pa asnjë rezervë. Për shembull, nëse një përdorues i e-shërbimeve të një komune i ndjek njoftimet për caktimin e seancave të ardhshme të Këshillit komunal me agjendat e propozuara dhe nëse e-shërbimi përkatës nuk mirëmbahet në mënyrë të plotë ose të rregullt, atëherë ai nuk mund ta dijë nëse publikimi i informacionit për caktimin dhe/ose mbajtjen e një seance të Këshillit komunal mungon, gjë që mund të krijojë probleme reale.

Prandaj, kjo metodologji dallon nga metodologjitë e ngjashme, te të cilat vlera e indekseve paraqet frekuencën e një ngjarjeje dhe janë numra të plotë që fitohen me mbledhjen e numrit të ndodhive të një ngjarjeje të veçantë (në rastin konkret duke i mbledhur treguesit me vlerë „1“), duke i futur vlerat e indekseve përkatëse që i përkasin grupit të numrave racionalë.

Sipas metodologjisë së propozuar, ekzistenca e treguesve për e-shërbime të caktuara në disa komuna, vlera e të cilave është numër racional, tregon mungesë të procedurave cilësore dhe të përgjegjësisë për zbatim të plotë e të azhurnuar të procesit të ofrimit të duhur të e-shërbimit përkatës.



Është me rëndësi të theksohet se analiza e këtillë, e bazuar në monitorimin online të ofrimit të e-shërbimeve në komuna, sipas të njëjtës metodologji, është bërë për të gjitha 81 komunitat në Maqedoni në vitin 2014, kështu që tani në këtë hulumtim janë dhënë disa shënime dinamike në aspekt të asaj nëse dhe deri në çfarë mase komuna të caktuara i kanë përmirësuar ose i kanë ulur e-shërbimet e tyre. Dallimi i vetëm në vëzhgimet online të realizuara në vitin 2014 dhe 2021 është se në vëzhgimet online të realizuara në vitin 2014 për funksionalitetin Komunikimi, u përcaktuan 3 tregues (indiktorë) në vend të 4, pra treguesi 18 - Qasja në informatat me karakter publik nuk u mor parasysh. Indeksi i Komunikimit - ICO në vitin 2014 përbëhej nga 3, në vend të 4 treguesve si tani, ndërsa atëherë vlerat e tij minimale dhe maksimale të mundshme ishin Min = -0.3, Max = 3. Numri i e-shërbimeve të analizuar të cilat i ofrojnë komunitat, nga 11 sa ishin përfshirë nga analiza në vitin 2014, u rrit në 12 në hulumtimin e realizuar në vitin 2021. Më tutje në tekstin e këtij punimi do të paraqiten grafikët dhe tabelat e dy vëzhgimeve online të realizuara në vitin 2014 dhe këto të realizuara tani në vitin 2021, dhe të gjitha shënime të lidhura me krahasimin e situatës me e-shërbimet në nivel komunal në 2014 dhe 2021 do të përshtaten në të njëjtën kornizë drejtkëndore.

Përveç analizës së 12 e-shërbimeve që ofrohen nga komunitat lidhur me realizimin e funksionaliteteve: Transparenca dhe llogaridhënia; Komunikimi; dhe Lejet, licencat dhe shërbimet e tjera; ky hulumtim e analizoi edhe përfaqësimin e ueb-faqeve të komunave në funksionalitetet e mëposhtme:

- + Ofrimi i të dhënave në format të hapur;
- + Mundësia për përfshirje të komunitetit lokal në përzgjedhjen e e-shërbimeve të reja që do të ofrohen në të ardhmen; dhe
- + Shumëgjuhësia në ueb-faqet e komunave.

Shembull i monitorimit online

Monitorimi online u realizua në gjithë popullatën e komunave në Republikën e Maqedonisë së Veriut.

U mbuluan të gjitha (N=81) vetëqeverisjet lokale në Republikën e Maqedonisë së Veriut, gjegjësisht ueb-faqet e tyre, nga të cilat 44 i kanë selitë në qytet (duke e përfshirë Qytetin e Shkupit si njësi e veçantë e vetëqeverisjes lokale dhe 10 komunitat në Shkup), ndërsa 37 janë vetëqeverisje lokale me qendër në fshat.¹

- 3 *Sondazhi online i përdoruesve të e-shërbimeve në komuna.* Sondazhi që u realizua ishte anonim, në periudhën midis 28.6.2021 dhe 30.6.2021 duke e përdorur një pyetësor të përbërë nga 10 pyetje (Shtojca 1) i postuar në platformën Google Forms dhe një link me pyetësorin u dërgua në 500 adresa të postës elektronike, të zgjedhura rastësisht, të individëve, të cilët kishin njohuri lidhur me temën e e-shërbimeve në nivelin e vetëqeverisjes lokale në Republikën e Maqedonisë së Veriut.

Analiza e rezultateve

Analiza e fokus grupit të realizuar

Rezultatet e diskutimeve të pjesëmarrësve në grupin e fokusit mund të grupohen në tre kategoritë e mëposhtme:

- + Anët pozitive të e-shërbimeve të komunave në RMV
- + Anët negative të e-shërbimeve të komunave në RMV
- + Mënyra e përcaktimit të e-shërbimeve prioritare që ofrohen nga komunitat e të cilat në të ardhmen duhet të zhvillohen dhe të ofrohen dhe nëse shërbimet e komunave në të ardhmen duhet të ofrohen vetëm në mënyrë elektronike, pa u ofruar në mënyrë tradicionale.

¹ Sipas Ligjit për Organizim Territorial të Vetëqeverisjes Lokale në Republikën e Maqedonisë, Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë nr. 55/2004, 12/2005, 98/2008 dhe 106/2008.

Anët pozitive në dhënien e e-shërbimeve për komunitat në RMV

- Një nga gjërat më të rëndësishme pozitive, prej atyre që u dalluan nga shumica e pjesëmarrësve në fokus grup, ishin e-shërbimet me nivelin më të lartë të sofistikimit, pra „transaksion i plotë”,² të cilat janë zhvilluar dhe mirëmbajtur në të kaluarën nën udhëheqjen e BNJVL-së, ministrive të caktuara dhe disa organizatave zhvillimore aktive në këtë fushë në vend.

Shembuj të këtij lloji të e-shërbimeve të ofruara nga komunitat ishin portalet dhe aplikacionet në internet: leja e ndërtimit elektronik (www.gradezna-dozvola.mk), portali për menaxhim me B-IPPC lejet dhe elaboratet për mjedisin jetësor (<http://www.ekoloska-dozvola.mk>) (i cili për fat të keq nuk është më aktiv, *shënim i autorit*), e-tokë ndërtimore (www.gradezno-zemjiste.mk), aplikacioni www.e-stvari.mk, e-urbanizam.mk, ueb aplikacioni i Qytetit të Shkupit www.danoci.skopje.gov.mk dhe të tjera. Kjo mënyrë e organizimit të e-shërbimeve jep efektin më të mirë dhe efikasitetin më të madh. Administrata komunale dhe qytetarët e ndjekin me saktësi procesin e punës duke e ndjekur procedurën e përdorimit të e-shërbimit, në këto raste nuk mund të vijë deri te keqkuptimi ose mbulimi i kompetencave të pjesëve organizative individuale të komunës ose pozicioneve individuale të punës, ashtu që lëndët përpunoheshpejt dhe duke pasur pasqyrë të vazhdueshme se në cilën fazë të procedurës janë.

- Sa i përket e-shërbimeve në nivel komunal, për disa pjesëmarrës do të ishte pozitive që ato eventualisht të shpërndareshin nga faqet e internetit të komunave dhe të jenë të unifikuara, me formularë, forma dhe udhëzime të unifikuara që i përshkruajnë procedurat për marrjen e e-shërbimeve konkrete.
- Pjesëmarrësit vunë në dukje se, pavarësisht nivelit të sofistikimit të e-shërbimeve të ofruara nga komunitat, ka komuna që edhe kur ofrojnë e-shërbime me sofistikim më të ulët, gjegjësisht, mundësojnë

shkarkimin dhe plotësimin e formularëve që përdoruesit pastaj i dërgojnë në komuna në mënyrë elektronike ose i dorëzojnë në formë të shtypur në arkiv ose në sportele të komunave, ato i procedojnë shumë shpejtë, plotësisht dhe në mënyrë efikase, që qytetari të pranojë shërbimin më të mirë të mundur. I tillë është shembulli i vënë në dukje nga disa pjesëmarrës lidhur me kërkesat për informata me karakter publik, të cilat qytetarët i dërgojnë gjithnjë e më shumë në mënyrë elektronike, me postë elektronike, e cila lejon që ata të përcillen menjëherë si të tilla në njësitë dhe sektorët përkatës në komunë për t'u përgjigjur si afati i fundit duke ofruar informacion të plotë në lidhje me kërkesën konkrete.

- Si një shembull i shkëlqyer i e-shërbimit që përdoruesit e përdorin plotësisht në internet, pjesëmarrësit e këtij fokus grupi e vunë në dukje aplikacionin celular “mZaednica”, i cili ofrohet nga komuna e Karposhit dhe i cili u mundëson përdoruesve të tij të komunikojnë me komunën dhe të ndikojnë në aktivitetet të cilat ndërmerren nga vetë komuna. Qytetarëve u lejohet të raportojnë probleme të caktuara në internet, të ndajnë sugjerime ose të nxisin nisma të caktuara qytetare, kurse komuna, gjë që është veçanërisht e dobishme për këtë lloj aplikimi, i publikon të gjitha aplikimet publikisht me statusin e tyre përkatës të përpunimit, derisa ato të zgjidhen me sukses. Shembuj të këtij lloji aplikacionesh të zbatuara me sukses në komunitat në RMV ka pasur edhe në të kaluarën. Një aplikacion i tillë është aplikacioni celular “Vidi, prijav, popravi” (Shih, raporto, rregullo) që u zbatua nga komunitat Kisella Vodë, Gazi Babë dhe Aerodrom në vitin 2013, por oferta pas një përdorimi të shumë shkurtër u ndërpre. Duket se ky lloj aplikimi është një barrë e madhe për udhëheqjet dhe administratat komunale, sepse ato i ngarkojnë seriozisht me probleme dhe kërkesa për të cilat ata duhet të tregojnë përkushtim të madh, sepse qytetarët kanë një pasqyrë të saktë për atë se si zgjidhen dhe sa gjatë zgjidhen. Nga ana tjetër, përfshirja e qytetarëve në zgjidhjen e problemeve të tyre që u mundëson ky lloj aplikimi duhet t'i motivojë ata që të bëjnë presion të fortë ndaj komunave për të pasuruar ofertat e tyre me këtë lloj të e-shërbimeve.

2 Ky hulumtim nuk e merr parasysh kategorizimin më të ri të sofistikimit online të e-shërbimeve, që do të thotë si kategori më e lartë e e-shërbimeve “të personalizuar”. Në momentin aktual të zhvillimit të digjitalizimit të komunave dhe shërbimeve elektronike të tyre, ky hulumtim konsideron se personalizimi është një nivel mjaft jorealit që pritet në RMV, dhe se më i larti duhet të insistohet në komunitat që t'u mundësojnë përdoruesve të tyre, përmes e-shërbimeve ndaj tyre të mund të bëjnë një transaksion të plotë, gjegjësisht, të jenë në gjendje të aplikojnë në mënyrë elektronike për shërbimin specifik me të gjitha dokumentet e nevojshme, për të njëjtat nëse ka nevojë të paguajnë një tarifë edhe në mënyrë elektronike, dhe së fundi, epilogun e shërbimit (vendimi i siguruar, leja, etj.) për ta marrë atë edhe në mënyrë elektronike.

- Një hap pozitiv në përdorimin e e-shërbimeve të komunave u bë gjatë pandemisë së Kovid-19, kur disa komuna në vend dhe Qyteti i Shkupit zhvilluan fushata për të subvencionuar blerjen e biçikletave dhe kondicionerëve inverter, si dhe pastrimin e oxhaqeve, aplikimet e të cilave qytetarët dhe komunat i bënë dhe i përpunuan plotësisht në internet, duke skanuar dhe dorëzuar në mënyrë elektronike të gjithë dokumentacionin e kërkuar.
- Pjesëmarrësit në fokus grupin theksojnë se aspirata e shumicës së komunave në RMV është që të afrohen më shumë me qytetarët e tyre, prandaj përpiqen të krijojnë komunikim digjital me ta dhe t'u mundësojnë qytetarëve të aplikojnë në mënyrë elektronike dhe t'u ofrojnë shërbime komunale. Megjithëse komunat shpesh publikojnë informacione të ndryshme në bazë të përzgjedhjes së përmbajtjes që ata e konsiderojnë interesante për qytetarët, ose kanë për qëllim promovimin e aktiviteteve të tyre dhe arritjeve pozitive, prapëseprapë, nën presionin e publikut lokal, komunat ofrojnë informacione ose e-shërbime të tjera që kërkojnë nga qytetarët. Shembull pozitiv është transmetimi elektronik i seancave të këshillit që e praktikojnë disa komuna, që gjithashtu kontribuon në transparencën e tyre më të madhe.
- Ndonjëherë, me sa duket, komunat fillojnë të ofrojnë e-shërbime të caktuara për të vazhduar me tendencat e caktuara ose praktikave pozitive, siç është e-shërbimi "Prijavi problem" (Raporto problemin), por nëse motivi për futjen e e-shërbimeve të reja nuk është përmirësimi i shërbimeve për qytetarët, atëherë e-shërbimet e tilla braktisen shpejt, ose bëhen e-shërbime që ofrohen në mënyrë jo të plotë, të parregullt.

