



**ICEDA**

Increasing Civic Engagement  
in the Digital Agenda

# MAQEDONIA E VERIUT OBSERVATORI I AGJENDËS DIGJITALE

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



Ky projekt është bashkë-financuar nga Bashkimi Evropian

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



# Maqedonia e Veriut Observatori i Agjendës Digjitale

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

Qershor, 2022

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

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

Botues:

**Fondacioni për Internet dhe Shoqëri – Metamorfozis**

Për botuesin:

**Bardhyl Jashari**

Autorë:

**Irena Bojaxhievska (Ирена Бојациевска)**

**Natalija Shikova (Наталија Шикова)**

Redaktor:

**Milla Josifovska Danillovska**

Përkthyes:

**Valon Abdiu (përkthim nga gjuha maqedonase në shqip)**

CIP – Каталогизација во публикација

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

35.077:004(497.7)"2021/2022"(047.31)

37:004(497.7)"2021/2022"(047.31)

BOJAXHIEVSKA, Irena

Maqedonia e Veriut observatori i agjendës digjitale [Електронски извор] : raport mbi situatën aktuale dhe udhërrëfyes për avancimin e Agjendës Digjitale në Maqedoninë e Veriut / [autorë Irena Bojaxhievska, Natalija Shikova ; përkthyes Valon Abdiu (përkthim nga gjuha maqedonase në shqip)]. – Shkup : Fondacioni Metamorfozis, 2022

Начин на пристапување (URL):

[https://metamorphosis.org.mk/wp-content/uploads/2022/06/dao-cr-al\\_bez-cip-1.pdf](https://metamorphosis.org.mk/wp-content/uploads/2022/06/dao-cr-al_bez-cip-1.pdf).

- Превод на делото: Северна Македонија опсерваторија за дигиталната агенда : извештај за тековната состојба и патоказ за унапредување на Дигиталната агенда во Северна Македонија. –

Текст во PDF формат, содржи

93 стр., илустр. – Наслов преземен од екранот. – Опис на изворот на ден 17.06.2022. – Фусноти кон текстот

ISBN 978-608-263-077-9

1. Гл. ств. насл. 2. Shikova, Natalija [автор]

а) Дигитализација – Јавна администрација – Електронски услуги – Македонија – 2021–2022 – Истражувања б) Дигитална писменост – Македонија – 2021–2022 – Истражувања

# PËRMBAJTJA

PARATHËNIE .....	9
METODOLOGJIA E HULUMTIMIT .....	11
1. PARAKUSHTET PËR ZBATIMIN E-QEVERISJES .....	15
1.1. Depërtimi i internetit.....	15
1.2. Përdoruesit e shërbimeve të qeverisjes elektronike (e-qeverisjes).....	16
2. VULLNETI POLITIK DHE STRATEGJIA.....	21
3. KOORDINIMI PËR ZBATIMIN E E-QEVERISË .....	31
4. KORNIZA LIGJORE.....	35
4.1. Përshkrimi i politikës .....	37
5. GJENDJA ME E-SHËRBIMET .....	41
5.1. Bazat digjitale të të dhënave, ndërveprimi (interoperabiliteti), shkëmbimi i sigurt i të dhënave .....	41
5.2. Identiteti i sigurt digjital dhe nënshkrimi digjital.....	45
5.3. Rezultatet nga testimi i e-shërbimeve, përshkrimi i rasteve nga aspekti i përdoruesit .....	49
6. EDUKIMI DIGJITAL .....	57
6.1. Interneti me bandë të gjerë .....	57
7. QASJA NË SHËRBIME DHE NGRITJA E VETËDIJES .....	63
8. SIGURIA INFORMATIKE DHE KIBERNETIKE.....	73
9. E-PJESËMARRJA DHE E-DEMOKRACIA .....	77
10. UDHËRRËFYES PËR AVANCIMIN E AD-SË NË RMV .....	87
FJALOR.....	89
Shtojca 1 Lista e palëve të interesuara të intervistuar.....	91
Shtojca 2 Përmbledhje e Raportit dhe konkluzione .....	92



## AKRONIMET

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





# Parathënie

Digjitalizimi, gjegjësisht mbledhja dhe përdorimi i mjeteve online për analizën dhe marrjen e vendimeve, është një proces i rëndësishëm që pritet të çojë në përparimin e shoqërisë. Në të gjitha sferat dhe për të gjitha grupet shoqërore (pa përjashtim), digjitalizimi është një mekanizëm efektiv për përmirësimin e mirëqenies së qytetarëve. Teknologjia duhet pranuar si pjesë e jetës së përditshme, gjegjësisht të çojë në të ashtuquajturën "transformim digjital",<sup>1</sup> i cili nënkupton përmirësimin e punës elektronike dhe efikasitet më të madh të institucioneve, organizatave dhe subjekteve të tjera shoqërore.

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

Megjithëse AD-ja i për të më përfshin një numër aspektesh, megjithatë aktivitetet dhe studimet e projektit ICEDA janë përqendruar kryesisht në zbatimin e: e-qeverisë, ngritjes së vetëdijes së publikut, edukimit digjital dhe pjesëmarrjes civile. Në këtë kuadër, në periudhën mars – maj 2022, është realizuar një hulumtim konsekuent me studimet e mëparshme (edhe atë studimin bazë (të kryer në periudhën maj – qershor 2020),<sup>2</sup> dhe hulumtimin e vitit të kaluar (të kryer në periudhën mars – maj 2021).<sup>3</sup> Qëllimi i hulumtimit është të matë progresin në lidhje me gjendjen e kaluar të fushave të ndërlydhura me AD-në. Analiza rezultoi me një raport që adresonte tema në lidhje me kapitujt e legjisllacionit të BE-së që kanë të bëjnë me AD-në, gjegjësisht me Kapitullin 10, me titull – «Shoqëria e Informacionit dhe Mediat».

---

1 Digjitalizimi, digjitalizimi dhe transformimi digjital. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/fg6oHWW>

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

3 Observatori i Agjendës Digjitale - Raport mbi situatën aktuale dhe udhërrëfyes për avancimin e Agjendës Digjitale në Maqedoninë e Veriut. Qershor, 2021. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/OG6oLlY>



# Metodologjia e hulumtimit

Metodologjia e hulumtimit të Observatorit të Agjendës Digjitale (ODA) ndërlidhet me Raportin e mëparshëm të gjendjes aktuale dhe Udhërrëfyesin për avancimin e Agjendës Digjitale në Maqedoninë e Veriut<sup>4</sup>, dhe përqendrohet në temat për të cilat OShC-të kanë një ndikim më të madh. Hulumtimi është kryer në bazë të treguesve kryesorë që përmbahen në një pyetësor të përgatitur më parë. Treguesit duhet të mundësojnë një krahasim rajonal që midis vendeve të zgjedhura të Ballkanit Perëndimor do të kontribuojë në mënyrë të dukshme në një konkurrencë pozitive dhe do të jetë një motiv për zbatimin e mëtejshëm të AD-së. Hulumtimi bazohet në hulumtimin e kryer në zyrë (pasqyrën e hulumtimeve të realizuara; dokumentet ekzistuese të politikave; strategjitë kombëtare; programet e qeverisë dhe të institucioneve qendrore të Republikës së Maqedonisë së Veriut (RMV); raportet e disponueshme për publikun dhe burimet e tjera të rëndësishme), pastaj në intervistat gjysmë të strukturuar me persona të prekur dhe të përfshirë në proceset e digjitalizimit dhe me persona përgjegjës në institucionet;<sup>5</sup> dy fokus grupe të realizuara (njëri me sektorin e OJQ-ve, kurse tjetri me komunitetin afarist) testimin e një politike kombëtare dhe paktën tre shërbimeve elektronike (e-shërbime).

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

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

---

4 Po aty.

5 Për dallim nga vitet e kaluara, me një përjashtim të vogël, këtë vit reagimi i institucioneve ishte i ulët. Me gjithë përpjekjet tona të shumta, nuk kemi arritur të marrim përgjigje për temat që na shqetësojnë dhe janë në kompetencë të institucioneve.



**1**



**PARAKUSHTET  
PËR ZBATIMIN  
E-QEVERISJES**



# 1. Parakushtet për zbatimin e-qeverisjes

## 1.1. Depërtimi i internetit

Sipas Entit Shtetëror të Statistikave, në vitin 2021 – 83,7% e amvisërive në Maqedoninë e Veriut kanë pasur qasje në internet, që është një rritje prej 3,8% krahasuar me vitin paraprak (79,9%). Nga të anketuarit sipas moshës – nga 15 deri në 74 vjeç, 86,4% janë deklaruar si përdorues të internetit, që është një rritje prej 5% krahasuar me 81,4% sa ishte një vit më parë. Ky trend është në rritje krahasuar me vitet e mëparshme, por përqindja e bizneseve me 10 ose më shumë punonjës që kanë qasje në internet vazhdon të bjerë: prej 96,9% në vitin 2020 – në 94,1% në 2021<sup>6</sup> Ky hulumtim nuk hyn në arsyet që çuan në një ndryshim të tillë të situatës. Depërtimi i rrjetit celular me bandë të gjerë në nivel kombëtar është 99,08%, por pranimi i internetit me bandë të gjerë celular është 64,95%. Sipas të dhënave nga Komisioni Evropian (KE) të përfshira në raportin e fundit të progresit vjetor të RMV-së, 88% e amvisërive përdorin lidhje fikse të internetit me bandë të gjerë, por kompanitë më të vogla ende përballen me pengesa. Nga numri i përgjithshëm i ndërmarrjeve, 54,5% kishin ueb-faqe. Në përgjithësi, raporti thekson se: – ekziston një nevojë e veçantë për të rritur qasjen në internetin me bandë të gjerë; – duhet të zgjerohet diapazoni i shërbimeve të disponueshme për e-qeveri; – duhet të zhvillohen aftësitë digjitale duhet te popullata dhe subjektet ekonomike.<sup>7</sup> Megjithatë, pavarësisht zhvillimeve të tilla pozitive, është e nevojshme t'i kushtohet vëmendje edhe të ashtuquajturit – hendek digjital, që nënkupton jo vetëm qasje në infrastrukturë dhe internet, por edhe aftësi të përshtatshme, të nevojshme që do t'u mundësonin qytetarëve t'i përdorin shërbimet digjitale dhe përfitimet e transformimit digjital. Sfidat që lidhen me ndarjen digjitale ekzistuese tregojnë se nevojitet një qasje sistematike dhe investime për të përmirësuar aftësitë digjitale të popullatës, ndërsa edukimi digjital është thelbësor për shfrytëzimin adekuat të përfitimeve të transformimit digjital për qëllime sociale, arsimore, ekonomike, politike dhe qëllime të tjera shoqërore.<sup>8</sup> Pandemia e KOVID-19 e nënvizoi nevojën për të intensifikuar përpjekjet për të përmirësuar shërbimet digjitale, veçanërisht për të parandaluar marginalizimin e grupeve të cënueshme për shkak të mungesës së aftësive digjitale dhe mungesës së qasjes në teknologjitë e komunikimit.<sup>9</sup>

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

7 Raporti për Maqedoninë e Veriut. Tetor, 2021 Komisioni Evropian. Gjetet në: <https://cutt.ly/tHdk6cg>

8 Analizë e e-shërbimeve në komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/RHdxqRa>

9 Raporti për Maqedoninë e Veriut. Tetor, 2021 Komisioni Evropian. Gjetet në: <https://cutt.ly/tHdk6cg>

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

Portali Kombëtar për e-Shërbimet (uslugi.gov.mk) u promovua në dhjetor të viti 2019.<sup>10</sup> Sipas hulumtimit të kryer në vitin 2021, në portalin uslugi.gov.mk janë regjistruar gjithsej 34834 përdorues, numri i të cilëve është rritur më shumë se dyfish dhe është – 72932, që janë evidentuar gjatë hulumtimit aktual.<sup>11</sup> Nga ana tjetër, numri i përgjithshëm i përdoruesve të të gjitha e-shërbimeve në dispozicion (përveç atyre të përmendura nga Portalin Kombëtar (uslugi.gov.mk)) – ende nuk mund të përcaktohet, sepse deri më tani statistika të tilla nuk mbahen nga institucionet shtetërore, e as nga Enti Shtetëror i Statistikave. Nuk ka një bazë të dhënash të unifikuar në RMV që do të mundësonte përcaktimin e përqindjes totale të qytetarëve që përdorin e-shërbime. Edhe pse insistohet që të gjitha e-shërbimet nga institucionet shtetërore të jenë të rrjetëzuara, të vendosura në uslugi.gov.mk, megjithatë, shërbimet e tilla ofrohen edhe në mënyra të tjera. Për shembull, e-shërbimet ofrohen individualisht edhe nga vetë institucionet. Disavantazh i uslugi.gov.mk është se nuk është e vetmja faqe në internet për të gjitha shërbimet e ofruara nga institucionet shtetërore, e po ashtu jo të gjitha ato shërbime janë të digjitalizuara.<sup>12</sup> Gjatë këtij hulumtimi, deri më tani në uslugi.gov.mk janë evidentuar 19939 kërkesa – dukshëm më shumë se sa kërkesat e vitit 2021. Në muajin kur konkretisht është kryer hulumtimi, janë parashtruar 865 kërkesa për e-shërbime, që është pothuajse dyfish më shumë se vitin e kaluar kur kishte 478 kërkesa. Megjithatë, uslugi.gov.mk nuk ofron sistemin me një sportel, gjegjësisht shpeshherë për të përdorur një e-shërbim të caktuar, sistemi e transferon përdoruesin në sisteme të tjera (për shembull në DAP), ku nevojitet identifikimi i serishëm.

Prandaj, është e rëndësishme të theksohet se shteti ofron një numër të kufizuar shërbimesh elektronike, përkatësisht vetëm 51 nga gjithsej 816 shërbime, të cilat, nga ana tjetër, nuk janë funksionale në mënyrë elektronike, por përshkruajnë se si të merrni një shërbim në sportel nga 1288 institucionet e mbuluara me uslugi.gov.mk. Përdorimi i disa shërbimeve elektronike gjatë vitit 2021 ka shënuar një rritje të lehtë krahasuar me periudhën – 2019/2020. Megjithatë, ka raste të izoluar të rritjes së përdorimit të shërbimeve elektronike, që në vetvete është një tregues i mirë se qytetarët kanë filluar t'i kuptojnë përfitimet e disponueshmërisë digjitale të shërbimeve, por nuk ka përpjekje të dukshme nga institucionet shtetërore për promovimin e uslugi.gov.mk.<sup>13</sup> Këtë e thekson edhe Komisioni Evropian, i cili në raportin e fundit për progresin e RMV-së thekson se e-Portali kombëtar (uslugi.gov.mk) ndihmon administratën që të orientohet drejt qytetarëve/përdoruesve, vëren se ky është një zhvillim inkurajues, por konsideron se institucionet shtetërore duhet të tregojnë përkushtim më të madh për përmirësimin e funksionalitetit të e-Portalit (uslugi.gov.mk), paralelisht me regjistrin elektronik të popullsisë, me qëllim të shfrytëzimit të plotë të potencialit të tyre komunikues. Përveç kësaj, është e nevojshme të përmirësohet korniza e ndërveprueshmërisë, pasi shumë

10 Promovohet portali i e-shërbimeve, qytetarët kanë qasje në 127 e-shërbime në një vend. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Dhjetor, 2019. Gjetet në: <https://cutt.ly/ob8YKZN>

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

16 12 Përdorimi i disa shërbimeve elektronike është rritur, por është larg nivelit të dëshiruar. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/zHwo6tm>

13 Po aty.



shërbime kyçe nuk mund të përdoren, por kjo kërkon edhe vullnet politik edhe fonde shtesë. Disa shërbime, si për shembull lëshimi i pasaportave, lejeve të vozitjes, dëftesave, apo regjistrimit të automjeteve etj., janë kryer me shumë ngadalësi në periudhën e kaluar, gjë që ka shkaktuar pakënaqësi të madhe te qytetarët.<sup>14</sup>

Se kjo nuk është një konstatim sipërfaqësor, por një situatë reale, flasin raportet dhe analizat e BE-së. Sipas këtyre të dhënave krahasuese, vendet e Ballkanit Perëndimor ofrojnë pothuajse shërbimet më të këqija të e-qeverisjes në nivel të Evropës. Rezulton se katër vendet e Ballkanit Perëndimor arritën mesatarisht 43% të të ashtuquajturve – tregues të suksesit – në këtë fushë, ndërkohë që pjesa tjetër e Evropës arriti suksesin prej 71%. Raporti i BE-së për vitin 2021, në fushën e e-qeverisjes në Bashkimin Evropian, e përcakton pjekurinë e përgjithshme të vendeve në këtë fushë komunikimi dhe vë në dukje se kryerja e shërbimeve nga e-qeverisja në RMV është më e ulët se mesatarja e të gjithë BE-së dhe pothuajse në nivelin më të ulët në krahasim me vendet e tjera të Ballkanit Perëndimor.<sup>15</sup>

Nuk mund të merren të dhënat krahasuese për përdorimin e e-shërbimeve në lidhje me praninë fizike në sportel për shfrytëzimin e shërbimeve nga institucionet shtetërore. Numri i përdoruesve të regjistruar në e-Portalin (uslugi.gov.mk) mbulon rreth 4% të popullsisë së përgjithshme në vend.<sup>16</sup> Sigurisht që është përqindje e vogël, por tregon një trend në rritje nëse marrim parasysh numrin total të përdoruesve të regjistruar për vitin e kaluar 2021, kur janë regjistruar vetëm 1.5% e popullsisë së përgjithshme të RMV-së. Nuk mund të flasim as për përdorimin masiv të të ashtuquajturës – e-tregti, edhe pse Banka Popullore raportoi rritje të pesëfishit të transaksioneve në internet nga qytetarët në periudhën e kaluar, sepse realisht proceset po ecin me ritme shumë të ngadalta dhe nevojiten përpjekje shtesë drejt transformimit digjital të vendit. Me fjalë të tjera, progres është vërejtur në digjitalizimin e proceseve ekonomike, por prapë se prapë ky nivel mbetet relativisht i ulët krahasuar me nivelin e shteteve anëtare të BE-së.<sup>17</sup>

Mosdisponueshmëria e shërbimeve është ndoshta pengesa më e madhe në sistemin e e-qeverisjes, por sigurisht jo edhe i vetmi, sepse bie në sy mungesa e informimit të qytetarëve dhe mosbesimi ndaj shumicës së institucioneve që i ofrojnë shërbimet në mënyrë elektronike. Kjo është veçantë e theksuar në nivelin lokal, ku numri i e-shërbimeve në dispozicion është më i ulët.<sup>18</sup> Përveç kësaj, shumë shërbime kyçe nuk janë as të digjitalizuara, siç është caktimi i kurorëzimit. Nëse digjitalizohen dhe lidhe regjistrat/ librat amë, përkatësisht nëse eliminohet nevoja për dorëzim fizik të disa dokumenteve (p.sh. – certifikata e lindjes; sepse dokumentin ose të dhënat duhet t'i ketë institucioni përgjegjës, e jo qytetari), atëherë qytetarët do të kursenin kohë dhe para.<sup>19</sup> Në disa raste, ka rezultuar se është e pabazë, e padrejtë, madje – absurde, dhe së fundi – edhe

14 Raporti për Maqedoninë e Veriut. Tetor, 2021 Komisioni Evropian. Gjetet në: <https://cutt.ly/tHdk6cg>

15 Raporti i Komisionit Evropian për përparimin e e-qeverisjes për vitin 2021, në dispozicion në: <https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2021/10/eGovernment-Benchmark-2021-In-sight-Report.pdf>

16 Sipas të dhënave nga regjistrimi i vitit 2021. Enti Shtetëror i Statistikave. Gjetet në: <https://www.stat.gov.mk/IndikatorIT.aspx?id=31>

17 Raporti për Maqedoninë e Veriut. Tetor, 2021 Komisioni Evropian. Gjetet në: <https://cutt.ly/tHdk6cg>

18 Fokus grupi me përfaqësues të OJQ-ve, mbajtur më 05.04.2022.

19 RMV, pritje dhe bredhje: Rruga e dy të rinjve drejt marrjes së certifikatës së kurorëzimit. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/cHdzwn5>

e paligjshme, që institucionet shtetërore të kërkojnë dokumente të caktuara me afat vlefshmërie jo më shumë se gjashtë muaj.<sup>20</sup> Për shembull, është mjaft e qartë se për rrethanat – lindje dhe vdekje – që ndodhin vetëm një herë, nuk ka kuptim të kërkohet dokument me «afat të caktuar». Humbja e kohës duke shkuar nga një sportel në tjetrin kapërcehet me anë të digjitalizimit dhe rrjetëzimit të regjistrave. Në një situatë të tillë, institucionet shtetërore nuk kanë pse të kërkojnë nga qytetarët të dhëna që tashmë i kanë.<sup>21</sup> Digjitalizimi optimizohet vetëm nëse administrata përshtatet në mënyrë efikase për t'i përballuar sfidat. Por, pavarësisht përpjekjeve për e-qeverisje më efikase, shembujt e panumërt nga jeta e përditshme tregojnë se për dokumente të caktuara që mund të merren në pak minuta, pritet me javë të tëra.<sup>22</sup> Gjithashtu, në vitin e fundit janë prezantuar pak shërbime institucionale si – shërbime elektronike (njëra prej tyre është p.sh. – "certifikata e mosndëshkimit"). Në nivel lokal – nuk ka e-shërbime të reja, ndërsa disa nga komunat më të vogla shpesh nuk kanë as ueb-faqe të tyre, e nëse edhe e kanë – shpesh është e pasigurt në aspektin digjital (nga viruset kompjuterike). Në nivel lokal, për e-shërbime më të mira duhet të ketë një ndarje të qartë të kompetencave në mes të komunave dhe pushtetit qendror, sepse shumë nga proceset nuk mund të ecin përpara për arsye formale – ligjore.<sup>23</sup> Në aspekt statistikor, nga ana tjetër përdorim më të madh të e-shërbimeve ka nga popullata studentore, gjë që është evidente duke qenë se në periudhën e kaluar studentët ishin të detyruar të aplikonin në mënyrë elektronike për ushqimin e studentëve.

