

VLERËSIMI I POLITIKAVE PËR PËRMIRËSIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE



Projekti është mbështetur
nga Bashkimi Evropian



VLERËSIMI I POLITIKAVE PËR PËRMIRËSIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE



Citizens for change!



QENDRA PËR
MENAXHIM ME
NDRYSHIME

Projekti është mbështetur nga
Bashkimi Evropian

Ky hulumtim u krye në kuadër të programit të punës "Ofrim më i Mirë i Shërbimeve Publike për Qytetarët, me përfshirje aktive të Kuvendit", i financuar nga Bashkimi Evropian dhe i bashkëfinancuar nga programi Civica Mobilitas.

Përmbajtja e këtij publikimi është përgjegjësi e vetme e autorëve dhe në asnjë mënyrë nuk mund të konsiderohet se reflekton pikëpamjet e Bashkimit Evropian dhe Civica Mobilitas.

Botues: Qendra për menaxhim me ndryshime

Për botuesin: Neda Maleska-Saçmaroska, Qendra për menaxhim me ndryshime

Autor: Iskra Belcheva- Ristovska, Irena Bojadzievska

Redaktorë: Neda Maleska- Saçmaroska

Përkthimi: Vjosa Taipi

Lektura: Marija Angelova

Dizajni dhe shtypi: Evropa 92

Tirazh: 100 ekzemplarë (tirazh pa pagesë/jo komercial)

CIP - Каталогизација во публикација

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

35.077(497.7)(047.31)

BELCHEVA- Ristovska, Iskra

Vlerësimi I politikave për përmirësimin e shërbimeve publike / [autor Iskra Belcheva-Ristovska, Irena Bojadzievska ; përkthimi Vjosa Taipi]. - Shkup : Qendra për menaxhim me ndryshime, 2021. - 35 стр. : табели, граф. прикази ; 24 см

Фусноти кон текстот. - Содржи и: Shtojca 1

ISBN 978-608-4818-79-3

1. Bojadzievska, Irena [автор]

а) Јавни услуги -- Македонија -- Истражувања

COBISS.MK-ID 53389573

PËRMBAJTJA

1.HYRJE	1
1.1. Qëllimi i hulumtimit	2
1.2. Metodologjia	2
1.3. Hulumtimet e mëparshme.....	3
2.KONTEKSTI I BASHKIMIT EVROPIAN	4
2.1. Plani i veprimit për e-Qeveri	4
2.2. Shërbime të hapura për e-Qeveri	6
2.3. Edukim digjital	8
2.4. Risi në shërbimet digjitale në BE.....	9
3.STRATEGJIA PËR REFORMË NË ADMINISTRATËN PUBLIKE	10
3.1. Buxheti	14
4.KËNAQËSIA E QYTETARËVE ME OFRIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE	15
4.1. Kënaqësia e përgjithshme	15
4.2. Bashkëpunimi ndërmjet institucioneve.....	18
4.3. Komunikimi me qytetarët	20
4.4. Besimi në institucione	25
4.5. Shërbime elektronike	26
5.PËRFUNDIME DHE REKOMANDIME	30
6.SHTOJCA 1	34



Citizens for change!



**QENDRA PËR
MENAXHIM ME
NDRYSHIME**

Projekti është mbështetur nga
Bashkimi Evropian

1. Hyrje

Shërbimet publike janë në qendër të vëmendjes në shoqërinë moderne sepse qasja deri te ato dhe funksionimi i mirë i tyre ndikojnë në cilësinë e jetës së qytetarëve dhe kontribuojnë që qytetarët të jenë të kënaqur nga institucionet dhe t'u besojnë atyre.

Sigurimi cilësor i shërbimeve publike është pjesë e qeverisjes së mirë dhe është një nga stimujt kryesorë për rritjen ekonomike. Pagesa e tatimit, zëvendësimi i dokumenteve personale të skaduara, aplikimi për mbrojtje sociale, janë disa nga ndërveprimet më të shpeshta që qytetarët kanë me pushtetin ekzekutiv. Përmirësimi i cilësisë dhe qasjes së shërbimeve publike për të gjitha grupet e qytetarëve, përfshirë grupet e cenuara, është thelbësor për ndërtimin e besimit të qytetarëve në institucione.

Rekomandimet e institucioneve ndërkombëtare vazhdimisht janë në drejtim të digjitalizimit më të madh të shërbimeve administrative në të gjitha fushat, por edhe praktikat "mjeteve të shkathëta, të thjeshta, të harmonizuar ndërmjet vete dhe të bazuar në teknologji" për ofrimin e shërbimeve publike (Forumi Ekonomik Botëror 2012). Pozicionimi i qytetarit në qendër të punës së institucioneve ka një përfitim të dyfishtë - i detyron institucionet të jenë më efikase dhe rrit kënaqësinë dhe besimin e qytetarëve. Parimi themelor për ofrimin cilësor të shërbimeve publike është, dhe duhet të jetë, përgjigje ndaj kërkesave dhe nevojave të përdoruesve. Parimi reflektohet gjithashtu edhe mbi Qëllimet e Zhvillimit të Qëndrueshëm¹, konkretisht në qëllimin 16.6, i cili synon të "zhvillojë institucione efektive, të përgjegjshme dhe transparente në të gjitha nivelet", si dhe treguesin 16.6.2 i cili propozon të matet "përqindja e popullsisë të kënaqur me përvojën e tyre të fundit në shërbimet publike".

Bashkimi Evropian, më i rëndësishmi për shkak të angazhimit strategjik të Maqedonisë së Veriut të arrijë anëtarësimin e plotë, vazhdimisht po përsos rregullat për shërbimet digjitale. Në muajt e fundit të vitit 2020, Komisioni Evropian prezantoi rregulla të reja më të rrepta për ofruesit e shërbimeve digjitale që veprojnë si ndërmjetës, si në sektorin publik ashtu edhe në atë privat.² Standarde të tilla më të larta për shërbimet publike janë sipas shembullit të vendeve më të zhvilluara Evropiane, ndërsa për vendet me PBV më të ulët dhe shoqëri digjitale më të dobët, arritja e standardeve të larta është komplekse dhe e kushtueshme.

¹ Qëllimet për zhvillim të qëndrueshëm janë një lloj udhërrëfyese deri në vitin 2030, përkatësisht qëllime dhe masa të hollësishme për arritjen e paqes dhe prosperitetit të njerëzve dhe planetit, tani dhe në të ardhmen. Në dispozicion në: <https://sdgs.un.org/goals>.

² Aktet shpjegohen më në detaje më poshtë në Kontekstin e BE-së.

1.1. Qëllimi i hulumtimit

Maqedonia e Veriut, gjithashtu përpiqet të arrijë nivel më të lartë të cilësisë së shërbimeve për qytetarët dhe bizneset, paralelisht me shkallë më të madhe të digjitalizimit të proceseve. Qeveria e RMV-së, disa vite me radhë, prioritet ka vendosur mbi shërbimet publike të cilat janë lartë në agjendën politike dhe administrative përmes masave të parashikuara në Strategjinë për reformën e administratës publike dhe investimeve relativisht të mëdha në këtë fushë. Së këndejmi, ky hulumtim synon të vlerësojë përshtatshmërinë e masave të zbatuara në këtë fushë në lidhje me mendimet dhe kërkesat e qytetarëve nga shërbimet publike dhe institucionet.

Ky hulumtim në mënyrë të barabartë përpiqet të vlerësojë hapjen e institucioneve ndaj zërit të qytetarëve, reagimet e tyre mbi shërbimet dhe matjen e kënaqësisë, për të cilën vlerësimet e deritanishme të Qendrës për Menaxhim me Ndryshime kanë treguar se nuk janë në nivel të kënaqshëm.³

1.2. Metodologjia

Në lidhje me atë se sa institucionet tona dhe udhëheqësia u përgjigjen nevojave të qytetarëve, mund të dëshmojnë vetëm qytetarët në mënyrë të besueshme. Për qëllimet e këtij hulumtimi (por edhe të monitorimit të vazhdueshëm të ofrimit të shërbimeve publike) qytetarëve iu kërkua të tregojnë se me cilat probleme përballen më shpesh gjatë marrjes së shërbimeve, sa dhe nëse janë të kënaqur me kohën e realizimit, pagesën, cilësinë e shërbimeve, qëndrimin e punonjësve, trajtimin e barabartë, qasjen në shërbime, informacionet që institucionet ofrojnë për shërbimet, si dhe qasjen dhe përdorimin e shërbimeve elektronike.

Opinionet dhe të dhënat e qytetarëve u grumbulluan përmes:

1. Anketës mbi atë se sa janë të kënaqur qytetarët me shërbimet publike, me ekzemplar përfaqësues të të anketuarve në të gjithë territorin e vendit, përkatësisht gjithsej 700 të anketuar - përdorues të shërbimeve të ndryshme publike, të kryer përmes telefonit.
2. Dhjetë hulumtime individuale të thelluara për shërbimeve / fusha të ndryshme të shërbimeve, të realizuara nga dhjetë organizata civile⁴ (në tekstin e mëtejshëm: hulumtim i thelluar), të cilat përfshinë:

³ Në hulumtimin e kënaqësisë së qytetarëve në vitin 2018, mezi 4,8% e të anketuarve kanë deklaruar se kanë dhënë lavdërim, ndërsa 4,6% u ankuan për ndonjë shërbim publik. Sondazhi është në dispozicion në: <https://cup.org.mk/publication/research-on-the-citizens-satisfaction-in-public-service-delivery>.

⁴ Përmbledhje e hulumtimeve për ofrimin e shërbimeve publike në nivelin qendror dhe lokal, në dispozicion në: <https://cup.org.mk/publication/compendium-of-research-of-public-services-delivery-on-central-and-local-level>

- Analizë të situatës në fushën - të drejtat dhe shërbimet në dispozicion, shërbimet më problematike, nëse gjatë krizës aktuale për shkak të Covid-19 ka shërbime që janë veçanërisht të nevojshme ose shkaktojnë më shumë probleme sesa në situatë të rregullt. Intervistat dhe pyetësorët u zhvilluan për analizën - me përdoruesit e shërbimeve dhe ofruesit e shërbimeve.
- Analizë e shërbimeve në portalin www.uslugi.gov.mk dhe analiza e ueb faqeve të institucioneve / komunave / ministrive / ndërmarrjeve që ofrojnë shërbime, si dhe krahasim me procedurat për marrjen e shërbimeve personalisht në institucionet.
- Eksperiment - kontrollimi i disponueshmërisë së shërbimeve, mundësia dhe mënyra e realizimit përmes internetit, komunikimi me shërbimet.

1.3. Hulumtimet e mëparshme

Për shkak se fokusi i punës kërkimore të Qendrës për Menaxhim me Ndryshime, gjithmonë vendoset mbi ndikimin e politikave publike në jetën e përditshme të qytetarëve, hulumtimi mbi funksionimin e sektorit publik dhe cilësinë e shërbimeve domosdoshmërisht përfshin mbledhjen e mendimeve nga qytetarët për përvojat e tyre reale. Anketë mbi atë se sa janë të kënaqur qytetarët nga shërbimet publike u krye në ekzemplar reprezentativ gjatë vitit 2018⁵, ndërsa disa nga pyetjet u përsëritën edhe në vitin 2020. Janë identifikuar më shumë ndryshime në përvojat e qytetarëve, kështu që disa nga këto të dhëna janë përdorur në këtë analizë për krahasim.

⁵ Rezultatet e anketës të viti 2018 janë në dispozicion në: <https://cup.org.mk/publication/research-on-the-citizens-satisfaction-in-public-service-delivery>.

2. Konteksti i Bashkimit Evropian

2.1. Plani i veprimit për e-Qeveri

Plani i veprimit i e-Qeveri për vitin 2016-2020, të Bashkimit Evropian⁶ synon të përshpejtojë transformimin digjital të institucioneve dhe udhëhiqet nga vizioni si vijon: "Deri në vitin 2020, institucionet dhe administratat publike në Bashkimin Evropian të jenë të hapura, efikase dhe gjithëpërfshirëse, për të siguruar shërbime ndërkufitar, të personalizuar, të lehta për përdoruesit, shërbime publike digjitale "nga skaji deri në skaj" për të gjithë qytetarët dhe personat juridikë në BE. Qasjet inovative do të përdoren për të hartuar dhe ofruar shërbime më të mira në përputhje me nevojat dhe kërkesat e qytetarëve dhe subjekteve afariste. Administratat publike i përdorin mundësitë që i ofron mjedisi i ri digjital, për të lehtësuar komunikimin e ndërsjellë dhe komunikimin me palët e interesuara."

Sipas planit, vendet anëtare vlerësohen çdo vit për arritjet e tyre sipas standardeve të përcaktuara saktësisht për e-Qeveri. Republika e Maqedonisë së Veriut është gjithashtu pjesë e vlerësimit vjetor të kryer sipas katër standardeve kryesore:

1. Fokusi i përdoruesit, i cili përfshin deri në cilën shkallën sigurohen shërbime përmes internetit, sa janë në dispozicion përmes telefonave celularë, por gjithashtu edhe cilat mekanizma për mbështetje dhe informacione kthyesë për klientët janë në dispozicion të përdoruesve.
2. Transparencë, përkatësisht nëse administrata ofron informacion të qartë, të hapur mbi qasjen në shërbime, nëse është transparente në lidhje me përgjegjësitë e institucioneve dhe ruajtjen e të dhënave personale.
3. Faktorët kryesorë të mundësitimit ose cilat mundësi teknologjike janë në funksion për ofrimin e e-shërbimeve.
4. Lëvizshmëria ndërkufitare, e cila i referohet qasjes së lehtë dhe përdorimit të shërbimeve përmes Internetit nga qytetarë nga vendet e tjera.

