



Препорака 1: Фокус (ориентација) кон деловните ентитети, овозможувајќи подобар квалитет на дигиталните јавни услуги

Политиката потребно е да предвиди соодветна дигитална инфраструктура, истовремено овозможувајќи позитивно искуство на деловните субјекти во целиот процес на интеракција во однос на користење на дигиталните јавни услуги, како и во поглед на воспоставениот однос со јавните институции, како даватели на услуги, така и во однос на општото задоволство од самата услуга.

Деловните субјекти можат да уживаат бенефити од процесот на дигитализација на начин кој ќе обезбеди ефективни и ефикасни процеси, но и ќе овозможи да имаат пристап до висококвалитетни и лесно достапни дигитални јавни услуги.

Општо, претприемачите уживаат значително понапредни дигитални јавни услуги отколку што е тоа случај со граѓаните. Според Одредница за еВлада од 2023та година, услугите поврзани со животните настани за деловните субјекти (Почеток на бизнис и редовни деловни операции) се пред се, фокусирани на корисниците, транспарентни и достапни преку клучните овозможувачи како што е електронската идентификација кои се веќе достапни за користење на повеќе различни дигитални услуги наменети за претприемачите. Сепак, постои простор за подобрување. Со цел да се вклучат деловните потреби како дел од дигиталната трансформација и да се креираат политики што ги поддржуваат, важно е соодветно да биде утврдена областа која е потребно да биде соодветно регулирана, грижите и потребите на деловните ентитети, итн.

Во своите активности, владата треба да им даде приоритет на оние кои најмногу заостануваат во овој процес и да ги постави достапноста, пристапноста, трошковната пристапност и инклузивноста во срцето на дигиталната трансформација. Со тоа дополнително ќе се поедностават процедурите, ќе се намалат роковите за решавање на предметите и ќе се зајакне механизмот за електронска размена на податоци и документи.

Клучни зборови: дигитални услуги, бизниси, дигитална писменост

Оваа публикација е развиена со поддршка на програмата Механизам за граѓанска отпорност, финансирана од Европската Унија. Нејзината содржина е единствена одговорност на авторите и не мора да ги одразува ставовите на Европската унија.





Цели

Создавачите на политики потребно е да се погрижат дека нивните политики и активности целосно ги препознаваат постојните онлајн и офлајн системи, како и дека раз-бираат на кој начин дадена дигитална политика или решение може да го подобри работењето на бизнисот или, да создаде одредени бариери и прекини. Инклузијата не може да се постигне без интерсекционален пристап кој земајќи ги во предвид повеќекратните идентитети, социјалниот и економскиот контекст, и актуелната состојба на дигиталниот развој на земјата, влијаат на исходите за различни групи луѓе. Бидејќи е значајно да се вклучат различни групи луѓе во сите фази на дигитална интервенција, при дизајнирање на технологијата која би овозможила долгорочна одржливост, особено внимание треба да се посвети на безбедноста, потребите на различните корисници, како транспарентноста и отчетноста.

Јавната администрација и локалната заедница треба да поддржат отворен, безбеден и достапен пристап до интернет, каде е загарантирана за сите содржината на интернет и на различните платформи, без разлика на јазикот на лицето, географската локација, приходот, образованието, полот и социјалниот статус, и други фактори, а воедно и заштитени од надзор кој се спроведува од страна на владите.



Предизвици

Потребата од овие мерки произлегува од неколку предизвици кои треба да се решат. Земајќи ги предвид потребите на корисникот, корисничката центричност го проценува степенот на дизајнирање и испорака на дигитални јавни услуги, во поглед на достапноста на интернет, пријатноста за навигација преку мобилните уреди и корисничката поддршка.

Достапноста на јавните услуги на интернет го мери степенот на дигитална испорака на јавните услуги. Во таа насока, сеуште не е постигнато посакуваното ниво, најнапред преку овозможување на целосна дигитална испорака на јавната услуга, како владата би пристапила, понатаму, кон автоматско давање на таа услуга, без притоа да биде потребно корисникот да аплицира за неа.

Многу од државните веб-страниците сеуште не се прилагодени за да може да се користат функционалностите за добивање на јавна дигитална услуга, преку мобилни уреди. Корисничката поддршка не е на посакуваното ниво во поглед на обезбедување на неопходната помош за корисниците. Овозможување на функционалноста со едно најавување, би обезбедила скратување на потребното време за повторна автентикација заради движење на веб-локациите на различни надлежни органи за добивање пристап до поврзаните услуги во рамките на едно патување поврзано со конкретен животен настан.

