



METAMORPHOSIS

Fondacion për internet dhe shoqëri

ANALIZË E E-SHËRBIMEVE NË KOMUNAT NË REPUBLIKËN E MAQEDONISË SË VERIUT 2023

SHKUP, 2024

Titulli i origjinalit: АНАЛИЗА НА Е-УСЛУГИТЕ ВО ОПШТИНИТЕ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА 2023

Botues: Fondacioni për Internet dhe Shoqëri - "Metamorfozis" – Shkup

Rr. Franklin Ruzvelt nr. 19, Shkup 1000, Maqedonia e Veriut; metamorphosis.org.mk

Për botuesin: Bardhyl Jashari, Drejtor Ekzekutiv, Fondacioni "Metamorfozis"

Redaktorë: Bardhyl Jashari dhe Dançe Danillovska-Bajdevska

Autor: Zoran Janevski

Asistente gjatë hulumtimit: Tea Josimovska

Përkthimi nga maqedonishtja në shqip: Valon Abdiu

Tirazhi: botim elektronik

Shkup, 2024

Licenca Përmbajtjet e këtij botimi janë publikuar nën licencën "Creative Commons: Thekso burimin" "<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/> – lejohej ndarja, kopjimi dhe rishpërndarja e tyre, si dhe përshtatja, me kushtin e vetëm që të theksohet burimi dhe botuesit

CIP - Каталогизација во публикација

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

352:004.738.5(497.7)"2023"(047.31)

JANEVSKI, Zoran

Analizë e e-shërbimeve në komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut 2023 [Електронски извор] / [autor Zoran Janevski ; përkthimi nga maqedonishtja në shqip Valon Abdiu]. - Shkup : Fondacioni për Internet dhe shoqëri Metamorfozis, 2024

Начин на пристапување (URL):

<https://metamorphosis.org.mk/wp-content/uploads/2024/02/istrazuvanje-alb-e-uslugi-2024-2.pdf>.

- Превод на делото: Анализа на е-услугите во општините во Република Северна Македонија 2023. - Текст во PDF Формат, содржи 74 стр., илустр.

- Наслов преземен од екранот. - Опис на изворот на ден 12.02.2024. - Фусноти кон текстот. - Библиографија: стр. 72-74

ISBN 978-608-263-117-2

а) Локална самоуправа -- Електронски услуги -- Македонија -- 2023 -- Истражувања

COBISS.MK-ID 62950405

PËRMBAJTJA

PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE	3
1. HYRJE.....	7
2. HULUMTIMI EMPIRIK	11
2.1. Qëllimet e hulumtimit	11
2.2. Analiza e rezultateve	12
2.2.1. Analiza nga vëzhgimi online	12
2.2.1.1. Renditja sipas vlerës së indeksit LEGSI	12
2.2.1.2. Nivelet e indeksit LEGSI të komunave dhe përkatësia e tyre sipas kategorive	18
2.2.1.3. Indekset e përbëra	21
2.2.1.4. Treguesit	21
2.2.1.5. Statistikë përshkruese e 12 e-shërbimeve.....	25
2.2.1.6. Analiza e aspekteve shtesë të e-qeverisjes dhe e-shërbimeve në nivel lokal	29
2.2.1.7. Aspekte të rëndësishme për përmirësimin e mëtejshëm të shërbimeve të e-qeverisjes në Republikën e Maqedonisë së Veriut	30
2.2.1.8. Aspekte të tjera të qeverisjes elektronike dhe transformimit digjital të komunave në Republikën e Maqedonisë së Veriut.....	35
2.2.2. Analiza e përgjigjeve nga intervistat e strukturuar	46
2.2.3. Analiza e anketës online të përdoruesve të e-shërbimeve komunale.....	49
3. VËZHGIME PËRMBYLLËSE DHE REKOMANDIME.....	59
3.1. Vëzhgime përmbyllëse	59
3.2. Rekomandime	61
3.2.1. Rekomandime për pushtetin qendror	61
3.2.2. Rekomandime për autoritetet lokale	61
3.2.3. Rekomandime për shoqërinë civile dhe donatorët	62
SHTOCJAT	63
SHTOJCA 1. Metodologjia për hulumtimin e kryer	63
SHTOJCA 2. Lista e e-shërbimeve që komunat ua ofrojnë qytetarëve të tyre si të paplota, jo të përditësuara, të pasakta, të parregullta ose me gabime.....	67
SHTOJCA 3. Pyetësor për qytetarët: e-shërbimet nga vetëqeverisja lokale	70
BIBLIOGRAFI	72

PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Hyrje

Digjitalizimi dhe teknologjitë digjitale po e ndryshojnë në mënyrë drastike mënyrën se si jetojmë, punojmë dhe komunikojmë me botën përreth nesh. Kjo është veçanërisht e vërtetë në fushën e shërbimeve publike, ku shërbimet digjitale të qeverisë (shërbimet e e-Qeverisë) i zëvendësojnë gjithnjë e më shumë shërbimet tradicionale të bazuara në letër. Tranzicioni në shërbimet e e-Qeverisë, e veçanërisht tranzicioni i shërbimeve të e-Qeverisë në të ashtuquajturat shërbime digjitale të qeverisë në nivel qendror dhe/ose lokal është i nxitur nga procesi i transformimit digjital, gjegjësisht nga ndryshimi i organizatave dhe institucioneve, modeleve dhe proceseve të tyre të biznesit, ideve dhe metodologjive të përdorura. Ky transformim digjital është bërë i mundur nëpërmjet zhvillimit dhe përdorimit të teknologjive dhe pajisjeve të reja digjitale për krijimin, mbledhjen, përpunimin, analizën dhe përdorimin e sasive të mëdha të të dhënave, si p.sh. pajisjet digjitale celulare, Interneti i Gjërave (angl. Internet of Things - IoT), puna kompjuterike në re (angl. cloud computing) dhe, mbi të gjitha, algoritmet e inteligjencës artificiale (angl. Artificial Intelligence - AI). Qëllimi përfundimtar është digjitalizimi i plotë i shërbimeve publike me qëllim të disponueshmërisë së plotë të tyre për të gjithë, dhe që të gjithë të përfitojnë nga mjedisi më i mirë digjital që ofron shërbime dhe mjete digjitale të lehta për t'u përdorur, efikase dhe të personalizuar me standarde të larta të sigurisë dhe privatësisë.

Qëllimi i hulumtimit

Temë e këtij hulumtimi janë e-shërbimet që ofrohen nga komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Ai paraqet një analizë të e-shërbimeve të ofruara nga komunat për sa i përket cilësisë së tyre, kënaqësisë së përdoruesve me to, disponueshmërisë së e-shërbimeve në nivel lokal dhe hendekut të mundshëm ndërmjet ofertës aktuale dhe kërkesës faktike për e-shërbimet komunale. Për këtë qëllim, shërbimet elektronike komunale janë analizuar në 3 kategoritë e mëposhtme të funksionalitetit:

- Transparenca dhe llogaridhënia;
- Komunikimi;
- Miratimet, lejet dhe shërbimet e tjera.

Metodologjia

Mbledhja dhe analiza e të dhënave të mbledhura për këtë hulumtim është bërë në vitin 2023 duke përdorur tre instrumente hulumtuese:

- Monitorimi online i faqeve të internetit të të gjitha 81 komunave në Republikën e Maqedonisë së Veriut;
- Intervistat e strukturuar me aktorët dhe palët e interesuara në ofrimin dhe përdorimin e e-shërbimeve komunale (punonjësit në vetëqeverisjet lokale, përfaqësuesit nga sektori civil dhe përfaqësuesit nga komuniteti akademik që merren me shërbimet elektronike në nivel lokal);
- Anketa online e përdoruesve të e-shërbimeve komunale.

Gjetjet kryesore

- 5 komunat e renditura më së miri në Maqedoninë e Veriut sipas vlerës së Indeksit të shërbimeve të e-qeverisjes në nivel lokal (angl. Local E-Government Services Index - LEGSI) janë:

Komuna	Renditja 2023	Ngritja/rënia e renditjes, (rritja/ulja e vlerës së indeksit në %) në raport me vitin 2021.	LEGSI
Kriva Pallanka	1	0 ↑ (0.00%)	1.0000
Vasileva	2	24 ↑ (56.24%)	0.9206
Debërca	2	1 ↑ (9.43%)	0.9206
Negotina	2	38 ↑ (82.64%)	0.9206
Manastiri	5	4 ↑ (21.89%)	0.9167

- 10 komunat e renditura në fund sipas vlerës së indeksit LEGSI janë: Çairi (0.4242), Bogovina (0.4206), Bosillova (0.4202), Llozova (0.4167), Sopishteja dhe Vrapçishti (0.3492), Krivogashtani (0.3329), Haraçina (0,2615), Dollneni (0.1702) dhe Demir Hisari (0,0317). Nga 10 komunat e renditura në fund, vetëm 2 kanë seli në qytet (Çairi dhe Demir Hisari), ndërsa 8 të tjerat janë të vendosura në fshat.
- Nga të gjitha 81 komunat në Maqedoninë e Veriut në vitin 2023, 79.01% kanë indeks LEGSI më të lartë në krahasim me vitin 2021, në 18.52% prej tyre indeksi LEGSI në vitin 2023 ka shënuar rënie në krahasim me vitin 2021, ndërsa në dy komuna (2.47%) vlera e indeksit LEGSI në vitin 2023 krahasuar me vitin 2021 është i pandryshuar.
- 5 e-shërbimet që u ofrohen qytetarëve në shumicën e komunave janë:
 1. Qasja në informata me karakter publik – 93% e komunave;
 2. Publikimi i buxhetit për vitin aktual – 83% e komunave;
 3. Publikimi i procesverbaleve dhe vendimeve të miratuara në së paku tri mbledhjet e fundit të Këshillit të komunës – 79% e komunave;
 3. E-formulari për raportimin e problemeve – 79% e komunave;
 5. Kontaktet e disponueshme me e-mail të nëpunësve komunalë – 78% e komunave.
- 3 e-shërbimet që NUK u ofrohen qytetarëve në shumicën e komunave janë:
 1. Kërkesa elektronike për leje ekologjike të integruar B - 78% e komunave nuk e ofrojnë atë;
 2. Formularët për raportimin e tatimit në pronë – 53% e komunave nuk e ofrojnë;
 3. Mundësia për t'i bërë pyetje kryetarit të komunës – 44% e komunave;
- Nga 12 e-shërbimet e analizuara, vetëm një komunë (Kriva Pallanka) i ofron të gjitha 12, ndërsa një komunë (Demir Hisari), ueb-faqja e së cilës nuk funksiononte gjatë periudhës së monitorimit online, nuk ofroi asnjë nga 12 e-shërbimet e analizuara. Komunat, mesatarisht,

nga 12 e-shërbimet e analizuara në vitin 2023, ofrojnë 7.7, për dallim nga viti 2021 kur kanë ofruar mesatarisht 5.6 e-shërbime.

- Kur një e-shërbim i caktuar komunal u ofrohet qytetarëve si i pakompletuar, jo i përditësuar, i pasaktë ose ofrohet në mënyrë të parregullt ose me gabime, kjo mund të shkaktojë shqetësime dhe probleme të mëdha për ta, kështu që është më mirë që një shërbim i tillë të mos jetë fare i disponueshëm për përdorim. Në vitin 2023, vetëm në 22 komuna nga të gjitha 81 nuk është regjistruar asnjë rast i ofrimit të e-shërbimit të caktuar si i pasaktë, i paplotë ose jo i përditësuar.

5 e-shërbimet që, në shumicën e komunave, u ofrohen qytetarëve si të paplota, jo të përditësuara, të pasakta ofrohen në mënyrë të parregullt ose me gabime (me një fjalë, të përditësuara jo në mënyrë të plotë) janë:

1. Kontaktet e disponueshme me e-mail të nëpunësve komunalë – 19% e komunave (15 komuna);
 2. Publikimi në kohë i rendit të ditës së seancave të Këshillit – 16% e komunave (13 komuna);
 3. Formularët për raportimin e tatimit në pronë – 15% e komunave (12 komuna);
 4. Publikimi i buxhetit për vitin aktual – 12% e komunave (10 komuna);
 4. Kërkesat elektronike për leje ekologjike të integruar B – 12% e komunave (10 komuna).
- Në vitin 2023, 31 komuna (38,2%) ofrojnë të dhëna në format të hapur në faqet e tyre të internetit, ndërsa në vitin 2021 komuna të tilla ishin vetëm 11 (13,6% e numrit të përgjithshëm të komunave).
 - Madje 85% e të gjitha komunave nuk e përfshijnë komunitetin lokal në përzgjedhjen e ofertës së ardhshme të e-shërbimeve të reja.
 - Edhe pse në krahasim me vitin 2021, tani vërehet një rritje e trendit të shumëgjuhësisë në faqet e internetit të komunave, megjithatë ende ka vend për rritjen e ofertës së e-shërbimeve komunale në më shumë gjuhë.
 - Nga gjithsej 81 komuna, 69 (85%) përdorin të paktën një rrjet social, ndërsa 12 komuna (15%) nuk kanë profil në asnjë nga tre rrjetet sociale më të përdorura në vend.
 - Vetëm komuna e Velesit, nga të gjitha 81 komunat, në faqen e saj ka publikuar të dhënat e kontaktit të personit të caktuar për ofrimin e mbështetjes për përdoruesit e e-shërbimit e-tatimet, ndërsa 25 komuna i kanë përshtatur faqet e tyre të internetit për përdorim nga grupet e cënueshme të qytetarëve.
 - Shumë pak e-shërbime komunale kanë nivelin më të lartë të sofistikimit online, gjegjësisht realizohen si transaksione plotësisht online. Komunat ende kryesisht zbatojnë shërbime që në fakt janë informim i njëanshëm i qytetarëve ose mundësojnë shkarkimin e formularëve për fillimin e procedurës përmes sporteleve komunale.
 - Vetëm 26 komuna (32.1%) kanë theksuar në ueb faqen e tyre një formë të politikës, rregullores apo udhëzimit për mbrojtjen e privatësisë së përdoruesve gjatë përpunimit dhe ruajtjes së të dhënave personale të përdoruesve të shërbimeve dhe e-shërbimeve.
 - Pothuajse tre të katërtat e qytetarëve (72%) nuk janë të kënaqur me cilësinë e e-shërbimeve të ofruara nga komuna e tyre, ndërsa 69% e qytetarëve me e-shërbim cilësor në nivel komunal nënkuptojnë një shërbim që mund të bëhet plotësisht online nga një shërbim elektronik cilësor, gjegjësisht të jetë e mundur të kryhet një transaksion plotësisht online.

- 71% e qytetarëve konsiderojnë se disa e-shërbime komunale duhet të ofrohen vetëm në mënyrë elektronike.

Përfundime

- Rreth 80% e komunave në Maqedoninë e Veriut kanë vlerë të lartë dhe shumë të lartë të indeksit LEGSI dhe kjo tregon një përmirësim të dukshëm krahasuar me vitin 2021. Përmirësimi u vu re në të gjitha 12 e-shërbimet e analizuara.
- Komunat i kushtojnë vëmendjen më të madhe ofrimit të e-shërbimeve që ndihmojnë në përmirësimin e komunikimit me qytetarët e tyre përmes e-shërbimeve, e më pas vjen përdorimi i e-shërbimeve për rritjen e transparencës dhe llogaridhënies ndaj qytetarëve të tyre.
- Përmirësimi i situatës në krahasim me vitin 2021 në përdorimin e të dhënave të hapura është i dukshëm (3 herë më i lartë), megjithatë ka ende vend për përmirësim, pasi pak më pak se 40% e të gjitha komunave u ofrojnë qytetarëve të tyre grupe të dhënash me format të hapur.
- Vetëm një pjesë e vogël e komunave u japin qytetarëve mundësinë që të përfshihen në përzgjedhjen e ofertës së ardhshme të e-shërbimeve të reja komunale.
- Komunat në Maqedoninë e Veriut përdorin intensivisht rrjetet sociale, edhe atë kryesisht Facebook-un.
- Qytetarët kryesisht nuk janë të kënaqur me e-shërbimet komunale, ndonëse në këtë aspekt situata është pak më e mirë krahasuar me vitin 2021.
- Sipas qytetarëve, shërbimet e ofruara nga komunat duhet të ofrohen vetëm si e-shërbime.
- E-shërbimet e reja prioritare për komunat janë mbledhja e tatimeve lokale dhe arkëtimi i faturave komunale, ndërsa për qytetarët janë ato e-shërbime që do të mundësojnë që me përdorimin e tyre të parandalohet ekspozimi i tyre ndaj korrupsionit apo ndonjë manipulimi nga komuna.
- Komunat në Maqedoninë e Veriut janë larg procesit të digjitalizimit dhe transformimit të tyre digjital – ato janë ende në fazën e automatizimit dhe zhvillimit të shërbimeve elektronike në nivel lokal.

Rekomandime

- Vlerësimi i rregullt dyvjeçar i zhvillimit të e-shërbimeve në nivel lokal duke përdorur metodologjinë LOSI të OKB-së.
- Mbledhja e mendimeve dhe propozimeve të qytetarëve për zhvillimin e e-shërbimeve të reja komunale.
- Ngritja e vetëdijes së udhëheqjeve komunale për përdorimin e rrjeteve sociale.
- Zhvillimi i e-shërbimeve të unifikuara në të ardhmen të dedikuara për të gjitha komunat.
- Krijimi i konceptit të e-shërbimeve komunale sipas çmimit të kostos së tyre.
- Përgatitja e strategjisë dhe planit të veprimit për e-shërbimet komunale.
- Trajnime intensive për administratën komunale dhe qytetarët për të fituar aftësi dhe kompetenca digjitale.

1. HYRJE

Digjitalizimi dhe teknologjitë digjitale çojnë në ndryshime thelbësore në të gjitha aspektet e shoqërisë dhe nxitin me shpejtësi inovacionin në industri (sektorë) të ndryshëm. Interneti, pajisjet digjitale dhe bollëku i të dhënave digjitale janë bërë një nga faktorët më të rëndësishëm të rritjes ekonomike. Së bashku me inovacionet digjitale, aftësitë dhe kompetencat digjitale të punonjësve dhe konsumatorëve përfaqësojnë bazën për shfaqjen dhe rritjen e ekonomisë digjitale [1].

Digjitalizimi dhe teknologjitë digjitale shkaktajnë ndryshime të forta edhe në ofrimin e shërbimeve publike nga autoritetet në nivel qendror dhe/ose lokal për qytetarët dhe bizneset. Të ashtuquajturat shërbime elektronike të qeverisë, të njohura gjithashtu edhe si shërbime e-Gov, ose thjesht si e-shërbime, po kalojnë në të ashtuquajturat **shërbime digjitale të qeverisë, shërbime digjitale e-Gov**, ose thjesht **shërbime digjitale**.

Kalimi i shërbimeve e-Gov në të ashtuquajturat shërbime digjitale kushtëzohet nga procesi i transformimit digjital, gjegjësisht ndryshimi, në një kuptim më të gjerë të kuptuar si evolucion digjital i organizatave, modeleve dhe proceseve të tyre të biznesit, ideve dhe metodologjive të përdorura [1]. Tani fokusi nuk është vetëm në nivelin e sofistikimit online, siç ishte rasti me e-shërbimet, por me shërbimet digjitale shkohet një hap më tej. Përveç faktit se tendenca edhe më tej është që shërbimet të merren si transaksione plotësisht online ndërmjet përdoruesve dhe ofruesve të shërbimeve, në rastin e e-shërbimeve në nivel lokal midis komunave dhe qytetarëve të tyre dhe subjekteve afariste të interesuara për këto e-shërbime, te shërbimet digjitale fokusi është ngritur në nivelin e transformimit digjital të komunës, njësive organizative të saj, punonjësve, digjitalizimit të proceseve që ndodhin në sfondin e menaxhimit dhe ofrimit të këtyre shërbimeve dhe aplikimit të teknologjive digjitale në të gjithë zinxhir e vlerave gjatë ofrimit të shërbimeve publike për përdoruesit.

Ky ndryshim është bërë i mundur nga zhvillim dhe futja në përdorim i teknologjive dhe pajisjeve të reja, të avancuara për krijimin, mbledhjen, përpunimin, analizën dhe përdorimin e sasive të mëdha të të dhënave, si p.sh. pajisjet digjitale celulare, Interneti i Gjërave (angl. Internet of Things - IoT), puna kompjuterike në re (angl. cloud computing) dhe, mbi të gjitha, algoritmet e inteligjencës artificiale (angl. Artificial Intelligence - AI)¹. Informacioni i marrë nga përpunimi i lirë, i shpejtë dhe efikas i kësaj morie të dhënash është një nga themelet bazë të ekonomisë digjitale. Një përpunim i tillë është kryesisht rezultat i algoritmeve inteligjente, dhe me këtë rast, prezantohen produkte dhe shërbime digjitale të reja dhe më të personalizuar. Bollëku i të dhënave dhe informacionit mundëson zhvillimin dhe shfaqjen e modeleve të reja të biznesit që bazohen kryesisht në numrin e madh të rrjeteve të njerëzve, organizatave dhe makinave të lidhura, të cilat quhen edhe **platforma digjitale** [1]. Ato mund të gjenden në shumë forma të ndryshme dhe ky model biznesi është i përbashkët për një numër të madh kompanish dhe organizatash nga industri të ndryshme. Ato janë të përfaqësuara në media (YouTube, Facebook), aplikacione komunikimi (Viber, WhatsApp, Skype), shitje me pakicë (Amazon, eBay, Alibaba), transport (Uber), muzikë (Shazam, Spotify), platforma pagese (PayPal), turizëm (Booking, Airbnb, Expedia) dhe një sërë kompanish të tjera nga industri të ndryshme. Kohët e fundit, në botë me pompozitet lëshohen në përdorim edhe të ashtuquajturat platforma digjitale për

¹ Në pranverën e vitit 2023, u lëshua në përdorim asistenti i parë digjital në sektorin publik i bazuar në inteligjencën artificiale - ADA, i cili i shërben qytetarët për çdo ditë në mënyrë digjitale me informacione dhe përgjigje për pyetjet në lidhje me programet e ndihmës shtetërore të Qeverisë dhe thirrjet e hapura (<https://ada.gov.mk/>, 11.09.2023).

shërbimet digjitale e-gov, të tilla si, për shembull, GOV.UK në Mbretërinë e Bashkuar, Overheid.nl në Holandë dhe Bund.de në Gjermani.

Zhvillimi dhe ofrimi i shërbimeve digjitale për qytetarët ka një rol jashtëzakonisht të rëndësishëm në modernizimin e administratës publike dhe ato përfaqësojnë një shtytës kyç për përfshirjen digjitale të të gjithë përdoruesve, veçanërisht të atyre nga zonat rurale. Ato ofrojnë përfitime të ndryshme, duke përfshirë rritjen e efikasitetit dhe produktivitetit, rritjen e transparencës dhe përmirësimin e pjesëmarrjes së qytetarëve [2].

Megjithatë, transformimi digjital shpesh mbetet një sfidë për bizneset dhe organizatat qeveritare në nivel qendror dhe lokal. Ai përfshin rishqyrtimin dhe riinxhinierimin e proceseve dhe praktikave të biznesit, si dhe thyerjen e barrierave për miratimin dhe fillimin e aplikimit intensiv të teknologjive digjitale nga organizatat dhe qytetarët.

Teknologjitë dhe shërbimet digjitale luajnë, në rrethanat e duhura dhe me rregullativën dhe mbikëqyrjen e duhur, një rol pozitiv. Por, teknologjitë e reja digjitale që përdoren për të ofruar shërbime digjitale të qeverisë mund ta përkeqësojnë edhe ndarjen digjitale ekzistuese. Gjatë zhvillimit dhe ofrimit të tyre duhet pasur kujdes që të mos e thellojnë diskriminimin ndaj grupeve dhe individëve të margjinalizuar apo të rrisin ndikimet negative mbi mjedisin jetësor. Ato duhet të ndihmojnë në përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike, e që kjo të ndodhë në çdo kohë, duhet të udhëhiqen dhe të kontrollohen nga vetë publiku [3], [4]. Në mënyrë që publiku të motivohet për të marrë pjesë në menaxhimin dhe kontrollin e ofrimit të shërbimeve digjitale qeveritare, ato duhet të zhvillohen dhe të prezantohen sipas nevojave, kërkesave dhe prioriteteve të përdoruesve të tyre.

Transformimi digjital dhe digjitalizimi janë një nga prioritetet kryesore të BE-së. Ato u bënë një imperativ i veçantë pas pandemisë së Kovid-19, e cila e ndryshoi rrënjësisht rolin dhe perceptimin e digjitalizimit dhe e përshpejtoi ritmin e tij. Një nga mësimet kryesore të nxjerra nga pandemia është se digjitalizimi mund t'i bashkojë njerëzit pavarësisht se ku ndodhen fizikisht. Ai mund të bëhet një shtytës kryesor i gëzimit të të drejtave dhe lirive më të mëdha, duke u mundësuar njerëzve që ta bëjnë të parëndësishme përkatësinë në një territor të caktuar, pozicion shoqëror ose komunitet të caktuar [5].

Prandaj, në vitin 2021 BE-ja promovon dhe fillon të zbatojë vizionin, synimet dhe mundësitë e saj për transformimin e saj digjital deri në vitin 2030. Në të, përveç popullatës së aftë digjitale dhe profesionistëve digjitalë shumë të kualifikuar, infrastrukturës digjitale të qëndrueshme dhe efikase, si dhe transformimit digjital të bizneseve, një theks i madh i kushtohet edhe **digjitalizimit të shërbimeve publike** (në nivel qendror, rajonal dhe lokal). Kjo do të thotë se deri në vitin 2030, synimi i BE-së është të sigurojë që jeta demokratike dhe shërbimet publike në internet të jenë plotësisht të disponueshme për të gjithë, duke përfshirë edhe personat me aftësi të kufizuara, dhe që të gjithë të përfitojnë nga mjedisi më i mirë digjital që ofron shërbime dhe mjete digjitale të lehta për t'u përdorur, efikase dhe të personalizuar me standarde të larta të sigurisë dhe privatësisë. Me këtë rast, Evropa dëshiron ta shfrytëzojë digjitalizimin dhe transformimin digjital për të inkurajuar një ndryshim të paradigmes në mënyrën se si qytetarët, administrata publike dhe institucionet demokratike komunikojnë, duke siguruar ndërveprim në të gjitha nivelet e qeverisjes dhe në të gjitha shërbimet publike [6].

Kombet e Bashkuara e theksojnë rolin kyç të autoriteteve lokale, si dhe përdorimin e teknologjive digjitale në realizimin e Objektivave të Zhvillimit të Qëndrueshëm (angl. Sustainable Development Goals - SDG). Prandaj, nga viti 2018, ata prezantuan Indeksin e shërbimeve online në nivel lokal, të ashtuquajturin Indeksi LOSI (angl. Indeksi i Shërbimeve Online në Nivel Lokal - LOSI). Analiza e fundit e këtij indeksi e bërë në vitin 2022 për qytetet më të mëdha (vetëqeverisjet lokale) në 193 vende nga

e gjithë bota përfshinte 86 tregues që lidhen me pesë kritere: korniza institucionale (8), ofrimi i përmbajtjes (25), ofrimi i shërbimeve (18), pjesëmarrja dhe angazhimi (17) dhe teknologjia (18). Indeksi LOSI i Qytetit të Shkupit në vitin 2022 është 0.3953, që është pak mbi mesataren e të gjitha qyteteve (vetëqeverisjeve lokale) të përfshira në hulumtim (0.3943), ndërsa indeksin më të lartë LOSI për vitin 2022 e ka Berlina me vlerë 0.9767 [7].

Në RMV ofrimi i shërbimeve të qeverisjes elektronike në nivel qendror dhe lokal është bërë me intensitet më të madh apo më të vogël gjatë 20 viteve të fundit. Ato janë në fokusin e shumë politikave, strategjive dhe programeve të miratuara në nivel kombëtar ose komunal në vend. Sipas hulumtimit të fundit të OKB-së për Indeksin e Zhvillimit të e-Qeverisë² (Angl. E-Government Development Index - EGDI) ai në vitin 2022 për Republikën e Maqedonisë së Veriut është 0.70000, me çka ajo është në vendin e 80-të nga gjithsej 193 shtete, me rënie në renditje prej 8 vendesh në raport me vlerën e indeksit të njëjtë në vitin 2020, duke mbetur prapa Danimarkës me vlerën më të lartë të indeksit EGDI në vitin 2022 prej 0.9717 [8].

Rritja e interesit publik për këtë temë çon në një nevojë të vazhdueshme për të analizuar, matur dhe vlerësuar procesin e planifikimit, zhvillimit dhe zbatimit të shërbimeve të qeverisjes elektronike në nivel qendror dhe lokal. Disa analiza të tilla të fundit (nga viti 2020 e në vazhdim, shënim i autorit) e pasqyrojnë gjendjen e shërbimeve të qeverisjes elektronike në vend me përfundimet e mëposhtme [9], [10], [11]:

- Përdoruesit në përgjithësi nuk janë të kënaqur me e-shërbimet e ofruara nga komunat e tyre. Ata janë më të kënaqur me e-shërbimet që kanë një nivel më të lartë të sofistikimit online, gjegjësisht me e-shërbimet që mundësojnë kryerjen e plotë të transaksionit dhe të gjithë procesit në mënyrë elektronike;
- Komunat nuk përgatisin plane afatshkurtra dhe/ose afatgjata për e-shërbimet dhe digjitalizimin, gjë që duhet ta bëjnë me përfshirjen e të gjithë palëve të interesuara nga e-shërbimet në nivel lokal. Komunat nuk i qasen strategjikisht rritjes së ofertës së tyre me e-shërbime të reja, e po ashtu numri i e-shërbimeve me nivelin më të lartë të sofistikimit online është i vogël. Gjithashtu, ato nuk i marrin parasysh të gjitha platformat digjitale si kanal të mundshëm për ofrimin e e-shërbimeve komunale, dhe veçanërisht pajisjet mobile, pasi përdoruesit e tyre i zotërojnë ato në numrin më të madh;
- Komunat nuk e matin dhe nuk e publikojnë kënaqësinë e përdoruesve me e-shërbimet e tyre dhe ndikimin e tyre;
- E-shërbimet që janë zhvilluar dhe mirëmbajtur për komunat nën udhëheqjen e BNJVL-së dhe institucioneve tjera në shtet, përveç arritjes së nivelit të lartë të kënaqësisë tek përdoruesit, mundësojnë efekt dhe efikasitet më të mirë nga resurset e investuara dhe përfitimi i fituar;
- Shërbimet për të cilat procedurat kryhen në bazë të dokumentacionit dhe nuk ka nevojë as për prani personale, as për të dhëna biometrike apo nënshkrim, mund të digjitalizohen me prioritet për të lehtësuar funksionimin e institucioneve dhe qasjen e qytetarëve. Shumica e këtyre procedurave kërkojnë vetëm lidhjen e zyrtarëve me bazat, e jo investime të shtrenjta;
- Numri i e-shërbimeve është rritur, por portali uslugi.gov.mk nuk është promovuar mjaftueshëm te publiku i gjerë;
- Sistemi i ndërveprueshmërisë nuk është implementuar plotësisht edhe pse institucionet kanë kapacitetet për zbatimin e tij;

² Indeksi EGDI është një matje e përbërë e tre dimensioneve të mëposhtme të rëndësishme të e-qeverisë: ofrimi i shërbimeve online, lidhja me telekomunikacion dhe kapacitetet njerëzore.

- Parimi "Vetëm një herë" nuk zbatohet gjithmonë - administrata publike duhet të mbledhë informacion nga qytetarët dhe bizneset vetëm një herë, dhe më pas t'i ndajë dhe t'i ripërdorë këto informacione;
- Edukimi digjital nuk është në nivel të lartë. Ka njoftime për nisjen e një strategjie kombëtare për edukim digjital.

Komunat, ndërmarrjet publike në nivel qendror dhe lokal, ministritë dhe institucionet e tjera publike në vend dhe në qeveri janë përgjegjëse për zhvillimin dhe promovimin e shërbimeve të e-qeverisë në vend. Të gjitha ato, secila brenda fushës së kompetencave të saj, punon për të shfrytëzuar përfitimet që i ofron interneti dhe teknologjitë digjitale në ofrimin e shërbimeve për qytetarët dhe bizneset. Rol të madh në këtë drejtim luan Portali Kombëtar për e-Shërbime (uslugi.gov.mk), i cili është krijuar enaxhuar nga Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës (MSHIA) dhe përmes të cilit, në 4 vitet e fundit, më shumë se 100,000 përdorues të regjistruar kanë paraqitur pothuajse 50,000 kërkesa për ndonjë lloj të shërbimit elektronik [12]. Zhvillimi dhe ofrimi i e-shërbimeve në nivel lokal, nga ana tjetër, është përgjegjësi e komunave në vend me mbështetjen dhe bashkëpunimin e Ministrisë së Vetëqeverisjes Lokale dhe ministrive të tjera dhe Bashkësisë së Njësive të Vetëqeverisjes Lokale (BNJVL).

Edhe pse më parë ka pasur shembuj të suksesshëm të zhvillimit të e-shërbimeve për disa ose për të gjitha komunat në vend, si p.sh. e-lejet për ndërtim, e-tatimet, e-urbanizmi, e-toka për ndërtim e të tjera, të cilat përdoren edhe sot me kënaqësi të madhe nga përdoruesit dhe komunat, në vitin 2023 promovohet një platformë digjitale për digjitalizimin e 20 shërbimeve komunale, e quajtur LOGES. Platforma aktualisht është e disponueshme në 18 komuna urbane dhe rurale në vend, ku jetojnë mbi 254 mijë qytetarë dhe janë të regjistruara disa mijëra kompani. Platforma është vendosur në re (cloud) dhe ofron disponueshmëri në çdo kohë dhe për të gjitha komunat e vendit duke ofruar mundësi të barabarta dhe mund të zgjerohet për t'u përdorur nga të 81 komunat e vendit [13].