Negativitete në ofrimin e e-shërbimeve të komunave në RMV

- Pjesëmarrësit e fokus grupeve besojnë se komunat nuk kanë përcaktuar tregues (indikatorë) specifikë për të matur suksesin e zbatimit dhe ofrimin e e-shërbimeve të tyre dhe cilësinë e tyre, si dhe se ato nuk e vlerësojnë situatën në lidhje me përdorimin dhe efektet e shërbimeve të tyre elektronike.
- Komunat nuk e zbatojnë procesin e futjes në përdorim të e-shërbimeve sipas planit. Plane afatshkurtra dhe/ose afatgjata për e-shërbime dhe digjitalizim nuk janë përgatitur, të cilat do të zhvilloheshin me përfshirjen e të gjitha palëve të interesuara për e-shërbimet në nivel lokal. Këto plane duhet t'i parashikojnë të gjitha kufizimet dhe rreziqet nga futja në përdorim dhe mirëmbajtja e e-shërbimeve, ngritja e kapaciteteve të vetëqeverisjes lokale për pjesëmarrjen e saj në hartimin dhe ofrimin e-shërbimeve, por edhe në ngritjen e kapaciteteve të përdoruesve për përdorimin e tyre. Ndoshta aspekti më i rëndësishëm që duhet të përfshihet në këto plane është mënyra e sigurimit që të gjitha shërbimet e ofruara elektronike të përditësohen dhe të jenë të plota, gjegjësisht të sigurohet qëndrueshmëria.
- Ka kufizime serioze në përdorimin e e-shërbimeve në komuna, sepse ato zakonisht ofrohen në një gjuhë, ose nëse ofrohen në shumë gjuhë, shumë shpesh cilësia e ofrimit të vetë shërbimit elektronik nuk është e njëjtë në të gjitha gjuhët në të cilat ofrohet. Komunat shpesh gjejnë justifikim për këtë situatë në burimet e tyre të kufizuara (njerëzore, materiale, etj.).
- Shpesh përdorimi i e-shërbimeve shoqërohet me procedura të ndërlikuara të cilat nuk janë shpjeguar mjaftueshëm që paraqet vështirësi serioze për qytetarët dhe i pengojnë ata të përdorin e-shërbime të caktuara. Kjo është veçanërisht e theksuar tek njerëzit që kanë më pak njohuri kompjuterike ose kanë më pak aftësi digjitale (zakonisht personat e moshuar), prandaj është e nevojshme që secila komunë të ofrojë infrastrukturë digjitale dhe shërbime këshilluese në ambientet e komunave, ku përdoruesit të cilët nuk kanë mundësi, ose janë të penguar për çfarëdo arsye për ta përdorur shërbimin elektronik, ta bëjnë atë në komunë me ndihmën e ndonjërit nga punonjësit, ose bashkëpunëtorëve të jashtëm (nxënës ose studentë mbi baza vullnetare, ose ndonjë model tjetër të zgjedhur nga vetë komuna) të angazhuar për atë qëllim.

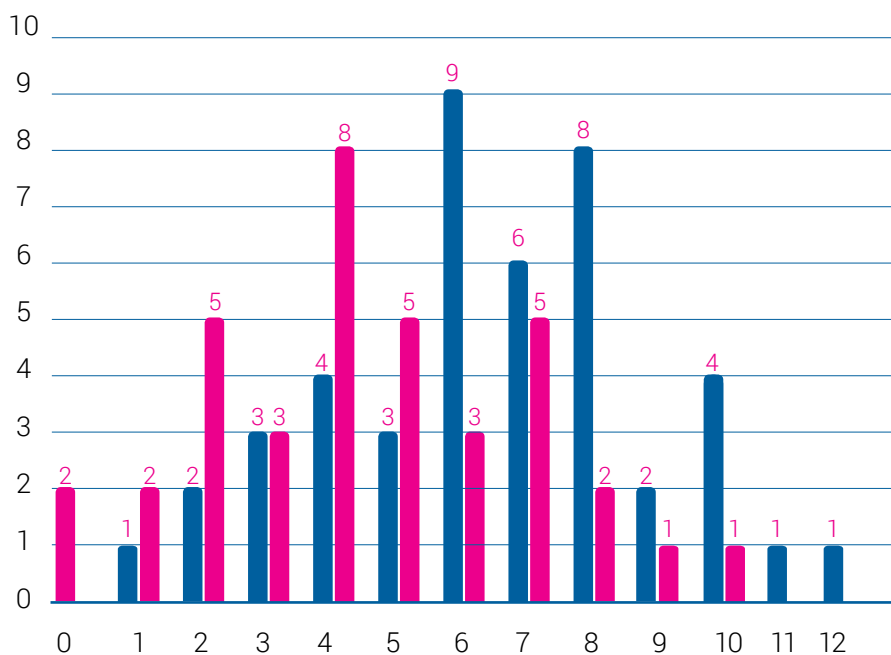
- Komplexiteti dhe procedura e ndërlikuar e shërbimeve të caktuara elektronike ndonjëherë është rezultat i disa detyrimeve ligjore që duhet të ndiqen si të tilla në procesin e ofrimit të e-shërbimeve në komuna, por me sa duket, shumë më shpesh është si rezultat i mungesës së kapaciteteve të komunave për të zbatuar përshkrim cilësor dhe optimizim të procesit të ofrimit të e-shërbimeve. Para çfarëdo zgjidhjeje teknike për ndonjë shërbim të caktuar elektronik, ajo që është më e rëndësishme, kurse komunat rrallë e bëjnë me vëmendjen e nevojshme, është analiza cilësore dhe gjithëpërfshirëse e punës, e cila nuk duhet të jetë një pasqyrim i ofrimit të shërbimit në mënyrë tradicionale (me prezencë fizike, në sportel, në ambientet e komunës), por analiza e biznesit që duhet të përfshijë edhe optimizimin e vetë proceseve të biznesit, duke marrë parasysh mundësitë e ofruara nga teknologjitë digjitale.
- Ajo që është gjithashtu një mangësi në lidhje me e-shërbimet e komunave në RMV është promovimi i pamjaftueshëm i tyre në publik, ose organizimi i dobët i përmbajtjes në faqet e internetit të vetë komunave. Kjo rezulton me atë që e-shërbimet nuk mund të gjenden lehtë dhe shpejt, sepse përdoruesit nuk e dinë që janë në dispozicion, ose nuk janë aty ku përdoruesit normalisht presin që ato të jenë. Gjatë promovimit të e-shërbimeve, komunat duhet të kenë parasysh se cilat kanale të marketingut-komunikimit përdoren më shpesh nga auditori i synuar, i cili duhet të jetë i njoftuar me e-shërbimet dhe në përputhje me rrethanat të planifikojë aktivitetet për promovim.
- Kur për ofrimin e një e-shërbimi të caktuar komunal është e nevojshme që në procedurë të përfshihet ndonjë institucion tjetër me rëndësi lokale ose qendrore, nuk ka udhëzime të qarta se kush dhe në çfarë mënyre duhet të marrë përgjegjësinë për realizimin e ndërveprimit institucional të TIK-ut.
- Komunat nuk kanë zbatuar pagesa elektronike për shërbime të caktuara elektronike kur ekziston një detyrim i tillë për përdoruesit, por ato duhet të paguajnë tarifën e nevojshme në ndonjë bankë ose në sportelin e komunës me kartelë pagese në terminal.

Përcaktimi i prioriteteve për e-shërbimet e ardhshme dhe e-shërbimet e detyrueshme

- Sipas pjesëmarrësve në fokus grupin, komunat duhet të përcaktojnë prioritetet e tyre lidhur me e-shërbimet e reja komunale që do t'i zbatojnë.
- Në përcaktimin e këtyre prioriteteve, komunat, mbi të gjitha, duhet të udhëhiqen nga pritshmëritë dhe kërkesat e qytetarëve. Kriter shtesë për mënyrën se si duhet të vendosen prioritetet për futjen e e-shërbimeve të ardhshme është analiza e shpenzimeve dhe përfitimeve nga e-shërbimet e veçanta (analiza cost-benefit). Një kriter tjetër sipas të cilit komunat mund të përcaktojnë prioritetet për zhvillimin e e-shërbimeve të ardhshme janë përfitimet për komunën, gjegjësisht futja në përdorim e-shërbimeve të reja që përdoren nga një numër i madh i përdoruesve, që ofron mundësi të konsiderueshme për të zvogëluar kostot e komunës nëse fillojnë të jipen si e-shërbime, etj.
- Anëtarët e grupit të fokusit diskutuan edhe për çështjen nëse e-shërbime të caktuara duhet të ofrohen vetëm në mënyrë elektronike, apo nëse duhet të ofrohen më shumë mënyra. Opinione u ndanë në mënyrë të barabartë nëse në vendin tonë duhet të ofrohen apo jo shërbime të caktuara, ashtu që do të ofrohen vetëm në mënyrë elektronike, por jo edhe në mënyrë tradicionale.
 - Ata që e mbrojnë modelin e ofrimit të shërbimeve në të dyja mënyrat e bazojnë qëndrimin e tyre në nivelin ende të ulët të kapaciteteve të komunave dhe qytetarëve të tyre për të zbatuar konceptin e e-shërbimeve. Prandaj, mendohet se duhet të ketë një mundësi që qytetarët të kenë mundësi të marrin shërbimet në sportel, por edhe si e-shërbime. Formularët, përveç që do të mund të shkarkoheshin nga ueb-faqja e komunës, gjithashtu do të duhet të mund të merren dhe printohen nga arkivi i saj. Në të dy rastet e ofrimit të shërbimit, natyrisht ekziston mundësia që përdoruesit të cilët kanë nevojë për ndihmë në procedurë, ajo të mundësohen plotësisht, kurse përshkrimi i vetë procedurës të kuptohet lehtë dhe të jetë i arritshëm.
 - Gjysma e dytë e pjesëmarrësve në fokus grupin, i cili angazhohet që në të ardhmen shërbimet të ofrohen vetëm si e-shërbime, edhe atë me mundësi për të realizuar transaksion të plotë online, ndërsa një nga argumentet kryesor për këtë

qëndrim ata e theksojnë nevojën për angazhim të shumë më tepër burimeve (njerëzore, financiare, hapësinore, kohore, etj.) në rast të ofrimit të dyfishtë të të njëjtit shërbim. Përveç kësaj, administrata komunale do të përballlet me sfida serioze kur ekzistojnë dy kanale për ofrimin e shërbimeve të saj dhe kur duhet të përpunohen lëndët që pranohen nëpërmjet shërbimit elektronik dhe lëndët që pranohen për të njëjtin shërbim, vetëm në mënyrën tradicionale, me prani fizike nëpërmjet arkivit ose sportelit komunal. Përveç futjes në përdorim të një modeli të ofrimit të shërbimeve vetëm në mënyrë elektronike, ka tregues që janë marrë nga disa komuna për rritje të konsiderueshme (ndonjëherë kjo rritje është edhe 5 herë e më shumë) e aplikacioneve të pranuar për shërbime kur ajo ka filluar të ofrohet vetëm në mënyrë elektronike. Në rast të dhënies së shërbimeve vetëm si e-shërbime, komunat duhet të ofrojnë të ashtuquajturin “Një pikë për shërbime”, ku çdo qytetar i cili për çfarëdo arsye nuk është në gjendje të fillojë procedurën për ndonjë shërbim të caktuar elektronik, procedurën ta bëjë dikush në komunë. Ashtu, në fakt, qytetari do ta përdorë shërbimin si në mënyrë tradicionale, me të vetmin dallim se lënda e tij do të futet menjëherë nga komuna në sistemin e e-shërbimit.

Numri i komunave



Burimi: Hulumtim vetjak

Analiza e monitorimit online

Siç është paraqitur në Grafikon 1.1, vetëm një komunë (Kriva Pallanka) i ofron të gjitha 12 e-shërbimet e analizuara, gjegjësisht i ofron duke u kujdesur për përditësimin e tyre të plotë dhe të vazhdueshëm, ndërsa një komunë ofron 11 (Dellçeva).

Këto dy komuna kategorizohen si komuna me seli në qytet. Shumica e e-shërbimeve nga 12 shërbimet e analizuara nga komunat me seli rurale ofrohen vetëm nga një komunë (Debarca), përkatësisht 10 e-shërbime. Dy komuna me seli në fshat (Haraçina dhe Çucer Sandeva) nuk ofrojnë asnjë nga 12 e-shërbimet e analizuara, ndërsa vetëm nga një shërbim me seli në qytet ofron një komunë (Saraji) dhe dy komuna me seli në fshat (Tearca dhe Vrapçishti).

Grafik 1.1

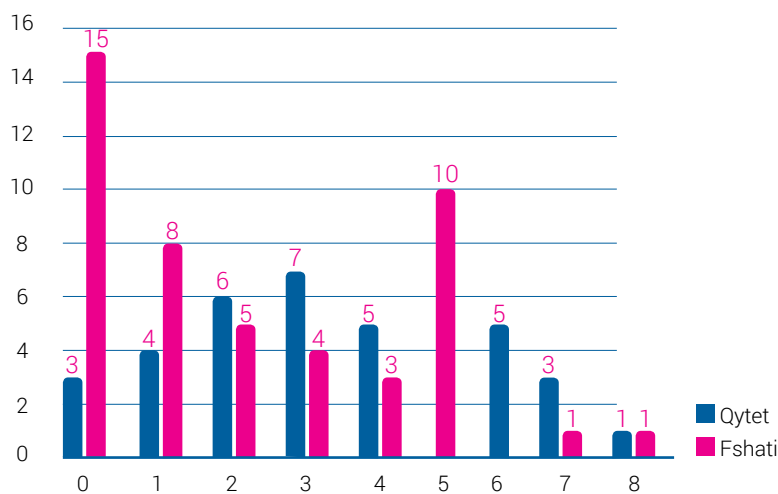
Shpërndarja e numrit të e-shërbimeve (nga 12 të analizuara) që ofrohen nga komunat, 2021

Seli në qytet/fshat
■ Qytet
■ Fshati

Numri i e-shërbimeve nga gjithsej 12

Shumica e komunave ofrojnë nga katër deri në tetë prej 12 e-shërbimeve të analizuar. Mesatarja e e-shërbimeve të ofruara nga komunat prej 12 shërbimeve të analizuar është 5.6, nga të cilat

mesatarja e e-shërbimeve të komunave me seli në qytet është 6.5, ndërsa për komunat me seli në fshat është 4.5



Burimi: MVL (2015)

Grafik 1.2

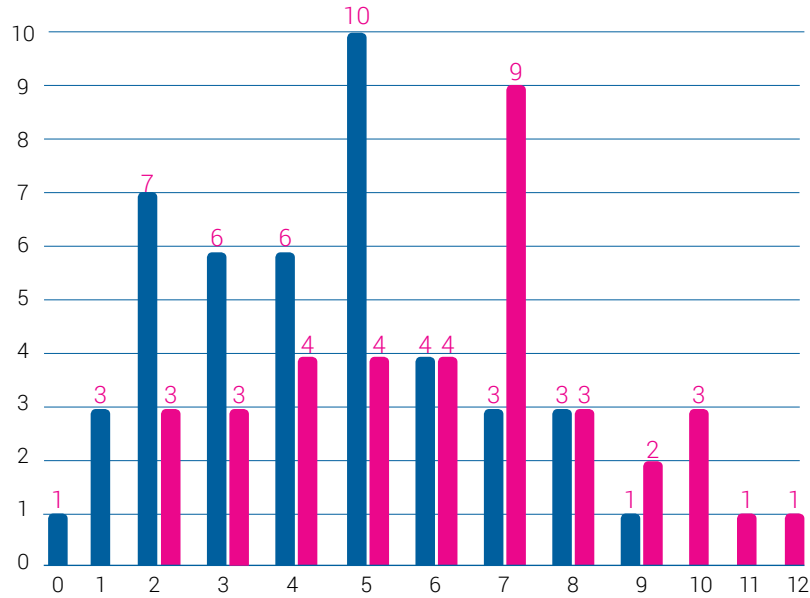
Shpërndarja e numrit të e-shërbimeve (nga 11 të analizuar) të ofruara nga komunat, 2014

Nga një sondazh i realizuar në vitin 2014, gjendja e të cilit është paraqitur në Grafikon 1.2, mund të shihet se në atë kohë, shumica e komunave kanë pas ofruar midis zero (18 komuna, 15 me seli në fshatra dhe tre me seli në qytet) dhe pesë e-shërbime (10 komuna, të gjitha me seli në qytet), kurse asnjë komunë e vetme nuk ka ofruar 10 ose të gjitha 11 e-shërbimet siç janë analizuar më pas. Mesatarja e e-shërbimeve të ofruara në vitin 2014 nga komunat prej 11 shërbimeve të analizuar është 2.8, nga të cilat mesatarja e e-shërbimeve në komunat me seli në qytet është 3.8, ndërsa për komunat me seli në fshat është 1.6.