Në vitin 2020, rezultati i përgjithshëm për EU27 (me përjashtim të Mbretërisë së Bashkuar) është 68% sipas metodologjisë së matjes standarde, që paraqet rritje për 6% nga dy vjet më parë⁷.

⁶ Plani u përgatit nga Komisioni Evropian, i disponueshëm në: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>

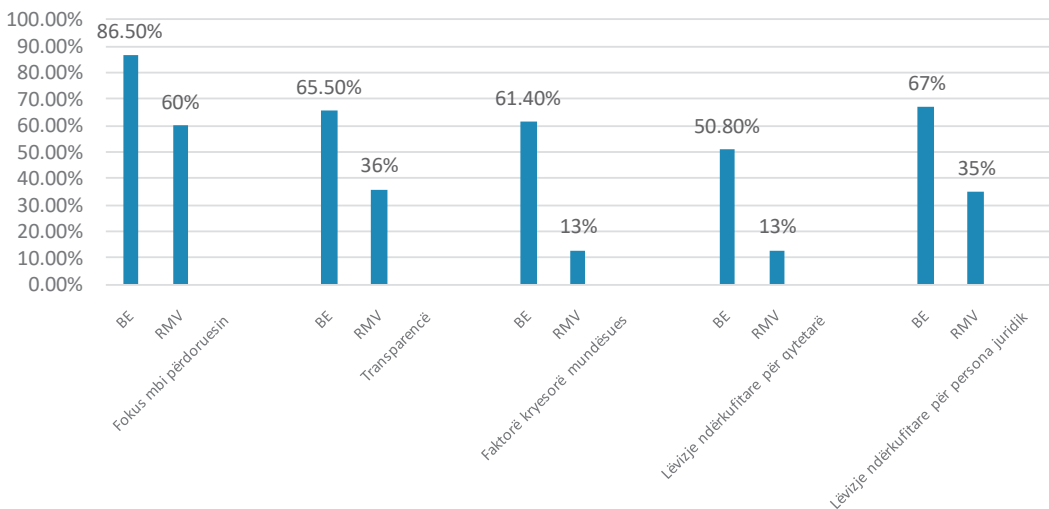
⁷Raporti për e-Qeveri 2020, KE, i disponueshëm në: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/egovernment-benchmark-2020-egovernment-works-people>.

Një vështrim nga afër i standardit të parë zbulon se në BE mesatarisht më shumë se tre në katër shërbime publike tërësisht mund të kryhen në internet (78%), ndërsa përdoruesit mund të gjejnë shërbimet që i kërkojnë në internet në 95% të rasteve, ndërsa informacionet për këto shërbime në pothuajse 98% të rasteve. 62% e e-shërbimeve ishin në dispozicion përmes telefonave celular dy vjet më parë, ndërsa sot 76%. Transparenca është përmirësuar më së shumti në dy vitet e fundit, pasi përdoruesit tani marrin njoftime për dorëzim kur shërbimi është i kryer në 64% të rasteve, dhe një 98% e lartë e ueb-faqeve janë transparente në lidhje me strukturën organizative, misionin dhe përgjegjësitë e institucioneve dhe qasjen në informacione. Megjithatë, koha për plotësimin e formularit dhe për të marrë e-shërbim është e kënaqshme për mezi 46% të të anketuarve. Mundësia, qytetari të shohë se si përdoren të dhënat e tij është e pranishme në 64% të vendeve, kur përdoren të dhënat tuaja në 42% të vendeve dhe nga kush në vetëm 17% të vendeve.

Vendet evropiane duhet të përmirësojnë zbatimin e faktorëve digjitalë të mundshëm për dorëzimin e e-shërbimeve për e-Qeveri, megjithëse dërgimi dhe marrja e dokumentacionit zyrtar përmes kanaleve digjitale është e mundur për 68% të shërbimeve ndërsa qytetarët mund të përdorin identifikimin e tyre elektronik kombëtar (eID) vetëm për 57% të shërbimeve që kërkojnë identifikim në internet. Për më tepër, vetëm gjysma (54%) e formularëve në internet përmbajnë të dhëna të plotësuara paraprakisht për të lehtësuar plotësimin. Lëvizshmëria ndërkufitare gjithashtu duhet të përmirësohet. Qytetarët e BE-së, që dëshirojnë të marrin shërbime nga një vend tjetër evropian mund ta bëjnë këtë për 62% të shërbimeve për qytetarët dhe 76% të shërbimeve për biznese. Pranimi ndërkufitar i eID kërkon akoma shumë investime nga BE27.

Tabela e mëposhtme tregon rezultatet për Maqedoninë e Veriut kundrejt notës mesatare të BE-së për secilën direktivë.

Tabela nr. 1



Maqedonia e Veriut renditet më së miri për sa i përket fokusit të përdoruesit dhe kjo është për tu përshëndetur, veçanërisht pasi Portali Nacional për e-shërbime u hap vetëm një vit më parë. Por nuk është inkurajuese që në këtë kategori vendi është i fundit nga të gjitha vendet anëtare dhe vendet në rajon. Për sa i përket transparencës, vendi ynë është nën mesataren evropiane, veçanërisht për transparencën e ofrimit të shërbimeve, por edhe llogaridhënien për përdorimin dhe ruajtjen e të dhënave personale. Është për tu përshëndetur që në portalin uslugi.gov.mk çdo qytetar mund të marrë "përmbledhje të regjistrave për qasje drejt të dhënave personale nga përdoruesit e të dhënave të përfshira në Regjistrin Qendror të Popullsisë", por këqyrja përmban vetëm qasje në të dhënat personale, dhe jo edhe cili institucion dhe për çfarë qëllimi. Madje edhe t'i kishin këto të dhëna, analiza e rasteve kur ju është qasur të dhënave nuk është masë e mjaftueshme sepse nuk i referohet shumë lokacioneve të tjera ku ruhen të dhënat personale të qytetarëve. Vendi është vlerësuar dobët për faktorët kryesorë të mundësimin, përkatësisht përdorimi i teknologjisë për të gjitha transaksionet me institucionet. Vetëm qytetarët që kanë krijuar profil në Portalin Kombëtar për e-shërbime ose në Drejtorinë e të Ardhurave Publike kanë identifikim elektronik, por për disa shërbime kërkohet edhe nënshkrim elektronik. Në këtë fushë, e vetmja masë që duhet mirëpritur është miratimi i paketës së ligjeve në vitin 2019 që hedhin bazat për komunikimin elektronik, dokumente elektronike dhe identifikim elektronik. Siç shpjegohet në prezantimin e opinioneve të qytetarëve, ekziston ende një problem i madh me mospranimin e dokumenteve elektronike nga institucione të shumta publike. Fusha e fundit e e-shërbimeve për qytetarët dhe bizneset nga vendet e tjera vlerësohet po aq dobët, por situata për personat juridikë është më e mirë sesa për personat fizikë. Përfshirja e shërbimeve jashtë kufijve të vendeve është e nevojshme për përfshirjen në Tregun e Përbashkët të BE-së, kështu që nevojitet shumë punë dhe investime në këtë fushë me qëllim afrimin e RMV-së drejt BE-së.

Nga ana tjetër, për aspekte të caktuara ende mungojnë matjet, krahasuar me sondazhet që bëhen në nivel ndërkombëtar (siç është Anketa për e-Qeveri e Kombeve të Bashkuara)⁸, përkatësisht nuk ka të dhëna për RMV-në, mbi bazën e të cilave mund të bëhet krahasim me vendet e tjera. Matjet dhe të dhënat janë të nevojshme për të përcaktuar pikën aktuale ose pozicionin në lidhje me standardet për e-Qeveri, dhe më pas të përcaktohet udhërrëfyesi drejt pozicionin për të cilin vendi synon.

2.2. Shërbime të hapura për e-Qeveri

Plani i veprimit për e-Qeveri për vitin 2016-2020 i BE-së, përshkruan gjithashtu Shërbimet e Hapura për E-Qeveri, të cilat janë shërbime publike bashkëpunuese dhe digjitale që janë të hapura ndaj përdoruesve, bazuar në bashkëpunimin përmes teknologjisë me qëllim sigurimin e vlerës më të madhe publike. Këto shërbime karakterizohen nga:

⁸ Anketa e Kombeve të Bashkuara për e-Qeveri 2020 është në dispozicion në: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>.

1. Hapja: përpjekje për të publikuar elemente dhe komponentë të shërbimit (të dhëna, komponentë të shërbimit, mbështetje të vendimeve) në lidhje me menaxhimin tradicional elektronik.
2. Bashkëpunimi: pranimi se qeveria jo vetëm që duhet të synojë të përmbushë nevojat sociale dhe ekonomike me ofrimin e drejtpërdrejt të shërbimeve, por duhet të mundësojë, mbështesë dhe vazhdojë bashkëpunimin me palët e interesit, përkatësisht qytetarët dhe personat juridikë. Kjo përfshin shërbime të dizajnuara dhe të siguruara nga subjekte private, jo vetëm nga qeveria, të cilat do të ndihmojnë në zgjidhjen e çështjeve në lidhje me shërbimin publik.
3. Teknologjia: shërbimet e hapura në thelb varen nga teknologjia digjitale për ofrimin e shërbimeve, e cila siguron risi në mënyrën e ofrimit të shërbimeve dhe sipas përkufizimit është bashkëpunim, përmes të dhënave të hapura, mjeteve të hapura të uebit ose platforma për bashkëpunim.

Tabela nr. 2 - Vlera e shërbimeve të hapura⁹

	Shërbime	Kostoja për teknologji	Vlera monetare	Vlera jomonetare
Shërbime për persona fizikë	Mbështetje për sipërmarrjen Mirëmbajtja e rrugëve Grumbullimi i informacionit kthyes (fidbek) nga qytetarët	Mesatare	Mesatarisht pozitive	Shumë pozitive
Shërbime administrative	Publikimi transparent i akteve Nënshkrim elektronik Identifikim elektronik	E lartë	Shumë pozitive	Mesatarisht pozitive
Shërbime për pjesëmarrje më të madhe	Buxhetimi me pjesëmarrje Vendimmarrja me pjesëmarrje	Mesatare	Negative	Shumë pozitive

⁹ Analiza e vlerës së gjeneratës së re të e-shërbimeve të qeverisë dhe sesi sektori publik mund të bëhet nxitës i inovacionit përmes TIK, 2016, botimi i Bashkimit Evropian, në dispozicion në: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/1e0bba11-c67f-11e6-a6db-01aa75ed71a1>.

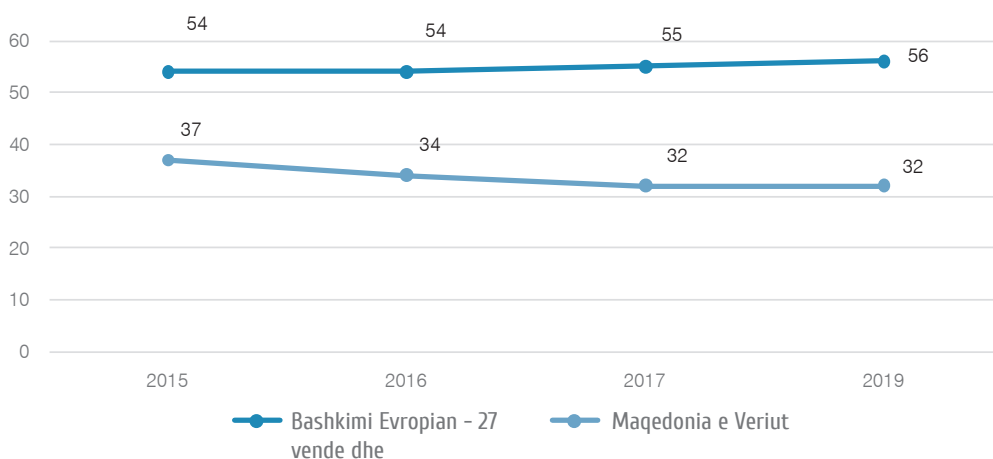
Edhe shoqëria jonë duhet të përpiqet të ndërtojë më shumë shërbime të hapura. Kemi parakushte për zhvillimin e shërbimeve të tilla, kryesisht për shkak të bazës së vendosur me Portalin Nacional të e-shërbimeve me Regjistrin Elektronik të Popullsisë, por kryesisht me infrastrukturën e vendosur për të dhëna të hapura. Për të dhënat e hapura, kemi miratuar standarde, portal për publikimin dhe sistematizimin e tyre dhe gjithnjë e më shumë institucione dhe të rinj që kuptojnë vlerën e tyre dhe i përdorin. Shërbimet e hapura nuk pritet të zëvendësojnë shërbimet publike tradicionale ose nevojën për dokumente, por mund të kontribuojnë në modernizimin, thjeshtimin, shkurtimin ose dhënien e më shumë informacioneve më të hapura për to. Tani për tani, më shumë mungon popullarizimi i të dhënave të hapura për përdorim më intensiv të potencialit të tyre për avancimin e punës së institucioneve.