Në shkurt të vitit 2023, me propozim të Këshillit Kombëtar për Transformim Digjital të Shoqërisë, i kryesuar nga Zëvendëskryetarja e Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut, Përgjegjëse për Politikën për Qeverisje të Mirë, u miratua Koncepti për Transformimin Digjital të Shoqërisë, për realizimin e të cilit është planifikuar të formohet Agjencia e posaçme për Digjitalizim [14], [15].

Me këtë koncept që mbështetet në disa parime³, transformimi digjital është i ndërthurur me parimet e qeverisjes së mirë, ndërsa zbatimi i tij do të ndihmojë në përmirësimin e marrëdhënieve mes qytetarëve dhe institucioneve dhe do të eliminojë një sërë praktikash të dëmshme, të cilat krijojnë zhgënjime në funksionimin e përditshëm, nxisin sjellje korruptive dhe trajtim të pabarabartë dhe kontribuojnë në mosbesimin e qytetarëve në institucione.

Në ndërkohë, Ligji për Sigurinë e Rrjeteve dhe Sistemeve të Informacionit [16] (i cili është përgatitur dhe publikuar në ENER për konsultim publik) parasheh themelimin e Agjencisë së përmendur në Koncept, si Agjenci për Sigurinë e Rrjeteve dhe Sistemeve të Informacionit dhe Transformimin Digjital. Kjo Agjenci pritet të jetë organ kompetent për zbatimin e këtij ligji, e cila përveç kompetencave të

³ Përveç parimeve politike që lidhen me sundimin e ligjit dhe kohezionin social dhe partneritetin publiko-privat, Koncepti mbështetet edhe në parimet e mëposhtme: qasja falas në informatat me karakter publik; bazat e të dhënave bazë të shtetit si burime të besueshme të dhënash; parimi "digjitali është standardi", domethënë versioni digjital i të dhënave është më i rëndësishëm se versioni në letër; si dhe parimi "vetëm një herë", sipas të cilit të dhënat që njëherë janë futur në një regjistrë publik, nuk mund të kërkojnë përsëri nga personat fizikë dhe juridikë.

tjera, përgatit edhe draft-Planin për Transformimin Digjital të Sektorit Publik dhe e mbikëqyr zbatimin e tij.

Zbatimi i Konceptit për Transformimin Digjital të Shoqërisë, zbatimi i Ligjit për Sigurinë e Rrjeteve dhe Sistemeve të Informacionit dhe funksionimi i Agjencisë për Sigurinë e Rrjeteve dhe Sistemeve Informacionit dhe Transformimit Digjital, që duhet të ndodhë në të ardhmen, duhet të përfaqësojë një mundësi të madhe në periudhën e ardhshme për përfaqësuesit e vetëqeverisjes lokale në vend që të depërtojnë edhe më shumë në digjitalizimin dhe transformimin e tyre digjital me qëllim të qeverisjes dhe ofrimit më efikas, llogaridhënës dhe me pjesëmarrje të shërbimeve digjitale qeveritare për përdoruesit e tyre.

Temë e këtij hulumtimi janë e-shërbimet që ofrohen nga vetëqeverisja lokale në RMV. Ai paraqet një analizë të gjendjes së e-shërbimeve të ofruara nga komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut për sa i përket cilësisë së tyre, kënaqësisë së përdoruesve me to, disponueshmërisë së e-shërbimeve në nivel lokal dhe hendekut të mundshëm ndërmjet ofertës aktuale dhe kërkesës faktike për e-shërbimet komunale.

2. HULUMTIMI EMPIRIK

2.1. Qëllimet e hulumtimit

Hulumtimi i paraqitur në këtë studim ka për qëllim kryesor analizimin e situatës me zhvillimin dhe ofrimin e e-shërbimeve në nivel lokal në RMV, nga këndvështrimi i 3 kategorive të mëposhtme të funksionalitetit:

- Transparenca dhe llogaridhënia;
- Komunikimi;
- Miratimet, lejet dhe e-shërbimet e tjera.

Qëllimet shtesë të hulumtimit janë:

- Të tregojë anët pozitive dhe negative të e-shërbimeve ekzistuese që i ofrojnë komunat;
- Të identifikojë nëse dhe në çfarë mase është duke u transformuar në aspekt digjital vetëqeverisja lokale në vend;
- Të analizojë kënaqësinë e përdoruesve me cilësinë e e-shërbimeve të komunave;
- Të ofrojë udhëzime për zhvillim më të shpejtë dhe më efikas të e-shërbimeve në nivel lokal.

Një tjetër synim, i fundit, jo më pak i rëndësishëm i këtij hulumtimi është të zbulojë nëse ka një hendek midis e-shërbimeve të ofruara aktualisht nga komunat në RMV, dhe cila është, nga ana tjetër, kërkesa për ofrimin e e-shërbimeve të digjitalizuara nga ana e përdoruesve të tyre.

Hulumtimi është kryer duke përdorur metodologjinë e dhënë në **Shtojcën 1**.

2.2. Analiza e rezultateve

2.2.1. Analiza nga vëzhgimi online

Ky hulumtim u krye për herë të parë duke përdorur të njëjtën metodologji në vitin 2014 dhe u përsërit edhe një herë në vitin 2021. Tendencat në zhvillimin e shërbimeve të e-qeverisjes në nivel lokal janë paraqitur përmes vlerësimit të vlerave të pasqyruara në të ashtuquajturin Indeks i shërbimeve të e-qeverisjes në nivel lokal (angl. Local E-Government Services Index - LEGSI), i cili formohet individualisht për çdo komunë si një mesatare e ponderuar e vlerave të normalizuara të tre funksionaliteteve shumë domethënëse të paraqitura përmes: I_{TR} – indeksit të transparencës dhe llogaridhënies; I_{CO} – indeksit të komunikimit; edhe I_{AP} – indeksit të miratimeve/lejeve. Secili prej këtyre indekseve është një matje e përbërë që llogaritet dhe analizohet veçmas.

$$LEGSI = \frac{1}{3} * (I_{TR} + I_{CO} + I_{AP})$$

LEGSI në fakt mundëson renditjen e komunave sipas përparimit të shërbimeve të tyre të e-qeverisjes. Analiza i referohet krahasimit të të dhënave aktuale me ato të marra nga anketat e mëparshme në vitin 2014 dhe 2021. Analiza fokusohet edhe në korrelacionet përkatëse ndërmjet LEGSI-t dhe komponentëve të tij dhe bëhet në aspektin nëse komuna e ka selinë në qytet apo në fshat.

2.2.1.1. Renditja sipas vlerës së indeksit LEGSI

Komunat renditen sipas vlerës së llogaritur të indeksit LEGSI dhe ato vlera janë dhënë në **Tabelën 1**. Në tabelë shihet edhe ngritja ose rënia e renditjes së tyre në krahasim me renditjen në vitin 2021, e po ashtu tregohet edhe ngritja ose rënia e vlerës së indeksit të tyre LEGSI. Për më tepër, këtu janë dhënë edhe vlerat e normalizuara të tre indekseve - I_{TR} , I_{CO} edhe I_{AP} , nga të cilët është formuar indeksi LEGSI, si dhe renditjet e komunave sipas vlerës së secilit prej këtyre indekseve të përbëra përkatësisht.

Tabela 1 – LEGSI, indeksi I_{TR} , I_{CO} dhe I_{AP} për komunat në RMV – 2023

Komuna	Renditja	Ngritja/rënia e renditjes, (rritja/ulja e vlerës së indeksit në %) në raport me vitin 2021.	LEGSI	I_{TR}	I_{TR} Rendi tja	I_{CO}	I_{CO} Rendi tja	I_{AP}	I_{AP} Rendi tja
Aerodromi	40	-13 ↓ (14.99%)	0.6706	0.7381	42	0.7500	30	0.5238	16
Haraçina	79	2 ↑ (998.33%)	0.2615	0.2619	72	0.4750	68	0.0476	75
Berova	15	-10 ↓ (-1.24%)	0.8290	1.0000	1	0.7250	54	0.7619	3

Manastiri	5	4 ↑ (21.89%)	0.9167	1.0000	1	0.7500	30	1.0000	1
Bogdanci	47	-30 ↓ (-1.85%)	0.6583	1.0000	1	0.4750	68	0.5000	39
Bogovina	73	-24 ↓ (-0.96%)	0.4206	0.2381	75	0.5000	62	0.5238	16
Bosillova	74	-27 ↓ (-3.30%)	0.4202	0.5000	62	0.4750	68	0.2857	53
Bërvenica	59	-44 ↓ (-13.93%)	0.5790	1.0000	1	0.4750	68	0.2619	69
Buteli	69	-5 ↓ (52.97%)	0.4282	0.5238	56	0.4750	68	0.2857	53
Vallandova	66	-48 ↓ (-25.38%)	0.4960	0.4762	69	0.7500	30	0.2619	69
Vasileva	2	24 ↑ (56.24%)	0.9206	1.0000	1	1.0000	1	0.7619	3
Vevçani	18	-7 ↓ (11.63%)	0.7619	1.0000	1	1.0000	1	0.2857	53
Velesi	33	-27 ↓ (-10.48%)	0.7460	0.5000	62	1.0000	1	0.7381	13
Vinica	18	-6 ↓ (11.95%)	0.7619	1.0000	1	1.0000	1	0.2857	53
Vrapçishti	76	1 ↑ (188.18%)	0.3492	0.2619	72	0.5000	62	0.2857	53
Gazi Baba	18	24 ↑ (52.97%)	0.7619	1.0000	1	1.0000	1	0.2857	53
Gjevgjelia	10	-4 ↓ (0.00%)	0.8333	1.0000	1	1.0000	1	0.5000	39
Gostivari	65	-29 ↓ (-1.97%)	0.5000	0.2381	75	0.5000	62	0.7619	3
Qyteti i Shkupit*	18	17 ↑ (48,30%)	0.7619	0.7619	33	1.0000	1	0.5238	16
Gradskoja	35	-26 ↓ (-1.33%)	0.7421	1.0000	1	0.7500	30	0.4762	52
Dibra	16	3 ↑ (23.91%)	0.8210	1.0000	1	0.7250	54	0.7381	13
Debërca	2	1 ↑ (9.43%)	0.9206	1.0000	1	1.0000	1	0.7619	3
Dellçeva	10	-8 ↓ (-9.48%)	0.8333	1.0000	1	1.0000	1	0.5000	39
Demir Kapia	54	7 ↑ (72.09%)	0.5873	0.7619	33	0.5000	62	0.5000	39
Demir Hisari	81	-48 ↓ (-93.82%)	0.0317	0.0476	79	0,0000	81	0,0476	75
Dojrani	63	-11 ↓	0.5075	1.0000	1	0.4750	68	0.0476	75

		(41.27%)							
Dollneni	80	-6 ↓ (-3.57%)	0.1702	0.2857	70	0.2250	78	0.0000	81
Gjorçe Petrovi	56	-19 ↓ (14.33%)	0.5829	0.7381	42	0.7250	54	0.2857	53
Zhelina	10	19 ↑ (42.93%)	0.8333	1.0000	1	1.0000	1	0.5000	39
Zelenikova	22	48 ↑ (281.63%)	0.7579	1.0000	1	0.7500	30	0.5238	16
Zërnovci	40	-3 ↓ (31.53%)	0.6706	1.0000	1	0.7500	30	0.2619	69
Ilinden	26	15 ↑ (49.64%)	0.7540	0.7381	42	1.0000	1	0.5238	16
Jegunovca	6	50 ↑ (139.58%)	0.8413	1.0000	1	1.0000	1	0.5238	16
Kavadari	22	-10 ↓ (11.36%)	0.7579	1.0000	1	0.7500	30	0.5238	16
Karbinci	70	-12 ↓ (21.59%)	0.4246	0.7381	42	0.2500	77	0.2857	53
Karposhi	46	-43 ↓ (-21.70%)	0.6587	0.2143	77	1.0000	1	0.7619	3
Kisella Voda	37	-4 ↓ (31.26%)	0.6746	0.7619	33	1.0000	1	0.2619	69
Kërçova	45	-2 ↓ (33.63%)	0.6627	0.7381	42	0.7500	30	0.5000	39
Konçeja	53	-2 ↓ (39.89%)	0.5909	0.7619	33	0.7250	54	0.2857	53
Kočana	28	-9 ↓ (13.19%)	0.7500	1.0000	1	0.7500	30	0.5000	39
Kratova	59	0 ↑ (67.65%)	0.5790	0.7381	42	0.4750	68	0.5238	16
Kriva Pallanka	1	0 ↑ (0.00%)	1.0000	1.0000	1	1.0000	1	1.0000	1
Krivogashtani	78	-9 ↓ (31.09%)	0.3329	0.0238	80	0.4750	68	0.5000	39
Krusheva	51	-3 ↓ (36.67%)	0.5913	0.7381	42	0.7500	30	0.2857	53
Kumanova	10	5 ↑ (23.88%)	0.8333	1.0000	1	1.0000	1	0.5000	39
Likova	48	-4 ↓ (36.31%)	0.6032	0.5238	56	1.0000	1	0.2857	53
Llozova	75	-22 ↓ (16.60%)	0.4167	0.2143	77	0.7500	30	0.2857	53
Mavrova dhe Rostusha	61	-29 ↓ (-0.02%)	0.5198	0.5238	56	0.7500	30	0.2857	53

Makedonska Kamenica	28	26 ↑ (113.47%)	0.7500	0.7381	42	0.7500	30	0.7619	3
Makedonski Brod	62	6 ↑ (96.97%)	0.5159	0.5238	56	1.0000	1	0.0238	79
Mogilla	22	3 ↑ (28.21%)	0.7579	1.0000	1	0.7500	30	0.5238	16
Negotina	2	38 ↑ (82.64%)	0.9206	1.0000	1	1.0000	1	0.7619	3
Novaci	51	9 ↑ (72.38%)	0.5913	0.7381	42	0.7500	30	0.2857	53
Novo Sella	28	3 ↑ (30.37%)	0.7500	1.0000	1	0.7500	30	0.5000	39
Ohri	40	-19 ↓ (11.54%)	0.6706	1.0000	1	0.7500	30	0.2619	69
Petroveci	16	11 ↑ (40.77%)	0.8210	1.0000	1	0.7250	54	0.7381	13
Pehçeva	40	-3 ↓ (31.53%)	0.6706	0.7381	42	0.7500	30	0.5238	16
Pillasnica	68	2 ↑ (115.79%)	0.4286	0.5000	62	0.5000	62	0.2857	53
Prilepi	44	-36 ↓ (-12.05%)	0.6667	0.5000	62	1.0000	1	0.5000	39
Probishtipi	26	18 ↑ (70.38%)	0.7540	0.7381	42	1.0000	1	0.5238	16
Radovishi	6	17 ↑ (41.79%)	0.8413	0.7619	33	1.0000	1	0.7619	3
Rankovca	64	2 ↑ (86.62%)	0.5036	0.7619	33	0.2250	78	0.5238	16
Resnja	37	-7 ↓ (16.87%)	0.6746	0.5000	62	1.0000	1	0.5238	16
Rosomani	49	7 ↑ (70.64%)	0.5992	0.5238	56	0.7500	30	0.5238	16
Saraji	56	23 ↑ (512.08%)	0.5829	0.5000	62	0.7250	54	0.5238	16
Sveti Nikoleja	32	-18 ↓ (10.45%)	0.7496	1.0000	1	0.7250	54	0.5238	16
Sopishteja	76	-9 ↓ (32.36%)	0.3492	0.2857	70	0.5000	62	0.2619	69
Nagoriçani i Vjetër	67	5 ↑ (127.08%)	0.4325	0.5238	56	0.7500	30	0.0238	79
Struga	50	26 ↑ (253.04%)	0.5952	0.7381	42	1.0000	1	0.0476	75
Strumica	6	18 ↑ (41.84%)	0.8413	1.0000	1	1.0000	1	0.5238	16
Studenica	37	37 ↑	0.6746	0.5000	62	1.0000	1	0.5238	16

		(282.13%)							
Tearca	56	22 ↑ (463.94%)	0.5829	1.0000	1	0.2250	78	0.5238	16
Tetova	6	44 ↑ (98.18%)	0.8413	0.7619	33	1.0000	1	0.7619	3
Qendra	28	35 ↑ (122.42%)	0.7500	1.0000	1	0.7500	30	0.5000	39
Qendra Zhupa	22	32 ↑ (115.73%)	0.7579	1.0000	1	0.7500	30	0.5238	16
Çairi	72	-7 ↓ (56.09%)	0.4242	0.2619	72	0.7250	54	0.2857	53
Çashka	33	29 ↑ (121.11%)	0.7460	0.7381	42	1.0000	1	0.5000	39
Çeshinova – Oblesheva	55	-9 ↓ (33.80%)	0.5869	0.7619	33	0.4750	68	0.5238	16
Çuçer - Sandeva	36	44 ↑ (1.601.70%)	0.6786	0.7619	33	0.7500	30	0.5238	16
Shtipi	10	12 ↑ (39.05%)	0.8333	0.7381	42	1.0000	1	0.7619	3
Shuto Orizareja	70	3 ↑ (132.36%)	0.4246	0.0000	81	0.7500	30	0.5238	16

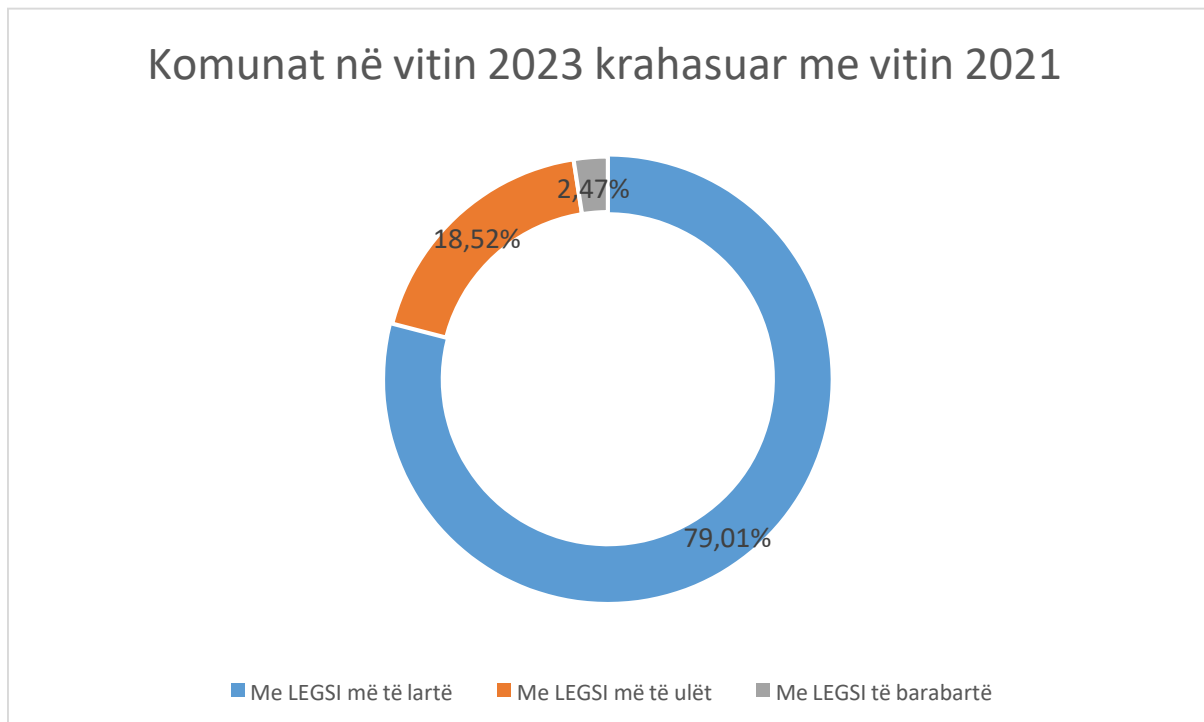
Burimi: Hulumtim vetanak

Komuna e Kriva Pallankës ka vlerën më të lartë të indeksit LEGSI (1.0000), njëjtë si në vitin 2021, e më pas vijnë komuna Vasilevës, Debërcës dhe Negotinës me indeks LEGSI prej 0.9206; Manastir me 0.9167; dhe Jegunovca, Radovishi, Strumica dhe Tetova me indeks LEGSI 0.8413. Në këto 9 komuna të renditura më të lartë, 6 janë me seli në qytet dhe 3 me seli në fshat.

10 komunat e renditura të fundit janë: Çairi (0.4242), Bogovina (0.4206), Bosillova (0.4202), Llozova (0.4167), Sopishteja dhe Vrapçishti (0.3492), Krivogashtani (0.3329), Haraçina (0.2615), Dollneni (0.1702) dhe Demir Hisari (0.0317). Nga 10 komunat e renditura në fund, vetëm 2 kanë seli në qytet (Çairi dhe Demir Hisari), ndërsa 8 të tjerat janë të vendosura në fshat.

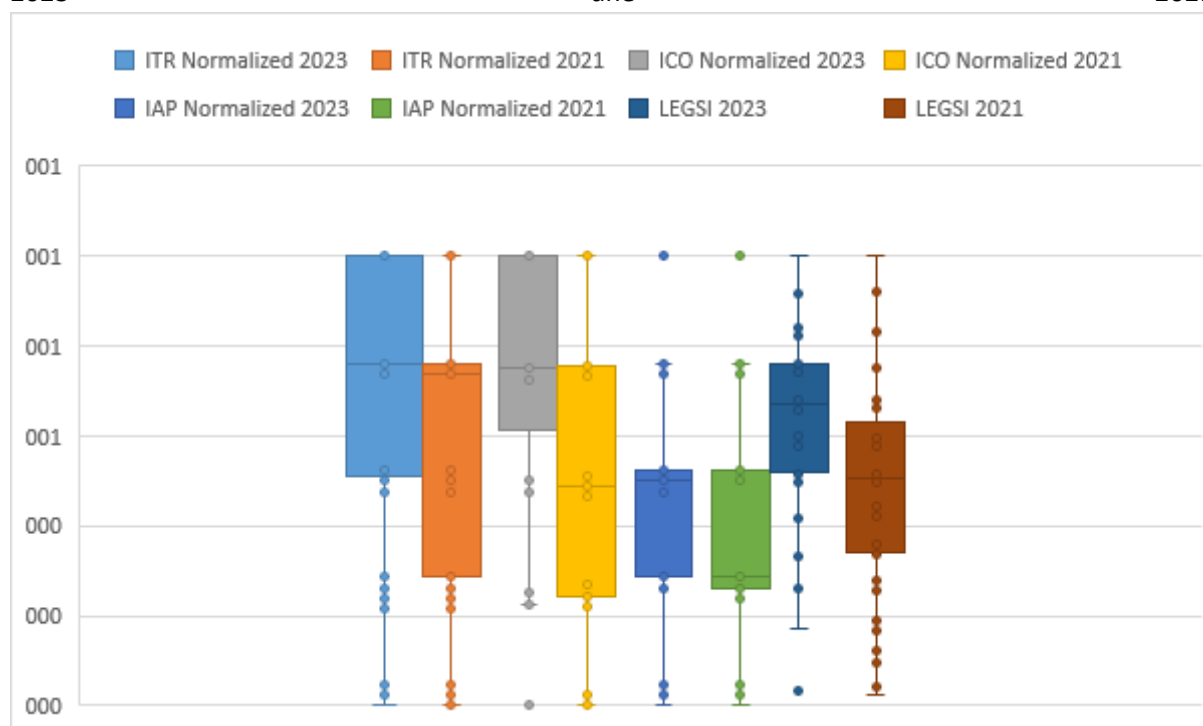
Nga gjithsej 81 komuna, 79,01% kanë indeks LEGSI më të lartë krahasuar me vitin 2021, ndërsa rritja varion nga së paku 9.43% për komunën e Debërcës, deri në maksimum 1601.70% për komunën e Çuçer-Sandevës. Në 18,52% të të gjitha komunave, indeksi LEGSI në vitin 2023 shënon rënie në krahasim me vitin 2021, edhe atë, më së shumti në komunën e Demir Hisarit në vlerë prej -93.82%, kurse më së paku -0.02% në komunën e Mavrovës dhe Rostushës. Vetëm në dy komuna (Kriva Pallankë dhe Gjevgjeli) vlera e indeksit LEGSI në vitin 2023 krahasuar me vitin 2021 është e pandryshuar dhe është 1.0000 për Kriva Pallankën dhe 0.8333 për Gjevgjelinë **Tabela 1** dhe **Grafiku 1**).

Grafiku 1 - Komunitet me indeks LEGSI të rritur, të ulur ose të barabartë – në vitin 2023 krahasuar me vitin 2021 (në %)



Burimi: Hulumtimi vetanak

Midis viteve 2021 dhe 2023 vlera mesatare e indeksit LEGSI rritet nga 0.4764 në 0.6456 që paraqet një rritje prej 35.52% (**Grafiku 2**).

Grafiku 2 – Vlerat mesatare dhe shpërndarja e LEGSI dhe komponentëve të tij të normalizuar – viti 2023 dhe 2021

Burimi: Hulumtim vetanak

2.2.1.2. Nivelet e indeksit LEGSI të komunave dhe përkatësia e tyre sipas kategorive

Sipas vlerës së indeksit LEGSI të llogaritur për çdo komunë (**Tabela 1**), komunat ndahen në këto kategori:

- Komunat me një vlerë shumë të lartë të indeksit LEGSI (ndërmjet 0.75 dhe 1);
- Komunat me vlerë të lartë të indeksit LEGSI (ndërmjet 0.5 dhe 0.74);
- Komunat me vlerë mesatare të indeksit LEGSI (ndërmjet 0.25 dhe 0.49);
- Komunat me vlerë të ulët të indeksit LEGSI (ndërmjet 0 dhe 0.24).

Numri i komunave që i përkasin kategorisë me një indeks shumë të lartë LEGSI (midis 0.75 dhe 1) në vitin 2023 është 31 (38.27% e të gjitha komunave) krahasuar me vitin 2021, kur vetëm 10 komuna i përkisnin kësaj kategorie. Vihet re se kjo rritje vjen më shumë nga rritja e numrit të komunave me seli në fshat, të cilat në vitin 2023 për 450.00% më shumë i përkasin kategorisë së komunave me indeks shumë të lartë LEGSI krahasuar me vitin 2021 (**Tabela 2**).

Tabela 2 – Komunat sipas kategorive të indeksit LEGSI – 2023 dhe 2021

Viti 2023	Komunat (N=81)	%	Me seli në qytet	%	Me seli në fshat	%
Shumë i lartë	31	38.27%	20	45.45%	11	29.73%
I lartë	34	41.98%	19	43.18%	15	40.54%
I mesëm	14	17.28%	4	9.09%	10	27.03%
I ulët	2	2.47%	1	2.27%	1	2.70%
Gjithsej	81		44		37	

Viti 2021	Komunat (N=81)	%	Me seli në qytet	%	Me seli në fshat	%
Shumë i lartë	10	12.35%	8	18.18%	2	5.41%
I lartë	31	38.27%	21	47.73%	10	27.03%
I mesëm	28	34.57%	12	27.27%	16	43.24%
I ulët	12	14.81%	3	6.82%	9	24.32%
Gjithsej	81		44		37	

Ndryshimi (viti 2023-2021)			Me seli në qytet			Me seli në fshat		
		%		%			%	
Shumë i lartë	21	210.00%	12	150.00%	9	450.00%		
I lartë	3	9.68%	-2	-9.52%	5	50.00%		
I mesëm	-14	-50.00%	-8	-66.67%	-6	-37.50%		
I ulët	-10	-83.33%	-2	-66.67%	-8	-88.89%		

Burimi: Hulumtim vetanak

Këtë vit 31 komuna (38.27%) kanë një indeks shumë të lartë LEGSI (midis 0.75 dhe 1) krahasuar me 10 komuna që kishin një indeks shumë të lartë LEGSI në vitin 2021, që paraqet një rritje të kësaj kategorie të komunave për rreth 210%. Prej tyre, 20 komuna janë me seli në qytet (rritje në krahasim me vitin 2021 për 150%), ndërsa 11 komuna janë me seli në fshat (rritje në krahasim me vitin 2021 për 450%) (Tabela 2).

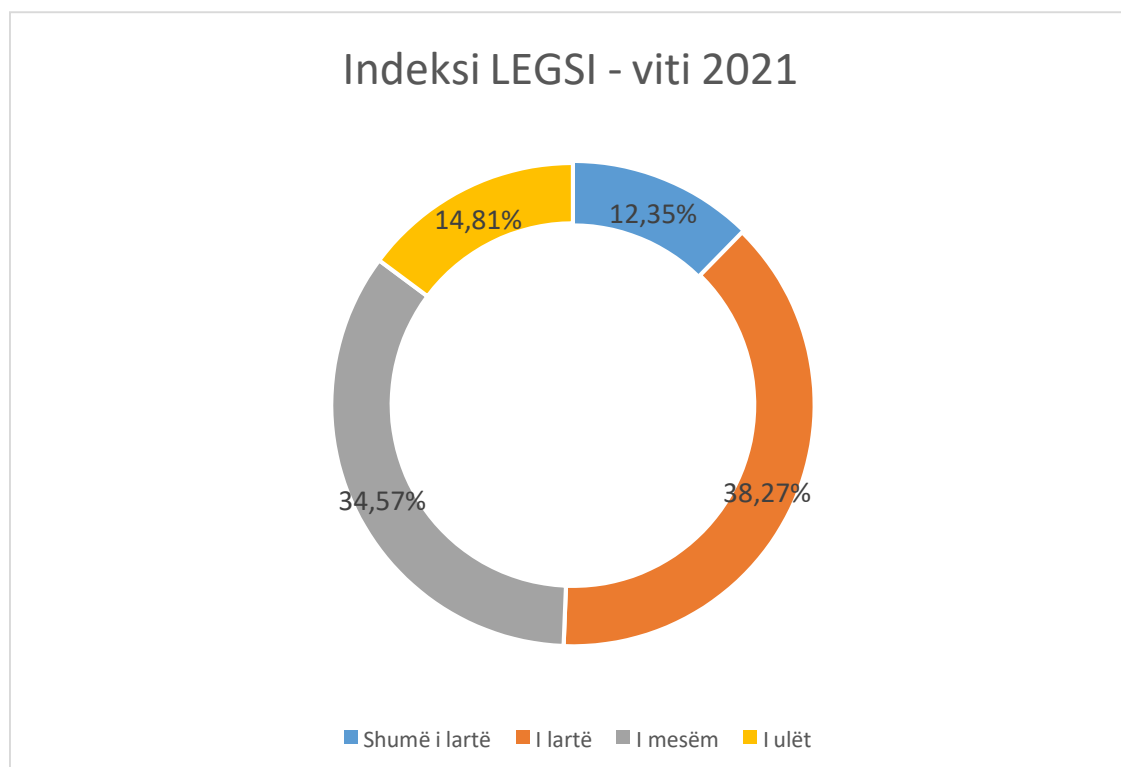
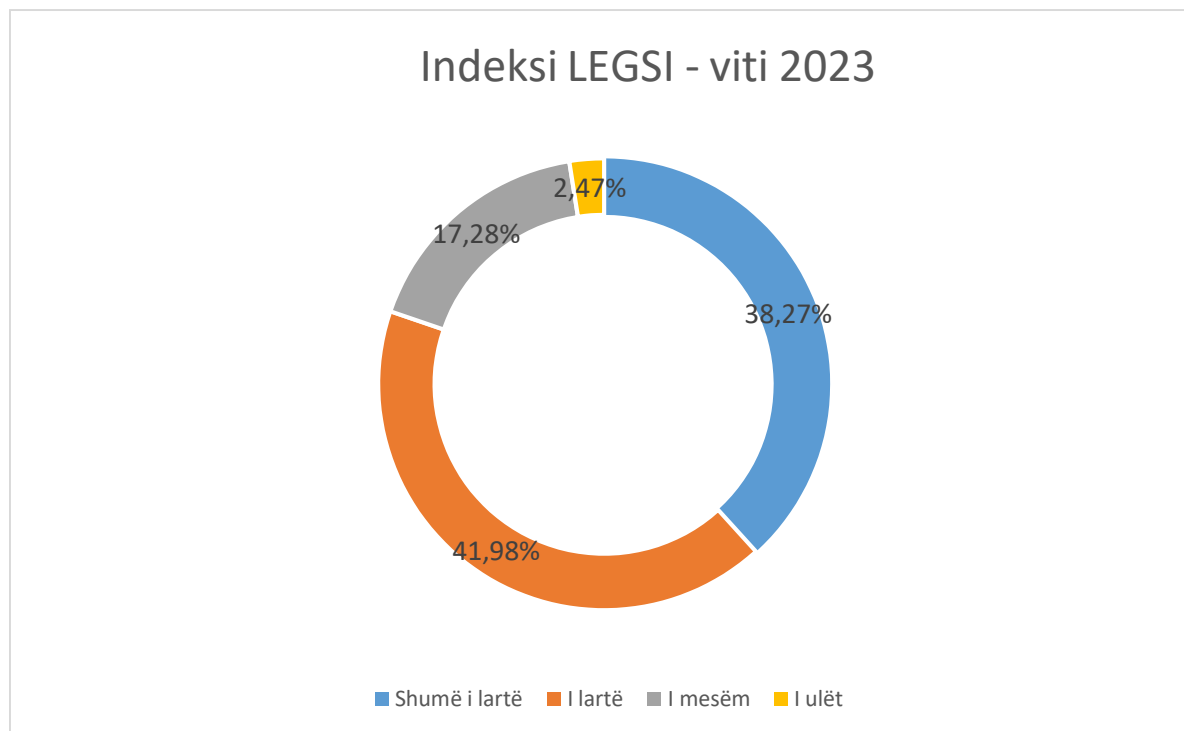
34 komuna kanë vlerë të lartë të indeksit LEGSI (midis 0.5 dhe 0.74), 4 më shumë se në vitin 2021, nga të cilat 19 janë komuna me seli në qytet dhe 15 janë komuna me seli në fshat. Këtë vit numri i komunave me indeks LEGSI të mesëm (midis 0.25 dhe 0.49) dhe të ulët (midis 0 dhe 0.24) ka rënë dukshëm, edhe atë: 14 komuna (17.28%) kanë vlerë mesatare të indeksit LEGSI (4 me seli në qytet dhe 10 me seli në fshat), krahasuar me vitin 2021 kur ka 28 komuna me vlerë mesatare të indeksit LEGSI (12 me seli në qytet dhe 16 me seli në fshat); ndërsa vetëm 2 komuna (2.47%) kanë indeks të ulët LEGSI (një me seli në qytet dhe një në fshat), krahasuar me vitin 2021 kur madje 12 komuna kanë indeks të ulët LEGSI (3 me seli në qytet dhe 9 me seli në fshat).