Krahasuar me vitin 2014, mesatarja e e-shërbimeve të ofruara nga komunat në vitin 2021 është rritur me 100%, dhe atë, rritja është shumë më e lartë në ato komuna me seli në zonat rurale (181.3%), krahasuar me rritjen në komunat me seli në qytet (71.1%).

Grafiku 2.1 tregon e paraqet numrin e komunave që nuk ofrojnë numër adekuat të e-shërbimeve nga 12 shërbimet e analizuar të përfshira nga ky hulumtim. Brengos fakti që madje pesë komuna të vendosura në fshat nuk ofrojnë as 10, 11 ose 12 e-shërbime (Pllasnica, Zeleznikova, Haraçina, Vrapçishti dhe Çuçer Sandeva), gjegjësisht nuk i ofrojnë ato në mënyrë që është plotë dhe e rregullt për përdoruesit.

Numri i komunave

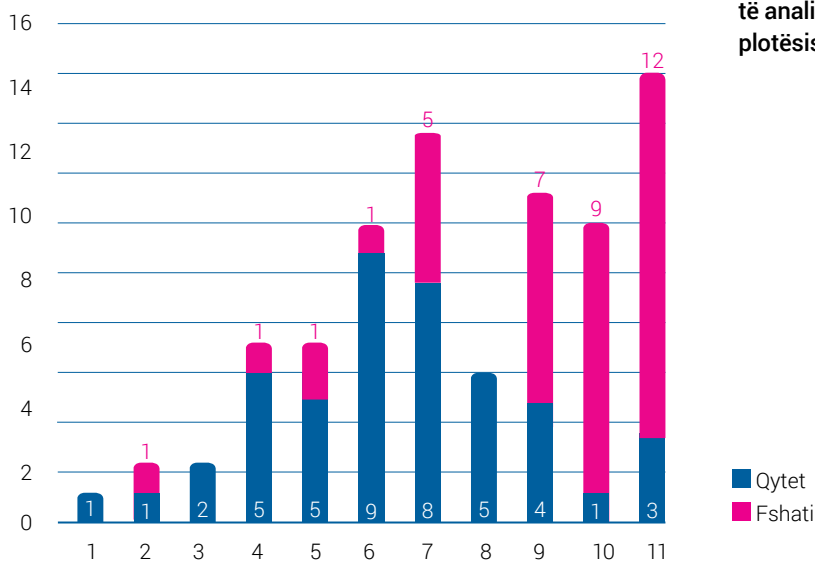


Grafiku 2.1

Shpërndarja e numrit të e-shërbimeve (nga 12 të analizuar) që NUK ofrohen nga komunat plotësisht dhe NUK janë të përditësuara, 2021

Numri i e-shërbimeve nga gjithsej 12

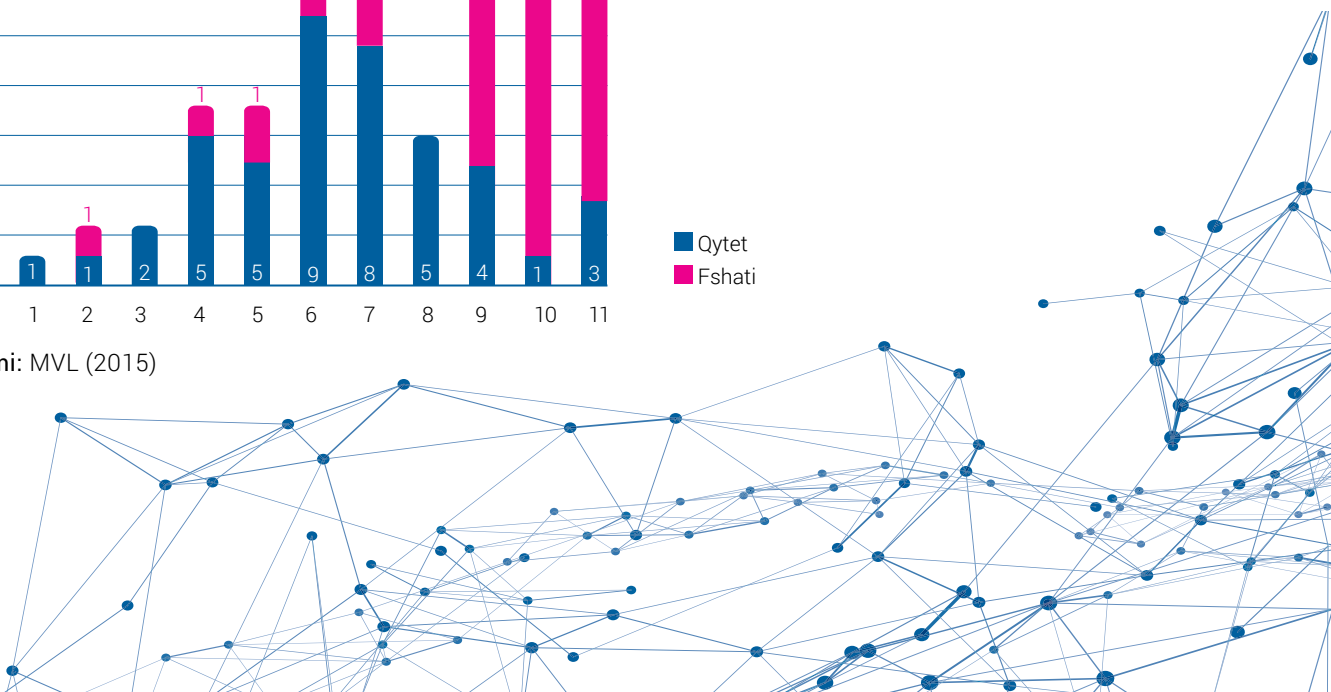
Burimi: Hulumtim vetjak



Grafiku 2.2

Shpërndarja e numrit të e-shërbimeve (nga 12 të analizuar) që NUK ofrohen nga komunat plotësisht dhe të përditësuara, viti 2014

Burimi: MVL (2015)



Shumica e komunave NUK ofrojnë mes dy dhe shtatë prej 12 e-shërbimeve të analizuar, gjegjësisht nuk i ofrojnë ato, duke u kujdesur që ato të përditësohen plotësisht dhe vazhdimisht. Mesatarja e e-shërbimeve që NUK ofrohen nga komunat nga 12 shërbimet e analizuar është 5.2, nga të cilat numri mesatar i e-shërbimeve që NUK ofrohen nga komunat me seli në qytet është 4.3, ndërsa për komunat me seli në fshat kjo mesatare është 6.3.

Nga hulumtimi i realizuar në vitin 2014 dhe rezultatet e paraqitura në Grafikon 2.2, mund të shihet se atëherë, më tepër se gjysma e komunave (50.6%) nuk kanë ofruar e-shërbime të përditësuara ose të plota dhe tetë ose më shumë e-shërbime nga 11 e-shërbimet e analizuar atëherë.

Mesatarja e e-shërbimeve që në vitin 2014 NUK i kanë ofruar komunat nga 11 shërbimet e analizuar është 7.7, nga të cilat mesatarja e e-shërbimeve të komunave me seli në qytet është 6.4, ndërsa për komunat me seli në fshat është 9.1

Krahasuar me vitin 2014, mesatarja e e-shërbimeve që NUK i japin komunat në vitin 2021 është ulur me 32.5%, edhe atë, rënia është më e madhe te komunat me seli në qytet (32.8%), krahasuar me rënien te komunat me seli në fshat (30.8%)

Në Tabelën 1.1 është paraqitur numri i komunave, të cilat ofrojnë numër të caktuar të e-shërbimeve që ua ofrojnë përdoruesve të tyre **në mënyrë jo të plotë ose të parregullt**.

Tabela 1.1

Shpërndarja e numrit të e-shërbimeve të pa përditësuara që ofrohen nga komunat, viti 2021

Numri i e-shërbimeve të pa përditësuara plotësisht	Komunat me seli në:		
	Qytet	Fshat	Gjithsej
0	12	11	23
1	16	12	28
2	10	9	19
3	5	5	10
4	1		1
Gjithsej	44	37	81

Burimi: Hulumtim vetjak

Tabela 1.2

Shpërndarja e numrit të e-shërbimeve të vjetruara të ofruara nga komunat, 2014

Numri i e-shërbimeve të pa përditësuara plotësisht	Komunat me seli në:		
	Qytet	Fshat	Gjithsej
0	20	27	47
1	16	9	25
2	6		6
3	2	1	3
Gjithsej	44	37	81

Burimi: MVL (2015)

Një komunë me seli në qytet (Struga) katër prej e-shërbimeve të saj nga 12 shërbimet e analizuar në këtë hulumtim ua ofron qytetarëve të saj të pa përditësuara, gjegjësisht ato janë ose jo të plota ose jo të rregullta, ndërsa 10 komuna, nga të cilat pesë me seli në qytet (Gazi Baba, Saraji, Qendra, Kërçova dhe Resnja) dhe pesë me bazë në fshat (Dollneni, Krivogashtani, Novo Sella, Studeniçani dhe Çashka) nuk i ofrojnë të përditësuara tre nga shërbimet e tyre elektronike. Nga të gjitha 81 komunat, vetëm te 23 prej tyre (28.4%) nuk është vërejtur se ofrohen shërbime të vjetruara.

Nga hulumtimi i realizuar në vitin 2014 dhe rezultatet e paraqitura në Tabelën 1.2, mund të shihet se atëherë, më shumë se gjysma e të gjitha komunave në Republikën e Maqedonisë së Veriut (47 nga 81 komuna), pra 58%, ishin kujdesur për besueshmëri të e-shërbimeve të cilat i ofrojnë, kështu që ata nuk kanë pasur asnjë shërbim të paplotë ose të pa përditësuar. Ndryshe nga atëherë, në vitin 2021 komunat janë më pak të shqetësuara që të mos krijojnë shqetësime për përdoruesit e tyre për ndonjë e-shërbim jo të plotë ose të pa përditësuar, kështu që ndonjëherë disa e-shërbime janë në ofertën e tyre edhe pse komunat nuk mund ta sigurojnë ofrimin e tyre në vazhdimësi ose në kohën e duhur.

Tabela 2 paraqet frekuencat e të gjithë treguesve për 12 e-shërbimet që janë objekt i këtij hulumtimi.

Tabela 2

Statistikat përshkruese të të gjithë treguesve, viti 2021 dhe viti 2014

	Statistikat përshkruese N = 81		Statistikat përshkruese N = 44 1 = selia në qytet		Statistikat përshkruese N =37 0 = selia në fshat	
	2021	2014	2021	2014	2021	2014
Treguesi 1						
Frekuenca (%)						
1 = ekzistojnë	40.7	21.0	50.0	34.1	29.7	5.4
0 = nuk ekzistojnë	49.4	72.8	36.4	54.5	64.9	94.6
0.5 = jo të plota/ jo rregullisht	9.9	6.2	13.6	11.4	5.4	0.0
Treguesi 2						
Frekuenca (%)						
1 = ekzistojnë	55.6	25.9	65.9	43.2	43.2	5.4
0 = nuk ekzistojnë	28.4	61.7	15.9	45.5	43.2	81.1
0.5 = jo të plota/ jo rregullisht	16.0	12.3	18.2	11.4	13.5	13.5
Treguesi 3						
Frekuenca (%)						
1 = ekzistojnë	72.8	35.8	75.0	45.5	70.3	24.3
0 = nuk ekzistojnë	13.6	64.2	11.4	54.5	16.2	75.7
0.5 = jo të plota/ jo rregullisht	13.6	0.0	13.6	0.0	13.5	0.0
Treguesi 4						
Frekuenca (%)						
1 = ekzistojnë	67.9	35.8	72.7	54.5	62.2	13.5

0 = nuk ekzistojnë	23.5	55.6	15.9	38.6	32.4	75.7
0.5 = jo të plota/ jo rregullisht	8.6	8.6	11.4	6.8	5.4	10.8

Treguesi 5

Frekuenca (%)

1 = ekzistojnë	58.0	30.9	68.2	45.5	45.9	13.5
0 = nuk ekzistojnë	35.8	66.7	27.3	50.0	45.9	86.5
0.5 = jo të plota/ jo rregullisht	6.2	2.5	4.5	4.5	8.1	0.0

Treguesi 6

Frekuenca (%)

