



ПРЕПОРАКА 2

Луѓето и нивните права во центарот на дигиталната трансформација

Пристапот фокусиран на луѓето ги става корисниците во центарот, истовремено обезбедувајќи висококвалитетни и лесно достапни дигитални услуги за секого. Граѓаните можат да имаат корист од процесот на дигитализација на начин што ќе им овозможи покрај ефективни и ефикасни процеси, ќе им овозможи пристап и до квалитетни и достапни услуги.

Со цел да се стават потребите и правата на луѓето во центарот на дигиталната трансформација и да се креираат политики кои не нанесуваат штета, важно е да се идентификуваат кои се луѓето кои се предмет на анализа, кои се нивните грижи и потреби итн. Бидејќи инклузивната дигитална трансформација оди рака под рака со учеството, оваа мерка дополнително ќе ја поттикне транзицијата кон дигитализација.

Во своите активности, Владата треба да им даде приоритет на оние кои заостануваат да ги стави достапноста, пристапноста, паричната достапност и инклузивноста во срцето на дигиталната трансформација.

Клучни зборови: дигитални услуги, граѓани, дигитални права, центар на дигитална трансформација

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 е потребно да се погрижат нивните политики и активности целосно да ги препознаат дигиталните системи кои постојат и како дадена дигитална политика или решение може да го подобри животот на луѓето, односно да создаде бариери и нивна исклученост. Инклузијата не може да се постигне без интерсекциски пристап кој зема во предвид како повеќекратните идентитети и општественото и економско опкружување, покрај

моменталната состојба на дигитален развој во Република Северна Македонија, имаат влијание врз различни групи луѓе. Бидејќи е значајно да се вклучат тие групи на луѓе во сите фази на дигитални интервенции и при самиот дизајн на дигиталната технологија за да се обезбеди локална сопственост и долгорочна одржливост (на пример, лица со посебни потреби, луѓе кои живеат во рурални и оддалечени области, жени, деца и млади, итн), при дизајнирање на технологијата треба да се посвети особено внимание на безбедноста,





потребите на различните корисници, како и транспарентноста и одговорноста. Јавната администрација и локалната заедница треба да поддржуваат отворен, безбеден и достапен пристап до интернет, каде содржината на интернет и пристап до различни платформи е загарантирана за секого, без разлика на јазикот кој го користи лицето, географската локација, приходот, образованието, полот и социјалниот статус и други фактори, како и заштитена од следење (надзор) од страна на јавниот сектор.

Промоција на дигитална инклузија, и еднакви можности

- можност за мобилно користење на веб-локациите и превод, заради обезбедување на корисничко прилагодено искуство и можност за едноставна навигација низ функционалностите на веб-локациите, како за националните така и за прекуграничните јавни дигитални услуги;
- дополнителни функционалности и централни е-услуги за корисникот на Националниот портал за јавни е-услуги (е-портал):
- поддршка, солидарност, инклузија (особено за маргинализираните групи) и слобода на избор на интернет.



Предизвици

Потребата од овие мерки произлегува од неколку предизвици за кои е потребно да се најде решение, за да граѓанинот биде поставен во центарот на дигиталната трансформација.

Заштитата и промовирањето на човековите права во дигиталната трансформација е вклучена во пристапот насочен кон граѓанинот. Правата во дигиталните политики и регулаторната рамка (пристап до информации, слобода на изразување, слобода на собирање итн.) треба да бидат вклучени во програми кои ќе ги оспособат луѓето и граѓанските организации подобро да ги разберат своите дигитални права, за да обезбедат активно вклучување во овој процес.

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 корисникот да аплицира за неа.

Многу од владините 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.

Решенијата за електронска идентификација, во форма на дигитални пасоши, е во насока на создавање можност за граѓаните, за безбеден, брз и лесен пристап до дигиталните јавни услуги (побезбеден од автентикација преку користење на основно корисничко име и лозинка). Во однос на овие клучни овозможувачи, потребно е целосно да се имплементираат решенија кои опфаќаат eID, eДокументи и пополнети формулари, заради обезбедување на подобар квалитет на јавните дигитални услуги наменети за граѓаните.

Во поглед на прекуграничната дигитална достапност на услуги, постојат повеќе од половина прекугранични услуги (на пр. регистрација на вработен во друга земја или услугите за еколошки дозволи или автентикација со 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 поставување на граѓаните и нивните права во центарот на дигиталната трансформација, првенствено ги вклучува:

- Граѓаните, бидејќи бараат можности за уживање на своите дигитални права, и активно можат да придонесат за подобрување на квалитетот на јавните е-услуги, преку нивното корисничко искуство.
- Обучувачите, работната сила, ИКТ професионалците, експертите, ГО, локалните медиуми и Собранието се втората целна група, кои треба да бидат вклучени во процесот за да се поддржи имплементацијата на оваа мерка.



Институција која развие/објави мерката:

Одговорно тело: Министерство за информатичко општество и администрација (подоцна: Агенција за безбедност на мрежни системи и информациски системи и дигитална трансформација) и други релевантни јавни органи кои се вклучени и одговорни за обезбедување подобар квалитет на јавните е-услуги во 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 надлежните министерства ќе соработува со експерти, засегнати страни и други релевантни страни, со цел дополнително детално да се уреди регулаторна рамка (Национална стратегија за јавна администрација 2023-2030, Национална ИКТ стратегија за Северна Македонија 2023-2027, прописи за електронски документи и електронски потпис, архивско и документарно работење, итн.) со која детално ќе се пропише организациско, институционално и техничко опкружување, како и ќе се усвои призната методологија за оцена на квалитетот на јавните е-услуги која ќе биде усогласена со индикаторите на Одредницата за мерење на квалитетот на дигиталните јавни услуги 2023.