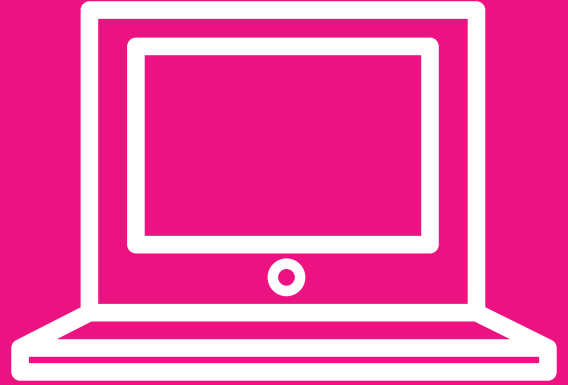
20 “Nuk do të kërkohej certifikatat e lindjes që nuk janë më të vjetra se 6 muaj ka vendosur DULA pas humltimeve të Portalb.mk. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/nHdzibs>

21 Është e paligjshme të kërkohej nga qytetarët që të paguajnë për certifikatat e reja jo më të vjetra se 6 muaj. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/SHdzhAC>

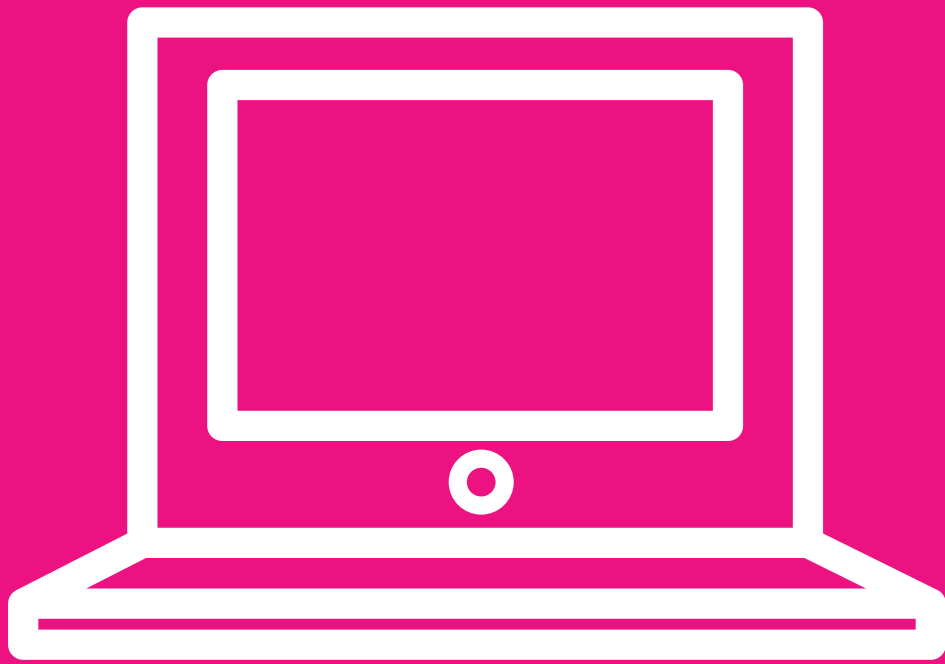
18 22 Çfarë hapash duhet të ndërmerren për të marrë një certifikatë elektronike? Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/dHdzkHf>

23 Fokus grupi me përfaqësues të OJQ-ve, mbajtur më 05.04.2022.

**2**



# **VULLNETI POLITIK DHE STRATEGJIA**



## 2. Vullneti politik dhe strategjia

Për të arritur integrimin evropian, transformimin e shoqërisë dhe pranimin e rregullave, parimeve dhe vlerave evropiane, vazhdojnë përpjekjet e Qeverisë për të zhvilluar projekte që i përfshijnë edhe ndryshimet digjitale dhe digjitalizimin në shoqëri. Kjo është në përputhje me angazhimet e ndërmarra në kuadër të "Samitit Digjital për Ballkanin Perëndimor" (26–28 tetor 2020) dhe Planit shumëvjeçar të Veprimit të Zonës Ekonomike Rajonale për Ballkanin Perëndimor, i cili e mbështet integrimin digjital të rajonit.<sup>24</sup> Si pjesë e Procesit të Berlinit, ministrat e ekonomisë u zotuan të forcojnë kontaktet e biznesit në fusha të ndryshme, duke përfshirë edhe bashkëpunimin në krijimin e një infrastrukture dhe interkoneksionit digjital.<sup>25</sup> Më 6 tetor 2020, KE-ja e publikoi «Planin Ekonomik dhe të Investimeve për Ballkanin Perëndimor» dhe i vendosi investimet në të ardhmen digjitale midis fushave me prioritet. Tranzicioni «i gjelbër» dhe «digjital» duhet të çojë në rritje ekonomike duke zbatuar reforma për të sjellë Ballkanin Perëndimor më afër Tregut të Vetëm Evropian, edhe atë duke mobilizuar mjete nga Beja, nëpërmjet investimeve konkrete dhe tranzicionit digjital. Tregu i përbashkët rajonal është i strukturuar rreth katër lirive të lëvizjes së mallrave, shërbimeve, kapitalit dhe njerëzve, dhe përfshin aspekte të politikave digjitale, të investimeve, inovacionit dhe industriale. Deri më tani, ky është hapi më ambicioz për integrimin rajonal të Ballkanit Perëndimor. Tregu i përbashkët rajonal ndërlihet me rregullat dhe standardet e BE-së dhe është një trampolinë për integrimin më të ngushtë të rajonit me tregun e përbashkët të BE-së – përpara anëtarësimit.<sup>26</sup> RMV-ja u zotua të ndërmarrë hapa drejt përdorimit të strategjisë digjitale të BE-së.<sup>27</sup> Shteti gjithashtu anëtare e Grupit punues të shkathtësive digjitale, i formuar për të mbështetur vendet e Ballkanit Perëndimor, i koordinuar nga Këshilli i Bashkëpunimit Rajonal. Më 1 korrik 2021 ka hyrë në fuqi marrëveshja rajonale për roaming-taksi, e nënshkruar në Samitin Digjital për Ballkanin Perëndimor, mbajtur në prill të vitit 2019 në Beograd, duke mundësuar – "roaming si në shtëpi" (RLAH), gjegjësisht qytetarëve u jepet mundësia që t'i përdorin shërbimet në zonën rajonale pa roaming. E gjithë kjo, si dhe ulja e çmimeve të roaming-ut në BE, është në përputhje me objektivat e Deklaratës për Tregun e Përbashkët. Hapat e ardhshëm synojnë uljen e çmimeve të roaming-ut ndërmjet vendeve të Ballkanit Perëndimor dhe BE-së. Arritja e kësaj kërkon angazhimin e plotë të të gjitha palëve të interesuara si dhe vullnet të fortë politik. Heqja e plotë e roamingut do të thotë se rajoni do të integrohet në aspekt digjital në Evropë.<sup>28</sup> Prandaj, mund të thuhet se RMV-ja vazhdoi të zbatojë me sukses Agjendën Digjitale për Ballkanin Perëndimor dhe Marrëveshjen Rajonale për Roaming. Në mbështetje të kësaj janë edhe aktivitetet për

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

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

26 Raporti për Maqedoninë e Veriut. Tetor, 2021 Komisioni Evropian. Gjetet në: <https://cutt.ly/tHdk6cg>

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

28 Roaming falas në Ballkanin Perëndimor nga 1 korriku i vitit 2021! Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/hHdzATW>

vendosjen e një numri telefonik evropian të urgjencës – 112, si tregues i vullnetit të nevojshëm politik.<sup>29</sup>

Rregullorja IPA III për periudhën financiare nga viti 2021 deri në vitin 2027 do të vazhdojë të ofrojë mbështetje financiare për rajonin dhe gjithashtu do të financojë Planin Ekonomik të Investimeve (PEI) për Ballkanin Perëndimor, të rënë dakord në tetor të vitit 2020 midis Komisionit dhe vendeve të rajonit. Qëllimi është rimëkëmbja afatgjatë ekonomike e rajonit, tranzicioni i gjelbër dhe digjital, si dhe integrimi dhe konvergjenca rajonale premtuese me Bashkimin Evropian.<sup>30</sup>

Prandaj, mund të thuhet se është arritur një marrëveshje ndërmjet aktorëve politikë për rëndësinë e e-qeverisjes, dhe kjo reflektohet në aktivitetet e shumta të ndërmarra në këtë drejtim. Si pjesë e të ashtuquajturës – "Agjenda Digjitale për Evropën", në RMV vazhduan të zbatohen prioritetet e përcaktuara në "Strategjinë Kombëtare për Bandë të Gjerë, 2019 – 2023", dhe në "Strategjinë Kombëtare të Sigurisë Kibernetike, 2018 – 2022".<sup>31</sup> Administrata moderne dhe efikase publike, e bazuar në digjitalizim, e cila ofron shërbime cilësore dhe të shpejta për qytetarët dhe bizneset, është pjesë e prioritetëve strategjike të Qeverisë së RMV-së dhe pjesë e Programit të Qeverisë për vitin 2022, i cili përfshin disa projekte, si dhe iniciimin e zgjidhjeve përkatëse ligjore. Për shembull: – digjitalizimi i proceseve në institucione; – zhvillimi i shërbimeve të pagesave digjitale; – rritje e mbulimit të e-shërbimeve; – qasje në internet në zonat rurale, etj.).<sup>32</sup> Nevoja për digjitalizim njihet gjithashtu edhe në "Strategjinë e të Dhënave të Hapura, 2018 – 2020",<sup>33</sup> dhe plani i veprimit, por deri më tani nuk janë ndërmarrë hapa për përditësimin e tyre.

Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës (MSHIA) kryen punë në lidhje me zhvillimin dhe promovimin e shoqërisë informatike, si dhe punë në lidhje me rrjetin e integruar të informacionit dhe komunikimit, bazat e të dhënave, ndërlidhjen dhe shkëmbimin e informacionit, aspektet e sigurisë dhe zhvillimin e infrastrukturës. Nga ana e tjetër, edhe ministritë dhe institucionet e tjera shtetërore i kanë kompetencat e veta. Qeveria ende nuk ka zëdhënës për e-qeverisje. Në tre vitet e fundit janë ndërruar tre ministra të shoqërisë informatike dhe administratës, gjë që mund të ndikojë edhe në proceset. Në vitin 2020, është emëruar një zëvendëskryeministër përgjegjës për antikorrupsionin, zhvillimin e qëndrueshëm dhe burimet njerëzore. Zëvendëskryeministri ka për detyrë t'i koordinojë politikat për antikorrupsion dhe institucionet e përfshira në luftën kundër korrupsionit. Në mars të vitit 2021, Qeveria miratoi një Plan Veprimi për Luftimin e Korrupsionit, të titulluar "Aksioni 21", me prioritate për digjitalizimin, funksionimin e qendrave hetuese, rritjen e përdorimit të Platformës Kombëtare të Ndërveprueshmërisë dhe ndryshime në legjislacionin kundër korrupsionit.<sup>34</sup>

29 Raporti për Maqedoninë e Veriut. Tetor, 2021 Komisioni Evropian. Gjetet në: <https://cutt.ly/tHdk6cg>

30 Po aty.

31 Raporti për Maqedoninë e Veriut. Tetor, 2021 Komisioni Evropian. Në dispozicion në <https://cutt.ly/tHdk6cg>

32 Programi për punë i Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut për vitin 2022 Gjetet në: [https://vlada.mk/sites/default/files/programa/2022-2024/programa\\_na\\_vladata\\_2022-2024.pdf](https://vlada.mk/sites/default/files/programa/2022-2024/programa_na_vladata_2022-2024.pdf)

22 33 Strategjia e të Dhënave të Hapura 2018 - 2020. Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://cutt.ly/mb8AIA2>

34 Raporti për Maqedoninë e Veriut. Tetor, 2021 Komisioni Evropian. Gjetet në: <https://cutt.ly/tHdk6cg>

Marrë në përgjithësi, janë përcaktuar fushat prioritare për e-qeverisje, por – në mënyrë indirekte. Ende nuk ka një strategji kombëtare afatgjate të TIK-ut, gjegjësisht – prioritetet janë vendosur në kuadër të "Strategjisë për Reformën e Administratës Publike, 2018 - 2022".<sup>35</sup> Strategjia afatgjatë e TIK-ut është përgatitur dhe një draft i është dorëzuar ENER-it,<sup>36</sup> por miratimi formal i saj është duke u zgjatur.<sup>37</sup> Ekziston një "Plan Kombëtar Operacional për rrjetin me Bandë të Gjerë" që i harmonizon politikat kombëtare për zhvillimin e komunikimeve elektronike me politikat e BE-së, por plani duhet të përafrohet më tej me qëllimet strategjike të iniciativës së BE të quajtur "Agjenda Digjitale për Evropën", strategjia themelore e vitit 2010 për zhvillimin e shoqërisë informatike, si dhe me – strategjinë e BE-së – "Drejt një shoqërie evropiane Gigabit për vitin 2025", që ekziston që nga viti 2016.<sup>38</sup>

Kronologjikisht, në këtë fushë me interes shoqëror, deri më tani janë miratuar dhe zbatuar dokumentet e mëposhtme: – "Strategjia Kombëtare për Zhvillimin e Shoqërisë Informatike dhe Plani i Veprimt", nga viti 2005;<sup>39</sup> – "Strategjia kombëtare për e-Qeveri", nga viti 2010, dhe e mbulon periudhën nga viti 2011 deri në vitin 2012 (që atëherë nuk është përgatitur një strategji e re;<sup>40</sup> – "Strategjia Kombëtare për e- përfshirje", nga viti 2011, dhe i referohet periudhës 2011–2014;<sup>41</sup> dhe – "Strategjia Kombëtare Afatshkurtër e TIK-ut" për periudhën 2016–2017.<sup>42</sup> Marrë në përgjithësi, sipas përmbajtjes së dokumentit – "Bazat dhe Zhvillimi i e-Qeverisë"<sup>43</sup>, është e qartë se udhëzimet dhe standardet themelore në këto dokumente strategjike janë tashmë të vjetruara dhe duhet të përshtaten në përputhje me rrethanat. Pa miratimin e dokumenteve kyçe, transformimi digjital dhe lidhja e masave reformuese me Agjendën Digjitale të BE-së është pjesë plotësuese – edhe e "Programit për Reforma Ekonomike për periudhën 2021 – 2023".<sup>44</sup>, miratuar nga Ministria e Financave, dhe "Plani Strategjik i MSHIA-së për periudhën 2021–2023".<sup>45</sup> Gjithashtu, Fondi për Inovacion dhe Zhvillim Teknologjik, në shtator të vitit 2021, formoi një grup pune për përgatitjen e Strategjisë Kombëtare për Inteligjencën Artificiale, por

35 Strategjia për Reformën e Administratës Publike 2018-2022. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://cutt.ly/mb8SXij>

36 Draft Strategjia Kombëtare për TIK 2021-2025. Në dispozicion në: <https://ener.gov.mk/Default.aspx?item=newdocumentdetails&detailid=23>

37 Raporti për Maqedoninë e Veriut. Tetor, 2021 Komisioni Evropian. Gjetet në: <https://cutt.ly/tHdk6cg>

38 Plani Operacional Kombëtar Rrjetin me Bandë të Gjerë. Prill, 2019. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://cutt.ly/Ab8Sv7y>

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

40 Strategjia Kombëtare për e-Qeveri 2011 - 2012. Janar, 2010. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://cutt.ly/gb8DcJG>

41 Strategjia Kombëtare për e-Përfshirje 2011 -2014. Maj, 2011. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://cutt.ly/Ab8DYPz>

42 Strategjia Kombëtare Afatshkurtër e TIK-ut 2016-2017. Gusht, 2015. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://cutt.ly/lb8DJHe>

43 Bazat dhe zhvillimi i e-Qeverisë. Tetor, 2010 Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://cutt.ly/Ub8DNAS>

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

45 Plani Strategjik 2021 -2023. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://cutt.ly/jb8D77J>

që nga themelimi i saj deri në përfundimin e këtij raporti, nuk janë ndërmarrë hapa më seriozë.<sup>46</sup>

Pothuajse në çdo strategji që lidhet me zhvillimin e shoqërisë informatike dhe teknologjive digjitale, e që lidhet me reformat në administratën publike, është planifikuar që shteti të krijojë një mjedis që do ta mbështesë inovacionin; do të mundësojë ofrimin e shërbimeve të personalizuar, lehtësisht të qasshme, për të gjithë përdoruesit dhe ato të kontribuojnë në rritjen e transparencës dhe llogaridhënies së institucioneve shtetërore.<sup>47</sup> Prandaj, megjithëse dokumentet strategjike janë të vjetruara, ose janë në përgatitje për një kohë të gjatë, mund të thuhet se "vullneti politik" për transformimin digjital të shoqërisë sonë është vërtetuar,<sup>48</sup> por funksionalisht, në praktikë – niveli organizativ i e-Qeverisë, në zbatimin e angazhimeve të hartuara në mënyrë strategjike është relativisht i ulët. Raporti vjetor për Reforma në Administratën Publike (RAP) në periudhën nga viti 2018 deri në vitin 2022, për momentin tregon zbatim të dobët për shkak të afateve të shkurtra dhe mungesës së një strategjie kombëtare të TIK-ut.<sup>49</sup> Nuk është publikuar raporti vjetor i punës së MSHIA-së për vitin 2020 dhe 2021 dhe nuk mund të flasim për projekte të përfunduara. Strategjia Afatgjate e TIK-ut planifikon gjithashtu trajnimin e personelit të TI-së. Tani për tani, sipas kërkesave, nevojave dhe mundësive, çdo institucion mund të ofrojë trajnime për punonjësit e tij (duke përfshirë edhe personelin e TI-së).

Sa i përket proceseve të e-qeverisjes, mund të thuhet se ka një shkallë zbatimi, por nuk ka ndonjë ndryshim të rëndësishëm. Në aspekt strategjik e-qeverisja i paraqet përpjekjet e Qeverisë për të punuar vazhdimisht drejt krijimit të institucioneve më të mira dhe më efikase, si dhe për t'i potencuar mekanizmat që do t'i zbatojë me këtë rast. Strategjitë e miratuara vitet e fundit tregojnë se qeveria aktuale është e përkushtuar për institucione më të mira dhe më efikase, por zbatimi i tyre ende nuk është në nivelin e dëshiruar, më së shumti për shkak të ndërveprimit problematik, komunikimit të dobët ndërmjet institucioneve, si dhe për shkak të kapacitetit të kufizuar të administratës dhe të qytetarëve për t'i aplikuar mjetet e planifikuara. Prandaj, nuk mund të flasim për zbatim të plotë, megjithëse ka shumë shembuj pozitivë. Nga ana tjetër, fitohet përshtypja se jo vetëm qeveria, por edhe sektori privat nuk mund ta mbështesin gjithë këtë proces, veçanërisht për sa i përket vërtetimit (autentifikimit) dhe shkëmbimit të dokumenteve.

Ndër dispozitat ligjore në këtë fushë, më të rëndësishmet janë: – Ligji për Menaxhimin Elektronik dhe Shërbimet Elektronike,<sup>50</sup> – Ligji për Dokumentet Elektronike, Identifikimin

46 Strategjia Kombëtare e IA-së. Fondi për Inovacion dhe Zhvillim Teknologjik. Gjetet në: <https://cutt.ly/SHdzVYT>

47 Analizë e e-shërbimeve në komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/RHdxqRa>

48 Shaqiri: Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës është subjekti kryesor në krijimin e politikave të qeverisjes elektronike dhe i udhëheq përpjekjet për transformimin digjital të shoqërisë, <https://www.mioa.gov.mk/?q=mk/node/3729>

49 Raporti i katërt për zbatimin e Planit Aksional të Strategjisë për Reformë të Administratës Publike 2018-2022. Maj, 2019. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://cutt.ly/rb8FRng>

50 Ligji për Menaxhimin Elektronik dhe Shërbimet Elektronike. Prill, 2019. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://cutt.ly/Mb8JnPz>



Elektronik dhe Shërbimet Konfidenciale (LDEIEShK),<sup>51</sup> dhe – Ligji për Regjistrin Qendror të Popullsisë.<sup>52</sup>

Legjislacioni për e-qeverisje, përveç ligjeve të sipërpërmendura, mbulohet edhe nga: – Ligji për Procedurën e Përgjithshme Administrative;<sup>53</sup> – Ligji për Taksat Administrative;<sup>54</sup> – Ligji për Qasje të Lirë në Informatat me Karakter Publik;<sup>55</sup> – Ligji për Regjistrin Qendror të Popullsisë,<sup>56</sup> dhe disa akte nënligjore, të tilla si: – "Rregullorja për sigurinë e përpunimit të të dhënave personale".<sup>57</sup> Në këtë kuptim – Ligji për Regjistrin Qendror të Popullsisë është ligj bazë përmes të cilit menaxhohen të dhënat e popullsisë. Nuk ka asnjë zgjidhje ligjore për kornizën e ndërveprimit, por MShIA zhvillon module dhe projekte.<sup>58</sup> I ashtuquajtur "identitet digjital" – po zhvillohet përmes partneriteteve publike-private me kompani të caktuara.<sup>59</sup> Nga vendet e rajonit, Republika e Kroacisë, Republika e Maqedonisë së Veriut dhe Mali i Zi lëshojnë certifikata për identitetin digjital dhe ofrojnë mundësi që shërbime të caktuara për qytetarët të jenë në dispozicion nga distanca.<sup>60</sup>

Institucionet shtetërore e njohin nevojën dhe e marrin seriozisht procesin e digjitalizimit, por nevojiten përpjekje dhe mjete shtesë për zbatimin efektiv të tij. Digjitalizimi është gjithashtu pjesë e Planit Strategjik të Ministrisë së Kulturës për periudhën 2022–2024,<sup>61</sup> si dhe e Planit Strategjik të Ministrisë së Ekonomisë, për periudhën 2022–2024.<sup>62</sup> Në gjykata dhe në prokurorinë publike,<sup>63</sup> hapat e ndërmarrë për digjitalizim tregojnë një proces pozitiv në lëvizje – "lëvizje nga pika zero", e dukshme, për shembull, në pjesën e agjendës së reformës në drejtësi, por në të njëjtën kohë i ekspozojnë sfidat shoqërore - mungesën e kuadrit, të burimeve dhe të buxhetit adekuat.<sup>64</sup> Procesi i digjitalizimit të gjyqësorit në përgjithësi zhvillohet sipas Strategjisë për TIK-un në gjyqësor për periudhën 2019 – 2024,<sup>65</sup> dhe ndonëse deri më tani nuk janë arritur të gjitha qëllimet e përcaktuara, megjithatë është bërë përparim i dukshëm, duke pasur parasysh se në këto aspekte gjyqësori dhe prokuroria publike më parë ishin në gjendje jashtëzakonisht të keqe, me mungesë të pjesshme ose të plotë të përdorimit të TIK-ut në punën e

51 Ligji për Dokumentet Elektronike, Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet Konfidenciale. Gjetet në: <https://cutt.ly/Cb8JSD3>

52 Ligji për Regjistrin Qendror të Popullsisë. Gjetet në: <https://cutt.ly/db8JK39>

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

54 Ligji për Taksat Administrative. Gjetet në: <https://cutt.ly/qb8KWBL>

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

56 Ligji për Regjistrin Qendror të Popullsisë. Gjetet në: <https://cutt.ly/xb8KAwd>

57 Rregullorja për Sigurinë e Përpunimit të të Dhënave Personale. Agjencia për Mbrojtjen e të Dhënave Personale. Gjetet në: <https://cutt.ly/7b8KGyc>

58 Platforma e Ndërveprimit (Interoperabilitetit). Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://cutt.ly/Ob8K7Yd>

59 Projekti për identifikimin digjital, drejt zbatimit. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://mioa.gov.mk/?q=mk/node/3656>

60 Identiteti digjital në Maqedoni - çfarë është dhe si të krijoni tuajin. TI. Gjetet në: <https://it.mk/digitalen-identitet-vo-makedonija-shto-e-i-kako-da-kreirate-svoj/>

61 Plani Strategjik 2022 -2024. Ministria e Kulturës. Gjetet në: <https://cutt.ly/AHdxAOK>

62 Po aty.

63 Debati i hapur rajonal: Digjitalizimi është i domosdoshëm për efikasitet në punën e Prokurorisë Publike. Prokuroria Publike e Republikës së Maqedonisë së Veriut. Gjetet në: <https://cutt.ly/nHdx41E>

64 Monitorimi i procesit të eurointegrimi: Reformat gjyqësore Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/pHdcfC9>

65 Strategjia e TIK-ut në gjyqësor 2019 - 2024. Ministria e Drejtësisë. Gjetet në: <https://cutt.ly/7HdcRTN>

tyre.<sup>66</sup> Zbatimi i strategjisë së TI-së në gjyqësor financohet kryesisht nga donatorët.<sup>67</sup> Janë vënë re përpjekje për digjitalizimin e Arkivit Shtetëror, ku po punohet intensivisht për digjitalizimin e fondeve historike prioritare;<sup>68</sup> është implementuar moduli i ri i akcizës i Sistemit për përpunimin e deklarave doganore dhe dokumenteve të akcizës (CDEPS) për kalimin nga letra në procedurat digjitale, ndërsa Ligji për Akcizat parasheh monitorimin e plotë elektronik të mallrave të akcizës.<sup>69</sup>

Në Strategjinë për Zhvillimin Rajonal të RMV-së nga viti 2021 deri në vitin 2031, digjitalizimi njihet si parakusht për zhvillimin e shoqërisë.<sup>70</sup> Megjithatë, fokusi i këtyre strategjive të digjitalizimit është vetëm tek shërbimet që i ofron pushteti qendror dhe vëmendje e pamjaftueshme i kushtohet digjitalizimit të shërbimeve që ofrohen nga njësitë e vetëqeverisjes lokale. Transformimi digjital i komunave është i mundur, dhe është përcaktuar në prioritetet e Qeverisë për digjitalizim dhe për rritjen e transparencës dhe llogaridhënies. Megjithatë, personat kompetentë (kryetarët e komunave/pushteti lokal) vazhdojnë të këmbëngulin që mbështetja e nivelit qendror është e nevojshme, d.t.th. se shteti është faktor kyç në sigurimin e digjitalizimit, në transformimin digjital të komunave.<sup>71</sup> Njësitë e vetëqeverisjes lokale po ndërgjegjësohen gjithnjë e më shumë se zhvillimi i komunave lidhet domosdoshmërisht me përfitimet e digjitalizimit,<sup>72</sup> dhe mbi këtë bazë i rrisin kërkesat dhe pritjet nga pushteti qendror.<sup>73</sup> Megjithatë, ende nuk ka një strategji për digjitalizimin e shërbimeve të ofruara nga njësitë e vetëqeverisjes lokale, e kjo është e nevojshme duke qenë se jetojmë në një kohë të burimeve të reduktuara, kështu që është teknologjia ajo që mund të ndihmojë në tejkalimin e këtyre situatave.<sup>74</sup> Në thelb, komunat janë të interesuara për aplikimin e mjeteve digjitale dhe i ndajnë përvojat e tyre në lidhje me digjitalizimin, por procesi duhet të optimizohet, gjegjësisht shërbimet të zhvillohen në mënyrë të barabartë në të gjitha komunat. Përndryshe – mirëmbajtja është e shtrenjtë.<sup>75</sup> Për shembull, komunat janë të vetëdijshme për rëndësinë e të dhënave të hapura dhe në këtë drejtim janë ndërmarrë hapa për rritjen e transparencës së komunave dhe hapjen e të dhënave të njërive të vetëqeverisjes lokale, por këto janë kryesisht iniciativa të sektorit të shoqërisë civile.<sup>76</sup> Disa komuna kanë publikuar të dhëna

66 Monitorimi i procesit të eurointegrimeve: Reformat gjyqësore Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/pHdcfC9>

67 Raporti për Maqedoninë e Veriut. Tetor, 2021 Komisioni Evropian. Gjendet në: <https://cutt.ly/tHdk6cg>

68 71 VJET ARKIVI SHTETËROR. Arkivi Shtetëror i Republikës së Maqedonisë së Veriut. Gjendet në: <https://cutt.ly/7HdcCww>

69 Raporti për Maqedoninë e Veriut. Tetor, 2021 Komisioni Evropian. Gjendet në: <https://cutt.ly/tHdk6cg>

70 Propozimi i plotësuar i Strategjisë për Zhvillim Rajonal të RMV-së 2021-2031. Gjendet në: <https://cutt.ly/HHdvaR4>

71 Digjitalizimi do të sjellë përfitime për qytetarët, por kërkon përpjekje dhe burime shtesë. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/PHdcSJR>

72 Analizë e e-shërbimeve në komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/RHdxqRa>

73 Propozimi i plotësuar i Strategjisë për Zhvillim Rajonal të RMV-së 2021-2031. Gjendet në: <https://cutt.ly/HHdvaR4>

74 Analizë e e-shërbimeve në komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/RHdxqRa>

75 Fokus grupi me përfaqësues të OJQ-ve, mbajtur më 05.04.2022.

26 76 Në kuadër të ciklit të parë të mbështetjes së komunave për rritjen e transparencës dhe hapjen e të dhënave është mbajtur takimi final koordinues. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/5HdvRzM>