Владата треба да ги поддржи програмите кои ги опремуваат деловните субјекти (особено малите и средните) подобро да ги





разберат дигиталните права и законските рамки, да ја поддржат нивната улога во одржувањето на јавниот сектор и локалните општини, одговорни за прекршување на податоците итн.

Во поглед на прекуграничната дигитална достапност на услуги, (на пр. добивање даночен матичен број, добивање информација за наплата на ДДВ и започнување бизнис) кои е овозможено да се пополнат онлајн од страна на прекугранични корисници. Сепак, сè уште има повеќе од половина од прекуграничните услуги, на пр. регистрација на вработен во друга земја или услуги за еколошки дозволи или дигитална идентификација (eID) по услуга кои сè уште не се достапни на интернет или се недоволно застапени.

Влијанието на дигитализацијата врз животната средина е значајно прашање кое е потребно да обезбеди кохерентност на политиките за одржлив развој и соодветно да ги процени ex- и post-ante негативните последици од дигиталните политики и програми во различни сектори и врз животите на луѓето, со цел навремено да се преземат мерки за нивно решавање, преку вклучување на сите релевантни чинители.



Целна група

Целната група за изградба на соодветна дигитална инфраструктура, за обезбедување позитивно искуство и задоволство на клиентите, во однос на обезбедените дигитални јавни услуги, во Република Северна Македонија, пред се ги вклучува: деловните субјекти (особено малите и средните) како главна група, бидејќи тие се

дел од дигиталната трансформација, а со тоа и подобро искуство на клиентите преку проширување на подобар квалитет на јавните е-услуги.



Институција која ќе ја дизајнира /развие/ објави политиката

Одговорно тело: Владата на Република С. Македонија, генерално преку Националниот совет за дигитална трансформација на општеството и Министерството за информатичко општество и администрација (подоцна: Агенција за безбедност на мрежни системи и информациски системи и дигитална трансформација), како и универзитети, истражувачки институти, деловни комори, и други релевантни тела кои се одговорни за создавање и обезбедување подобар квалитет на дигиталните јавни услуги за бизнисите во Северна Македонија.



Имплементација

Процесот на имплементација се состои од неколку чекори:

Препорака 1: Понатамошен развој на законска и институционалната рамка

Владата, преку Министерство за информатичко општество и администрација и останатите надлежни државни институции, ќе соработува со експерти, засегнатите страни и други релевантни чинители, со цел дополнително да се доразработи воспоставената регулаторна рамка (Национална ИКТ стратегија за С. Македонија 2023-2027, Национална стратегија за јавна администрација и друга релевантна регулатива, итн.) која ја пропишува





организациска, институционална и техничка рамка.

Постоечката правна основа за обезбедување на дигиталните јавни услуги е генерално усогласена со релевантната регулатива на ЕУ, а со неа пропишани се следните аспекти:

- Задолжителна електронска размена на податоци и документи меѓу институциите како законска обврска;
- Воведена е услуга за препорачана електронска достава на документи со и меѓу институциите, воспоставена е функционална платформа за интероперабилност, предвидени се одредби за заштита на личните податоци;
- воведени се меѓународни и национални стандарди (најмалку ISO 9001 и CAF – Заедничка рамка за проценка) за управување со квалитетот;
- обезбедени се електронски услуги за идентификација и доверба за електронски трансакции на внатрешниот пазар;
- Усвоени се и WCAG6 стандардите за пристап до интернет на ниво на АА, а исто така развиени се упатства за пристап до интернет содржини и воведен е концептот за единствена точка на услуга (SPS) со цел да им се овозможи на граѓаните и деловниот сектор на едно физичко место да добијат услуги од повеќе институции.

Дополнително, МИОА има развиено софтверско решение за управување со Каталогот на услуги, како систематизирана база на податоци за сите административни процедури во државата, што овозможува квалитативна анализа и дополнително

поедноставување на услугите и нивна дигитализација. Во оваа насока, податоците што треба да се складираат за секоја услуга се податоци за правните основи, називот на услугите, условите за давање услуги, докази, документација и податоци потребни за давање на услугата, висината на административните даноци и такси, правни лекови и други релевантни податоци.

Стандардите за квалитет на податоците во системите на институциите вклучуваат: категории на податоци, карактеристики на квалитетни податоци, нивно преведување, како и механизми за нивна проверка, проверка, корекција и контрола, кои се задолжителни согласно Законот за електронско управување и електронски услуги.

Во оваа насока, потребни се дополнителни измени и прилагодувања на постојната регулатива во однос на признавање на електронските документи и електронската идентификација во судските постапки, како и архивски и документарни аспекти кои целосно ќе го поддржат електронскиот процес.