1 = ekzistojnë	34.6	21.0	43.2	27.3	24.3	13.5
0 = nuk ekzistojnë	63.0	77.8	54.5	72.7	73.0	83.8
0.5 = jo të plota/ jo rregullisht	2.5	1.2	2.3	0.0	2.7	2.7

Treguesi 7

Frekuenca (%)

1 = ekzistojnë	35.8	22.2	45.5	25.0	24.3	18.9
0 = nuk ekzistojnë	37.0	66.7	34.1	56.8	40.5	78.4
0.5 = jo të plota/ jo rregullisht	27.2	11.1	20.5	18.2	35.1	2.7

Treguesi 8

NA

NA

NA

Frekuenca (%)

1 = ekzistojnë	53.1		65.9		37.8	
0 = nuk ekzistojnë	35.8		25.0		48.6	
0.5 = jo të plota/ jo rregullisht	11.1		9.1		13.5	

Treguesi 9						
Frekuenca (%)						
1 = ekzistojnë	56.8	42.0	63.6	56.8	48.6	24.3
0 = nuk ekzistojnë	35.8	55.6	29.5	40.9	43.2	73.0
0.5 = jo të plotë/ jo rregullisht	7.4	2.5	6.8	2.3	8.1	2.7
Treguesi 10						
Frekuenca (%)						
1 = ekzistojnë	19.8	17.3	27.3	25.0	10.8	8.1
0 = nuk ekzistojnë	64.2	81.5	54.5	72.7	75.7	91.9
0.5 = jo të plotë/ jo rregullisht	16.0	1.2	18.2	2.3	13.5	0.0
Treguesi 11						
Frekuenca (%)						
1 = ekzistojnë	51.9	22.2	56.8	18.2	45.9	27.0
0 = nuk ekzistojnë	48.1	70.4	43.2	68.2	54.1	73.0
0.5 = jo të plotë/ jo rregullisht	0.0	7.4	0.0	13.6	0.0	0.0
Treguesi 12						
Frekuenca (%)						
1 = ekzistojnë	11.1	3.7	15.9	4.5	5.4	2.7
0 = nuk ekzistojnë	84.0	92.6	77.3	88.6	91.9	97.3
0.5 = jo të plotë/ jo rregullisht	4.9	3.7	6.8	6.8	2.7	0.0

Burimi: Hulumtimi vetjak dhe MVL (2015)

Shërbimet që janë më së shumti të pranishme në komuna

Analiza e treguesve përkatës tregon se e-shërbimi më i pranishëm në komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut nga 12 shërbimet e analizuar është Publikimi i Buxhetit për vitin aktual (treguesi I3), i cili është publikuar në 72.8% të të gjitha komunave. Vijnë shërbimet Publikimi i procesverbaleve dhe i vendimeve të miratuara nga të paktën tre takimet e fundit të Këshillit komunal (treguesi I4) dhe E-formulari për raportim të problemit (treguesi I5), të cilat ofrohen nga 67.9% dhe 58.0% e komunave.

E-shërbimet më të zakonshme në komunat me seli në qytet janë: *Publikimi i Buxhetit për vitin aktual* (treguesi 3) me përfaqësim të 75.0% të komunave në Republikën e Maqedonisë së Veriut me seli në qytet, në vendin e dytë është *Publikimi i procesverbaleve dhe i vendimeve të miratuara të paktën tre mbledhjeve të fundit të Këshillit komunal* (treguesi I4) me 72.7% dhe në vendin e tretë është *E-formulari për raportim të problemit* (treguesi I5), i cili ofrohet në 68.2% të komunat me seli në qytet.

Te komunat me seli në fshat, dy nga e-shërbimet më të përfaqësuara janë të njëjta si në komunat me seli në qytet, gjegjësisht *Publikimi i Buxhetit për vitin aktual* (treguesi I3) që ofruar nga 70.3% e tyre dhe *Publikimi i procesverbaleve dhe i vendimeve të miratuara nga të paktën tre mbledhjet e fundit të Këshillit komunal* (treguesi I4) me 62.2%. I treti për nga përfaqësimi është e-shërbimi *Aplikacioni për lëshimin dhe monitorimin e lejeve të ndërtimit* (treguesi I9), i përfaqësuar në pothuajse gjysmën e komunave me seli në fshat (48.6%).

Në vitin 2021 mund të konkludohet se e-shërbimi më i përfaqësuar në komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut është i pranishëm në 72.8% të komunave (e-shërbimi *Publikimi i Buxhetit për vitin aktual* (treguesi I3)), që është dukshëm më shumë se e-shërbimi më i përfaqësuar në vitin 2014 (*Aplikacioni për lëshimin dhe monitorimin e lejeve të ndërtimit* (treguesi I9)), i përfaqësuar në 42.0% të të gjitha komunave.

Shërbimet që janë më së paku të përfaqësuara në komuna

E-shërbimet më së paku të përfaqësuara në të gjitha komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut janë Kërkesa elektronike për B-leje të integruar ekologjike (treguesi I12) që nuk ofrohet nga më shumë se 84.0% të të gjitha komunave (në fakt, ky e-shërbim është përfaqësuar në ueb-faqet e vetëm 9 komunëve, 2 me seli në fshat dhe 7 me seli në qytet), vijnë Formularët për Raportim të tatimit në pronë (treguesi I10) me 64.2% dhe e-shërbimi Mundësia për t'i bërë pyetje Kryetarit të komunës (treguesi I6) me 63.0%.

E-shërbimet më së paku të përfaqësuara në komunat me seli në qytet janë: Kërkesa elektronike për B-leje të integruar ekologjike (treguesi I12) që nuk është e pranishme në 77.3% të komunave me seli në qytet dhe e-shërbimet Formularët për Raportim të tatimit në pronë (treguesi I10) dhe Mundësia për t'i bërë pyetje Kryetarit të komunës (treguesi I6) me përfaqësim prej 54.5.0%.

Këto tre e-shërbime janë më pak të përfaqësuara në komunat me seli në zonat rurale, me faktin se, ndryshe nga komunat e vendosura në qytet, ato janë edhe më pak të përfaqësuara. Përkatësisht, e-shërbimi *Kërkesa elektronike për B-leje të integruar ekologjike* (treguesi I12) nuk është i pranishëm madje në 91.9% të komunave me seli në fshat, e-shërbimi *Formularët për Raportim të tatimit në pronë* (treguesi I10) nuk është i pranishëm në 75.7% dhe e-shërbimi *Mundësia për t'i bërë pyetje Kryetarit të komunës* (treguesi I6) nuk është i pranishëm në 73.0% të të gjitha komunave me seli në fshat.

Në vitin 2014, njësoj si në vitin 2021, të njëjtat e-shërbime ishin më pak të përfaqësuara, vetëm me vlera pak më të larta të indekseve, pra, në disa komuna në vend nuk ishin të përfaqësuara fare.

Shërbimet që jepen jo të plotë ose të pa përditësuar

Analiza e 12 e-shërbimeve që i japin komunat për qytetarët tregoi se ka një numër të konsiderueshëm të komunave që ofrojnë shërbime që kanë ose informacione jo të plotë, ose procedurë e format jo të plotë, ose janë të pa përditësuar në ndonjë aspekt tjetër. Shërbimet e tilla janë shumë të dëmshme për tërë procesin e digjitalizimit të komunave dhe për rritjen e përdorimit të e-shërbimeve në nivel lokal nga qytetarët dhe bizneset.

Përkatësisht, përdoruesit nuk mund ta dinë nëse ndonjë informacion i ofruar nga komuna me një shërbim elektronik konkret mungon, është i pasaktë ose i pa përditësuar, me çka mund t'u shkaktojë atyre shqetësime të mëdha, të humbin kohë, e shpesh edhe humbje financiare. Autorët e këtij hulumtimi, si dhe të shumë hulumtimeve të tjera mbi këtë temë, theksojnë se, shpesh është më mirë që ndonjë shërbim elektronik të mos ofrohet fare, nëse nuk mund të bëhet në mënyrë të përsosur dhe për kënaqësi të shfrytëzuesve (klientëve).

Pak më shumë se një e katërta e të gjitha komunave (27.2%) ofrojnë shërbim elektronik jo të plotë ose të pa përditësuar *E-mail kontaktet e disponueshme të nëpunësve komunalë* (treguesi I7), gjegjësisht, ofrohen e-mail kontakte vetëm për një pjesë të nëpunësve komunalë, ose adresat janë të pasakta. E-shërbimet e radhës, si më të pa përditësuarat, janë ato që janë përfaqësuar në 16.0% të komunave si *Publikimi i prokurimeve publike* (treguesi I2) dhe *e-shërbimi Raportimi i tatimit në pronë* (treguesi I10). Vetëm te e-shërbimi *Publikimi i shpalljeve të punës* (treguesi I11) nuk vërehet se e njëjta ofrohet në mënyrë jo të plotë ose të pa përditësuar në ndonjë komunë, përkatësisht këtë shërbim komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut ose nuk e ofrojnë në kohën e duhur me të gjitha informacionet e nevojshme, ose nuk e ofrojnë aspak.

Në komunat me seli në qytet, shërbimet që më së shpeshi ofrohen si jo të plotë ose të pa përditësuar janë *E-mail kontaktet e disponueshme të nëpunësve komunalë* (treguesi I7) që janë të pa përditësuar në 20.5% të këtyre komunave. E-shërbimet tjera më të pa përditësuar që janë të pranishme në 18.2% të komunave janë *Publikimi i prokurimeve publike* (treguesi I2) dhe e-shërbimi *Formularët për Raportimin e Tatimit në Pronë* (treguesi I10).

Për sa i përket e-shërbimeve më të pa përditësuar, situata është e ngjashme edhe te komunat me seli në fshat. E-shërbimi që më së shpeshti është i pa përditësuar *E-mail kontaktet e disponueshme të nëpunësve komunalë* (treguesi I7) i cili është i vjetëruar në 35.1% të komunave me seli në fshat, pastaj vijnë e-shërbimet *Publikimi i prokurimeve publike* (treguesi I2), *Publikimi i Buxhetit për vitin aktual* (treguesi I3), *Qasja në informatat me karakter publik* (treguesi I8) dhe *e-shërbimi Formularët për Raportimin e Tatimit në Pronë* (treguesi I10) me 13.5%.

Edhe në vitin 2014 sikurse në sondazhin e vitit 2021, shërbimet *Publikimi i prokurimeve publike* (treguesi I2) dhe *E-mail kontaktet e disponueshme të nëpunësve komunalë* (indikator I7). Ndryshe nga tani, në vitin 2014 nga të gjitha e-shërbimet që i kanë ofruar të gjitha komunat, vetëm e-shërbimi *Publikimi i Buxhetit për vitin aktual* (treguesi I3) është ofruar me të gjitha informacionet e nevojshme dhe të përditësuar, ose nuk kanë qenë fare në dispozicion.



Tabela 3 i paraqet vlerat ekstreme dhe mesatare të tre indekseve: I_{TR} , I_{CO} dhe I_{AP} , si dhe masën e devijimit, gjegjësisht, shpërndarjen e vlerave të tyre nga vlerat e tyre mesatare.

Tabela 3

3 - Statistikat përshkruese për indekset: ITR, ICO dhe IAP, viti 2021 dhe viti 2014

	Statistika përshkruese N = 81		Statistika përshkruese N = 44 1 = selia në qytet		Statistika përshkruese N = 37 0 = selia në fshat	
	2021	2014	2021	2014	2021	2014
I1 + I2 + I3 + I4						
Minimumi	0	0	0	0	0	0
Maksimumi	4	4	4	4	4	3
Frekuenca (%)						
0	7.4	37.0	4.5	13.6	10.8	64.9
1	23.5	25.9	18.2	27.3	29.7	24.3
2	16.0	22.2	15.9	34.1	16.2	8.1
3	30.9	11.1	31.8	18.2	29.7	2.7
4	22.2	3.7	29.5	6.8	13.5	0.0
k_{TR} për I_{TR}						
Minimumi	0	0	0	0	0	0
Maksimumi	3	2	3	2	3	2
I_{TR}						
Minimumi	-0.2	-0.2	-0.2	-0.2	-0.2	-0.1
Maksimumi	4	4	4	4	4	3

Mesatarja	2.32	1.16	2.58	1.74	2.02	0.46
Std. dev	1.30	1.17	1.26	1.13	1.28	0.77
I5 + I6 + I7 + I8						
Minimumi	0	0	0	0	0	0
Maksimumi	4	3	4	3	4	3
Frekuenca (%)						
0	17.3	51.9	9.1	36.4	27.0	70.3
1	24.7	28.4	15.9	38.6	35.1	16.2
2	25.9	13.6	29.5	15.9	21.6	10.8
3	23.5	6.2	34.1	9.1	10.8	2.7
4	8.6	NA	11.4	NA	5.4	NA
k_{CO} për I_{CO}						
Minimumi	0	0	0	0	0	0
Maksimumi	2	1	1	1	2	1
I_{CO}						
Minimumi	-0.1	-0.1	-0.1	-0.1	-0.1	0
Maksimumi	4	3	4	3	3	3
Mesatarja	1.77	0.73	2.19	0.95	1.26	0.45
Std. dev	1.24	0.92	1.15	0.97	1.16	0.79

I9 + I10 + I11 + I12						
Minimumi	0	0	0	-0.1	0	0
Maksimumi	4	3	4	3	3	3
Frekuenca (%)						
0	19.8	45.7	13.6	31.8	27.0	62.2
1	37.0	27.2	34.1	31.8	40.5	21.6
2	29.6	23.5	31.8	36.4	27.0	8.1
3	11.1	3.7	15.9	0.0	5.4	8.1
4	2.5	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0
k_{AP} për I_{AP}						
Minimumi	0	0	0	0	0	0
Maksimumi	2	2	2	2	2	1
I_{AP}						
Minimumi	-0.2	-0.1	-0.1	-0.1	-0.1	-0.1
Maksimumi	4	3	4	2	2	3
Mesatarja	1.37	0.84	1.60	1.02	1.08	0.62
Std. dev	1.01	0.90	1.06	0.83	0.86	0.96

Burimi: Hulumtimi vetjak dhe Bountalis dhe të tjerët (2015)

Vlerat mesatare të tre indekseve që janë krijuar nga 12 e-shërbimet e analizuar të komunave në Republikën e Maqedonisë së Veriut janë: $I_{TR} = 2.32$, $I_{CO} = 1.77$ dhe $I_{AP} = 1.37$. Duke marrë parasysh që për të tre indekset vlera Maksimale e mundshme është „4“, mund të thuhet se për të gjitha komunat ka ende shumë hapësirë për përmirësim të e-shërbimeve në të tre funksionet e ndryshme, treguesit sasiorë të të cilëve janë indekset përkatëse. Vlerat mesatare të këtyre indekseve për komunat me seli në qytet janë: $I_{TR} = 2.58$, $I_{CO} = 2.19$ dhe $I_{AP} = 1.60$, ndërsa në komunat me seli në fshat ato janë pak më të ulëta dhe janë: $I_{TR} = 2.02$, $I_{CO} = 1.26$ dhe $I_{AP} = 1.08$. Të dy llojet e komunave duhet t'i kushtojnë vëmendje të veçantë në të ardhmen përmirësimin të ofertës së e-shërbimeve që e formojnë indeksin I_{AP} - Indeksi i Miratimeve/Lejeve, përkatësisht e-shërbimet që në këtë hulumtim maten me treguesit I9-I12. E-shërbimet që e formojnë këtë indeks janë të natyrës tillë që janë më të përshtatshme për rritjen e nivelit të sofistikimit të tyre, gjegjësisht për të mundësuar që këto e-shërbime t'u ofrohen qytetarëve në një formë që do të mundësojë realizimin e tyre të plotë online, gjegjësisht përfundim i tërë transaksionit të përdoruesit me komunën online. Kjo mund të bëhet edhe me investime të përbashkëta të të gjitha ose me shumë komunave në zhvillimin e portaleve dhe aplikacioneve që do të ofrojnë shërbim elektronik të përshtatshëm për të gjitha komunat me një nivel të sofistikimit „transaksion i plotë“.