2.3. Edukim digjital

Përparimi në vendet e BE-së dhe digjitalizimi i shpejtë janë të mundshme për shkak të nivelit të lartë të edukimit digjital. Fatkeqësisht, vendi ynë ende nuk mund të krahasohet me shumicën e vendeve anëtare të BE-së, kur bëhet fjalë për edukimin digjital të të gjithë popullsisë. Dallimet në të dhënat që matin numrin e njerëzve me aftësi digjitale themelore dhe më shumë se themelore janë të dukshme (Tabela nr. 3)¹⁰.

Tabela nr. 3

Individët që kanë nivel bazë ose mbi nivelin bazë të aftësive digjitale



Shumica e hulumtimeve plotësuese, sugjerojnë se aftësitë digjitale mungojnë jo vetëm në mesin e popullatës së përgjithshme, por edhe tek të punësuarit në institucionet që

¹⁰ Burimi: Eurostat, Niveli i aftësive digjitale për individë, sipas versionit të datës 14.10.2020, i disponueshëm në: <https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do>.

janë ofruet të shërbimeve. Me këtë nivel të aftësive digjitale, konkludohet se kalimi në operacione të plota digjitale, si dhe shërbime të plota digjitale nuk do të shkojnë shpejt ose lehtë, kështu që shteti duhet menjëherë të formojë strategji për të adresuar problemin.

2.4. Risi në shërbimet digjitale në BE

Siç përmendet në hyrje, Bashkimi Evropian po punon vazhdimisht në përmirësimin e shërbimeve për qytetarët dhe sektorin privat, ndërsa hapi i fundit ishte miratimi i Aktit për Shërbime Digjitale dhe Aktit për Tregut Digjital¹¹. Përkatësisht, Akti për Shërbime Digjitale rregullon dhe rreptëson rregullat për ofruesit e shërbimeve digjitale që veprojnë si ndërmjetës në rolin e tyre për të lidhur konsumatorët me mallra, shërbime dhe përmbajtje. Po merren masa për të luftuar përmbajtjen e paligjshme në internet, përfshirë mallrat dhe shërbimet, me mundësimin e mekanizmave për përdoruesit të shënojnë përmbajtjen e tillë, rregulla të reja për monitorimin e përdoruesve afaristë në tregun e internetit kryesisht për të identifikuar shitësit e mallrave të paligjshme, masat mbrojtëse efektive për përdoruesit, masat për transparencë për platformat e internetit dhe të ngjashme.

Akti për Tregje digjitale, nga ana tjetër, vendos rregulla për platformat që veprojnë si "porta hyrëse" në sektorin digjital. Këto janë platforma që kanë një ndikim të rëndësishëm në tregun e brendshëm të BE-së, shërbejnë si portal i rëndësishëm për përdoruesit e biznesit të arrijnë te klientët e tyre dhe mund të vendosen si pengesa midis bizneseve dhe konsumatorëve, për çka është e nevojshme të rregullohen më mirë.

Me aktet e reja, vendet anëtare do të kërkohet të caktojnë organe rregullatore kompetente – koordinatorë të shërbimeve digjitale – për të mbikëqyrur pajtueshmërinë e shërbimeve të vendosura në territorin e tyre me rregullat e reja dhe për të marrë pjesë në mekanizmin për bashkëpunim të BE-së, nga Akti i propozuar i Shërbimeve Digjitale.

Trendet e tilla sugjerojnë dy gjëra:

1. Me standardet e rrepta të imponuara për shërbimet digjitale në sektorin privat, qeveritë do të duhet kryesisht t'i zbatojnë edhe gjatë ofrimit të shërbimeve të tyre, përkatësisht shërbimet publike.
2. Në Republikën e Maqedonisë së Veriut, një pjesë e shërbimeve digjitale sigurohen përmes ndërmjetësve (intermediaries) të cilat do të përfshihen me setin e ri të akteve, përkatësisht shërbimet publike në vendin tonë shumë shpejt do të preken nga këto rregulla, të cilat në shikim të parë i referohen vetëm shërbimeve digjitale nga sektori privat në BE.

¹¹ Akti i Shërbimeve Digjitale, i disponueshëm në: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/QANDA_20_2348. Akti i Tregjeve Digjitale, i disponueshëm në: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/QANDA_20_2349.

3. Strategjia për reformë në administratën publike

Strategjia për Reformën e administratës publike 2018 - 2022 është dokumenti me të cilin Qeveria e RMV-së vendos kornizën për arritjen e standardeve më të larta në punën e sektorit publik. Strategjia përcakton masat që do të merren në pesë vitet e ardhshme për realizimin e qëllimeve të përgjithshme dhe specifike të përcaktuara në secilën nga fushat me prioritet. Është organizuar në përputhje me fushat prioritare të përcaktuara nga SIGMA, iniciativa e përbashkët e OECD-së dhe Komisionit Evropian për krijimin e sistemit të qeverisjes së mirë në sektorin publik në vendet anëtare të OECD-së.¹²

1. Krijimi i politikave dhe koordinimi
2. Shërbimi publik dhe menaxhimi i burimeve njerëzore
3. Përgjegjësi, llogaridhënie dhe transparencë
4. Ofrimi i shërbimeve dhe TIK mbështetje për administratën

Masat në lidhje me përmirësimin e ofrimit të shërbimeve për qytetarët dhe bizneset, janë përfshirë në fushën e katërt të prioriteteve me nëntitull "Sigurimi i shërbimeve në mënyrë të shpejtë, të thjeshtë dhe lehtësisht të arritshme". Kjo pjesë e analizës ofron përmbledhje të përmbushjes së masave të planifikuara, por gjithashtu edhe vlerësim nëse rezultatet janë vërtet të përshtatshme dhe a kanë ndikim në jetën e përditshme të qytetarëve.

Qëllimi i veçantë 4.1. *Investim racional në zhvillimin e mjedisit digjital* përcakton qasjen strategjike për çështjen e përmirësimit të shërbimeve për qytetarët, përkatësisht miratimin e dokumenteve strategjike dhe përcaktimin e qasjes për gjetjen e zgjidhjes në nivelin e politikave. Kjo do të thotë se brenda këtij qëllimi, implementohen aktivitete që janë sfondi i proceseve për ofrimin e shërbimeve më efikase. Investimet në fushën e digjitalizimit janë gjithmonë shumë të shtrenjta, përkatësisht domethënëse për buxhetet e institucioneve dhe shtetit, kështu që qasja strategjike ndaj investimeve të tilla dhe sistemeve të azhurnimit, përkundër ndërtimit të sistemeve plotësisht të reja, është e nevojshme për marrjen e vlerës më të mirë për paratë e investuara.

Në vitin 2018, u krijua Këshilli Nacional për TIK, me detyrë për përgatitje dhe monitorim të zbatimit të Strategjisë Nacionale të TIK-së, si dhe dhënien e mendimeve mbi planet

¹² www.sigmaxweb.org.

vjetore të prokurimit publik dhe specifikimet teknike të dokumentacionit të tenderit të institucioneve të sektorit publik, ku objekt i prokurimit janë pajisjet dhe / ose softueri me vlerë mbi 20.000 euro në kundërvlerë me denarë. Sipas raporteve të Ministrisë së Shoqërisë Informatike dhe Administratës (MSHIA)¹³, në vitin 2019, nga një total prej 269 TIK projekteve të publikuara nga organet e administratës shtetërore, agjencitë dhe shërbimet e inspektimit, 86 ishin subjekt i rishikimit dhe diskutimit nga Këshilli i TIK, përkatësisht 32% e projekteve të TIK ishin të koordinuara në mënyrë qendrore. Për fat të keq, informacioni mbi sasinë e kursimeve të arritura me këtë koordinim të prokurimit nuk është bërë publik, as nëse ato kanë ndodhur si rezultat i punës së Këshillit, por këto aktivitete i vlerësojmë si shumë pozitive dhe në drejtim të menaxhimit ekonomik me financat publike.

Në të njëjtin drejtim të shfrytëzimit më të mirë të fondeve të disponueshme, pra marrja e vlerës maksimale për fondet në dispozicion, në Strategji ishte planifikuar të "zhvillohej plan për investime racionale" (aktiviteti 4.1.1.5 në SRAP). Për fat të keq, MSHIA informon se "me rishikimin e Planit të Veprimit për zbatimin e SRAP-së, u vendos që asnjë Plan Investimi Racional të mos përgatitet", megjithëse kjo masë u mirëprit nga shoqëria civile dhe publiku.

Në kuadër të së njëjtës masë M.4.1.1. *Qasja strategjike në procesin e transformimit digjital*, në nivel strategjik, është planifikuar përdorimi i infrastrukturës "re", e cila është veçanërisht e rëndësishme për këtë periudhë. Kriza e shkaktuar nga Kovid-19 imponoi nevojën që punonjësit e sektorit publik të punojnë nga shtëpia, përkatësisht të kenë qasje në dokumente nga shtëpia që mund të vendosen në hapësirën "re" (cloud)¹⁴. Por, shumica e institucioneve nuk arritën të përshtatnin proceset e punës me qasje më fleksibile të punës, përkatësisht organizimin e punës në distancë, dhe kjo ndikoi ndjeshëm në kryerjen e funksioneve të tyre, gjë që u reflektua në ofrimin e shërbimeve. Ndikimi i pandemisë në fushën e shërbimeve publike theksoi nevojën për të përshpejtuar procesin e përdorimit të mjeteve digjitale për punë në sektorin publik, ndërkaq MSHIA si ministri përgjegjëse duhet të rimendojë masat për të transformuar sektorin publik, që të sigurojë struktura rezistente dhe fleksibile në shërbim të qytetarëve. Sipas informacioneve më të fundit, aktualisht po përgatiten kushtet për të siguruar hapësirë "re" për secilin punonjës në organet e administratës shtetërore, mjaftueshëm i madh sa të lejojë punonjësit të transferojnë punën e tyre plotësisht në hapësirën virtuale.

¹³ Raporti vjetor për zbatimin e SRAP, 2020, i disponueshëm në: https://mioa.gov.mk/sites/default/files/pbl_files/documents/rja/godishen_izveshtaj_2019.pdf.

¹⁴ Hulumtimi Ndërtimi i Sektorit Publik të Bazuar në Njohuri (2020, CUP, në dispozicion në: <https://cup.org.mk/publication/developing-knowledge-based-public-sector>) për ruajtjen dhe ndarjen e njohurive në institucionet e sektorit publik tregoi se një 70% e të punësuarve në institucione ruajnë dokumente vetëm në mënyrë lokale në kompjuterin e tyre, se ata nuk kanë qasje në informacionet dhe dokumentet, kur nuk janë fizikisht të pranishëm në zyra dhe nuk kanë asnjë detyrimet, as praktik të ndarjes së njohurive që e fitojnë gjatë punës në sektorin publik. Kjo tregoi se organizimi i "punës nga shtëpia" gjatë pandemisë, në fakt për punonjësit e sektorit publik nuk është punë, por më shumë paraqet pushim. Situata në të cilën institucionet nuk arritën t'i përgjigjen kërkesave të qytetarëve dhe sektorit privat edhe atë në shërbime të jashtëzakonshme të pandemisë shkaktoi pakënaqësi të madhe tek qytetarët që kërkonin shërbime, por nuk arritën t'i marrin ato për shkak të vonesës në punën e administratës.

Që të mund të kalojë në operacione digjitale, duhet të respektohen rregulloret ligjore për dokumentet elektronike dhe operacionet elektronike¹⁵ miratimi i të cilave barazoi rëndësinë e dokumenteve elektronike me versionet e shtypura që kanë nënshkrim dhe vulë. Miratimi i kornizës ligjore është një nga rezultatet më të rëndësishme të Strategjisë, por zbatimi i saj ende paraqet problem në praktikë. Megjithëse ekziston detyrim për të lëshuar dhe përdorur dokumente elektronike, ai has rezistencë për zbatim në shumë institucione, kështu që qytetarët ankohen se kuptimi i dokumenteve elektronike humbet kur institucionet kërkojnë dokument me vulë origjinale.

Për realizimin e punës në hapësirën virtuale janë parashikuar aktivitete në masën 4.13 të SPRA-së, por përveç përmirësimit të kornizës ligjore për punën arkivore dhe punën në zyrë që po punohet aktualisht, shumica e aktiviteteve në këtë masë nuk janë realizuar. Në rrjedhë është ridizajnimi i plotë i procedurave të caktuara që përfundojnë me shërbim ndaj qytetarëve siç është pilotimi i procedurave dhe shërbimeve plotësisht digjitale, por numri i shërbimeve digjitale nuk është rritur ende në mënyrë të konsiderueshme.

Këto masa i vlerësojmë si të shkëlqyera dhe jashtëzakonisht të dobishme për shoqërinë, por në të njëjtën kohë edhe të vonuara. Për shkak të pandemisë ndoshta janë përshpejtuar në mënyrë plotësuese, por një periudhë e vlefshme tashmë është humbur kur sektori publik nuk funksiononte si duhet. Jo-funksionaliteti hasi në revoltë të veçantë në mesin e qytetarëve për shkak të qasjes së zvogëluar në shërbime, përmes së cilës u vërejt mos përgatitja e administratës.