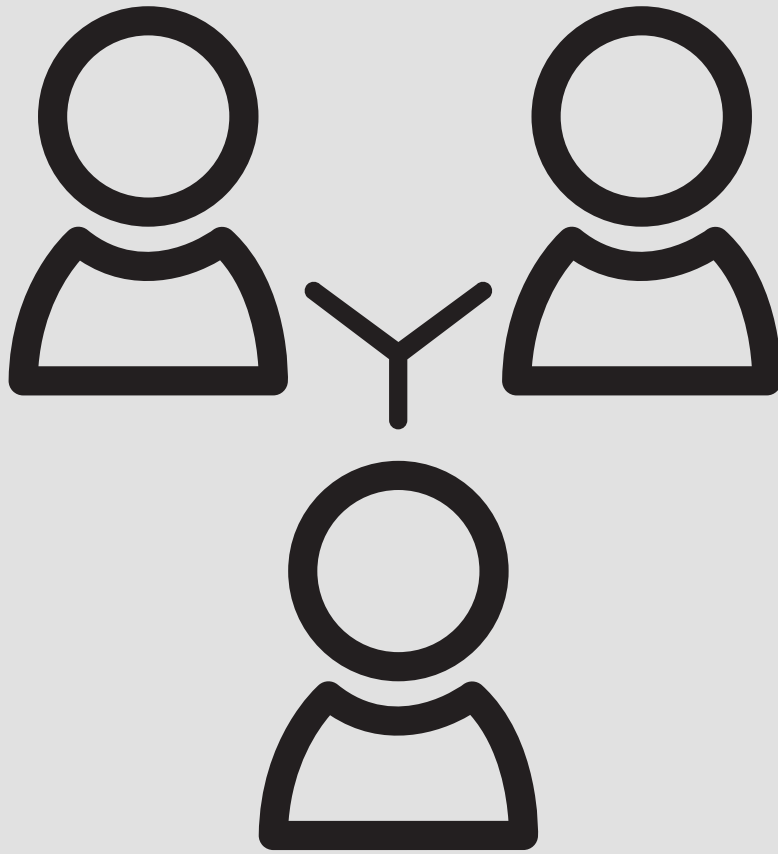
të hapura në ueb-faqet e tyre, edhe pse ka shumë probleme me zbatimin e ligjit. Një pjesë e madhe nga grupet e të dhënave nuk janë publikuar, pavarësisht obligimeve të marra për publikimin e tyre. Sa i përket kërkesave për qasje të lirë në informatat me karakter publik, komnat zakonisht nuk përgjigjen ndaj tyre.<sup>77</sup>

Duhet punuar drejt realizimit të plotë të synimeve dhe prioriteteve të përcaktuara. Është padyshim e rëndësishme që entuziazmi dhe vullneti politik për digjitalizimin të shndërrohet në veprime dhe projekte konkrete, duke u konsultuar me qytetarët, subjektet afariste dhe palët e interesuara. RMV-ja ka dokumente të shumta që kanë të bëjnë me zbatimin e AD-së nga institucionet, por mbetet përshtypja se ato janë kryesisht të vjetruara dhe duhet t'u përshtaten trendeve aktuale dhe nevojave të qytetarëve. Mund të konstatohet se vullneti politik është evident, por deri diku zbatimi konkret i tij mbetet i diskutueshëm.<sup>78</sup>

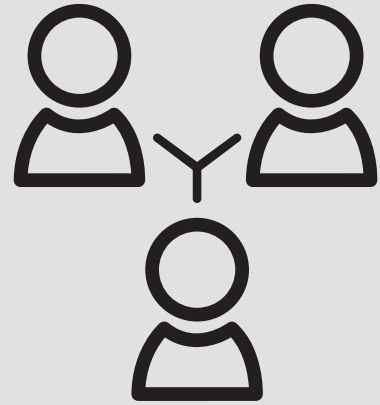
---

77 Fokus grupi me përfaqësues të OJQ-ve, mbajtur më 05.04.2022.

78 Observatori i Agjendës Digjitale 2021: Raport përmbledhës për përparimin e Agjendës Digjitale në Shqipëri, Kosovë, Mal të Zi, Maqedoninë e Veriut dhe Serbi, Metamorfozis. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/fHdbjE1>



3



# KOORDINIMI PËR ZBATIMIN E E-QEVERISË



### 3. Koordinimi për zbatimin e e-qeverisë

Procesi i zhvillimit të e-Qeverisë në nivel qendror dhe lokal në RMV ka filluar rreth njëzet vjet më parë, kur daton edhe fillimi i zhvillimit të Strategjisë Kombëtare për Zhvillimin e Shoqërisë Informatike dhe plani përkatës i veprimit. Rrjedhimisht, u krijua edhe portali qeveritar [www.uslugi.gov.mk](http://www.uslugi.gov.mk), i cili fillimisht ofronte shërbime të pakta dhe jo të sofistikuara. Portali [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk) u mbyll, por nuk u ndal procesin që e rriti vëllimin e digjitalizimit në sfera të ndryshme shoqërore. Në dekadën e fundit është evidente rritja e ndërgjegjësimit individual dhe kolektiv se digjitalizimi kontribuon në rritjen e transparencës, llogaridhënies, efikasitetit dhe efektivitetit në ofrimin e shërbimeve publike për qytetarët dhe për bizneset, si dhe në përmirësimin e komunikimit ndërmjet sektorit publik, privat dhe të shoqërisë civile.<sup>79</sup> Gjithashtu, filluan debatet dhe u vërejtën përfitimet e digjitalizimit për cilësinë e shërbimeve, për disponueshmërinë dhe zbatimin e konceptit të e-Qeverisë dhe për futjen në përdorim të e-shërbimeve në funksion të reformës së administratës publike.<sup>80</sup> Sot, lidhur me koordinimin ndërministror, i cili përcakton shkallën në të cilën janë realizuar aktivitete dhe parime të caktuara për e-Qeveri dhe për sigurinë kibernetike, mund të thuhet se ekziston një nivel i caktuar i zbatimit. MShIA-ja është organi qendror, koordinues për këto procese, me projektet e veta të realizuara, me planin strategjik dhe programin vjetor të punës, dhe për zbatimin e tyre janë caktuar edhe persona përgjegjës. Aktivitetet e MShIA-së janë të lidhura me zhvillimin dhe me avancimin e shoqërisë informatike, si dhe me rrjetin e integruar të informacionit dhe komunikimit, me bazat e të dhënave, me lidhjen e ndërsjellë dhe shkëmbimin e informacionit, me aspektet e sigurisë dhe me zhvillimin e infrastrukturës. Nga ana tjetër, çdo ministri dhe institucion tjetër ka kompetencat e veta. Konkretisht, MShIA-ja i zbaton këto projekte për: – shoqëri informatike; – e-infrastrukturë dhe mbështetje; e-shërbime; e-përvojë; – një pikë për shërbimet; dhe për – të dhëna të hapura. Por, vërejtjet shpesh i referohen zbatimit të planeve dhe programeve. Realizimi shpesh është i fragmentuar midis aktorëve të ndryshëm (si p.sh. – Zbatimi i Strategjisë Kombëtare të Sigurisë Kibernetike, 2018 – 2022), dhe këto kushte kërkojnë përpjekje dhe angazhime shtesë.<sup>81</sup>

Qeveria dhe komunat në RMV duhet t'i përdorin teknologjitë digjitale për të krijuar një 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 t'i plotësojë edhe kërkesat e qytetarëve/përdoruesve për ta monitoruar punën e komunës, shpenzimin e parave dhe mundësinë për ta lokalizuar saktë përgjegjësinë. Në mënyrë që digjitalizimi të jetë i qëndrueshëm, është e nevojshme të krijohet një mekanizëm për monitorimin e cilësisë së e-shërbimeve. Konsumatorët (qytetarët, bizneset) duhet të konsultohen në detaje dhe vazhdimisht në mënyra të ndryshme për të vlerësuar nëse shërbimet e digjitalizuara i plotësojnë nevojat e tyre. Për të siguruar qëndrueshmërinë e e-shërbimeve, ato duhet të funksionojnë në vazhdimësi dhe të realizohen me cilësi të

79 Janevski Z. dhe të tjerët. 'Business benefits from e-government services: case of Slovenia and Macedonia', Economic Development Year 16, No. 3/2014, pp. 13-24.

80 Analizë e e-shërbimeve në komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/RHdxqRa>

81 Raporti për Maqedoninë e Veriut. Tetor, 2021 Komisioni Evropian. Gjetet në: <https://cutt.ly/tHdk6cg>

lartë dhe me standard të pandryshuar. Kjo vlen si për shërbimet në nivel qendror ashtu edhe për ato në nivel lokal. Digjitalizimi plotësisht i suksesshëm nënkupton optimizimin e procesit dhe thjeshtimin e procedurave për ofrimin e shërbimeve.<sup>82</sup>

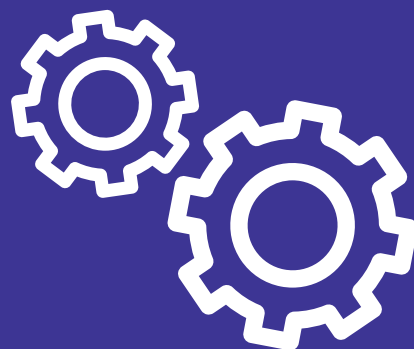
Megjithatë, për shkak të mungesës së informacionit të saktë dhe të disponueshëm publikisht, nuk është e mundur të flitet objektivisht për përdorimin e e-shërbimeve në vend dhe as nuk mund të bëhet krahasim për një periudhë të caktuar kohore. Edhe pse një bazë e tillë të dhënash për e-shërbimet, me një shtrirje të tillë, është me rëndësi thelbësore, sepse do t'u ndihmonte institucioneve të përmirësohen në këtë fushë, një bazë e tillë – ende nuk ekziston. Kjo është arsyeja pse ende nuk dihet se sa nga këto shërbime përdoren në mënyrë elektronike, e sa në mënyrë tradicionale – me prezencë fizike para sportelit. Prandaj, as që mund të flitet për tendencat në prezantimin e e-shërbimeve të reja, e as për avancimin e e-shërbimeve ekzistuese.<sup>83</sup>

32 82 Analizë e e-shërbimeve në komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/RHdxqRa>

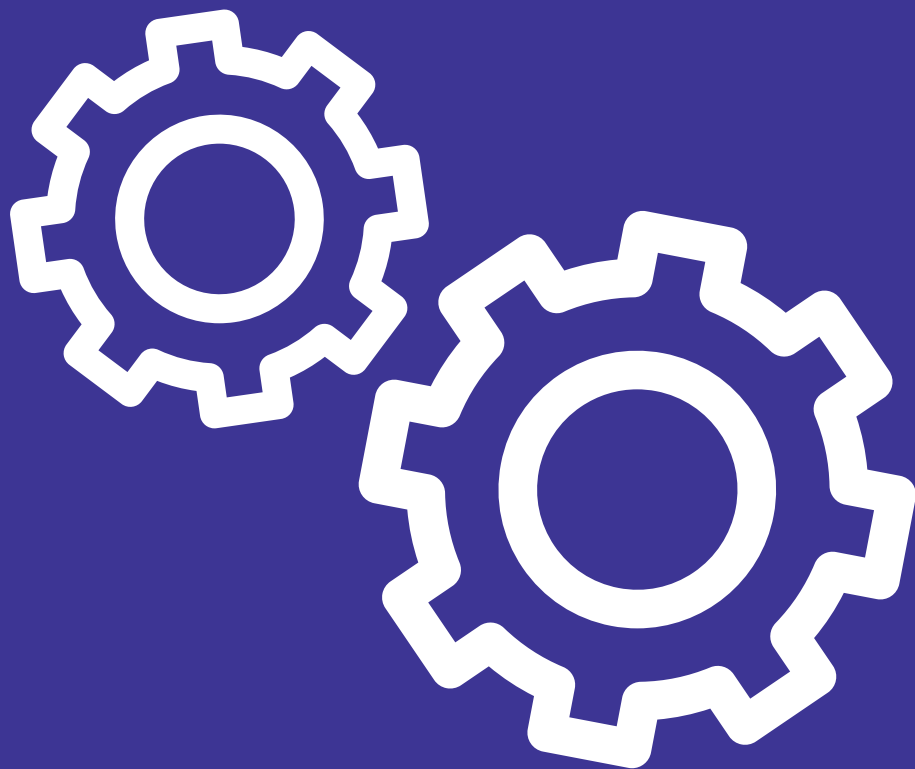
83 Përdorimi i disa shërbimeve elektronike është rritur, por është larg nivelit të dëshiruar. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/wHdbvXw>



**4**



**KORNIZA  
LIGJORE**



## 4. Korniza ligjore

Lidhur me harmonizimin e legjislacionit kombëtar me legjislacionin e BE-së (acquis communautaire), veçanërisht në lidhje me Kapitullin 10 – "Shoqëria Informatike dhe Mediat", duhet thënë se ai është harmonizuar plotësisht ose pjesërisht me 77 masa, gjegjësisht rreth 50%. Ekzistojnë ligje që nuk janë harmonizuar me e-qeverisjen, si për shembull Ligji për Noterinë, me dispozitat për përdorimin e dokumenteve elektronike me vulë elektronike nga – Ligji për Dokumentet Elektronike, Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet Konfidenciale.<sup>84</sup> Përveç mospërputhjes së vërejtur terminologjike, në disa ligje kushtet për ushtrimin e një të drejte të caktuar ose për përmbushjen e një detyrimi janë ose shumë të përgjithshme ose të paqarta. Edhe pse qeveria ka ndërmarrë disa hapa në këtë drejtim (vitin e kaluar është krijuar grupi punues për harmonizimin e ligjeve), rezultatet ende nuk janë të dukshme.

Lidhur me kornizën legjislative, ekziston një nivel i zbatimit, por megjithatë duhet të merret parasysh se kjo është një sferë me zhvillim të shpejtë. Legjislacioni duhet të azhurnohet vazhdimisht, si dhe të rritet ndërgjegjësimi për nevojën për të qenë në hap me kohën.<sup>85</sup>

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

- Ligji për Menaxhimin Elektronik dhe Shërbimet Elektronike;<sup>86</sup>
- Ligji për Dokumentet Elektronike, Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet Konfidenciale (LDEIEShK);<sup>87</sup>
- Ligji për Regjistrin Qendror të Popullsisë;<sup>88</sup>
- Ligji për Mbrojtjen e të Dhënave Personale<sup>89</sup> (dhe – Agjencia për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, si organ përgjegjës);
- Ligji për Qasje të Lirë në Informatat me Karakter Publik.<sup>90</sup>

Këto janë ligjet e përgjithshme sipas të cilave duhet të përshtaten të gjitha ligjet aktuale dhe kanë të bëjnë me digjitalizimin e proceseve dhe procedurave në organe dhe me digjitalizimin, gjegjësisht ofrimin e shërbimeve për qytetarët. Bëhet fjalë për mbi 100 ligje që duhet të ndryshohen dhe të plotësohen.<sup>91</sup> Përmes Ligjit për Regjistrin Qendror të Popullsisë bashkohen të dhënat për popullsinë me të cilat disponon Ministria e Punëve të Brendshme (të dhënat nga dokumentet personale të qytetarëve) dhe Ministria e Drejtësisë, përkatësisht Drejtoria për Udhëheqjen e Librave Amë (të dhënat

84 Për fakultetet, bankat dhe disa nga noterët, certifikata elektronike e lindjes është një enigmë e pazgjdhshme. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/RHdbTI3>

85 alGOVritmet 2.0 - dokument për politikat publike. 2. Mars, 2021. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/ib8LMIY>

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

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

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

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

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

91 Digjitalizimi si një rrugë e administratës së vërtetë të orientuar nga qytetari: Decentralizimi i proceseve si një mjet i reformave të përshpejtuara dhe efektive, Instituti i Shkencave Shoqërore dhe Humaniste. Gjetet në: <https://www.issshs.edu.mk/digitalizacija/?lang=mk>

për qytetarët nga librat amë të të lindurve, të kurorëzuarve dhe të vdekurve). Të dyja ministritë kanë detyrimin t'i integrojnë ato të dhëna në Regjistrin Qendror të Popullsisë. Bazat e të dhënave janë tashmë të integruara dhe Regjistri është krijuar. Megjithatë, mangësitë e shumta në lidhje me digjitalizimin, ndër të tjera, i detyrohen edhe faktit se disa ligje të fundit ende nuk janë përshtatur me atë proces. Për shembull – Ligji për Letërnjoftimin, Ligji për Evidencën Amë, etj., megjithëse përshtatja e tyre është pjesë e prioriteteve strategjike të institucioneve. Natyrisht, kjo e bën të ndërlikuar dhe të pasigurt qasjen e qytetarëve për realizimin e të drejtave dhe të shërbimeve të tyre. Mangësitë e përmendura i referohen edhe legjislacionit nga sferat e tjera të jetës shoqërore. Për shembull – ndryshimet e reja në Ligjin për Shoqëritë Tregtare janë të harmonizuara me Direktivën e BE-së për bashkimet ndërkufitare, por nuk janë harmonizuar me Acquis të BE-së nga viti 2019 për përdorimin e mjeteve digjitale dhe operacionet ndërkufitare, prandaj - është e nevojshme të bëhet harmonizim i mëtejshëm. Është e qartë se modernizimi dhe digjitalizimi i administratës publike kërkon përpjekje më të mëdha dhe përmirësim të koordinimit ndërmjet institucioneve, dhe në këto përpjekje përfshihet edhe plani për themelimin e Agjencisë për Digjitalizim dhe Regjistra. Të dhënat në regjistrin e popullsisë duhet të kontrollohen plotësisht dhe duhet të përdoren për verifikimin e kryqëzuar të të dhënave të regjistrimit të popullsisë.<sup>92</sup>

Megjithëse shumica e fushave janë të rregulluara me ligj, megjithatë zbatimi i ligjeve mbetet i dobët, shpeshherë për arsye objektive. Një shembull ilustrues i kësaj është pamundësia e qytetarëve për t'i përdorur dokumentet e gjeneruara në mënyrë elektronike për t'i ushtruar të drejtat e tyre: Dokumentet e marra në mënyrë elektronike, kur printohen si dokument, nuk pranohen në qarkullimin juridik. Mospranimi vërehet në disa banka, noterë dhe universitete. Aplikimi i dokumenteve elektronike, nga ana tjetër, rregullohet me Ligjin për Dokumentet Elektronike, Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet Konfidenciale, dhe sipas tij ato kanë të njëjtën vlefshmëri juridike si edhe ato në letër, gjegjësisht të aplikohen dhe të pranohen në qarkullimin juridik nga të gjithë personat juridikë. Por, rregullat në këtë fushë nuk janë të unifikuara dhe nuk ka udhëzime konkrete në ç'drejtimit duhet të lëvizin ato në aspekt të cilësisë. Në praktikë, gjithçka varet nga vendimi individual – nëse banka apo noteri apo administrata e një institucioni të caktuar arsimor – do ta pranojnë dokumentin elektronik si të vlefshëm.<sup>93</sup> Shpeshherë, refuzimi i një dokumenti elektronik ndodh edhe për dokumentet bazë, si certifikatë e lindjes, vërtetim nga Kadastra etj., dhe për vërtetim, natyrisht, vetëm pasi të jenë printuar, qytetarët duhet t'i noterizojnë në mënyrë shtesë. Situata është kontradiktore: Nga njëra anë, institucionet shtetërore e bindin qytetarin (me aftësi të pamjaftueshme digjitale) për t'i përdorur e-shërbimet, e nga ana tjetër – nuk i mundësojnë ta bëjë atë praktikisht,<sup>94</sup> dhe e gjithë kjo krijon një ndjenjë të pafuqisë individuale.<sup>95</sup>

Lidhur me harmonizimin e mjedisit ligjor dhe koordinimin me vendet fqinje, mund të thuhet se LDEIESHK është harmonizuar me rregulloren e BE-së nr. 910/2014. Ekziston

92 Raporti për Maqedoninë e Veriut. Tetor, 2021 Komisioni Evropian. Gjetet në: <https://cutt.ly/tHdk6cg>

93 “Për fakultetet, bankat dhe disa nga noterët, certifikata elektronike e lindjes është një enigmë e pazgjidshme.” Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/RHdbTI3>

94 Fokus grupi me përfaqësues të OJQ-ve, mbajtur më 05.04.2022.

36 95 Digjitalizimi si një rrugë e administratës së vërtetë të orientuar nga qytetari: Decentralizimi i proceseve si një mjet i reformave të përsheptuara dhe efektive, Instituti i Shkencave Shoqërore dhe Humaniste. Gjetet në: <https://www.isshs.edu.mk/digitalizacija/?lang=mk>

një marrëveshje me Serbinë dhe Malin Zi për njohjen reciproke të shërbimeve të kualifikuara. Propozim-ligji për sigurinë e rrjeteve dhe të sistemeve të informacionit është harmonizuar me Direktivën 2016/1148, por ky ligj nuk është miratuar ende, gjegjësisht në ENER ende qëndron si i hapur.<sup>96</sup> Korniza maqedonase për ndërveprim (interoperabilitet) është e harmonizuar me kornizën evropiane për ndërveprim, por as për këtë fushë nuk ka zgjidhje ligjore. Ekzistojnë udhëzime, rekomandime, module, standarde teknike për ndërveprim, etj., si dhe iniciativa për të miratuar Ligjin për Shkëmbimin e të Dhënave dhe Ndërveprimin, por kjo ende nuk është realizuar si zgjidhje ligjore.

Ka filluar procesi për përgatitjen e Ligjit për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit për Përdorimin e të Dhënave të Sektorit Publik.<sup>97</sup> Përvoja e deritanishme nga: – zbatimi i Ligjit; – Strategjia e të Dhënave të Hapura 2018 – 2020; – menaxhimi i Portalit të të dhënave të hapura; dhe – risitë e prezantuar me Direktivën e BE-së për të dhënat e hapura dhe ripërdorimi i informacionit të sektorit publik, 20 qershor 2019 (2019 – 2024) – tregon se është e nevojshme të modifikohet më tej edhe kjo çështje.<sup>98</sup>

## 4.1. Përshkrimi i politikës

Për këtë hulumtim u zgjodh politika për punësim dhe në bazë të saj u testuan tre e-shërbime përkatëse dhe të ndërlidhura.

Në shtator të vitit 2021, Ministria e Punës dhe Politikës Sociale miratoi një Strategji të re Kombëtare të Punësimit (2021 – 2027) dhe Planin e Veprimit për Punësim (2021 – 2023).<sup>99</sup> Strategjia e pranon se niveli i aftësive digjitale të popullsisë është i ulët, përkatësisht se në vitin 2019, pjesa e popullsisë së moshës nga 16 deri në 74 vjeç në përdorimin e teknologjive digjitale (një nga synimet e vendosura në Shtyllën evropiane të të drejtave sociale) ishte 32%, krahasuar me mesataren prej 56% në vendet anëtare të BE-së. Prandaj, politikat e arsimit dhe të trajnimit synojnë zgjerimin e arsimit për të rriturit, si dhe mësimin e aftësive digjitale.

Pritet që reformat e planifikuara të sistemit të arsimit fillor dhe të mesëm – duke përfshirë futjen e sistemit të praktikës duke filluar nga viti 2021, si dhe zgjerimi i shërbimeve të orientimit në karrierë dhe futja e mësimin të aftësive digjitale – do të kenë një efekt të matshëm në harmonizimin e kompetencave me kërkesat e tregut të punës dhe, rrjedhimisht, do të kontribuojnë në uljen progresive të mospërputhjes vertikale të aftësive me nevojat e tregut të punës të popullsisë së aftë për punë. Pritet që deri në vitin 2027 përqindja e aftësive digjitale të mësuara të rritet dhe një nga qëllimet e Strategjisë është rritja e edukimit digjital për 45% për njerëzit e moshës 16 deri në 74 vjeç. Megjithatë,

96 Propozim- Ligji për Sigurinë e Rrjeteve dhe Sistemeve të Informacionit. Gjetet në: <https://cutt.ly/sHd-no9q>

97 Takimi i tretë i Grupit punues për përgatitjen e Propozim-ligjit për Përdorimin e të Dhënave të Sektorit Publik. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/KHdnfBg>

98 Propozim-i i Ligjit për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit për Përdorimin e të Dhënave të Sektorit Publik. Gjetet në: <https://cutt.ly/HHdnhP8>

99 Strategjia Kombëtare e Punësimit 2021-2027 me Planin e Veprimit të Punësimit 2021-2023. Gjetet në: <https://cutt.ly/vHdnI9e>

këto përqindje janë nën mesataren aktuale evropiane, andaj institucioni që do të luante rolin më të madh në këtë proces është Qendra për Arsimin e të Rriturve.

Deri në vitin 2027, pritet të forcohet Sistemi i Menaxhimit të Informacionit nga fusha e Arsimin (EMIS) dhe do të ofrojë informacion të besueshëm për monitorimin dhe vlerësimin e rezultateve arsimore në të gjitha nivelet. Qëllimi i EMIS-it është të mbledhë dhe menaxhojë të dhënat për drejtimet arsimore të individëve, kurse informacioni i krijuar – i lidhur me burime të tjera të informacionit – të sigurojë të dhëna të besueshme për hartimin, monitorimin dhe vlerësimin e politikave dhe programeve. Aktualisht, dokumentet më të fundit të politikave të arsimin dhe të trajnimit nuk ofrojnë tregues sasiorë ose cilësorë për të matur ecurinë e nismave të planifikuara të politikave. Informacioni i mbledhur nga EMIS-i nuk përdoret për të hartuar, monitoruar dhe vlerësuar politikën, as nuk është i lidhur me të dhëna të tjera administrative. EMIS-i duhet të forcohet dhe të lidhet me mjetet e disponueshme për mbledhjen e të dhënave, si dhe me bazat e tjera të të dhënave administrative. Për shembull – me Regjistrin e të papunëve të mbajtur nga Agjencia e Punësimit, me evidencën e punësimit, me bazën e të dhënave për përfituesit e ndihmës minimale të garantuar. Kjo do të sigurojë të dhëna funksionale për rezultatet e të mësuarit, monitorimin e tranzicionit nga arsimi në punë dhe ofrimin e informacioneve kthyesë për (ri)formulimin dhe përshtatjen e politikave.