Hulumtimi i vitit 2014 tregoi një praktikë pozitive në Republikën e Maqedonisë së Veriut, disa e-shërbime që do të zhvillohen së bashku për të gjitha komunat, dhe fondet për zhvillimin e tyre, zbatimin dhe mirëmbajtjen e tyre do të sigurohen nga BNJVL-ja, organizatat ndërkombëtare të zhvillimit ose burime të tjera. Më pas u zhvilluan disa portale dhe ueb-aplikacione (*Sistemi i informacionit E-leje për ndërtim - www.gradeznadozvola.mk, dhe Portali për menaxhim me B-ISKZ leje dhe elaborate për mjedis jetësorë - <http://www.ekoloska-dozvola.mk>*) ishin ndër e-shërbimet më të përdorura nga ato që i ofronin komunat.

Dy indekse (I_{TR} dhe I_{CO}) në komunat me seli në qytet kanë një vlerë që është pak më shumë se gjysma e vlerave të tyre maksimale, kurse sipas vlerave të tyre, mund të konkludohet se komunat i kushtojnë më shumë vëmendje transparencës dhe llogaridhënies në punën e tyre.

Komunat me seli në fshat duhet t'i kushtojnë më shumë vëmendje në të ardhmen ofrimit të e-shërbimeve

për qytetarët e tyre që i përkasin funksionalitetit *Komunikimi* (duke ofruar dhe siguruar një *E-Formular për raportim të problemeve*, *Mundësi për t'i bërë pyetje Kryetarit të komunës*, *E-mail kontaktet e disponueshme të nëpunësve komunalë*, *Qasja në informatat me karakter publik*, por edhe e-shërbime të tjera me funksionalitet të tillë), e veçanërisht atyre që i përkasin funksionalitetit *Miratime/Leje* (duke ofruar e-shërbime *Kërkesë për lëshimin dhe monitorimin e lejeve për ndërtim*, *Formularë për raportimin e tatimit në pronë*, *Shpallje të publikuara për punë*, *Kërkesa elektronike për - leje të integruar ekologjike* dhe shërbime të tjera të ngjashme).

Tabela 4

Rritja e indekseve në vitin 2021. Në relacion me vlerat e tyre në vitin 2014. (%)

Indeksi	I_{TR}	I_{CO}	I_{AP}
Qytet	48.3	130.5	56.9
Fshat	339.1	180.0	74.2
Githsej	100.0	142.5	63.1

Burimi: Hulumtimi vetjak dhe MVL (2015)

Nga tabela 4 ku janë paraqitur rritjet e vlerave të indekseve në vitin 2021 në raport me vlerën e tyre në vitin 2014, mund të shihet se rritjen më të lartë prej 142.5% e ka indeksi I_{CO} , ndërsa rritjen më të ulët me një vlerë prej 63.1% e ka indeksi I_{AP} . Komunat me seli në qytet në periudhën midis dy sondazheve kryesisht e kanë përmirësuar situatën në lidhje me funksionalitetin *Komunikimi* (130.5%), ndërsa komunat me seli në fshat kanë bërë hap të rëndësishëm përpara në përmirësimin e funksionalitetit *Transparenca dhe llogaridhënia* (339.1%).

Analiza e vlerave të devijimit standard të tre indekseve tregon se devijimi nga vlera mesatare e indeksit I_{TR} është më i madhi (Dev. Std. = 1.30), ndërsa më të grupuarit rreth vlerës mesatare janë indekset e I_{AP} të komunave, devijimi standard i të cilave është Std. dev = 1.01. Devijimi i vlerave të indeksit I_{CO} të komunave është Std. dev = 1.24.

Te komunat me seli në qytet, devijimi standard më i madh është indeksi I_{TR} (Dev. Std. = 1.26), ndërsa më i vogli është indeksi I_{AP} (Dev. Std. = 1.06). Në komunat me seli në fshat devijimin më të madh dhe më të vogël nga

vlera mesatare e kanë indekset e njëjta si në komunat me seli në qytet, pra devijimin më të madh e ka indeksi I_{TR} (Dev. Std. = 1.28), ndërsa më të voglin indeksi I_{AP} (Dev. Std. = 0.86).

Krahasuar me hulumtimin e bërë në vitin 2014, mund të vërehet se në vitin 2021 devijimet standarde janë më të larta për të gjithë indekset, përveç indeksit I_{AP} në komunat rurale, i cili në vitin 2014 ishte më i ulët se vlera e tij aktuale.

Kjo mund të jetë për shkak të disa arsyeve. Një prej tyre është se krijimi, promovimi dhe rritja e ofertës së e-shërbimeve të ofruara nga komunat, si dhe mirëmbajtja e tyre e planifikuar dhe e organizuar ka prioritet të ndryshëm tek komunat. Ndërsa disa komuna po bëhen shumë më të angazhuara se më parë, komunat e tjera kanë disa prioritete të tjera dhe nuk e mbajnë hapin me të tjerat në procesin e transformimit të tyre digjital, ndryshe nga më parë, kur duket se të gjitha komunat ishin disi njësoj të përkushtuara për kalimin në shërbime elektronike komunale, edhe pse ato edhe atëherë e kanë bërë këtë me shkallë të ndryshme suksesi. Për më tepër, kur bëhet fjalë për përcaktimin e prioriteteve të përcaktuara nga komunat, metodologjia sipas së cilës ata e bëjnë këtë është e diskutueshme. Ekziston një mungesë e dukshme e administratave dhe e lidershit komunal në lidhje me të gjitha llojet e prioriteteve, përfshirë ato që kanë të bëjnë me zhvillimin e shërbimeve të tyre elektronike. Një arsye serioze për dallimet e mëdha që ekzistojnë midis komunave në lidhje me ofrimin e e-shërbimeve është mungesa e kapaciteteve dhe burimeve për zhvillimin dhe mirëmbajtjen e tyre. Mungojnë si burime financiare ashtu edhe njerëzore me aftësi dhe njohuri të nevojshme për këtë çështje. Rrallë ndonjë komunë ka qasje të planifikuar në lidhje me shërbimet e saj elektronike, gjegjësisht pothuajse asnjë komunë në Republikën e Maqedonisë së Veriut nuk bën strategji dhe plane veprimi për zhvillimin e e-shërbimeve dhe/ose transformimin digjital. Mbi të gjitha këto, duket se presioni nga palët e tjera të interesuara, gjegjësisht, banorët dhe kompanitë që duhet të jenë përdorues të e-shërbimeve të komunave nuk është mjaft i fortë. Në fakt, duket se banorët e komunave me seli në fshat, pa-

varësisht kufizimeve në kontaktin fizik gjatë pandemisë së Covid-19, e cila është aktuale tash më dy vjet dhe e cila i ka theksuar veçanërisht fuqishëm përfitimet nga e-shërbimet dhe digjitalizimi në përgjithësi, prapëseprapë ata tregojnë më shumë afinitet për të shkuar në ambientet e komunës ku do të marrin shërbimin që e kërkojnë, qoftë në mënyrë tradicionale ose në formën e një e-shërbimit, por për realizimin e të cilit ndonjë punonjës i administratës komunale do t'iu ndihmojë³ Sigurisht, gatishmëria dhe disponimi i përdoruesve të e-shërbimeve komunale për t'i përdorur ato gjithashtu luajnë një rol në këtë, pavarësisht nëse është gatishmëri për sa i përket aftësive për përballje me e-shërbime, posedim i infrastrukturës së nevojshme të TIK-ut nga përdoruesit, ose nga ana tjetër, është thjesht shprehur që të shkohet në ambientet e komunës për të kryer ndonjë punë. Sigurisht, për sa i përket ofrimin të e-shërbimeve të tyre (e-shërbimet të vetëqeverisjes lokale) komunat duhet të theksojnë gjithnjë e më shumë fjalën „shërbim“ ose „shërbim për qytetarët dhe kompanitë“, e jo të sillen si ndonjë pushtet lokal. E-shërbimet të komunave duhet të jenë në funksion të jetës më të mirë të qytetarëve, dhe vetëm në atë aspekt, ato duhet të planifikohen, zhvillohen, zbatohen dhe mirëmbahen.

Ky hulumtim bëri analizë edhe të disa funksionaliteteve të tjera në ueb-faqet e komunave në RMV, të cilat lidhen me shërbimet e tyre elektronike:

1 Oferta e të dhënave të hapura në ueb-faqet e komunave. Termi “të dhëna të hapura” nënkupton të dhëna që janë në dispozicion në format të përpunueshëm nga kompjuteri që mund të përdoren, shpërndahen, rishpërndahen dhe ripërdoren lirisht nga kushdo dhe kudo, për çdo qëllim (MISHA, 2018). Të dhënat e këtilla janë të rëndësishme për vetëqeverisjen dhe komunitetin lokal, sepse ato mundësojnë dhe inkurajojnë analizë të pavarur të informacionit dhe të politikave të krijuara nga qeveria lokale nga organizatat joqeveritare, bizneset, media dhe individët. Kështu, me hapjen e të dhënave, krijohen mundësi të reja për të kuptuar më mirë të dhënat e publikuara nëpërmjet kombinimit të grupeve të dhënave në dispozicion, me qëllim për të fituar vlerë të shtuar dhe fakte në lidhje me politikat

3 Portali qeveritar mund të ketë luajtur një rol të madh në ngjarje të tilla www.uslugi.gov.mk, i cili skadoi menjëherë pas prezantimit të tij në 2005, për një sërë arsyesh, veçanërisht për shkak të mungesës së një plani të mirë për përditësimin e tyre të rregullt dhe të vazhdueshëm dhe ngritjen e nivelit të sofistikimit në nivelin e transaksioneve online. Gjithashtu, shembujt e përjetimit të përvojave të pakëndshme, të shoqëruara me humbje të konsiderueshme të kohës, burimeve financiare ose negativiteti tjetër për shkak të përshkrimit jo të plotë të një shërbimi elektronik të veçantë, pasaktësisë së tij ose, në disa raste, udhëzimeve të gabuara për përdorimin e tij, i shpërqendrojnë përdoruesit nga përdorimi më i madh dhe më masiv i tyre. Dëmi i bërë duke ofruar e-shërbime të tilla jo të plota, të vjetruara ose me informacion të pasaktë ka pasojë të paparashikueshme.

e qeverisjes lokale, gjë që çon në përmirësimin e shërbimeve për qytetarët (MSHIA, 2018).

Nga analiza e faqeve të internetit të të gjitha komunave, mund të shihet se vetëm 11 komuna (13.6%) ofrojnë të dhëna të hapura për qytetarët e tyre, 5 komuna (11.4%) me seli në qytet (Kavadari, Prilepi, Probishtipi, Strumica dhe Shtipi) dhe 6 komuna (16.2%) me seli në fshat (Vasileva, Vevçani, Zërnovci, Likova, Rosomani dhe Studeniçani).

Grupet e të dhënave publikohen me 2 yje (të dhënat me meta të dhëna të dokumentuara në dispozicion në internet në format të lexueshëm nga kompjuteri me licencë të hapur që lejon ripërdorimin) sipas modelit të të dhënave të qeverisë së hapur (MSHIA, 2018), si Excel (.xlsx) skedarë dhe me 3 yje (të dhëna me meta të dhëna të dokumentuara që janë në dispozicion në internet, në format kompjuterik të hapur jo-komercial, me licencë të hapur për ripërdorim), në formatin e të dhënave CSV.

Në formën e të dhënave të hapura nga komunat janë publikuar grupet e të dhënave për:

- + Të hyrat dhe shpenzimet buxhetore
- + Regjistrat e ndërmarrjeve publike
- + Regjistrat e institucioneve publike
- + Regjistrat e shkollave fillore
- + Regjistrat e shkollave të mesme
- + Regjistrat e objekteve hotelierike
- + Regjistrat e bashkësive urbane dhe lokale
- + Përbërja e Këshillave komunalë
- + Punonjësit në administratën komunale
- + Regjistrat e projekteve komunale

2 Mundësia për përfshirjen e komunitetit lokal në përzgjedhjen e ofertës së ardhshme të shërbimeve të reja elektronike.

Shumë e rëndësishme për procesin e digjitalizimit të komunave dhe zhvillimin e shërbimeve të reja që do të fillojnë të ofrohen në mënyrë elektronike është mundësia që qytetarët të konsultohen, gjë që ata konsiderojnë se është veçanërisht e rëndësishme për t'u ofruar si shërbim elektronik në një të ardhme të afërt. Me monitorimin e faqeve të internetit të të gjitha komunave arrihet në përfundim se nuk ka asnjë komunë që kujdeset sistematikisht për të dëgjuar nevojat e qytetarëve të saj në lidhje me atë se cilat e-shërbime të ardhshme do të duhej të zbatohen.