Megjithëse përmban kryesisht veprimtari të brendshme administrative, Masa 4.12. *Menaxhim i koordinuar në mënyrë qendrore me projekte në fushën e e-Overisë dhe TIK* parashikon gjithashtu zhvillimin e programit për trajnim për përmirësimin e edukimit digjital, pa të cilin të gjitha përpjekjet për digjitalizim mund të dështojnë. Raporti mbi zbatimin e këtij aktiviteti për vitin 2019 nuk ka informacion, por në raportin për periudhën e mëparshme¹⁶ MSHIA, raporton se vetëm një draft përfundimtar të programit për trajnim dhe kërkohej donatorë të mundshëm të zbatojnë programin pa informacione mbi zbatimin e tij dhe përmirësimin real të aftësive digjitale të punonjësve. Nga ana tjetër, deri më tani nuk është përpiluar strategji gjithëpërfshirëse për ndërtimin e aftësive digjitale të popullatës në Maqedoninë e Veriut, një nga kushtet kryesore kur bëhet fjalë për digjitalizimin e shoqërisë, siç është rasti në vendet anëtare të BE-së.

SRAP parashikon më tej përmirësime në fushën e menaxhimit të cilësisë, përfshirë sistemet për matjen e kënaqësisë së përdoruesve të shërbimeve. Masa të tilla kanë rëndësi

¹⁵ Ligji për Regjistrin Qendror të Popullsisë "Gazeta Zyrtare e RMV-së" nr. 98/19; në dispozicion në: https://mioa.gov.mk/sites/default/files/pbl_files/documents/legislation/zakon_za_centralen_registar_na_naselenie.pdf; Ligji për Menaxhimin Elektronik dhe Shërbimet Elektronike "Gazeta Zyrtare e RSM" nr. 98/19; në dispozicion në: https://mioa.gov.mk/sites/default/files/pbl_files/documents/legislation/zakon_za_elektronsko_upravljanje_i_elektronski_uslugi_0.pdf; Ligji për Dokumentet Elektronike dhe Shërbimet Konfidenciale "Gazeta Zyrtare e RMV" nr. 101/19, në dispozicion në: https://mioa.gov.mk/sites/default/files/pbl_files/documents/legislation/zakon_za_elektronski_dokumenti_eid_i_doverlivi_uslugi.pdf.

¹⁶ Raportet e MSHIA për realizimin për SRAP janë në dispozicion në: <https://mioa.gov.mk/?q=mk/node/2103>.

të veçantë për qytetarët dhe ato janë ato që i vlerësojmë me synim të drejtpërdrejtë kah përfshirja e qytetarëve në krijimin e politikave në lidhje me shërbimet. Fatkeqësisht, siç thuhet në hyrje, ekziston një përqindje e vogël e qytetarëve që kanë mundësi të shprehin kënaqësinë ose pakënaqësinë e tyre drejtpërdrejt te institucionet, të cilat do të merren parasysh në mënyrë sistematike dhe do të kontribuojë për ndryshime.

Raporti mbi zbatimin e SRAP-së në vitin 2019 raporton unifikimin e disa prej ueb faqeve të Qeverisë dhe ministrive në mënyrë që të lehtësojë qasjen në informacion në lidhje me institucionet, si dhe të plotësojë Katalogun e Shërbimeve si mjet në prapavijën e Portalit Nacional e-shërbime. Në fund të vitit 2019, 129 shërbime elektronike ishin në dispozicion të qytetarëve, ndërsa në fund të vitit 2020, portali ka informacione se 150 shërbime mund të merren në mënyrë elektronike. Raporti thotë se "numri i përdoruesve të regjistruar deri në fund të vitit 2019 ishte 2827 dhe u paraqitën 1040 kërkesa për shërbime elektronike". Janë vendosur standarde të cilësisë së të dhënave që do të përdoren nga institucionet në shkëmbimin reciprok dhe procedurat elektronike, gjë që është veçanërisht e rëndësishme për procesin e ardhshëm të digjitalizimit të regjistrave kryesorë në vend. Raportohet gjithashtu se gjatë vitit 2020 ka filluar projekt me të cilin do të digjitalizohen 40 regjistra që do të ofrojnë 135 shërbime të reja elektronike për qytetarët, që është më se e nevojshme për qytetarët.¹⁷ Tani për tani, disavantazhi më i madh i Portalit Kombëtar për e-shërbime është mungesa e shërbimeve për personat juridikë, ndërsa personat juridikë janë më të gatshëm të punojnë me shërbime digjitale sepse kohë të gjatë kanë përdorur shërbime të tilla nga institucione si Drejtoria e të Ardhurave Publike ose Regjistri Qendror.

Masat e përmendura janë të mirëseardhura për përmirësimin e mjedisit digjital për shërbimet elektronike, ndërkaq në mënyrë plotësuere është për t'u përshëndetur se institucionet po punojnë paralelisht për të përmirësuar shërbimet që ende po dorëzuar dhe do të vazhdojnë të dorëzohen në mënyrën tradicionale (mbi sportel).

Raportohet gjithashtu se aksesit fizik në institucione është përmirësuar në mënyrë që të sigurojë qasje të barabartë për të gjithë qytetarët, gjegjësisht në vitin 2019, "në 315 objekte të organeve të administratës shtetërore dhe 62 objekte nën juridiksionin e njëjësive të vetëqeverisjes lokale janë vendosur rampa hyrëse, ashensorë dhe / ose platformë mobile, duke siguruar kushte për hyrje të papenguar për personat me aftësi të kufizuara. Me këtë, përqindja e institucioneve fizikisht të arritshme për njerëzit me aftësi të kufizuara është rritur nga 61% në 66% gjatë një viti." Padyshim, këto përmirësime fizike janë të nevojshme për disponueshmërinë e institucioneve dhe shërbimeve për të gjitha kategoritë e qytetarëve, veçanërisht duke pasur parasysh hezitimin e qytetarëve të punojnë në mjedisin digjital ose për të marrë shërbime elektronike. Aktivitete të tilla me investime të vogla mund të bëjnë ndryshim domethënës për grupe të caktuara të qytetarëve, kështu që vlerësohen gjithmonë si të nevojshme dhe me ndikim pozitiv.

Nga ana tjetër, vazhdon investimi edhe në sallat për shërbime "Një pikë për shërbime" (NjPSh), ku qytetarët nga një vend mund të marrin rreth 50 shërbime nga 10 institucione të ndryshme (numrat i referohen NjPSh-së, funksionale në Shkup). NjPSh-ja, ishte planifikuar

¹⁷ MSHIA, <https://www.mioa.gov.mk/?q=mk/node/3219>.

të punonte sipas parimit të sistemit një sportel, por përvoja e deritanishme e qytetarëve tregon se ato janë thjesht sportele nga institucione të ndryshme në një zyrë. Nuk ka modernizim ose thjeshtim në trajtimin e shërbimeve, madje edhe në kulmin e pandemisë para NjPSh në Shkup, qytetarët ishin dëshmitarë të turmave dhe radhëve që nuk lejoheshin në kohë pandemie. E njëjta zyrë u rinovua disa herë për shkak të së cilës shërbime të shumta për qytetarët u pamundësuan përsëri. Të gjitha investimet në zyrë supozojmë se kanë arritur një shumë të caktuar, por si rezultat qytetarët nuk kanë marrë shërbime më të mira. Përveç kësaj, pavarësisht nga nevoja për të përmirësuar shërbimet në sportele, investimet e mëdha në salla të reja të tilla si NjPSh nuk mund të justifikohen pasi kohët moderne padyshim do të kërkojnë përdorimin e shërbimeve digjitale si parësore, dhe së shpejti do të jenë mënyra e vetme.

Sidoqoftë, mangësia e përgjithshme në aspektin e planifikimit strategjik të zhvillimit të e-Qeverisë nuk duhet të harrohet. Fillimisht, qëllimi i integritit të funksioneve të shtetit në fushën e reformës së administratës publike dhe ndërtimi i shoqërisë informatike ishte vetë zhvillimi i shoqërisë informatike të stimulojë digjitalizimin e proceseve administrative. Por në vend të kësaj duket se u arrit efekti i kundërt. Në Strategjinë për Reformë në Administratën Publike prioritet shumë më i lartë i jepet masave të tjera të reformës për administratën, ndërsa masat në lidhje me digjitalizimin e proceseve administrative në nivelin e aktivitetit janë të fundit sipas prioritetit dhe pothuajse rregullisht shumica e tyre mbeten të pazbatuara dhe transferohen në plan veprimin e ardhshëm ose strategjinë e ardhshme. Shumë nga proceset e pavarura digjitale të përfshira në Strategjinë e e-Qeverisjes 2012 janë shkruar ose humbur. Dokumenti i vetëm i veçantë është Strategjia për TIK, por ajo nuk përmban një seri të plotë masash në lidhje me qeverinë digjitale. Për shembull, edhe vendet më të përparuara në këtë fushë kanë vazhdimisht strategji për e-Qeverisje, përkatësisht tani zakonisht quhen strategji për qeveri digjitale. Nevojitet një qasje më e qartë për këtë çështje sepse modeli i integritit të masave të tilla në mënyrë rigorozë në kontekstin e reformës së administratës publike nuk jep rezultatet e dëshiruara, as udhërrëfyes në të cilin drejtim shteti zhvillon këtë segment të shoqërisë informatike.

3.1. Buxheti

Planifikimi i mjeteve buxhetore për zhvillimin e shoqërisë digjitale ka qenë relativisht i qëndrueshëm vitet e fundit, gjë që është veçanërisht e rëndësishme për zbatimin e prioritetit 4. Ofrimi i shërbimeve dhe TIK mbështetje për administratën nga SRAP. Megjithatë, alokimet e planifikuara në përbërje të buxhetit të MSHIA-së, për kategorinë Shoqëria Informatike janë ulur për 4,6% në vitin 2020 krahasuar me vitin 2019, ndërsa kategoria Zhvillim dhe implementim i TIK ka rënie prej vetëm 0,05% për të njëjtën periudhë. Shkurtime nuk janë rezultat i rebalancit për shkak të pandemisë pasi ato janë planifikuar për 2019, gjë që tregon përsëri se fusha nuk është midis prioriteteve kryesore të qeverisë.

Përmbledhje e hollësishme e alokimeve të planifikuara është dhënë në Shtojcën 1.

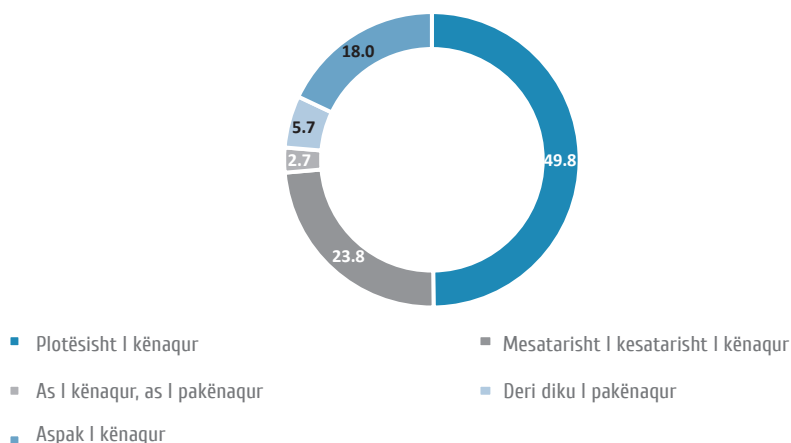
4. Kënaqësia e qytetarëve me ofrimin e shërbimeve publike

4.1. Kënaqësia e përgjithshme

Kjo pjesë e analizës tregon opinionet dhe kënaqësinë e qytetarëve nga marrja e shërbimeve nga institucionet, mënyra e komunikimit, pikëpamjet mbi shërbimet elektronike dhe përvojat me Portalin Kombëtar për shërbime elektronike, si dhe plotësime me të dhëna statistikore të identifikuara në Eurobarometrin 2020 të Bashkimit Evropian¹⁸. Të dhënat janë të nevojshme për vlerësim real të progresit të arritur nga institucionet, ndërsa këto udhëzime nga qytetarët, problemet e tyre reale, përvojat praktike, propozimet dhe sugjerimet, institucionet mund t'i përdorin kur ndryshojnë shërbimet në mënyrë që të plotësojnë nevojat e qytetarëve.

Sondazhet vazhdimisht tregojnë se një përqindje relativisht e lartë e qytetarëve përgjithësisht janë të kënaqur me mënyrën dhe cilësinë e shërbimeve publike, gjegjësisht gjithsej 73,6% në vitin 2018 dhe 80,2% në vitin 2020 (gjithsej plotësisht dhe pjesërisht të kënaqur me ofrimin e shërbimeve që kanë marrë nga institucionet) (tabela nr. 4 dhe tabela nr. 5).

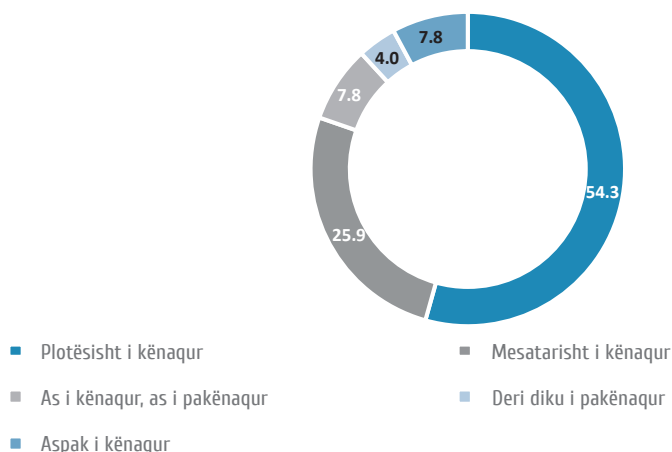
Tabela nr. 4 2018 –Sa i kënaqur jeni përgjithësisht me dorëzimin e shërbimit publik që keni marrë?