Megjithëse reformat shumëvjeçare kanë përmirësuar ndjeshëm mjedisin e biznesit dhe kanë mbështetur zhvendosjet sektoriale – nga bujqësia në industri dhe në shërbime, megjithatë ka ende një sërë faktorësh që e ngadalësojnë zhvillimin e ndërmarrjeve. Më të dukshmet janë zbatimi i pabarabartë i rregulloreve të lidhura me punën afariste në nivele të ndryshme qeveritare dhe progresi i ngadaltë i transformimit digjital.

Për sa i përket promovimit dhe mbrojtjes së të drejtave të punëtorëve, dialogu social trepalësh në RMV bazohet në Marrëveshjen e vitit 2010 të lidhur ndërmjet Qeverisë dhe partnerëve socialë, për krijimin e Këshillit Ekonomik dhe Social (KES) në nivel kombëtar, si dhe në Këshillat Ekonomike-Sociale në nivel lokal. KES ka kompetenca të gjera dhe i mbulon politikën ekonomike dhe sociale. Mendimi i KES-it është i detyrueshëm vetëm për politikën që kanë të bëjnë me marrëdhëniet e punës, punësimit, sigurimin pensional dhe invalidor, si dhe me sigurinë dhe shëndetin në punë. Në praktikë, fushëveprimi i ndërhyrjeve të KES-it është i kufizuar në fushën e çështjeve të punës dhe atyre sociale, që lidhen me kompetencat e Ministrisë së Punës dhe Politikës Sociale.<sup>100</sup>

Ligji i Marrëdhënieve të Punës ofron bazën për mbrojtjen e të drejtave që dalin nga marrëdhënia e punës, por zbatimi i tij mbetet sfidë në shumë baza. Mirëpo, në këtë drejtim, dokumentet që mund të shërbejnë si dëshmi në procedurat për mbrojtjen apo realizimin e të drejtave të punëtorëve – nuk sigurohen lehtë. Në fakt, ky shërbim ofrohet nga institucionet shtetërore në sportel, ose për të pritet shumë gjatë edhe nëse kërkohet në mënyrë elektronike, pavarësisht se institucionet i kanë të dhënat përkatëse. Kjo e dëmton sigurinë juridike dhe mbrojtjen e të drejtave të punëtorëve, dhe është në kundërshtim me prioritetet strategjike të Qeverisë, sepse – në kuadër të programit të Qeverisë për vitin 2022 – 2024" si prioritet është përcaktuar edhe «Administrata publike moderne dhe efikase, e bazuar në digjitalizimin që ofron shërbime cilësore dhe të shpejta për qytetarët dhe subjektet afariste».<sup>101</sup>

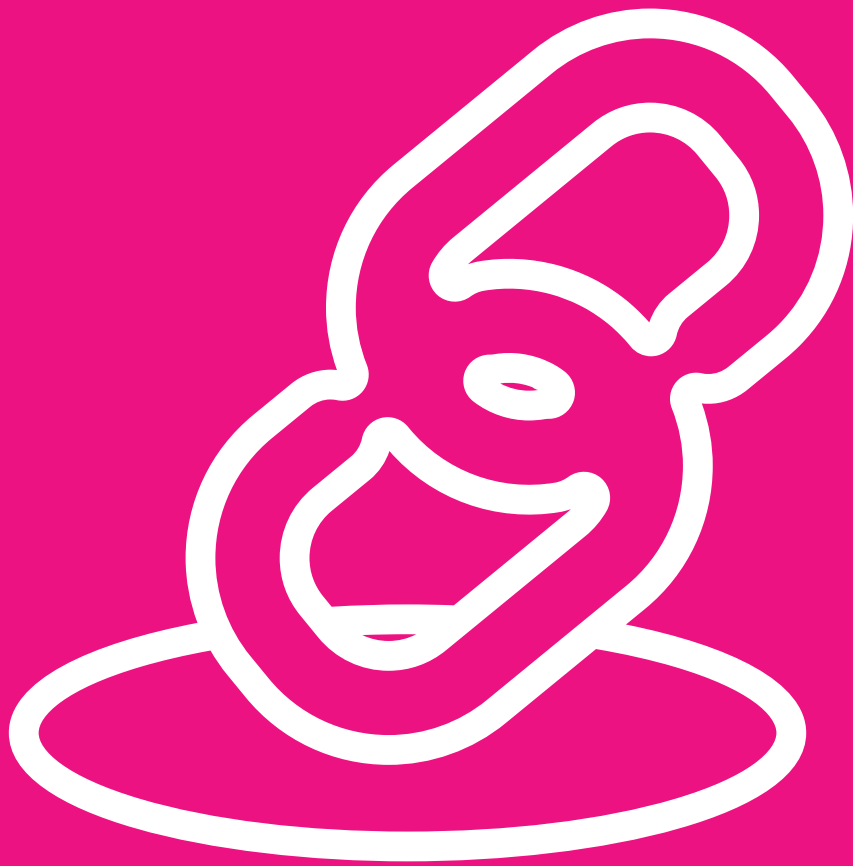
100 Po aty.

101 Prioritetet strategjike. Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut. Gjetet në: <https://cutt.ly/PHdnLYL>

5



**GJENDJA ME  
E-SHËRBIMET**





## 5. Gjendja me e-shërbimet

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

Krijimi i një sistemi të menaxhimit të dokumenteve (Sistemi i Menaxhimit të Dokumenteve) u identifikua si prioritet në Planin e Veprimit të Rishikuar të Strategjisë së Reformës së Administratës Publike 2010 – 2015.<sup>102</sup> Më vonë, MSHIA-ja zhvilloi Sistemin e ri të Menaxhimit të Dokumenteve – Sistemin DMS për shkëmbim të papenguar të dokumenteve në mënyrë elektronike, i cili u prezantua për publikun në gusht të vitit 2020 si një sistem që duhet të mundësojë punën e përbashkët të nëpunësve administrativ nga sektorë dhe njësi të ndryshme. Sistemi i ri DMS është një sistem SMART që e lehtëson funksionimin. Për secilën lëndë që do të certifikohet në arkiv dhe do të shkëmbehet në mënyrë elektronike me ndonjë institucion, kjo do të thotë që përgjigja për atë lëndë do të certifikohet automatikisht dhe do të shpërndahet personave që morën pjesë në përgatitjen e tij, pavarësisht se ku punojnë. DMS-ja kombëtare e unifikon punën arkivore dhe të menaxhimit të institucioneve në bashkëpunim me Arkivin e Shtetit dhe Inspektoratin Administrativ Shtetëror.»<sup>103</sup>

Sipas të dhënave të hulumtimit nga Qendra për Menaxhim me Ndryshimet (QMN) "Ndërtimi i një sektori publik të bazuar në njohuri"<sup>104</sup>, nga 101 institucione që iu përgjigjën sondazhit, vetëm 9 prej tyre theksuan se kanë DMS. Sa i përket asaj se ku i ruajnë dokumentet elektronike në të cilat punojnë çdo ditë, sipas përgjigjeve, 74,16% e institucioneve, dokumentet i ruajnë vetëm në nivel lokal, gjegjësisht në kompjuterin e tyre. Kjo u konfirmua edhe gjatë pandemisë kur shumë institucione deklaruan se nuk ishin të gatshme të punonin në distancë për shkak të pamundësisë për të pasur qasje në dokumentet.

Informacioni i fundit zyrtar në lidhje me DMS-në ishte prezantimi i buxhetit të MSHIA-së për vitin 2021, me ç'rast u bë e ditur se po investohen mjete për Sistemin Kombëtar të Menaxhimit të Dokumenteve – Sistemin DMS, institucionet do të mund të shkëmbejnë dokumente në formë elektronike dhe se shkëmbimi i dokumenteve do të bëhet në kohë reale.

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

102 Plani Aksional i Rishikuar i Strategjisë për Reformën e Administratës Publike 2010– 2015. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://cutt.ly/3Hdn5Ki>

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

104 Ndërtimi i një sektori publik të bazuar në njohuri. Qendra për Menaxhim me Ndryshimet. Gjetet në: <https://cup.org.mk/publication/developing-knowledge-based-public-sector>

marrë ato shërbime. Kjo nënkupton shërbime me cilësi të lartë, pavarësisht nga kanali i përdorur nga qytetarët dhe zgjidhje të problemeve në pikën e parë të kontaktit, e kjo përfshin edhe parimin "Parimi i të dhënave një herë" (data once principle), si dhe praktikatat moderne të tilla si "security by design" ose "zero trust". MShIA i drejton aktivitetet në mënyrë që të "prishen barrierat midis institucioneve" në interes të qytetarëve dhe perceptimit se Qeveria (një institucion) është ofruesi i vetëm i të gjitha shërbimeve. Ligji për Procedurën e Përgjithshme Administrative dhe Ligji për marrjen dhe shkëmbimin e provave dhe të dhënave sipas detyrës zyrtare<sup>105</sup> sigurojnë një bazë për arritjen e këtyre përkushtimeve.

Ndërlidhja dhe shkëmbimi i të dhënave midis organeve shtetërore, institucioneve dhe kompanive të biznesit në RMV mundësohet përmes Platformës së Ndërveprimit (Interoperabilitetit). Platforma e Ndërveprimit bazohet në Kornizën Kombëtare të Ndërveprimit e cila i ndjek parimet evropiane të ndërveprimit (EIF 2.0). Korniza Kombëtare e Ndërveprimit i përfshin të gjitha aspektet e ndërveprimit: ligjore, organizative, semantike dhe teknike:<sup>106</sup>

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

Deri më 29.11.2021, 39 subjekte ishin të lidhura me platformën e ndërveprimit, duke përfshirë organe të pushtetit gjyqësor, disa ministri të pushtetit ekzekutiv, organe në përbërje të ministrive dhe fondet, e gjithashtu janë regjistruar edhe 4 subjekte nga sektori privat. Si palë të interesuara aktive në platformën e ndërveprimit, të cilat për sa i përket ndërveprimit janë "institucione" sepse kanë klientin e tyre të veçantë të komunikimit, janë edhe Portali Kombëtar për e-Shërbime (uslugi.gov.mk), Regjistri Kombëtar i Popullsisë dhe Sistemi Elektronik për Automatizimin e Procedurave Administrative (eSDP). Për institucionet/kompanitë që duan të bashkohen në platformën e ndërveprimit dhe të shkëmbejnë të dhëna përmes kësaj platforme, ekziston një detyrim për të siguruar klientin e tyre të komunikimit (i cili është një ndërmjetës midis sistemeve të tyre në prapavijë dhe serverëve qendrorë të platformës së ndërveprimit). Për kushtet që klienti i komunikimit duhet t'i plotësojë, MShIA-ja ka miratuar:

- Parakushtet minimale teknike për klientin e komunikimit,<sup>107</sup> dhe
- Udhëzime për t'u lidhur në platformën e ndërveprimit.<sup>108</sup>

105 Ligji për marrjen dhe shkëmbimin e provave dhe të dhënave sipas detyrës zyrtare. Gjetet në: <https://cutt.ly/ontf85K>

106 Platforma e Ndërveprimit (Interoperabilitetit). Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://cutt.ly/sntgVcm>

107 Parakushtet minimale teknike për një klient komunikimi. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://cutt.ly/XntgMJF>

108 Udhëzime për t'u lidhur në platformën e ndërveprimit. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://cutt.ly/QnthrnF>

MShIA-ja ka publikuar Listën e shërbimeve në internet, sipas të cilës, deri në maj 2022, institucionet kanë në dispozicion 567 ueb-servise/metoda për shkëmbimin e të dhënave krahasuar me vitin e kaluar kur në dispozicion ishin 14 ueb-shërbime. Lista i përmban të gjitha uebserviset/metodat e shkëmbimit të të dhënave që institucionet/ndërmarrjet mund të ripërdorin për nevojat e tyre.<sup>109</sup> Platforma e ndërveprimit është një zgjidhje e përshtatshme teknike që u mundëson institucioneve shkëmbimin e sigurt të të dhënave. Sipas LMEShE, ekzistojnë kritere minimale të sigurisë së informacionit që institucionet duhet t'i plotësojnë në mënyrë që të bashkohen në Interop (për certifikim). Në një akt nënligjor janë paraparë dy nivele të sigurisë së informacionit: NIVELI1 dhe NIVELI2.

Për sa i përket situatës në praktikë, si inventarizim më i afërt përkatës i kapaciteteve teknike të institucioneve, mund të veçohet një analizë e gjendjeve të identifikuara për qëllime të krijimit të platformës së ndërveprueshmërisë. Kjo pasqyrë është bërë me qëllim të analizimit të gatishmërisë së institucioneve për publikimin e të dhënave të tyre si të dhëna të hapura në data.gov.mk, kështu që kolona e fundit dëshmon se mundësitë teknike i përgjigjen faktit që disa institucione ende nuk mund të zbatojnë zgjidhje të tilla për shkak të kufizimit të tyre teknik. Treguesit e tillë janë edhe më të rëndësishëm për pritshmëritë për ndërveprueshmërinë.

**Tabela nr.1.**

**Gatishmëria teknike e institucioneve**

Deri më 29.11.2021, në platformën e ndërveprueshmërisë janë lidhur:	shkalla e gatishmërisë teknike	a janë në data.gov.mk
1. Agjencia për Punësim e Republikës së Maqedonisë së Veriut	e gjelbër	jo
2. Agjencia për Kadastër të Patundshmërive	e gjelbër	po
3. Enti Shtetëror i Statistikave	e verdhë	po
4. Komisioni Shtetëror i Zgjedhjeve	e verdhë	jo
5. Komisioni Shtetëror për Parandalimin e Korrupsionit	e verdhë	po
6. Sekretariati i Përgjithshëm	e verdhë	jo
7. Këshilli i Inspektimit – Inspektorati Shtetëror i Punës	e verdhë	jo
8. Këshilli i Inspektimit – Inspektorati Shtetëror i Tregut	e verdhë	po
9. Këshilli i Inspektimit – Inspektorati Shtetëror i Administratës	e verdhë	jo
10. Prokuroria Publike e Republikës së Maqedonisë së Veriut	e kuqe	jo

109 Lista e serviseve aktive të prodhimit. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://cutt.ly/Znthusr>

11. Rrjeti Akademik Hulumtues i Maqedonisë	e kuqe	jo
12. Telekom i Maqedonisë, Sh.A. – Shkup	nuk ka të dhëna	nuk ka të dhëna
13. Mastercard – Eurotrast	nuk ka të dhëna	nuk ka të dhëna
14. Ministria e Punëve të Brendshme	e gjelbër	po
15. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës	e gjelbër	po
16. Ministria e Punëve të Jashtme	e verdhë	jo
17. Ministria e Arsimit dhe Shkencës	e kuqe	po
18. Ministria e Drejtësisë	e gjelbër	po
19. Ministria e Drejtësisë – Drejtoria për Udhëheqjen e Librave Amë	e kuqe	jo
20. Ministria e Drejtësisë – Agjencia për Menaxhimin e Pronës së Konfiskuar	e kuqe	jo
21. Ministria e Drejtësisë – Byroja e Metrologjisë	nuk ka të dhëna	jo
22. Ministria e Punës dhe Politikës Sociale	e verdhë	po
23. Ministria e Financave	e gjelbër	po
24. Ministria e Financave – Drejtoria e të Ardhurave Publike	e verdhë	po
25. Ministria e Financave – Drejtoria Doganore	e gjelbër	po
26. Ministria e Kulturës	e kuqe	jo
27. Banka Popullore e Republikës së Maqedonisë së Veriut	e gjelbër	jo
28. Nextsense Sh.P.K. Shkup	nuk ka të dhëna	nuk ka të dhëna
29. Gjykata Themelore Shkup 1	e kuqe	jo
30. Gjykata Themelore Shkup 2	e kuqe	jo
31. Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut	e gjelbër	nuk ka të dhëna
32. Drejtoria e Policisë Financiare	e kuqe	jo
33. Drejtoria e Zbulimit Financiar	e kuqe	jo
34. Fondi i Sigurimit Shëndetësor i RMV-së	e gjelbër	jo
35. Fondi i Sigurimit Pensional dhe Invalidor i RMV-së	e gjelbër	jo
36. Regjistri Qendror i Republikës së Maqedonisë	e gjelbër	jo
37. "Clearing House" KIBS Sh.A. Shkup	nuk ka të dhëna	nuk ka të dhëna
38. Qyteti i Shkupit	e gjelbër	po
39. IPARD	e gjelbër	po

Çfarë do të thotë ngjyra<sup>110</sup> në rubrikën për nivelin e gatishmërisë teknike – me ngjyrë të gjelbër janë shënuar institucionet që kanë gatishmëri teknike për nga shkalla e digjitalizimit dhe personel përkatës të TI-së; me të verdhë janë shënuar institucionet në disa raste si 1. mungesa e personelit të TI-së, mirëpo ka mundësi teknike të siguruara përmes ndonjë projekti, ose 2. ka sistem, por është i vjetruar, ose 3. ka pjesërisht personel si dhe pjesërisht sistem të mirë; me të kuqe janë shënuar institucionet ku nuk ka as mundësi teknike e as nuk ka personel adekuat të TI-së.

Komisioni Evropian për këtë pjesë në Raportin e vitit 2021 ka konstatuar se përdorimi i sistemit të ndërveprueshmërisë është ende i vështirë për shkak të mungesës së softuerit për komunikim në shumë institucione dhe mungesës së vullnetit për ta shfrytëzuar plotësisht potencialin e tij.

Në fushën e standardeve të përbashkëta të të dhënave (për shembull, standardet në kornizën e ndërveprimit të qeverisë) për qeverinë në tërësi, vendimtar ishte miratimi i akteve nënligjore nga Ligji për Menaxhimin Elektronik dhe Shërbimet Elektronike<sup>111</sup>.

## 5.2. Identiteti i sigurt digjital dhe nënshkrimi digjital

Zbatimi i Ligjit për Menaxhimin Elektronik dhe Shërbimet Elektronike (LMEShE) dhe Ligjit për Dokumentet Elektronike, Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet Konfidenciale (LDEIEShK) nga autoriteti kompetent (MSHIA), konsiderohet të jetë në një fazë të avancuar.

LDEIEShK dhe është plotësisht në përputhje me Rregulloren (BE) nr. 910/2014 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit nga 23 korriku i vitit 2014 mbi identifikimin elektronik dhe shërbimet konfidenciale për transaksionet elektronike në tregun në brendshëm.

Për LDEIEShK është krijuar një Regjistër të ofruesve të shërbimeve të besueshme dhe të skemave për identifikim elektronik, të cilin e udhëheq MSHIA-ja.

Sipas situatës aktuale (deri në maj të vitit 2022) mund të regjistrohet situata e mëposhtme:

- Në regjistër janë gjithsej 19 shënime;
- 4 subjekte dhe gjithsej 12 shërbime konfidenciale të kualifikuara janë regjistruar

110 Ngjyrat në kolona janë shkruar në mënyrë përshkruese nëse dokumenti nuk është shtypur me ngjyra.

111 Rregullorja për mënyrën e certifikimit të sistemeve të informacionit që i shfrytëzojnë organet për komunikim elektronik dhe Udhëzuesi për certifikimin e sistemeve të informacionit;

Rregullorja për mënyrën dhe procedurën e regjistrimit në listën e personave juridikë që e kontrollojnë ndërveprueshmërinë e sistemeve të informacionit, forma dhe përmbajtja e certifikatave të ndërveprueshmërisë, procedura e lëshimit të certifikatës së ndërveprueshmërisë dhe procedurat për kontrollin e sigurisë dhe ndërveprueshmërisë së sistemeve të informacionit. Gazeta Zyrtare e RMV-së, nr. 263 e datës 20.12.2019;

Rregullorja për standardet për ndërveprueshmërinë e magjistrale informativ të Maqedonisë dhe standardet dhe rregullat për sigurinë e sistemeve të informacionit për përpunimin e të dhënave në formë elektronike dhe standardet dhe rregullat për sigurinë e sistemeve të informacionit të cilat i shfrytëzojnë organet për komunikim elektronik;

Rregullorja për standardet dhe rregullat për nomenklaturën e unifikuar në komunikimin e ndërsjellë elektronik ndërmjet organeve, Gazeta Zyrtare e RMV, nr. 53 e datës 28.2.2020;

Rregullorja për kërkesat dhe standardet minimale teknike për ofrimin e shërbimeve elektronike, Gazeta Zyrtare e RMV, nr. 263 e datës 20.12.2019

- si ofruet të kualifikuar të shërbimeve konfidenciale;
- 3 subjekte janë regjistruar si ofruet shërbimesh konfidenciale, 3 shërbime, nga të cilat 2 janë shërbime konfidenciale të pakualifikuara dhe një shërbim konfidencial për nënshkrimet elektronike; dhe
- Si lëshues të skemës së identifikimit elektronik janë regjistruar 3 subjekte, me ç'rast të treja ofrojnë një nivel të lartë sigurie të skemës së identifikimit elektronik dhe një nga subjektet ofron edhe nivel të ulët sigurie të skemës së identifikimit elektronik.

Sipas të dhënave në Regjistër, dy subjekte janë regjistruar si ofruet shërbimi, konkretisht për lëshimin e certifikatave të kualifikuara për nënshkrime elektronike të kualifikuara: "Clearing House" – Clearing Interbank Systems Sh.A. – Shkup (KIBS AD Shkup) dhe Telekom i Maqedonisë, Sh.A. – Shkup. Për nevojat e këtij hulumtimi, ne iu drejtuam të dy subjekteve për të marrë të dhëna statistikore se sa nënshkrime elektronike u janë lëshuar personave fizikë dhe atyre juridikë, por fatkeqësisht nuk morëm përgjigje. Përndryshe, statistikën se sa nënshkrime janë lëshuar janë vendosur edhe si tregues në Planin e Veprimit për zhvillimin e Strategjisë Kombëtare Afatgjatë për TIK-un të Maqedonisë së Veriut 2020–2025, andaj pritet që këto të dhëna të jenë në dispozicion me zbatimin e tij.

Në fushën e shërbimeve konfidenciale, MSHIA-ja zhvillon aktivitete për njohjen reciproke të shërbimeve të tilla me vendet e rajonit.

Me LDEIESHK, deri më tani nuk është zbatuar asnjë identifikues i vetëm i përhershëm i personave (në kontekstin e Ligjit për Nënshkrimin Elektronik). Ekziston një NUEQ (numër unik elektronik i qytetarit), i cili përcaktohet përmes Regjistrisë Qendrore të Popullsisë, por tani për tani nuk është i lidhur dhe nuk përdoret si pjesë e nënshkrimit elektronik. Të gjitha zgjidhjet teknike për nënshkrimin elektronik merren në përputhje me eIDAS, me ç'rast ato janë teknologjikisht neutrale. Tani për tani, metoda më e përdorur për identifikim digjital është emri i përdoruesit dhe fjalëkalimi, mirëpo përdoren edhe nënshkrimet elektronike për një nivel të lartë të identifikimit.

Sipas Ligjit për Regjistrinë Qendrore të Popullsisë dhe Ligjit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, çdo qytetar mund t'i shohë të dhënat e regjistruara për të, si dhe një raport për atë se cili institucion, sipas cilit ligj dhe kur ka hyrë në të dhënat personale që përmbahen në Sistemin e Regjistrisë Qendrore të Popullsisë. Një nga mënyrat më të thjeshta është edhe qasja përmes portalit [uslugi.gov.mk](https://uslugi.gov.mk) ku përdoruesi ka identitetin e tij elektronik (eID), gjegjësisht, ai mund të identifikohet thjesht me profilin e tij të përdoruesit në DAP dhe të shohë saktësisht se cilat të dhëna të tij/saj janë ruajtur. Në Listën e uebserviseve (shërbimeve në internet) (të ndërveprueshme) të përmendur më lartë, nëse kërkohet Ligji për Regjistrinë Qendrore të Popullsisë, shihet qartë se bëhet fjalë për një ueb-servis shërbim me ndihmën e të cilit shkarkohen të dhëna nga MPB-ja për ndryshimin e të dhënave. Regjistrimi dhe hyrja në portalin [uslugi.gov.mk](https://uslugi.gov.mk) bëhet përmes Sistemit të Identifikimit të Vetëm (SIV), që gjendet në <https://eid.mk>.

Për momentin, vetëm personat fizikë mund të regjistrohen përmes SIV. Për t'u identifikuar në [uslugi.gov.mk](https://uslugi.gov.mk), përdoruesi përcillet automatikisht në SIV ku identifikohet me emrin e përdoruesit dhe fjalëkalimin ose certifikatën digjitale për nënshkrimin elektronik. Pas vërtetimit të suksesshëm, mundësohet qasja në pjesën private të portalit [uslugi.gov.mk](https://uslugi.gov.mk). SIV në të ardhmen do të integrohet me sistemet e institucioneve të tjera dhe do të shërbejë për t'u identifikuar në to.

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

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

Për të marrë një e-shërbim, duhet të keni një eID të paktën në nivelin në të cilin ai shërbim është shënuar në pjesën publike të [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk).

Për sa i përket asaj se çdo qytetar mund t'i shohë të dhënat e regjistruara për të, si dhe një raport për atë se cili institucion, sipas cilit ligj dhe kur ka hyrë në të dhënat personale që përmbahen në Sistemin e Regjistrimit Qendror të Popullsisë e testuam këtë opion si e-shërbim. Duke klikuar mbi <https://eid.mk> ju ridrejton në [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk) nëse tashmë jeni përdorues (në këtë rast niveli bazë me një profil përdoruesi të DAP-së).

Shërbimi i inspektimit të të dhënave është në kategorinë Gjyqësori dhe të Drejtat e Njeriut, nënkategoria Mbrojtja e të Dhënave Personale. Aty ofrohen dy shërbime.

I pari është Vërtetimi për të dhënat personale që gjenden në Regjistrin Qendror të Popullsisë, sipas së cilës qytetari mund të marrë një vërtetim për atë se a gjenden të dhënat e tij personale në Regjistrin Qendror të Popullsisë.

Niveli i kërkuar i e-ID: I ULËT.