Понатаму, потребно е да се подготви детална ИКТ национална стратегија во согласност со стратешкиот документ за реформа на јавната администрација (поглавје 4), со вклучување на различни чинители, која е потребно да биде навремено усвоена и со утврдена динамика да се следи и координира нејзиното спроведување.

[Препорака 2: Недостасува методологија за проценка на квалитетот на дигиталните јавни услуги](#)





Потребно е да се подготви методологија за проценка на квалитетот на дигиталните јавни услуги (национални и прекугранични) наменети за бизнис секторот кои се нудат од страна на државните власти, која ќе биде подготвена по примерот на Одредницата за квалитет на дигиталните услуги 2023. Целта е да се осигура дека овие услуги го поседуваат посакуваното ниво на квалитет и да се обезбедат потребните услови за активно учество на деловните ентитети. Врз основа на заклучокот од оценката, треба да се пристапи кон понатамошно доуредување на соодветна законска регулатива, согласно потребите.

При креирање на пристапот на политиката за мерење на квалитетот, фокусот треба да се стави на очекувањата на корисниците. Во оваа насока, секоја јавна институција вклучена во процесот треба да управува со очекувањата на корисниците во однос на дигиталните јавни услуги. Ова треба да ги опфати следните аспекти: дефинирање рамка за консултации заедно со корисниците на услугите; воведување обврска за јавната институција да го мери своето работење; зголемување на транспарентноста преку обезбедување информации за јавноста, за стандардите и за тоа како јавната институција функционира во однос на тие стандарди; подобрени перформанси на јавната институција во ситуација кога не се постигнати стандарди; и обезбедување на задоволство кај корисниците на услугите.

Во однос на исполнувањето на потребите и очекувањата на корисниците: учење за нивните потреби и очекувања; сеопфатен пристап кон решавање на проблеми; уникатно искуство на сите канали;

поедноставување во користењето на услугите; услуги достапни за сите и национална eID што се користи за пристап до дигиталните јавни услуги.

Мерењето на степенот на задоволство кај корисниците треба да се направи за: обезбедување добри и оптимизирани услуги; еден контакт – еден шалтер/ еден интернет – една услуга; ангажирање на мултидисциплинарен тим и агилни начини на работа (агилни методи) кои ќе обезбедат дека давателот на услугата има капацитет, ресурси и техничка флексибилност да го повтори и подобри животниот циклус на услугата; често повторување и подобрување; заштита на приватноста на корисниците; и дефинирање на успехот и собирање податоци за перформансите.

Во однос на користењето на вистинската технологија потребно е да биде опфатено следново: избор на технологија и вистински алатки; новиот изворен код треба да биде отворен; примена на отворени стандарди и заеднички компоненти/тенденции и воспоставување доверлива услуга.

Препорака 3: Евалуација на тековни и спроведени мерки по акциски планови

Двете национални стратегии за јавна администрација и ИКТ, како стратешки документи содржат мерки каде како носители се јавуваат различни државни институции, меѓутоа не постои следење на нивна реализација, согласно утврдена динамика. Отсуствува информација и за тоа дали мерките ја постигнале целата, бидејќи непостои официјален податок за индикаторите на квалитет кои биле користени за евалуација на реализираните мерки.





Препорака 4: Формирање на Агенција за безбедност на мрежните системи и информациски системи

Потребно е да се донесе релеватна законска регулатива (во подготовка е Закон за безбедност на мрежни и информациски системи и дигитална трансформација кој е усогласен со NIS2 Директивата на ЕУ во областа на безбедност на мрежни и информациски системи), со кој ќе биде формирана Агенција за безбедност на мрежни системи и информациски системи и дигитална трансформација, чија структура е во согласност со структурата на регулаторното тело ЕНИСА при Европска Унија. Агенцијата ќе го преземе координирањето, поддршката и следењето на процесот на дигитална трансформација кои во моментов се во надлежност на Министерството за информатичко општество и администрација. Заради успешна имплементацијата, неопходно е да се воспостават соодветни контролни механизми за следење и известување, на активностите на различни јавни институции и локални општини, додека Министерството за финансии соодветна буџетска распределба (доколку е потребно).



Останати институции

Засегнати страни вклучени во спроведувањето на мерката се:

- Собранието и Влада на РНМ;
- Министерство за информатичко општество и администрација;
- Министерство за финансии (доколку е потребно).



