



ПРЕПОРАКА 1

Зајакнување на вклученоста на граѓаните, преку дигитална писменост во обликувањето, оптимизирањето и обезбедувањето подобар квалитет на јавните е-услуги во Северна Македонија

Значајно, сигурно и инклузивно учество на граѓаните и репрезентативните групи во процесите на донесување одлуки, поддржано од овозможувачка средина, претставува суштински услов во идентификувањето на нивните потреби, приоритети и мислења кога се опфатени со овие политики, дигитални владини услуги, стратегии и насоки, како и заштита на правата во дигитална ера.

Република Северна Македонија потребно е да го поддржи процесот на активно вклучување на граѓаните во развојот, спроведувањето и следењето на дигиталните политики и иницијативи, од причина што тие играат значајна улога во процесот на креирање политики, креирање услуги и нивен понатамошен развој. Граѓаните може да го поддржат процесот на идентификување и справување со пречките за пристап и употреба на дигитални услуги и да одговорат на нивните потреби проактивно и ефективно гледано од аспект на постоечкиот екосистем, предизвиците, потребите и генерално иницијативите за дигитализација. Клучни во оваа насока се значајната вклученост, како и транспарентните и структурирани канали за размена на информации. Креаторите на политики потребно е да ги поддржат повратните информации добиени од граѓаните, во поглед на развој на безбедни дигитални услуги и целосно да ја искористат слободата на дигиталниот простор, истовремено ублажувајќи ги ризиците во дигиталниот простор (надзор, сајбер малтретирање, погрешни информации, односно дезинформации итн.). Затоа, креаторите на политики потребно е да создадат услови за зајакнување на способностите на граѓани, за препознавање, застапување и судско остварување на дигиталните права и останати релевантни аспекти поврзани со дигитализацијата, истовремено зајакнувајќи ја нивната способност да влијаат на дигиталната политика, на различни нивоа и во различни контексти.

Клучни зборови: дигитални услуги, граѓани, 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

Целта на предложената политика е преку промоција и подобрување на дигиталната писменост кај граѓаните во Република Северна Македонија да воспостави системски пристап во воведувањето на:

Програми за едукација за поттикнување на дигиталната писменост и вештини

- креирање на програма за обука за ИКТ, наменета за групи на лица кои се соочуваат со слаба примена на дигитално знаење;
- поддршка на развојот на модулари програми во високото образование кои вклучуваат ИКТ;
- зголемување на учеството на работодавачот, при креирање и развој на наставни програми во високото образование и воведување правна рамка за учење поврзани со потребите на работното место, во високото образование;
- зајакнување на врските помеѓу стручните училишта и компаниите кои вработуваат специјалисти за ИКТ и поедноставување на процедурите за давање поддршка на компаниите за спроведување едукација на работното место;
- креирање на напредни едукативни програми и преквалификација за возрасни, согласно дигиталните трендови кои брзо се менуваат, слични на оние во Полска (идните лаборатории во Полска, апликација наречена Магда за стекнување на дигитални вештини за постарите генерации и одржување работилници за користење

комуникациски алатки и дигитални програми во руралните делови во државата);

- донесување на релевантна регулатива за унапредување на дигиталната инклузија (сеопфатен пропис) кој го регулира делот на стекнување дигитални вештини и знаења, во согласност со планираните цели поставени со дигиталниот компас (на пр. % од различни групи граѓани да поседуваат најмалку основни дигитални вештини кои би ги стекнале во одреден временски период), сличен на оној во Словенија (Законот за дигитална вклученост е поставен да се однесува на целото население, со цел дигитално зајакнување на граѓаните, преку обезбедување финансиски стимулации за набавка на дигитална опрема, придонес во дигитализацијата на училишниот процес и за одговорно и безбедно користење на дигиталните технологии итн.).