I njëjti shërbim ofrohet edhe nëpërmjet një ndërmjetësi me prezencë personale në zyrën administrative – Një pikë për shërbimet, nëse i plotësoni kushtet e përmendura.

Shërbimi i dytë është Inspektimi i listës së regjistrave për qasjen e realizuar në të dhënat personale të përdoruesit, sipas të cilit qytetari mund të inspektojë listën e regjistrave për qasjen e realizuar në të dhënat e tij/saj personale.

Gjatë testimit të këtij shërbimi, kemi ardhur vetëm deri te statusi i dorëzuar më 07.05.2022. Kemi dorëzuar sërish kërkesë më 13.05.2022, por nuk është dorëzuar.

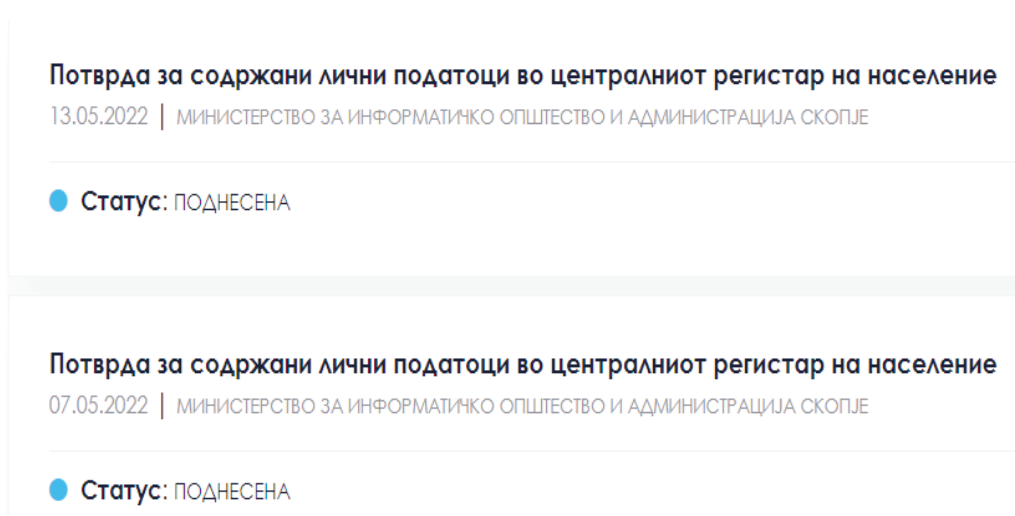


Figura 1 – Vërtetimi për të dhënat personale që gjenden në Regjistrin qendror të popullsisë. Burimi: [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk)

Aktivitetet dhe përpjekjet e MSHIA-së vazhdojnë për shkak të një numri të madh të kërkesave nga institucionet tjera për integrimin dhe përdorimin e të dhënave nga Regjistri Kombëtar i Popullsisë.

Në raportin e KE-së për vitin 2021 qëndron rekomandimi që të dhënat në regjistrin e popullsisë duhet të transferohen dhe të kontrollohen plotësisht, dhe ai duhet të përdoret edhe për verifikimin e kryqëzuar të të dhënave të regjistrimit të popullsisë.

Qytetarët padyshim duan të dinë se çfarë të dhënash të tyre janë në dispozicion dhe për çfarë qëllimi përdoren ato. Gjithnjë e më shumë storje hulumtuese po zhvillohen mbi këtë temë. Një nga shembujt më të rinj është krijimi i një mjeti të ri digjital, i ashtuquajtur "Kalkulatori i Kovidit" në shkurt të vitit 2021 nga Shoqata maqedonase për siguri në punë në bashkëpunim me Institutin e Shëndetit Publik, i cili llogarit të ashtuquajturën moshë të Kovidit ose përqindje të rrezikut për infektimin e njerëzve. Metamorfozis e pranoi përfitimin e madh të padyshimtë të kalkulatorit, por vuri në dukje disa shqetësime për privatësinë që u raportuan në media si reagim publik, duke përfshirë lidhjen e pasigurt dhe lidhjen e domenit, pronësinë e panjohur të mjetit, dhe rrjedhimisht edhe mbledhësin përgjegjës dhe përpunuesin e të dhënave, duke pasur parasysh që mjeti mbledh të dhëna personale me rrezik të lartë, duke përfshirë të dhënat shëndetësore dhe biometrike, mbledhjen e panevojshme të pjesëve të caktuara të të dhënave që nuk janë me rëndësi për analizën, mungesën e Politikës së privatësisë, etj.

Ligji për Sigurinë e Rrjeteve dhe Sistemeve të Informacionit, i cili e transpozon Direktivën NIS (Direktiva (EU) 2016/1148 e Parlamentit Evropian dhe e Këshillit e datës 6 korrik 2016 në lidhje me masat për një nivel të lartë të përgjithshëm të sigurisë së rrjetit dhe sistemeve të informacionit në të gjithë Bashkimin Evropian) është ende në versionin draft. Gjatë vitit 2021, një version i ri i ligjit është postuar në ENER<sup>112</sup>.



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

Si pjesë e hulumtimit të këtij viti, testuam tre e-shërbime që ofrohen nga institucionet, për ta shqyrtuar funksionalitetin e tyre nga perspektiva e përdoruesit. Konsiderojmë se shërbimet e përzgjedhura duhet të lidhen me ngjarjen e jetës – punësimin. Zgjedhëm e-shërbime për të cilat nuk paguhet asnjë tarifë. Shërbimet elektronike të testuara, më saktë, vërtetimi për statusin e personit të siguruar që ofrohet nga Fondi i Sigurimit Shëndetësor; lëshimi i vërtetimit për të dhënat e regjistruara në evidencën personale për stazhin e sigurimit, rrogat dhe kompensimet e realizuara – Fondi i Sigurimit Pensional; dhe lëshimi i certifikatës nga regjistri kompjuterik – formulari m1/m2 nga aplikimi/çregjistrimi në sigurimin e detyrueshëm social – Agjencia e Punësimit, janë përshkruar më poshtë dhe janë mbështetur me tabela. Shërbimet e testuara janë pjesë e portalit <https://uslugi.gov.mk/>. Qasja në to mund të bëhet në dy mënyra, thjesht – me lidhjen për verifikim, me e-mail dhe nëpërmjet profilit të DAP-së. Opsioni i dytë është dukshëm më i mirë, sepse përmes mënyrës së parë mund të shihen shërbimet, por jo edhe të aplikohet për to.

#### Lëshimi i certifikatës nga regjistri kompjuterik – formulari m1/m2 nga aplikimi/çregjistrimi në sigurimin e detyrueshëm social

Çdo person që është i punësuar (ose ka qenë i punësuar mund të marrë certifikatë nga regjistrat kompjuterik Parashtruesi i/mbarimin e kontratës së punës në sigurimin social të regjistruara në evidencës së APRMV-së. Ky dokument njihet si M1/M2. Këtë dokument (M1/M2) mund ta marrë edhe çdo punëdhënës, vetëm për personin që është i punësuar (ose ka qenë i punësuar) tek ai. Në ueb-faqe ka një përshkrim të shërbimit, por nuk korrespondon me shërbimin real, gjegjësisht e përshkruan aplikimin/çregjistrimin nga puna dhe çfarë hapash duhet të ndërmerret punëdhënësi për të regjistruar një person ose për ta çregjistruar një person, por jo edhe për Lëshimin e certifikatës nga regjistri kompjuterik – formulari m1/m2 për çdo person. Sidoqoftë, qasja në shërbim është e thjeshtë. Krijohet një kërkesë, ndërliiden të dhënat përmes numrit personal të identifikimit NUAQ, parashtrrohet kërkesa. Kërkesa është dorëzuar më 21.04.2022. Kemi marrë njoftim se kërkesa është parashtruar. Më datë 02.05.2022 ende nuk ishte dorëzuar te institucioni. Shërbimi merret brenda 30 ditëve dhe është pa pagesë.<sup>113</sup>

113 Lëshimi i certifikatës nga regjistri kompjuterik - formulari m1/m2 nga aplikimi/çregjistrimi në sigurimin e detyrueshëm social. Gjetet në: <https://cutt.ly/ZHdmlpg>

**Tabela Nr. 2**
**Lëshimi i certifikatës nga regjistri kompjuterik - formulari m1/m2 nga aplikimi/çregjistrimi në sigurimin e detyrueshëm social. - Agjencia e Punësimit**

QASSHMËRIA	PO	JO	Komente
Portali qeveritar ofron qasje në këtë e-shërbim	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/
E-shërbimi është i disponueshëm në mënyrë të sigurt në disa e-kanale dhe i arritshëm përmes çdo pajisjeje	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
Qytetarët mund t'i shohin të dhënat që institucionet i mbledhin për ta kur e përdorin e-shërbimin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/
Sektori i shoqërisë civile është i përfshirë në hartimin dhe ofrimin e shërbimit	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
<b>OFRUESI I SHËRBIMIT</b>			
Shërbimi ofrohet nga një kompani private (nëse ka informacion)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
Shërbimi ofrohet nga një institucion shtetëror (nëse ka informacion)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Agjencia e Punësimit
<b>NË PËRGJITHËSI</b>			
OShC-të ose individë nga shoqëria civile janë të përfshirë në ofrimin e e-shërbimeve dhe në hartimin e tyre (nëse ka informacion)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
Ka (pasur) fushata të mëdha për ta prezantuar dhe promovuar këtë e-shërbim	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
E-shërbimet janë të organizuara sipas ngjarjeve të jetës (shembull nga Estonia <a href="https://www.eesti.ee/en/">https://www.eesti.ee/en/</a> )	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Ky shërbim duhet të lidhet me ngjarjen e jetës – punësimin
<b>A ËSHTË E-SHËRBIMI I LEHTË PËR T'U PËRDORUR?</b>			
Udhëzimet për përdorimin e e-shërbimit janë të disponueshme dhe të lehta për t'u ndjekur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/
Çdo hap i ardhshëm për përdorimin e e-shërbimit është logjik	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Qasja në shërbim është logjike, por kërkon shumë kohë për ta marrë atë në mënyrë elektronike
Ekziston mundësia për ta vlerësuar shërbimin pas përdorimit të tij (kënaqësia e përdoruesit)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/

**Lëshimi i vërtetimit për të dhënat e regjistruara në evidencën personale për stazhin e sigurimit, rrogat dhe kompensimet e realizuara.**

Fondi është i detyruar me kërkesë të të sigurvearit t'i lëshojë vërtetim për të dhënat e regjistruara në evidencën personale. Qasja në shërbim është e thjeshtë. Krijohet një kërkesë, ndërliqhen të dhënat përmes numrit personal të identifikimit NUAQ, parashtrohet kërkesa. Kërkesa është dorëzuar më 21.04. 2022. Kemi marrë njoftim se kërkesa është parashtruar. Më 02.05.2022 ende nuk ishte dorëzuar te institucioni. Shërbimi merret brenda 30 ditëve dhe është pa pagesë.<sup>114</sup>

**Tabela Nr. 3**
**Lëshimi i vërtetimit për të dhënat e regjistruara në evidencën personale për stazhin e sigurimit, rrogat dhe kompensimet e realizuara - Fondi i Sigurimit Pensional**

QASSHMËRIA	PO	JO	KOMENTE
Portali qeveritar ofron qasje në këtë e-shërbim	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/
E-shërbimi është i disponueshëm në mënyrë të sigurt në disa e-kanale dhe i arritshëm përmes çdo pajisjeje	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
Qytetarët mund t'i shohin të dhënat që institucionet i mbledhin për ta kur e përdorin e-shërbimin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/
Sektori i shoqërisë civile është i përfshirë në hartimin dhe ofrimin e shërbimit	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
<b>OFRUESI I SHËRBIMIT</b>			
Shërbimi ofrohet nga një kompani private (nëse ka informacion)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
Shërbimi ofrohet nga një institucion shtetëror (nëse ka informacion)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fondi për Sigurimin Pensional
<b>NË PËRGJITHËSI</b>			
OShC-të ose individë nga shoqëria civile janë të përfshirë në ofrimin e e-shërbimeve dhe në hartimin e tyre (nëse ka informacion)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
Ka (pasur) fushata të mëdha për ta prezantuar dhe promovuar këtë e-shërbim	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
E-shërbimet janë të organizuara sipas ngjarjeve të jetës (shembulli nga Estonia )	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Ky shërbim duhet të lidhet me ngjarjen e jetës – punësimin
<b>A ËSHTË E-SHËRBIMI I LEHTË PËR T'U PËRDORUR?</b>			
Udhëzimet për përdorimin e e-shërbimit janë të disponueshme dhe të lehta për t'u ndjekur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/
Çdo hap i ardhshëm për përdorimin e e-shërbimit është logjik	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Qasja në shërbim është logjike, por kërkon shumë kohë për ta marrë atë në mënyrë elektronike
Ekziston mundësia për ta vlerësuar shërbimin pas përdorimit të tij (kënaqësia e përdoruesit)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/

**Vërtetimi për statusin e personit të siguruar**

Ky nuk është shërbim elektronik, megjithëse është i listuar në portalin [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk). Nuk mund të aplikohet në mënyrë elektronike për të marrë shërbimin. Janë përshkruar hapat se si mund të merret shërbimi përmes arkivit ose në sportel. Përkatësisht, kërkesa që mund të krijohet në mënyrë elektronike, dorëzohet në vende të caktuara në institucion. Gjithashtu, një dokument i detyrueshëm është një dokument identifikimi i vlefshëm në

original (pasaportë ose letërnjoftim) – dëshmi që dorëzohet nga kërkuesi i shërbimit. Shërbimi merret brenda 30 ditëve dhe është pa pagesë. Dokumenti (vërtetimi) merret personalisht ose dorëzohet me postë.<sup>115</sup>

#### Tabela Nr. 4

#### Vërtetimi për statusin e personit të siguruar - Fondi i Sigurimit Shëndetësor

QASSHMËRIA	PO	JO	Komente
Portali qeveritar ofron qasje në këtë e-shërbim	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ky nuk është shërbim elektronik, megjithëse ekziston në portal
E-shërbimi është i disponueshëm në mënyrë të sigurt në disa e-kanale dhe është e qasshme nëpërmjet çdo pajisjeje	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
Qytetarët mund t'i shohin të dhënat që institucionet i mbledhin për ta kur e përdorin e-shërbimin	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
Sektori i shoqërisë civile është i përfshirë në hartimin dhe ofrimin e shërbimit	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
<b>OFRUESI I SHËRBIMIT</b>			
Shërbimi ofrohet nga një kompani private (nëse ka informacion)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
Shërbimi ofrohet nga një institucion shtetëror (nëse ka informacion)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fondi për Sigurimin Shëndetësor
<b>NË PËRGJITHËSI</b>			
OShC-të ose individë nga shoqëria civile janë të përfshirë në ofrimin e e-shërbimeve dhe në hartimin e tyre (nëse ka informacion)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
Ka (pasur) fushata të mëdha për ta prezantuar dhe promovuar këtë e-shërbim	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/
E-shërbimet janë të organizuara sipas ngjarjeve të jetës (shembulli nga Estonia )	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Ky shërbim duhet të lidhet me ngjarjen e jetës – punësimin
<b>A ËSHTË E-SHËRBIMI I LEHTË PËR T'U PËRDORUR?</b>			
Udhëzimet për përdorimin e e-shërbimit janë të disponueshme dhe të lehta për t'u ndjekur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ky nuk është një shërbim elektronik, por janë përshkruar hapat për ta marrë atë në sportel
Çdo hap i ardhshëm për përdorimin e e-shërbimit është logjik	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/
Ekziston mundësia për ta vlerësuar shërbimin pas përdorimit të tij (kënaqësia e përdoruesit)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	/

## Vërejtje të përgjithshme

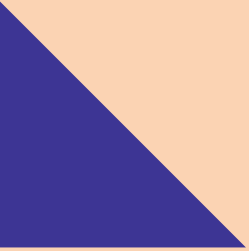
Procesi i regjistrimit në portalin [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk) për shërbime duhet të kalojë përmes DAP-it, madje edhe për shfrytëzimin e shërbimeve bazë. Përmes e-mailit nuk merret pothuajse asgjë, përkatësisht qasja është shumë e kufizuar. Po ashtu, përveç hyrjes në [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk), faqet e institucioneve nuk janë të ndërlidhura mes tyre, dhe për disa shërbime është e nevojshme krijimi i profilit shtesë në institucionin përkatës. Disa shërbime që shënohen në mënyrë elektronike nuk janë fare elektronike, e për disa shërbime si shembulli i testuar vetëm një hap është elektronik (krijimi i kërkesës), por për ta marrë shërbimin e plotë duhet të shkoni në sportelin e institucionit. Gjithashtu, gjatë testimit të shërbimeve, u vu re se vërtetimi i mosdënimit (që shpesh kërkohet gjatë fillimit të marrëdhënies së punës, ose ushtrimit të disa të drejtave) ende merret nga gjykata ku ka lindur personi, pavarësisht nga vendbanimi i tij/saj aktual, gjegjësisht vendbanimi sipas letërnjoftimit. Për shërbimet elektronike pritet një kohë shumë e gjatë, gjë që nuk është realisht e përshtatshme për kuptimin dhe qëllimin e tyre. Sa i përket përdorimit të shërbimeve në gjuhë të tjera (shqip dhe anglisht), [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk) është pjesërisht i përkthyer, ndërsa emri i shërbimit ekziston vetëm në gjuhën maqedonase.



6



**EDUKIMI  
DIGJITAL**





## 6. Edukimi digjital

### 6.1. Interneti me bandë të gjerë

Sipas të dhënave nga Zyra Kombëtare e Kompetencës me Bandë të Gjerë (ZKKBGJ), në Raportin për zbatimin e Planit Operativ Kombëtar për Internetin me Bandë të Gjerë (periudha tetor 2021 – mars 2022) është identifikuar situata e mëposhtme<sup>116</sup>:

#### A. Mbulimi me internet fiks me bandë të gjerë

- 561.372 familje kanë mbulim me internet fiks me bandë të gjerë ose 99,48% e numrit të përgjithshëm të familjeve në RMV kanë mundësi të përdorin internetin fiks me bandë të gjerë fiks (themelor dhe/ose NGA). 99.395% e familjeve të vendosura në zonat rurale kanë qasje në internetin fiks me bandë të gjerë (themelor dhe/ose NGA);
- Mbulimi me internet të shpejtë fiks me brez të gjerë (shpejtësi shkarkimi të paktën 30 Mbps dhe jo më shumë se 100 Mbps) kanë 467.599 familje ose 82,84% e numrit total të familjeve në RMV. Prej tyre, 131.627 amvisëri ose 23,32% e numrit të përgjithshëm të amvisërive në RMV janë në vendbanime rurale.
- Mbulimi me internet ultra të shpejtë fiks me bandë të gjerë (shpejtësi shkarkimi të paktën 100 Mbps) kanë 356.212 familje ose 63,10% e numrit total të familjeve në RMV. Prej tyre, 65.974 amvisëri ose 11,69% e numrit të përgjithshëm të amvisërive në RMV janë në vendbanime rurale.

#### B. Mbulimi me internet celular me bandë të gjerë

Në RMV, 99,58% e popullsisë mbulohet nga rrjeti 4G (LTE) (të paktën nga një operator celular). Disponueshmëria mesatare e 4G (si një vlerë mesatare e mbulimit të dy operatorëve celularë) është 99,395% e popullsisë në RMV.

ZKKBGJ në vitin 2020 i ka miratuar Rekomandimet për internet wifi shtetëror pa pagesë në hapësirat e hapura publike, në përputhje me Programin e Punës së Qeverisë për periudhën 2020–2024. WiFi shtetërore pa pagesë duhet të sigurojë në radhë të parë mbështetje për zhvillimin e turizmit dhe të inkurajojë përdorimin e internetit me bandë të gjerë në zonat e bardha të vendit. Shpenzimet për sigurimin e tij do të mbulohe me fonde nga buxheti i shtetit.

#### Aftësitë digjitale

Politika e edukimit digjital ose ndërtimi i aftësive digjitale në RMV zbatohet horizontalisht, gjegjësisht nga tre aspekte:

- përmes politikës së punësimit, gjegjësisht ndërtimi i aftësive të TIK-ut për rritjen e mundësive për punësim,
- përmes arsimit, gjegjësisht futjes së masave për aftësi digjitale në sistemin arsimor dhe,

116 Raporti për zbatimin e Planit Operativ Kombëtar për Internetin me Bandë të Gjerë. Gjetet në: [https://bco.mioa.gov.mk/?page\\_id=228&lang=en](https://bco.mioa.gov.mk/?page_id=228&lang=en)

- nëpërmjet strategjisë për TIK që përfshin në mënyrë specifike ndërtimin e aftësive digjitale në administratë për të zbatuar siç duhet zgjidhjet e reja teknike dhe masat horizontale me të cilat bëhet lidhje me strategjitë sektoriale.

### Aftësitë digjitale për punësim!

Eurostati krijon një indeks të aftësive digjitale i cili implementohet që nga viti 2015. Metodologjia e tyre konsiston në përmbledhjen e katër llojeve të aftësive: aftësitë e informacionit, aftësitë për zgjidhjen e problemeve, aftësitë e komunikimit dhe aftësitë softuerike për trajtim të përmbajtjeve. Sipas këtij treguesi, RMV-ja renditet në krye për nga niveli i ulët i përgjithshëm i aftësive digjitale. Kjo përqindje e nivelit të ulët të aftësive digjitale në vitin 2017 është në rritje, krahasuar me vitin 2016. Për sa i përket nivelit bazë të aftësive digjitale, RMV-ja është sërish në rangun më të ulët krahasuar me vendet evropiane, me 20% në 2017, krahasuar me 23% në vitin 2016. Për aftësitë themelore dhe mbi themelore, RMV-ja është sërish në rangun më të ulët me 32%, vetëm përpara Bullgarisë dhe Rumanisë. Sipas Indeksit të Ekonomisë dhe Shoqërisë Digjitale për vitin 2017, 44% e njerëzve në BE kanë aftësi shumë të ulëta digjitale dhe vetëm 27% kanë aftësi themelore digjitale. 14% e njerëzve në BE nuk përdorin internetin (Komisioni Evropian, 2016). Edhe pse numri i përdoruesve të internetit (nga popullsia e BE-së) po rritet, megjithatë njerëzit e moshuar, ata me nivele më të ulëta arsimore dhe ata me të ardhura më të ulëta vazhdojnë të jenë në rrezik të përjashtimit digjital<sup>117</sup>.

Ministria e Punës dhe Politikës Sociale (RMV) ka përgatitur Strategjinë Kombëtare të Punësimit 2021–2027 me Planin e Veprimit të Punësimit 2021–2023<sup>118</sup> në të cilat hasen masa për zhvillimin e aftësive digjitale.

Sipas Strategjisë, gjendja fillestare e përcaktuar nga Strategjia: Në vitin 2016 (viti i fundit i disponueshëm), pjesa e të rriturve në arsim dhe trajnim në RMV ishte 12.7 vjet, 3,5 herë më e ulët se përqindja e regjistruar në nivel të BE-së.

Në vitin 2019, përqindja e personave të moshës 16–74 vjeç me aftësi digjitale ishte 32%, krahasuar me 56% në nivel të BE-së. Në vitin 2019, pjesa e popullsisë në moshë pune me kualifikim të mesëm dhe shumë të kualifikuar ishte 69%.

Në vitin 2019, pjesa e të rriturve (18 vjeç e lart) në arsim ishte 8,9%, pothuajse gjysma e përqindjes së regjistruar në nivel të BE-së në të njëjtin vit (16,8%).

Sipas Planit të Veprimit për Punësim 2021–2023 të lidhur me Strategjinë, përcaktohet si vijon:

- Rezultati 1.3. Ofertat më të mira të mundësive për mësimin e të rriturve, duke përfshirë aftësitë digjitale dhe mundësinë për të njohur mësimin e mëparshëm, i rrisin aftësitë e fuqisë punëtore.

117 Cili është niveli i aftësive digjitale në Maqedoni dhe BE? Asociacioni për e-tregti i Maqedonisë. Gjetet në: <https://cutt.ly/8HdQVvD>

118 Strategjia Kombëtare e Punësimit 2021–2027 me Planin e Veprimit të Punësimit 2021–2023. Gjetet në: <https://cutt.ly/vHdnI9e>

Për realizimin e kësaj mase është planifikuar:

- Zhvillimi i konceptit për të zgjeruar ofertën e arsimit për të rriturit, duke përfshirë aftësitë digjitale dhe
- Zhvillimi dhe testimi pilot i moduleve për mësimin e aftësive digjitale që do të zbatohen gjatë të gjitha kurseve të trajnimit për të rriturit;

**Rezultati i pritshëm sipas kësaj mase deri në vitin 2027, përqindja e pjesëmarrjes së të rriturve (25–64 vjet) në arsim dhe trajnim do të arrijë në 16% në vit. Në vitin 2027, përqindja e personave (16–74 vjeç) me aftësi digjitale në Republikën e Maqedonisë së Veriut do të jetë 45%.**

- Rezultati 1.1 – Reforma e sistemit të arsimit dhe trajnimit çon në përmirësimin e rezultateve të të nxënës, nxënësit dhe studentët i fitojnë aftësitë e nevojshme për të vazhduar në arsimin e lartë ose për të hyrë në tregun e punës dhe e redukton mospërputhjen e aftësive me nevojat e tregut të punës.

Për realizimin e kësaj mase është planifikuar:

- Zhvillimi i konceptit për futjen e mësimin të aftësive digjitale në arsimin fillor dhe të mesëm

Pritet që reformat e planifikuara të sistemit të arsimit fillor dhe të mesëm – duke përfshirë futjen e sistemit të praktikës duke filluar nga viti 2021, zgjerimin e shërbimeve të orientimit në karrierë dhe futjen e mësimin të aftësive digjitale – do të kenë një efekt të matshëm në harmonizimin e kompetencave me kërkesat e tregut të punës.