Засегнати страни и партнери

Успешната имплементација на мерката ќе бара соработка со различни засегнати страни и партнери од овој документ за политика, за да бидат вклучени во спроведувањето на мерката. Дополнителни организации и засегнати страни кои можат да бидат вклучени во спроведувањето на мерката, исто така, ќе опфатат:

- Јавни/државни институции кои обезбедуваат јавни е-услуги на национално и локално ниво;
- Стопански комори и други организации за поддршка на бизнисот;
- Деловни субјекти како сегашни и потенцијални корисници на е-услугите;
- Локални ГО и локални медиуми.



Клучни индикатори за успешност

Клучни индикатори за успешност кои можат да се користат за мерење на успехот се:

- Ниво на задоволство на деловниот субјект во однос на придобивките, леснотијата на учество и целокупното искуство;
- Број на воведени директни канали за онлајн комуникација, на официјалната веб-страница на јавните органи;
- Статистика на спроведените мерки преку следење и евалуација на индикаторите за успешност пропишани со релевантна





документација, во однос на пристапноста за подигање на свеста за јавните е-услуги, особено за нивниот квалитет;

- Број на канали за навремена еволуција на деловните субјекти во процесите на креирање политики;

- Статистика на резултатите од воспоставените механизми за контрола на квалитетот на јавните консултации;

- Анализа на разликите помеѓу услугите кои се потребни за да се обезбедат докази за други услуги и услугите што навистина им се потребни на корисниците и за кои тие аплицираат; разбирање на празнините во институционалните надлежности, така што процесот на испорака на услуги може да се објасни на единствен начин; дали услугата што е развиена е дел од можното сложено патување кое го решава целокупниот проблем за корисниците; да има јасно разбирање и договори/и со други институции доколку услугата се комбинира со услугите од други институции; отворен процес со цел луѓето надвор од институцијата да знаат што се развива (зголемување на потенцијалот за соработка и намалување на дуплирањето на активностите); алтернативи за воведување услуга и соработка/ангажирање надворешни субјекти/јавно приватно партнерство или иницијативи кои се финансираат од приватни извори (на пример, објавување содржини на Интернет, водење кампањи, соработка со невладини организации или овозможување на достапност на податоци на трети страни); користење на принципот „само еднаш“ при обезбедување информации од корисниците; функционирање во институционална рамка

каде што е неопходно да се реши проблем за корисниците, со сеопфатен пристап;

- Статистика заснована на рамката за обезбедување појаснувања за тоа како ќе се постигне и мери минималното влијание врз животната средина на дигиталните решенија и услуги, вклучително и преку обврските за транспарентност и усогласување со климатските и еколошките обврски.



Влијание

Мерката резултира во ориентација кон деловните субјекти во обезбедување подобар квалитет на јавните е-услуги преку:

- Навремено и ефективно нивно вклучување во процесите на креирање политики, од најголема важност за добивање суштински и навремен придонес и обезбедување доверба во процесот на консултации и поттикнување учество на јавните власти со повратни информации од консултациите;

- Зајакнати капацитети на МИОА (подоцна и друга релевантна институција во согласност со закон) и натамошно подобрување на човечките, инфраструктурните и техничките ресурси;

- Обезбедени стандарди за пронаоѓање на портали, како и брзина, перформанси и пристапност на владините веб-страници каде што се објавуваат јавни е-услуги;

- Понатамошно подобрување на дигитализацијата на поддршката на дигиталните функционалности на Националниот портал за јавни е-услуги





(uslugi.gov.mk), со цел да се обезбеди позитивно корисничко искуство; едноставно, интуитивно и разбирливо во текот на целиот процес (стандарди за достапност на различни уреди (лаптопи, статични компјутери, мобилни телефони, таблети итн.); предефинирани е-Форми со претходно поднесени лични податоци од давателот на услугата, при поднесување формулар и прикажување на визуелни помагала за да ги водат корисниците кон пополнување на информациите во правилна форма; итн.);

- унификација во обезбедувањето е-услуги преку различни електронски системи кои ќе бидат поврзани со Националниот портал за јавни е-услуги (Владина платформа за интероперабилност), чија основна архитектура ќе овозможи размена на податоци, во реално време на безбеден и сигурен начин;

- Статистика на издадени еДокументи (електронски документи), како комплетна постапка на издавање документи во дигитална форма што корисникот треба да ги достави/подигне за да целосно ја комплетира услугата, или што корисникот ги добива како доказ или резултат на услугата (на пр. доказ за регистрација), како и можност за дигитална пошта (опција за примање комуникации само дигитално, на пр. преку дигитално поштенско сандаче хостирано од владата или други решенија за дигитална пошта), особено за прекугранични услуги;

- Обезбедена дигитализација на јавните регистри;

- Статистика на добиени информации за процесите на креирање политики и

процеси на дизајнирање дигитални услуги, како и информации за можноста за активно учество на деловниот субјект;

- Објава на податоци за услугите на централната власт, во однос на задолжителните клучни индикатори за успешност (KPIs), во согласност со усвоената методологија за проценка на квалитетот на јавните е-услуги;

- Статистика заснована на индикатори од рамката за постигнување и мерење на минималното влијание врз животната средина во однос на дигиталните решенија и услуги, вклучително и преку обврските за транспарентност и усогласување со климатските и еколошките обврски.'