3 Shumëgjydhësia në ueb-faqet e komunave.

Nga analiza e të gjitha ueb-faqeve komunale konstatohet se nga gjithsej 81 komuna, 52 komuna i ofrojnë ueb-faqet e tyre vetëm në gjuhën maqedonase, 1 komunë vetëm në gjuhën shqipe, ndërsa 28 deklarojnë se ueb-faqet i mbajnë në shumë gjuhë.

Nga këto 28 komuna; 8 mbahen në dy gjuhë në gjuhën maqedonase dhe angleze; 9 në dy gjuhë - në gjuhën maqedonase dhe shqipe; 1 është në dy gjuhë në gjuhën maqedonase dhe turke; 8 mbahen në tri gjuhë - në maqedonisht, shqip dhe anglisht; 1 mbahet në tre gjuhë - në maqedonisht, shqip dhe turqisht, dhe 1 komunë (Debarca) faqen e saj të internetit e ka në 9 gjuhë (përveç maqedonishtes, shqipes, turqishtes dhe anglishtes, janë të përfaqësuara edhe gjermanishtja, frëngjishtja, serbishtja, greqishtja dhe polonishtja). Duhet të theksohet se ekziston një numër shumë i vogël i ueb-faqeve shumëgjuhëshe ku e-shërbimet ofrohen plotësisht dhe me të gjithë informacionet e nevojshme në mënyrë të barabartë në të gjitha gjuhët e ofruara.

Analiza e sondazhit online

Qëllimi i këtij sondazhi është të tregojë situatën në lidhje me ofertën dhe kërkesën e e-shërbimeve në nivelin e vetëqeverisjes lokale në vend, gjegjësisht, nëse ekziston apo jo, dhe nëse ekziston, si të kapërcehet hendeku midis pritshmërive të qytetarëve për atë se cilat e-shërbime duhet t'i ofrojnë komunat dhe cilat e-shërbime në të vërtetë ofrohen.

Sondazhit online iu përgjigjën 147 të anketuar të cilët janë përdorues të e-shërbimeve të komunave nga të gjitha rajonet në Republikën e Maqedonisë së Veriut.

Shumica prej tyre, deri në 84% nuk janë të kënaqur me cilësinë e e-shërbimeve të ofruara nga komunat në të cilat ata jetojnë, dhe vetëm 16% thanë se janë të kënaqur (Grafiku 3).

Veç kësaj, 39 të anketuar (26.5%) e shfrytëzuan rastin për ta komentuar përgjigjen e tyre me një shpjegim më të gjerë. Shumica e tyre deklaruan se janë jashtëzakonisht të pakënaqur me cilësinë e e-shërbimeve në komuna. Sipas mendimit të tyre, me përjashtim të vetëm një numri shumë të vogël, e-shërbimet nuk ekzistojnë fare, kryesisht sepse për ta, e-shërbimi nënkupton përfundim të plotë online të transaksionit, pa pasur nevojë që ata të shkojnë në ambientet fizike të komunës. Këta të anketuar thonë se punonjësit në komuna nuk u përgjigjen thirrjeve të tyre telefonike, as e-maileve të tyre, gjegjësisht nuk janë në dispozicion. Ata ankohen se punonjësit në komuna nuk janë të interesuar të ofrojnë shërbim cilësor për qytetarët dhe se është e zakonshme që ata të dërgohen nga një sportel në tjetrin, nga një punonjës te tjetri. Pritshmëritë e tyre gjatë krizës aktuale globale të shëndetit të shkaktuar nga virusi Kovid-19 në drejtim të promovimit dhe rritjes së numrit dhe cilësisë së e-shërbimeve të vetëqeverisjes lokale nuk janë përmbushur fare.

Në pyetjen se a mendojnë se për të qenë një shërbim elektronik cilësor duhet të realizohet plotësisht në mënyrë elektronike, 83% e të anketuarve thanë po, një përqindje e parëndësishme 6% nuk pajtohen me këtë deklaratë dhe 10% nuk kanë qëndrim për këtë gjë (Grafiku 4).

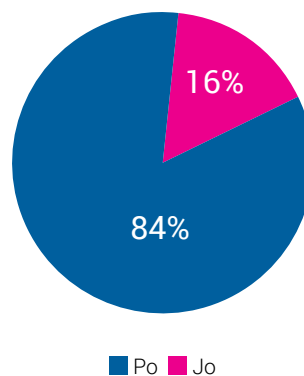
Për më tepër, për këtë pyetje, të anketuarit duke e shfrytëzuar mundësinë për përgjigje gjithëpërfshirëse deklarojnë se e-shërbimet që mund t'i përfundojnë online, nga fillimi i tyre e deri në fund, i mundësojnë përfitimet më të mëdha për qytetarët, në aspekt të kursimit të kohës, financave, shëndetit të tyre etj. Gjatë komunikimit midis komunës dhe qytetarit

1

A jeni të kënaqur me cilësinë e e-shërbimeve në komunën tuaj?

Grafiku 3

Kënaqësia e individëve me cilësinë e e-shërbimeve në komuna



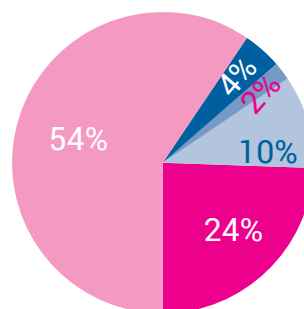
Burimi: Hulumtimi vetjak

2

E-shërbim cilësor është vetëm ai që mund të bëhet plotësisht në mënyrë elektronike

Grafiku 4

Cilësia e-shërbimeve: e-shërbimet plotësisht online



- Nuk pajtohem aspak
- Nuk pajtohem
- As pajtohem as nuk pajtohem
- Pajtohem
- Pajtohem plotësisht

Burimi: Hulumtimi vetjak

lehtësohet edhe zgjidhja e problemeve dhe e po ashtu përshpejtohet përmbushja e nevojave të qytetarëve. Për ta, është gjithashtu e rëndësishme që përdoruesi të dijë se sa kohë do të nevojitet për të marrë rezultatin e shërbimit elektronik (vendim, vërtetim, përgjigje, etj.), gjegjësisht ta realizojë atë shpejt, në afatin më të shkurtër të mundshëm. Megjithatë, ata theksojnë se, për të realizuar përdorim të papenguar dhe të plotë online të e-shërbimeve, pa pas nevojë që në ndonjë fazë të procedurës të shkohet në ambientet e komunës, ose të dërgohet diçka në formë të letrës, nevojitet njohuri digjitale e qytetarëve dhe administratës lokale, si dhe infrastrukturë digjitale që do të jetë në dispozicion për të gjithë.

Për 95% të të anketuarve, shërbimi elektronik cilësor nënkupton sigurimin e informacionit të saktë dhe të plotë në lidhje me procedurën dhe format për përdorimin e tij, ndërsa 2% e të gjithë të anketuarve nuk e ndajnë këtë mendim (Grafiku 5).

Të anketuarit theksojnë se jo të gjitha e-shërbimet shpjegohen gjithmonë në mënyrë adekuate me një gjuhë që kuptohet lehtë dhe që e flet popullata lokale. Është e domosdoshme që çdo shërbim elektronik të sigurojë informacion gjithëpërfshirës dhe plotësisht të saktë në lidhje me të gjithë procedurën dhe të gjithë formularët e nevojshëm për përdorimin e tij. Gjithashtu, shërbimi cilësor elektronik duhet t'u ofrojë përdoruesve mundësinë për të ndjekur statusin e secilës lëndë, që nga fillimi e deri në epilogun përfundimtar dhe për këtë të mund të pranojnë njoftim elektronik me e-mail, SMS ose ndryshe.

Opinionet nëse shërbimet e ofruara nga komunat duhet të jenë vetëm në formë elektronike, apo nëse ato duhet të ofrohen në mënyrë tradicionale (në formë letrë dhe/ose në sportel), janë të ndara. Megjithatë, një e treta e tyre (33%) pajtohen plotësisht se shërbimet duhet të ofrohen vetëm në mënyrë elektronike dhe në asnjë mënyrë tjetër, si dhe 20% të tjerë pajtohen me të njëjtën gjë. 21% e të anketuarve nuk pajtohen me këtë, kurse 7% janë shprehimisht kundër dhe vlerësojnë se përveç mënyrës elektronike, komunat duhet t'i ofrojnë shërbimet e tyre edhe në mënyrë tradicionale. 20% e të anketuarve nuk kanë opinion për këtë çështje (Grafiku 6).

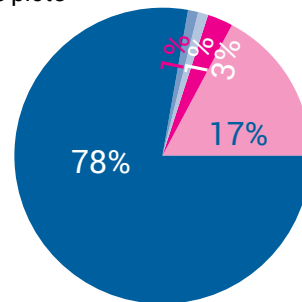
Ata që janë për mundësinë që komunat të vazhdojnë t'i ofrojnë shërbimet e tyre edhe në mënyrë tradicionale së bashku me e-shërbime, thonë se kjo është për shkak të mendimit se jo të gjithë qytetarët, veçanërisht të moshuarit, kanë qasje në infrastrukturën digjitale dhe i kanë aftësitë e nevojshme për të përdorur

3

E-shërbim cilësor është ai që siguron informacione të sakta dhe të plotë për procedurat dhe formularët për përdorimin e tij

Grafiku 5

Cilësia e -shërbimeve: informacion dhe formularë të saktë dhe të plotë



- Nuk pajtohem aspak
- Nuk pajtohem
- As pajtohem as nuk pajtohem
- Pajtohem
- Pajtohem plotësisht

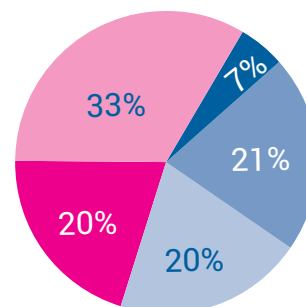
Burimi: Hulumtimi vetjak

4

Shërbimet komunale duhet të realizohen plotësisht dhe vetëm në mënyrë elektronike pa u dhënë edhe në mënyrë tradicionale

Grafiku 6

Shërbimet të ofrohen vetëm në mënyrë elektronike, jo në mënyrë tradicionale



- Nuk pajtohem aspak
- Nuk pajtohem
- As pajtohem as nuk pajtohem
- Pajtohem
- Pajtohem plotësisht

Burimi: Hulumtimi vetjak

e-shërbimet. Kështu në pikëpyetje vihet edhe mënyra e jetesës së tyre, e cila nuk përfshin aplikimin intensiv të teknologjive digjitale. Prandaj, ata besojnë se duhet të ekzistojë e drejta e zgjedhjes nga qytetarët për të përdorur shërbimet komunale në mënyrë tradicionale ose elektronike. Nëse shërbimet ofrohen vetëm në mënyrë elektronike dhe nëse komunat nuk ofrojnë në mjediset e tyre kushte për ndihmë dhe mbështetje të përdoruesve më të moshuar për të përdorur e-shërbimet komunale me kapacitetin dhe potencialin e tyre të plotë, atëherë ekziston rreziku që të shfaqen aktorë të ndryshëm, të cilët për një tarifë të caktuar, nën kushte të papërcaktuara do të bënin transaksione në lidhje me shërbimet elektronike në emër të tyre.

Shumica e të anketuarve (73%) vlerësojnë se shërbime të caktuara komunale duhet detyrimisht (me forcën e ligjit) të ofrohen në mënyrë elektronike, kurse 13% kanë pikëpamje të kundërt (Grafiku 7).

Ata që pajtohen me këtë pikëpamje arsyet për këtë i kërkojnë në përfitimet që i ofrojnë e-shërbimet në drejtim të kursimit të kohës dhe parave. Ata besojnë se shërbime të caktuara, si dhënia e certifikatave të lindjes, certifikatave të martesës, shtetësisë, etj., duhet të jenë ndër të parat që do të fillojnë të jepen si e-shërbime me mundësi për të përfunduar transaksionin plotësisht. Përveç formës së detyrueshme të e-shërbimeve të caktuara, ato mund të ofrohen në mënyrë tradicionale, sipas zgjedhjes së institucioneve të veçanta, ose institucioneve të tjera në nivel shtetëror.

Kundërshtarët e kësaj ideje, ose ata që ngurrojnë, thonë se është shumë herët për një masë të tillë, por që në të ardhmen e afërt, kur shkrim-leximi digjital dhe infrastruktura e popullsisë të përmirësohet, kjo duhet të bëhet gradualisht gjatë një periudhe kohore. Lidhur me futjen e detyrueshme të e-shërbimeve të caktuara, lind pyetja nëse komunat me seli në fshat kanë kapacitet të mjaftueshëm, sikurse ato me seli në qytet për të zhvilluar, ofruar dhe mirëmbajtur detyrimisht e-shërbime të caktuara.

Më pak se gjysma e të anketuarve (46%) mendojnë se qytetarët kanë mundësi të marrin pjesë në përcaktimin e shërbimeve komunale që do të ofrohen në të ardhmen në mënyrë elektronike, ndërsa 38% kanë mendim të kundërt (Grafiku 8).

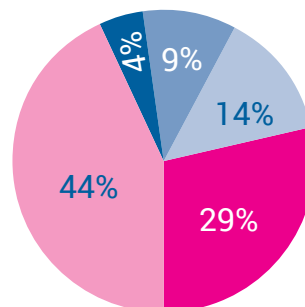
Të anketuarit besojnë se përkundër faktit që e-shërbimet janë të destinuara për ta, komunat nuk bëjnë përpjekje t'i pyesin se cilat e-shërbime do të donin t'i kenë në dispozicion. Ata besojnë se komunat vendosin vetë se cilat e-shërbime të tjera do t'i zhvillojnë dhe se nuk i

5

Shërbime të caktuara komunale duhet detyrimisht (me forcën e ligjit) të ofrohen në mënyrë elektronike

Grafiku 7

E-shërbime të detyrueshme



- Nuk pajtohem aspak
- Nuk pajtohem
- As pajtohem as nuk pajtohem
- Pajtohem
- Pajtohem plotësisht

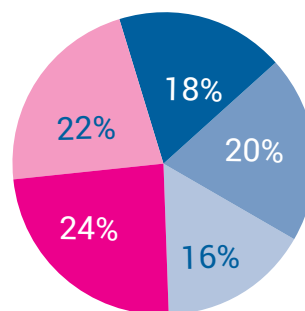
Burimi: Hulumtimi vetjak

6

Qytetarët kanë mundësi të marrin pjesë në përcaktimin se cilat shërbime komunale do të ofrohen në mënyrë elektronike

Grafiku 8

Përfshirja e qytetarëve në zhvillimin e e-shërbimeve të ardhshme



- Nuk pajtohem aspak
- Nuk pajtohem
- As pajtohem as nuk pajtohem
- Pajtohem
- Pajtohem plotësisht

Burimi: Hulumtimi vetjak

këshillojnë kurrë qytetarët për këtë. Shumica pajtohen se komunat duhet të instalojnë praktikën që për zhvillimin e e-shërbimeve të ardhshme të përfshijnë qytetarët dhe t'i pyesin se cilat janë nevojat dhe kërkesat e tyre për e-shërbimet e ardhshme.