Në ueb-faqen e Agjencisë së Punësimit është hapur një thirrje për personat e interesuar për trajnim për aftësitë digjitale<sup>119</sup>:

Trajnimet për aftësitë e TI-së synojnë përmirësimin e aftësive të të rinjve të papunë të moshës deri në 34 vjet në fushën e teknologjisë së informacionit, në mënyrë që të rrisin konkurrencën e tyre dhe integrimin më të shpejtë në tregun e punës.

- 4.1 Trajnime për aftësi të avancuara të TI-së – Kjo masë parasheh përfshirjen e 193 të rinjve të papunë;
- 4.2 Trajnime për aftësi të avancuara të TI-së (me bashkëfinancim – 49% financiar nga Agjencia për Punësim e Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe 51% nga realizuesi i trajnimit) – Kjo masë parasheh përfshirjen e 60 të rinjve të papunë;
- 4.3 Trajnime për aftësi themelore të TI-së (online) – Kjo masë parashikon përfshirjen e 1000 të rinjve të papunë.

### Aftësitë digjitale në arsim

Aftësitë digjitale në arsim janë parashikuar në Strategjinë Kombëtare të Arsimit 2018-2025 dhe Planin e Veprimit sipas të cilit në Prioritetin III. Sigurimi i përdorimit të gjerë të TIK-ut në arsim dhe trajnim dhe edukimi digjital janë identifikuar disa prioritete, zbatimi i të cilave duhet t'i japë rezultatet e matshme të mëposhtme:

- Standarde të miratuara për përdorimin e TIK-ut në të gjitha nivelet e arsimit;
- Sigurimi i pajisjeve të nevojshme të TIK-ut për të paktën 50% të institucioneve arsimore publike;

- Zhvillimi i softuerit arsimor për përdorimin e TIK-ut sipas standardeve dhe të ofrohet për përdoruesit;
- Kuadro të trajnuara nga institucionet e pajisura për përdorimin e TIK-ut në procesin arsimor
- E-platformë plotësisht funksionale në dispozicion me burime të përditësuara për mësimdhënie dhe mësim të kuadrit në të gjitha nivelet e arsimit, fëmijë, nxënës dhe studentë
- Gjinnaz funksional i matematikës dhe informatikës dhe/ose klasa të TIK-ut me proces të vazhdueshëm arsimor për gjeneratën e parë të nxënësve;
- Mundësia e rritjes së numrit të vendeve të lira të punës në gjinnaz/klasa për çdo vit, në përputhje me rritjen e numrit të aplikantëve;
- Procesi i filluar arsimor për të paktën një gjeneratë nxënësish në shkollat e APM;
- Rezultatet e të nxënësve të përcaktuara sipas planit mësimor (Standardet e kualifikimit) ofrojnë cilësi të përshtatshme për nxënësit që e kanë përfunduar arsimin e tyre.

### Aftësitë digjitale sipas strategjisë së TIK-ut<sup>120</sup>

- Krijimi i partneriteteve me aktorë të shumtë për të maksimizuar potencialin personal përmes teknologjisë digjitale – është krijuar Koalicioni Kombëtar për Aftësitë Digjitale dhe Vendet e Punës (KK i RMV-së).
- Vendosja e qëllimeve dhe përgatitja e planit të veprimit. Qëllimet dhe plani i veprimit do t'i referohen Strategjisë Kombëtare të TIK-ut të RMV-së 2021 – 2025 dhe do të përfshijnë projekte në dobi të katër grupeve kryesore të synuara (arsimi dhe trajnimi, qytetarët, fuqia punëtore, profesionistët e TIK-ut).
- Masat nga proceset arsimore dhe ato nga masat për punësim janë plotësisht të harmonizuara me masat nga dy strategjitë sektoriale të cituara më parë dhe të plotësuara me tregues të matshëm sipas DESI-t.

Mund të konkludohet se ka masa për inkurajimin e aftësive digjitale në nivel kombëtar, por rezultatet e zbatimit do të kërkojnë kohë.

**7**



**QASJA NË SHËRBIME  
DHE NGRITJA E  
VETËDIJES**



## 7. Qasja në shërbime dhe ngritja e vetëdijes

Portali themelor, gjegjësisht qendror për e-shërbime në RMV është Portali Kombëtar për e-shërbime (uslugi.gov.mk). Në këtë moment, në uslugi.gov.mk ka 212 shërbime.<sup>121</sup> Ky numër është pjesërisht konfuz sepse në faqen kryesore ku ka statistika për shërbimet elektronike shkruan se janë 75. Është paralajmëruar zhvillimi i 135 shërbimeve të reja elektronike për qytetarët dhe kompanitë. Njëkohësisht, është zhvilluar një mjet për digjitalizimin e regjistrave, dhe regjistrat përkatës të nevojshëm për digjitalizimin e këtyre shërbimeve janë të parët që digjitalizohen. Kjo gjithashtu shkon në drejtim të promovimit të një zgjidhjeje të tillë qendrore, sepse qytetarët e kanë të vështirë të gjenden zgjidhjet e këtyra në një mënyrë të lehtë dhe të thjeshtë ose nëse ka një kalim të vazhdueshëm nga një zgjidhje qendrore në tjetrën. Portali uslugi.gov.mk u promovua në mënyrë direkte për disa nga shërbimet për të cilat qytetarët duhej të përkujtohesh se janë detyrim ose mundësi e tyre për të marrë informacion, kështu që vetë portali u përfshi edhe në disa fushata me interes publik. Por është e nevojshme të vazhdohet promovimi i tij. Duke pasur parasysh se përmirësimi i portalit uslugi.gov.mk u bazua në një Katalog të paracaktuar të shërbimeve, ku është bërë një analizë e tërthortë e shërbimeve (me mbështetjen e projektit të financuar nga BE-ja "Qasja e orientuar drejt qytetarëve në ofrimin e shërbime publike") digjitalizimi i shërbimeve të listuara në katalog, ndër të tjera, pritet t'i nxjerrë në pah përshtatjet e nevojshme ligjore dhe teknike për thjeshtimin administrativ dhe përmirësimin e shërbimeve publike. Portali uslugi.gov.mk është i lidhur me Katalogun dhe me Regjistrin Elektronik Kombëtar të Popullsisë, që do t'u mundësojë qytetarëve dhe bizneseve që në të ardhmen të kenë qasje në një numër edhe më të madh të shërbimeve përmes portalit. Qytetarët mund të stimulohen më së miri duke i shpjeguar përfitimet e përdorimit të shërbimeve elektronike.

Portali uslugi.gov.mk ka një ndarje të mirë të shërbimeve sipas kategorive dhe nënkategorive, por duhet të krijohet një mekanizëm për matjen e kënaqshmërisë, i cili veçanërisht duhet të shërbejë si informacion kthyes për institucionet për avancimin e shërbimeve. E mira është se ekziston mundësia e raportimit të problemeve. Portali uslugi.gov.mk ofron një numër statistikor të shërbimeve, por në realitet shumë prej tyre nuk janë elektronike, por janë një përshkrim se si të merret shërbimi në sportel.

Rekomandohet që në portalin uslugi.gov.mk të ketë një mjet për t'i shfaqur shërbimet më të kërkuara. Në mungesë të të dhënave të tilla, në bazë të hulumtimeve të mëparshme, shërbimet elektronike më të kërkuara janë:

- Për vitin 2019<sup>122</sup>:
  - Regjistrimi në librin amë të lindjeve
  - Marrja e shtetësisë në bazë të origjinës
  - Lëshimi i pasaportës për herë parë
- Për vitin 2020<sup>123</sup>:
  - Leja e lëvizjes për personat juridikë dhe punonjësit në ndërmarrjen e tyre gjatë

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

122 14 pyetjet më të shpeshta në lidhje me 14 shërbimet më të zakonshme publike për qytetarët. Qendra për Menaxhim me Ndryshimet. Gjetet në: <https://cutt.ly/mntzpel>

123 Observatori i Agjendës Digjitale në vitin 2020. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/OHdWxmt>

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

Mundësia për të përcaktuar se cilat janë shërbimet më të kërkuara do të ishte e dobishme për institucionet nëse një shërbim i tillë nuk është plotësisht i disponueshëm në mënyrë elektronike, për ta prioritetizuar pikërisht atë shërbim që të jetë i disponueshëm në mënyrë elektronike nga fillimi në fund.

Për të stimuluar qytetarët që t'i përdorin më shumë shërbimet elektronike, një motivues i madh do të ishte opsioni i ndjekjes së shërbimit (tracker) në mënyrë që qytetari ta dijë deri ku është procesi i kryerjes së shërbimit, në cilin institucion ndodhet rasti aktualisht apo në çfarë faze.

Strategjia Kombëtare e TIK-ut e Maqedonisë së Veriut 2021–2025 përcakton themelimin e një Agjencie të centralizuar digjitale (ADMV) që do t'i konsolidojë të gjitha mjetet dhe burimet e TIK-ut të qeverisë për të krijuar një mekanizëm me kosto efektive për ofrimin e shërbimeve qeveritare të TIK-ut. Pritet që si organ qendror poashtu t'i adresojë gjetjet e hulumtimit në këtë fushë për të arritur rezultate më efektive.

Në pjesën e strategjisë ku përcaktohet prioriteti i Shërbimeve Digjitale është parashikuar "Fillimi dhe drejtimi i aktiviteteve drejt shërbimeve të reja digjitale – Vlerësimi dhe prioritetizimi i kërkesave kombëtare për shërbime të reja digjitale specifike për RMV-në dhe me mundësi për përdorimin e tyre rajonal dhe ndërkombëtar (p.sh. në lidhje me ndryshimet klimatike, kursimin e energjisë elektrike, mbrojtjen e mjedisit jetësor, shëndetin, arsimin, bujqësinë, etj.)".

Rekomandohet që gjatë zhvillimit të shërbimeve të reja digjitale të përdoret koncepti i shërbimeve të hapura<sup>124</sup>, i cili bazohet në:

- Bashkëpunimi gjatë dizajnit dhe krijimit të zgjidhjeve inovative përmes dizajnit të përbashkët, bashkëprodhimit me sektorin publik, kompanitë, shoqërinë civile dhe qytetarët;
- Adoptimi i modeleve të reja dhe bashkëpunuese të ofrimit të shërbimeve (nëpërmjet aktorëve publikë, privatë dhe joqeveritarë, brenda dhe jashtë kufijve kombëtarë);
- Pranimi i zgjidhjeve alternative teknologjike kreative (përdorimi i mediave sociale, lëvizshmëria, të dhënat e mëdha, cloud computing, etj., të paketuara në zgjidhje të reja digjitale);
- Gatishmëri për të eksperimentuar dhe për të qenë sipërmarrës (sektori publik duhet të bëhet më sipërmarrës).

Në të njëjtën kohë, në procesin e prezantimit të shërbimeve të reja elektronike, për të siguruar përfitime më të mëdha për qytetarët dhe sektorin e biznesit nga përdorimi i tyre, është e nevojshme të thjeshtësohen procedurat e biznesit, të rritet niveli i interaktivitetit

124 Udhërrëfyese për reformat organizative, ligjore dhe teknike për të përmirësuar shërbimet publike. Qendra për Menaxhim me Ndryshimet. Gjetet në: <https://cutt.ly/Fb8NUTX>



dhe informatave kthyesë nga autoritetet publike përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve në mënyrë tradicionale dhe elektronike, si dhe të kihet kujdes për përmirësimin e stabilitetit, disponueshmërisë dhe sigurisë së shërbimeve elektronike<sup>125</sup>.

Në Raportin mbi gjendjen e aplikimit të Indeksit të Shoqërisë së Ekonomisë Digjitale (DESI) në ekonomitë e Ballkanit Perëndimor<sup>126</sup>, Dimensionin 5: Gjetja për shërbimet publike digjitale për RMV-në thotë: "Transformimi digjital i prodhimit dhe ofrimit të shërbimeve publike është një element i rëndësishëm i modernizimit dhe digjitalizimit të sektorit publik. Disponueshmëria e një qeverisjeje elektronike kyçe ka mundësuar ndërveprueshmëri, qendër për shërbim me një sportel dhe portale dhe platforma të specializuara, portofole të zhvilluara mirë të shërbimeve online për qytetarët dhe bizneset, dhe pranimin e rritur të shërbimeve online gjatë viteve në mbarë BE-në. Përdorimi i teknologjive të reja për ofrimin e shërbimeve (p.sh. AI, Big Data, blockchain, etj.) gjithashtu do ta rrisin cilësinë." Rekomandimi për MSHIA-në në këtë seksion është: "MSHIA-ja duhet të vazhdojë pjesëmarrjen e saj aktive në Studimin për standardet (benchmark) për e-Qeverisjen për të siguruar monitorimin e dimensionit digjital të shërbimit publik për Maqedoninë e Veriut".

Të dhënat e fundit në dispozicion për punën elektronike bankare, sipas të dhënave të Bankës Popullore të RMV nga viti 2020 tregojnë se qytetarët gjithnjë e më shumë i përdorin kartat për pagesë dhe e-banking.

Sipas Prezantimit të pagesave vjetore në RMV të publikuar nga Banka Popullore e RMV<sup>127</sup>, ku i fundit është në dispozicion për vitin 2020, mund të përcaktohen statistikat e mëposhtme:

**Tabela nr. 5**

**Transaksionet e pagesave me instrumente pagesore brenda vendit**

Pjesëmarrja në numrin total të transaksioneve pa para të gatshme (%)		Pjesëmarrja në vlerën totale të transaksioneve pa para të gatshme (%)	
Viti	Përqindjet	Transfertat e kredieve (%)	Kartat e pagesave
2016	61%	99%	1%
2017	57%	99%	1%
2018	53%	99%	1%
2019	50%	98.6%	1.4%
2020	44%	98.1%	1.9%

\* Numri total ishte **140 milionë transaksione, që ishte një rritje vjetore prej 10,2%**.

\* Vlera e përgjithshme shënoi rënie **vjetore prej 5% dhe arriti në 3.859 miliardë denarë**.

125 Analizë e e-shërbimeve në komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/RHdxqRa>

126 Raporti mbi gjendjen e aplikimit të Indeksit të Shoqërisë së Ekonomisë Digjitale (DESI) në ekonomitë e Ballkanit Perëndimor. Këshilli i Bashkëpunimit Rajonal. Gjendet në: <https://cutt.ly/KHdEPsy>

127 Prezantimi i pagesave vjetore në RMV, i publikuar nga Banka Popullore. Gjendet në: [https://www.nbrm.mk/platiezhna\\_statistika.nspk](https://www.nbrm.mk/platiezhna_statistika.nspk)

Numri i transferimeve elektronike kreditore të iniciuara nga qytetarët në mars të vitit 2020 u rrit për një përqindje të konsiderueshme prej 30,3% në bazë vjetore, gjegjësisht me 21,4% në bazë mujore. Për t'i bërë pagesat, qytetarët kryesisht i përdorën kompjuterët. Konkretisht, te pagesat e bëra përmes kompjuterit, në mars, ka pasur një rritje të lartë vjetore prej 26,4%, gjegjësisht një rritje mujore prej 27,2%, që është dy herë më e lartë se rritja vjetore në tremujorin e parë të këtij viti, e cila ishte 13,8%. Qytetarët gjithashtu i përdorën celularët për të bërë pagesa dukshëm më shumë se më parë. Numri i pagesave të bëra me celular në mars u rrit për 45,5% në bazë vjetore, me një rritje më të moderuar mujore prej 7,4%. Rritja e realizuar në pagesat e bëra në këtë mënyrë është relativisht afër rritjes vjetore të realizuar në tremujorin e parë të vitit të kaluar, me 45.9%. Aktualisht, një në katër transferime elektronike të kredive të qytetarëve bëhet përmes telefonit celular, ndërsa tre transferimet e tjera elektronike të kredive bëhen me kompjuter.<sup>128</sup>

Sipas Programit për Rritjen e Punësimit në Treg (EMRI)<sup>129</sup> I mbështetur nga Ambasada Zvicerane në RMV, i cili synon fuqizimin e sektorit të biznesit në Republikën e Maqedonisë së Veriut, roli i sektorit të biznesit u vlerësua veçanërisht si një mjet shpëtimi jo vetëm në parandalimin e përhapjes së Kovid-19, por edhe në përshtatjen e shërbimeve sociale dhe proceseve të biznesit në mënyrën e re të jetës dhe punës. Maqedonia e Veriut nuk bën përjashtim këtu. Që në javët e para, kompanitë maqedonase të TIK-ut lansuan mjete digjitale, duke filluar nga aplikacionet celulare për të zbuluar kontakte të ngushta me persona të infektuar potencialisht, platforma digjitale për shërbime shëndetësore, tregti elektronike dhe shërbime (falas) të digjitalizimit. Prej tyre i veçojmë këto:

- Maqedonia e Veriut u bë vendi i parë në Ballkanin Perëndimor që lançoi një aplikacion celular për të zbuluar kontaktin e ngushtë dhe për të parandaluar përhapjen e virusit. Kompania lokale e softuerit "Nextsense" e zhvilloi aplikacionin StopKorona! dhe ua dhuroi autoriteteve maqedonase. Aplikacioni, i cili u instalua nga 5,000 përdorues që në ditën e parë, është një kontribut nga NextSense në përpjekjen e përbashkët për të luftuar pandeminë. Në kulmin e krizës, kjo kompani softuerike zhvilloi një zgjidhje tjetër digjitale për sistemin shëndetësor maqedonas. E-Recept, një sistem i ri i centralizuar për përshkrimin elektronik të recetave, ka hasur në reagime pozitive në publik, me shpresën se kjo zgjidhje do t'i japë fund procedurave joefikase burokratike në shëndetësi.
- Kompania vendase GDI<sup>130</sup>, promovoi një hartë<sup>131</sup> e cila i monitoron në kohë reale rastet e të infektuarve me Kovid-19 në vend për të informuar më mirë autoritetet dhe publikun.
- StartUp Macedonia i mobilizoi startup-et e TIK-ut dhe me mbështetjen e FIZhT e lansoi platformën TechPack<sup>132</sup> që të ofrojë ndihmë (falas) në digjitalizimin e shërbimeve të ndërmarrjeve të vogla dhe të mesme nga sektorë të tjerë në mënyrë që ato të mund ta kapërcejnë më lehtë krizën. Dy platforma të tjera që janë shfaqur në këtë periudhë janë Onlajn.mk<sup>133</sup> grumbulluesi (agregator) i tregtisë elektronike

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

129 Programi për Rritjen e Punësimit në Treg (IME). Gjendet në: <https://ime.org.mk/mk/doma/>

130 GDI, <https://gdi.net/mk/gdi-team/>

131 Gjendet në: <https://cutt.ly/iHdOd4R>

132 Gjendet në: <https://www.techpack.mk/>

133 Gjendet në: <https://www.onlajn.mk/>

dhe Ways2Help<sup>134</sup> platforma për lidhjen e donacioneve. Të dyja platformat janë kontribut nga profesionistë dhe kompani vendase të TIK-ut.

Angazhimet e ardhshme të Programit për Rritjen e Punësimit në Treg (IME) vazhdojnë të jenë në drejtim të mbështetjes së industrisë së softuerit si një mekanizëm i vendosur tashmë për rritjen e produktivitetit, efikasitetit dhe inovacionit, si dhe për të mbështetur transformimin në një shoqëri të bazuar në njohuri<sup>135</sup>.

Në RMV ka një sektor të fortë të shoqërisë civile që e monitoron dhe e mbështet zbatimin e Agjendës Digjitale. Një nga projektet më të rëndësishme që aktualisht gjeneron të dhëna të tilla, dhe ka për qëllim përmbushjen e masave dhe objektivave të Agjendës Digjitale, është projekti "Rritja e Pjesëmarrjes Qytetare në Agjendën Digjitale – ICEDA". Ekipi i ICEDA nga 5 vendet e synuara në Ballkanin Perëndimor vazhdon të edukojë dhe informojë qytetarët, organizatat e shoqërisë civile, bizneset dhe institucionet për përfitimet dhe sfidat që lidhen me Agjendën Digjitale, përmes një fushate edukative dhe informuese publike. Fushata zgjati nga shkurti i vitit 2021 deri në janar të vitit 2022, ku si pjesë e qëllimeve dhe aktiviteteve të rrjetit ICEDA, ekipi krijoi një numër të madh të e-përmbajtjeve që u promovuan në mediat sociale, përmes rrjeteve të mediave bashkëpunuese, institucioneve dhe organizatave të shoqërisë civile, në ngjarjet lokale, kombëtare, rajonale dhe ndërkombëtare<sup>136</sup>. Metamorfozis është një fondacion që për RMV-në është përfaqësues në ICEDA dhe lider i rrjetit. Kontribuon në këtë fushë përmes hulumtimeve dhe analizave të shumta, me rekomandime dhe udhëzime për zbatimin e masave nga Agjenda Digjitale dhe për arritjen e krahasueshmërisë dhe vizibilitetit të RMV me vendet e tjera të Ballkanit Perëndimor që janë pjesë e kësaj nisme.

Në fushën e reformave të institucioneve në drejtim të digjitalizimit të punës dhe të proceseve, kontribuon edhe Qendra për Menaxhim me Ndryshimet me publikime dhe hulumtime shumta<sup>137</sup>. Ata janë të përfshirë në përgatitjen e zgjidhjeve ligjore dhe dokumenteve strategjike në fushën e TIK-ut. Kontribut veçanërisht i madh i QMN-së në pjesën e ushëqerit ishte katalogimi i shërbimeve sipas parimit institucion pas institucioni, në të cilin bazohen shërbimet e portalit të përmendur.

Në pjesën e PQH-së, Republika e Maqedonisë së Veriut në vazhdimësi shënon rezultate dhe njohje të suksesshme dhe më e fundit është se mjetet inovative që mundësojnë transparencë dhe llogaridhënie më të madhe të komunave në vend janë shpallur si një nga fituesit globalë të Samitit të Partneritetit për Qeveri të Hapur, i cili u mbajt nga 15 deri më 17 dhjetor 2021 në Seul, Republika e Koresë<sup>138</sup>.

Organizatrat e shoqërisë civile janë plotësisht dhe vazhdimisht të përfshira në të gjitha proceset, në krijimin e planit të veprimit dhe të angazhimeve. Platforma për PQH <https://ovp.gov.mk/> mundëson monitorimin online të zbatimit të planit aksional për PQH, pasi progresi azhurnohet rregullisht për secilën masë mbi baza tremujore.

134 Gjendet në: <https://ways2help.us/>

135 IME, <https://ime.org.mk/mk/ikt-socijalna-odgovornost-covid19/>

136 ICEDA vazhdon të edukojë dhe informojë mbi përfitimet dhe sfidat që lidhen me Agjendën Digjitale. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/tHdOmnu>

137 Qendra për Menaxhim me Ndryshimet. Publikimet gjenden në: <https://cup.org.mk/publikacii>

138 Gjendet në: <https://www.mioa.gov.mk/?q=mk/node/3740>

Me Planin e 5-të të Veprimit të Partneritetit për Qeveri të Hapur për periudhën 2021-2023<sup>139</sup> është vendosur prioritet avancimi i shërbimeve publike edhe atë në fushën e punësimit, mbrojtjes shëndetësore parandaluese, arsimit, shërbimeve publike lokale etj. Në secilin prej këtyre prioritetëve, bartëse janë organizatat e shoqërisë civile që kontribuojnë aktivisht me përpjekjet dhe aktivitetet e tyre për arritjen e rezultateve të matshme.

Hulumtimet në nivel lokal japin një kontribut të madh në avancimin e shërbimeve. Thjesht fokusimi në shërbimet e nivelit qendror është se për këtë lloj hulumtimi nuk do të kishte informacion përkatës rreth situatës në terrenin lokal. Hulumtimi i fundit i tillë gjithëpërfshirës u krye nga Metamorfozis në gusht të vitit 2021<sup>140</sup>.

Nga aspekti i përfshirjes së OShC-ve dhe ndikimit të tyre në arritjen e qëllimeve të digjitalizimit përmes afrimit të saj për përdoruesit përfundimtarë dhe vënies së qytetarit në qendër të vëmendjes, mund të veçohen disa shembuj pozitivë dhe histori suksesi. Këta shembuj pozitivë janë pjesë e skemës së granteve të projektit "Rritja e Pjesëmarrjes Qytetare në Agjendën Digjitale – ICEDA", i bashkëfinancuar nga BE-ja dhe i zbatuar nga Fondacioni Metamorfozis dhe partnerët, me ç'rast u mbështet formimi i tre qendrave:

- 1) *Qendra e Mbështetjes Teknike është themeluar nga "Skopje Lab" të cilën e menaxhon "SmartAp – Laboratori"<sup>141</sup> për inovacione sociale, Shkup, i cili fokusohet edhe në ridizajnimin e disa shërbimeve elektronike dhe aplikacioneve digjitale për qytetarët që i ofron Qyteti i Shkupit.*
- 2) *Nën-granti "E-shërbimi si vetë-shërbim" zbatohet nga Shoqata për Tolerancë dhe Bashkëpunim të Qytetarëve – AGTIS<sup>142</sup>, qëllimi kryesor i së cilës është menaxhimi i qendrave për mbështetje të qytetarëve të Komunës së Prilepit dhe Komunës së Dollnenit, më saktësisht, grupi i tyre i synuar është popullsia me standard të ulët kulturor, romët, analfabetët dhe/ose "analfabetët teknikë", të moshuarit, personat me papunësi afatgjate, personat me njohuri themelore të informatikës, popullsia etnike rurale dhe popullsia e përzier fetare.*
- 3) *"Digjitalizimi në bujqësi – TANI!"<sup>143</sup> është nën-grant që realizohet nga Koalicioni Rural, dhe synon të rrisë besimin në institucionet e sistemit duke rritur përdorimin dhe duke përmirësuar cilësinë e shërbimeve elektronike nga ana e komunitetit lokal.*

Këto 3 qendra janë aktive dhe vazhdojnë të ofrojnë mbështetje për qytetarët. Deri në nëntor të vitit 2021, 7.073 qytetarë janë mbështetur përmes tyre për t'i përdorur shërbimet elektronike.