Këtë vit, më së shumti komuna (45.68%) kanë indeks të lartë LEGSI, njësoj si në vitin 2021 (38.27%), ndërsa më pak komuna kanë indeks të ulët (vetëm 2.47%), ndërsa në vitin 2021 numri më i vogël i komunave ishin me indeks LEGSI shumë të lartë (12.35%). Kjo tregon se komunat në RMV në përgjithësi e përmirësojnë situatën me e-shërbimet që ua ofrojnë përdoruesve të tyre, edhe atë madje 50% më shumë komuna kanë indeks që i përket kategorive "shumë i lartë" dhe "i lartë" në krahasim me vitin 2021 (Grafiku 1).

Në vitin 2023, përqindja e komunave që kanë indeks LEGSI të mesëm dhe të ulët ka rënë ndjeshëm, tani së bashku të dy kategoritë përfaqësojnë vetëm 19.75% të komunave, ndërkohë që në vitin 2021

pothuajse 50% e të gjitha komunave i përkasin komunave me nivel të mesëm (34,57 %) dhe të ulët (14,81%) të indeksit LEGSI (**Grafiku 3**).

Grafiku 3 - Përqindja e komunave që u përkasin kategorive të ndryshme sipas vlerës së indeksit LEGSI – viti 2023 dhe 2021



Burimi: Hulumtim vetanak

E gjithë kjo më parë tregon se gjendja me shërbimet e e-qeverisjes në nivel lokal në RMV është përmirësuar dukshëm në krahasim me vitin 2021, gjegjësisht për 35.52% (**Tabela 3**). Rritja në komunat me seli në fshat është pothuajse dyfish më e madhe (53.38%) krahasuar me rritjen e komunave me seli në qytet (24.90%).

2.2.1.3. Indekset e përbëra

Vlera mesatare më e lartë e të 3 indekseve të përbëra të indeksit LEGSI ka vlerën e normalizuar të I_{CO} – indeksit të komunikimit (0.7531), vetëm pak më i lartë se vlera mesatare e I_{TR} – indeksit të transparencës dhe llogaridhënies (0.7240), ndërsa më e ulët është vlera mesatare e I_{AP} – indeksit të miratimeve/lejeve (0.4597). Në periudhën ndërmjet viteve 2021 dhe 2023, vlerat e normalizuara të të 3 indekseve të përbëra shënojnë rritje, edhe atë rritje më të madhe shënon vlera mesatare e I_{CO} (65.30%), shumë më tepër se rritja e I_{AP} (23.25%) dhe I_{TR} (20.56%) (**Tabela 3**).

Tabela 3 – Vlerat mesatare dhe shpërndarja e LEGSI dhe përbërësve të tij të normalizuar – viti 2023 dhe 2021

	Viti 2023	Viti 2021	Ndryshimi
I_{TR}			
Mesatarja	0.7240	0.6005	20.56%
Std. dev.	0.2871	0.3115	-7.82%
I_{CO}			
Mesatarja	0.7531	0.4556	65.30%
Std. dev.	0.2375	0.3045	-22.01%
I_{AP}			
Mesatarja	0.4597	0.3730	23.25%
Std. dev.	0.2190	0.2420	-9.51%
LECSI			
Mesatarja	0.6456	0.4764	35.52%
Std. dev.	0.1834	0.2172	-15.54%

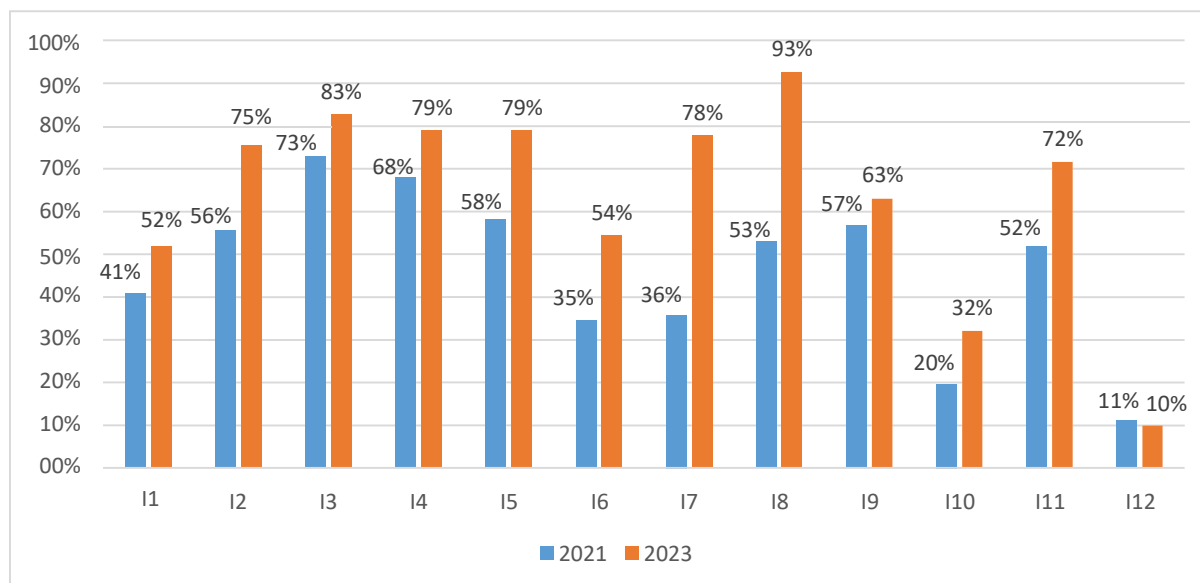
Burimi: Hulumtim vetanak

Kjo tregon se pushtetet lokale në periudhën e kaluar i kanë përmirësuar të 3 funksionalitetet në ofrimin e shërbimeve të e-qeverisjes, por megjithatë është evidente se progresi më i madh është bërë në përmirësimin e ndjeshëm të komunikimit të tyre me përdoruesit e e-shërbimeve.

Nga të dhënat e marra është evidente se shpërndarja e vlerave rreth vlerës mesatare të LEGSI është relativisht e vogël (0.1834) dhe është më e ulët për 15.54% krahasuar me të njëjtën në vitin 2021.

2.2.1.4. Treguesit

Vlera e pothuajse të gjithë 12 treguesve të vëzhguar është rritur në krahasim me vitin 2021, përveç vlerës së treguesit $I_{12} - I_{12}$ – Kërkesat elektronike për leje ekologjike të integruar B, të cilat shënuan një rënie të lehtë (**Grafiku 4**).

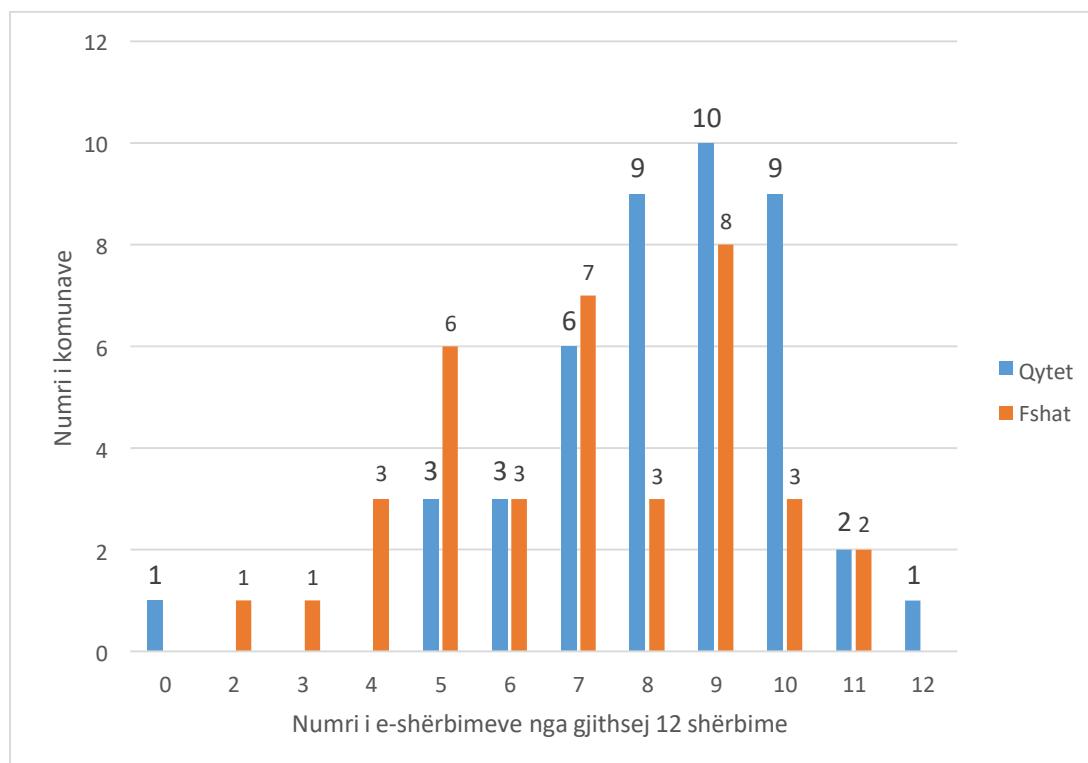
Grafiku 4 - Përfaqësimi i secilit prej e-shërbimeve të komunat - viti 2023 dhe 2021

Burimi: Hulumtim vetanak

Treguesit I8 – Qasja në informata me karakter publik dhe I3 – Publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual janë më të përfaqësuarit nga të gjithë 12 treguesit, pasi 93% dhe 83% e të gjitha komunave të vëzhguara i ofrojnë këto 2 e-shërbime. E-shërbimet më të përfaqësuara në vitin 2021 janë I3 - Publikimi i buxhetit komunal për vitin aktual dhe I4 - Publikimi i procesverbaleve dhe vendimeve të miratuara në tri seancat e fundit të Këshillit të komunës, me përfaqësim prej 73% dhe 68%, përkatësisht.

Vetëm një komunë (Kriva Pallanka) i ofron të gjitha 12 shërbimet elektronike të analizuar, gjegjësisht i ofron ato duke u kujdesur për përditësimin e tyre të plotë dhe të vazhdueshëm, ndërsa katër komuna, nga të cilat 2 janë me seli në qytet (Manastir dhe Negotinë) dhe 2 janë me seli në fshat (Vasileva dhe Debërca) ofrojnë 11 e-shërbime nga 12 e-shërbimet e vëzhguara. Nga një komunë ofron 3 (Haraçina), 2 (Dollneni) dhe asnjë (Demir Hisari)⁴ nga 12 e-shërbimet e analizuar (**Grafiku 5**).

⁴ Gjatë periudhës kur janë monitoruar ueb-faqet e vetëqeverisjeve lokale, ueb-faqja e komunës së Demir Hisarit nuk ka funksionuar dhe këtë e kanë konfirmuar edhe zyrtarët e komunës përmes komunikimit me shkrim.

Grafiku 5 - Shpërndarja e numrit të e-shërbimeve (nga 12 të analizuara) që ofrohen nga komunat, viti 2023

Burimi: Hulumtim vetanak

Numri më i madh i komunave (55) ofrojnë ndërmjet 7 dhe 10 nga 12 e-shërbimet e analizuara. Mesatarja e e-shërbimeve të ofruara nga komunat nga 12 e-shërbimet e analizuara është 7.7, nga të cilat mesatarja e e-shërbimeve të komunave me seli në qytet është 8.2, ndërsa për komunat me seli në fshat është 7.1 (**Tabela 4**).

Tabela 4 – Numri mesatar i e-shërbimeve të ofruara nga komunat sipas viteve – 2014, 2021 dhe 2023

Mesatarja e e-shërbimeve të ofruara nga komunat	Viti 2014	Viti 2021	Viti 2023	Përqindja e rritjes së mesatare 2021-2023
Qytet	3.8	6.5	8.2	26.2%
Fshat	1.6	4.5	7.1	57.8%
Gjithsej	2.8	5.6	7.7	37.5%

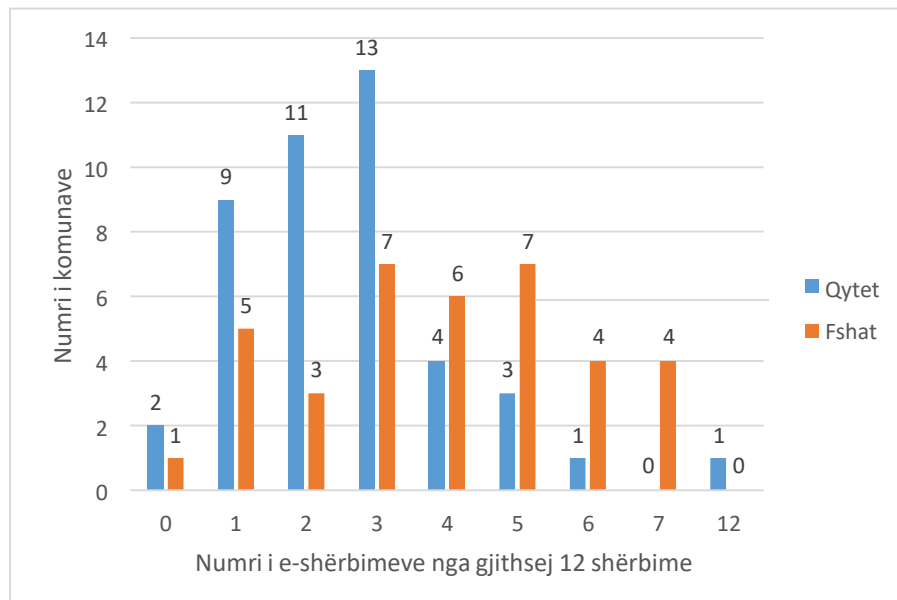
Burimi: Hulumtimi vetanak dhe [17]

Kjo mesatare është për 37.5% më e lartë krahasuar me vitin 2021, kur një komunë ofron mesatarisht 5.6 e-shërbime nga 12 e-shërbimet e analizuara. Mesatarja në vitin 2023 është për 57.8% më e lartë se në vitin 2021 për komunat me seli në fshat, ndërsa për komunat me seli në qytet është më e lartë për 26.2%.

Në **Grafikun 6** është paraqitur numri i komunave që nuk ofrojnë numër adekuat të e-shërbimeve nga 12 e-shërbimet e analizuara të përfshira me këtë hulumtim. Brengos fakti që madje 4 komuna me seli në fshat (Karbinci, Mavrova dhe Rostusha, Pllasnica dhe Nagoriçani i Vjetër) dhe 1 komunë me seli në qytet (Butell) nuk ofrojnë gjysmën e e-shërbimeve të analizuara, gjegjësisht nuk ofrojnë 6 e-shërbime, ndërsa 4 komuna me seli në fshat (Haraçina, Vrapçishti, Dollneni dhe Sopishteja) nuk ofrojnë madje 7

nga 12 e-shërbimet e analizuara, gjegjësisht nuk i ofrojnë plotësisht, të përditësuara, rregullisht dhe saktë. Komuna e Demir Hisarit nuk ofron asnjë nga 12 e-shërbimet e analizuara për shkak të mosfunksionimit të ueb-faqes së saj zyrtare.

Grafiku 6 - Shpërndarja e numrit të e-shërbimeve (nga 12 e-shërbimet e analizuara) që NUK ofrohen nga komunat plotësisht dhe të përditësuara, viti 2023



Burimi: Hulumtim vetanak

Sipas të dhënave të marra nga monitorimi online, vihet re se numri më i madh i komunave (48) nuk ofrojnë nga 1 deri në 3 e-shërbime nga 12 e-shërbimet e vëzhguara. Numri mesatar i e-shërbimeve që NUK ofrohen nga komunat është 3.2, dhe kjo krahasuar me vitin 2021 kur komunat mesatarisht nuk kanë ofruar madje 5.2 të e-shërbimeve nga 12 e-shërbimet e vëzhguara, paraqet një rënie prej 38.46%. Rënia e numrit mesatar të e-shërbimeve që nuk i ofrojnë komunat është pothuajse identike edhe te komunat me seli në qytet, të cilat mesatarisht nuk ofrojnë 2.7 e-shërbime dhe te komunat me seli në fshat, ku kjo mesatare është 3.9 (Tabela 5).

Tabela 5 – Numri mesatar i e-shërbimeve që NUK ofrohen nga komunat sipas viteve – 2014, 2021 dhe 2023

Mesatarja e e-shërbimeve që NUK ofrohen nga komunat	Viti 2014	Viti 2021	Viti 2023	Përqindja e rritjes së mesatareve 2021-2023
Qytet	6.4	4.3	2.7	-37.21%
Fshat	9.1	6.3	3.9	-38.10%
Gjithsej	7.7	5.2	3.2	-38.46%

Burimi: Hulumtimi vetanak dhe [17]

Në **Tabelën 6** është paraqitur numri i komunave që ofrojnë numër adekuat të e-shërbimeve që ua ofrojnë përdoruesve të tyre në mënyrë **jo të plotë, jo të përditësuar, të pasaktë ose ofrohen në mënyrë të parregullt ose me gabime (me një fjalë të përditësuar jo plotësisht)**.

Tabela 6 - Shpërndarja e numrit të e-shërbimeve të ofruara nga komunat që nuk janë plotësisht/tërësisht të përditësuara, viti 2023

Numri i e-shërbimeve që nuk janë plotësisht ose tërësisht të përditësuara									
Komunat me seli në:									
Qytet Fshat Gjithsej									
Rritje 2021-2023 Rritje 2021-2023 Rritje 2021-2023									
Viti	2023	2021	Rritje 2021-2023	2023	2021	Rritje 2021-2023	2023	2021	Rritje 2021-2023
0	11	12	-8,33%	11	11	0,00%	22	23	-4,35%
1	20	16	25,00%	16	12	33,33%	36	28	28,57%
2	11	10	10,00%	7	9	-22,22%	18	19	-5,26%
3	2	5	-60,00%	3	5	-40,00%	5	10	-50,00%
4	0	1	-100,00%	0	0	0	0	1	-100,00%
Gjithsej	44	44		37	37		81	81	

Burimi: Hulumtim vetanak

Ndryshe nga viti 2021, kur kishte një komunë (Struga) që ofronte madje 4 e-shërbime nga 12 e-shërbimet e vëzhguara që ishin të përditësuara jo plotësisht, në vitin 2023 nuk ka asnjë komunë të tillë. Janë vetëm 5 komuna, 2 prej të cilave janë me seli në qytet (Karposhi dhe Vallandova) dhe 3 me seli në fshat (Llozova, Krivogashtani dhe Dollneni) që ofrojnë 3 nga 12 e-shërbimet e analizuar jo plotësisht të përditësuara, për dallim nga 10 komuna të tilla në vitin 2021 (5 me seli në qytet dhe 5 me seli në fshat). Nga të gjitha 81 komunat, vetëm në 22 prej tyre (27.16%) nuk është vërejtur asnjë e-shërbim i vetëm që ofrohet i pa përditësuar, pothuajse situatë identike me vitin 2021 kur në 23 komuna u vu re se nuk ofruan asnjë e-shërbim të vetëm që nuk është i përditësuar plotësisht. Nga kjo shihet se e njëjta përqindje e komunave me të njëjtën vëmendje kujdesen që të mos shkaktojnë pakënaqësi të përdoruesit e tyre përmes një shërbimi elektronik jo të plotë ose jo të përditësuar, prandaj ndonjëherë disa shërbime elektronike mund të mos jenë në ofertën e tyre, sepse për to nuk mund të sigurojnë ofrim të vazhdueshëm ose në kohë dhe të përditësuar. Megjithatë, është shqetësues fakti që ka ende një numër të madh komunash që ofrojnë një ose më shumë e-shërbime jo plotësisht të përditësuara, gjë që mund ta dëmtojë plotësisht besimin e përdoruesve në e-shërbimet në nivel lokal (madje edhe qendror).

Një listë e plotë e e-shërbimeve që komunat ua ofrojnë qytetarëve të tyre si të paplota, jo të përditësuara, të pasakta, të parregullta ose me gabime është dhënë në **Shtojcën 2**.

2.2.1.5. Statistikë përshkruese e 12 e-shërbimeve

Në **Tabelën 7** janë paraqitur frekuencat e të gjithë treguesve për 12 e-shërbimet që janë temë e këtij hulumtimi.

Tabela 7 – Statistika përshkruese e të gjithë treguesve, viti 2023 dhe 2021

	Statistika përshkruese N=81		Statistika përshkruese N=44 1=seli në qytet		Statistika përshkruese N=37 0=seli në fshat	
	viti 2023	viti 2021	viti 2023	viti 2021	viti 2023	viti 2021
Treguesi 1						
Frekuenca (%)						
1=ekziston	51.9	40.7	54.5	50.0	48.6	29.7
0=nuk ekziston	32.1	49.4	22.7	36.4	43.2	64.9
0.5=i paplotë/i pa rregullt	16.0	9.9	22.7	13.6	8.1	5.4
Treguesi 2						
Frekuenca (%)						
1=ekziston	75.3	55.6	79.5	65.9	70.3	43.2
0=nuk ekziston	13.6	28.4	15.9	15.9	10.8	43.2
0.5=i paplotë/i pa rregullt	11.1	16.0	4.5	18.2	18.9	13.5
Treguesi 3						
Frekuenca (%)						
1=ekziston	82.7	72.8	81.8	75.0	83.8	70.3
0=nuk ekziston	4.9	13.6	4.5	11.4	5.4	16.2
0.5=i paplotë/i pa rregullt	12.3	13.6	13.6	13.6	10.8	13.5
Treguesi 4						
Frekuenca (%)						
1=ekziston	79.0	67.9	79.5	72.7	78.4	62.2
0=nuk ekziston	12.3	23.5	6.8	15.9	18.9	32.4
0.5=i paplotë/i pa rregullt	8.6	8.6	13.6	11.4	2.7	5.4
Treguesi 5						
Frekuenca (%)						
1=ekziston	79.0	58.0	86.4	68.2	70.3	45.9
0=nuk ekziston	17.3	35.8	11.4	27.3	24.3	45.9
0.5=i paplotë/i pa rregullt	3.7	6.2	2.3	4.5	5.4	8.1
Treguesi 6						
Frekuenca (%)						
1=ekziston	54.3	34.6	61.4	43.2	45.9	24.3
0=nuk ekziston	44.4	63.0	36.4	54.5	54.1	73.0
0.5=i paplotë/i pa rregullt	1.2	2.5	2.3	2.3	0.0	2.7
Treguesi 7						
Frekuenca (%)						
1=ekziston	77.8	35.8	81.8	45.5	73.0	24.3
0=nuk ekziston	3.7	37.0	2.3	34.1	5.4	40.5
0.5=i paplotë/i pa rregullt	18.5	27.2	15.9	20.5	21.6	35.1
Treguesi 8						
Frekuenca (%)						
1=ekziston	92.6	53.1	97.7	65.9	86.5	37.8
0=nuk ekziston	6.2	35.8	2.3	25.0	10.8	48.6
0.5=i paplotë/i pa rregullt	1.2	11.1	0.0	9.1	2.7	13.5
Treguesi 9						
Frekuenca (%)						
1=ekziston	63.0	56.8	72.7	63.6	51.4	48.6
0=nuk ekziston	29.6	35.8	22.7	29.5	37.8	43.2
0.5=i paplotë/i pa rregullt	7.4	7.4	4.5	6.8	10.8	8.1
Treguesi 10						
Frekuenca (%)						
1=ekziston	32.1	19.8	38.6	27.3	24.3	10.8
0=nuk ekziston	53.1	64.2	50.0	54.5	56.8	75.7
0.5=i paplotë/i pa rregullt	14.8	16.0	11.4	18.2	18.9	13.5
Treguesi 11						
Frekuenca (%)						
1=ekziston	71.6	51.9	75.0	56.8	67.6	45.9
0=nuk ekziston	28.4	48.1	25.0	43.2	32.4	54.1
0.5=i paplotë/i pa rregullt	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Treguesi 12						
Frekuenca (%)						
1=ekziston	9.9	11.1	11.4	15.9	8.1	5.4
0=nuk ekziston	77.8	84.0	70.5	77.3	86.5	91.9
0.5=i paplotë/i pa rregullt	12.3	4.9	18.2	6.8	5.4	2.7

Burimi: Hulumtim vetanak

E-Shërbimet që janë më të përhapura në mesin e komunave

E-Shërbimet më të përfaqësuara në vitin 2023 nga të gjitha komunat në vend janë: Qasja në informata me karakter publik (treguesi I8) që ofrohet në 92.6% të komunave, pasuar nga Publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual (treguesi I3) me 82.7% në vend të dytë dhe e-shërbimet Publikimi i procesverbaleve dhe i vendimeve të miratuara në tri seancat e fundit të Këshillit të komunës (treguesi I4) dhe E-formulari për raportimin e problemeve (treguesi I5) me 79.0% në vendin e tretë. Ndryshe nga viti 2023, në hulumtimin e vitit 2021, tre e-shërbimet më të përhapura ishin: Publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual (treguesi I3) me 72.8%, ndërsa pas saj pasuan Publikimi i procesverbaleve dhe vendimeve të miratuara në tri seancat e fundit të Këshillit të komunës (treguesi I4) me përfaqësim 67,9% dhe E-formulari për raportimin e problemeve (treguesi I5) me një përfaqësim prej 58.0% nga të gjitha komunat (**Tabela 7**).

Mund të vërehet se tre e-shërbimet e para më të përhapura te komunat, me një mesatare prej 83,3% të përfaqësimit janë për 25,8% më të përhapura se në tre të parat më të përfaqësuara në hulumtimin e vitit 2021 (66,2%), që paraqet një rritje të konsiderueshme.

Ndër komunat me seli në një qytet, tre e-shërbimet e para më të përfaqësuara janë: Qasja në informata me karakter publik (treguesi I8), e cila ofrohet nga 97.7% të komunave me seli në qytet, e ndjekur nga E-formulari për raportimin e problemeve (treguesi I5) me 86.4% në vend të dytë dhe e-shërbimet Publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual (treguesi I3) dhe Kontaktet e disponueshme me e-mail të zyrtarëve komunalë me përfaqësim te 81.8% të komunave me seli në qytet. Tani e-shërbimi më i përfaqësuar në mesin e bashkive me seli në qytet në hulumtimin e vitit 2021 nuk ishte fare ndër tre e-shërbimet më të përfaqësuara. Në atë kohë, Publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual (indikator I3) me 75.0% ishte e-shërbimi më i përfaqësuar në mesin e komunave me seli në qytet, i ndjekur nga e-shërbimet Publikimi i procesverbaleve dhe vendimeve të miratuara në tre seancat e fundit të Këshillit të komunës (treguesi I4) me 72.7% dhe E-formulari për raportimin e problemeve (treguesi I5) i përfaqësuar në 68.2% të të gjitha komunave me seli në qytet.

Në komunat me seli në fshat, e-shërbimi më i përfaqësuar është Qasja në informata me karakter publik (treguesi I8), i cili ofrohet në 86.5% të komunave me seli në fshat, e më pas vijnë Publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual (treguesi I3) me 83.8% dhe Publikimi i procesverbaleve dhe i vendimeve të miratuara në tri seancat e fundit të Këshillit të komunës (treguesi I4) me përfaqësim prej 78.4%. Ndryshe nga viti 2023, në vitin 2021 shërbimi Qasja në informata me karakter publik (treguesi I8) nuk ishte ndër pesë e-shërbimet më të përfaqësuara, por e-shërbimet më të përfaqësuara ishin: Publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual (treguesi I3) me 83.8%, Publikimi i procesverbaleve dhe vendimeve të miratuara në tri seancat e fundit të Këshillit të komunës (treguesi I4) me 78.4% dhe Aplikimet për dhënien dhe monitorimin e lejeve të ndërtimit (treguesi I9) me përfaqësim në 48.6% të të gjitha komunave me seli në fshat.

Vihet re se si në komunat me seli në qytet ashtu edhe në ato me seli në fshat, ka rritje të mbulimit të tre e-shërbimeve më të përfaqësuara, edhe atë, në komunat me seli në qytet nga 72,0% në 86,9% (rritje prej 20,7%), ndërsa në komunat me seli në fshat, mbulimi i tre e-shërbimeve më të përfaqësuara shënon rritje nga 60,4% sa ishte në vitin 2021 në 82,9% në vitin 2023 (një rritje prej madje 37,3%).

E-Shërbimet që janë më së paku të përfaqësuara në mesin e komunave

E-Shërbimet më pak të përfaqësuara nga të gjitha komunat në vend nga 12 e-shërbimet e analizuar janë: Kërkesat elektronike për leje ekologjike të integruar B (treguesi I12), si e-shërbim më pak i përfaqësuar, gjegjësisht nuk ofrohet madje nga 77.8% e të gjitha komunave, ndërsa vijojnë Formulari për raportimin e tatimit në pronë (treguesi I10), i cili nuk përfaqësohet në 53.1% të komunave dhe Mundësia për t'i parashtruar pyetje kryetarit të komunës (treguesi I6), të cilin nuk e ofrojnë 44.4% të të gjitha komunave. Të njëjtat tre e-shërbime janë më së paku të përfaqësuara edhe në hulumtimin e vitit 2021, vetëm se atëherë nuk janë të përfaqësuara në shumicën e komunave, gjegjësisht në 84.0%, 64.2% dhe 63.0%, përkatësisht.

Vihet re se edhe pse e-shërbimet më pak të përfaqësuara tani nuk ofrohen në një pjesë më të vogël të komunave sesa në vitin 2021, megjithatë përmirësimi në këtë kuptim është shumë i vogël dhe një pjesë të madhe të popullsisë në vend i mohohet përdorimi i e-shërbimeve shumë të nevojshme dhe të dobishme.

Të njëjtat tre e-shërbime janë më së paku të përfaqësuara si në mesin e komunave me seli në qytet ashtu edhe te ato me seli në fshat, si në analizën e bërë në vitin 2021, ashtu edhe në analizën e bërë këtë të vit - 2023.

Ndër komunat me seli në qytet në vitin 2023, më pak të përfaqësuara janë e-shërbimet: Kërkesa elektronike për leje ekologjike të integruar B (treguesi I12), e cila nuk ofrohet nga madje 70.5% e të gjitha komunave me seli në qytet (në vitin 2021 kjo përqindje ishte pak më e lartë dhe arrinte në 77.3%), e më pas vijnë Formularët për raportimin e tatimit në pronës (treguesi I10), i cili nuk përfaqësohet në 53.1% të komunave (në vitin 2021 këtë e-shërbim nuk e ofronin 54.5% të këtyre komunave) dhe Mundësia për t'i parashtruar pyetje kryetarit të komunës (treguesi I6), i cili nuk është i përfaqësuar në 36.4% të komunave me seli në qytet (në vitin 2021 kjo përqindje ishte 54.5%).

Ndër komunat me seli në fshat, e-shërbimi më pak i përfaqësuar po ashtu është Kërkesa elektronike për leje ekologjike të integruar B (treguesi I12), i cili nuk ofrohet nga 86.5% e komunave me seli në fshat (në vitin 2021 ky e-shërbim nuk ishte i përfaqësuar nga 91.9% e tyre), ndërsa vijojnë Formularët për raportimin e tatimit në pronë (treguesi I10) me 56.8% (në vitin 2021 – 75.7%) dhe Mundësia për t'i parashtruar pyetje kryetarit të komunës (treguesi I6) që nuk është përfaqësuar në 54.1% të komunave me seli në fshat (në vitin 2021 kjo përqindje ishte 73.0%).

E-Shërbimet që ofrohen si të paplota, jo të përditësuara, të pasakta ose që ofrohen në mënyrë të parregullt ose me gabime

E-Shërbimet e ofruara nga komunat duhet të jenë plotësisht të sakta, të plota, të përditësuara dhe pa gabime sepse përdoruesit këtë e presin prej tyre dhe besojnë se është kështu. Përdoruesit nuk mund të dinë nëse dhe cili informacion në lidhje me ndonjë e-shërbim mungon ose është i gabuar, kështu që kjo mund t'u shkaktojë atyre shqetësime të mëdha, humbje kohe dhe dëme materiale ose financiare nëse e përdorin e-shërbimin në mënyrë të gabuar. Kur një përdorues konstaton se një e-shërbim i caktuar është i paplotë ose jo i përditësuar, ai e humb besimin edhe në e-shërbimet e tjera të ofruara, si dhe në konceptin e e-qeverisjes në nivel lokal (dhe qendror). Mu për këto arsye metodologjia e përdorur për llogaritjen e indeksit LEGSI dhe indekseve të tij të përbëra i zvogëlon

vlerrat e indekseve nëse konstaton se një ose më shumë e-shërbime (tregues) që e formojnë indeksin përkatës ofrohen në këtë mënyrë.

Sot besohet se për arsyet e mësipërme është më mirë të mos ofrohet fare një e-shërbim nga ana e pushtetit lokal nëse ai nuk është krejtësisht i plotë, i përditësuar, i saktë dhe të ofrohet rregullisht dhe pa gabime.

Megjithatë, hulumtimi tregon se ka një numër të madh komunash në vend që përdoruesve të tyre u ofrojnë formularë, procedura apo informacione si e-shërbime ose që lidhen me përdorimin e e-shërbimeve që nuk janë të plota ose janë të pasakta mbi ndonjë bazë tjetër.