¹⁸ Eurobarometri standard 93, verë 2020, Komisioni Evropian, i disponueshëm në: <https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/yearFrom/1974/yearTo/2020/surveyKy/2262>

Tabela nr. 5

2020 -Sa jeni të kënaqur në përgjithësi me ofrimin e shërbimit publik që keni marrë?



Shohim ndryshime jo shumë të mëdha, por gjithsesi të dukshme në drejtim pozitiv sepse përqindja e personave plotësisht të kënaqur është rritur për 4,5%, dhe rritja te personat pjesërisht të kënaqur është 2,1%. Përqindjet tregojnë se institucionet nuk mund të mburren me përmirësim të madh në punën e tyre, por prapëseprapë periudha kohore është vetëm një vit e gjysmë midis dy hulumtimeve, ndërsa hulumtimi i dytë është bërë gjatë pandemisë globale.

Sipas Eurobarometrit 2020 të Bashkimit Evropian¹⁹, gjatë hulumtimit të kënaqësisë nga shërbimet publike nga institucionet, vetëm 41% e qytetarëve në Maqedoninë e Veriut u përgjigjën se janë të kënaqur (plotësisht të kënaqur dhe të kënaqur) me ofrimin e shërbimeve publike. Mesatarja e 28-të vendeve anëtare evropiane është 54%, por kënaqësia shkon deri në 92% për qytetarët e Luksemburgut dhe 90% në Holandë, të dy shoqëri me digjitalizim të lartë. Dallimi në përqindjen e kënaqësisë së përgjithshme është për faktin se Eurobarometri përcakton përqindjen në lidhje me disa pyetjeve, ndërsa sondazhi i QMN jep rezultatin e një pyetjeje.

Gjatë hulumtimit të thelluar të përvojave më të fundit individuale me institucionet, qytetarët tregojnë probleme të shumta gjatë ofrimit të përditshëm të shërbimeve. Problemet që lindin nga nevoja për qasje në institucionet, personalisht në kohë pandemie, për shembull për të regjistruar persona të papunë, ose nevoja që prindërit ende të çojnë dokumente për fëmijë të porsalindur në sportel, edhe pse janë dokumente nga institucione të tjera publike, ndërsa informacioni i vetëm që paraqesin është emri i fëmijës.

¹⁹ Ibid, Pyetje1.7.

Qytetarët vazhdimisht përballen me probleme të ndryshme gjatë marrjes së shërbimeve nga institucionet, ndërsa edhe vetë vlerësojnë cilat janë arsyet për to. Ata në vazhdimësi tregojnë jo-profesionalizmin e punonjësve dhe partizimin e administratës si problemet më të mëdha, por të dhënat që janë më shqetësuese është se në vitin 2020 pakënaqësia për shkak të trajtimit të pabarabartë të përdoruesve për arsye të ndryshme është rritur ndjeshëm. Kjo mund të interpretohet si një përvojë e korrupsionit ose marginalizimit të grupeve të caktuara të rrezikuara në shoqëri, por mbi asnjë bazë nuk guxon të ngelë e pa adresuar nga autoritetet sepse është problem i rëndësishëm.

Tabela nr. 6

2018 -Cilat janë sipas ju, problemet më të mëdha në ofrimin e shërbimeve publike në përgjithsëi?

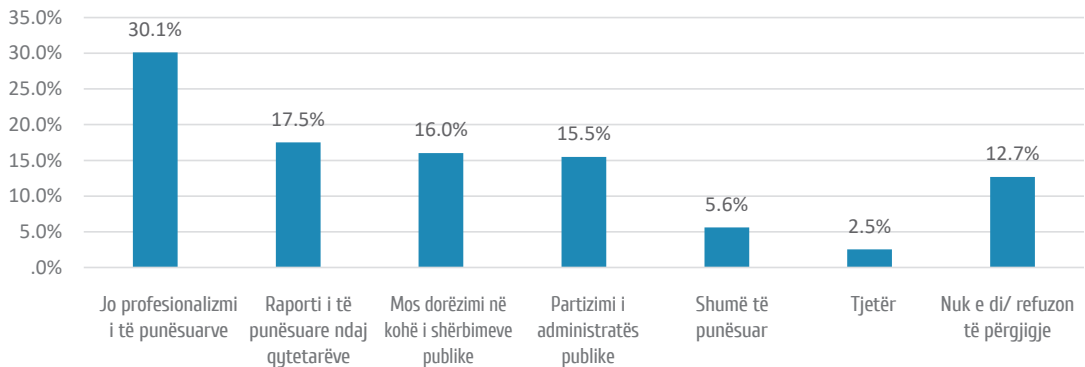
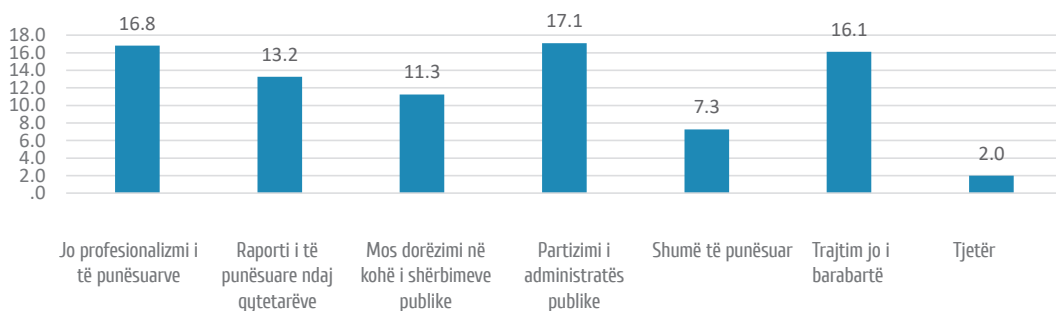


Tabela nr. 7

2020-Sipas mendimit tuaj, cilat janë problemet më të mëdha në ofrimin e shërbimeve publike në përgjithësi?



Pikërisht ndryshimi në këtë tregues të trajtimit të barabartë bie në sy për shkak të tendencës së opsionit qeverisës që promovon konceptin “Një shoqëri për të gjithë” në vitet e fundit. Përkundër dokumenteve strategjike të miratuar dhe promovimit mediatik të konceptit, vlerësojmë se masat e zbatuara për zbatimin e tij deri më tani nuk kanë dhënë rezultat të kënaqshëm, pasi perceptimi i qytetarëve se institucionet nuk kanë trajtim të barabartë me të gjithë qytetarët.

Hulumtim i thelluar²⁰ në lidhje me këtë temë mbi shërbimet sociale në Komunën e Shuto Orizarit tregoi se 80% e lartë e përdoruesve të anketuar të shërbimeve sociale ndiheshin të diskriminuar gjatë veprimit të Qendrës Ndër-Komunale për Punë Sociale. Për më tepër, qytetarët raportuan trajtim të pabarabartë nga institucionet dhe trajtim “me lidhje” gjatë procedurave për akomodimin në konviktet studentore shtetërore dhe marrjen e ndihmës juridike nga institucionet kompetente. Për fat të keq, shumica e këtyre shërbimeve prekin kategoritë më të rrezikuara të qytetarëve, të cilët diskriminohen në vend që të mbrohen nga shteti.

4.2. Bashkëpunimi ndërmjet institucioneve

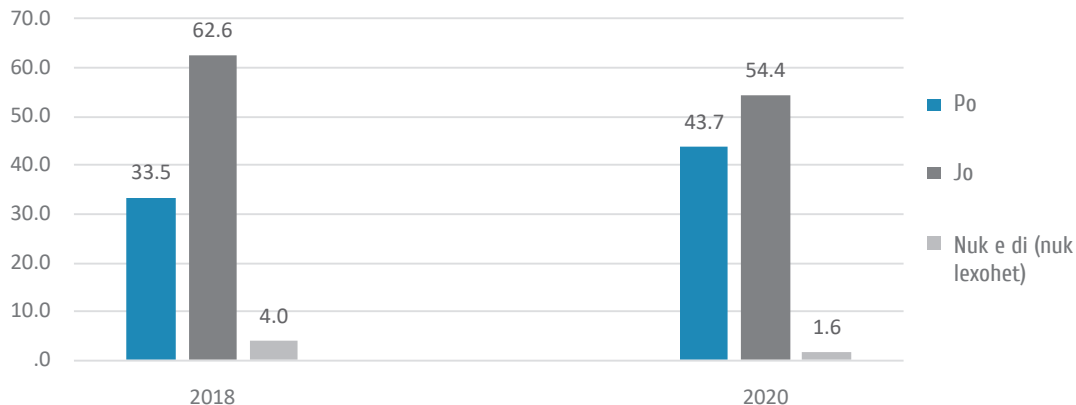
Edhe pse Ligji për procedurën e përgjithshme administrative²¹, i cili në mënyrë kategorike imponon bashkëpunimin me detyrë zyrtare midis institucioneve, është në fuqi për shumë vite dhe duhet të zbatohet në mënyrë aktive, kjo dispozitë e rëndësishme për qytetarët padyshim që ende nuk respektohet. Bashkëpunimi sipas detyrës zyrtare kërkon kryesisht marrjen e dokumenteve nga institucionet e tjera pasi bashkëpunimi zyrtar midis institucioneve dhe këto dokumente nuk duhet të kërkohen nga qytetarët.

²⁰ Hulumtimi i shpjeguar më lart në 1.2. Metodologjia. Shih fusnotën nr. 4.

²¹ Ligji për procedurën e përgjithshme administrative (Gazeta Zyrtare e RMV/24/2015, 65/2108), në dispozicion në: <https://www.mioa.gov.mk/?q=mk/documents/legislation>.

Tabela nr. 8

Për të marrë shërbimin, a ishte e nevojshme të merren / dorëzohen dokumente të lëshuara nga një institucion tjetër publik, i ndryshëm nga institucioni -ofrues?



Nga pothuajse të gjitha rezultatet e siguruara, të dhënat për këtë çështje janë në trendin më negativ, përkatësisht ka regres në këtë aspekt të ofrimit të shërbimeve. E njëjta gjë konfirmohet nga intervistat e thella, përkatësisht se dokumentet nga institucionet e tjera publike ishin të nevojshme, për shembull, për të marrë:

- shërbime sociale për të cilat janë kërkuar vërtetime nga shkolla, institucionet shëndetësore, Kadastra, Agjencia për Punësim;
- shërbime shëndetësore për të cilat duhej Certifikatë nga Libri Amë i të Kurorëzuarve;
- qasje në ndihmë financiare për të cilën duheshin vërtetime për statusin martesor, statusit pronësor, për marrëdhënie pune, për tatime;
- llogaritja e tatimeve me kërkesë për dokumente kadastrale;
- shërbime studentore që kërkonin vërtetime për ndihmë sociale dhe certifikata për statusin martesor.

Për shërbimet sociale në Komunën e Shuto Orizarit, rreth 90% e të anketuarve u janë kërkuar dokumente nga institucione të tjera publike, ndërsa përqindja është më e ulët dhe është 13,7% te studentët që u janë kërkuar dokumente të tilla kur aplikojnë për akomodim në konvikte.

Nuk ka asnjë arsytim pse numri i procedurave në të cilat dokumentet kërkohen nga institucionet e tjera është në rritje. As pandemia dhe as masat me të cilat lavdërohen institucionet për investime dhe përparim në digjitalizimin e shërbimeve nuk shkojnë në favor të të dhënave, që do të thotë se vetëm faktori njerëzor mbetet si arsye e mundshme për regres të tillë.

4.3. Komunikimi me qytetarët

Lidhur me komunikimin me institucionet për marrjen e shërbimeve, për shkak të pandemisë, qytetarët papritmas u detyruan të kryejnë sa më shumë transaksione dhe të komunikojnë nga shtëpitë e tyre në mënyrë elektronike, gjë që pasqyrohet qartë në rezultatet e kontaktin e deritanishëm me institucionet (tabelat 9 dhe 10) dhe për mënyrën e komunikimit që ata preferojnë në të ardhmen (Tabelat 11 dhe 12).

Tabela nr. 9

2018 -Si keni pasur kontakt me institucion publik për marrjen e shërbimit publik?