Добра практика

Ирска | Дизајнирање на нашите јавни услуги - принципи за дизајн за владата во Ирска

Релевантна клучна димензија (и):
Корисничка центричност
Животен настан: Редовно деловно работење, движење, транспорт, здравје, започнување постапка за мали штети, започнување бизнис, студирање, семејство, кариера

1. Опис на добра практика:

Принципите на дизајн на Ирска „Дизајнирање на нашата јавна услуга“, го зајакнуваат нашиот постоечки дизајн и пристап, а воедно треба да го подобрат дизајнот на нашите идни јавни услуги во Ирска. На ова треба да се гледа како на холистички дизајн на искуства и испорака





на услугите кои се фокусирани на потребите на луѓето.

Дизајнирањето на нашите јавни услуги е помош за јавните службеници со цел да продолжат да ги ставаат луѓето во првите редови на обезбедувањето услуги. Овие принципи треба да служат јавната услуга да користи моќни алатки и техники за дизајнирање за да обезбеди човечки-центрични и инклузивни решенија за сложени општествени прашања.

10-те принципи на дизајн го надополнуваат нашиот постоечки пристап за дизајн на услуги, вклучувајќи го списокот за проверка UX, водичот за страницата, водичот за стилови и водичот за содржина што се користи, на пример, од gov.ie.

2. Придобивки

- Зголемено задоволство и ангажираност
- Зголемена пристапност
- Заедништво меѓу владата
- Зголемена ефикасност и заштеда на трошоци.

3. Клучни фактори за успех

- Успешна адаптација низ владините оддели
- Зголемена пристапност и задоволство
- Зголемена аналитика, планирање и обезбедување квалитет

Грција | Формирање на трговец поединец

Релевантна клучна димензија (и): Фокус на корисникот, транспарентност, овозможувачи на клучеви, прекугранични услуги

Животен настан: Редовно деловно работење, започнување бизнис

1.Опис на добра практика:

Дигиталните јавни услуги на отварање на претпријатие во приватна сопственост обезбедува едношалтерски систем без хартија и релативно едноставен процес со 5 кликувања на корисниците. Услугата вклучува интероперабилност со пет национални регистри што овозможуваат ад-хок преземање на полињата со податоци од системот и исто така, неколку проверки на подобноста и валидноста автоматски да се вршат. Во исто време, резултатот од услугата, сертификатот за започнување бизнис, е официјален грчки јавен документ кој е достапен онлајн и услугите како предуслов за сродни процедури. Важно е да се напомене дека онлајн услугата може да ја користи трето лице кое дејствува во ваше име, доколку е соодветно овластено за таа цел од апликацијата за услуга. Услугата повлекува одобрение од надлежен даночен орган, како и упис во Генералниот електронски трговски регистар и Националната агенција за социјално осигурување.

2. Придобивки

- Јавни услуги без хартија, ефикасни, кои заштедуваат време и трошоци за бизнисите
- Користете ја услугата во централизиран портал за јавни услуги наместо да морате да посетувате различни портали на надлежните органи за да завршите различни чекори од постапката
- Претходно пополнети формулари и системски проверки и пораки за грешки/предупредување кои ја водат употребата низ услугата
- Намалување на административните трошоци – Пет различни трансакции со релевантни јавни органи сега се заменети со една дигитална апликација преку централниот портал gov.gr





- 56% намалување на административните трошоци – 9,7 милиони евра
- Намалување на времето потребно за обезбедување на услугата: основање трговец поединец за 5 минути

3. Клучни фактори за успех

- Интероперабилност со даночен регистар (Taxisnet), Национална агенција за социјално осигурување, Генерален трговски регистар, Национален регистар за комуникации, идентификациски број на недвижности
- Онлајн достапност на исходот на услугата – официјален грчки јавен документ во дигитален формат (QR, дигитален печат, идентификационен идентитет)
- Известување преку е-пошта/смс на процесот на натпреварување
- Автентикација на корисници – Користење на ингеренциите на Taxisnet за да се најавите
- Преземање на податоци преку интероперабилност на јавните регистри



Преносливост

Не се идентификувани конкретни предизвици или ограничувања кои би можеле да ја попречат преносливоста на горенаведените примери во Северна Македонија.