Ashtu si edhe në hulumtimin e kryer në vitin 2021, komunat e ofrojnë në mënyrë jo të plotë ose jo të përditësuar e-shërbimin Kontaktet e disponueshme të e-mailit të zyrtarëve komunalë (treguesi I7), i cili nuk është i përditësuar në 18,5% të komunave (15.9% e komunave me seli në qytet dhe 21.6 % e komunave me seli në fshat). Në vitin 2021, këtë e-shërbim si jo të përditësuar e kanë ofruar më shumë se një e katërta e të gjitha komunave (27.2%), edhe atë 20,5% e komunave me seli në qytet dhe madje 35.1% e komunave me seli në fshat. E-shërbimi tjetër më pak i përditësuar është Publikimi në kohë i agjendës së seancave të Këshillit (treguesi I1), të cilin jo të përditësuar e ofrojnë 16.0% e të gjitha komunave, ndërsa e-shërbimi i tretë më i papërditësuar është Formulari për raportimin e tatimit në pronë (treguesi I10), i cili si i tillë është i përfaqësuar në 14.8% të të gjitha komunave.

Te komunat me seli në qytet, e-shërbimet e dyta dhe të treta më pak të përditësuara janë: Kërkesa elektronike e lejes ekologjike të integruar B (treguesi I12) që ofrohet si i tillë nga 18.2% e komunave me seli në qytet (në vitin 2021 në vendin e dytë për nga mospërditësimin janë e-shërbimet Publikimi i furnizimeve publike (treguesi I2) dhe Formulari për raportimin e tatimit në pronë (treguesi I10) me frekuencë prej 18.2%), ndërsa në vitin 2023 e-shërbimi i tretë më pak i përditësuar është Kontaktet e disponueshme të e-mailit të zyrtarëve komunalë (treguesi I7) me një frekuencë prej 15.9%.

Në rastin e komunave me seli në fshat, përveç e-shërbimit më pak të përditësuar Kontaktet e disponueshme të e-mailit të zyrtarëve komunalë (treguesi I7), e më pas vijnë e-shërbimet Publikimi i furnizimeve publike (treguesi I2) dhe Formulari për raportimin e tatimit në pronë (treguesi I10), të cilat nuk janë të përditësuara në 18.9% të komunave me seli në fshat. Në vitin 2021, në vendin e dytë për sa i përket mospërditësimin janë madje katër e-shërbime, edhe atë: Publikimi i furnizimeve publike (treguesi I2), Publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual (treguesi I3), Qasja në informata me karakter publik (treguesi I8) dhe Formulari për raportimin e tatimit në pronë (treguesi I10) të gjitha të përfaqësuara si jo të përditësuara në 13.5% të të gjitha komunave me seli në fshat.

Nga të gjitha 12 e-shërbimet e analizuara, u vu re se edhe tani, ashtu si edhe në vitin 2021, në të gjitha 81 komunat e analizuara, vetëm e-shërbimi Publikimi i konkurseve për punësim (treguesi I11) nuk ofrohet në mënyrë jo të plotë ose të papërditësuar në asnjërën prej tyre, gjegjësisht ato që e ofrojnë atë, e bëjnë këtë në kohën e duhur dhe me të gjitha informacionet e nevojshme.

2.2.1.6. Analiza e aspekteve shtesë të e-qeverisjes dhe e-shërbimeve në nivel lokal

Krahas analizës së indeksit LEGSI dhe indekseve të tij të përbërë, janë analizuar edhe 18 e-shërbime të tjera. Tre prej tyre janë të rëndësishme nga aspekti i avancimit të konceptit ekzistues të shërbimeve të e-qeverisjes në nivel lokal në Republikën e Maqedonisë së Veriut dhe kanë qenë temë e analizës

edhe në vitin 2021, ndërsa pjesa tjetër analizohet tani për herë të parë dhe i referohet më tepër disa aspekteve shtesë të shërbimeve të qeverisjes elektronike në nivel lokal dhe transformimit digjital dhe digjitalizimit të komunave në Republikën e Maqedonisë së Veriut.

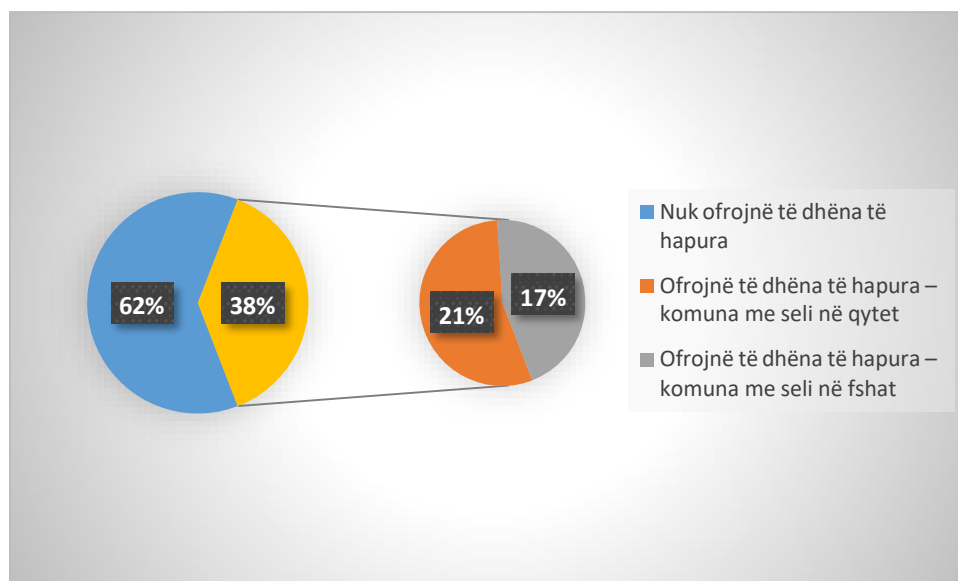
2.2.1.7. Aspekte të rëndësishme për përmirësimin e mëtejshëm të shërbimeve të e-qeverisjes në Republikën e Maqedonisë së Veriut

1. Ofrimi i të dhënave të hapura në ueb-faqet e komunave

Një nga drejtimet më të rëndësishme të zhvillimit të konceptit të e-qeverisjes në nivel qendror dhe lokal së fundmi janë të dhënat e hapura, të cilat u japin qytetarëve mundësinë që lirisht t'u qasen të dhënave qeveritare, të zhvillojnë aplikacione me vlerë të shtuar, të ofrojnë shërbime publike kreative dhe e-shërbime dhe të marrin pjesë në lloje të ndryshme të proceseve demokratike [18]. Të dhënat e hapura mundësojnë një sërë përfitimesh duke përfshirë edhe përmirësimin e efikasitetit të ofrimit të shërbimeve publike dhe e-shërbimeve, forcimin e rritjes ekonomike dhe forcimin e besimit dhe pjesëmarrjes së qytetarëve në qeverisjen në nivel qendror ose lokal [19], [20].

Për shkak të gjithë kësaj, procesi i digjitalizimit dhe transformimit digjital të autoriteteve qendrore dhe lokale duhet të zhvillohet duke u bazuar në parimet e të dhënave të hapura, paralelisht me zhvillimin dhe zbatimin e politikave për të siguruar që të drejtat dhe interesat e qytetarëve janë të mbrojtura mirë, duke përcaktuar njëkohësisht mekanizmat që e përmirësojnë ofrimin e shërbimeve publike.

Në bazë të monitorimit online të ueb-faqeve zyrtare të komunave, mund të konstatohet se në vitin 2023 31 komuna (38,2%) ofrojnë të dhëna në format të hapur. Në vitin 2021, këto komuna ishin vetëm 11 (13,6% e numrit të përgjithshëm të komunave), që do të thotë se në vitin 2023, krahasuar me vitin 2021, është vërejtur një rritje e numrit të komunave që ofrojnë të dhëna në format të hapur për 182%. Nga të gjitha komunat që ofrojnë grupe të caktuara të dhënash në format të hapur, 17 komuna (21% e të gjitha komunave që ofrojnë të dhëna të hapura) janë me seli në qytet, ndërsa 14 komuna (17% e të gjitha komunave që ofrojnë të dhëna të hapura) janë me seli në fshat (**Grafiku 7**).

Grafiku 7 - Komunat që ofrojnë të dhëna në format të hapur në ueb-faqen e tyre, 2023

Burimi: Hulumtim vetanak

Për sa i përket formatit në të cilin publikohen të dhënat e hapura, nuk vërehet pothuajse asnjë ndryshim në krahasim me situatën e vitit 2021, gjegjësisht grupet e të dhënave publikohen kryesisht me dy yje (të dhëna me meta të dhëna të dokumentuara që janë në dispozicion online në format të lexueshëm nga kompjuteri me licencë të hapur që mundëson ripërdorim), si skedarë Excel (.xlsx) dhe me tre yje në formatin e të dhënave CSV. Edhe pse më rrallë, disa nga komunat kanë grupe të dhënash të publikuara edhe me një yll në formatin PDF.

Si të dhëna të hapura, komunat në vend ofrojnë grupe të dhënash në lidhje me:

- Komisionet që punojnë pranë këshillave komunalë;
- Anëtarët e këshillave komunalë;
- Shkollat fillore në komuna;
- Punonjësit në komuna;
- Planet vjetore për furnizime publike
- Buxhetet dhe/ose shpenzimet buxhetore;
- Terrenet sportive në territoret e komunave;
- Fletore zyrtare të komunave;
- Kontratat për furnizime publike;
- Monumentet dhe memorialet përkujtimore në territoret e komunave;
- Të dhëna të tjera lidhur me komunat.

2. Mundësia e përfshirjes së komunitetit lokal në përzgjedhjen e ofertës së ardhshme të e-shërbimeve të reja

Në mënyrë që përdoruesit të motivohen për të përdorur e-shërbimet në nivel lokal, është e nevojshme që ata të marrin pjesë në përzgjedhjen se cilat e-shërbime do të kenë përparësi në

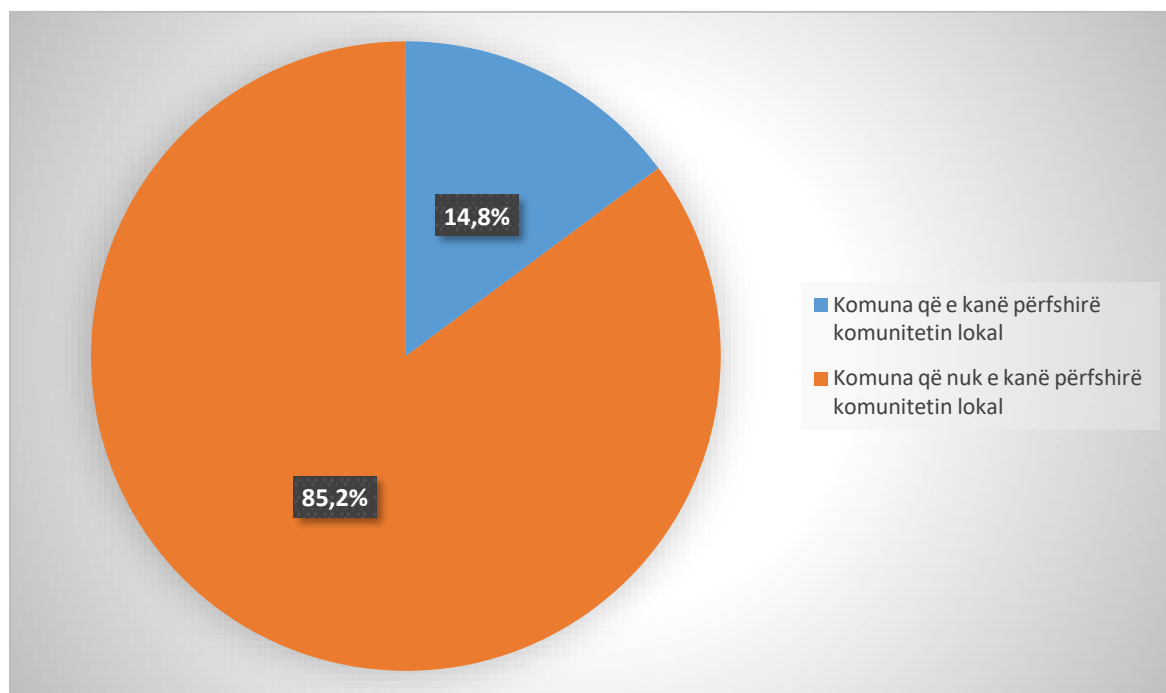
digjitalizimin dhe zbatimin e tyre. Për shkak të burimeve të kufizuara të vetëqeverisjeve lokale dhe pamundësisë për të ofruar të gjitha shërbimet në mënyrë elektronike dhe menjëherë, edhe atë në nivelin më të lartë të sofistikimit online, është e nevojshme të njihen nevojat dhe preferencat e qytetarëve dhe palëve të tjera të interesuara dhe të zhvillohen dhe zbatohen e-shërbime të caktuara me prioritete më të mëdha se të tjerat.

Megjithatë, qytetarët si tatimpagues që e mbushin buxhetin qendror dhe lokal, konsiderohen si palë kryesore e interesuar dhe grup i synuar i e-shërbimeve si përdorues të tyre. Por, fokusimi vetëm në nevojat dhe pritshmëritë e përdoruesve të e-shërbimeve mund të rezultojë në joefikasitetin e tyre. Prandaj, në zhvillimin e e-shërbimeve të ardhshme nevojitet një qasje holistike, e cila duhet të ketë një qëllim të qartë për t'u fokusuar në rolin e njerëzve dhe nevojat e tyre njohëse [21]. Këto nevoja dhe kërkesa të përdoruesve për zhvillimin e e-shërbimeve të ardhshme identifikohen përmes të ashtuquajturit proces i mbledhjes, organizimit dhe përzgjedhjes së kërkesave, i cili njihet si **analizë e kërkesave**. Shpeshherë, numri i kërkesave të tilla është shumë i madh për mundësitë e vetëqeverisjes lokale për t'i përmbushur të gjitha nevojat, prandaj është e nevojshme që ato të prioritizohen duke përdorur qasje të ndryshme. Disa nga qasjet më të përdorura janë: e ashtuquajtura qasje e bazuar në vlera [22], [23], qasje e vizualizimit të e-qeverisjes [24], qasje e bazuar në algoritëm për të mbështetur procesin e vendimmarrjes [25], dhe të tjera.

Monitorimi online që u krye gjatë këtij hulumtimi nuk gjeti prova se komunat në vend kryejnë një analizë të kërkesave të përdoruesve për zhvillimin e e-shërbimeve të reja. Vetëm një pjesë e vogël e komunave në përgjithësi ofrojnë mundësinë përmes faqeve të tyre të internetit që t'i pyesin qytetarët e tyre nëse kanë ndonjë ide në lidhje me komunën, kështu që ky hulumtim konsideron se edhe pse kjo nuk është mënyra më e mirë, megjithatë kjo formë mundëson njëfarë përfshirje të qytetarëve në përzgjedhjen e ofertës së ardhshme të e-shërbimeve të reja.

Ajo që është gjithashtu një pengesë e madhe për këtë formë të mundësuar të përfshirjes së qytetarëve në çështjet e përgjithshme që kanë të bëjnë me komunën është se nuk ka asnjë formë të informacionit kthyes për qytetarët për sa i përket ideve që i kanë dhënë (duke i përfshirë edhe ato për e-shërbimet eventuale të reja), nëse janë pranuar dhe nëse jo pse, dhe nëse zbatohen apo planifikohen për të ardhmen, për të cilat duhet të informohen dhe monitorohen. Mungesa e një qasjeje të tillë të organizuar në çështjen e pjesëmarrjes së qytetarëve në planet e ardhshme të komunës i demotivon ata që në të ardhmen të ndajnë idetë, nevojat, preferencat dhe zgjidhjet e propozuara për sfida apo probleme të caktuara që kanë të bëjnë me komunën.

Grafiku 8 - Përfshirja e komunitetit lokal në përzgjedhjen e ofertës së ardhshme të e-shërbimeve të reja, viti 2023



Burimi: Hulumtim vetanak

Një formë e tillë e përgjithshme e mundësisë për komunitetin lokal që në mënyrë elektronike të ndajë idetë e tij me administratën komunale është mundësuar në ueb-faqet e vetëm 12 komunave (14.8%), kryesisht duke plotësuar një pyetësor online në lidhje me idetë për përmirësimin e shërbimeve komunale. Edhe pse ky numër është jashtëzakonisht i vogël, megjithatë ai tregon një përmirësim të situatës në krahasim me vitin 2021, kur një mundësi e tillë nuk u vërejt në asnjë nga 81 komunat e monitoruara (**Grafiku 8**).

3. Shumëgjuhësia e ueb-faqeve të komunave

Sipas Regjistrimit të popullsisë, amvisërive dhe banesave në Republikën e Maqedonisë së Veriut të vitit 2021, 61.38% e popullsisë së regjistruar kanë deklaruar se gjuha e tyre amtare është maqedonishtja, 24.34% se shqipja është gjuha e tyre amtare, 3.41% turqishtja, 1.73% gjuha rome, 0.17% , gjuha vllahe, 0.61% serbishta dhe 0.85% gjuha boshnjake [26].

Nga monitorimi i ueb-faqeve zyrtare të të gjitha vetëqeverisjeve lokale në vend⁵ mund të shihet se 42 komuna (52.5%) i kanë ueb-faqet e tyre vetëm në gjuhën maqedonase, ndërsa 38 komunat e mbetura (47.5%) ueb-faqet e tyre i menaxhojnë në më shumë gjuhë.

Nga ato që i ofrojnë ueb-faqet e tyre në më shumë se një gjuhë, 20 komuna (25.0%) i menaxhojnë ueb-faqet e tyre në dy gjuhë, edhe atë 9 komuna (11.2%) në maqedonisht dhe shqip, 9 komuna (11.2%) në maqedonisht dhe anglisht dhe 2 komuna (2.5%) në maqedonisht dhe turqisht.

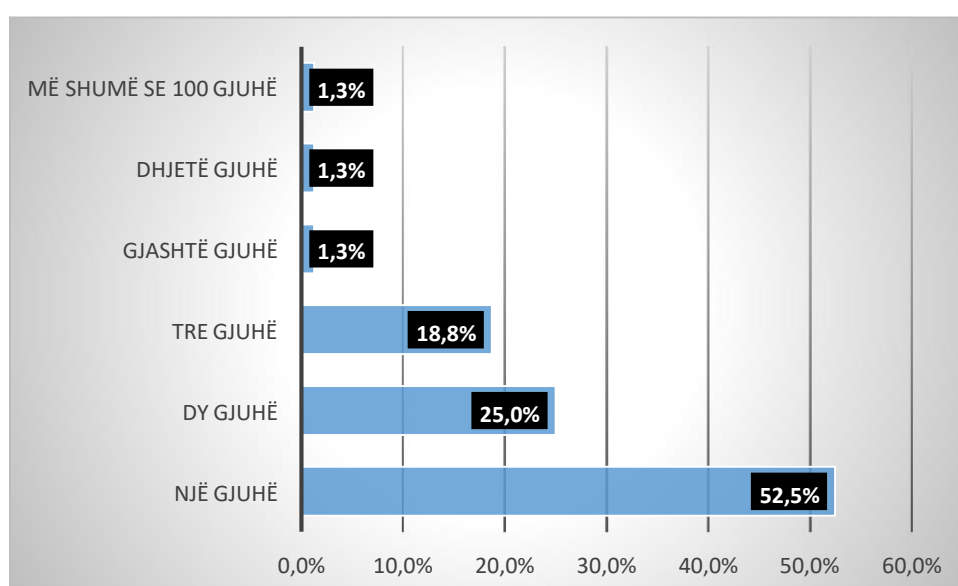
⁵ Me përjashtim të ueb-faqes së komunës së Demir Hisarit, e cila nuk ka qenë funksionale gjatë periudhës së monitorimit.

15 komuna (18.8%) i menaxhojnë ueb-faqet e tyre në tri gjuhë, edhe atë 13 prej tyre (16.3%) në maqedonisht, shqip dhe anglisht, ndërsa 2 komuna (2.5%) në maqedonisht, shqip dhe turqisht.

Një komunë (Aerodromi) e mban ueb-faqen e saj në 6 gjuhë të ndryshme (maqedonisht, anglisht, gjermanisht, frëngjisht, italisht dhe spanjisht), për dallim nga viti 2021, kur përveç maqedonishtes ajo ishte i disponueshme vetëm në anglisht.

Komuna e Debërcës e mirëmban faqen e saj në 10 gjuhë të ndryshme (përveç gjuhës maqedonase, shqipe, angleze, frënge, gjermane, greke, polake, serbe dhe turke, të cilat ishin të përfaqësuara dhe në vitin 2021, tani është shtuar edhe gjuha holandeze). Rekordin absolut e mban komuna e Gazi Babës, e cila e ofron ueb-faqen e saj në më shumë se 100 gjuhë duke përdorur përkthim dinamik në sfond me ndihmën e Google Translate (**Grafiku 9**).

Grafiku 9 - Shumëgjuhësia e ueb-faqeve të komunave, 2023



Burimi: Hulumtim vetanak

Krahasuar me vitin 2021, mund të vërehet se trendi i shumëgjuhësisë në ueb-faqet e komunave është në rritje. Kështu, nëse në vitin 2021 madje 52 komuna (64.2%) ishin të disponueshme vetëm në një gjuhë, tani ka 42 ueb-faqe të tilla (52.5%), të gjitha të disponueshme vetëm në gjuhën maqedonase. Tani, numri i komunave që i mirëmbajnë ueb-faqet e tyre në dy gjuhë është rritur nga 17 komuna (21.0%) në vitin 2021 në 20 komuna (25.0%) në vitin 2023, si dhe është rritur edhe numri i komunave që i mirëmbajnë ueb-faqen e tyre në tre gjuhë të ndryshme nga 10 komuna (12.3%) në vitin 2021 në 15 komuna (18.8%) në vitin 2023.

Megjithatë, duket se edhe kjo përqindje është e pamjaftueshme dhe se ka ende hapësirë për rritjen e ofertës së e-shërbimeve komunale në më shumë gjuhë, veçanërisht në ato gjuhë që fliten në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Por, ky futje e më shumë gjuhëve duhet të bëhet me shumë kujdes për të siguruar e-shërbime të plota, të përditësuara dhe të sakta në secilën nga gjuhët e përfaqësuara në ueb-faqe, gjë që nuk ndodh gjithmonë. Ndoshta, veçanërisht për "komunat më të vogla", është interesant përdorimi i Google Translate sipas shembullit të komunës së Gazi Babës, por për të futur një zbatim të tillë, e gjithë përmbajtja dhe

dokumentacioni shoqërues për e-shërbimet e ofruara nga komuna duhet të përgatitet në një format të përshtatshëm për përkthim duke përdorur këtë, ose ndonjë platformë tjetër për përkthim në shumë gjuhë.

2.2.1.8. Aspekte të tjera të qeverisjes elektronike dhe transformimit digjital të komunave në Republikën e Maqedonisë së Veriut

Kjo pjesë e analizës i referohet aspekteve tjera të shërbimeve të e-qeverisjes në nivel lokal dhe të transformimit digjital dhe digjitalizimit të komunave në Republikën e Maqedonisë së Veriut dhe nuk janë pjesë e hulumtimeve të bëra në vitin 2014 dhe në vitin 2021, por tani janë duke u bërë për herë të parë. Janë mbuluar tre kategori çështjesh:

- Përdorimi i rrjeteve sociale dhe i pajisjeve të ndryshme për përdorimin e e-shërbimeve në nivel lokal;
- Mbështetja e përdoruesve për e-shërbimet në nivel lokal;
- Niveli i sofistikimit online të e-shërbimeve lokale.

Ato ofrojnë një pasqyrë më të thellë të situatës me zhvillimin dhe avancimin e e-shërbimeve në nivel lokal në vend dhe të disa aspekteve që lidhen me kalimin nga koncepti i e-qeverisjes në nivel lokal drejt konceptit të qeverisë digjitale në nivel lokal.

1. Përdorimi i rrjeteve sociale dhe i pajisjeve të ndryshme elektronike për përdorimin e e-shërbimeve në nivel lokal

Kjo pjesë e hulumtimit është bërë sipas gjendjes së tregut për komunikime elektronike në Republikën e Maqedonisë së Veriut, llojet e pajisjeve për qasje në internet dhe llojet e shërbimeve të internetit që përdoren më së shumti nga qytetarët në vend. Qëllimi është të kontrollohet se sa prej e-shërbimeve elektronike të ofruara nga komunat janë në platformat dhe pajisjet që përdoruesit i përdorin më shumë. Ky diversifikim i ofertës së e-shërbimeve të ofruara nga komunat është analizuar nga disa aspekte, ku i pari është përdorimi dhe prezenca e komunave në tre rrjetet sociale më të përdorura në RMV.

Prania e njësive të vetëqeverisjes lokale në rrjetet sociale ndikon pozitivisht për disa arsye. E para është se popullata e vendit në masë të madhe i përdor rrjetet sociale në baza ditore, madje më shumë se sa që i viziton faqet e internetit, duke i përfshirë edhe ueb-faqet e komunave, për të kërkuar një shërbim të caktuar elektronik. E dyta është se rrjetet sociale të komunave u mundësojnë atyre të përmirësojnë shpërndarjen e informacionit në lidhje me aktivitetet, ngjarjet, iniciativat dhe shërbimet e ndryshme (duke përfshirë edhe e-shërbimet) që i ofrojnë, duke përmirësuar kështu transparencën e tyre. Arsyeja e tretë është se rrjetet sociale përfaqësojnë një kanal të mirë për komunikim të dyanshëm me qytetarët, duke përfshirë edhe publikun me moshë më të re, në mënyrë kështu që ata mund të ndihmojnë në mbledhjen e informacioni në lidhje me nevojat dhe preferencat e tyre.

Pothuajse të gjithë qytetarët në RMV (97.6%) përdorin të paktën një rrjet social, ndërsa rrjetet sociale më të përdorura janë Facebook me 88.3%, YouTube me 69.8% dhe Instagram me 56.2% të popullsisë [27], dhe për këtë arsye është analizuar prania dhe aktiviteti i komunave pikërisht në këto tre rrjete sociale.

Nga gjithsej 81 komuna, 69 (85%) përdorin të paktën një rrjet social, ndërsa 12 komuna (15%) nuk kanë profil në asnjë nga tre rrjetet sociale më të përdorura në vend. Shumica e komunave, gjegjësisht 38 prej tyre (47%) janë të pranishme vetëm në njërin nga tre platformat, 19 komuna (23%) janë të pranishme në dy, ndërsa 12 komuna (15%), të gjitha me seli në qytet, kanë profil zyrtar në të tre platformat e analizuar (Tabela 8). Platforma më e përfaqësuar në grupin e komunave që janë të pranishme vetëm në një platformë është Facebook-u, edhe atë në 31 komuna (nga 38 gjithsej), ndërsa në grupin e komunave të pranishme në dy platforma në të njëjtën kohë, ato gjithashtu kanë më së shumti profil në Facebook.

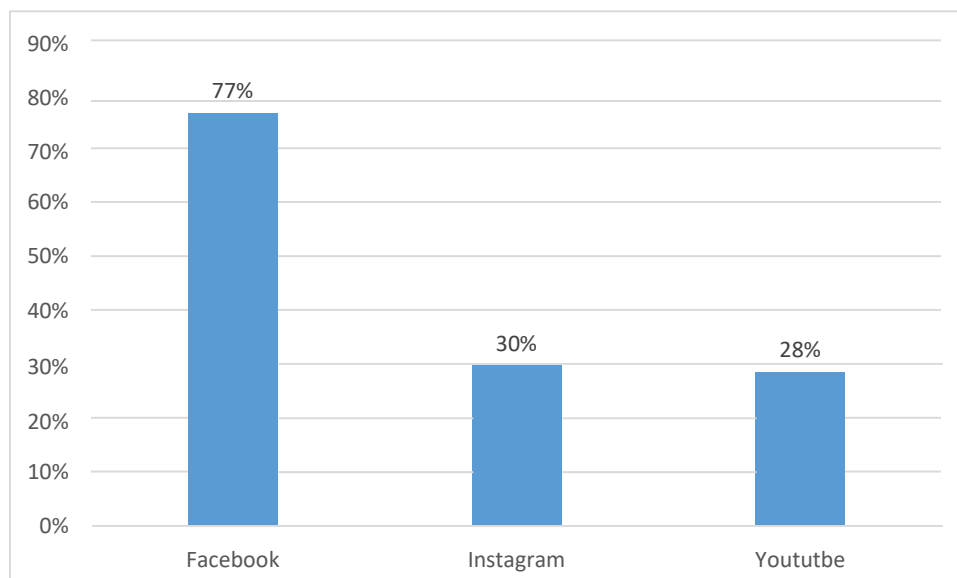
Tabela 8 – Numri i komunave me profil zyrtar në mediat sociale

Numri i mediave sociale	Komunat me seli në:			
	Fshat	Qytet	Gjithsej	Gjithsej në %
0	10	2	12	15%
1	22	16	38	47%
2	5	14	19	23%
3	0	12	12	15%
Gjithsej	37	44	81	100%

Burimi: Hulumtim vetanak

Nga të gjitha 81 komunat, madje 62 (77%) kanë profilin e tyre në Facebook, 24 (30%) në Instagram, ndërsa 23 komuna (28%) kanë profil në YouTube. **Grafiku 10**.

Grafiku 10 - Rrjetet sociale më të përfaqësuara në mesin e komunave në Republikën e Maqedonisë së Veriut

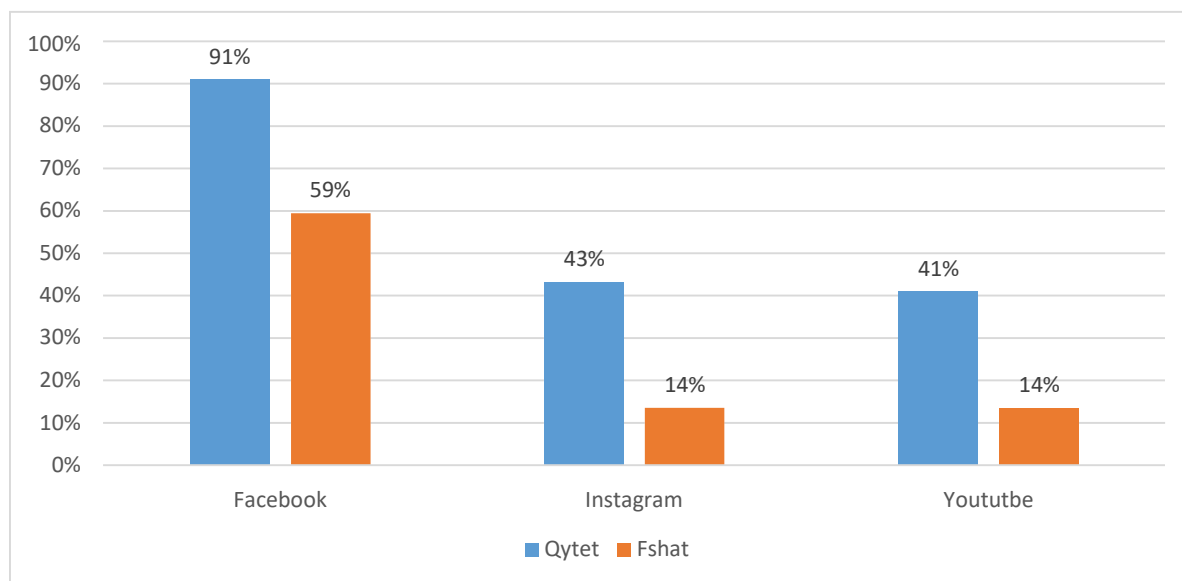


Burimi: Hulumtim vetanak

Përfaqësimi në rrjetet sociale, veçanërisht në komunat me seli në qytet në raport me ato me seli në fshat, është dhënë në **Grafikun 11**.

Shumica e komunave me seli në qytet (91%) kanë profilin e tyre zyrtar në Facebook, ndërsa Instagrami dhe YouTube janë më pak të përfaqësuar. 43% e komunave me seli në qytet kanë profilin e tyre në Instagram, ndërsa 41% në YouTube.

Grafiku 11 - Rrjetet sociale më të përfaqësuara te komunat me seli në qytet dhe te komunat me seli në fshat

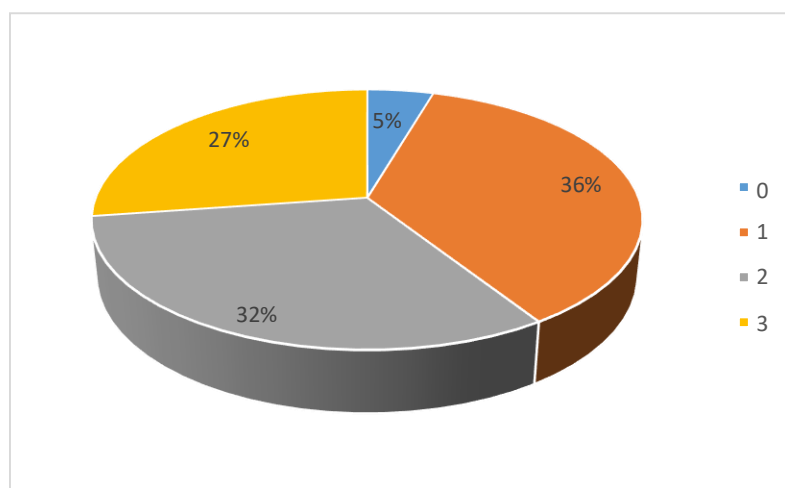


Burimi: Hulumtim vetanak

Ndër komunat me seli në fshat, gjithashtu shumica e tyre e përdorin Facebook-un (59%), pasuar nga Instagrami dhe YouTube, me nga 14% secila.