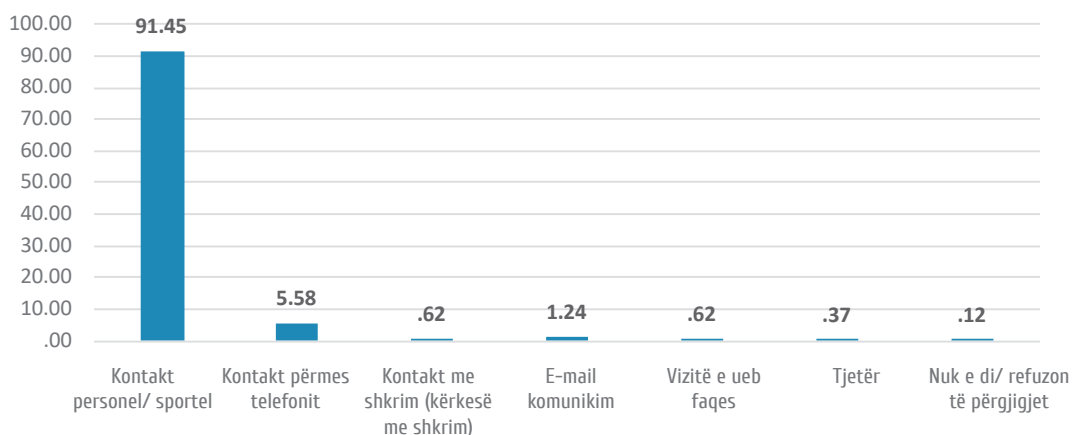
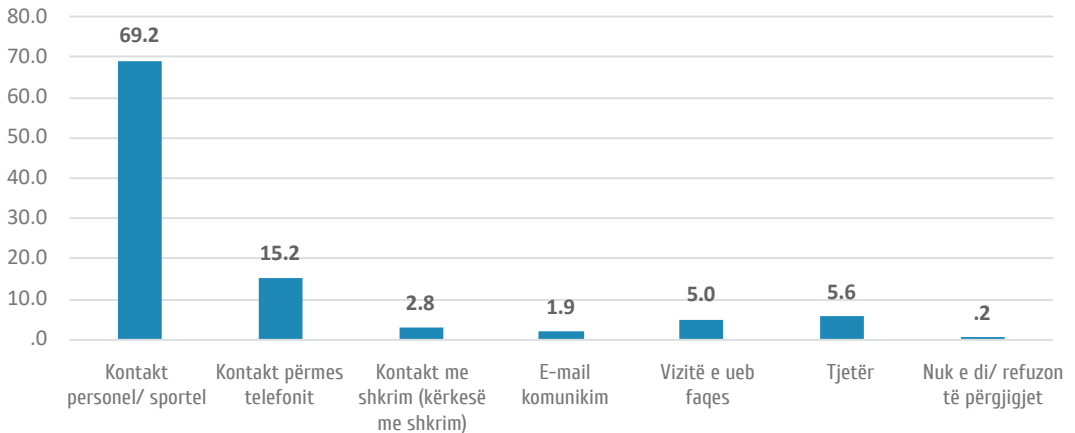


Tabela nr. 10

2020 -Në çfarë mënyrë keni pasur kontakt me institucion publik për marrjen e shërbimit publik? 2020 -Në çfarë mënyrë keni pasur kontakt me institucion publik për marrjen e shërbimit publik?


Tabela nr. 11

2018 -Cilën mënyrë të kontaktit me institucionet preferoni?

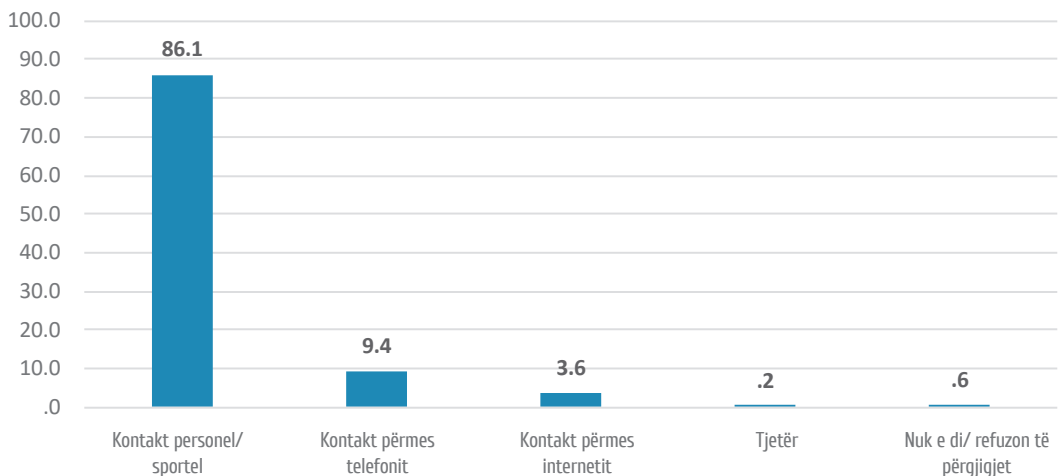
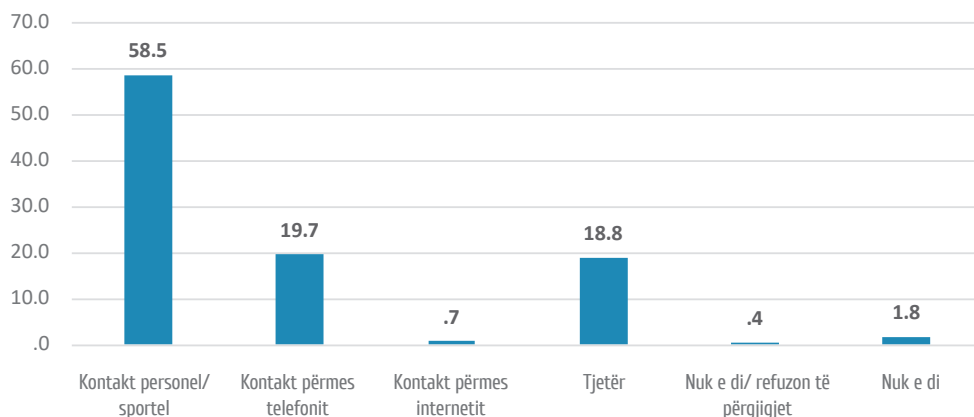


Tabela nr. 12

2020 – Cilën mënyrë të kontaktit me institucionet preferoni (shpjegim: ndiheni më komod për ta përdorur, do ta zgjidhni, edhe pse mënyra të ndryshme janë në dispozicion)?



Është e qartë lëvizja pozitive e dispoznimit të qytetarëve për të komunikuar me institucionet në mënyrë elektronike nga 3,59% në 18,8%, megjithëse shumica e tyre kanë pasur komunikimin e parë të tillë për shkak të kufizimeve të lëvizjes për shkak të pandemisë. Qytetarët po bëhen gjithnjë e më të hapur ndaj komunikimit digjital, që padyshim është për shkak të cilësisë së informacionit dhe shërbimeve që ata marrin në mënyrë digjitale (tabela nr.16 më poshtë). Këto rezultate janë inkurajuese, megjithëse duke pasur parasysh nivelin arsimor të vendit, "hapa kuantikë" në ndryshimet në sjelljen e qytetarëve nuk duhet të priten në këtë fushë.

Nga hulumtimi në terren, u veçuan përgjigje pse qytetarët preferojnë më shumë mënyrën elektronike përkundër mënyrës në sportel të marrjes së dokumenteve:

- "Është shumë më lehtë dhe kurseni kohë dhe para";
- "Mënyrë më e shpejtë, praktike dhe më efikase";
- "Punon 24/7, nuk duhet të prisni në radhë, nuk ka kohë të humbur dhe nuk ka pauza";
- "Mund të arrijë në çdo adresë që dëshironi";
- "Respektim i kohës sime dhe të punonjësve";
- "Në frymën e ekonomisë, mbrojtjes së mjedisit dhe kursimit të letrës, parimet e shpejtësisë dhe efikasitetit";
- "Sepse nuk kam pse të shtyhem dhe të dërgojnë nëpër vende të tjera për të transferuar topin për shkak të paaftësisë dhe jo profesionalizmit të tyre";

- “Në mënyrë që të kem ndonjë provë që kam përdorur ndonjë shërbim nga ai institucion, sepse kështu më konkretisht thënë, humben lëndë, ato avullojnë”;
- “Për shkak se është më lehtë, më thjeshtë, nuk ka dërgim nga sporteli në sportel dhe ngritjen e shtatullave”.

Ata qytetarë që u përgjigjën se preferojnë mënyrën e marrjes së shërbimit në sportel, zakonisht e bëjnë këtë për shkak të:

- “Shprehisë”;
- “Pamundësisë për të menaxhuar në mënyrë elektronike dhe për të plotësuar formularët”;
- “Nuk ka bashkëpunim me punonjësit”;
- “Shërbimet elektronike nuk janë përshtatur për kategorinë e moshuar të qytetarëve, ato janë shumë komplekse dhe jo të plota”;
- “Mungesa e informacionit rreth mundësive për marrjen e një shërbimi elektronik”.²²

Prandaj, konkludojmë se tani është koha që institucionet të vazhdojnë të punojnë në digjitalizimin masiv sepse situata kërkon që ajo (përgjithësisht) të pranohet shumë shpejt. Në hulumtimin në terren kemi vërejtur se ka më shumë probleme që qëndrojnë në rrugën e digjitalizimit më të madh dhe përdorimit masiv të mjeteve dhe shërbimeve digjitale nga qytetarët, por konteksti aktual ka ndryshuar dhe duhet të përdoret.

Sa i përket komunikimit me qytetarët, është e padiskutueshme që këtu ekziston faktori personal, gjegjësisht varet nga niveli i edukimit digjital të qytetarëve, siç është përmendur tashmë në kontekstin e mëparshëm. Edhe pse pandemia ka ngadalësuar botën dhe ka zvogëluar shkëmbimin global, vetëm një fushë ka përjetuar lulëzim të padiskutueshëm, dhe kjo është sfera digjitale, e cila ka mundësuar komunikim të thjeshtë, të shpejtë dhe pa kontakt në një kohë kur ishte më e nevojshme. Megjithëse, objektivisht, pengesa më e madhe janë aftësitë e pamjaftueshme digjitale të popullsisë, në mungesë të një alternative, situata i ka detyruar të gjitha brezat të përshtaten shumë shpejt me komunikimin elektronik. Rekomandohet qytetarëve tu afrohen shërbimet elektronike në mënyrë më intensive.

Shembulli më i dukshëm është fusha e arsimit, pra tranzicioni urgjent dhe i plotë i mësimin në distancë përmes mjeteve elektronike nga mësuesit dhe nxënësit, ku në Maqedoninë e Veriut 90% e fëmijëve të moshës shkollëre sot ndjekin me sukses mësimin, megjithëse shumica nuk shkojnë fizikisht në shkollë²³.

Kërkimet e fundit mbi platformat për informacion kthyes (feedback) në vendet në zhvillim, tregojnë se ekziston ndryshim midis platformave që mbledhin reagime individuale

²² Shih fusnotën nr. 10.

²³ Të dhëna nga Ministria e Arsimit dhe Shkencës, 16.12.2020, në dispozicion në: <https://mon.gov.mk/m/content/?id=3582>.

dhe atyre që grumbullojnë inputin nga qytetarët dhe është e zakonshme që të dy opsionet të jenë të disponueshme. Studimi thekson se publikimi i reagimeve nga qytetarët është thelbësor për të siguruar funksionalizimin e plotë të mekanizmave të ndryshëm të llogaridhënies dhe besimit.²⁴

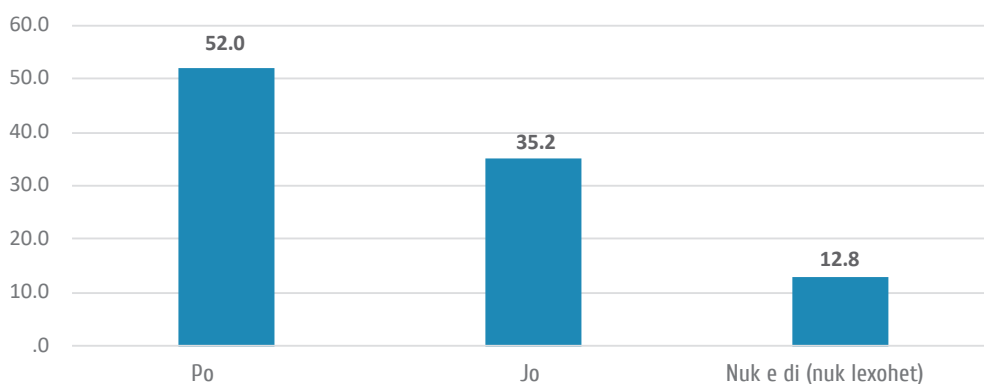
Kjo do të thotë që institucionet në RMV, duhet të krijojnë mekanizmin e tyre për informacione kthyese për kënaqësinë e qytetarëve nga shërbimet e tyre dhe inputin që marrin:

1. Është e detyrueshme të publikojnë dhe të forcojnë besimin e qytetarëve duke treguar se ata kritikohen dhe këtë e ndajnë publikisht.
2. Të përdorin atë mekanizëm për kthimin e informacioneve, feedback për përmirësimin e shërbimeve.

Në të njëjtin drejtim progresiv, në vitin 2020 numri i qytetarëve që ndihen të gatshëm për të përdorur shërbimet elektronike u rrit ndjeshëm, përkatësisht mbi gjysma e të anketuarve u përgjigjën me një përgjigje të tillë (Tabela nr. 13), megjithëse niveli i përgjithshëm i aftësive digjitale të popullatës është shumë poshtë mesatares së Bashkimit Evropian.

Tabela nr. 13

2020 -Duke pasur parasysh situatën e re me koronavirusin dhe pandeminë globale, a ndiheni të gatshëm të përdorni shërbimet elektronike?



Për krahasim, në Bashkimin Evropian mesatarisht 70% e qytetarëve ndjehen mjaft të përgatitur për të përdorur teknologjitë digjitale në jetën e përditshme, me përqindjen më të lartë të qytetarëve (87%) që mendojnë në këtë mënyrë në Holandë dhe Suedi. Befasues

²⁴ Kombet e Bashkuara, 2020, E-Government Survey 2020, Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development

është fakti që edhe në 19 shtete anëtare kjo përqindje ka rënë krahasuar me vitin 2017.²⁵ Kjo mund të shpjegohet me rritjen e papritur të transaksioneve të ndryshme që qytetarët e BE-së duhet të bëjnë në mënyrë elektronike, përkatësisht se aftësitë e tyre digjitale në të kaluarën ishin të mjaftueshme për të punuar me mjetet e TIK, por nuk janë më. Prandaj, konkludohet se mbindërtimi i vazhdueshëm i aftësive digjitale është i nevojshëm në nivel ndërkombëtar, jo vetëm në vendin tonë.

