

Препораки за нацрт-Националната ИКТ стратегија 2021-2025 и придружниот Акциски план поврзани со дигитална инклузија

(препораките се дадени врз основа на Опсерваторија за Дигиталната агенда – Извештај за тековната состојба и патоказ за унапредување на Дигиталната агенда во Северна Македонија од [2020 год.](#) и од [2021 год.](#) и во контекст на дигитална инклузија)

- Иако се настојува сите е-услуги од институциите да бидат поставени на [Националниот портал за е-услуги](#) (Порталот), одредени е – услуги самостојно ги обезбедуваат институциите. Се препорачува сите државни е-услуги кои ги нудат институциите на национално и локално ниво, да се централизира на едно место, односно да се нудат преку Порталот. Понатаму, во рамки на Порталот препорачливо е да се обезбеди унифицирана база со сите податоци за е-услуги (информации за бројот на регистрирани корисници сегрегирани по правни и физички лица, информации за најбараните односно најкористени услуги од граѓаните и компаниите, информации за број на испорачани е-услуги, податоци кои произлегуваат од мерење на задоволството на корисниците, итн.). Оваа база понатаму ќе може да се користи од страна на институциите, граѓанскиот сектор, бизнис заедницата, итн. во поглед на донесување на одлуки, креирање на длабински истражувања и стратегии, како и креирање на иновативни ИТ решенија.
- Иницијативата “ДАСМ (Дигитална агенција на Северна Македонија) постепено ќе воведат комплетни услуги за крајните корисници за главни животни настани преку интегрирање на испораката на услуги од различни сопственици на податоци, со помош на постојната Рамка за интероперабилност. До крајот на 2025 година, во функција ќе бидат ставени најмалку пет вакви услуги.” е голем исчекор во добар правец. Паралелно на тоа, се препорачува воспоставување на план за транзиција, односно, целосна дигитализација на точно одредени услуги, со точно определени рокови во кои постепено ќе се ограничува шалтерската опција за таа услуга, кон нејзино целосно укинување. Истовремено потребно е на граѓаните да им се даде интензивна поддршка во таа насока.
- При воведување на иновации, се препорачува институциите да се стремат кон обезбедување на нивна одржливост и практичност по одреден временски период, поради што е потребно да се обезбеди соодветна грижа за нивната постојана функционалност. Во таа насока, потребно е да се зајакне соработката со граѓанскиот сектор во областа „Истражување и иновации“.
- Во однос на градење свест за порталот на е-Влада и е-услуги, и заложбата “до 2022 година треба да се донесе кохерентна комуникациска стратегија и акциски план, со цел да се зголеми видливоста на услугите што им се на располагање на граѓаните”, се препорачува во креирањето на овие стратешки документи да биде вклучен и граѓанскиот сектор кој е мост помеѓу граѓаните и институциите, и кој најдобро ги разбира потребите на граѓаните. Понатаму, се препорачува спроведувањето на стратегијата да биде поддржано од силен маркетиншки тим за полесно да се постигне подигањето на колективната свест за Порталот и на тој начин да се намали скептицизмот кон е-услугите. Во иста насока, се препорачува Владата да назначи



Проектот е ко-финансиран од Европската Унија



Increasing Civic Engagement in the Digital Agenda

говорник (spokesperson) кој редовно ќе известува за напредокот во однос на спроведувањето на Дигиталната Агенда (ДА) и активностите поврзани со неа, и кој граѓаните ќе го препознаваат во тој контекст. Ова е исто така неопходно **за да се подигне јавната свест за придобивките од ДА, како и истата да се приближи повеќе до граѓаните.** Во таа насока потребно е и да се промовираат активностите и соработката под ИСА2, односно резултатите од спроведувањето на ДА директно да се поврзат и со идното членство на Република Северна Македонија (PCM) во Европската унија (ЕУ).

- Во добар правец е и заложбата за **зајакнување на дигиталните вештини во јавни простори** преку обезбедувањето пристап до ИКТ (поврзливост, опрема, но исто така и човечки ресурси за поддршка на населението) во јавните инфраструктури и простори, преку развивање на улогата на јавните библиотеки со цел подобрување на дигиталната вклученост, управување со 18 интернет-клубови низ целата земја и истражување на улогата што ќе ја има идната мрежа за една точка на услуги, како и развивање ИКТ-услуги во јавните простори за да може секој граѓанин на РСМ да има на располагање средства и начини за надградување на своите дигитални вештини. Во поглед на **обезбедување дигитални уреди за ранливи категории на лица и собирањето и обновувањето на дигитални уреди** за дистрибуција до лица кои се квалифицирани за да добијат таква помош, препорачливо е да се консултираат иницијативи кои ја извршува оваа улога волонтерски за време на КОВИД-19 пандемијата (пр. [Донирај компјутер](#)) во поглед на размена на искуства и можности за синергија.
- Во поглед на премостувањето на дигиталниот јаз што постои меѓу еден дел од населението и општеството кое веќе живее во дигитален свет како и оние кои не поседуваат никаква дигитална опрема, се препорачува да се обезбеди **градење на капацитетите на граѓанските организации и медиумите за информирање и едукација на граѓаните за Дигиталната агенда и придобивките од истата.** Граѓанските организации, како главни точки кои работат директно со граѓаните и веќе се запознаени со нивните потреби, може понатаму да ја имаат улогата на мултипликатори каде што тие, со институционална и финансиска поддршка од институциите, ќе може да ја шират дигиталната писменост на населението и да работат директно со граѓаните на **развивање на нивните дигиталните вештини.**
- Во рамки на изградба на дигитални вештини кај сите граѓани, треба да се планира и **развој на едукативна програма на повеќе нивоа (основно, средно, напредно) кои би се комуницирале соодветно на возраста, менталниот капацитет и стручноста на граѓаните од сите сфери.** Покрај развивањето на дигиталните вештини преку формалното образование (предучилишно, училишно, средно, високо образование), препорачливо е да се креираат и програми за доживотно учење за да се опфатат граѓани кои што не се дел од формалното образование.

Нагласуваме дека дигиталната инклузија мора да еволуира заедно со еволуирањето на новите технологии, што исто така подразбира инвестирање во намалување и отстранување на историски, институционални и структурни бариери за пристап и користење на технологиите.