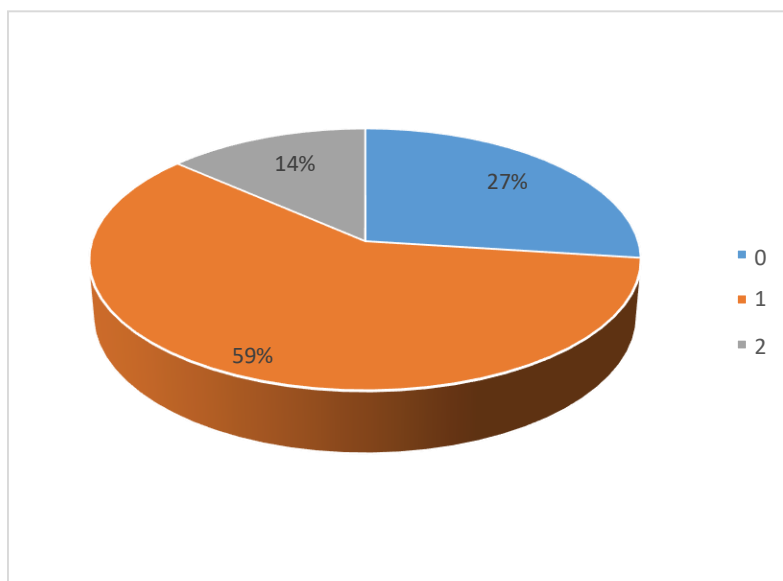
Në kuadër të komunave me seli në qytet, shumica prej tyre (36%) kanë profil zyrtar vetëm në një rrjet social. Në grupin e komunave me profile zyrtare në dy rrjete të ndryshme sociale bëjnë pjesë 32% e komunave me seli në qytet, 27% e tyre kanë profile në të tre rrjetet sociale, ndërsa vetëm 5% e komunave nuk kanë profil në asnjërën nga platformat e analizuara (**Grafiku 12**).

Grafiku 12 - Komunat me seli në qytet që kanë një profil zyrtar në një, dy, tre ose asnjë nga rrjetet sociale



Burimi: Hulumtim vetanak

Për sa i përket komunave me seli në fshat, po ashtu më dominuese janë komunat që kanë profil zyrtar vetëm në një platformë (59%). 14% e komunave me seli në fshat kishin profile zyrtare në dy rrjete të ndryshme sociale në të njëjtën kohë, ndërsa nuk ka asnjë komunë të vetme me seli në fshat që të ketë profil në të tre rrjetet sociale të analizuara në të njëjtën kohë (**Grafiku 13**).

Grafiku 13 - Komunat me seli në fshat që kanë profil zyrtar në një, dy, tre ose asnjë nga rrjetet sociale

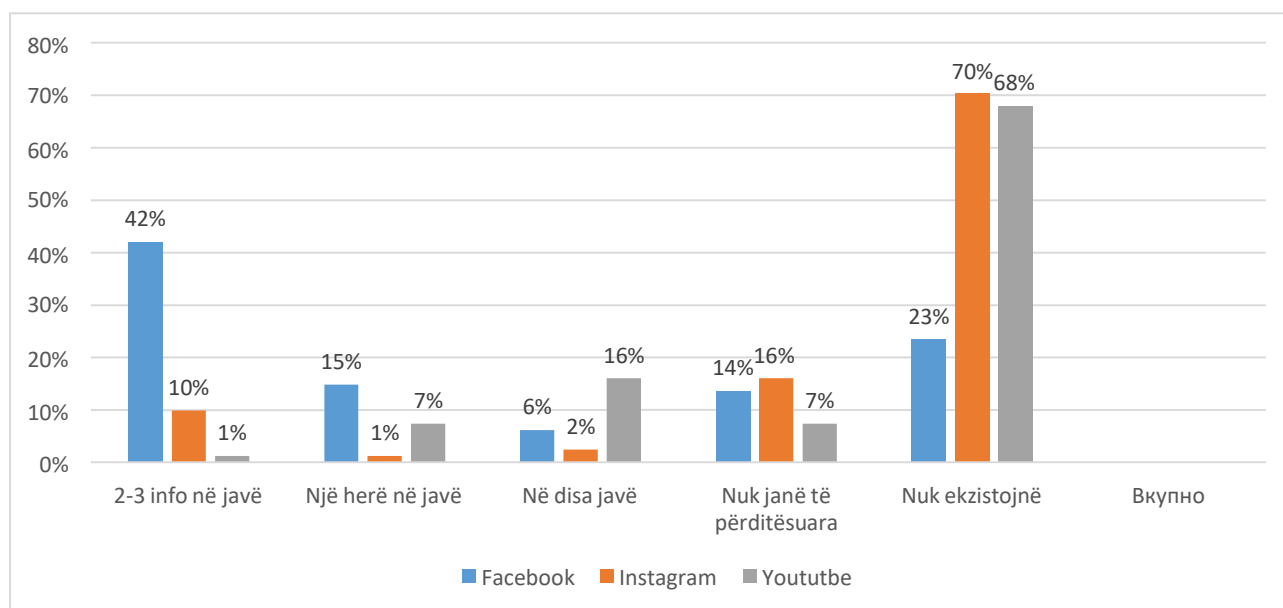
Burimi: Hulumtim vetanak

Nga të gjitha komunat me seli në fshat, madje 27% e tyre nuk kanë profil në asnjë nga tre rrjetet sociale, që është dukshëm më shumë se te komunat me seli në qytet.

Përveç prezencës në një rrjet të caktuar social, ndoshta një aspekt edhe më domethënës është intensiteti me të cilin komunat i përdorin këto tri rrjete sociale, ku dallohen pesë grupe të intensitetit të përdorimit të tyre. **Grafiku 14**):

- Një rrjet social ku postojnë të paktën dy ose tre informacione në javë;
- Një rrjet social ku postojnë të paktën një informacion në javë;
- Një rrjet social ku postojnë të paktën një herë në disa javë, por jo më shumë se 1 muaj;
- Një rrjet social në të cilin postojnë NË MËNYRË TË PARREGULLT (ky grup nënkupton një rrjet social në të cilin komuna ka krijuar profil, por më shumë se dymbëdhjetë⁶ muaj nuk ka pasur asnjë aktivitet);
- Në rrjetin social përkatës nuk ka fare asnjë profil zyrtar të komunës.

⁶ Të gjitha komunat që kanë profilet e tyre në rrjetet sociale që i përkasin kësaj kategorie nuk kanë publikuar asgjë në to për të paktën 12 muaj, përveç komunës së Radovishit, në profilin e të cilës në Instagram postimi i fundit është bërë para pak më shumë se 6 muajsh dhe po ashtu klasifikohet në këtë kategori.

Grafiku 14 - Intensiteti i përdorimit të rrjeteve sociale nga ana e komunave

Burimi: Hulumtim vetanak

Pjesa më e madhe e komunave (42%) e përdorin më intensivisht Facebook-un, duke publikuar të paktën dy ose tre informacione në javë. Gjithashtu, në grupin e dytë për nga intensiteti i përdorimit, me publikimin e të paktën një informacioni në javë, Facebook-u përdoret më së shumti nga të gjitha rrjetet sociale (15%). Youtube (16%) dominon në grupin me intensitet përdorimi të paktën një herë në 3-4 javë, por jo më se një muaj. Arsyeja për këtë është se komunat më së shumti e përdorin këtë platformë për të publikuar video nga seancat e këshillave komunalë që mbahen një herë në disa javë dhe për këtë arsye kjo platformë i përket grupit të platformave që përdoren me intensitet më të ulët. Në kategorinë e profileve të pa përditësuara, Instagram është rrjeti social me përqindjen më të madhe të komunave, gjegjësisht madje 16% e tyre publikojnë shumë më rrallë informacione në të, gjegjësisht një herë në çdo 6, 12 e më shumë muaj. Për nga mospërditësimi, pasojnë profilet e komunave në Facebook me 14% dhe Youtube me 7%.

Nga të gjitha 81 komunat, madje 70% e tyre nuk kanë fare profil të tyre zyrtar në Instagram, 68% nuk kanë profil në YouTube, ndërsa 23% e të gjitha komunave nuk kanë profil në Facebook.

Vetë ekzistenca e një profili të papërditësuar të një komune në një rrjet të caktuar social mund të shkaktojë një efekt negativ më të madh te qytetarët se sa nëse komuna e fshin/çaktivizon plotësisht atë. Nëse qytetarët janë të vetëdijshëm se komuna e tyre nuk ka profil në një rrjet të caktuar social, informacionet lidhur me aktivitetet, si dhe ofertën e mundshme të disa e-shërbimeve në të, do t'i kërkojnë në një rrjet tjetër social, në faqen e internetit të komunës ose në një aplikacion të caktuar celular të zhvilluar nga komuna dhe të lëshuar në përdorim për këtë qëllim. Në rast se komuna ka një profil që nuk përditësohet rregullisht me ngjarjet aktuale që kanë të bëjnë me funksionimin e komunës, mund të krijohet konfuzion në mesin e qytetarëve se në komunë nuk po ndodh asgjë që ia vlen të ndahet me ta, ose se komuna nuk dëshiron të jetë transparente në lidhje me punën e saj në raport me qytetarët e saj.

Tabela 9 – Profilet të papërditësuara në rrjetet sociale nga të gjitha profilet zyrtare të komunave

Rrjeti social	Komunat që kanë profil	Komunat, profili i të cilave nuk është i përditësuar	Me seli në qytet	Me seli në fshat	% e totalit të profileve të papërditësuara
Facebook	62	11	6	5	18%
Instagram	24	13	8	5	54%
YouTube	26	6	4	2	23%

Burimi: Hulumtim vetanak

Nga të dhënat e paraqitura në **Tabelën 9** shihet se komunat postojnë në mënyrë më të parregullt në Instagram, gjegjësisht më shumë se gjysma e komunave (54%) që kanë profilet e tyre në këtë rrjet social, nuk kanë postuar asgjë në to për më shumë se një vit. Për nga parregullsia e profileve komunale më pas vijnë YouTube (23%) dhe Facebook (18%).

Një nga arsyet e mundshme për përdorimin jo të rregullt të rrjeteve sociale dhe për raportimin jokonsekuent është mungesa e personit të caktuar përgjegjës për këtë, ose mungesa e një dokumenti specifik të shkruar në formën e një politike ose strategjie në lidhje me mediat sociale. Gjatë monitorimit online të komunave, është vërejtur se vetëm në katër komuna (Ohri, Dellçeva, Velesi dhe Karposhi), të gjitha me seli në qytet, është vërejtur një vendim i caktuar komunal lidhur me rrjetet sociale, ose ato janë përfshirë në ndonjë strategji tjetër afatgjatë, ndërsa një strategji e cila ekskluzivisht i referohet përdorimit të rrjeteve sociale nuk është gjetur në asnjë komunë.

Aspekti i dytë që është analizuar në kuadër të diversitetit të ofertës së e-shërbimeve komunale janë dy treguesit e mëposhtëm: disponueshmëria e e-shërbimeve përmes një aplikacioni celular dhe mundësia e përdorimit të ueb-faqeve zyrtare të komunave përmes një pajisjeje celulare.

Në fakt, nevoja për një analizë të këtillë vjen nga fakti se në tremujorin e parë të vitit 2023 në vend janë regjistruar gati 2 milionë abonentë aktivë në telefoninë celulare [28], prej të cilëve gati 1,5 milionë (1.460.641) janë abonentë me qasje në internet me brez të gjerë dhe të ngushtë (2G/3G/4G), që tregon për faktin se një pjesë e madhe e popullsisë rezidente në vend (1.836.713 persona) [26] përdor telefon celular me qasje në internet, kështu që është e dobishme që e-shërbimeve të përshtaten për përdorimin e pajisjeve të tilla.

Një aplikacion i veçantë celular që i referohet e-shërbimeve të ofruara nga komunat është aplikacioni “mZaednica”, i cili është implementuar në gjithsej 8 (9,9%) komuna në vend, edhe atë: Aerodromi, Karposhi, Manastiri, Valandova, Velesi, Koçana, Kriva Pallanka dhe Shtipi, e këtu mund të theksohet edhe aplikacioni celular “POC Parking” i Komunës Qendër. Në këtë analizë nuk janë përfshirë aplikacionet celulare të ofruara për përdorim nga ndërmarrjet publike komunale apo organizata të tjera, e informacionet apo linket deri te to nuk janë vendosur në ueb-faqet zyrtare të komunave apo në profilet e tyre në rrjetet sociale.

Për sa i përket asaj nëse ueb-faqet e komunave janë përshtatur për të punuar në pajisje celulare, hulumtimi tregoi se 96% e faqeve të internetit të të gjitha komunave janë plotësisht funksionale edhe në telefon celular, ndërsa vetëm 4% kishin një lloj problemi gjatë funksionimit që e pengon përdorimin ose e bën jashtëzakonisht të pakëndshëm për qytetarët.

2. Mbështetja e përdoruesve për e-shërbimet në nivel lokal

Mbështetja e përdoruesve për përdorimin e një shërbimi të caktuar të e-qeverisjes në nivel qendror dhe lokal është një nga karakteristikat më të rëndësishme që duhet marrë parasysh gjatë dizajnit, zhvillimit dhe ofrimit të çdo e-shërbimi. Megjithatë mbështetja e përdoruesve nuk ofron vlerë të drejtpërdrejtë për përdoruesit, ajo duhet të jetë e pranishme për të lehtësuar dhe motivuar përdorimin e e-shërbimeve në nivel lokal nga qytetarët dhe organizatat. Me mbështetjen e përdoruesve për përdorimin e e-shërbimeve në nivel lokal, ky hulumtim nënkupton [29]:

- Përdoruesi e merr ndihmën e nevojshme për përdorimin e e-shërbimit;
- Është shumë e lehtë për përdoruesin të marrë ndihmë kur ka ndonjë problem me përdorimin e e-shërbimit;
- Përdoruesit ka në dispozicion udhëzime të qarta për përdorimin e e-shërbimit.

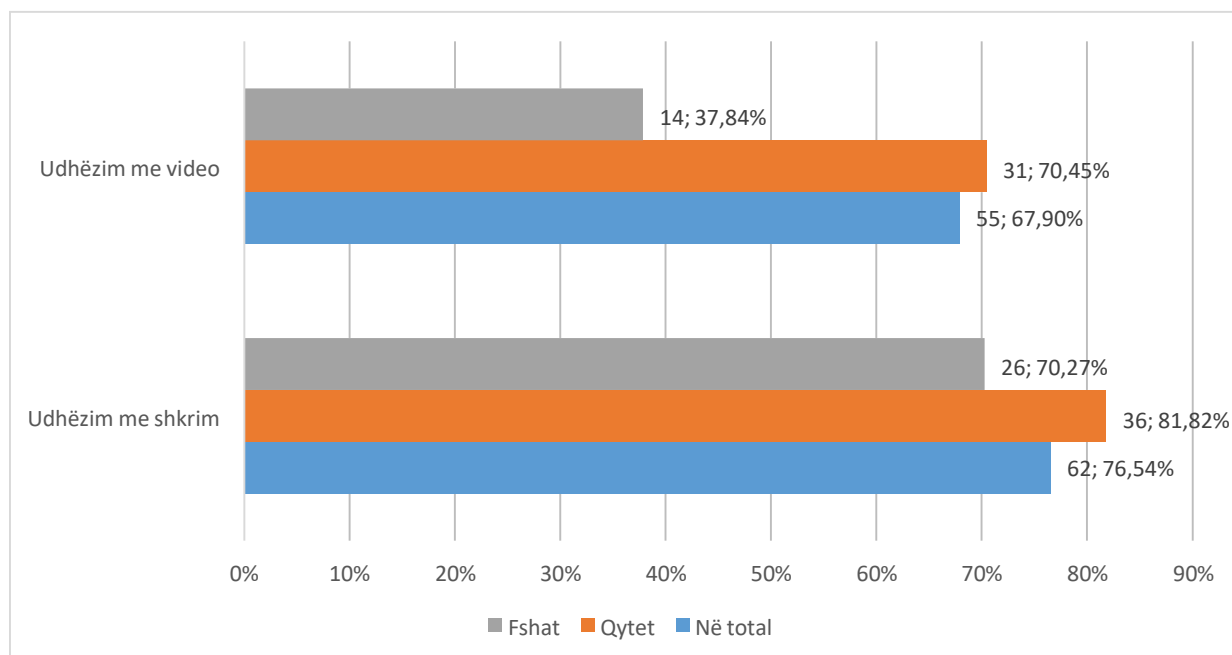
Mbështetja e mundësuar për përdoruesin duhet t'i përgjigjet sfidave që lidhen me pamundësinë ose vështirësitë gjatë përdorimit të një e-shërbimi të caktuar nga përdoruesit të shkaktuara nga arsye të ndryshme, si p.sh. hendeku digjital, nivelet e ndryshme të aftësive digjitale dhe edukimi i përdoruesve, vështirësitë e përdoruesve që i përkasin grupeve të caktuara të marginalizuara për të përdorur e-shërbimet në nivel lokal, etj. Për të vlerësuar mbështetjen e ofruar për përdoruesit për përdorimin e e-shërbimeve në nivel lokal, është analizuar ekzistenca e disa funksionaliteteve në ueb-faqet e komunave ku ofrohen e-shërbimet, edhe atë:

- Të dhëna për personin për mbështetje për e-shërbimin (emri dhe mbiemri, adresa e e-mailit, numri i telefonit të kontaktit);
- Udhëzim me shkrim për përdorimin e e-shërbimit me përshkrim të të gjitha procedurave, veprimeve, dokumenteve të nevojshme etj.;
- Një videoklip me udhëzime për hapat e detajuar dhe shembull për përdorimin e shërbimit elektronik;
- Chat-bot i bazuar në inteligjencën artificiale për mbështetje në përdorimin e e-shërbimit;
- Përshtatshmëria e e-shërbimit për grupet e cënueshme të qytetarëve (për shembull, personat me shikim ose dëgjim të dëmtuar), ose ekzistenca e një pike kontakti në objektin komunal ku njerëzit që nuk posedojnë pajisje elektronike me qasje mund të vijnë dhe të marrin ndihmën e duhur;
- Kanal për informacione kthyesë për përdoruesit për ofrimin e sugjerimeve, opinioneve, rekomandimeve, komenteve ose vlerësimeve për kënaqësinë nga e-shërbimi.

Nga gjithsej 81 komuna, të gjitha përveç njëjës nuk kanë publikuar detajet e kontaktit në faqen e tyre të internetit për personin përgjegjës për ofrimin e mbështetjes për përdoruesit për secilin e-shërbim të ofruar nga komuna ose për të gjitha së bashku. Vetëm komuna e Velesit ka publikuar kontakte për personin me të cilin mund të kontaktohet në rast të ndonjë problemi të mundshëm gjatë përdorimit të vetëm një e-shërbimi, edhe atë për e-tatimet, edhe pse komuna e Velesit u mundëson përdoruesve të saj të përdorin edhe e-shërbime të tjera.

Komunat nuk ofrojnë udhëzime me shkrim dhe/ose me video për të gjitha e-shërbimet që i ofrojnë dhe për të gjitha fazat e procedurës së përdorimit të e-shërbimit. 62 komuna (76.5%), nga të cilat 36 janë me seli në qytet (81.8%) dhe 26 me seli në fshat (70.3%), kanë udhëzime të shkruara në faqen e tyre të internetit për të paktën një nga e-shërbimet e tyre. Nga ana tjetër, 55 komuna (67.9%), nga të cilat 31 komuna me seli në qytet (70.5%) dhe 14 komuna me seli në fshat (37.8%) ofrojnë udhëzime me video në faqen e tyre të internetit për të paktën një nga e-shërbimet e tyre (**Grafiku 15**).

Grafiku 15 – Komunat që kanë udhëzime të shkruara dhe/ose me video për të paktën një nga e-shërbimet e tyre (frekuenca dhe përqindja)



Burimi: Hulumtim vetanak

Chat-botet (ose asistentët digjitalë) janë robotë softuerikë të automatizuar me inteligjencë artificiale dhe mësimin e makinerive që përdoren në platforma të ndryshme digjitale, e së fundmi ato përdoren gjithnjë e më shumë në e-shërbimet qeveritare në nivel qendror dhe lokal, kryesisht për mbështetje gjatë përdorimit të e-shërbimeve [1], [30]. Chat-botet më inteligjente janë të pajisur me procesorë të gjuhës natyrore, në mënyrë që kompjuteri të kuptojë dialogun e pastrukturuar [31].

Asnjë komunë në RMV nuk ofron mbështetje për përdorimin e ndonjë prej e-shërbimeve të saj me ndihmën e një chat-boti, qoftë ky një lloj i thjeshtuar i bazuar në skenarë të paracaktuar dhe përgjigje të mundshme, e aq më pak me një chat-bot që ka inteligjencë artificiale dhe mësim makinerie do të ishte në gjendje të vetëpërmirësohet dhe të mësojë me kalimin e kohës.

Lloje të ndryshme të ndihmës të dedikuara për grupet e cënueshme të qytetarëve për përdorimin e e-shërbimeve ofrojnë 25 komuna në vend (30.9%), nga të cilat 16 janë me seli në qytet (36.4%) dhe 9 me seli në fshat (24.3%). Një lloj ndihme është përmes të ashtuquajturës Ndryshimi i qasjes në faqen e internetit për personat me aftësi të kufizuara (menuja e qasshmërisë), që mundëson ndryshimin e pamjes së shfaqjes së faqeve të faqes së internetit duke ndryshuar madhësinë e shkronjave, mënyrën e lundrimit në ekran me tastierë, duke nënvizuar titujt, duke i theksuar lidhjet (linket), shfaqjen me ngjyra të kundërta, heqjen e animacioneve nga faqja, etj. Një lloj tjetër i ndihmës është shfaqja e të dhënave për kontakt të personit të caktuar për ndihmë për personat me aftësi të kufizuara, të cilën e kanë mundur vetëm 3 komuna, përkatësisht 3.7% e të gjitha komunave, edhe atë komunat Aerodrom, Shuto Orizare dhe Vinicë. Duhet të theksohet se të dhënat për këta individë janë shumë të vështira për t'u qasur, sepse ato nuk janë të vendosura në një vend të faqes së internetit ku një person me nevojë të veçanta mund të ketë qasje në mënyrë intuitive. Mundësia e përdorimit të e-shërbimeve komunale në një objekt komunal për personat të cilët nuk kanë pajisjen e tyre elektronike me qasje

në internet përmes të ashtuquajturës një pikë për shërbime përmes informacionit për të në ueb-faqet e tyre ofrojnë dy komuna (Ohri dhe Tetova) (**Tabela 10**).

Tabela 10 - Përshtatshmëria e e-shërbimit elektronik për grupet e cënueshme të qytetarëve

#	Viti 2023	Komunat (N=81)	%	Me seli në qytet (N= 44)	%	Me seli në fshat (N= 37)	%
1	Mbështetje për grupet e cënueshme të qytetarëve	25	30.86%	16	36.36%	9	24.32%
1a	Ndryshimi i qasjes në ueb-faqe për personat me aftësi të kufizuara (menuja e qasshmërisë)	16	19,75%	8	18,18%	8	21,62%
16	Personi për kontakt për ndihmë për personat me aftësi të kufizuara	3	3.70%	3	6.82%	0	0.00%
1b	Një pikë për shërbimet	2	2.47%	2	4.55%	0	0.00%
Gjithsej		81		44		37	

Burimi: Hulumtim vetanak

Treguesi i fundit që përfshihet në analizë në kuadër të mbështetjes së përdoruesve është mundësia e qytetarëve për të lënë komente në lidhje me e-shërbimet ekzistuese të ofruara nga komunat, ose për të dhënë propozim për zhvillimin e e-shërbimeve të reja. Ky është një segment shumë domethënës në procesin e shfrytëzimit të përfitimeve nga e-shërbimet, duke pasur parasysh se ky është një burim i grumbullimit të informacionit lidhur me nivelin e kënaqësisë së përdoruesve, që ofron mundësi për përmirësimin e e-shërbimeve ekzistuese, por edhe për përcaktimin e prioritetëve në lidhje me e-shërbimet e ardhshme që duhet të zhvillohen dhe të zbatohen të parat sipas kërkesave dhe nevojave të qytetarëve. Nga gjithsej 81 komuna, asnjë komunë nuk ka gjetur ndonjë formular apo ndonjë formë tjetër përmes së cilës qytetarët do të mund të deklarojnë kënaqësinë e tyre me e-shërbimet e ofruara nga komuna, apo të japin propozime për zhvillimin e e-shërbimeve të reja në të ardhmjen.

3. Niveli i sofistikimit online të e-shërbimeve lokale (transaksione të plotë online)

Hulumtimet dhe praktika tregojnë se qytetarët dhe bizneset më shumë preferojnë të përdorin shërbimet online, duke përfshirë edhe ato e-shërbime komunale që ofrohen me një shkallë më të lartë të sofistikimit online (potenciali i interaktivitetit online ndërmjet përdoruesit të e-shërbimit dhe vetë e-shërbimit) kur këto i mundëson vetë natyra e e-shërbimit, gjegjësisht niveli 4 – kryerja e një transaksioni tërësisht online dhe niveli 5 – targetimi/automatizimi. Këto e-shërbime që u përkasin këtyre dy niveleve quhen edhe shërbime me disponueshmëri të plotë në internet (angl. full online availability), ose e-shërbime plotësisht online. Por, kjo nuk do të thotë që përdoruesit nuk i përdorin edhe ato e-shërbime që kanë nivele më të ulëta të sofistikimit në internet:

1 – informimi, 2 – ndërveprimi i njëanshëm (siç është mundësia për të shkarkuar formularë të caktuar elektronikë) dhe 3 – ndërveprim i dyanshëm (për shembull, shkarkimi dhe dërgimi i formularëve të plotësuar në internet), veçanërisht kur vetë shërbimi nuk mund të ketë nivel më të lartë të sofistikimit online [32]. Megjithatë, rritja e shkallës së sofistikimit online të të gjitha shërbimeve të e-qeverisjes të disponueshme publikisht midis përdoruesve ndikon në rritjen e nivelit të përdorimit të tyre, me ç'rast vëmendje e veçantë duhet t'i kushtohet çështjeve që lidhen me komunikimin e sigurt, privatësinë e përdoruesve dhe mbrojtjen e të dhënave personale [33].

Më shumë se pesëmbëdhjetë vite më parë, shtetet anëtare të BE-së vendosën objektiva për shërbimet e e-qeverisjes për t'i ofruar ato me shkallë të sofistikimit në internet 4 dhe 5, gjegjësisht, për t'i ofruar ato si e-shërbime plotësisht online [34]. Në Maqedoni, për fat të keq, as në nivel qendror, e sidomos në atë lokal, nuk është kështu.

Për të mundësuar e-shërbime plotësisht online në nivel lokal, komunat duhet të mundësojnë funksionalitete të caktuara dhe të krijojnë një sistem që kujdeset për plotësimin e disa aspekteve ligjore që janë paraqitur në **Tabelën 11**.

Tabela 11 – Elemente të rëndësishme për ofrimin e e-shërbimeve plotësisht online

#	Viti 2023	Komunat (N=81)	%	Me seli në qytet (N= 44)	%	Me seli në fshat (N= 37)	%
1	Profili i përdoruesit	61	75.31%	36	81.82%	25	67.57%
2a	Politika për privatësi	26	32.10%	20	45.45%	6	16.22%
2b	Zyrtar për Mbrojtjen e të Dhënave Personale	25	30.86%	18	40.91%	7	18.92%
2c	Ose 2a ose 2b	38	46.91%	27	61.36%	11	29.73%
3	Pagesë online	21	25.9%	16	36.4%	5	13.5%
4	Nënshkrimi digjital	50	61.73%	27	61.36%	23	62.16%
	Gjithsej	81		44		37	

Burimi: Hulumtim vetanak

1. **Profili i përdoruesit.** Profilet e përdoruesve mundësojnë dizajnimin e e-shërbimeve dhe aplikacioneve në nivel lokal që janë të orientuara drejt përdoruesit. Duke krijuar një profil përdoruesi për çdo përdorues individual të një e-shërbimi, është e mundur, në varësi të shprehive, nevojave ose preferencave të tij, t'i ofrohet atij një e-shërbim i personalizuar, për të përshtatur përmbajtjen dhe kontekstin e vetë e-shërbimit në mënyrë të synuar, dhe që përdoruesit t'i jepen rekomandime të caktuara ose informacione të tjera që janë interesante vetëm për të [35].

Sipas hulumtimit, 61 nga të gjitha komunat në vend (75.3% e të gjitha komunave) mundësojnë krijimin e një profili të përdoruesit për përdorimin e një shërbimi të caktuar elektronik, edhe atë 36 komuna me seli në qytet (81.8% e të gjitha komunave me seli në qytet) dhe 25 komuna (67.6%) me seli në fshat. Në shumicën e këtyre komunave që mundësojnë krijimin e profilit të përdoruesit, bëhet fjalë për një nga e-shërbimet që janë të zhvilluara dhe mirëmbahen nga BNJVL-ja, Ministria e Transportit dhe Lidhjeve dhe organizata të tjera, e ato janë shërbimet: e-leje ndërtimi, e-tokë ndërtimi, e-urbanizëm dhe të tjera. Gjatë krijimit të profilit të përdoruesit, asnjë e-shërbim nuk mundëson identifikimin me dy faktorë, gjegjësisht përveç futjes së fjalëkalimit, duhet të ndërmerret edhe një hap tjetër, si identifikimi biometrik, tokeni ose kodi i sigurisë, mesazhi SMS ose të ngjashme për të qenë në gjendje të për të hyrë në llogarinë e përdoruesit për një e-shërbim të caktuar.

2. **Privatësia dhe mbrojtja e të dhënave personale.** Gjatë krijimit të profileve të përdoruesit, gjatë futjes së të dhënave për një pagesë të mundshme për përdorimin e një e-shërbimi të caktuar ose gjatë bashkëngjitjes dhe përdorimit të nënshkrimit/certifikatës digjitale, është e nevojshme që përdoruesi të lërë të dhënat e tij personale në sistem. Prandaj është me rëndësi të veçantë që ai të jetë i informuar për politikën e komunës për përdorimin dhe mbrojtjen e privatësisë së të dhënave të tij personale, dhe personin e caktuar si zyrtar ose kontrollues i të dhënave personale nga i cili përdoruesi mund të marrë informacion shtesë për këto çështje.
- a. Vetëm 26 komuna (32.1%) kanë theksuar në ueb faqen e tyre një formë të politikës, rregullores apo udhëzimit për mbrojtjen e privatësisë së përdoruesve gjatë përpunimit dhe ruajtjes së të dhënave personale të përdoruesve të shërbimeve dhe e-shërbimeve. Shumë rrallë, në kuadër të politikës për mbrojtjen e privatësisë janë theksuar kategoritë e të dhënave që mblidhen dhe përpunohen kur përdoruesit e vizitojnë faqen e internetit të komunës, disa prej të cilave mblidhen pavarësisht nëse kanë krijuar një profil përdoruesi apo jo. Të tilla janë për shembull: Adresa IP; Lloji dhe modeli i pajisjes nga e cila është lidhur përdoruesi; sistemi operativ i pajisjes; Lloji i kërkuarit në internet; e të tjera. Të dhënat e tjera, në varësi të faktit nëse përdoruesi ka krijuar apo jo profilin e tij të përdoruesit, dorëzohen vullnetarisht nga ana e vetë përdoruesit. Komunitet me seli në qytet kujdesen më shumë që të kenë një politikë të privatësisë/mbrojtjes së të dhënave personale të publikuar në ueb-faqen e tyre për dallim nga komunitet me seli në fshat. 20 nga komunitet me seli në qytet (45.5%) dhe vetëm 6 nga komunitet me seli në fshat (16.2%) kanë një formë të politikës së privatësisë të publikuar në ueb-faqet e tyre. ***Megjithatë, shpesh kjo është shumë e vështirë për t'u gjetur, dhe megjithëse vlen edhe për të dhënat që përdoruesi i lë në ueb-faqe kur e përdor një e-shërbim, ajo politikë nuk është publikuar e as nuk ka link deri te ajo nga vendi i ueb-faqes ku përdoruesi i lë të dhënat e tij ose kjo është bërë diku në një vend dukshëm në faqen kryesore të ueb-faqes.***
- b. Për çështjet që kanë të bëjnë me mbrojtjen e të dhënave personale, komunitet caktojnë kontrollues ose zyrtarë, por vetëm 25 prej tyre (30.9%), prej të cilëve 18 (40.9%) janë komuna me seli në qytet, ndërsa 7 (16.9%) janë komuna me seli në fshat. Shpesh të dhënat për personin që është zyrtari ose kontrolluesi për mbrojtjen e informatave personale është shumë e vështirë të gjenden në vetë ueb-faqe. ***Ato pothuajse kurrë nuk shfaqen në vendin ku përdoruesi i lë të dhënat e tij ose diku në faqen kryesore të ueb-faqes, por zakonisht vendosen në faqen ku publikohen të dhënat e personit për mbrojtjen e informatave me karakter publik, dhe kjo zakonisht, si rregull, bëhet në një meny ose nën-meny të titulluar si "informata me karakter publik".***
- c. Nga të gjitha 81 komunitet në vend, 38 (46.9%) kanë publikuar në ueb-faqen e tyre ose politikë të privatësisë/mbrojtjes së të dhënave personale, ose të dhëna për personin e emëruar si zyrtar ose kontrollues i të dhënave personale. Prej tyre, 27 komuna janë me seli në qytet (61.4%), ndërsa 11 komuna janë me seli në fshat (29.7%). Nga ato 61 komuna që ofrojnë e-shërbime të caktuara në ueb-faqet e tyre, për përdorimin e të cilave duhet të krijohet një profil përdoruesi dhe të lihen të dhëna personale dhe të tjera, 28 (45.9%) nuk kanë publikuar as politikë të privatësisë, e as informacion kontakti për personin e caktuar si zyrtar/kontrollues i të dhënave personale, nëse ekziston një person i tillë. Prej tyre, 12 janë me seli në fshat (nga gjithsej 36 komuna me seli në qytet që përdorin profilet e përdoruesve për e-shërbime, gjegjësisht 33.3%), ndërsa 16 janë me seli në fshat (nga gjithsej 25 komuna me seli në fshat që përdorin profilet e përdoruesve për disa e-shërbime që i ofrojnë, gjegjësisht 64.0% e tyre). Një numër më i madh (33, gjegjësisht 54,1%) e komunave,

megjithatë, kur ofrojnë e-shërbime për përdorimin e të cilave duhet krijuar dhe përdorur një profil përdoruesi, me ç'rast lihen të dhëna personale, kanë publikuar në ueb-faqen e tyre qoftë politikë për privatësi/mbrojtje të të dhënave personale, ose të dhëna për personin e caktuar si zyrtar/kontrollues i të dhënave personale. Prej tyre, 24 janë me seli në qytet (66,7%), ndërsa 9 në seli në fshat (36.0%) (**Tabela 12**).