Промоција и вклученост на граѓаните во обезбедувањето квалитетни дигитални услуги

- зголемување на видливоста и капацитетот на граѓаните и медиумите за справување со предизвиците поврзани со Дигиталната агенда и Одредницата за квалитет на јавните е-услуги, охрабрувајќи ги да станат активни учесници во процесот;
- зајакнување на улогата на граѓаните во поглед на барањата од државната власт, подобро да го искористи потенцијалот на информациските и





- комуникациските технологии, со цел да се подобри квалитетот на јавните е-услуги и да се зголеми отвореноста;
- зајакнување на довербата и безбедноста во дигиталниот јавен простор, по пат на едукации и подигнување на свеста преку мрежа на граѓански организации, промовирање на дигиталната писменост, вештини и вклученост на регионално, национално и локално ниво;
 - поддршка на процесот на вклучување на граѓаните, со цел да се поттикне дигиталниот напредок и напредок на земјата;
 - подготовка на упатства и други соодветни алатки за запознавање со процесот на користење на достапните јавни е-услуги;
 - промовирање на каналите за користење на е-порталот во однос на задоволството на граѓаните (подготовка на често користени прашања, повратни информации, поплаки и сл.);
 - интензивно спроведување на мерките за дигитални вештини од сите три национални стратегии (вработување, образование и ИКТ) и обезбедување видливост на резултатите од имплементацијата;
 - инклузивен процес на реформски активности насочени кон политиките за дигитална трансформација, преку вклучување на граѓаните (особено преку мерење на задоволството) и транспарентни повратни информации;

- обезбедена видливост во однос на спроведувањето на релевантната регулатива;
- доследно спроведување на стратешките документи (реформа на јавната администрација, стратегија за ИКТ, сајбер безбедност итн.)



Предизвици

Потребата за оваа мерка произлегува од неколку предизвици за кои е потребно да пронајде соодветно решение.

Отпорот кон дигитализацијата во еден дел доаѓа од јавните службеници. Реформата подразбира промена на нивната долгорочна рутина, потреба од стекнување на дополнително образование, промена на процедурите на делување, адаптација на новите технологии, стекнување доверба во дигиталниот јавен простор итн. Исто така, постои генерациски јаз во усвојувањето на дигиталните технологии, додека она што е едноставно за помладата популација, сè уште потешко се применува од страна на повозрасните генерации. Ова е причината зошто е клучно и неопходно да се воведат дигитална писменост и вештини кај граѓаните во Република Северна Македонија.

Дополнително, иако постојат програми на државно ниво, сепак недостасува систематски пристап во однос на обезбедувањето дигитална писменост и стекнување на потребните дигитални вештини кај населението, согласно реалните потреби, а недостасува и





официјална статистика за бројот на едуцирано население во поглед на стекнати дигитални вештини.

Статистиката што ја води Министерството за информатичко општество и администрација, во однос на користењето на јавните е-услуги на е-порталот (uslugi.mk), не обезбедува соодветни информации кои можат лесно да се споредат во различни категории, врз основа на искуството од нивното користење од страна на граѓаните.



Целна група

Целната група за зајакнување на вклученоста на граѓаните, преку дигитална писменост, во обликувањето и обезбедувањето на подобар квалитет на јавните е-услуги во Северна Македонија, првенствено вклучува:

- Граѓаните, бидејќи тие бараат можности за стекнување дополнителни дигитални компетенции, притоа активно придонесувајќи во подобрувањето на квалитетот на јавните дигитални услуги.

- Наставниците и обучувачите, работната сила, ИКТ професионалците, експерти од соодветната област, невладин сектор, локални медиуми и собрание се секундарната целна група кои е потребно да бидат вклучени во процесот за прилагодување и имплементација на оваа мерка.



Институција одговорна за развивање на политиката

Одговорно тело: Министерство за информатичко општество и администрација (подоцна: Агенција за безбедност на мрежни системи и информациски системи и дигитална трансформација) и Министерство за образование и наука, јавните органи кои треба да бидат одговорни за поттикнување на вклученоста на граѓаните, преку дигитална писменост, во обликувањето и обезбедување на подобар квалитет на јавните е-услуги во Република Северна Македонија.



Имплементација

Процесот на имплементација се состои од неколку чекори:

Препорака 1: Креирање и понатамошно усвојување на релевантна регулаторна и институционална рамка

Владата преку релевантните министерства - Министерство за информатичко општество и администрација, Министерство за образование и наука, во соработка со експерти, засегнати страни и други релевантни чинители, потребно е да пропише детална рамка за квалитетна и инклузивна национална образовна програма за стекнување дигитални вештини која ќе биде усогласена со ЕУ и меѓународните добри практики (ова е особено важно за усогласување на ниво на прекугранични јавни дигитални услуги). Најпрвин, ќе биде потребно да





се развие посебна национална стратегија за дигитални компетенции (вештини), со вклучување на засегнати страни од јавниот и приватниот сектор. Оваа национална стратегија потребно е да се заснова на претходно спроведена проценка на дигиталните вештини на граѓаните (посебно внимание треба да се посвети на средните и напредните вештини), процена на моменталната состојба, како и да се осигура дека граѓаните ги поседуваат потребните вештини за ефективно користење на јавните дигитални услуги. Врз основа на наодите од спроведената проценка, потребно е да биде подготвена соодветна регулатива, соодветно да се дизајнира едукативна програма, како и да се следи и мери реализацијата на активностите и други релевантни аспекти.