35% e të anketuarve deklaruan se komunat duhet të përcaktojnë prioritetet për atë se cilat shërbime të ardhshme komunale duhet të digjitalizohen, kurse shumica (44%) mendojnë se ata nuk duhet ta bëjnë këtë vetëm, por duhet të përfshijnë palët e tjera të interesuara, e së pari qytetarët e tyre.

Qëndrimi i atyre që thonë se komuna nuk duhet të vendosë vetë prioritetet, mbështetet në atë se kështu së pari do të zbatoheshin e-shërbimet që do të përdorëshin më së shumti nga qytetarët, sepse ata e kërkojnë atë.

Në pyetjen të përmendin të paktën një shërbim elektronik komunal me të cilin të anketuarit janë të kënaqur dhe ndoshta të sqarojnë pse, janë përgjigjur 55 të anketuar (37.4% e të gjithë 147 të anketuarve që morën pjesë në këtë sondazh online). 32 prej këtyre 55 (58.2%) kanë thënë se nuk mund të veçonin ndonjë shërbim të tillë elektronik. E-shërbimet me të cilat përdoruesit janë më të kënaqur janë: e-tatimi (pagesa e tatimit në pronë), e-leja për ndërtim, e-toka ndërtimore, e-raportimi i ndonjë problemi, pyetjet elektronike për Kryetarin e komunës, kërkimi i informatave me karakter publik, etj

Në pyetjen që të përmendin të paktën një shërbim elektronik komunal me të cilin të anketuarit nuk janë të kënaqur dhe eventualisht të sqarojnë pse, janë përgjigjur 52 të anketuar (35.4% e të gjithë 147 të anketuarve që morën pjesë në këtë sondazh online). 26 të anketuar (50%) nuk e renditin ndonjë shërbim të caktuar elektronik, por thonë se janë të pakënaqur me të gjithë, se e-shërbimet nuk ekzistojnë fare në komunën e tyre, ose se shërbimet që ata duhej të merrnin nga komunat e tyre nuk ishin dorëzuar në formë elektronike. Disa të anketuar nuk janë të kënaqur me mënyrën se si funksionon e-shërbimi për pagimin e tatimeve në komunën e tyre, ndërsa të tjerë theksojnë se e-shërbimi raporto problemin, sepse ata nuk marrin përgjigje kthyesë për lëndën e tyre.

Në pyetjen që të anketuarit të përmendin të paktën një shërbim që ata duan të ofrohet në mënyrë elektronike në komunën e tyre, ndërsa aktualisht nuk është ashtu, u përgjigjën gjithsej 56 të anketuar (38.1%). Shumë prej tyre kërkojnë që në të ardhmen të digjitalizohen shërbime të caktuara që nuk janë nën kompetencën e vetëqeverisjes lokale, por të institucioneve të caktuara në nivel qendror, siç janë shërbimet nën kompetencën e

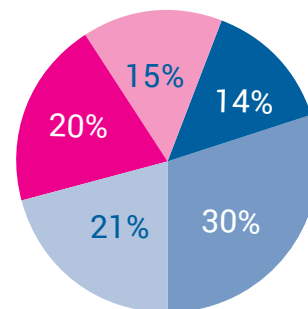
Drejtorisë për udhëheqjen e librave amë dhe të tjera. 13 të anketuar (23.2%) duan që të digjitalizohet shërbimi i pagesës së tatimit në pronë, sepse për momentin nuk ka një shërbim të tillë elektronik në komunën e tyre, kurse 8 të anketuar (14.3%) mendojnë se të gjitha shërbimet që janë nën juridiksionin e vetëqeverisjes lokale duhet të ofrohen në formë elektronike. Ndër listat e shënuara për digjitalizim në të ardhmen janë shërbimet për raportimin elektronik dhe monitorimin e problemeve, ndryshimi dhe vërtetimi i adresës së banimit, ekstraktet e planeve urbanistike, përcjellja online e seancave të Këshillit komunal etj.

7

Prioritetet se cilat shërbime duhet të digjitalizohen në të ardhmen duhet ta bëjnë vetë komunat

Grafiku 9

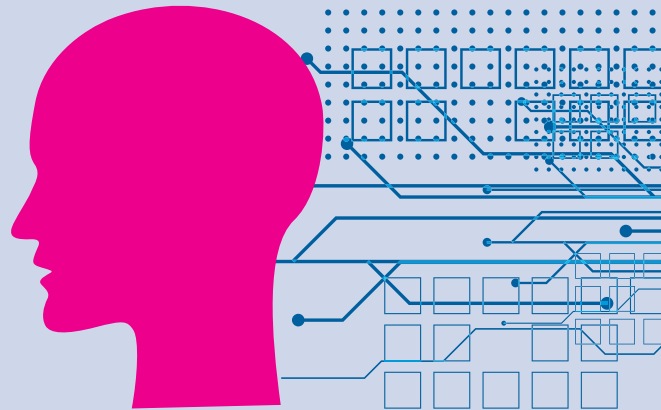
Prioritetet për zhvillimin e e-shërbimeve të ardhshme t'i përcaktojnë vetë komunat



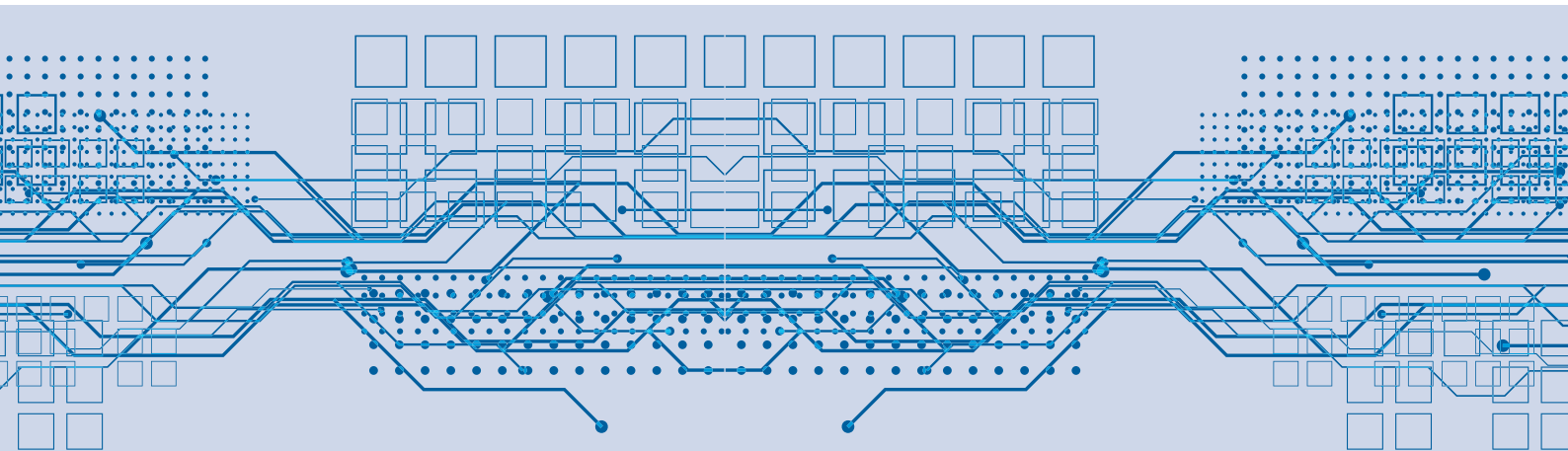
- Nuk pajtohem aspak
- Nuk pajtohem
- As pajtohem as nuk pajtohem
- Pajtohem
- Pajtohem plotësisht

Burimi: Hulumtimi vetjak

KONSIDERIME DHE REKOMANDIME PËRFUNDIMTARE



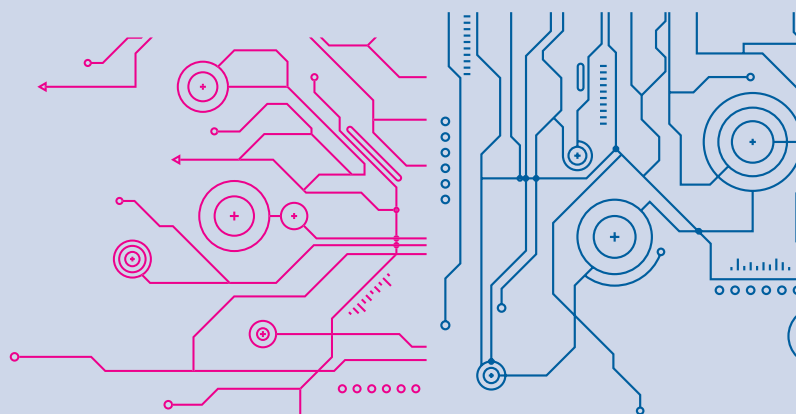
- Shfrytëzuesit në përgjithësi janë të pakënaqur me e-shërbimet në komunat e tyre. Atyre kënaqësi më të madhe u ofrojnë e-shërbimet që kanë një nivel më të lartë të sofistikimit në internet, gjegjësisht, e-shërbimet që mundësojnë kryerje të plotë të transaksionit dhe të tërë procesit në mënyrë elektronike.
- Komunat nuk përgatisin plane afatshkurtra dhe/ose afatgjata për e-shërbimet dhe digjitalizimin**, të cilat duhet të bëhen me përfshirjen e të gjitha palëve të interesuara në e-shërbimet në nivel lokal. Komunat duhet t'i qasen në mënyrë strategjike rritjes së ofertës tyre me **e-shërbime të reja**, mundësisht, **me nivel më të lartë të sofistikimit online**. Në të njëjtën kohë, ata duhet t'i bëjnë e-shërbimet ekzistuese të tilla që përdoruesit t'i përdorin ato plotësisht në mënyrë elektronike. Duke vepruar kështu, të merren parasysh të gjitha platformat digjitale si kanal i mundshëm për ofrimin e e-shërbimeve komunale dhe në veçanti pajisjet mobile, sepse përdoruesit e tyre i posedojnë ato në një numër të madh.
- E-shërbimet që janë zhvilluar dhe mirëmbahen për komunat nën udhëheqjen e BNJVL-së dhe institucioneve të tjera në vend, përveç arritjes së një niveli të lartë të kënaqësisë së klientit, ofrojnë efektin dhe efikasitetin më të mirë të burimeve të investuara dhe përfitimin e marrë. Në të ardhmen, duhet të ketë sa më shumë mënyra që komunat me **përpjekje dhe burime të përbashkëta të zhvillojnë e-shërbime të reja të përbashkëta**, në bazë të kompetencave të njëjta që ata i kanë, por edhe duke i marrë parasysh specifikat e tyre (urbane, rurale, nevoja të ndryshme të banorëve dhe bizneseve etj). Iniciativa të tilla, të cilat do të përktheheshin në një Strategji dhe plan veprimi për zhvillim dhe mirëmbajtje të e-shërbimeve të përbashkëta të komunave, mund të menaxhohen **me mbështetjen e BNJVL-së ose Ministrisë së Vetëqeverisjes Lokale dhe në bashkëpunim me Ministrinë për Shoqëri Informatike dhe Administratë** për të shkëmbyer përvojën nga zhvillimi dhe funksionimi i portalit nacional uslugi.gov.mk.
- E-shërbimet që do të zhvillohen në të ardhmen nga komunat duhet t'u mundësojnë **përdoruesve të ndjekin statusin e lëndëve të tyre** në secilën fazë të procedurës, të pranojnë njoftime (informacione) për lëndët, se në cilën fazë të procedurës ndodhen (p.sh.: "Kërkesa juaj me numrin KS23312 është pranuar më 2.7.2021 në orën 14:23", "Kërkesa juaj me numër PE23444 është duke u përpunuar në Sektorin për Urbanizëm dhe do të zgjidhet jo më vonë se 24.7.2021"). Për çdo shërbim elektronik detyrimisht të sigurohet përshkrimi i tij i plotë, duke e përfshirë edhe periudhën maksimale për përfundimin e transaksionit të plotë (veçanërisht nëse përpunimi i kërkesave të përdoruesve brenda e-shërbimeve, për shkak të kompleksitetit të procedurës, duhet të zgjasë disa ditë).
- Një nga e-shërbimet që siguron transparencën më të madhe për komunat është **transmetimi elektronik dhe dispozicioni i seancave të regjistruara të Këshillave komunalë**, të cilat do të duhet të sigurohen detyrimisht. Platforma për këtë shërbim mund të zhvillohet (sigurohet) me mbështetjen e MVL-së dhe/ose BNJVL-së. Sigurimi i rregullt, i saktë dhe në kohë i **agjendave të seancave të Këshillave komunalë**, si dhe i **procesverbaleve të tyre** që do të ishin lehtësisht në dispozicion në ueb-faqet e komunave, gjithashtu tregon për angazhimin e tyre për punë transparente dhe të përgjegjshme, e për këtë nuk nevojiten burime të konsiderueshme për t'u siguruar.
- Komunat duhet detyrimisht ta **matin dhe ta publikojnë kënaqësinë e përdoruesve të shërbimeve të tyre elektronike dhe ndikimin e tyre**. Metodologjia dhe mjetet për një matje të tillë mund të zhvillohen me mbështetjen e MVL dhe/ose BNJVL -së.
- Komunat duhet të bashkohen dhe t'i ndajnë burimet e tyre për të mundësuar ofrimin e **e-shërbimeve në shumë gjuhë**.