139 Partneriteti për Qeveri të Hapur 2021-2023. Gjetet në: <https://cutt.ly/7HdOXAf>

140 Analizë e e-shërbimeve në komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/RHdxqRa>

68 141 Gjetet në: <https://www.innovationlab.mk/>

142 Gjetet në: <https://agtis.org.mk/>

143 Gjetet në: <https://rural.mk/>

Metamorfozis gjithashtu mbështeti aktivitetet e dy organizatave me dy grante shtesë:

- Forumi Arsimor Rinor<sup>144</sup>, i cili përmes një hakatoni mundësoi përmirësimin e sistemit Iknow të Universitetit Shën Kirili dhe Metodi në Shkup dhe
- Qendra për Inovacione Sociale Blink 42-21<sup>145</sup> – një organizatë që e ka zhvilluar aplikacionin M-Zaednica (M-Komuniteti): <https://mzaednica.mk/>. Si shembull i shkëlqyer i një shërbimi elektronik që përdoruesit e përdorin plotësisht online, i përdorur nga 5 komuna. Aplikacioni u mundëson përdoruesve të saj të komunikojnë me komunën dhe të ndikojnë në aktivitetet e ndërmarra nga vetë komuna. Qytetarëve u lejohet të raportojnë probleme të caktuara online, të japin sugjerime ose të iniciojnë nisma të caktuara qytetare, ndërsa komuna, që është veçanërisht e dobishme për këtë lloj aplikacioni, i publikon publikisht të gjitha raportimet me statusin e tyre përkatës të përpunimit, derisa të zgjidhen me sukses.<sup>146</sup> Shumë probleme u zgjidhën. Komunitat filluan të shkëmbejnë përvoja me njëra-tjetrën. Aplikacioni ka efektin e rikthimit të besimit te komunat.

Ka edhe disa e-shërbime të tjera në nivel lokal me nivelin më të lartë të sofistikimit, gjegjësisht "transaksion të plotë", të cilat janë zhvilluar dhe mirëmbajtur në të kaluarën nën udhëheqjen e Bashkësisë së Njësive të Vetëqeverisjes Lokale të RMV-së, ministrive të caktuara dhe disa organizatave zhvillimore aktive në këtë fushë në vend. Shembuj të këtij lloji të shërbimeve elektronike të ofruara nga komunat ishin portalet dhe ueb-aplikacionet e përmendura: e-leja e ndërtimit ([www. gradezna-dozvola.mk](http://www.gradezna-dozvola.mk)), portali për menaxhimin e lejeve B-PKIN dhe elaboratet për mjedisin jetësor (<http://www.ekoloska-dozvola.mk>) (i cili, për fat të keq, nuk është më aktiv, v.a.), e-tokë ndërtimore ([www. gradezno-zemjiste.mk](http://www.gradezno-zemjiste.mk)), aplikacioni [www.e-stvari.mk](http://www.e-stvari.mk), e-urbanizam.mk, ueb-aplikacioni i Qytetit të Shkupit [www.danoci.skopje.gov.mk](http://www.danoci.skopje.gov.mk) dhe të tjera. Kjo mënyrë e organizimit të shërbimeve elektronike jep efektin më të mirë dhe efikasitetin më të madh. Administrata komunale dhe qytetarët e përcjellin me saktësi procesin afarist duke e ndjekur procedurën e përdorimit të shërbimit elektronik, nuk mund të ketë keqkuptime apo mbivendosje të kompetencave të njësive organizative të komunës apo të pozitave të caktuara të punës, gjë që mundëson që lëndën të procedohen shpejt dhe me qasje të vazhdueshme se në cilën fazë të procedurës ndodhen ato<sup>147</sup>.

144 Gjendet në: <https://mof.mk/>

145 Gjendet në: <http://blink42-21.mk/za-nas/>

146 Analizë e e-shërbimeve në komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/RHdxqRa>

147 Po aty.



8



# **SIGURIA INFORMATIKE DHE KIBERNETIKE**





## 8. Siguria informatike dhe kibernetike

Në RMV është miratuar Plani Aksional i Strategjisë Kombëtare për Siguri në Internet i Republikës së Maqedonisë 2018–2022. Nën QËLLIMIN1 përcaktohet Rezistenca Kibernetike - "Infrastruktura e informacionit dhe e komunikimit në Republikën e Maqedonisë të jetë rezistente ndaj kërcënimeve kibernetike dhe të identifikohen dhe të zbatohen zgjidhje të përshtatshme për të mbrojtur interesat kombëtare. Rezistenca kibernetike siguron konfidencialitetin, integritetin dhe arritshmërinë përmes identifikimit, mbrojtjes dhe rikthimit në gjendjen e mëparshme në rast të incidenteve kibernetike. "Sektorët publikë dhe privatë duhet të kenë informacion në kohë dhe të saktë dhe propozime për përmirësimin e sigurisë kibernetike dhe të jenë në gjendje të bashkëpunojnë me njëri-tjetrin në rast të incidenteve kibernetike."<sup>148</sup>

Për sigurinë dhe integritetin e rrjeteve, rregullat përcaktohen nga Agjencia e Komunikimeve Elektronike (AKE) me Rregulloren për garantimin e sigurisë dhe integritetit të rrjeteve publike të komunikimeve elektronike dhe shërbimeve dhe aktiviteteve që operatorët duhet t'i ndërmarrin në rast të shkeljes së sigurisë së të dhënave personale nga viti 2015, e ndryshuar dhe e plotësuar në vitin 2019 (Gazeta Zyrtare e RMV-së, nr. 92 e datës 13.05.2019).

Me Ligjin për Komunikimet Elektronike u themelua Qendra Kombëtare për Reagimin ndaj Incidenteve Kompjuterike MKD-CIRT si një departament i veçantë në AKE,<sup>149</sup> me çka u institucionalizua mbrojtja e rrjetit dhe siguria e informacionit, veçanërisht e subjekteve me infrastrukturë kritike. Institucionet shtetërore si përbërës duhet të harmonizojnë masat e tyre të sigurisë në konsultim me CIRT. Procedurat për kërkimin e udhëzimeve dhe ndihmës tashmë janë publikuar dhe shpjeguar në faqen e internetit të CIRT, dhe mbetet që institucionet t'i kontaktojnë dhe t'i ndjekin ato. Lidhur me mandatin për të krijuar politika dhe ligje në këtë fushë, organi shtetëror kompetent është MShIA-ja për sa i përket kornizës ligjore dhe strategjike. Në të njëjtën kohë, MKD-CIRT përgatit rregullore dhe doracakë, si dhe politika të tjera të buta, kurse mandatin e saj e merr nga Ligji për Komunikimet Elektronike.<sup>150</sup>

Opsioni më i mirë për institucionet shtetërore është krijimi i bashkëpunimit me MKD-CIRT. MKD-CIRT mundëson përdorimin e një shërbimi për kontroll të jashtëm të sigurisë kibernetike të aplikacioneve në internet. Shërbimi është i dedikuar për organizatat - përbërës të MKD-CIRT nga sektori publik dhe qeveritar, organet e administratës shtetërore.<sup>151</sup> Përveç këtij shërbimi, në përgjithësi për të gjitha çështjet që lidhen me sigurinë e rrjetit dhe të informacionit, autoritetet shtetërore duhet të vendosin bashkëpunim dhe t'i marrin përsipër dhe t'i adaptojnë rregullat e brendshme. MKD-CIRT

148 Strategjia Kombëtare për Siguri në Internet e Republikës së Maqedonisë 2018–2022. Gjetet në: <https://cutt.ly/antvtUP>

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

150 Ligji për Komunikimet Elektronike. Gjetet në: <https://cutt.ly/1ntvcvz>

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

mundëson raportimin online të një incidenti të sigurisë kompjuterike<sup>152</sup>. Ai gjithashtu ka një rol aktiv edukativ duke ofruar trajnime dhe uebinare të shumta.

Në ueb-faqen e MKD-CIRT deri më tani ka disa paralajmërime në lidhje me fushatat "phishing", që synojnë qytetarët e Maqedonisë së Veriut që paraqesin rrezik dhe që janë përshkruar mirë, të shfaqura me detaje të pamjes së ekranit për "sulmuesin" në mënyrë që çdo person të marrë udhëzime se si ta njohë, shmangë dhe kështu të mbrohet nga kërcënimi në fjalë. Ekziston edhe një seksion për këshilla sigurie. Në mënyrë që paralajmërimet e tilla të jenë më të qasshme për qytetarët, do të ishte mirë që të ketë alarme të tilla qoftë përmes rrjeteve sociale apo ndonjë lloj tjetër aplikacioni të MKD-CIRT në mënyrë që qytetarët të informohen me kohë.

MKD-CIRT luan një rol të rëndësishëm në afirmimin e sigurisë kompjuterike, që shihet edhe përmes prizmit të disa hakatonëve të organizuar në këtë temë.

Sa i përket pasqyrës më të detajuar të aktiviteteve, në raportin vjetor të punës së AKE-së nuk janë gjetur të dhëna për punën e MKD-CIRT, kështu që mund të jetë më e leverdishme që në të ardhmen të kemi një raport (të pavarur apo në kuadër të AKE-së).

9



# **E-PJESËMARRJA DHE E-DEMOKRACIA**



## 9. E-pjesëmarrja dhe e-demokracia

Padyshim që qeverisja elektronike ofron transparencë, sepse kështu rriten mundësitë e qytetarëve për të komunikuar me qeverinë. Kjo e përmirëson efikasitetin e administratës publike, e rrit llogaridhënien e qeverisë ndaj publikut dhe mundëson pjesëmarrjen në proceset politike.<sup>153</sup> Prioritetet strategjike të qeverisë në fushën e angazhimit civil dhe transparencës janë:

- Administratë profesionale, efikase dhe e përgjegjshme në shërbim të qytetarëve dhe komunitetit të biznesit, transformim digjital dhe zhvillim i mëtejshëm i shoqërisë informatike (që është pjesë e vizionit të qeverisë);
- Krijimi efektiv, efikas dhe gjithëpërfshirës i politikave, administrata profesionale dhe departizuar, dhe funksionimi i përgjegjshëm, llogaridhënës dhe transparent i institucioneve;
- Zhvillimi i një administrate profesionale, të përgjegjshme, të besueshme dhe llogaridhënëse, e orientuar drejt qytetarëve dhe komunitetit të biznesit; një administratë që i përmbush vlerat ndërkombëtare dhe evropiane dhe standardet e qeverisjes së mirë;
- Zhvillimi dhe përmirësimi i kushteve për qasje në teknologjitë e informacionit dhe të komunikimit për përdorim të shpejtë, të lehtë dhe efikas të TIK-ut në jetën e përditshme të qytetarëve dhe komunitetit të biznesit;
- Vendosja dhe mirëmbajtja e zgjidhjeve softuerike cilësore dhe infrastrukturës në përputhje me nevojat e institucioneve; qytetarë të R. S. të Maqedonisë së Veriut të trajnuar dhe të informuar mirë për TIK-un;
- Zhvillimi i mekanizmave për raportim transparent dhe të drejtë për çështje me interes publik;
- PQH – transparenca fiskale, të dhëna të hapura, transparencë në nivelin lokal, qasje në drejtësi dhe ndryshimet klimatike, si dhe pesë angazhime në tre tema prioritare: përgjegjësia, qasja në informacion dhe pjesëmarrja e qytetarëve.<sup>154</sup>

Pjesëmarrja e qytetarëve është një nga mekanizmat kyç për të garantuar demokracinë. Në këtë mënyrë sigurohet përkatësia sociale dhe inkurajohet një shtet civil efikas dhe një shoqëri tolerante. E-Qeverisja ofron më shumë informacion për qeverinë dhe punën e institucioneve, duke u dhënë në këtë mënyrë qytetarëve mundësinë që t'i vërejnë më lehtë mangësitë, pikat e dobëta në qeverisje dhe si të ofrojnë mundësi për t'i zgjidhur ato. Platformat digjitale ofrojnë një forum reagimi dhe kjo është e rëndësishme për vendet që nuk kanë një nivel të lartë të kulturës politike dhe demokratike. Natyrisht, faktori njerëzor mbetet një nga sfidat më të mëdha në qeverisje, ndërsa problemet me proceset duhet të zgjidhen para së gjithash në nivelin politik. Roli i aspektit digjital është t'i shërbejë demokracisë dhe të mundësojë avancimin e kulturës politike dhe

153 Si sigurohet transparenca përmes qeverisjes elektronike? Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Meta-morfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/hHdYhDq>

154 Plani Strategjik 2021 -2023. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://cutt.ly/jb8D77J>

demokratike. Në këtë drejtim, mjetet e e-pjesëmarrjes duhet të jenë në dispozicion të çdo qytetari, të sigurt dhe të lehta për t'u përdorur.<sup>155</sup> Mjetet e pjesëmarrjes elektronike në RMV janë:

- Regjistri i Vetëm Elektronik Kombëtar i Dispozitave (ENER): <https://ener.gov.mk/Default.asp>;
- Portali i të Dhënave të Hapura të Qeverisë <https://data.gov.mk/>;
- M-Zaednica (M-Komuniteti): <https://mzaednica.mk/>;
- Portali për Partneritet për Qeveri të Hapur, Maqedonia e Veriut: <https://ovp.gov.mk/>.

Lidhur me këtë çështje janë vendosur akte ligjore për të koordinuar pjesëmarrjen e qytetarëve. Pjesëmarrja e qytetarëve sigurohet edhe përmes Vlerësimit të Ndikimit Rregullator (VNR), ku VNR rregullohet kryesisht me vendime të qeverisë,<sup>156</sup> dhe me Rregulloren e Punës së Qeverisë,<sup>157</sup> e jo me zgjidhje ligjore. Duhet të bëhen përpjekje që edhe organet rregullatore ta përdorin ENER-in, gjegjësisht t'i vendosin propozimet e tyre në të. Korniza ligjore aktuale vlen vetëm për ministritë dhe organet e administratës. Megjithatë, pavarësisht funksionaliteteve të shumta, institucionet jo gjithmonë i ndjekin procedurat për ENER-in, për arsye të ndryshme që lidhen me burimet që i kanë në dispozicion.<sup>158</sup>

Me Ligjin për Qasje të Lirë në Informatat me Karakter Publik<sup>159</sup> ligjërisht është e përcaktuar se cili informacion është me karakter publik, kështu që poseduesi i informacionit të tillë duhet ta informojë publikun përmes ueb-faqes së tij.<sup>160</sup> Në vendin tonë ka – "Strategji për të Dhënat e Hapura, 2018 – 2020",<sup>161</sup> dhe plan të veprimit, përmes të cilit të ashtuquajturat - të dhënat të hapura qeveritare, janë vënë në dispozicion për të krijuar shërbime të reja dhe për të kontribuar në hartimin e politikave publike, por nuk janë të përditësuar. Vendimi i Qeverisë nga viti 2017 për publikimin e 21 dokumenteve për raporte, rregullore dhe akte tjera me interes publik, të cilat ministritë janë të obliguara t'i publikojnë në ueb-faqet e tyre në kuadër të përpjekjeve për punë transparente dhe llogaridhënëse, kanë filluar t'i ndjekin edhe komunitatet, në mënyrë që të bëhen më të hapura ndaj qytetarëve.<sup>162</sup>

155 E-Pjesëmarrja: Fuqizimi i zërit të qytetarëve në hapësirën digjitale. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/LHdYc7U>

156 Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Vendimi për formën dhe përmbajtjen e raportit të VNR. Gjendet në: <https://cutt.ly/lb838kG>; Metodologjia për vlerësimin e ndikimit rregullator. Gjendet në: <https://cutt.ly/sb835uc>

157 Rregullorja e Punës së Qeverisë së Republikës së Maqedonisë. Gjendet në: <https://cutt.ly/cb88pK9>

158 Intervistë me Gordana Gapiq-Dimitrovska, Këshilltare Shtetërore në Ministrinë e Shoqërisë Informatike dhe Administratës realizuan më 26.04.2022.

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

160 Informatat me karakter publik. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjendet në: <https://cutt.ly/9b83kmg>

161 Strategjia e të Dhënave të Hapura 2018 - 2020. Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjendet në: <https://cutt.ly/mb8AIA2>

162 Analizë e e-shërbimeve në komunitatet në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjendet në: <https://cutt.ly/RHdxqRa>

Qeveri e hapur është një qeveri, proceset publike të së cilës janë transparente, informatat me karakter publik janë në dispozicion në internet, kurse qytetarët dhe OSHC-të inkurajohen të marrin pjesë përmes platformave online të pjesëmarrjes qytetare. Të dhënat e hapura ofrojnë shumë përfitime, duke përfshirë rritjen e transparencës për shkak të faktit se të dhënat e disponueshme janë lehtësisht të qasshme për palët e interesuara, përmirësohet ndërveprimi i institucioneve, ofrohet kontribut në hartimin e politikave publike dhe informon për përfshirje qytetare, si dhe ofrohen mundësi për të kontribuar për zgjidhje, produkte dhe shërbime inovative të TI-së.<sup>163</sup> Megjithatë, përkundër përpjekjeve të Qeverisë për t'i paraqitur informatat në format të hapur, disa nga institucionet ende nuk i publikojnë bazat e të dhënave të tyre në ueb-faqet e tyre në format të hapur dhe nuk mund të thuhet se tek ne është zhvilluar mjaftueshëm kultura e të dhënave të hapura. Ka iniciativa të institucioneve shtetërore dhe të vetëqeverisjeve lokale për "hapjen e të dhënave", megjithatë, në masë të madhe publikimi i një spektri të gjerë të të dhënave në format të lexueshëm nga makina shihet shpesh si një politikë e MSHIA-së dhe një detyrë shtesë pa hyrë në thelbin e nevojës për të. Hapja e të dhënave zakonisht bëhet në mënyrë manuale dhe jo automatikisht. Pra, ka progres, por ai nuk mjafton.<sup>164</sup> Mbështetja në hapjen e grupeve të të dhënave në nivel qendror dhe lokal ofrohet shpesh me ndihmën e donatorëve të huaj dhe nëpërmjet sektorit të OJQ-ve.<sup>165</sup>

Megjithatë, sipas të dhënave të fundit nga Indeksi i Hapjes për vitin 2021, për përdorimin e të dhënave të hapura, RMV shënon përmirësim të dukshëm, gjegjësisht ka pushtetin ekzekutiv më të hapur në rajon me përbushje të 83,43%. të treguesve të hapjes, dhe shënoi rritje të ndjeshme krahasuar me rezultatet e arritura në vitin e kaluar (52,09%). Pushteti qendror është dukshëm më i hapur krahasuar me autoritetet lokale dhe gjyqësore. Kuvendi i Republikës së Maqedonisë së Veriut plotëson 68,15% të treguesve të hapjes dhe renditet i treti në rajon pas Parlamentit të Malit të Zi dhe Parlamentit të Sllovenisë. Po ashtu shënon përmirësim të vazhdueshëm krahasuar me vitet e kaluara dhe është pjesë e Iniciativës për PQH – Parlamenti i Hapur. Përmirësim krahasuar me vitin e kaluar kanë shënuar edhe Qeveria e Republikës së Maqedonisë së Veriut (83,43%), si dhe MSHIA-ja (82,24%). Në raport me institucione të caktuara, suksesi sipas treguesve është si më poshtë: Ministria e Mbrojtjes (79,49%); Ministria e Financave (77,65%); Drejtoria Doganore (76,33%); Ministria e Mjedisit Jetësor dhe Planifikimit Hapësinor (71,45%); Ministria e Punëve të Brendshme (70,39%); Ministria e Drejtësisë (68,46%). Kolektivisht, ministrinë në vendin tonë përbushin 62% të treguesve të hapjes, që është rezultati më i mirë në rajon.<sup>166</sup> Gjithashtu, është bërë vlerësimi i gjendjes së qeverisjes së mirë në njësitë e vetëqeverisjes lokale (NJVL) në RMV për vitin 2021. Vlerësimi është rezultat i hulumtimit të realizuar në bazë të Indeksit të Hapjes. Hulumtimi i vitit 2021 zbuloi se shumica e komunave nuk punojnë mjaftueshëm për t'i përbushur standardet e hapjes. Rezultatet nëpër fusha tregojnë se NJVL-të zbatojnë standarde të ulëta për konsultim, transparencë, monitorim dhe kontroll në punën e tyre. Hapja mesatare e komunave për

163 Të dhënat e hapura dhe hapja e qeverisë, Fondacioni për Internet dhe Shoqëri, "Metamorfozis". Gjetet në: <https://cutt.ly/1HdYmyL>

164 E-shoqëri.mk: Progresi me hapjen e të dhënave është nën pritshmëritë. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/3HdYW1V>

165 Të dhëna të hapura në pesë institucione të pushtetit qendror. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/JHdYRnQ>

166 Vlerësimi i qeverisjes së mirë në Maqedoninë e Veriut dhe në rajon përmes Indeksit të shkallës së hapjes. 2021. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/THdYY57>

vitin 2021 është e ulët, edhe atë 25%. Indeksi i hapjes tregoi se gjatë matjes për vitin 2021, rezultate më të mira kanë komunat e Ohrit (51%), Vasilevës (48%) dhe Koçanit (48%), ndërsa më dobët është renditur komuna e Pllasnicës (3%).<sup>167</sup>

Strategjia për Transparencë e Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut është miratuar në nëntor të vitit 2019 dhe e mbulon periudhën deri në vitin 2021.<sup>168</sup> PV për zbatimin e Strategjisë përmban përcaktime strategjike, të ndara në masa dhe aktivitete, si dhe tregues të suksesit. Gjatë periudhës së kaluar Qeveria nuk ka publikuar një raport për zbatimin e PV-së apo për zbatimin e Strategjisë (edhe pse ishte planifikuar), por nga analiza rezulton se numri i institucioneve përgjegjëse është ulur për rreth 20% krahasuar me hulumtimet e mëparshme. Shumë nga aktivitetet nuk janë realizuar, gjegjësisht kanë ngecje, kurse publiku nuk është i informuar për këtë. Njësia organizative pranë Sekretariatit të Përgjithshëm për Monitorimin e Zbatimit të Strategjisë së Transparencës nuk ka ende personel, por është formuar një grup pune për monitorimin e zbatimit të Strategjisë së Transparencës, i përbërë nga shtatë anëtarë nga institucionet, por nuk mban takime. Sipas obligimeve të marra në Strategjinë e Transparencës, ishte planifikuar të merret një vendim me të cilin Qeveria do t'i obligojë të gjitha institucionet dhe organet e pushtetit ekzekutiv që t'i publikojnë propozim-aktet e tyre nënligjore në ENER për konsultime publike. Qeveria ende nuk e ka marrë një vendim të tillë, por është përditësuar zgjidhja softuerike për ta mundësuar këtë konfigurim.<sup>169</sup>

Përgatitja dhe përpunimi i të dhënave për Mjetin e Llogaridhënies për ciklin e 10-të është në proces e sipër, ndërsa në ueb-faqen e qeverisë ka mundësi të kontrollohen të dhënat vetëm për periudhën 2017 – gusht 2021.<sup>170</sup> Është paralajmëruar krijimi i ueb-faqeve të unifikuara për të gjitha ministritë dhe për Qeverinë dhe ky aktivitet është ende në vazhdim. Edhe pse institucionet nuk kanë marrë udhëzime për unifikimin e formateve dhe përmbajtjeve, ato megjithatë publikojnë Pyetjet të bëra më shpesh në ueb-faqet e tyre, si dhe i lidhin dokumentet e publikuara të furnizimeve publike në ueb-faqet e tyre me dokumentet e publikuara në Sistemin Elektronik të Furnizimeve Publike. Në disa ueb-faqe të ministrive ekziston mundësia për të dhënë propozime ose për të paraqitur një parashtresë/ankesë, por jo në të gjitha. Një mundësi e tillë ekziston në Portalin ushëri. gov.mk, ku në seksionin Mbështetje, ekziston një mundësi për të dërguar propozim për përmirësim. Përkundër kësaj, Ligji për Procedurën e Përgjithshme Administrative përcakton mekanizma për raportimin e sjelljes joetike dhe për shkeljen e Ligjit, si dhe mundësinë për të paraqitur ankesa në lidhje me qasjen në shërbimet publike dhe për realizimin e drejtësisë.<sup>171</sup> Ekziston edhe Kodi për Nëpunësit Administrativë.<sup>172</sup> Projekti "Pikë e vetme për shërbimet" ekziston në Shkup, Tetovë, Ohër dhe Kumanovë, në të cilin qytetarët mund të marrin më shumë shërbime në një vend. Zyra të tilla janë planifikuar edhe në qytete të tjera.

Për sa i përket pyetjes – a ka mjete në dispozicion të qytetarëve përmes internetit që

167 Indeksi i hapjes së vetëqeverisjes lokale për vitin 2021 Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - Metamorfozis. Gjetet në: <https://cutt.ly/oHdYOge>

168 Strategjia për transparencë e Qeverisë së RMV-së 2019-2021. Gjetet në: <https://cutt.ly/BHdYBUN>

169 Vlerësim i nivelit të zbatimit të Planit Aksional të Strategjisë për Transparencë (2019-2021) në periudhën nëntor 2019 - nëntor 2021, Metamorfozis, 2022.