По формирање на надлежна јавна институција - Агенција за безбедност на мрежни системи и информациски системи и дигитална трансформација, потребно е да биде разгледана можноста за посредување при формирањето на национална мрежа, со цел да се подобрат можностите на граѓаните кои се соочуваат со дигитални предизвици (со посебен фокус на ранливите категории граѓани), како и стекнување соодветни дигитални вештини, покрај веќе планираните за јавниот сектор.

Препорака 2: Промоција на политиката

Да се развие сеопфатна комуникациска и маркетинг стратегија за подигање на свеста кај граѓаните за бенефите од користењето на јавните дигитални

услуги и ангажманот на граѓаните во обезбедувањето подобар квалитет на дигиталните јавни услуги.

Мерни активности (дел од Националната ИКТ стратегија за Северна Македонија 2023-2027 година):

- истражување на состојбата со развојот на е-влада и дигиталната писменост и вештини во Македонија;
- градење на капацитетите на граѓанските организации и медиумите, преку користење на пакет обуки;
- поддршка на граѓаните и ранливите групи за користење на јавните дигитални услуги;
- преземање активности за зајакнување на дигиталните вештини насочени кон четирите главни целни групи - наставници и обучувачи, граѓани, работна сила и ИКТ професионалци;
- утврдување на ИКТ програми и образовни програми за ученици во основно, средно и високо образование. Овој процес треба да биде поддржан преку овозможување на дијалог и/или консултативен процес помеѓу деловниот сектор и академската заедница, вклучително и средното образование, со цел да се усогласи формалното образование со потребите на пазарот преку вклучување на барањата за дигитални вештини на работната сила во образовните програми и наставните програми;
- подобрување и усвојување на релевантна законска регулатива за далечинско образование.

Во текот на имплементацијата, Владата треба да обезбеди соодветни механизми за следење и известување,





преку релевантната институција за координација на активностите на различни јавни институции, додека Министерството за финансии соодветна буџетска распределба (доколку е потребно).



Останати институции

Собранието и Владата на РСМ;

Министерство за информатичко општество и администрација;

- Министерство за образование и наука;
- Министерство за финансии (доколку е потребно).

Успешната имплементација на мерката ќе бара соработка со различни засегнати страни и партнери надвор од страните наведени во точка 9 од овој документ, кои ќе биде потребно да се вклучени во спроведувањето на мерката. Дополнителни организации и засегнати страни кои можат да бидат вклучени во спроведувањето на мерката, се следниве:

- Јавни институции и органи на државната власт кои обезбедуваат е-услуги на национално и локално ниво;
- Граѓаните како сегашни и потенцијални идни корисници на е-услугите;
- Локални граѓански организации и локални медиуми.



Клучни индикатори за успешност

Клучни индикатори за успешност кои можат да се применат како показатели за мерење на перформансите се:

- ниво на задоволство на граѓаните во однос на придобивките, едноставноста и јасноста во користењето на услугите, како и целокупното искуство;
- географската распределба на планот за спроведување на образовната програма за да се осигури дека мерката е правична и достапна за различни целни групи во полза и на регионите (локалната заедница) во Република Северна Македонија;
- број на програми и едукации за континуирана обука за дигитални вештини намената за невработени и маргинализирани групи;
- број на граѓани кои добиле образовна и друга релевантна поддршка;
- број на воведени директни канали за онлајн комуникација, на официјалната веб-страница на јавните органи;
- статистика на промотивни активности по институции, на социјалните медиуми со објавување на списоци со услугите што ги нудат на нивната веб-страница и поставена врска до порталот www.uslugi.gov.mk, на видливо место;
- статистика на спроведените мерки преку мониторинг 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 евалуација на граѓаните, во процесите на креирање политики;





- Статистика од добиените резултати од воспоставени контролни механизми во поглед на квалитетот на дигиталните јавни услуги, од спроведени јавни консултации.