8. Komunat duhet patjetër të sigurojnë hapësirë dhe infrastrukturë digjitale (të ashtuquajtura **“Pika për e-shërbimet komunale”**) që përdoruesit, të cilët nuk kanë kushte për të përdorur e-shërbimet, ta bëjnë këtë atje, me ndihmën dhe mbështetjen e personit të angazhuar për këtë qëllim (punonjës komunal ose vullnetar).
9. Gjatë zhvillimit të e-shërbimeve të reja, komunat duhet **t’i optimizojnë proceset e biznesit dhe t’i thjeshtojnë procedurat** për ofrimin e e-shërbimeve.
10. Komunat të ndajnë një zë në buxhetin e tyre për zhvillimin dhe mirëmbajtjen e e-shërbimeve (**buxhet për e-shërbime**), i cili do të sigurojë shpenzime për promovimin e tyre.
11. Komunat, në kuadër të planeve për zhvillimin e e-shërbimeve të ardhshme, duhet të bëjnë një prioritet sipas të cilit do t’i zhvillojnë dhe do t’i zbatojnë ato. **Prioritetet për shërbimet e reja elektronike të bëhen, mbi të gjitha, në bazë të kërkesave të përdoruesve të tyre (qytetarë dhe biznese).**
12. Krahasuar me vitin 2014, në vitin 2021 **numri i e-shërbimeve të ofruara nga komunat është rritur me 100%**.
13. Krahasuar me vitin 2014, në vitin 2021 numri i e-shërbimeve **që janë jo të plota ose jo të përditësuara është rritur**. Ofrimi i shërbimeve të tilla duhet të shmanget dhe është më mirë që shërbimi i tillë të mos ofrohet nëse komuna nuk është në gjendje ta ofrojë atë në mënyrë të përsosur dhe me saktësi.
14. E shërbimi më së paku i përditësuar që e ofrojnë komunat është **E-mail kontaktet e disponueshme të nëpunësve komunalë**.
15. Shumica e komunave ofrojnë *Publikimi i Buxhetit për vitin aktual*, kurse numri më i vogël i komunave ofrojnë e-shërbimin *Kërkesa elektronike për B-leje të integruar ekologjike*.
16. Komunat ofrojnë shërbimet elektronike që e formojnë Indeksën e Transparencës dhe Llogaridhënies.
17. Komuniteti lokal, individët, bizneset dhe sektori civil duhet të ushtrojnë **presion mbi pushtetin lokal për të përmirësuar e-shërbimet komunale**.
18. Komunat duhet t’i promovojnë dhe **t’i publikojnë të dhënat në format të hapur**. Mbështetja në ngritjen e kapaciteteve të tyre të të dhënave të hapura mund të sigurohet nga MVL-ja dhe/se BNJVL-ja.
19. Futja në përdorim e e-shërbimeve në komunat që do të bëjnë transaksione të plota online duhet të pasohet nga braktisja **graduale e ofertës së të njëjtave shërbime në mënyrë tradicionale** (në formë letre dhe/ose në sportel), por vetëm nëse komuna ka siguruar **“Pikë për e-shërbimet komunale”** (shih përfundimin nr. 8).
20. Tashmë ka shërbime që komunat detyrimisht (me forcën e ligjit) i ofrojnë në mënyrë elektronike,⁴ kështu që mund të fillojnë të përdoren edhe e-shërbime të tjera që komunat do të duhej **detyrimisht t’i zbatojnë në punën e tyre**. Përveç kësaj, është veçanërisht e rëndësishme që kjo të bëhet me shumë kujdes, të planifikohet mirë, me ndihmë dhe mbështetje të madhe të të gjitha komunave nga MVL-ja, BNJVL-ja, MSHIA-ja, etj., që komunat të mos ekspozohen individualisht ndaj kostove për zhvillimin dhe mirëmbajtjen e tyre, dhe mbi të gjitha, që çdo e-shërbim i tillë i detyrueshëm të ofrohet vetëm nga ato që janë, për shkak të ndonjë aspekti të caktuar, me rëndësi të jashtëzakonshme.

4 Prokurimi publik dhe përdorimi i www.e-nabavki.gov.mk është një shembull i tillë.

BIBLIOGRAFIA



Qeveria e Republikës së Maqedonisë, (2005). *Strategjia Kombëtare për Zhvillimin e Shoqërisë Informatike dhe Plani i Veprimit për Republikën e Maqedonisë*, Shkup, Qeveria e Republikës së Maqedonisë, Republika e Maqedonisë.

Qeveria e Republikës së Maqedonisë, (2017). *Vegla për llogaridhënie të bartësve të posteve publike [qershor 2017 - nëntor 2020]*, Shkup, Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut. Në dispozicion në <https://vlada.mk/otchetnost-troshoci> (4.5.2021).

Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti, DTi, (2010). *Method paper 2010: Preparing the 9th Benchmark Measurement*, Brussels, European Commission, Directorate General for Information Society and Media.

European Union, (2015). *eGovernment in the Former Yugoslav Republic of Macedonia*, Brussels, European Union.

Gushev M., Spasov D., & Armenski G., (2008). *Matja e E-shërbimeve të Qeverisë në Maqedoni, (rezultate nga matja e katërt)*, Shkup, Shën. Kirili dhe Metodi" në Shkup.

Janevski Z., Angelova B. (2020). 'COVID-19 CORONAVIRUS AS A TRIGGER: TRANSITION TO DIGITAL ECONOMY IN NORTH MACEDONIA', Extended Abstract accepted for the XXII International Scientific Conference: EMERGING TRENDS IN BUSINESS ECONOMICS: TOWARDS COMPETITIVENESS, DIGITALIZATION AND FINANCIAL INNOVATION, 28-29 October 2020, Belgrade, Serbia.

Janevski Z., Bojnec Š., Godnov U., Petkovska Mirčevska T., Angelova B., Angeloska Dichovska M. (2014). 'BUSINESS BENEFITS FROM E-GOVERNMENT SERVICES: CASE OF SLOVENIA AND MACEDONIA', *Economic Development Year 16*, No. 3/2014, pp. 13-24.

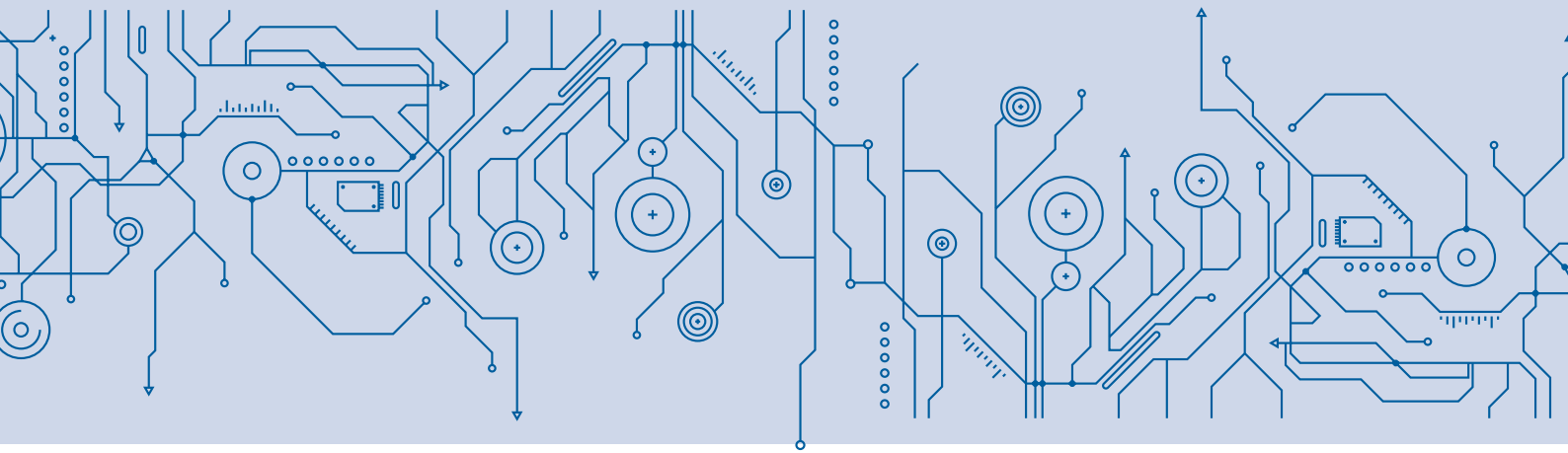
Janevski Z., Petkovski V., Popovski V., (2017), 'PROSPECTS FOR DIGITAL ECONOMY IN SIX COUNTRIES IN SOUTHEAST EUROPE', *Economic Development Year 19*, No. 1-2/2017, pp. 79-98

MSHIA, (2018). STRATEGJIA PËR TË DHËNA TË HAPURA 2018-2020, Shkup, Qeveria e Republikës së Maqedonisë, Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës.

MVL, (2015) STUDIM PËR E-SHËRBIMET EKZISTUESE NË NIVEL LOKAL DHE NEVOJAT E MUNDITË PËR FUTJE NË PËRDORIM TË E-SHËRBIMEVE TË REJA, Shkup, vetëm Qeveria e Republikës së Maqedonisë, Ministria për Vetëqeverisje Lokale.

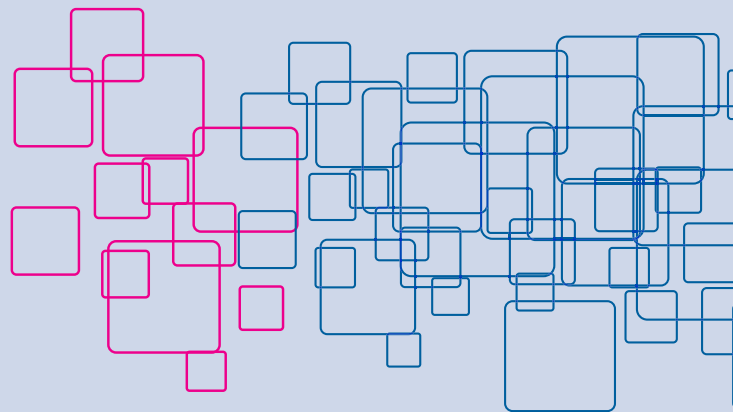
UNDP, (2010). *eGovernance and ICT Usage Report for South East Europe - 2nd Edition*, Sarajevo, United Nations Development Programm (UNDP) in Bosnia and Herzegovina.

World Bank, (2006). "Kazakhstan – Prioritization of E-Services Delivery - Review of International Experience", World Bank's ISG e-Government Practice, World Bank, June 2006



SHTOJCA 1.

Pyetësi për qytetarët:
e-shërbime të vetëqeverisjes lokale



Ju lutemi plotësoni pyetësin duke zgjedhur vetëm një numër me kuptimin e shënuar në shkallën e mëposhtme:

Nuk pajtohem aspak	Nuk pajtohem	As pajtohem as nuk pajtohem	Pajtohem	Pajtohem plotësisht
1	2	3	4	5

1	A jeni të kënaqur me cilësinë e e-shërbimeve në komunën tuaj?				
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
	PO		JO		
Nëse doni të komentoni: _____					

2	Shërbim elektronik cilësor është i vetëm ai që mund të bëhet plotësisht në mënyrë elektronike.				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pajtohem plotësisht (5)	Pajtohem (4)	As pajtohem, as nuk pajtohem (3)	Nuk pajtohem (2)	Nuk pajtohem aspak (1)
Nëse doni të komentoni _____					

3	Shërbim elektronik cilësor është ai që siguron informacion të saktë dhe të plotë në lidhje me procedurën dhe format për përdorimin e tij.				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pajtohem plotësisht (5)	Pajtohem (4)	As pajtohem, as nuk pajtohem (3)	Nuk pajtohem (2)	Nuk pajtohem aspak (1)
4	Shërbimet komunale duhet të realizohen vetëm në mënyrë elektronike pa u ofruar në mënyrë tradicionale (në formë letre dhe / ose pa recetë).				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pajtohem plotësisht (5)	Pajtohem (4)	As pajtohem, as nuk pajtohem (3)	Nuk pajtohem (2)	Nuk pajtohem aspak (1)
5	Disa shërbime komunale duhet detyrimisht (me forcën e ligjit) të ofrohen në mënyrë elektronike.				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pajtohem plotësisht (5)	Pajtohem (4)	As pajtohem, as nuk pajtohem (3)	Nuk pajtohem (2)	Nuk pajtohem aspak (1)
6	Qytetarët kanë mundësi të marrin pjesë në përcaktimin se cilat shërbime komunale do të ofrohen në mënyrë elektronike				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pajtohem plotësisht (5)	Pajtohem (4)	As pajtohem, as nuk pajtohem (3)	Nuk pajtohem (2)	Nuk pajtohem aspak (1)

	Prioriteti se cilat shërbime duhet të digjitalizohen më pas duhet të bëhet nga vetë komunat .				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Pajtohem plotësisht (5)	Pajtohem (4)	As pajtohem, as nuk pajtohem (3)	Nuk pajtohem (2)	Nuk pajtohem aspak (1)
	Nëse doni të komentoni: _____ _____				
8	Shënoni të paktën një shërbim elektronik komunal me të cilin jeni të kënaqur dhe shpjegoni pse: _____ _____				
9	Shënoni të paktën një e-shërbim komunal me të cilin NUK jeni të kënaqur dhe shpjegoni pse: _____ _____				
10	Shënoni të paktën një shërbim që dëshironi të jepet në mënyrë elektronike, e që tani nuk ofrohet si i tillë: _____ _____				

Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis është fondacion i pavarur, jopartiak dhe jofitimprurës me seli në Shkup, Republika e Maqedonisë së Veriut. Misioni i tij është të kontribuojë për zhvillimin e demokracisë dhe për rritjen e cilësisë së jetës përmes shfrytëzimit inovativ dhe shpërndarjes së njohurive. Vlerat tona kryesore janë transparenca, barazia dhe liria.

Fushat programore në të cilat punon Fondacioni Metamorfozis janë:

- + Mediat për demokraci
- + Edukimi për inovacione
- + Përgjegjësia shoqërore
- + Të drejtat e njeriut në internet

Fondacioni Metamorfozis për Internet dhe Shoqëri

Rr. „Apostoll Gusllarot” nr. 40, 1000 Shkup, Maqedonia e Veriut

e-maili: info@metamorphosis.org.mk

tel: +389 2 3109 325

www.metamorphosis.org.mk