4.4. Besimi në institucione

Ajo që mund të konfirmojmë me siguri është se pandemia botërore e ka shtyrë tërë botën në digjitalizimin masiv të proceseve, përfshirë Republikën e Maqedonisë së Veriut, e cila është shoqëri demokratike relativisht e zhvilluar. Demokracinë e përmendim pikërisht për shkak të lidhjes së saj me digjitalizimin në shoqëri.

Shkalla e lartë e digjitalizimit të komunikimit shoqërohet gjithmonë me një shkallë të lartë të besimit të ndërsjellë nga këto dy palë. Digjitalizimi është gjithnjë i lidhur me pritjet për uljen e drejtpërdrejtë të korrupsionit dhe jo profesionalizmit të institucioneve për shkak të automatizimit më të madh të proceseve, madje edhe përdorimit të inteligjencës artificiale, gjegjësisht përjashtimit të faktorit njerëzor nga procedurat. Duke hequr vendimmarrjen njerëzore në procedura, arrihet saktësi më e madhe (së këndejmi edhe cilësi), por para sëgjithash hiqet paragjykimi dhe trajtimi i pabarabartë, i cili shkon krahas për krahas me korrupsionin.

Nga ana tjetër gjithashtu, besimi ndërtohet nga të dy palët. Nuk është e nevojshme që qytetarët t'u besojnë institucioneve vetëm për shkak të saktësisë në veprimet e tyre dhe gasjes së barabartë, por edhe për shkak të besimit për ruajtjen e të dhënave personale. Për një besim të tillë, shteti është i detyruar të punojë plotësisht në mënyrë transparente dhe të hapur, të jetë i hapur edhe për gabimet e tij të mundshme. Shembulli i hapjes së institucioneve Estoneze në rastin e sulmeve ruse të hakerëve përmendet sot si një shembull i përsosur i ndërtimit të besimit të ndërsjellë, i cili është baza për një nga shoqëritë më të përparuara informatike.²⁶

Shteti duhet të fitojë në mënyrë të barabartë besimin e qytetarëve se ata nuk do të keqpërdorin sistemin dhe se do të kenë aftësi për të vepruar në botën digjitale, por gjithashtu, se ata do të vazhdojnë ta përdorin dhe zhvillojnë atë për të mirën e të gjithëve.

Në Maqedoninë e Veriut, besimi te institucionet është i ulët. Pas lëshimit të incizimeve nga përgjimet masive të qytetarëve dhe subjekteve politike dhe krizës politike nga viti 2015

²⁵ Pyetja 11.1, Eurobarometri special 503, mars 2020, në dispozicion në: <https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/yearFrom/1974/yearTo/2020/surveyKy/2228>.

²⁶ Shembull i lajmeve: <https://www.bbc.com/news/39655415>; <https://www.csmonitor.com/World/Europe/2020/0204/Cybersecurity-2020-What-Estonia-knows-about-thwarting-Russians>

deri në vitin 2017, qytetarët kishin besim rekord të ulët në institucionet. Edhe gjatë krizës shëndetësore në vitin 2020, shumica e qytetarëve nuk kanë shumë besim te autoritetet, madje edhe në lidhje me vendimet kritike me karakter mbrojtës - shëndetësor.²⁷

Të dhënat e fundit mbi besimin e qytetarëve evropianë në administratat nacionale tregojnë se, në përgjithësi, një 53% e qëndrueshme e qytetarëve kanë besim në administratën e tyre publike²⁸, por ndryshimet midis shteteve anëtare janë të mëdha, që do të thotë se mesatarja e BE-së nuk duhet të jetë masë (cak) drejt së cilës do të synojmë, por është më mirë të ndjekim shembujt e mirë dhe praktikat e sektorit publik në vendet më të zhvilluara evropiane. Në këtë kategori, mesatarja më e lartë është regjistruar në Luksemburg me 81%, ndërsa vetëm 25% e qytetarëve në Itali kanë besim në administratën e tyre.

4.5. Shërbime elektronike

Për shkak se në dhjetor 2019 u hap Portali Kombëtar për Shërbime Elektronike www.uslugi.gov.mk, anketa e kryer gjatë vitit 2020, theks më të veçantë vuri mbi shërbimet elektronike dhe përdorimin e tyre nga qytetarët. Portali ofron një numër relativisht të vogël të shërbimeve elektronike që nga hapja e tij deri më sot, përkatësisht shumica e shërbimeve janë në dispozicion vetëm për të informuar qytetarët në lidhje me procedurën dhe institucionet kompetente. Sidoqoftë, vlera e tij si vendi i vetëm për informacion dhe qasje në shërbime është padyshim një nga arritjet e mëdha të Qeverisë në periudhën e kaluar.²⁹

Portali dhe shërbimet për të cilat informon ose të cilat i ofron në mënyrë elektronike nuk ishin dhe ende nuk janë promovuar mjaftueshëm për publikun. Kështu, mezi 45,6% e të anketuarve u përgjigjën se ishin informuar për ekzistencën e portalit, megjithëse jo të gjithë kanë marrë shërbim elektronik (Tabela nr. 14).

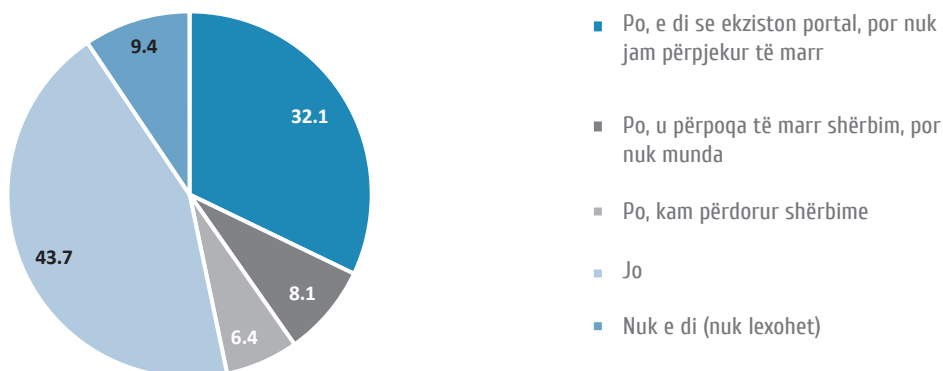
²⁷ Kërkime MCIC; 2020, në dispozicion në: https://mcms.mk/images/docs/2020/Akutelni_opshtestveni_prashanja_-_dekemvri_2020_-_stavovi_na_javnosta_mcms.pdf.

²⁸ Pyetja 6.6, Shtojca Standard Eurobarometer 93, verë 2020, shih fusnotën nr.8.

²⁹ Qeveria me mandat nga viti 2017 deri në 2020.

Tabela nr. 14

A e dini se mund të merrni shumë informata dhe shërbime përmes portalit uslugi.gov.mk dhe a e keni përdorur?

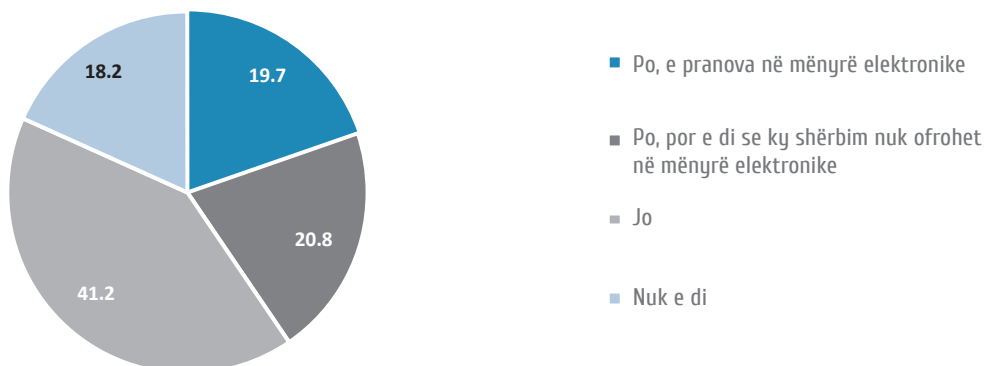


Në mënyrë që të arrihet përdorimi më i madh i portalit, para së gjithash qytetarët duhet të dinë për të dhe rreth asaj se çfarë ofrohet përmes tij, dhe pastaj si të krijojnë profil dhe së fundmi si të merrni shërbim. Qytetarët edhe një vit pas ekzistimit të portalit ende nuk kanë mundësi të drejtohen për ndihmë praktike për krijimin e një profili dhe marrjen e shërbimeve, ndërsa ata që kanë profil bazë nuk kanë mundësi të ngrihen në nivelin "e ulët" të kërkuar për të marrë shërbime (kishim përgjigje se në atë moment "nuk ka zyra aktive të regjistrimit").

Obligimi për të udhëzuar qytetarët të përdorin shërbimet elektronike në dispozicion është obligim kryesor i institucioneve, si përmes fushatave publike dhe përmes komunikimit të përditshëm me qytetarët. Hulumtimi tregoi procedura të shumta në të cilat disa nga dokumentet që duhej të merrnin qytetarët, megjithëse kanë mundur ti marrin nga institucionet me detyrë zyrtare, por gjithashtu mund t'i kishin marrë në format digjital nëse ishin të informuar për këtë dhe kishin ndihmë për përdorimin e portalit.

Tabela nr. 15

A jeni të informuar nëse shërbimi që keni përdorur mund të merret në mënyrë elektronike?

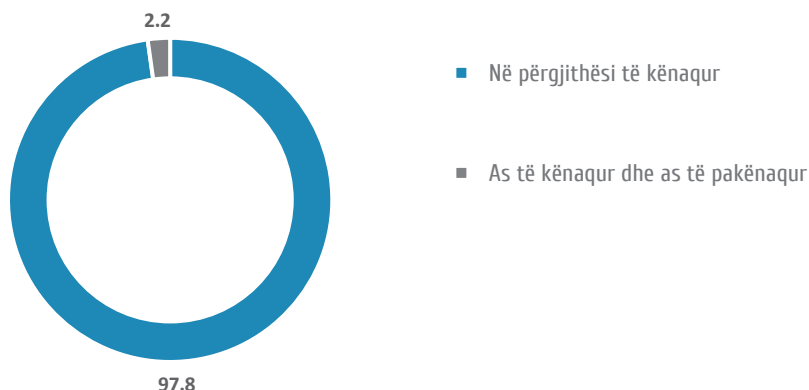


Për ta ilustruar, nga hulumtimi i thelluar në terren u zbulua se në Qendrat Ndër-Komunale për Punë Sociale në Shuto Orizari dhe në Manastir punonjësit nuk udhëzuan asnjë nga përdoruesit e anketuar të përdorin Portalin Nacional për e - shërbime, madje në Manastir dhe punonjësit e intervistuar në Qendër nuk dinin për portalin. Gjetjet nga sondazhi ndërmjet fermerëve në periudhën e aplikimit për mbështetje financiare nga programi IPARD tregojnë se 90% e tyre nuk dinin fare për portalin uslugi.gov.mk. Situata me të anketuarit në Strumicë ishte më e mirë, prej të cilave 38,8% nuk dinin fare për portalin dhe mundësitë e tij.

Dallimi më i madh i identifikuar në këtë hulumtim është ndryshimi në mes të kënaqësisë së qytetarëve me përdorimin e shërbimeve elektronike dhe ofrimit të shërbimeve në përgjithësi (totali i shërbimeve të marra në cilën do mënyrë). Është e qartë se kënaqësia nga ofrimi i shërbimeve elektronike është më e mirë se të gjitha pritjet për shërbimet tradicionale. Madje 97,8% e të anketuarve që përdorën shërbimin elektronik janë të kënaqur me shërbimet, ndërsa asnjë i anketuar nuk raportoi se nuk ishin të kënaqur (Tabela nr. 16).

Tabela nr. 16

Në përgjithësi, sa jeni të kënaqur me ofrimin elektronik të shërbimit publik?



Në muajt e fundit të vitit 2020, pasi kuptuan që sektori i arsimit ka nevojë për modernizim për shkak të pandemisë, një numër i madh i shërbimeve elektronike u zhvilluan me shpejtësi.³⁰ Konkursët për bursa të shpallura nga Ministria e Arsimit dhe Shkencës, si dhe procedurat për nostrifikimin e llojeve të ndryshme të vërtetimeve në të gjitha nivelet e arsimit, aktualisht po rishikohen, thjeshtësohen dhe digjitalizohen (me mbështetjen e Qendrës për Menaxhim me Ndryshime). Kjo iu përgjigj kërkesave për thjeshtimin e një sërë procedurave të vjetruara dhe të panevojshme, të cilat ishin barrë dhe pengesë e panevojshme për realizimin e procesit arsimor të shumë nxënësve dhe studentëve.

³⁰ Shërbimet janë në dispozicion në: <https://uslugi.gov.mk/lifeevent/edukaci%D1%98a-107>.