Влијание

- Мерката ќе резултира во зајакнување на образовната култура и поттикнување на дигитализацијата на јавната администрација, преку постојано зголемување на квалитетот на јавните е-услуги за граѓаните:
- зголемени дигитални компетенции кај граѓаните;
 - постојано подигање на свеста за правата, процесите и механизмите на граѓаните кои не се толку познати за пошироката јавност;
 - зголемена промоција на порталот www.uslugi.gov.mk на социјалните медиуми, од страна на државните власти;
 - зголемен број на воведени директни канали за онлајн комуникација (како и јасни упатства и промоција на достапни механизми за оплаки), на официјалната веб-страница на јавните институции, со цел да се олесни интеракцијата со граѓаните, преку можност за поднесување претставки, предлози. или оплаки;
 - вклучување на навремена и ефективна граѓанска вклученост во процесите на креирање политики, што е од голема важност при обезбедувањето на значаен граѓански придонес, како и навременост и доверба во процесот на консултации, со повратна

информација од спроведените консултации со јавните власти.



Добра Практика

Данска | Мрежа за дигитална вклученост

Релевантни клучни димензии:
Корисничка ориентација и транспарентност
Животен настан: редовен бизнис, мобилност, транспорт, здравје, започнување постапка за мали штети, започнување бизнис, студирање, семејство, кариера

1. Опис на добра практика

Од 2015 година, Агенцијата за дигитална влада ја олесни националната мрежа чија главна цел е да ги поддржи и подобри можностите на граѓаните со дигитални предизвици за учество во дигитално општество. Мрежата за дигитална инклузија се состои од приближно 70 различни организации, органи на централната и локалната власт, како и други субјекти кои работат со граѓаните кои се соочуваат со дигитален предизвик, особено оние со физички и когнитивни пречки, стари лица, имигранти и социјално ранливи лица. Мрежата помага да се идентификуваат и квалификуваат дигиталните проблеми и да се обезбедат идеи и иницијативи за тоа како да се поддржат различни групи, со цел да се одговори на потребата за нивна адекватна подготовка за дигиталните предизвици.





2. Придобивки

- Обезбедување висок квалитет во комуникациските материјали, водичи, публикации итн.
- Генерирање идеи за конкретни иницијативи, производи и решенија за дигитални проблеми.
- Пренесување на нови знаења, релевантни упатства и едукативни материјали, со фокус, особено на ранливиот дел од населението.

3. Клучни фактори за успех

- Намалување на бројот на граѓани кои се соочуваат со дигитални предизвици;
- Генерирање решенија за дигитални услуги кои вклучуваат групи со посебни потреби;
- Обезбедување дигитална трансформација достапна за сите граѓани.

Намалување на административниот товар за граѓаните (Австрија)

Намалувањето на административните птоварувања е голем концепт во чија позадина беа направени неколку програми иницирани на ниво на земји-членки на Европската Унија, чија цел беше подобра регулатива. Во Австрија, во април 2009 година, Советот на министри донесе одлука за сеопфатна програма за намалување на административното птоварување на граѓаните и подобрување на квалитетот на државните услуги. Целите беа двојни:

- Намалување на времето и трошоците во однос на обврските за информирање - намалување на официјалните канали, преку зајакнување на решенијата од типот на е-Влада, подобрување на соработката во рамки на Владата,

- Подобрување на квалитетот на услугите – прашалниците и формуларите потребно е да бидат разбирливи и лесно достапни, информациите да се даваат без никакви пречки преку една централна точка и да се развијат интерактивни процедури.

По големиот консултативен процес, пресметано е дека најголемите обврски за информирање на граѓаните водат до 22 милиони барања, побарувања, претставки и декларации, на годишно ниво. Ова е еднакво на вкупно оптоварување од 32,3 милиони часови за сите австриски граѓани, кое се состои од: 4 милиони часа за добивање информации, 18,8 милиони часа за обработка, 9,5 милиони часа за да се воспостави контакт до локалната власт и 113 милиони евра за дополнителни трошоци (копии, билети, итн).

Спроведените мерки за поедноставување придонесоа за намалување на времето за граѓаните од вкупно 7 милиони часови. Клучни мерки се воспоставување електронски регистар за граѓанска состојба на граѓаните, поедноставување на бесплатниот јавен превоз за студенти и практиканти и воведување на потпис со мобилен телефон („мобилна картичка за граѓанинот“) во управните постапки.



Преносливост

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