Tabela 12 – Komunat që ofrojnë e-shërbime duke krijuar profil përdoruesi, pa informacion për mbrojtjen e privatësisë/të dhënave personale të përdoruesve

Viti 2023	Komuna (n=61)	%	Me seli në qytet (n= 35)	%	Me seli në fshat (n= 27)	%
Profilët e përdoruesve për e-shërbimet ME politikë të publikuar të privatësisë ose zyrtar për të dhënat personale	33	54,10%	24	66,67%	9	36,00%
Profilët e përdoruesve për e-shërbimet PA politikë të publikuar të privatësisë ose zyrtar për të dhënat personale	28	45,90%	12	33,33%	16	64,00%
Gjithsej	61		36		25	

Burimi: Hulumtim vetanak

- Mundësi për **pagesë online** të kompensimit për përdorimin e një shërbimi të caktuar ose ndonjë lloj tjetër pagese, siç është pagesa e tatimit në pronë, ose shërbimet nga projekti LOGES, siç është Kërkesa për nxjerrjen e ekstraktit nga një plan urbanistik, ose Kërkesa për lëshimin e vërtetimit për një parcelë kadastrale, për shembull, mundësojnë 21 komuna (25.9%), nga të cilat 16 komuna janë me seli në qytet (36.4%) dhe 5 komuna me seli në fshat (13.5%) (**Tabela 11**).
- Gjatë përdorimit të e-shërbimeve të caktuara, 50 komuna (61.7%) mundësojnë përdorimin e **certifikatës digjitale** të përdoruesve, nga të cilët 27 janë me seli në qytet (61.4% e komunave me seli në qytet) dhe 23 me seli në fshat (62.2% e komunave me seli në fshat). Vetëm dy shërbime e-elektronike mundësojnë përdorimin e certifikatës digjitale, edhe atë e-leja e ndërtimit dhe e-urbanizmi (**Tabela 11**).

2.2.2. Analiza e përgjigjeve nga intervistat e strukturuar

Komunat zakonisht kujdesen që e-shërbimet e tyre të jenë të disponueshme në platformat dhe pajisjet që qytetarët e tyre i përdorin më shpesh. Prandaj, ata sigurohen që e-shërbimet që i ofrojnë të jenë të disponueshme edhe në telefonat celularë, zakonisht jo si aplikacion celular, por si përmbajtje në ueb që mund të aksesohet përmes një shfletuesi në internet.

Në intervista, pothuajse të gjithë pjesëmarrësit theksuan se e-shërbimet komunale duhet të unifikohen për të gjitha komunat. Sipas tyre, kjo ka disa përparësi. Shumica e e-shërbimeve janë të aplikueshme, të dobishme dhe të dëshiruara nga qytetarët e të gjitha komunave në vend dhe është

shumë më efikase dhe më e lirë nëse zhvillohen, mirëmbahen dhe përdoren për disa komuna (më mirë për të gjitha), në vend që secila komunë ta bëjë atë vetëm për vete individualisht, që është një koncept shumë më i shtrenjtë. Në veçanti theksohet praktika e shkëlqyer e krijuar me e-shërbimin e e-tatimeve që në vitin 2005, e cila edhe sot e kësaj dite përdoret nga komunat në pjesën më të madhe, si dhe me e-shërbimin e-leja për ndërtim, që është e vetmja mënyrë për të paraqitur kërkesë dhe për të marrë miratimin për ndërtim, zgjerim dhe shtim të ndërtesave.

Unifikimi i e-shërbimeve do t'u mundësojë qytetarëve dhe kompanive si përdorues të tyre që të përdorin më lehtë e-shërbimet e të gjitha komunave në rastet: kur ata zotërojnë, për shembull, pronë në disa komuna dhe duhet të paguajnë tatimin për të; kur dëshirojnë të raportojnë ndonjë problem të konstatuar komunal (gropë në rrugë, ose ndriçim i dëmtuar rrugor) në komunën ku nuk kanë vendbanim të përhershëm; kur transferohen nga një komunë në tjetrën; dhe të tjera.

Një nga motivet themelore të komunave për ofrimin e e-shërbimeve për qytetarët është rritja e efikasitetit të tyre, zvogëlimi i mundësisë së korrupsionit dhe përmirësimi i transparencës dhe llogaridhënies ndaj qytetarëve të tyre.

Komunat zakonisht sigurohen që komunikimi me qytetarët të bëhet në gjuhët që i flet popullata e komunës së tyre. Kështu, madje edhe në komunat ku e-shërbimet ofrohen në dy gjuhë, p.sh. në maqedonisht dhe shqip, komuna kujdeset kur informacione të caktuara janë me interes të veçantë për një pjesë të popullatës që flet gjuhën romë ose turke, informacionet t'i publikojë edhe në ato gjuhë.

Shumë rrallë ueb-faqet e komunave përkthehen edhe në anglisht, edhe pse kjo është veçanërisht e rëndësishme për krijimin e një forme të bashkëpunimit ndërkombëtar, për pjesëmarrjen në projekte dhe ngjarje ndërkombëtare, etj. Madje edhe kur një pjesë e caktuar e informacionit, zakonisht vetëm pjesa që përmban informacione të përgjithshme për komunën dhe dokumentet e saj bazë strategjike, është përkthyer në anglisht, ai shpesh është jo i përditësuar ose i paplotë. Si arsye kryesore për këtë, komunat e theksojnë mungesën e përkthyesve në/nga anglishtja në komuna dhe mungesën e mjeteve financiare për të marrë atë shërbim nga firmat e përkthimit.

Komunat komunikojnë me qytetarët jo vetëm përmes ueb-faqeve të tyre dhe e-shërbimeve që i ofrojnë nëpërmjet tyre, por së fundmi gjithnjë e më shumë edhe përmes rrjeteve sociale. Ato janë të vetëdijshme që informacioni duhet të postohet aty ku do të shihet dhe lexohet, andaj ka një numër të madh komunash që kanë profile zyrtare dhe faqe fansash në Facebook, Instagram, X (Twitter), YouTube dhe TikTok.

Një pjesë e madhe e përdoruesve dëshirojnë që të gjitha e-shërbimet komunale të ofrojnë kryerjen e një transaksioni të plotë online pa pasur nevojë që për një pjesë të procedurës përdoruesi të shkojë fizikisht në komunë apo në ndonjë institucion tjetër. Megjithatë, një pjesë tjetër preferon që shërbimet, madje edhe kur ofrohen në mënyrë elektronike, të shkojnë në komunës dhe ato t'i marrin duke aplikuar fizikisht për to.

Qytetarët nuk janë të interesuar nëse shërbimet i marrin si e-shërbime apo fizikisht në ambientet e komunës. Për ta, një shërbim cilësor (edhe e-shërbim) është ai që e marrin shpejt (mundësisht menjëherë), lehtësisht dhe me çmim të ulët. Po ashtu, qytetarët dëshirojnë të marrin në një vend si e-shërbimet komunale ashtu edhe shërbimet e ofruara në nivel qendror përmes portalit uslugi.gov.mk.

Planet për zhvillimin e e-shërbimeve të reja komunat kryesisht i bëjnë vetë, pa u konsultuar me qytetarët për nevojat apo problemet e tyre që mund të plotësohen apo të zgjidhen me e-shërbime të

reja. Gjatë përcaktimit të prioriteteve për e-shërbimet e zhvilluara deri më tani, komunat kryesisht janë mbështetur në ato e-shërbime që janë zhvilluar me iniciativën e ndonjë donatori, organizate ndërkombëtare, ndonjë ministrie apo BNJVL-së. Po ashtu, gjatë zhvillimit të e-shërbimeve, komunat bazohen në ato shërbime që i prekin çështjet që janë thelbësore për funksionimin e administratës komunale, si p.sh. mbledhja e të hyrave nga burimet e veta (tatimet lokale, taksat lokale), arkëtimi i mjeteve nga pagesa e faturave për shërbimet komunale etj.

Komunat nuk miratojnë plane strategjike, politika apo programe për zhvillimin e e-shërbimeve. Se sa rëndësi dhe prioritet do t'i jepet çështjes së e-shërbimeve të një komune varet më së shumti nga kryetari i asaj komune. Kur ai shpreh një vullnet të fortë politik për avancimin e e-shërbimeve komunale, ndodh që e-shërbimet e reja të futen relativisht shpejt dhe lehtë. Por, kur një vullnet i tillë nuk ekziston, apo prioritetet drejtohen në çështje të tjera që kanë të bëjnë me funksionimin e komunës, atëherë është e mundur që të anulohet praktika e mirë dhe oferta e një e-shërbimi të caktuar që më parë është futur në përdorim me sukses.

Përveç faktit se vetë komunat nuk miratojnë plane afatgjata apo afatshkurtra për e-shërbime, nuk ka një strategji kombëtare për zhvillimin e e-shërbimeve në nivel lokal, edhe pse Ministri i Vetëqeverisjes Lokale thekson se nevojitet një qasje më sistematike në digjitalizimin e e-shërbimeve komunale. Mbi bazën e kësaj qasjeje të re, duhet të planifikohet dhe të fillohet digjiitalizimi afatgjatë, shërbim pas shërbimi, për të gjitha komunat së bashku, në vend që të digjitalizohen shërbimet e secilës komunë veç e veç. Me këtë rast, nuk është e nevojshme që fillimisht të pritët që të digjitalizohen institucionet në nivel qendror, por është e nevojshme që ky proces të zhvillohet paralelisht, edhe atë në bashkëpunim të ngushtë ndërmjet komunave, BNJVL-së, Ministrisë së Vetëqeverisjes Lokale, Ministrisë së Shoqërisë Informatike dhe Administratës dhe Agjencisë për Digjitalizim (Agjencia për Sigurinë e Rrjeteve dhe Sistemeve të Informacionit dhe Transformimin Digjital, siç quhet në propozim-ligj).

Komunat përballen me burime shumë të kufizuara financiare dhe njerëzore. Në buxhetet komunale nuk ka zëra të veçantë shpenzimesh për zhvillimin dhe mirëmbajtjen e e-shërbimeve, por mjetet që shpenzohen për këtë qëllim janë paraqitur në disa zëra kryesorë: në programin e Administratës komunale si shpenzime për rroga dhe kontribute për punonjësit të cilët janë të përfshirë në planifikimin, zhvillimin dhe/ose mirëmbajtjen e e-shërbimeve të caktuara; për Shërbimet kontraktuale kur prokurohet një shërbim specifik nga një person fizik ose juridik, e është i lidhur me një e-shërbim të caktuar; dhe në nënprogramin Shpenzimet kapitale të komunës si prokurimi dhe përmirësimi i softuerëve kompjuterikë, pajisjeve informatike dhe pajisjeve video për nevojat e administratës. Në shumicën e rasteve, zërat e planifikuar për këto qëllime në buxhetet komunale mjaftojnë vetëm për blerjen dhe mirëmbajtjen e infrastrukturës së nevojshme të TI-së të komunës, ndërsa për zhvillimin e caktuar të e-shërbimeve të reja dhe sistemeve të TI-së, duke përfshirë edhe digjitalizimin e komunave, zakonisht kërkohen mjete nga donacionet, grantet dhe projektet ndërkombëtare.

Për shkak të strukturës dhe konceptit të përgatitjes së buxheteve të njësive të vetëqeverisjes lokale në vend, nuk praktikohet që buxheti për e-shërbimet të shprehet si përqindje e buxhetit të përgjithshëm të komunës, sepse tani kjo nuk është e mundur të bëhet. Komunat zakonisht nuk e dinë se sa kushton çdo vit ofrimi i një e-shërbimi, e as nuk e dinë koston e çdo përdoruesi të shërbyer me secilin nga e-shërbimet e ofruara komunale.

Aftësitë digjitale të punonjësve të administratës komunale janë në nivel shumë të ulët dhe nuk janë në gjendje të punojnë në mënyrë efikase dhe efektive si pjesë e sistemit për zhvillimin dhe/ose ofrimin e e-shërbimeve komunale. Nuk ekzistojnë vende të veçanta të punës në sistematizimin e administratës komunale për e-shërbime, kështu që në shumicën e rasteve nuk ka person përgjegjës

për e-shërbimet. Shumë komuna "pronësinë" e-shërbimeve komunale ua ndajnë punonjësve përgjegjës për teknologjitë e informacionit dhe të komunikimit, ose punonjësve përgjegjës për marrëdhëniet me publikun.

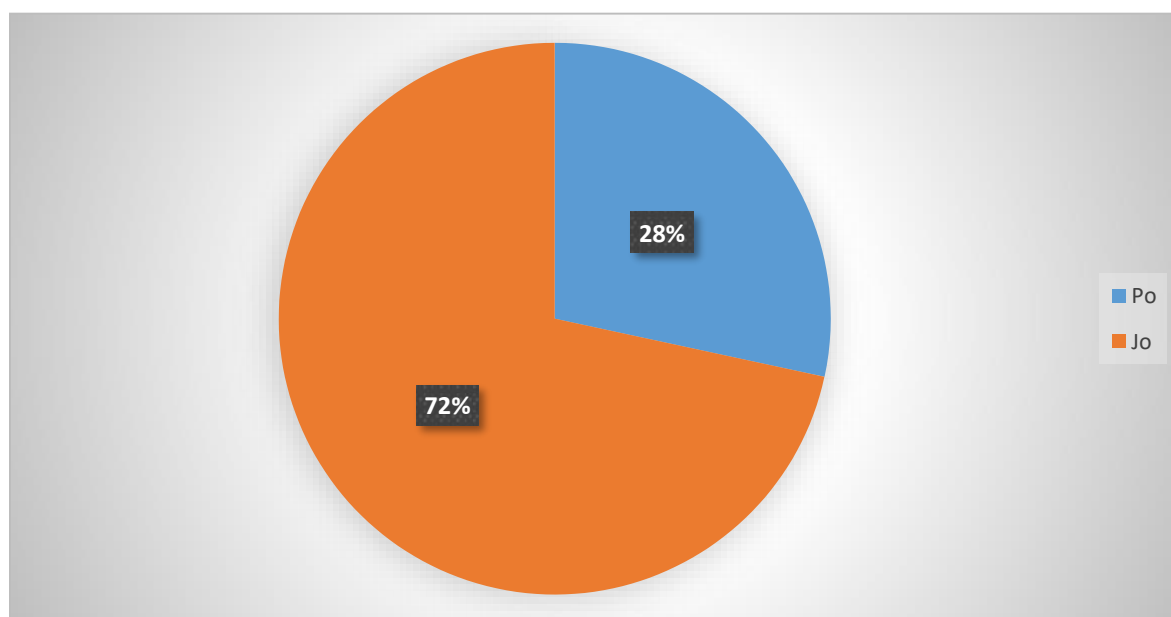
2.2.3. Analiza e anketës online të përdoruesve të e-shërbimeve komunale

Qëllimi i anketës online është të fitojë njohuri për kënaqësinë e përdoruesve të e-shërbimeve komunale në kuptim të cilësisë së tyre dhe mënyrës në të cilën përcaktohet prioriteti për zhvillimin e ardhshëm të e-shërbimeve të reja.

Pyetësorit të përbërë prej 10 pyetjesh iu përgjigjën 148 të anketuar nga të gjitha pjesët e vendit të cilët janë shfrytëzues të e-shërbimeve komunale.

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

Grafiku 16 - Kënaqësia e të anketuarve me cilësinë e e-shërbimeve komunale



Burimi: Hulumtim vetanak

Pothuajse tre të katërtat e të anketuarve (72%) janë përgjigjur se nuk janë të kënaqur me cilësinë e e-shërbimeve etë ofruara nga komuna e tyre, ndërsa 28% kanë mendim pozitiv për këtë çështje (**Grafiku 16**).

Nga të anketuarit që janë deklaruar pozitivisht për sa i përket cilësisë së e-shërbimeve në komunën e tyre, vetëm 12% kanë dhënë komente shtesë lidhur me këtë çështje. Në komente ata më tej i sqarojnë arsyet e kënaqësisë së tyre, ndër të cilat theksojnë se “edhe pse nevojat e tyre janë të vogla, megjithatë ata kanë arritur të marrin gjithçka që u nevojitej nga komuna përmes ueb-faqes së komunës”, pastaj tregojnë për numrin e madh të shërbimeve që janë në dispozicion përmes aplikacionit celular “mZaednica”, ose theksojnë se në ueb-faqen e komunës i gjejnë formularët që u

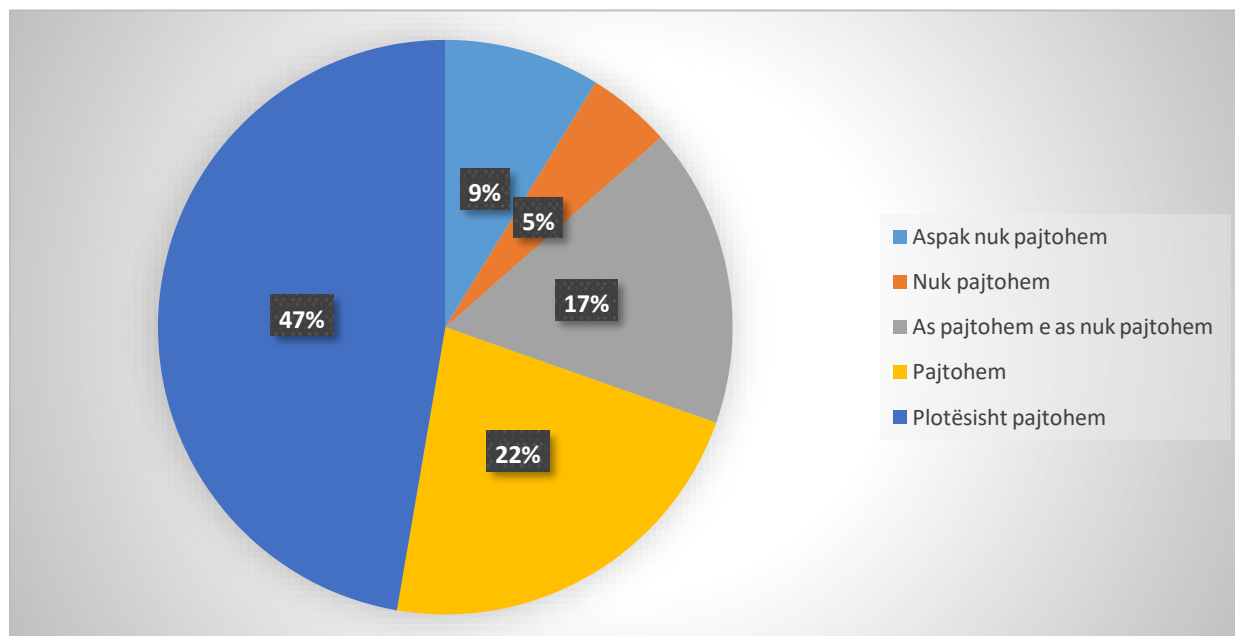
nevojiten për të përdorur ndonjë e-shërbim komunal. Gjithashtu, përkundër kënaqësisë së shprehur me e-shërbimet komunale, theksohet se numri i atyre që janë plotësisht të digjitalizuara është i vogël dhe se kjo duhet të përmirësohet.

Për të lënë një koment shtesë për sa i përket kënaqësisë me e-shërbimet komunale, shumë më të motivuar janë ata që nuk janë të kënaqur me to. Pothuajse gjysma e tyre (47%) me komentet e tyre tregojnë gatishmërinë e tyre jo vetëm për të shprehur pakënaqësi, por edhe për të dhënë kontributin e tyre për përmirësimin e kësaj situate. Shumica prej tyre, madje 34%, deklarojnë se në komunën e tyre nuk ka fare e-shërbime, se nuk kanë informacion për ekzistencën e tyre ose se nuk ekzistojnë e-shërbimet që u nevojiten atyre. Një pjesë e të anketuarve që nuk janë të kënaqur me e-shërbimet komunale (20%) janë të pakënaqur sepse nuk marrin përgjigje për pyetjet, mesazhet apo iniciativat e tyre që i dërgojnë në mënyrë elektronike në komunë, ose se nuk mund të gjejnë informacion për personin nga komuna të cilin mund ta kontaktojnë për ndonjë nevojë apo problem që kanë. Një pjesë e të anketuarve (14%) janë të pakënaqur sepse, sipas tyre, shumica e e-shërbimeve nuk janë digjitale, gjegjësisht nuk janë në nivelin e kryerjes së një transaksioni plotësisht online, pa pasur nevojë të shkohet personalisht për asnjë fazë apo hap të shërbimit në ambientet komunale apo të institucioneve të tjera. Një pjesë e të anketuarve (8%) kanë deklaruar se janë të pakënaqur me e-shërbimet komunale, duke komentuar se nuk janë në gjendje të përdorin e-shërbime. 24% e të anketuarve që u deklaruan të pakënaqur, për këtë përmendën arsye të tjera, duke përfshirë: pakënaqësinë e përgjithshme me gjendjen në komunën e tyre, duke përfshirë edhe qëndrimin e keq dhe jodashamirës të punëtorëve në komunë ndaj qytetarëve që i shfrytëzojnë shërbimet e tyre; organizimi i dobët dhe jointuitiv i ueb-faqes së komunës ku është mjaft e vështirë të gjejsh informacionin ose e-shërbimin e kërkuar; nevojën për vetëdijesim më të madh të qytetarëve për e-shërbimet që janë në dispozicion nga komuna dhe të tjera.

Lidhur me këtë pyetje, situata në krahasim me vitin 2021 tregon rritje të përqindjes së të anketuarve me përgjigje pozitive (↑). Në anketën e vitit 2021, përqindja e qytetarëve të pakënaqur me cilësinë e e-shërbimeve ishte 84%, që do të thotë se në vitin 2023 ka një rënie të përqindjes së qytetarëve të pakënaqur me cilësinë e e-shërbimeve komunale për +12 përqind.

2. Një e-shërbim cilësor është vetëm ai që mund të kryhet tërësisht në mënyrë elektronike

Grafiku 17 – E-shërbime cilësore: e-shërbime plotësisht online



Burimi: Hulumtim vetanak

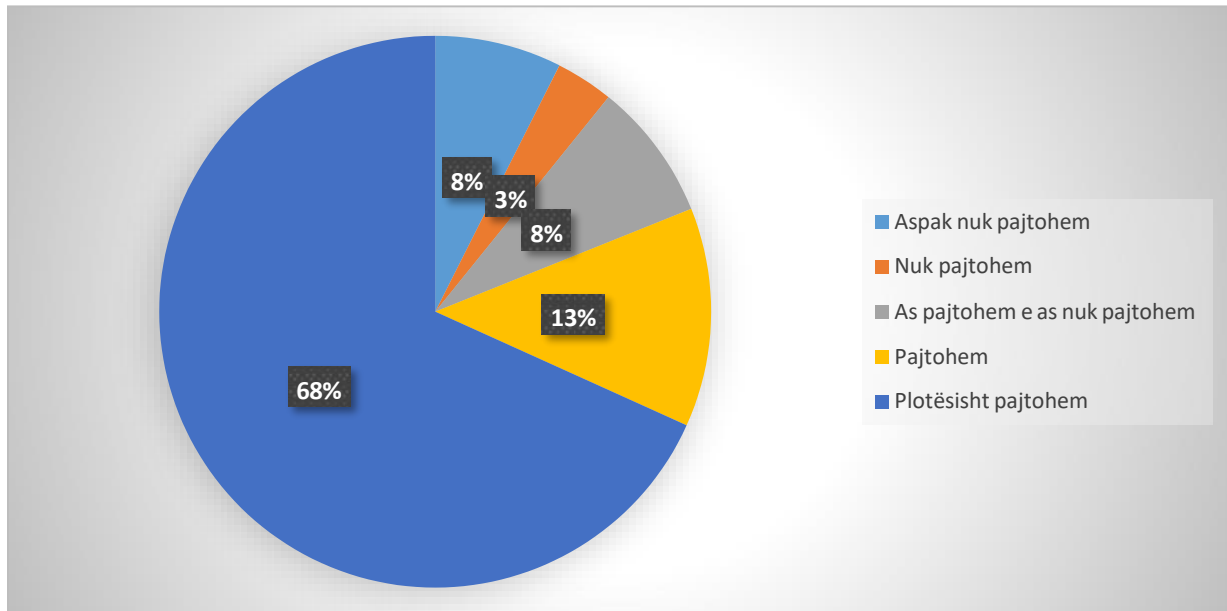
Për 69% të të anketuarve, një e-shërbim cilësor në nivel komunal do të thotë një shërbim që mund të kryhet plotësisht online, gjegjësisht të jetë e mundur të bëhet një transaksion plotësisht online. 22% e tyre pajtohen me këtë, ndërsa 47% e të gjithë të anketuarve pajtohen plotësisht. Pjesa e të anketuarve që nuk pajtohen me këtë është e vogël (14%), gjegjësisht 5% nuk pajtohen, ndërsa 9% nuk pajtohen fare se për ta veçoria më e rëndësishme që e përcakton cilësinë e e-shërbimit është që ajo të mund të kryhet si transaksion plotësisht online. 17% e të anketuarve nuk kanë mendim për këtë çështje, gjegjësisht janë neutralë (**Grafiku 17**).

Në komentet shtesë që kanë lënë të anketuarit për këtë pyetje, shumica e tyre i theksojnë përfitimet nga e-shërbimet plotësisht elektronike me të cilat mund të kryhen transaksione online, pa pasur nevojë për të shkuar fizikisht në ambientet e komunës, duke vënë në dukje se pikërisht këto janë pritjet në lidhje me e-shërbimet komunale.

Lidhur me këtë pyetje, situata në krahasim me vitin 2021 tregon rënie të përqindjes së të anketuarve me përgjigje pozitive (↓). Në hulumtimin e vitit 2021, përqindja e qytetarëve të cilët me e-shërbim cilësor komunal nënkuptojnë vetëm një e-shërbim të tillë që mund të kryhet plotësisht në mënyrë elektronike është 83% (në këtë pyetje ata janë përgjigjur me “Pajtohem” ose “Pajtohem plotësisht”), që do të thotë se në vitin 2023 ka një rënie të përqindjes së qytetarëve me këtë qëndrim për rreth - 14 përqindje.

3. Një e-shërbim cilësor është ai që ofron informacion të saktë dhe të plotë rreth procedurës dhe formularëve për përdorimin e tij.

Grafiku 18 – E-shërbime cilësore: informata dhe formularë të saktë dhe të plotë



Burimi: Hulumtim vetanak

Për 81% të të anketuarve, e-shërbimet cilësore duhet të ofrojnë informacion të saktë dhe të plotë për procedurën dhe formularët për përdorimin e tij, nga të cilët 13% pajtohen me këtë qëndrim, ndërsa madje 68% pajtohen plotësisht. 8% e të anketuarve janë neutralë për këtë çështje, ndërsa 11% nuk pajtohen me këtë deklaratë (3% nuk pajtohen, ndërsa 8% nuk pajtohen fare) **Grafiku 18**.

Përdoruesit e e-shërbimeve konsiderojnë se cilësia e e-shërbimeve më së shumti varet nga procedurat e qarta për përdorimin e tyre. Ata theksojnë se madje edhe nëse komuna ofron një shërbim plotësisht elektronik, në qoftë se nuk ofron udhëzime të qarta për përdorimin e tij, përfitimet nga ekzistenca e tij do të jenë të parëndësishme. Përveç kësaj, të anketuarit konsiderojnë se jo vetëm që duhet të ketë udhëzime me hapat gjatë përdorimit të çdo e-shërbimi, por përdoruesi duhet të njoftohet siç duhet në fund të çdo faze të procesit dhe në fund të marrë një mesazh konfirmimi për përfundimin me sukses të të gjithë e-shërbimit.

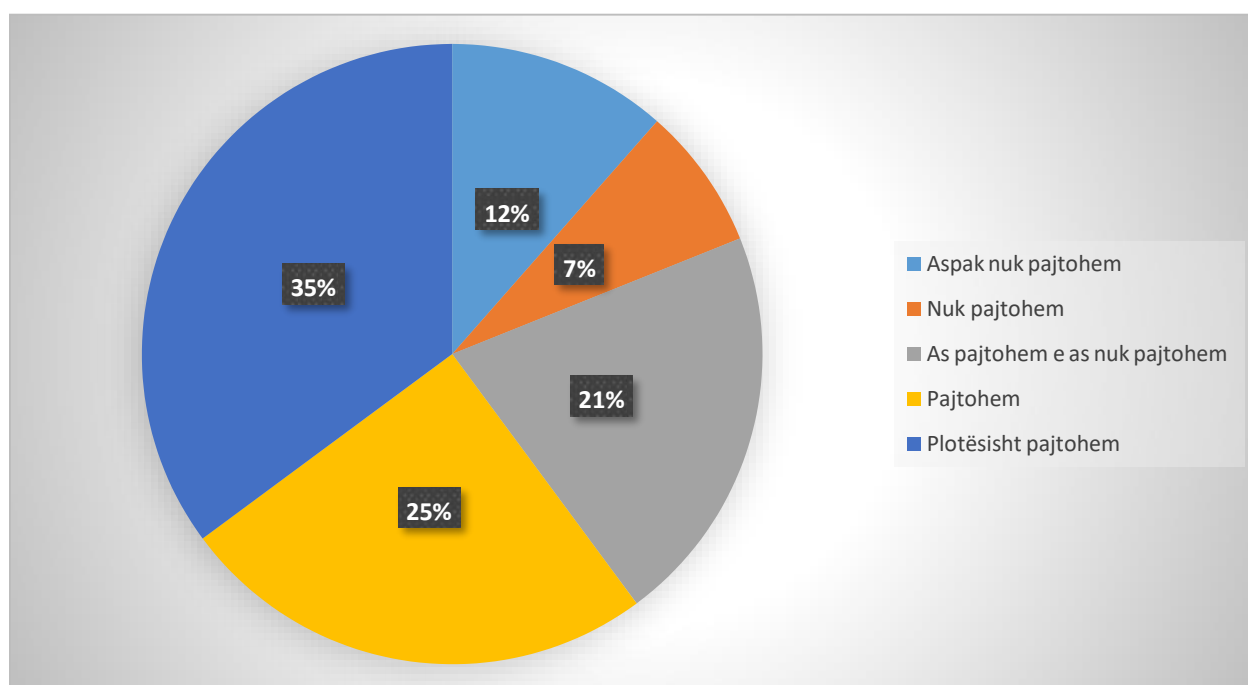
Lidhur me këtë pyetje, situata në krahasim me vitin 2021 tregon rënie të përqindjes së të anketuarve me përgjigje pozitive (↓). Në hulumtimin e vitit 2021, përqindja e qytetarëve që konsiderojnë se e-shërbimet cilësore duhet të sigurojnë informacion të saktë dhe të plotë për procedurën dhe formularët e përdorimit të saj është 95% (në këtë pyetje janë përgjigjur me "Pajtohem" ose "Pajtohem plotësisht"), që do të thotë se në vitin 2023 ka një rënie të përqindjes së qytetarëve me këtë qëndrim për -14 përqind.

Duke gjykuar nga komentet, në përgjithësi, qytetarët kanë humbur besimin në shpejtësinë dhe përgjegjshmërinë e komunave, andaj dëshira e tyre janë shërbimet cilësore, pavarësisht nëse janë me mjete tradicionale apo elektronike. Ata gjithashtu konsiderojnë se përveç udhëzimeve për procedurat

gjatë përdorimit të e-shërbimeve, që një shërbim të konsiderohet cilësor, është e nevojshme që komuna t'u përgjigjet rregullisht pyetjeve të parashtruara dhe të sigurojë mbrojtje adekuatë të të dhënave personale. Kjo është gjithashtu një nga arsyet e mundshme pse është ulur përqindja e të anketuarve që konsiderojnë se një e-shërbim cilësor është ai që mund të kryhet në mënyrë plotësisht elektronike ose ai që ofron informacion të saktë dhe të plotë për procedurën dhe formularët për përdorimin e tij, sepse që një e-shërbim të konsiderohet cilësor, duhet të plotësohen disa parakushte.

4. Shërbimet komunale duhet të realizohen në mënyrë që të jenë vetëm plotësisht elektronike pa u ofruar në mënyrë tradicionale (në formë letre dhe/ose në sportel).

Grafiku 19 – Shërbimet duhet të ofrohen vetëm në formë elektronike pa u ofruar edhe në mënyrë tradicionale, fizike



Burimi: Hulumtim vetanak

Në lidhje me çështjen e ofrimit të shërbimeve ekskluzivisht në mënyrë elektronike, pa qenë të disponueshme edhe në mënyrë tradicionale (në letër ose përmes sportelit), ka pikëpamje të ndryshme mes të anketuarve. Më shumë se gjysma e tyre (60%) konsiderojnë se shërbimet komunale duhet të ofrohen ekskluzivisht në mënyrë elektronike, dhe me këtë qëndrim pajtohen 25%, ndërsa 35% e të gjithë të anketuarve plotësisht pajtohen me këtë qëndrim. Mendimin e kundërt e ndajnë 19% e të anketuarve, ndërsa 21% e tyre nuk kanë mendim për këtë çështje (**Grafiku 19**).