5. Përfundime dhe rekomandime

Shërbimet janë pika ku politika kryqëzohet me jetën e përditshme të qytetarëve. Ndryshimet aktuale sociale, teknologjike dhe ekonomike krijojnë pritje të reja dhe më të larta për shërbimet publike. Gjithnjë e më shumë përdorues presin shërbime të personalizuar, të thjeshtuara ose të automatizuara që dorëzohen përmes kanaleve të tyre të preferuara, dhe këto kryesisht janë telefonat mobil. Kriza për shkak të Kovid-19 ka imponuar nevojë gjithnjë e më të madhe për shërbime pa kontakt.

Maqedonia e Veriut nuk po ecën mjaft shpejt drejt një shoqërie të digjitalizuar, dhe as nuk po ndjek hapat e vendeve anëtare të BE-së. Konkludohet se, megjithëse janë planifikuar dhe ndërmarrë masa të shumta për të përmirësuar shërbimet, para sëgjithash përmes digjitalizimit, aktivitetet e realizuara deri më tani³¹ nuk kanë ndikim të madh në përvojat e qytetarëve, prandaj nuk ka ndryshime të mëdha në kënaqësinë e shprehur nga shërbimet.

Rekomandim: Nevojiten gjithnjë e më shumë matje dhe të dhëna krahasuese me hulumtimet në nivel ndërkombëtar të cilat kanë krijuar metodologji, qasje dhe të dhëna të nevojshme për krahasim objektiv dhe përcaktimin e drejtimit strategjik.

Fokusi te nevojat e qytetarëve

Edhe pse Strategjia për Reformë në Administratën Publike u miratua në proces gjithëpërfshirës, ajo nuk ka krijuar kanale të përhershme për mbledhjen e informacioneve kthyesë mbi përvojat e qytetarëve, në mënyrë që t'u përgjigjen nevojave të tyre. Deri më tani, vetëm Plani Nacional për menaxhim me cilësisë në sektorin publik (2018-2020) është miratuar dhe nuk ka asnjë zbatim real pas tij.

Institucionet duhet të kenë kuptim të thellë të asaj që saktësisht qytetarët, bizneset dhe institucionet e tjera publike kanë nevojë dhe presin, duke përdorur një larmi mënyrash për mbledhjen e informacionit, duke përfshirë sondazhe, grupe fokusi, blerje sekrete, metoda inovative si hartëzim i përvojës së klientëve, analizë të ngjarjeve jetësore dhe nevojat që lindin prej tyre, si dhe teknikat e bazuara në empati.

³¹ I referohet masave dhe aktiviteteve të planifikuara në SRAP dhe të realizuara deri në tremujorin e fundit të vitit 2020.

Për të rregulluar ofrimin e shërbimeve në kohë, vendin dhe mënyrën që i përshtatet më së miri përdoruesve specifik, gjatë çka duhet të bëhet kombinim i parimit "automatike digjitale" („digital by default”) me nevojat e grupeve të qytetarëve të cilët ende nuk janë të përgatitur për përdorimin e shërbimeve elektronike.

Të zhvillohet strategji e gjerë për ndërtimin e aftësive digjitale të të gjithë popullsisë sepse një masë e tillë nuk ekziston aspak në dokumentet strategjike të vendit.

Portali nacional për shërbime elektronike uslugi.gov.mk

Padyshim, është bërë shumë për tu vënë në funksion dhe në dispozicion të qytetarëve Portali Nacional për Shërbime Elektronike. Këto përpjekje të institucioneve, edhe pse teknikisht dhe në prapavijë, u mundësuan qytetarëve që të kenë qasje në 150 shërbimet fillestare, gjë që justifikon të gjitha investimet. Nga ana tjetër, gjatë një viti portali mezi është azhurnuar me 13 shërbime të reja, dhe ka nevoja të tjera për përmirësim.

Të përshpejtohet digjitalizimi i sa më shumë shërbimeve, si dhe të mirëmbahen ato ekzistuese. Fatkeqësisht, madje edhe sistemet që kanë funksionuar deri tani, siç është portali DPMK, nuk kanë qenë të disponueshme kohët e fundit, ose nuk ka mundësi për shërbime elektronike.

Për qytetarët që regjistrohen për herë të parë në portal dhe nuk kanë profil përmes DAP-it, duhet të sigurohet menjëherë azhurnim në nivel që mundëson marrjen e shërbimeve elektronike, dhe për këtë nuk është realizuar aktiviteti për vendosjen e personave që do të ofrojnë ndihmë të tillë për qytetarët në sallat *Një pikë për shërbime*.

Urgjentisht është e nevojshme të azhurnohet Portali Nacional i e-shërbimeve për punë me persona juridikë. Megjithëse personat juridikë janë relativisht të kënaqur me shërbimet në internet të institucioneve, ato ende duhet të sigurohen përmes një pike të vetme.

Të mundësohet regjistrimi "vetëm një herë" për të gjitha portalet publike dhe shërbimet e automatizuara dhe të personalizuar (ku shërbimet do të dorëzohen automatikisht në bazë të një të drejte të ushtruar), kryesisht për portalet të cilave u drejtohen qytetarët përmes uslugi.gov.mk.

Funksionimi i institucioneve si shërbim për qytetarët

Qoftë sipas dispozitave ligjore aktuale, ashtu edhe për shkak të shërbime praktikisht më efikase, komunikimi digjital brenda dhe midis institucioneve duhet të forcohet, i cili do të kontribuojë në procedura më të shpejta dhe më të thjeshta për qytetarët, por edhe në

menaxhim efikas dhe të përgjegjshëm të fondeve publike dhe uljen e korrupsionit. Duhet të vendoset punë e hapur dhe transparente e institucioneve publike sepse sot përdoruesit presin të mund të ndjekin proceset dhe procedurat administrative, të jenë në gjendje të drejtohen për informacione, të njohin personalisht nëpunësit përgjegjës.

Është e detyrueshme të hapen gjithnjë e më shumë të dhëna dhe informacione nga sektori publik për publikun, si një mesazh i fuqishëm dhe thirrje për besim, duke shfrytëzuar vlerën e të dhënave të hapura, por gjithashtu duke mbështetur bizneset e bazuara në të dhëna.

Edhe sistemet më të mira të TIK-ut mund të mos përdoren nëse punonjësit nuk dinë të punojnë me to në mënyrë përkatëse, gjegjësisht për shkak të faktorit njerëzor.

Të përditësohen në mënyrë intensive aftësitë digjitale të punonjësve të sektorit publik.

Përmirësimi i cilësisë së shërbimeve

TIK dhe automatizimi janë padyshim shtytës për ofrim më të mirë të shërbimeve publike, por duhet të kihet parasysh edhe rreziku i madh i digjitalizimit të burokracisë. Mendimet dhe ndryshimet teknologjike duhet të vijnë në fund të thjeshtimit të modelimit të shërbimeve, të bazohen në procese të racionalizuara, përndryshe ekziston rreziku i digjitalizimit të procedurave burokratike, në vend të ofrimit të shërbimeve të pandërprera.

Kryesisht të analizohen të gjitha shërbimet e përcaktuara, për të parë nëse shërbimet mbivendosen apo janë të vjetruara, por edhe si të ridizajnohen sipas nevojave të qytetarëve me metoda krijuese dhe inovative, dhe vetëm pastaj t'i qaset digjitalizimit.

Një pikë për shërbime (NjPSh)

Megjithëse shteti duhet të adresojë nevojat e qytetarëve që nuk janë të gatshëm për shërbime elektronike, përsëri rekomandohet të investohet më shumë në digjitalizimin e proceseve dhe shërbimeve të plota dhe ndërtimin e aftësive digjitale të popullatës, sesa në zgjidhje kalimtare dhe të kushtueshme siç është NjPSh.

Për më tepër, duhet pasur kujdes në mbivendosjen eventuale me planet për zhvillimin e vetëqeverisjeve lokale për krijimin e qendrave komunale të shërbimit, siç është paralajmërohet aktualisht për Programin e ardhshëm për Zhvillim Lokal dhe decentralizim për vitin 2021-2026³², duke iu referuar standardeve evropiane për afrimin e shërbimeve sa më afër qytetarëve, përkatësisht në nivel komunal të ofrohen madje edhe shërbimet që janë në kompetencën qendrore. Qasja ndaj ofrimit të shërbimeve në nivel lokal është e

³² MLS, http://mls.gov.mk/images/documents/regionalenrazvoj/2.///UNTRANSLATED_CONTENT_START///%20%20%20Programa%20za%20odrzliv%20lokalen%20razvoj%20i%20%20decentralizacija-Revidirana-Precisten%20tekst-MAK-lektor.pdf ///UNTRANSLATED_CONTENT_END///

shkëlqyeshme, madje edhe nga institucionet e pushtetit qendror, por duhet pasur kujdes që të mos shpenzohen fonde pa nevojë duke krijuar qendra paralele shërbimi krahas NjPSh. Meqenëse për shërbimet cilësore për qytetarët kërkohen më shumë burime financiare dhe njerëzore sesa ato në dispozicion në shumicën e komunave, rekomandohet të rritet bashkëpunimi ndër-komunal dhe të ofrohen shërbime nga qendrat e përbashkëta ose nga një për më shumë komuna.

Të rishikohet nevoja për NjPSh, kur është më e dobishme të delegohen më shumë shërbime në nivelin lokal dhe të forcohen komunat dhe bashkëpunimi ndër-komunal.

Ndërtimi i besimit tek institucionet

Mbrojtja e të dhënave personale është një parim themelor që duhet respektuar plotësisht. Nëse nuk ka mbrojtje të përsosur të të dhënave dhe nëse qytetarët nuk janë të bindur në të, nuk do të arrihet besimi i duhur për përdorimin e zmadhuar të komunikimit elektronik dhe shërbimeve elektronike.

Të vazhdohet forcimi i sigurisë kibernetike të sistemeve, si parakusht për besim më të madh tek institucionet.

Bashkëpunimi me Bashkimin Evropian

Edhe pse numër i madh i proceseve të ndërmarra në drejtim të sigurimit të shërbimeve më të mira për qytetarët, madje edhe të mbështetur financiarisht nga BE-ja, bashkëpunimi i zgjeruar është ende i nevojshëm në drejtim të transferimit të njohurive dhe përvojës. Shumë zgjidhje të provuara digjitale për shërbimet publike tashmë ekzistojnë dhe janë të lira në dispozicion nga programe të ndryshme të BE-së, për shembull ISA përmes platformës JoinUp.

Duke menduar në planin afatgjatë dhe drejt perspektivës për anëtarësim në BE, që tani duhet menduar edhe në ndërveprimin dhe kompabilitetin ndërkufitar të shërbimeve. Këta faktorë janë pasojë e digjitalizimit dhe internacionalizimit në rritje të shoqërisë, por gjithashtu po bëhen parime gjithnjë e më të rëndësishme në hartimin e politikave publike.

Rekomandohet përdorimi dhe përdorimi inovativ i mjeteve dhe sistemeve ekzistuese në RMV dhe BE, pasi nuk është e nevojshme që secili proces të ketë mjet të ri të ndryshëm. Transferimi i njohurisë nga BE të përdoret edhe për pajtueshmërinë me sistemet dhe shërbimet në BE.

6.Shtojca 1

Shtojca 1 tregon pjesën e buxhetit të shtetit të dedikuar për mbështetje informatike të Qeverisë (Tabela nr. 17) dhe buxhetin e planifikuar të MSHIA për kategoritë Shoqëri Informatike dhe Zhvillim dhe zbatimi i TIK (tabela nr. 18).

Përveç kësaj, është e rëndësishme të përmendet se investimet në këtë sektor mbështeten vazhdimisht nga donatorët ndërkombëtarë, kryesisht nga Bashkimi Evropian, në mbështetje të reformave kryesore në vend, në këtë rast zhvillimin e TIK shoqërisë.

Tabela nr. 17

Qeveria e RMV-së (administrata dhe komitetet)	
	Zëri buxhetor: Mbështetje informatike për Qeverinë (vlerat e shfaqura janë në denarë)
Buxheti për vitin 2019	205,115,000
Buxheti për vitin 2020	367,490,000
Rritja e vitit 2020 krahasuar me vitin 2019	0.79%
Rebilanci i parë i buxhetit për vitin 2020	107,441,000
Rebilanci i dytë i buxhetit për vitin 2020	341,441,000
Buxheti për vitin 2021	396,416,000
Ulja e përqindjes me rebalancin e parë në raport me buxhetin bazë për vitin 2020	-0.71%
Përqindja e rritjes së buxhetit për vitin 2021 krahasuar me rebalancin e dytë për vitin 2020	16.10%

Tabela nr. 18

	Zëri buxhetor: Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës	Kategoritë e zërave (sipas programit) (vlerat e shfaqura janë në denarë)	
		Shoqëria informatike	Zhvillimi dhe implementimi i TIK
Buxheti për vitin 2018	1,425,107,000	103,679,000	92,890,000
Buxheti për vitin 2019	1,570,316,000	116,037,000	104,699,000
Përqindja e rritjes në vitin 2019 krahasuar me vitin 2018	10.19%	11.92%	0.13%
Buxheti për vitin 2020	1,540,460,000	110,700,000	109,739,000
Përqindja e rënies ose rritjes 2020 krahasuar me 2019	-1.90%	-4.60%	0.05%
Rebilanci i parë i buxhetit për vitin 2020	1,489,902,000	109,542,000	91,739,000
Rebilanci i dytë i buxhetit për vitin 2020	1,395,707,000	107,742,000	64,139,000
Përqindja e zvogëlimit të rebalancit të dytë në raport me rebalancin e pare	-6.32%	-1.64%	-0.30%