80 170 Mjeti i llogaridhënies për bartësit e funksioneve publike [qershor 2017 - nëntor 2020]. Qeveria e RMV-së. Gjetet në: <https://cutt.ly/RHdYAJI>

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

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



u mundësojnë atyre t'i japin qeverisë informacione kthyes (komente, reagime, duke përfshirë – raportimin e sjelljes joetike, paraqitjen e ankesave, etj.), mund të jepet përgjigje konfirmuese. Funkcionalitetet nga portali i mëparshëm e-demokracia,<sup>173</sup> i cili nuk është më funksional, janë transferuar në Regjistrin e Vetëm Kombëtar Elektronik të Dispozitave (ENER). Në ENER qytetarët mund t'i japin komentet e tyre për zgjidhjet e propozuara ligjore, dokumentet dhe iniciativat, por gjithashtu mund të paraqesin edhe ndonjë iniciativë të tyre.<sup>174</sup> Ekziston edhe Udhëzues për dhënien e informacionit kthyes për publikun për rezultatet e proceseve të hartimit të ligjeve.<sup>175</sup> Mund të thuhet se vitet e fundit ENER-i është mjeti më i përdorur për e-pjesëmarrje. Ai është e dallueshëm dhe i kushtohet kujdes institucional që të mos ulet besimi i qytetarëve ndaj këtij mjeti.<sup>176</sup>

Konsultimet për përgatitjen e ligjeve dhe dispozitave të tjera si një detyrim i institucioneve janë paraparë në Ligjin për Organizimin dhe Punën e Organeve të Administratës Shtetërore në Nenin 10.<sup>177</sup> Ligji për Përdorimin e të Dhënave të Sektorit Publik përcakton detyrimin e organeve dhe institucioneve të sektorit publik për publikimin e të dhënave që ata i krijojnë gjatë ushtrimit të kompetencave të tyre në përputhje me ligjin, në mënyrë që të mundësojnë përdorimin e këtyre të dhënave nga ana e personave juridikë ose fizikë për krijimin e informacionit, përmbajtjes, aplikacioneve ose shërbimeve të reja.<sup>178</sup> Modelet për pjesëmarrje janë paraparë me Ligjin për Vetëqeverisjen Lokale,<sup>179</sup> dhe ekziston "Plan Aksional për Strategjinë e Qeverisë së Republikës së Maqedonisë për bashkëpunim me dhe zhvillim të sektorit civil".<sup>180</sup> Që nga viti 2016, me një vendim të Qeverisë, është formuar Këshilli për Bashkëpunimin e Qeverisë me Shoqërinë Civile, si një organ këshillimor i Qeverisë për promovimin e bashkëpunimit, dialogut dhe inkurajimin e zhvillimit të sektorit civil në Republikën e Maqedonisë.<sup>181</sup>

Sipas Strategjisë për Bashkëpunimin e Qeverisë me sektorin e shoqërisë civile 2022 - 2024, Fusha Prioritare 2: Demokratizimi, pjesëmarrja aktive e sektorit të shoqërisë civile në proceset shoqërore, në krijimin dhe monitorimin e politikave, me një fokus të veçantë në procesin e integritimit në Bashkimin Evropian, janë identifikuar 3 qëllime strategjike dhe 9 qëllime operative.<sup>182</sup> Sipas Planit të Veprimit për zbatimin e Strategjisë, Qëllimi Strategjik 5. Rritja e përfshirjes së organizatave të shoqërisë civile në procesin e krijimit, zbatimit, monitorimit dhe vlerësimit të politikave, parashikohen dy qëllime operacionale dhe në kuadër të tyre më shumë aktivitete – shumica e tyre janë parashikuar

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

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

175 Udhëzues për dhënien e informacionit kthyes për publikun për rezultatet e proceseve të hartimit të ligjeve. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjendet në: <https://cutt.ly/4b850jP>

176 Intervistë me Gordana Gapiq-Dimitrovska, Këshilltare Shtetërore në Ministrinë e Shoqërisë Informatike dhe Administratës realizuan më 26.04.2022.

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

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

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

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

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

182 Strategjia e Qeverisë së Republikës së Maqedonisë për Bashkëpunim dhe Zhvillim të Sektorit Civil 2022-2024, Gjendet në <https://cutt.ly/cHdPi0B>

për tremujorin e tretë të këtij viti, si dhe treguesit përkatës së suksesit. Për shembull, transformimi i Kodit të Praktikave të Mira për pjesëmarrjen e sektorit të shoqërisë civile në procesin e hartimit të politikave në një akt nënligjor horizontal dhe të detyrueshëm për të gjitha organet e administratës shtetërore; Zhvillimi i një modeli për përfshirjen dhe përzgjedhjen e organizatave të shoqërisë civile në grupet e punës së organeve dhe trupave të administratës shtetërore; Kryerja e fushatave publike për mundësitë e përdorimit të ENER-it dhe të ngjashme.<sup>183</sup>

MSHIA-ja e publikoi dokumentin Plani Kombëtar i Veprimit (PKV) për Partneritetin për Qeveri të Hapur për periudhën 2021 – 2023.<sup>184</sup> Kjo është PNV-ja e pestë. Ai ndërlihet me angazhimet e mëparshme dhe e njeh nevojën e sektorit publik për të inovuar, për të zhvilluar politika në përgjigje të tendencave moderne që përkojnë me nevojat e qytetarëve. Ai është fokusuar në përmirësimin e qasjes në drejtësi, fuqizimin ligjor të qytetarëve dhe promovimin e mbrojtjes ligjore veçanërisht të të rinjve, grupeve të marginalizuara dhe grave, promovimin e ofrimit të shërbimeve publike, vazhdimin e aktiviteteve në lidhje me zbulimin publik të informacionit për pronarët e vërtetë, hapjen e të dhënave të reja, si dhe aktivitetet për parandalimin e korrupsionit dhe mbrojtjen e mjedisit jetësor dhe ndotjen e ajrit. Krijimi i PNV-së u krye me përfshirjen dhe konsultimin e palëve të interesuara, gjë që çoi në krijimin e prioriteteve dhe angazhimeve të reja në kuadër të procesit të Partneritetit për Qeveri të Hapur (PQH).<sup>185</sup> PQH vazhdon të jetë një nga iniciativat më të suksesshme në vendin tonë. Kjo shihet nga fakti se qytetarët janë plotësisht dhe vazhdimisht të përfshirë në të gjitha proceset, gjegjësisht në krijimin e planit të veprimit dhe të angazhimeve në këtë drejtim. Platforma për PQH mundëson monitorimin online të zbatimit të planit aksional për PQH, pasi progresi azhurnohet rregullisht për secilën masë mbi baza tremujore. Këshilli për Koordinimin dhe Monitorimin e procesit të Partneritetit për Qeveri të Hapur 2021–2023 funksionon me sukses. Këshilli përbëhet nga 16 anëtarë me numër të barabartë anëtarësh nga institucionet dhe shoqëria civile, dhe është organ këshillues për koordinimin dhe monitorimin e zhvillimit dhe zbatimit të planeve të veprimit.<sup>186</sup> Në mandatin e ri në Këshill marrin pjesë edhe përfaqësues të Kuvendit<sup>187</sup> dhe të Gjykatës Supreme (gjegjësisht është siguruar ekuilibër dhe prezencë e përfaqësuesve të tre pushteteve). Është interesante të theksohet se institucionet i drejtohen Këshillit për të emëruar anëtarë të sektorit të OJQ-ve për të marrë pjesë në grupet punuese për krijimin e ligjeve.. Domethënë, ky vendim për sigurimin e pjesëmarrjes adekuate qytetare i delegohet Këshillit, pavarësisht se nuk ka asnjë akt normativ që e rregullon këtë çështje.<sup>188</sup> Në këto suaza, është e rëndësishme të theksohet se mjetet inovative që mundësojnë transparencë dhe llogaridhënie më të madhe të komunave në vend janë shpallur si një nga fituesit globalë të Samitit të Partneritetit për Qeveri të Hapur, i cili u mbajt në dhjetor të vitit të kaluar në Seul, Republika e Koresë. Në një konkurrencë prej më shumë se 100 aplikacionesh, angazhimi për komuna

183 Zbatimi i Strategjisë së Qeverisë së Republikës së Maqedonisë për Bashkëpunim me dhe Zhvillim të Sektorit Civil 2022-2024. Gjetet në: <https://www.nvosorabotka.gov.mk/?q=mk/node/564>

184 Plani Kombëtar Aksional për Partneritetin për Qeveri të Hapur 2021-2023. Gjetet në: <https://cutt.ly/PHdPsPA>

185 Propozim-Plani i pestë Aksional Kombëtar për Partneritetin për Qeveri të Hapur 2021-2023. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://www.mioa.gov.mk/?q=mk/node/3522>

186 Këshilli për PQH. Gjetet në: <https://cutt.ly/cHdPYae>

82 187 Parlamenti i hapur. Gjetet në: <https://cutt.ly/UHdPEgX>

188 Intervistë me Gordana Gapiq-Dimitrovska, Këshilltare Shtetërore në Ministrinë e Shoqërisë Informatike dhe Administratës realizuan më 26.04.2022.

më transparente në Maqedoninë e Veriut e fitoi çmimin e tretë në nivel evropian për ndikimin e tij në përmirësimin e jetës së njerëzve dhe cilësinë e demokracisë. Bëhet fjalë për një grup mjetesh që janë krijuar dhe vënë në funksion në tre vitet e fundit. Ato kanë kontribuar për përmirësimin e transparencës fiskale në nivel lokal, kanë mundësuar ndjekjen e drejtpërdrejtë të seancave të 18 komunave, si dhe përfshirjen e drejtpërdrejtë të qytetarëve në procesin e vendimmarrjes në 24 komuna.<sup>189</sup>

Forcimi i kapaciteteve të qytetarëve për t'u përfshirë në hartimin e politikave dhe në vendimmarrje duke i përdorur teknologjitë e disponueshme është thelbi i pjesëmarrjes elektronike. Megjithatë, pavarësisht hapave dhe aktiviteteve të ndërmarra, nga analiza rezulton se niveli i përfshirjes së qytetarëve në këto procese është i ulët dhe mekanizmat për pjesëmarrje elektronike nuk janë përdorur plotësisht.<sup>190</sup> Prandaj, edhe përkundër angazhimeve, nuk mund të thuhet se qytetarët dhe OSHC-të ose aktorët e shoqërisë civile marrin një rol aktiv në propozimin e opsioneve të politikave dhe në formësimin e dialogut për politikën, gjegjësisht se janë të përfshirë gjatë gjithë procesit të krijimit të politikave.<sup>191</sup> Përfshirja varet shumë nga praktika e institucioneve dhe e atyre që i menaxhojnë ato. Kohët e fundit ka pasur një përmirësim, dhe kjo është e dukshme në proaktivitetin e institucioneve. Komisioni Evropian në Raportin për Maqedoninë e Veriut për vitin 2021 konstaton se organizatat e shoqërisë civile kanë vazhduar të jenë aktive dhe luajnë rol të rëndësishëm në procesin e reformës. Megjithatë, Komisioni vë në dukje se nevojiten përpjekje të mëtejshme për të siguruar një proces konsultimi më në kohë, kuptimplotë dhe transparent me shoqërinë civile.<sup>192</sup>

189 Mjetet inovative për komuna më transparente në vend ndër fituesit globalë për Partneritetin për Qeveri të Hapur. Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës. Gjetet në: <https://mioa.gov.mk/?q=en/print/3740>

190 e-Pjesëmarrja - animacion. Fondacioni për Internet dhe Shoqëri Metamorfozis. Gjetet në: [https://metamorphosis.org.mk/aktivnosti\\_arhiva/e-uchestvo-animacija/](https://metamorphosis.org.mk/aktivnosti_arhiva/e-uchestvo-animacija/)

191 Fokus grupi me përfaqësues të OJQ-ve, mbajtur më 05.04.2022.

192 Raporti për Maqedoninë e Veriut. Tetor, 2021 Komisioni Evropian. Gjetet në: <https://cutt.ly/tHdk6cg>



**10**



**UDHËRRËFYES  
PËR AVANCIMIN  
E AD-SË NË RMV**



## 10. Udhërrëfyes për avancimin e AD-së në RMV

Duke u bazuar në gjetjet e këtij hulumtimi që e pasqyrojnë situatën aktuale në lidhje me zbatimin e Agjendës Digjitale në Republikën e Maqedonisë së Veriut rrjedhin rekomandimet e mëposhtme:

### Zhvillimi strategjik, ligjor dhe administrativ

- Qeveria duhet të caktojë një zëdhënës, i cili do të raportojë rregullisht për përparimin për sa i përket zbatimit të AD-së dhe të cilin qytetarët do ta njohin në këtë kontekst. Kjo është e nevojshme për të ngritur vetëdijen e publikut për përfitimet nga AD-ja, si dhe për ta sjellë AD-në më pranë qytetarëve. Në këtë drejtim, është e nevojshme të promovohen aktivitetet dhe bashkëpunimi nën ISA2, gjegjësisht rezultatet e zbatimit të AD-së të lidhen drejtpërdrejt edhe me anëtarësimin e ardhshëm të RMV-së në BE;
- Për shkak të përfitimeve që i kanë qytetarët dhe kompanitë nga e-shërbimet, e si rezultat i masave nga zbatimi i AD-së, është e nevojshme të përqendrohen reformat në zhvillimin intensiv të shoqërisë informatike;
- Me rastin e themelimit të Agjencisë së paralajmëruar për Digjitalizim, duhet pasur kujdes që gjatë bartjes së kompetencave të mos humben disa nga funksionalitetet e politikave që i koordinon MSHIA-ja, sepse politika të caktuara nga AD-ja ende kërkojnë zhvillim e jo vetëm implementim;
- Të investohet në burime në institucione për të kapërcyer mungesën e kuadrove të TI-së, vjetërsimin e mundësive teknike apo mungesën e plotë të tij. Përdorimi i vështirë i sistemit të ndërveprueshmërisë i konstatuar nga KE-ja për shkak të mungesës së softuerit të komunikimit në shumë institucione dhe mungesës së vullnetit për ta trajtuar atë me prioritet;
- Përpjekjet për ndërveprueshmëri janë të nevojshme përkundër rezultateve të dukshme sepse përfitimet e ndërveprueshmërisë që qytetarët duhet t'i ndjejnë janë ende në një fazë të hershme;
- MSHIA-ja duhet të vazhdojë pjesëmarrjen e saj aktive në Studimin për standardet (benchmark) për e-Qeverisjen për të siguruar monitorimin e dimensionit digjital të shërbimit publik për Maqedoninë e Veriut.
- Është e nevojshme që institucionet të kenë një qasje proaktive për përfshirjen e OShC-ve në proceset e hartimit dhe bashkë-menaxhimit të politikave në fushat që lidhen me AD-në. Është e nevojshme të forcohet bashkëpunimi në fushat e «Ekonomisë dhe Shoqërisë Digjitale» dhe «Hulumtimit dhe Inovacioneve», si dhe të përmirësohet komunikimi midis palëve të interesuara dhe OShC-ve, gjegjësisht të forcohet besimi i ndërsjellë;
- Qeveria të arrijë dukshmëri më të madhe për sa i përket zbatimit të ligjeve të shumta dhe dokumenteve strategjike kyçe për ndërtimin e shoqërisë informatike;

- Nevojiten përpjekje shtesë për promovimin e shërbimeve të mirëfillta elektronike në portalin uslugi.gov.mk, dukshmërinë më të madhe apo promovimin e tij te qytetarët, duke i prezantuar përfitimet nga shërbimet elektronike. Portali uslugi.gov.mk duhet të sigurojë informacion mbi numrin e përdoruesve të regjistruar – personat juridikë dhe fizikë, informacion mbi shërbimet më të kërkuara ose më të përdorura nga qytetarët dhe kompanitë, si dhe të dhëna që rezultojnë nga matja e kënaqësisë së klientëve;
- Rekomandohet që gjatë zhvillimit të shërbimeve të reja digjitale të përdoret koncepti i shërbimeve të hapura, i cili bazohet në: Bashkëpunim në dizajnimin dhe krijimin e zgjidhjeve inovative përmes dizajnit të përbashkët, bashkëprodhimit me sektorin publik, kompanitë, shoqërinë civile dhe qytetarët; Adoptimi i modeleve të reja dhe bashkëpunuese për ofrimin e shërbimeve (nëpërmjet aktorëve publikë, privatë dhe joqeveritarë, brenda dhe përtej kufijve kombëtarë); Pranimi i zgjidhjeve alternative teknologjike kreative (përdorimi i mediave sociale, lëvizshmëria, të dhënat e mëdha, cloud computing, etj., të paketuara në zgjidhje të reja digjitale); Gatishmëria për eksperimentim dhe ndërmarrësi (sektori publik duhet të bëhet më sipërmarrës);
- Të dhënat në regjistrin e popullsisë duhet të transferohen dhe të verifikohen plotësisht, dhe ai duhet të përdoret për verifikimin e kryqëzuar të të dhënave të regjistrimit të popullsisë;
- Të përcaktohen arsyet pse, pavarësisht nga të gjitha mjetet në dispozicion, pjesëmarrja elektronike e qytetarëve është e ulët dhe të stimulohen qytetarët që të marrin pjesë në proceset demokratike;

### **Siguria kibernetike**

- Paralajmërimet të dobishme nga MKD-CIRT për fushata "phishing" që synojnë qytetarët e Maqedonisë dhe këshillat për sigurinë të jenë drejtpërdrejt të disponueshme për qytetarët, përmes mediave sociale ose aplikacioneve të tjera në MKD-CIRT në mënyrë që qytetarët të lajmërohen në kohë.

### **Edukimi digjital**

- Rekomandohet zbatimi i masave të aftësive digjitale nga të trija strategjitë kombëtare (punësimi, arsimit dhe TIK-u) dhe të sigurohet dukshmëri e rezultateve të zbatimit.



# Fjalor

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Ndërveprimi (interoperabiliteti)** është aftësia e dy ose më shumë sistemeve ose

komponentëve të tyre për të shkëmbyer të dhëna dhe për të lehtësuar përdorimin e përbashkët të të dhënave dhe njohurive;

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

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

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

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

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

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

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

## Shtojca 1 Lista e palëve të interesuara të intervistuar

- Gordana Gapiq-Dimitrovska, Këshilltare Shtetërore në Ministrinë e Shoqërisë Informatike dhe Administratës

### **Fokus grupi i komunitetit afarist**

- Drilon Iseni, Drejtor Ekzekutiv i Odës Ekonomike të Maqedonisë Veri-Perëndimore
- Vasko Minovski, Menaxher, N47
- Valentin Gjorgjoski, Menaxher GrabIT

### **Fokus grupi i sektorit të OJQ-ve**

- Joana Treneska, Koordinatore e projektit, Forumi Arsimor Rinor
- Marija Vasilevska, Koordinatore e projektit, Qendra për Inovacione Sociale Blink 42-21
- Bllagica Cvetkoska, Drejtore Ekzekutive, Shoqata për Tolerancë dhe Bashkëpunim me Qytetarët – AGTIS

## Shtojca 2 Përmbledhje e Raportit dhe konkluzione

Këshilli i Bashkëpunimit Rajonal (KBR) nën mandatin e Njesisë Operative të Kombeve të Bashkuara për Menaxhim Elektronik (UNU-EGOV) ka përgatitur një Raport mbi zbatimin e Indeksit të Shoqërisë së Ekonomisë Digjitale (DESI) në ekonomitë e Ballkanit Perëndimor, në mënyrë që të ofrojë një pasqyrë të gjendjes së aplikimit të metodologjisë me të njëjtin emër të indeksit digjital të ekonomisë dhe shoqërisë (DESI). Sipas Raportit, sfidat kryesore në ofrimin e disponueshmërisë së të dhënave për të gjithë treguesit e DESI-t janë treguesit që përdorin të dhëna nga studimet ad hoc të Komisionit (Studimi për mbulimin me internet me bandë të gjerë në Evropë, Studimi i çmimeve të internetit celular dhe fiks me bandë të gjerë në Evropë, Raportet e Observatorit Evropian për 5G, Studimi për standardet (benchmarks) për E-Qeveri dhe Studimi i pjekurisë së të dhënave të hapura). Kjo sfidë vlen për të gjashtë ekonomitë e Ballkanit Perëndimor. Duke qenë se shumica e ekonomive të Ballkanit Perëndimor nuk janë përfshirë në këto studime, disponueshmëria e të dhënave për këta tregues mbetet sfidë.

Në mungesë të përfshirjes së vendeve të Ballkanit Perëndimor në ato hulumtime të Komisionit Evropian, ky hulumtim i ICEDA-s pa diskutim është një vlerë e shtuar. Në fakt, edhe Metodologjia e hulumtimit të Observatorit të Agjendës Digjitale (OAD) i ka përcaktuar treguesit kryesorë të përfshirë në një pyetësor të përgatitur paraprakisht, të cilin njëkohësisht e plotësojnë vende të përzgjedhura të Ballkanit Perëndimor dhe do të mundësojnë krahasime rajonale që do të kontribuojnë në konkurrencën pozitive dhe do të jenë motiv për zbatimin e mëtejshëm të AD-së.

Aspekte të tilla mundësojnë matshmërinë dhe krahasueshmërinë e vendit në kontekst rajonal. Edhe pse hulumtimet e tilla të plota dhe të bazuara në metodologji janë ende dobët të referuara në dokumentet zyrtare të qeverisë dhe të dhënat e tyre nuk përdoren si referenca, në mungesë të matjeve zyrtare dhe të publikuara qeveritare, ato mund t'u shërbejnë institucioneve për t'iu përgjigjur pyetësorëve dhe matjeve që i bëjnë aktorët ndërkombëtarë si Komisioni Evropian, Këshilli i Bashkëpunimit Rajonal, SIGMA, OBEZH-i, Cullen International dhe të tjerë. Institucionet që pas miratimit të strategjive, ligjeve dhe politikave janë marrë me zbatimin e tyre, rrallëherë kanë mundësi për të bërë vetëvlerësim dhe reflektim për atë që e kanë bërë. Prandaj, hulumtimet e tilla janë një mjet i përshtatshëm për ata që janë të përfshirë në zbatimin e AD-së në bazë ditore në punën e tyre.

Duke u bazuar në hulumtimin e situatës në periudhën qershor 2021 – qershor 2022, mund të nxirren përfundimet e mëposhtme:

- Si pikë qendrore koordinuese, MSHIA-ja ka kapacitete adekuate institucionale për zbatimin e AD-së, por pa dyshim kritik është largimi i e vazhdueshme i kuadrove të nivelit të lartë administrativ, gjë që e vë në pikëpyetje vazhdimësinë e punëve. Mbi këtë, në mënyrë shtesë mund të ndikojë edhe ndryshimi i menaxhmentit, përkatësisht ndryshimi i tre ministrave brenda tre viteve.
- Agjencia e paralajmëruar për Digjitalizim duhet t'i përmirësojë proceset digjitale horizontalisht, për të cilat edhe institucionet e tjera i rezistuan MSHIA-së. Me rastin e themelimit të Agjencisë së paralajmëruar për Digjitalizim, duhet pasur kujdes që gjatë bartjes së kompetencave të mos humben disa funksionalitetet e

- politikave që i koordinon MSHIA-ja, sepse politika të caktuara nga AD-ja ende kërkojnë zhvillim e jo vetëm implementim;
- Miratimi i Strategjisë Kombëtare për TIK 2022–2025 është me rëndësi vendimtare, veçanërisht në mungesë të një Strategjie Kombëtare për Qeverisje Digjitale/e-Qeveri, e cila si e tillë ekziston në shumë vende më të zhvilluara se ne në aspekt digjital;
  - Ligjet dhe aktet nënligjore për rrjetin e integruar të informacionit dhe të komunikimit, bazat e të dhënave, ndërlidhja dhe shkëmbimi i informacionit, aspektet e sigurisë dhe zhvillimi i infrastrukturës janë krijuar plotësisht, me përparim të veçantë përmes Ligji për Menaxhimin Elektronik dhe Shërbimet Elektronike, Ligjin për Dokumentet Elektronike, Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet Konfidenciale (LDEIEShK) dhe Ligjin për Regjistrin Qendror të Popullsisë.
  - Një nga asetet e politikës së koordinuar në nivel qendror është Plani Kombëtar Operacional i brezit të gjerë, i cili i përafron politikat kombëtare për zhvillimin e komunikimeve elektronike me politikat e BE-së;
  - Përpjekjet për ndërveprueshmëri janë të nevojshme përkundër rezultateve të dukshme sepse përfitimet e ndërveprueshmërisë që qytetarët duhet t'i ndjejnë janë ende në një fazë të hershme;
  - Është rritur numri i e-shërbimeve në krahasim me periudhën e kaluar raportuese, por portali [uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk) nuk është mjaftueshëm i promovuar te qytetarët dhe shumë prej shërbimeve nuk janë elektronike në kuptimin e vërtetë, por vetëm japin një përshkrim të dokumenteve të nevojshme dhe si të merret shërbimi në sportel;
  - Edukimi digjital do të zbatohet përmes tre politikave sektoriale: arsimit, punësimit dhe rezultatet do të priten në vitet e ardhshme;
  - ENER-i dhe Partneriteti për Qeveri të Hapur janë në nivel të lakmueshëm, por mbeten për t'u përcaktuar arsyet e nivelit të ulët të interesimit të qytetarëve për pjesëmarrje elektronike.



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

Fushat programore në të cilat vepron Fondacioni Metamorfozis janë:

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

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

#### **Partnerët e projektit:**

- Akademia për e-qeverisje (e-Governance Academy) (Estoni) [www.ega.ee](http://www.ega.ee)
- CRTA – Qendra për Hulumtim, Transparencë dhe Llogaridhënie (Serbi) [www.crtars.rs](http://www.crtars.rs)
- Partnerët për Ndryshim Demokratik Serbi (Serbi) [www.partners-serbia.org](http://www.partners-serbia.org)
- OJQ 35mm (Mali i Zi) [www.nvo35mm.org](http://www.nvo35mm.org)
- Të dhënat e hapura Kosovë – (Open Data Kosovo -ODK) (Kosovë) [www.opendatakosovo.org](http://www.opendatakosovo.org)
- Lëvizja Mjaft! (Shqipëri) [www.mjaft.org](http://www.mjaft.org)

Fondacioni për Internet dhe Shoqëri – Metamorfozis

Adresa: Rr. Apostoll Gusllarot 40, 1000 Shkup, Maqedonia e Veriut

e-maili: [info@metamorphosis.org.mk](mailto:info@metamorphosis.org.mk)

tel: +389 2 3109 325

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