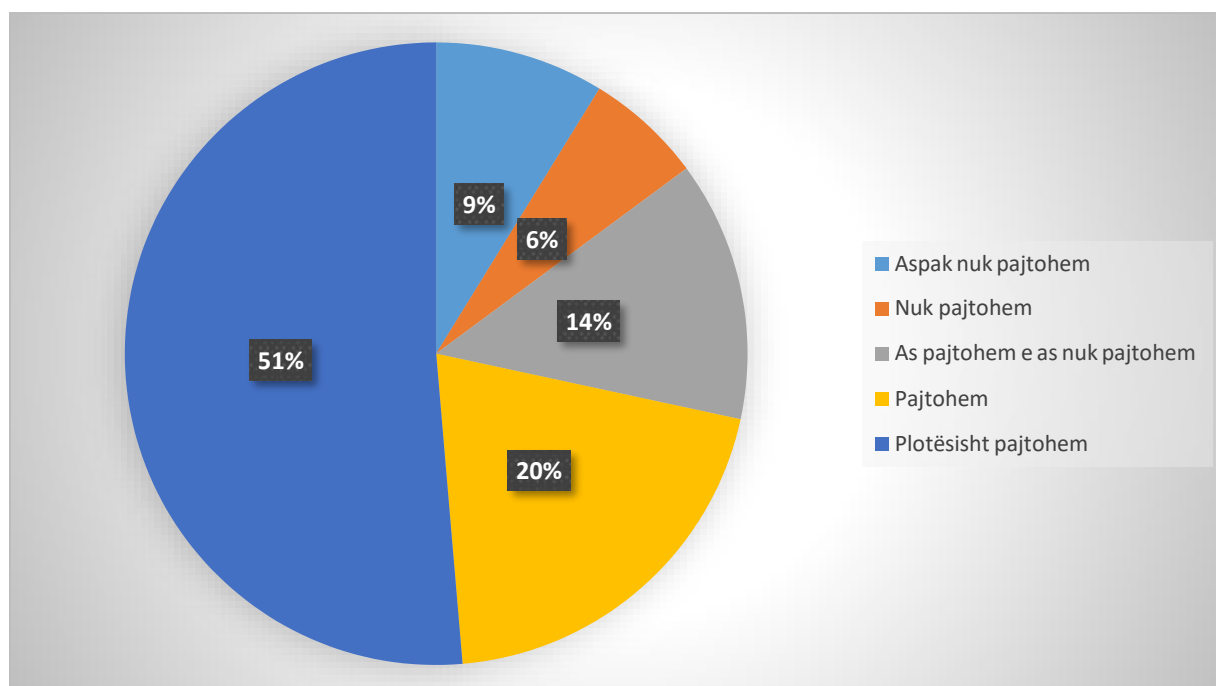
Ata që e shfrytëzuan mundësinë për të lënë koment për këtë pyetje, pa përjashtim theksojnë nevojën që shërbimet të ofrohen njëkohësisht edhe në mënyrë elektronike edhe në formë tradicionale. Arsyet që i theksojnë me shpesh njohuritë e pamjaftueshme digjitale, gjegjësisht qytetarët më të moshuar që nuk kanë aftësi të mjaftueshme për përdorimin e pajisjeve digjitale, qytetarë që nuk kanë qasje në internet me shpejtësi të lartë, ose nuk fare kompjuter personal, laptop ose telefon "të mençur".

përmes të cilave do të mund t'i shfrytëzonin e-shërbimet komunale. Megjithatë, ata konsiderojnë se përdoruesve duhet t'u jepet mundësia të zgjedhin nëse do të donin të merrnin një shërbim të caktuar në mënyrë elektronike apo tradicionale. Vlen të përmendet edhe fakti se disa të anketuar theksojnë një nga përfitimet e e-shërbimeve, që është ulja e korrupsionit për shkak të zvogëlimit të kontaktit personal, fizik të qytetarëve me administratën komunale kur vendoset një sistem i ofrimit vetëm të e-shërbimeve, pa i ofruar ato edhe në mënyrë tradicionale, fizike.

Lidhur me këtë pyetje, situata në krahasim me vitin 2021 tregon rritje të përqindjes së të anketuarve me përgjigje pozitive (↑). Në hulumtimin e vitit 2021, përqindja e qytetarëve që konsiderojnë se shërbimet komunale duhet të zbatohen vetëm si plotësisht elektronike pa u ofruar edhe në mënyrë tradicionale (në formë letrë dhe/ose në sportel) ishte 53% (në këtë pyetje janë përgjigjur me "Pajtohem" ose "Pajtohem plotësisht"), që do të thotë se në vitin 2023 ka një rritje të përqindjes së qytetarëve me këtë qëndrim për +7 përqind.

5. Disa shërbime komunale duhet të ofrohen detyrimisht (me fuqi të ligjit) vetëm në mënyrë elektronike.

Grafiku 20 – E-shërbimet e detyrueshme



Burimi: Hulumtim vetanak

Shumica e të anketuarve ose 71% konsiderojnë se disa e-shërbime komunale duhet të ofrohen detyrimisht vetëm në mënyrë elektronike (20% pajtohen, ndërsa 51% e të anketuarve plotësisht pajtohen me këtë qëndrim), edhe atë sipas fuqisë së ligjit, mendimin e kundërt e ndajnë 15% e të anketuarve, ndërsa 14% e mbetur nuk kanë mendim për këtë çështje (**Grafiku 20**).

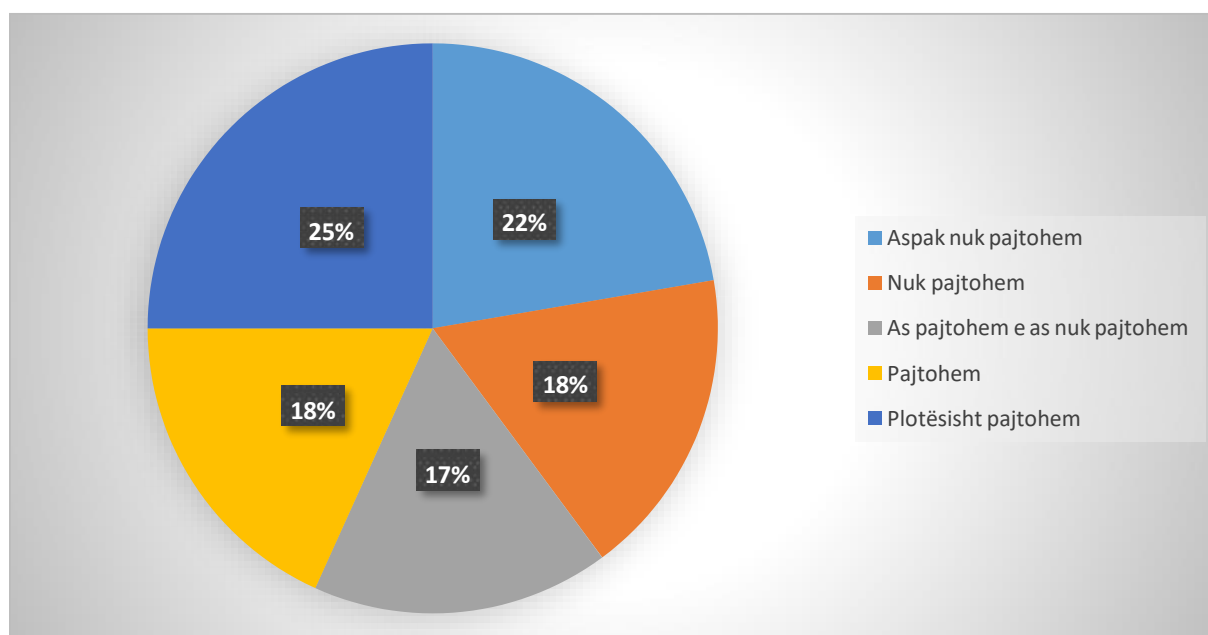
Nga ata të anketuar që e kanë shfrytëzuar mundësinë për të komentuar për këtë çështje, më së shumti e theksojnë nevojën që shërbimet të jenë të disponueshme si në mënyrë elektronike ashtu edhe në mënyrë tradicionale, fizike, në mënyrë që të mos ketë diskriminim ndaj atij grupi të qytetarëve që nuk janë në gjendje t'i përdorin e-shërbimet komunale. Ata theksojnë se duhet të plotësohen edhe shumë

parakushte të tjera që një shoqëri të jetë e gatshme t'i ofrojë dhe t'i përdorë shërbimet komunale vetëm në mënyrë elektronike si e-shërbime, për të cilat, sipas tyre, në vendin tonë nuk ka mundësi objektive. Megjithatë, qytetarët theksojnë se për shkak të përfitimeve pozitive nga futja e e-shërbimeve, në një ardhme të afërt duhet të përpiqemi për një situatë ku të gjitha shërbimet komunale do t'i ofrojnë vetëm në mënyrë elektronike, duke i kapërcyer të gjitha pengesat për çdo grup qytetarësh, duke mos i diskriminuar me këtë rast në asnjë mënyrë.

Lidhur me këtë pyetje, situata në krahasim me vitin 2021 tregon rënie të përqindjes së të anketuarve me përgjigje pozitive (↓). Në hulumtimin e vitit 2021, përqindja e qytetarëve që konsiderojnë se disa shërbime komunale duhet detyrimisht (sipas fuqisë së ligjit) të ofrohen vetëm në mënyrë elektronike ishte 73% (në këtë pyetje janë përgjigjur me "Pajtohem" ose "Pajtohem plotësisht"), që do të thotë se në vitin 2023 ka një rënie të përqindjes së qytetarëve me këtë qëndrim për -2 përqind.

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

Grafiku 21 - Përfshirja e qytetarëve në zhvillimin e e-shërbimeve të ardhshme



Burimi: Hulumtim vetanak

Përqindja e të anketuarve që konsiderojnë se qytetarët kanë mundësi të marrin pjesë në përcaktimin se cilat shërbime komunale do të ofrohen në mënyrë elektronike (43%) është pothuajse identike me përqindjen e të anketuarve që ndajnë mendimin e kundërt (40%) (**Grafiku 21**).

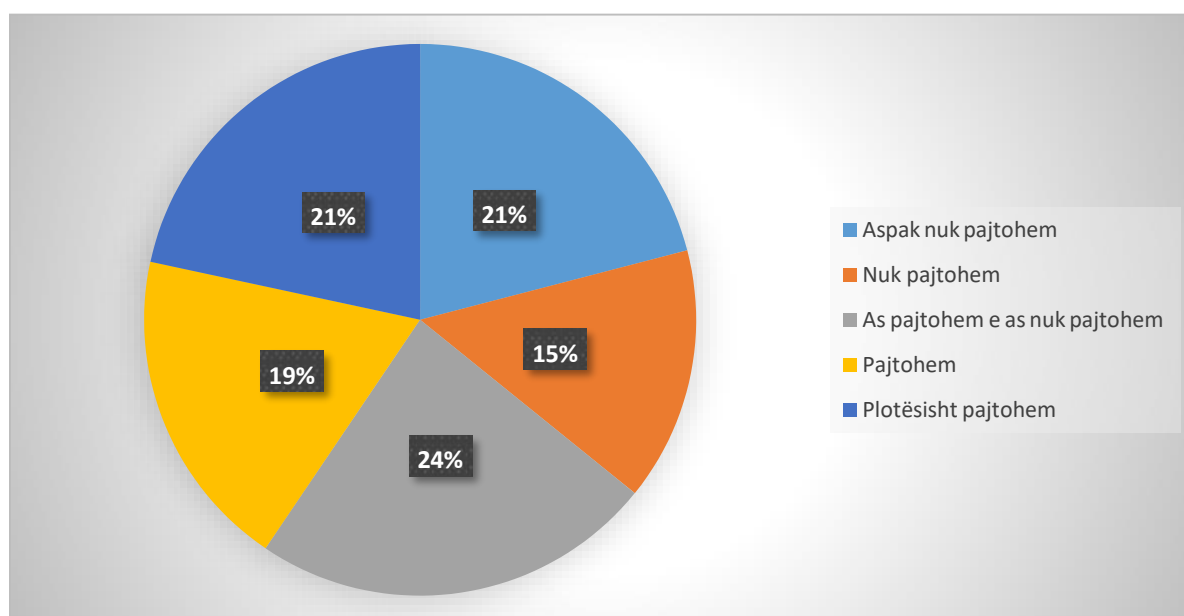
Sipas komenteve të të anketuarve, në shumicën e rasteve, ata nuk janë fare të njohur nëse komuna e tyre ofron një mundësi të tillë, e madje edhe nëse e ofron, nuk kanë besim se komuna do ta marrë parasysh mendimin e tyre. Ka nga ata që konsiderojnë se kjo pyetje as që duhet bërë fare dhe se në kohën e sotme të gjitha shërbimet duhet të digjitalizohen, gjegjësisht komuna t'i ofrojë të gjitha shërbimet edhe në mënyrë elektronike, ndërsa përdoruesi duhet të jetë ai që do të zgjedhë nëse do

të përdorë një shërbim të caktuar në mënyrë tërësisht elektronike apo në mënyrë tradicionale, me vizitë fizike në vetë komunën.

Lidhur me këtë pyetje, situata në krahasim me vitin 2021 tregon rënie të përqindjes së të anketuarve me përgjigje pozitive (↓). Në hulumtimin e vitit 2021, përqindja e qytetarëve që konsiderojnë se qytetarët kanë mundësi të marrin pjesë në përcaktimin se cilat shërbime komunale do të ofrohen në mënyrë elektronike ishte 46% (në këtë pyetje janë përgjigjur me "Pajtohem" ose "Pajtohem plotësisht"), që do të thotë se në vitin 2023 ka një rënie të përqindjes së qytetarëve me këtë qëndrim për -3 përqind.

7. Prioritetin se cilat shërbime duhet të digjitalizohen më pas duhet ta kenë vetë komunat.

Grafiku 22 - Prioritetet për zhvillimin e e-shërbimeve të ardhshme duhet të përcaktohen nga vetë komunat



Burimi: Hulumtim vetanak

Përqindja më e madhe e të anketuarve (40%) janë shprehur se komunat duhet të vendosin vetë se cilat shërbime duhet të digjitalizohen më pas, pa përfshirjen e palëve të tjera të interesuara, duke i përfshirë këtu edhe vetë qytetarët, përdoruesit e atyre e-shërbimeve, ndërsa 36% mendojnë se duhet të përfshihen edhe palët e tjera në vendimmarrje. Një pjesë e madhe e të anketuarve (24%) nuk kanë ndonjë mendim për këtë çështje (**Grafiku 22**).

Në komentet lidhur me këtë çështje, të anketuarit theksojnë se qytetarët duhet të përfshihen në përcaktimin se cilat e-shërbime të ardhshme do të zbatohen të parat dhe do t'u ofrohen përdoruesve, edhe atë duke përdorur metoda të ndryshme të përfshirjes së tyre, duke filluar nga anketat online e deri te fokus grupet e organizuara apo debatet publike. Një pjesë e caktuar e të anketuarve konsiderojnë se prioritetet në zhvillimin e e-shërbimeve të reja duhet të bazohen në nevojat dhe kërkesat e qytetarëve, por duke i marrë parasysh edhe nevojat dhe mundësitë e vetë komunës. Disa

nga të anketuarit mendojnë se në fund, gjithsesi, të gjitha shërbimet duhet të ofrohen nga komunat në mënyrë elektronike, edhe atë me mundësinë e kryerjes së transaksioneve tërësisht online.

Lidhur me këtë pyetje, situata në krahasim me vitin 2021 tregon rritje të përqindjes së të anketuarve me përgjigje pozitive (↑). Në hulumtimin e vitit 2021, përqindja e qytetarëve që konsiderojnë se prioritetin se cilat shërbime duhet të digjitalizohen më pas duhet ta bëjnë vetë komunat ishte 35% (në këtë pyetje janë përgjigjur me “Pajtohem” ose “Pajtohem plotësisht”), që do të thotë se në vitin 2023 ka një rritje të përqindjes së qytetarëve me këtë qëndrim për +5 përqind.

8. Shënoni të paktën një e-shërbim komunal me të cilin jeni të kënaqur dhe shpjegoni pse.

Kësaj pyetjeje iu përgjigjën gjithsej 129 të anketuar, 55% e të cilëve e shfrytëzuan këtë mundësi për të theksuar se nuk janë të kënaqur me asnjë e-shërbim, se komuna e tyre nuk ofron fare e-shërbime, ose nëse ekzistojnë, ata nuk janë të informuar për këtë. 30% që u përgjigjën se ishin të kënaqur me të paktën një e-shërbim më shpesh i përmendën e-shërbimet: e-leja për ndërtim, raportimi elektronik i problemeve komunale apo ndonjë problemi tjetër në komunë dhe e-tatime, e në e-shërbimet e shënuara me të cilat përdoruesit janë të kënaqur janë edhe e-shërbimet: kërkesa për marrjen e numrit të shtëpisë, qasja në informata me karakter publik, e-tokë ndërtimi, mbështetje për personat me aftësi të kufizuara, por jo në çdo komunë, si dhe shkarkimi dhe plotësimi i formularëve për shërbime të caktuara, ndërsa 15% e të anketuarve kanë shënuar e-shërbime të tjera të cilat në asnjë mënyrë nuk janë të ndërlidhura me funksionimin e komunës, e as komuna nuk i ofron ato përmes ueb-faqes së saj, siç janë shërbimet nga portali kombëtar uslugi.gv.mk, shërbimet bankare online dhe të tjera.

9. Shënoni të paktën një e-shërbim komunal me të cilin NUK jeni të kënaqur dhe shpjegoni pse.

Në këtë pyetje janë përgjigjur 118 të anketuar, prej të cilëve 32% janë shprehur sërish se komuna e tyre nuk ofron fare e-shërbime, ose nëse ekzistojnë, ata nuk janë të informuar për këtë, ose se nuk kanë shfrytëzuar asnjë e-shërbim komunal deri në momentin e dhënies së përgjigjes; 16% e të anketuarve kanë deklaruar se nuk ka asnjë e-shërbim me të cilin nuk janë të kënaqur, ndërsa 44% kanë shënuar të paktën nga një e-shërbim komunal me të cilin nuk janë të kënaqur. Si e-shërbime komunale me të cilat përdoruesit më së shpeshti nuk janë të kënaqur, veçohen këto e-shërbime: e-tatimet, e-urbanizmi dhe e-leja për ndërtim. Shumica e të anketuarve thonë se janë të pakënaqur me të gjitha e-shërbimet që i ofron e-komuna e tyre, kryesisht për shkak se ato nuk janë plotësisht online, por në një fazë të procedurës duhet të shkoni fizikisht në një sportel në komunë apo në ndonjë institucion tjetër, e një numër i madh i tyre theksojnë se nuk marrin përgjigje për pyetjet e parashtruara, problemet e raportuara, iniciativat e ngritura apo kërkesat e parashtruara, gjë që i dekurajon ata nga përdorimi i ndonjë e-shërbimi komunal në të ardhmen.

10. Shënoni të paktën një shërbim që dëshironi të ofrohet në mënyrë elektronik, e që aktualisht nuk është kështu.

114 të anketuar janë përgjigjur në pyetjen për të shënuar së paku një shërbim komunal që do të donin t'u ofrohej në mënyrë elektronike, e që nuk ofrohet në këtë moment në komunën e tyre. Prej tyre, 69% dhanë propozim se cili e-shërbim tjetër duhet të futet në komunën e tyre. Më shpesh qytetarët deklarojnë se në të ardhmen dëshirojnë t'i kenë në dispozicion këto e-shërbime në komunën e tyre: e-tatimet, regjistrimi i fëmijës në çerdhe apo regjistrimi në shkollë, raportimi elektronik i një problemi komunal apo ndonjë problemi tjetër në komunë, dhënia e bursave dhe subvencioneve, si dhe e-shërbimet lidhur me pagesat dhe njoftimet për shërbime të ndryshme komunale. Shumica e të anketuarve kanë theksuar se të gjitha shërbimet duhet të ofrohen nga komunat si e-shërbime dhe të gjitha duhet të zbatohen në të ardhmen.

3. VËZHGIME PËRMBYLLËSE DHE REKOMANDIME

3.1. Vëzhgime përmbyllëse

Vlera e indeksit LEGSI të komunave tregon se ato i ofrojnë në masë të madhe 12 e-shërbimet që e përbëjnë indeksin. Madje 80% e komunave kanë një vlerë të lartë dhe shumë të lartë të indeksit LEGSI. Krahasuar me gjendjen e e-shërbimeve komunale në vitin 2021, tani mund të shihet një përmirësim i dukshëm i gjendjes në shumicën e komunave, njëlloj si në komunat me seli në qytet ashtu dhe në komunat me seli në fshat. Megjithatë, është shqetësues fakti se një numër më i vogël i komunave, dhe atë shumica e tyre me seli në qytet, këtë vit kanë rënie të vlerës së indeksit LEGSI krahasuar me vitin 2021. Pavarësisht se shihet progres në e-shërbimet komunale përmes rritjes së indeksit LEGSI në raport me vitin 2021, nuk mund të konkludohet nëse intensiteti i kësaj rritjeje është i mjaftueshëm apo jo për të kapur hapin me gjendjen e e-shërbimeve komunale në vendet anëtare të BE-së dhe ekonomitë e tjera të zhvilluara në botë.

Rezultatet për secilin nga tre funksionalitetet individuale tregojnë se komunat, edhe pse të gjitha tregojnë një përmirësim në krahasim me vitin 2021, megjithatë ende i kushtojnë vëmendjen më të madhe përmirësimit të *komunikimit* me qytetarët e saj përmes e-shërbimeve, e më pa vjen përdorimi i e-shërbimeve për rritjen e *transparencës dhe llogaridhënies* ndaj qytetarëve të saj. Secili nga 12 treguesit tregon përmirësim në krahasim me vitin 2021, si në komunat me seli në qytet ashtu edhe në ato me seli në fshat, me përjashtim të treguesit I12 – Kërkesa në mënyrë elektronike për leje ekologjike të integruar B, që tregon se komunat pak i përdorin e-shërbimet për çështje që lidhen me mbrojtjen e mjedisit jetësor.

Në krahasim me aspektet e tjera të analizuara që janë të rëndësishme për avancimin e e-shërbimeve, te të gjitha rezultatet tregojnë një përmirësim të caktuar, ndërsa në përdorimin e të dhënave të hapura, përmirësimi i situatës krahasuar me vitin 2021 është i dukshëm. Të dhëna të hapura tani përdorin tre herë më shumë komuna se sa në vitin 2021, njëlloj si komunat me seli në qytet ashtu edhe komunat me seli në fshat, por megjithatë, ato përfaqësojnë pak më pak se 40% të të gjitha komunave, kështu që edhe në këtë fushë ka vend për përparim edhe më të madh. Përderisa më parë nuk ishte kështu, tani rezultatet tregojnë se komunat, edhe pse vetëm një pjesë e vogël e tyre, u japin qytetarëve mundësinë që të përfshihen në përzgjedhjen e ofertës së ardhshme të e-shërbimeve të reja komunale. Mirëpo, në asnjë komunë nuk është regjistruar asnjë rast i dhënies së informacionit kthyes për qytetarët nëse propozimet e tyre janë pranuar, e nëse jo, cilat janë arsyet për këtë. Kjo është shumë domethënëse për ruajtjen e interesit dhe motivimit për përfshirjen e tyre në zhvillimin e e-shërbimeve të ardhshme në komunën e tyre. Për sa i përket shumëgjuhësisë së ueb-faqeve të komunave dhe ofrimit të e-shërbimeve të tyre, ka ende vend për përmirësim, veçanërisht në drejtim të ofrimit më të madh të informatave themelore për profilet e komunave në gjuhën angleze.

Komunat në Maqedoninë e Veriut i përdorin intensivisht rrjetet sociale, kryesisht Facebook-un, edhe atë komunat me seli në qytet shumë më tepër se sa komunat me seli në fshat. Në lidhje me shërbimet e tjera, rezultatet tregojnë se prioritetet e komunave në lidhje me e-shërbimet ndryshojnë - disa i favorizojnë llojet e ndryshme të mbështetjes që i ofrojnë për qytetarët për përdorimin e një e-shërbimi të caktuar, të tjerat fokusohen më shumë në mbrojtjen e të dhënave të tyre personale dhe privatësisë,

ndërkohë që disa komuna i japin përparësi ofertës së e-shërbimeve elektronike që mundësojnë nivelin më të lartë të mundshëm të sofistikimit online, mundësisht kryerjen e transaksionit tërësisht online, me pagesë të mundshme online për shërbimin dhe marrjen e certifikatave, lejeve dhe dokumenteve të tjera të nënshkruara në mënyrë elektronike.

Qytetarët kryesisht nuk janë të kënaqur me e-shërbimet komunale, ndonëse në këtë aspekt situata është pak më e mirë krahasuar me vitin 2021. Ata shprehin më së shumti pakënaqësi për e-shërbimet që nuk u mundësojnë të kryejnë transaksion të plotë, por, sërish në një fazë të procesit duhet të shkojnë fizikisht në ambientet e komunës. Për ta, kjo do të thotë shërbim joefikas, madje shërbimet e tilla që nuk janë plotësisht online, qytetarët as që i konsiderojnë si e-shërbime. Shumica e përdoruesve konsiderojnë se, veçanërisht për shkak të resurseve të kufizuara të komunave, e po ashtu edhe për shkak të përkushtimit më të madh të komunave në zhvillimin e e-shërbimeve, shërbimet e ofruara nga komunat duhet të ofrohen vetëm si e-shërbime. Kjo mund të bëhet si detyrim ligjor, me një periudhë të caktuar tranzicioni mjaft të gjatë për përshtatje, gjatë të cilës do të mbetej si mundësi alternative edhe përdorimi i shërbimeve në mënyrë tradicionale, fizike nëpër sportelet e komunave, dhe me ndërmarrjen e detyrueshme të të gjitha masave për të shmangur përjashtimin e grupeve të caktuara të qytetarëve që nuk kanë mundësi t'i përdorin e-shërbimet. Ajo që në fund të fundit është më e rëndësishme për qytetarët është: që shërbimet komunale t'i marrin SA MË SHPEJTË, (mundësisht MENJËHERË), MË LEHTË dhe MË LIRË, e një mundësi të tillë e ofrojnë vetëm e-shërbimet që mundësojnë një transaksion tërësisht online.

Si prioritet për zhvillimin e e-shërbimeve të reja, komunat i theksojnë ato që janë thelbësore për funksionimin e administratës komunale, përkatësisht mbledhjen e tatimeve lokale dhe arkëtimin e mjeteve nga pagesa e faturave komunale. Për qytetarët, nga ana tjetër, prioritetet janë të tjera dhe kanë të bëjnë me çështje që për ta nënkuptojnë plotësimin më efikas të nevojave të caktuara në komunikim me komunën, pa mundësi për t'u ekspozuar ndaj korrupsionit apo manipulimit. Një sfidë shtesë është se administrata komunale në shumicën e komunave ka mungesë të theksuar të aftësive dhe kompetencave digjitale.

Komunat nuk kanë qasje strategjike për çështjet që kanë të bëjnë me e-shërbimet, as nuk kanë persona apo ekipe përgjegjëse për to, as nuk planifikojnë mjete të dedikuara për këtë në buxhetet e tyre. Ato zakonisht nuk e dinë se sa kushton çdo vit ofrimi i një e-shërbimi, e as nuk e dinë koston e çdo përdoruesi të shërbyer me secilin nga e-shërbimet e ofruara komunale.

Zhvillimi i e-shërbimeve të reja, në shumicën e rasteve, bëhet si rezultat i iniciativave që lidhen me ndonjë organizatë ndërkombëtare zhvillimi, donator apo projekt ndërkombëtar. Gjithashtu, nuk ka qasje strategjike për zhvillimin e e-shërbimeve në nivel lokal apo kombëtar, në përputhje me planet e Ministrisë së Vetëqeverisjes Lokale, Qeverisë, BNJVL-së apo institucioneve tjera.

Komunat në Maqedoninë e Veriut janë larg procesit të digjitalizimit dhe transformimit të tyre digjital – ato janë ende në fazën e automatizimit dhe zhvillimit të shërbimeve elektronike në nivel lokal. Rezultatet e marra nga hulumtimi, si dhe konkluzionet e nxjerra, janë bazë për dhënien e rekomandimeve.

3.2. Rekomandime

3.2.1. Rekomandime për pushtetin qendror

- **Përgatitja e strategjisë dhe planit të veprimit për e-shërbimet komunale** - Nevojitet një qasje strategjike për çështjet që lidhen me e-shërbimet në nivel lokal, si dhe për çështjet që lidhen me digjitalizimin dhe transformimin digjital të komunave. Për këtë qëllim, me përfshirjen e të gjithë aktorëve dhe palëve të interesuara, të përgatitet Strategjia Kombëtare dhe Plan i Veprimit për e-shërbimet komunale dhe digjitalizimin e komunave për një periudhë tre vjeçare. Me qëllim të përdorimit efikas të burimeve, parimi “Zhvillimi i e-shërbimeve për të gjitha komunat, shërbim pas shërbimi” duhet të vihet si parim bazë i strategjisë.
- **Trajnime intensive të administratës komunale për përvetësimin e aftësive dhe kompetencave digjitale** - Rezultatet e hulumtimit tregojnë mungesë të theksuar të aftësive, njohurive dhe kompetencave digjitale të udhëheqësive komunale, administratës, si dhe të qytetarëve. Prandaj, duhet të zhvillohen programe mësimore për të mësuarit joformal (të përjetshëm) për të fituar aftësi digjitale në 5 fushat e mëposhtme: edukim për informacionin dhe të dhënat, komunikim dhe bashkëpunim, krijim të përmbajtjes digjitale, siguri dhe zgjidhje të problemeve. Në përgatitjen e programeve mësimore të përfshihen: sektori akademik, kompanitë private dhe sektori i shoqërisë civile në bashkëpunim të ngushtë me BNJVL-n, MSHIA-në dhe MVL-në. Administrata komunale dhe udhëheqësitë e të gjitha komunave duhet të kenë mundësinë t’i ndjekin këto trajnime dhe të fitojnë aftësitë e duhura në kushte të favorshme (më mirë është mirë që shpenzimet për këtë të parashikohen në buxhetin e një institucioni kombëtar).

3.2.2. Rekomandime për autoritetet lokale

- **Mbledhja e mendimeve dhe propozimeve të qytetarëve për zhvillimin e e-shërbimeve të reja komunale** - Anketim i rregullt vjetor i qytetarëve për të deklaruar se cilat e-shërbime të reja komunale dëshirojnë t’u ofrohen, ose duke u mundësuar atyre që të votojnë në një listë të propozuar të e-shërbimeve, nga e cila, sipas rezultateve të votimit, do të përzgjidhet një numër i caktuar i e-shërbimeve që do të kenë prioritetin më të lartë për zhvillim dhe zbatim në periudhën e ardhshme (në atë vit apo në vitin e ardhshëm).
- **Zhvillimi i e-shërbimeve të unifikuara të ardhme të dedikuara për të gjitha komunat** - Praktika e deritanishme tregon se më të përdorura janë ato e-shërbime që janë zhvilluar për të gjitha komunat, disa prej tyre nën udhëheqjen e disa ministrive dhe BNJVL-së dhe shpesh me mbështetjen e organizatave ndërkombëtare të pranishme në Maqedoninë e Veriut. Këto janë edhe e-shërbimet komunale që mundësojnë kryerjen e transaksioneve plotësisht online dhe me të cilat përdoruesit e tyre janë më të kënaqur. Të hartëzohen të gjitha këto e-shërbime ekzistuese dhe të inkurajohen të gjitha komunat që t’i përdorin dhe t’i promovojnë ato. Të përgatitet një regjistër i e-shërbimeve me nivelin më të lartë të sofistikimit dhe i komunave që i përdorin ato, dhe ky regjistër duhet të shërbejë edhe për të shprehur interesimin e

komunave për zhvillimin dhe zbatimin e përbashkët të e-shërbimeve të reja të dedikuara për të gjitha komunat, të cilat do të mundësojnë kryerjen e transaksioneve plotësisht online.

3.2.3. Rekomandime për shoqërinë civile dhe donatorët

- **Vlerësimi i rregullt dyvjeçar i zhvillimit të e-shërbimeve në nivel lokal** - Për këtë qëllim është më mirë të zbatohet metodologjia LOSI e OKB-së, apo ndonjë metodologji tjetër sipas së cilës vlerësohen vetëqeverisjet lokale në botë, për hir të një analize gjithëpërfshirëse të aspekteve më domethënëse që lidhen me çështjen e e-shërbimeve në nivel lokal dhe me qëllim të krahasimit të situatës në Maqedoninë e Veriut me vendet dhe rajonet tjera në botë. Komunat më të mira nga vlerësimet do të promovohen në nivel kombëtar dhe do të shpërblehen për arritjet e tyre në një konferencë të rregullt dyvjeçare që do të organizohet në temën: E-shërbimet komunale – Digjitalizimi dhe transformimi digjital i komunave.
- **Ngritja e vetëdijes së udhëheqësive komunale për përdorimin e rrjeteve sociale** - Nga hulumtimi konstatohet se komunat me seli në fshat nuk i shfrytëzojnë mjaftueshëm rrjetet sociale në ofrimin e e-shërbimeve komunale. Të përgatitet një udhëzues praktik mbi përfitimet e përdorimit të Facebook-ut, Instagram-ut, YouTube-it dhe TikTok-ut për udhëheqësinë dhe administratën komunale, i cili do të përmbajë udhëzime të shkurtra dhe të qarta, hapa, shembuj dhe praktika më të mira për zbatimin e rrjeteve sociale në ofrimin efikas të e-shërbimeve komunale. Komunat që në vlerësimin e kësaj kategorie (që mund të jenë pjesë edhe e vlerësimit nga Rekomandimi 1) do të tregojnë rezultatet më të mira, të promovohen dhe shpërblehen posaçërisht për këtë.
- **Krijimi i konceptit të e-shërbimeve komunale sipas çmimit të kostos së tyre** - Sipas hulumtimit, komunat nuk e kanë të qartë se sa kushtojnë e-shërbimet që i ofrojnë dhe as nuk mund ta përcaktojnë lehtësisht raportin kosto/përfitim nga futja në përdorim dhe ofrimi i e-shërbimeve të reja. Për këtë arsye, të zhvillohet dhe të prezantohet një koncept i përcaktimit të kostos së ofrimit të çdo e-shërbimi individual komunal në nivel vjetor, dhe kosto të përdoruesit të shërbyer për çdo e-shërbim individual komunal. Ky koncept do të ofrojë bazën për dhënien e mundshme të zhvillimit dhe ofrimit të e-shërbimeve të caktuara komunale për kompanitë private që do të kishin kosto më të ulëta, efikasitet më të madh në ofrimin e e-shërbimeve, dhe natyrisht do të kishin detyrimin për të përmbushur të gjitha kërkesat dhe obligimet e përcaktuara me ligjet në Republikën e Maqedonisë së Veriut, veçanërisht ato që kanë të bëjnë me mbrojtjen e privatësisë dhe të dhënave personale.

SHTOCJAT

SHTOJCA 1. Metodologjia për hulumtimin e kryer

Hulumtimi empirik përdor 3 instrumente hulumtuese:

1. *Monitorimi online* i ueb-faqeve të komunave në Republikën e Maqedonisë së Veriut - Në periudhën prej datës 14.08.2023 deri më 11.09.2023 është bërë monitorimi online i ueb-faqeve të vetëqeverisjeve lokale dhe rrjeteve të tyre sociale. Ky është hulumtimi i tretë i këtillë pas hulumtimeve të kryera sipas të njëjtës metodologji bazë në vitin 2014 dhe 2021. Një qasje e tillë e analizimit të e-shërbimeve për një periudhë më të gjatë kohore, e bërë sipas të njëjtës metodologji, mundëson identifikimin e progresit ose prapambetjes në ofrimin e e-shërbimeve dhe mundësisht identifikimin e faktorëve kryesorë që kontribuojnë në të.

U monitoruan dhe u evidentuan tre funksionalitetet e dhëna më sipër në studim, të përfaqësuara nga 12 treguesit e mëposhtëm:

- a. Për funksionalitetin e Transparencës dhe llogaridhënies janë përcaktuar katër treguesit e mëposhtëm:

- i. I1 – Publikimi në kohë i rendit të ditës së seancave të Këshillit;
- ii. I2 – Publikimi i furnizimeve publike;
- iii. I3 – Publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual;
- iv. I4 – Publikimi i procesverbaleve dhe vendimeve të miratuara në tri seancat e fundit të Këshillit të komunës;

- b. Për funksionalitetin e Komunikimit janë përcaktuar katër treguesit e mëposhtëm:

- i. I5 – E-formulari për raportimin e problemeve;
- ii. I6 – Mundësia për t'i bërë pyetje kryetarit të komunës;
- iii. I7 – Kontaktet e disponueshme të e-mailit të zyrtarëve komunalë;
- iv. I8 – Qasja në informatat me karakter publik;

- c. Për funksionalitetin e Miratimeve, lejeve dhe shërbimeve të tjera janë përcaktuar katër treguesit e mëposhtëm:

- i. I9 – Kërkesat për dhënie dhe monitorimin e lejeve të ndërtimit;
- ii. I10 – Formularët për raportimin e tatimit në pronë;
- iii. I11 – Shpalljet e publikuara për punësim;
- iv. I12 – Kërkesat në mënyrë elektronike për lejen ekologjike të integruar B.

Secili nga treguesit e mësipërm mund të ketë një nga tre vlerat e mëposhtme:

- 1 – në ueb-faqen e monitoruar ekziston e-shërbimi elektronik që shqyrtohet nëpërmjet treguesit konkret;

- 0 – në ueb-faqen e monitoruar nuk ekziston e-shërbimi elektronik që shqyrtohet nëpërmjet treguesit konkret;
- 0.5 – në ueb-faqen e monitoruar, e-shërbimi që shqyrtohet nëpërmjet treguesit konkret është i paplotë, jo i përditësuar, i pasaktë ose ofrohet në mënyrë të parregullt ose me gabime.

Nga treguesit për secilën kategori të shqyrtuar të funksionalitetit janë krijuar tre indekse:

- ITR – Indeksi i Transparencës dhe Llogaridhënies;
- ICO – Indeksi i Komunikimit;
- IAP – Indeksi i Miratimeve/Lejeve.

Vlera e secilit indeks fitohet kur nga shuma e të gjithë treguesve të përcaktuar për kategorinë përkatëse të funksionalitetit, vlera e të cilëve është 1, zbritet vlera 0.1 e shumëzuar me numrin e treguesve në të njëjtën kategori të funksionalitetit, vlera e të cilëve është 0.5, gjegjësisht:

$$I = n - 0.1 * k$$

ku:

n është numri i treguesve që e përbëjnë indeksin përkatës që kanë vlerën 1,

k është numri i treguesve që e përbëjnë indeksin përkatës që kanë vlerën 0.5.

Kështu, indekset përkatëse mund të marrin vlera në intervalin prej Min=-0.4 dhe Max=4 (vlera minimale prej -0.4 do të fitohet në rast se të katër treguesit që e përbëjnë indeksin përkatës kanë vlerën 0.5, gjegjësisht e-shërbimet përkatëse nga kategoria përkatëse e funksionalitetit të jenë jo të plota/të parregullta).

Vlen të sqarohet roli i parametrit "k" në metodologjinë e përcaktimit të vlerës së indekseve, gjegjësisht zvogëlimit të vlerës së parametrit "n" për vlerën "0.1 * k". Në fakt, u konstatua se për përdoruesit e e-shërbimeve me rëndësi të veçantë është saktësia e tyre. Kjo do të thotë se kur një e-shërbim i caktuar është ose i paplotë ose nuk përditësohet rregullisht, (e përdoruesit e tij zakonisht nuk mund ta dinë këtë), mund të shkaktojë shqetësime dhe probleme të mëdha për ta, veçanërisht për shkak se përdoruesit e e-shërbimeve në Republikën e Maqedonisë së Veriut shërbimet e ofruara nga autoritetet në nivel qendror dhe lokal, zakonisht i marrin pa asnjë rezervë.

Prandaj, kjo metodologji parashikon vlera të indekseve përkatëse që i përkasin bashkësisë së numrave racionalë, gjë që tregon për mungesën e procedurave cilësore dhe përgjegjësisë për zbatimin e plotë dhe të përditësuar të procesit të ofrimit të e-shërbimit përkatës.

Përveç analizës së 12 treguesve dhe tre indekseve që i mbulojnë e-shërbimet përkatëse të ofruara nga komunat, ky hulumtim e analizon përfaqësimin edhe të funksionaliteteve të mëposhtme të ueb-faqeve të komunave, të cilat janë analizuar edhe në hulumtimin e kryer në vitin 2021:

- Ofrimi i të dhënave në format të hapur;
- Mundësia e përfshirjes së komunitetit lokal në përzgjedhjen e ofertës së ardhshme të e-shërbimeve të reja;

- Shumëgjuhësia e ueb-faqeve të komunave.

Krahas të gjitha funksionaliteteve të mësipërme që janë analizuar në këtë hulumtim, e po ashtu kanë qenë objekt i hulumtimit të kryer në vitin 2014 dhe 2021, këtë vit për herë të parë analiza e situatës me e-shërbimet në nivel lokal në RMV i përfshin edhe aspektet e mëposhtme të rëndësishme:

- a. Vëmendje e veçantë i kushtohet e-shërbimeve që janë zhvilluar në të kaluarën me mbështetjen e donatorëve ndërkombëtarë dhe që u janë dhënë të gjitha komunave në vend për t'u përdorur në kuadër të iniciativave të bashkëpunimit ndërkomunal, gjegjësisht është identifikuar nëse ato janë ende të disponueshme dhe nëse përdoren, si dhe nëse një praktikë e tillë vazhdon të kultivohet. Në këtë kuptim, fokusi është vënë tek treguesi I9 - "Aplikime për dhënien dhe monitorimin e lejeve të ndërtimit" dhe treguesi I12 - "Kërkesat në mënyrë elektronike për leje ekologjike të integruar B", të dyja pjesët e funksionalitetit Miratimet, lejet dhe shërbimet e tjera, por dhe të shërbimet e e-tatimeve, e-urbanizmit dhe e-tokës së ndërtimit që janë zhvilluar dhe janë dhënë për përdorim dhe mirëmbahen bashkërisht për të gjitha komunat. Gjithashtu, është bërë analiza e nismave të reja të tilla për zhvillimin e platformave dhe/ose aplikacioneve për ofrimin e e-shërbimeve në nivel komunal;
- b. Krahas analizave të bëra në vitin 2014 dhe 2021, ky hulumtim analizon edhe përdorimin e rrjeteve sociale më të njohura në RMV nga komunat, me gradim të nivelit të përdorimit (nuk përdoren; publikohen informacione: një herë në disa javë, një herë në javë, 2-3 informacione në javë, përdoren edhe për të ndërvepruar me përdoruesit, etj.). Gjithashtu është analizuar nëse komuna ka miratuar një politikë/strategji/buxhet/person përgjegjës për përdorimin e mediave sociale në funksionimin e saj;
- c. Është analizuar nëse për përdorimin e e-shërbimeve të komunës nevojitet që përdoruesi të krijojë profilin e tij të përdoruesit;
- d. Është analizuar nëse komuna, në qoftë se mbledh të dhëna personale nga përdoruesit gjatë ofrimit të e-shërbimeve, i informon ata se si trajtohen ato të dhëna personale;
- e. Analizohet nëse ofrohet mekanizëm për mbështetjen e përdoruesve për përdorimin e e-shërbimeve duke ofruar:
 - Emrin dhe mbiemrin e personit për mbështetje për e-shërbimin, me adresë të telefonit dhe e-mail;
 - Udhëzim me shkrim për e-shërbimin;
 - Video-klip me shembull për përdorimin e e-shërbimit;
 - Chat-bot i bazuar në inteligjencën artificiale për mbështetje në përdorimin e e-shërbimit.
- f. Është analizuar nëse mundësohet pagesa online për e-shërbimet për ato shërbime për të cilat parashikohet pagesa e një tarife të caktuar;
- g. Është analizuar nëse mundësohet përdorimi i nënshkrimit digjital të përdoruesve në ofrimin e e-shërbimeve;
- h. Është analizuar nëse ka një kanal për reagim nga për përdoruesit për të dhënë sugjerime, mendime, rekomandime, komente për e-shërbimin;
- i. Është analizuar nëse komuna ofron e-shërbime të përshtatura për grupet e cenueshme (për personat e verbër, p.sh.), apo ka pika kontakti në objektet komunale ku personat që nuk posedojnë pajisje elektronike me qasje në internet mund të vijnë dhe t'i përdorin e-shërbimet falas;
- j. Është analizuar nëse ka ofertë të e-shërbimeve të dedikuara për telefonat celularë ose të paktën të përshtatura për përdorim me ndihmën e pajisjeve celulare;

- k. A janë portalet e internetit me platformat/aplikacionet e e-shërbimeve elektronike të përshtatura për telefona celularë?

Një shembull i monitorimit online

Monitorimi online është realizuar në të gjithë popullsinë e komunave në Republikën e Maqedonisë së Veriut. U mbuluan të gjitha (N=81) vetëqeverisjet lokale në vend, gjegjësisht ueb-faqet e tyre, nga të cilat 44 janë me seli në qytet (duke përfshirë këtu edhe Qytetin e Shkupit si njësi e veçantë e vetëqeverisjes lokale dhe 10 komunat në Qytetin e Shkupit), ndërsa 37 nga komunat e analizuara janë vetëqeverisje lokale me seli në fshat.

2. *Intervistat e strukturuar* me aktorët dhe palët e interesuara në ofrimin dhe përdorimin e e-shërbimeve komunale (punonjësit në vetëqeverisjet lokale, përfaqësuesit nga sektori civil dhe përfaqësuesit nga komuniteti akademik që merren me shërbimet elektronike në nivel lokal) - janë realizuar në periudhën ndërmjet 14.09.2023 dhe 17.10.2021.

Pyetjet në lidhje me e-shërbimet në nivel lokal, sipas të cilave janë kryer intervistat, janë grupuar në kategoritë e mëposhtme:

- a. digjitalizimi i komunave;
 - b. hapja dhe transparenca e vetëqeverisjes lokale;
 - c. qasja strategjike ndaj çështjeve që lidhen me zhvillimin dhe ofrimin e e-shërbimeve në nivel lokal;
 - d. Përdorimi i shërbimeve elektronike në nivel komunal, edhe atë në lidhje me:
 - i. disponueshmërinë;
 - ii. uniformitetin;
 - iii. komunikimin;
 - iv. shkallën dhe nivelin e sofistikimit të e-shërbimeve;
 - v. perceptimet e qytetarëve për cilësinë e e-shërbimeve;
 - vi. zhvillimin e e-shërbimeve të reja në nivel lokal;
 - vii. sfidat me të cilat përballen komunat në zhvillimin dhe ofrimin e e-shërbimeve.
3. *Anketa online e përdoruesve të e-shërbimeve komunale* - Anketa është kryer në mënyrë anonime, në periudhën ndërmjet 4.9.2023 dhe 11.9.2023 duke përdorur një pyetësor me 10 pyetje (**Shtojca 3**) të vendosur në platformën Google Forms dhe me link deri te pyetësori që është dërguar në 500 e-mail adresa të përzgjedhura rastësisht të individëve të njohur me temën e e-shërbimeve në nivel të vetëqeverisjes lokale në Republikën e Maqedonisë së Veriut.

SHTOJCA 2. Lista e e-shërbimeve që komunat ua ofrojnë qytetarëve të tyre si të paplota, jo të përditësuara, të pasakta, të parregullta ose me gabime.

Komuna	Totali i e-shërbimeve që komuna i ofron si të paplota, jo të përditësuara, të pasakta, të parregullta ose me gabime	Përshkrimi i e-shërbimit
Aerodromi	1	I2 – Publikimi i furnizimeve publike
Haraçina	2	I3 – Publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual; I7 – Kontaktet e disponueshme të e-mailit të zyrtarëve komunalë
Berova	1	I7 – Kontaktet e disponueshme të e-mailit të zyrtarëve komunalë
Manastiri	0	-
Bogdanci	2	I7 – Kontaktet e disponueshme të e-mailit të zyrtarëve komunalë; I12 – Kërkesat në mënyrë elektronike për lejen ekologjike të integruar B
Bogovina	2	I2 – Publikimi i furnizimeve publike; I4 – Publikimi i procesverbaleve dhe vendimeve të miratuara në tri seancat e fundit të Këshillit të komunës
Bosillova	2	I3 – Publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual; I7 – Kontaktet e disponueshme të e-mailit të zyrtarëve komunalë
Bërvenica	2	I7 – Kontaktet e disponueshme të e-mailit të zyrtarëve komunalë; I10 – Formularët për raportimin e tatimit në pronë
Buteli	1	I7 – Kontaktet e disponueshme të e-mailit të zyrtarëve komunalë
Vallandova	3	I1 – Publikimi në kohë i rendit të ditës së seancave të Këshillit; I4 – Publikimi i procesverbaleve dhe vendimeve të miratuara në tri seancat e fundit të Këshillit të komunës; I12 – Kërkesat në mënyrë elektronike për lejen ekologjike të integruar B
Vasileva	0	-
Vevçani	0	-
Velesi	2	I1 – Publikimi në kohë i rendit të ditës së seancave të Këshillit; I12 – Kërkesat në mënyrë elektronike për lejen ekologjike të integruar B
Vinica	0	-
Vrapçishti	1	I2 – Publikimi i furnizimeve publike
Gazi Baba	0	-
Gjevgjelia	1	I10 – Formularët për raportimin e tatimit në pronë
Gostivari	2	I1 – Publikimi në kohë i rendit të ditës së seancave të Këshillit; I3 – Publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual
Qyteti i Shkupit*	0	-
Gradskoja	2	I9 – Kërkesat për dhënie dhe monitorimin e lejeve të ndërtimit; I12 – Kërkesat në mënyrë elektronike për lejen ekologjike të integruar B
Dibra	2	I6 – Mundësia për t'i bërë pyetje kryetarit të komunës;

		I12 – Kërkesat në mënyrë elektronike për lejen ekologjike të integruar B
Debërca	0	-
Dellçeva	1	I12 – Kërkesat në mënyrë elektronike për lejen ekologjike të integruar B
Demir Kapia	1	I12 – Kërkesat në mënyrë elektronike për lejen ekologjike të integruar B
Demir Hisari	0	-
Dojrani	1	I7 – Kontaktet e disponueshme të e-mailit të zyrtarëve komunalë
Dollneni	3	I8 – Qasja në informatat me karakter publik I9 – Kërkesat për dhënien dhe monitorimin e lejeve të ndërtimit; I10 – Formularët për raportimin e tatimit në pronë
Gjorçe Petrovi	2	I3 – Publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual; I7 – Kontaktet e disponueshme të e-mailit të zyrtarëve komunalë
Zhelina	1	I10 – Formularët për raportimin e tatimit në pronë
Zelenikova	0	-
Zërnovci	1	I9 – Kërkesat për dhënien dhe monitorimin e lejeve të ndërtimit
Ilindeni	1	I1 – Publikimi në kohë i rendit të ditës së seancave të Këshillit
Jegunovca	0	-
Kavadari	0	-
Karbinci	1	I2 – Publikimi i furnizimeve publike
Karposhi	3	I1 – Publikimi në kohë i rendit të ditës së seancave të Këshillit; I3 – Publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual; I4 – Publikimi i procesverbaleve dhe vendimeve të miratuara në tri seancat e fundit të Këshillit të komunës
Kisella Voda	1	I9 – Kërkesat për dhënien dhe monitorimin e lejeve të ndërtimit
Kërçova	2	I4 – Publikimi i procesverbaleve dhe vendimeve të miratuara në tri seancat e fundit të Këshillit të komunës; I10 – Formularët për raportimin e tatimit në pronë
Konçeja	1	I5 – E-formulari për raportimin e problemeve
Kočana	1	I12 – Kërkesat në mënyrë elektronike për lejen ekologjike të integruar B
Kratova	2	I1 – Publikimi në kohë i rendit të ditës së seancave të Këshillit; I5 – E-formulari për raportimin e problemeve
Kriva Pallanka	0	-
Krivogashtani	3	I3 – Publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual; I5 – E-formulari për raportimin e problemeve; I10 – Formularët për raportimin e tatimit në pronë
Krusheva	1	I1 – Publikimi në kohë i rendit të ditës së seancave të Këshillit
Kumanova	1	I9 – Kërkesat për dhënien dhe monitorimin e lejeve të ndërtimit
Likova	0	-
Llozova	3	I1 – Publikimi në kohë i rendit të ditës së seancave të Këshillit; I2 – Publikimi i furnizimeve publike; I3 – Publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual
Mavrova dhe Rostusha	0	-
Makedonska Kamenica	1	I1 – Publikimi në kohë i rendit të ditës së seancave të Këshillit

Makedonski Brod	1	I10 – Formularët për raportimin e tatimit në pronë
Mogilla	0	-
Negotina	0	-
Novaci	1	I2 – Publikimi i furnizimeve publike
Novo Sella	1	I9 – Kërkesat për dhënien dhe monitorimin e lejeve të ndërtimit
Ohri	1	I10 – Formularët për raportimin e tatimit në pronë
Petroveci	2	I7 – Kontaktet e disponueshme të e-mailit të zyrtarëve komunalë; I12 – Kërkesat në mënyrë elektronike për lejen ekologjike të integruar B
Pehçeva	1	I1 – Publikimi në kohë i rendit të ditës së seancave të Këshillit
Pllasnica	1	I2 – Publikimi i furnizimeve publike
Prilepi	2	I4 – Publikimi i procesverbaleve dhe vendimeve të miratuara në tri seancat e fundit të Këshillit të komunës; I12 – Kërkesat në mënyrë elektronike për lejen ekologjike të integruar B
Probishtipi	1	I1 – Publikimi në kohë i rendit të ditës së seancave të Këshillit
Radovishi	0	-
Rankovca	1	I7 – Kontaktet e disponueshme të e-mailit të zyrtarëve komunalë
Resnja	1	I3 – Publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual
Rosomani	0	-
Saraji	2	I4 – Publikimi i procesverbaleve dhe vendimeve të miratuara në tri seancat e fundit të Këshillit të komunës; I7 – Kontaktet e disponueshme të e-mailit të zyrtarëve komunalë
Sveti Nikoleja	1	I7 – Kontaktet e disponueshme të e-mailit të zyrtarëve komunalë
Sopishteja	1	I10 – Formularët për raportimin e tatimit në pronë
Nagoriçani i Vjetër	1	I10 – Formularët për raportimin e tatimit në pronë
Struga	1	I4 – Publikimi i procesverbaleve dhe vendimeve të miratuara në tri seancat e fundit të Këshillit të komunës
Strumica	0	-
Studenici	1	I2 – Publikimi i furnizimeve publike
Tearca	1	I7 – Kontaktet e disponueshme të e-mailit të zyrtarëve komunalë
Tetova	0	-
Qendra	1	I10 – Formularët për raportimin e tatimit në pronë
Qendra Zhupa	0	-
Çairi	2	I3 – Publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual; I7 – Kontaktet e disponueshme të e-mailit të zyrtarëve komunalë
Çashka	2	I1 – Publikimi në kohë i rendit të ditës së seancave të Këshillit; I10 – Formularët për raportimin e tatimit në pronë
Çeshinova – Oblesheva	1	I7 – Kontaktet e disponueshme të e-mailit të zyrtarëve komunalë
Çußer - Sandeva	0	-
Shtipi	1	I1 – Publikimi në kohë i rendit të ditës së seancave të Këshillit
Shuto Orizareja	2	I2 – Publikimi i furnizimeve publike; I3 – Publikimi i buxhetit të komunës për vitin aktual

SHTOJCA 3. Pyetësor për qytetarët: e-shërbimet nga vetëqeverisja lokale

Ju lutemi plotësoni pyetësorin duke zgjedhur vetëm një numër me domethënien e treguar në shkallën e mëposhtme:

Aspak nuk pajtohem	Nuk pajtohem	As pajtohem e as nuk pajtohem	Pajtohem	Plotësisht pajtohem
1	2	3	4	5

1	A jeni të kënaqur me cilësinë e e-shërbimeve në komunën tuaj? ☐ PO ☐ JO Nëse dëshironi jepni koment: _____ _____
2	Një e-shërbim cilësor është vetëm që mund të kryhet plotësisht në mënyrë elektronike. ☐ Plotësisht pajtohem (5) ☐ Pajtohem (4) ☐ As pajtohem e as e nuk pajtohem (3) ☐ Nuk pajtohem (2) ☐ Aspak nuk pajtohem (1) Nëse dëshironi jepni koment: _____ _____
3	E-shërbim cilësor është ai që ofron informacion të saktë dhe të plotë rreth procedurës dhe formularëve për përdorimin e tij. ☐ Plotësisht pajtohem (5) ☐ Pajtohem (4) ☐ As pajtohem e as e nuk pajtohem (3) ☐ Nuk pajtohem (2) ☐ Aspak nuk pajtohem (1) Nëse dëshironi jepni koment: _____ _____
4	Shërbimet komunale duhet të realizohen në mënyrë që të jenë vetëm plotësisht elektronike pa u ofruar edhe në mënyrë tradicionale (në formë letre dhe/ose në sportel). ☐ Plotësisht pajtohem (5) ☐ Pajtohem (4) ☐ As pajtohem e as e nuk pajtohem (3) ☐ Nuk pajtohem (2) ☐ Aspak nuk pajtohem (1) Nëse dëshironi jepni koment: _____ _____
5	Disa shërbime komunale duhet të ofrohen detyrimisht (me fuqi të ligjit) në mënyrë elektronike. ☐ Plotësisht pajtohem (5) ☐ Pajtohem (4) ☐ As pajtohem e as e nuk pajtohem (3) ☐ Nuk pajtohem (2) ☐ Aspak nuk pajtohem (1) Nëse dëshironi jepni koment: _____ _____
6	Qytetarët kanë mundësi të marrin pjesë në përcaktimin se cilat shërbime komunale do të ofrohen në mënyrë elektronike ☐ Plotësisht pajtohem (5) ☐ Pajtohem (4) ☐ As pajtohem e as e nuk pajtohem (3) ☐ Nuk pajtohem (2) ☐ Aspak nuk pajtohem (1) Nëse dëshironi jepni koment: _____ _____
7	Prioritetin se cilat shërbime duhet të digjitalizohen më pas duhet ta kenë vetë komunat. ☐ Plotësisht pajtohem (5) ☐ Pajtohem (4) ☐ As pajtohem e as e nuk pajtohem (3) ☐ Nuk pajtohem (2) ☐ Aspak nuk pajtohem (1) Nëse dëshironi jepni koment: _____ _____

8	Shënoni të paktën një e-shërbim komunal me të cilin jeni të kënaqur dhe shpjegoni pse: _____ _____ _____
9	Shënoni të paktën një e-shërbim komunal me të cilin NUK jeni të kënaqur dhe shpjegoni pse: _____ _____ _____
1 0	Shënoni të paktën një shërbim që dëshironi të ofrohet në mënyrë elektronik, e që aktualisht nuk është kështu: _____ _____ _____

BIBLIOGRAFI

1. Јаневски, З. (2022). *Дигитална економија*, Економски институт – Скопје, Скопје.
2. Price, L., Deville, J. and Ashmore, F. (2021). *CORA Policy Brief 4: Developing and delivering digital services in rural areas. Project Report*. Atene Kom, Berlin, Germany.
3. McDonald, D.A. (2022). *Meanings of Public and the Future of Public Services* (1st ed.). Routledge. DOI: <https://doi.org/10.4324/9781003293002>.
4. OECD. (2017). Digital transformation of public service delivery, in *Government at a Glance 2017*, OECD Publishing, Paris. DOI: https://doi.org/10.1787/gov_glance-2017-72-en.
5. EC. (2021). *2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade*. COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS. Brussels: European Commission. https://commission.europa.eu/system/files/2023-01/cellar_12e835e2-81af-11eb-9ac9-01aa75ed71a1.0001.02_DOC_1.pdf.
6. EC. (2022). *European Commission digital strategy: Next generation digital Commission*. COMMUNICATION TO THE COMMISSION. Brussels: European Commission. https://commission.europa.eu/system/files/2022-06/c_2022_4388_1_en_act.pdf.
7. UN. (2022). *E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*, United Nations, <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>.
8. UN. (2023). *UN E-Government Knowledgebase*, <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/170-North-Macedonia> (11.09.2023).
9. Janevski, Z., and Jashari, B. (2021). *Analisis of e-services in Municipalities of the Republic of North Macedonia*. Metamorphosis Foundation for Internet and Society, Friedrich Naumann Foundation for Freedom Skopje. <https://metamorphosis.org.mk/wp-content/uploads/2021/12/analiza-na-e-uslugite-vo-opstinite-vo-rsm-en-bez-cip.pdf> (05.09.2023).
10. Белчева – Ристовска, И., Тодевски, М. (2020). *Анализа на достапните електронски услуги. Здружение за развој - Центар за управување со промени*, Скопје. https://cup.org.mk/publication/9036_Analiza-na-dostapnite-elektronski-uslugi.pdf (05.09.2023).
11. Bojadzievska, I., Shikova, N. (2021). *North Macedonia Digital Agenda Observatory - Country Report and Roadmap for Digital Agenda advancement in North Macedonia*. Metamorphosis Foundation for Internet and Society, Skopje. <https://metamorphosis.org.mk/wp-content/uploads/2021/07/country-report-and-roadmap-for-digital-agenda-advancement-in-north-macedonia.pdf> (07.09.2023).
12. Uslugi.gov.mk. (2023). <https://uslugi.gov.mk/> (11.09.2023).
13. Економија и бизнис. (2023). „Од хартија до пиксели – дигитална трансформација на општините“, *Економија и бизнис*, јуни 2023. <https://ekonomijaibiznis.mk/Magazine.aspx?id=6107> (10.09.2023).
14. Независен. (2023). „Ќе се формира Агенција за дигитализација, а допрва ќе се прават и Национални стратегии“, *Независен*, 04.04.2023. <https://nezavisen.mk/kje-se-formira-agencija-za-digitalizacija-2/> (11.09.2023).
15. Centar.mk. (2023). „Грковска: Националниот совет за дигитална трансформација на општеството ја усвои основата и концептот за дигитализација“, *Centar.mk*, 15.02.2023.

- <https://centar.mk/blog/2023/02/15/grkovska-natsionalniot-sovet-za-digitalna-transformatsija-na-opshtestvoto-ja-usvoi-osnovata-i-kontseptot-za-digitalizatsija/> (11.09.2023).
16. ЕНЕР. (2023). Нацрт - закон_Предлог на Закон за безбедност на мрежи и информациски системи.
https://ener.gov.mk/Default.aspx?item=pub_regulation&subitem=view_reg_detail&itemid=80751 (11.09.2023).
17. МЛС. (2015). СТУДИЈА ЗА ПОСТОЕЧКИТЕ Е-УСЛУГИ НА ЛОКАЛНО НИВО И ПОТРЕБИТЕ И МОЖНОСТИТЕ ЗА ВОВЕДУВАЊЕ НА НОВИ Е-УСЛУГИ, Скопје, Влада на Република Македонија, Министерство за локална самоуправа.
18. Chu, P.U. and Tseng H.L. (2018). "Open Data in Support of E-governance Evaluation: A Public Value Framework". In *Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV '18)*. Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 338–343. <https://doi.org/10.1145/3209415.3209433> (18.09.2023).
19. EC. (2015). "What Is Open Data", *data.europa.eu*, Brussels: European Commission. <https://data.europa.eu/en/dataeuropa-academy/what-open-data> (22.09.2023).
20. Godhwani, G., and Kuzev, P. (2023). "Open Data as Backbone of Digital Public Infrastructure: Prioritising High-Value Datasets for Effective Governance", *T20 Policy Brief*. 25.07.2023. <https://www.orfonline.org/research/open-data-as-backbone-of-digital-public-infrastructure/> (22.09.2023).
21. Avdic, A., and Lambrinos, T. (2015). Modeling and illustrating requirement prioritization in public e-service development from a value-based perspective. *Electronic Journal of e-Government*, 13(1): 1-15. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:867597/FULLTEXT01.pdf> (22.09.2023).
22. Azar, J., Smith, R.K., and Cordes, D. (2007). "Value-Oriented Requirements Prioritization in a small Development Organization". *IEEE Software*, 24(1), 32-37.
23. Heindl, M., and Biffl, S. (2005). "A case study on value-based requirements tracing". In *Proceedings of the 10th European software engineering conference*, Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, 60–69. <https://doi.org/10.1145/1081706.1081717>.
24. Bekkers, V. (2011). Visual events and electronic government: What do pictures mean in digital government for citizens relations? *Government Information Quarterly*, 28(4), 457-465. DOI:10.1016/j.giq.2010.10.006.
25. Danielson, M., Ekenberg, L., Ekengren, A., Hökby, T., and Lidén, J. (2007). Decision Process Support for Participatory Democracy. *Journal of Multi-Criteria Decision Analysis*, 15(1-2), 15-30, <https://doi.org/10.1002/mcda.406> (10.10.2023).
26. ДЗС. (2022). Попис на населението, домаќинствата и становите во Република Северна Македонија, 2021 - прв сет на податоци, Државен Завод за Статистика, <https://www.stat.gov.mk/pdf/2022/2.1.22.10Popis-mk-en.pdf> (21.08.2023).
27. Market Vision. (2022). Извештај од спроведена теренска анкета за јавно мислење на граѓаните во врска со сајбер безбедност, Агенција за електронски комуникации, https://aek.mk/wp-content/uploads/2022/11/20221108_Rezultati_AEK_CyberSecurity_veb1.pdf (22.09.2023).
28. АЕК. (2023). Информации за состојбата на пазарот за електронски комуникации во мобилна и фиксна телефонија во првиот квартал од 2023 година, Агенција за електронски комуникации. <https://aek.mk/wp-content/uploads/2023/08/20230825-Informacii-za-sostojba-na-pazarot-mobilna-i-fiksna-prv-kvartal-2023.pdf> (21.09.2023).

29. Chan, F.K., Thong, J.Y., Brown, S.A., and Venkatesh, V. (2021). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective. *Public Administration Review* 2021, 81, 874–894. DOI:[10.1111/puar.13308](https://doi.org/10.1111/puar.13308), (10.10.2023).
30. VirtualSpirits. (2023). *Powering Chatbots for Government services all over the world: +50 Government and Public services use our ChatBot*. <https://www.virtualspirits.com/chatbot-for-government.aspx> (13.09.2023).
31. Turban, E., Outland, J., King, D., Lee, J.K., Liang, T.P., Turban, D.C. (2018). *Electronic commerce 2018: A Managerial and Social Networks Perspective*, Springer.
32. Cap Gemini, Rand Europe, IDC, Sogeti & DTI. (2010). *Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action*, European Commission, [https://www.capgemini.com/fi-en/wp-content/uploads/sites/27/2017/07/Digitizing Public Services in Europe Putting Ambition i nto Action.pdf](https://www.capgemini.com/fi-en/wp-content/uploads/sites/27/2017/07/Digitizing_Public_Services_in_Europe_Putting_Ambition_into_Action.pdf) (14.09.2023).
33. Janevski Z., Bojnec Š., Godnov U., Petkovska Mirčevska T., Angelova B., and Angeloska Dichovska M. (2013). "Some Aspects of the User Satisfaction from the e-Government Services in Macedonia and Slovenia", In *Proceedings of the 14th International Conference "MIC 2013: Industry, Science and Policy Makers for Sustainable Future"*, 21-23 November 2013, Koper, Slovenia, pp. 197-215.
34. Seri, P., Bianchi, A., and Matteucci, N. (2014). Diffusion and usage of public e-services in Europe: An assessment of country level indicators and drivers, *Telecommunications Policy*, Volume 38, Issues 5–6, June–July 2014, pg. 496-513. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2014.03.004> (24.09.2023).
35. Zaoui, I., Elmaghraoui, H., Benhlime, E., and Chiadmi D. (2014). Towards a Personalized E-Government Platform, *International Journal of Computer Science: Theory and Application*, 2014, vol. 2, no. 2., p. 35-40.