При креирање на политиката, фокусот треба да биде на очекувањата на корисниците. Во оваа насока, секоја јавна институција вклучена во процесот потребно е да управува со очекувањата на корисниците во однос на дигиталните јавни услуги. Ова треба да ги опфати најмалку следните аспекти:

- Утврдување постапка за консултации со корисниците на услугите;

- Воведување обврска за јавната институција да го мери своето работење;
- Зголемување на транспарентноста преку обезбедување информации до јавноста, за стандардите и начин на кој јавната институција постапувала во однос на тие стандарди;
- Подобро работење на јавната институција во ситуација кога не се постигнати стандарди;
- Обезбедување на задоволство кај корисниците на услугите.

Задоволување на потребите и очекувањата на корисниците:

- Запознавање со потребите/очекувањата на корисниците
- Сеопфатен пристап кон решавање на проблеми
- Уникатно искуство преку сите канали
- Поедноставување во користењето на услугите
- Услуги достапни за сите
- Национална eID што се користи за пристап до јавни е-услуги
- Мерење на степенот на задоволство кај корисниците:
- обезбедување оптимизирани услуги;
- еден контакт – една услуга;
- ангажирање на мултидисциплинарен тим;
- 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
- Дефинирање на успехот и собирање податоци поврзани со резултатите.

Користење на соодветна технологија

- Новиот изворен код треба да биде отворен
- Примена на отворени стандарди и заеднички компоненти/тенденции
- Воспоставување на доверлива услуга.

Во однос на обезбедување на нови или подобрување на квалитетот на животните настани за граѓаните, во фокусот треба да бидат следните:

- транспортот, здравството и правдата можат да имаат корист од потранспарентни услуги;
- семејството и правдата од гледна точка на клучните поттикнувачи треба дополнително да се развиваат; како и кариера и здравје во однос на фокусираноста на корисниците;
- Правдата и здравјето на прекуграничните услуги треба да се подобрат во согласност со обезбедениот квалитет на овие животни настани по принципот на оние обезбедени за бизнисите.
- Настаните од семејниот живот за граѓаните треба да бидат оние кои исто така треба да бидат опфатени во насока на нивно подобрување бидејќи на повеќето локални и регионални владини власти сè уште им е потребна физичка интеракција со властите, на пример кога бараат изводи од матичната книга на родените и венчаните.

Потребно е да се развие и детален национален ИКТ стратешки документ,

со вклучување на различни засегнати страни, која ќе биде донесена и имплементирана навремено. Оваа национална стратегија треба да биде поддржана со проценка на квалитетот на јавните услуги за граѓаните, за да се осигура дека тие го поседуваат посакуваното ниво на квалитет и да се обезбедат услови за активно учество на граѓаните. Врз основа на заклучокот од оценката, треба да се спроведе соодветна законска регулатива (донесување или поттикнување имплементација на постоечката), други релевантни активности за спроведување, следење и мерење на нивната имплементација.

По формирањето на релевантна јавна институција - Агенција за безбедност на мрежни системи и информациски системи и дигитална трансформација, Агенцијата ќе ги спроведува координирањето, поддршката и следењето на горенаведените активности. За време на имплементацијата, треба да се воспостават соодветни механизми за следење и известување, преку релевантна институција за координација на активностите на различни јавни институции и локални општини, додека Министерството за финансии соодветна буџетска распределба (доколку е потребно).

Забрзано да се пристапи кон имплементацијата на националното законодавство за електронскиот идентитет на граѓаните, заради овозможување на нивна идентификација, верификација и употреба на електронски потпис.





Исто така, да се обезбеди можност за бесплатно добивање на е-идентитет и е-потпис со цел непрчено и зголемено користење на јавни дигитални услуги, на начин како што е тоа случај со користењето на е-услуги достапни за бизнисите.

Препорака 2: Зајакнување на учеството на граѓанскиот сектор и академската заедница

Се препорачува активно вклучување и учество на граѓанскиот сектор и академската заедница, во подготвување, развивање и следење на национални стратегии, мерки и акциони планови, во насока на подобрување на квалитетот на дигиталните јавни услуги за граѓаните. Мислењето потребно е да биде обезбедено на ефикасен начин, со воспоставување на услови за реализација на пошироки дебати ко и несомнено би резултирала во подобра идентификација на ефективни мерки.

Препорака 3: Зголемување на транспарентноста и отчетноста на владините институции

Во однос на видливост и промоција на постоечките политики, со цел да може подобро да се идентификуваат предизвиците, се препорачува зголемување на транспарентноста и отчетноста на владините институции. Во таа насока, потребно е да се обезбедат официјални податоци за реализацијата на мерките од стратешките документи и акциските планови, и да се обезбеди континуитет на активностите и одбегнување на

ситуации на преклопување на надлежности помеѓу институциите. На овој начин, ќе се обезбедат услови за инклузивен и отворен систем на дигитални јавни услуги, во окружување кое овозможува правна, регулаторна и институционална средина за раст и примена на новите технологии.



Други Институции

Организации се вклучени во спроведувањето на мерката се:

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



Засегнати страни и партнери

Успешната имплементација на мерката ќе бара соработка со различни засегнати страни и партнери, 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 е-услуги на национално и локално ниво;
- Граѓаните како сегашни и потенцијални корисници на е-услугите;
- Локални граѓански организации и локални медиуми.





Клучни индикатори за успешност

КПИ кои можат да се користат за мерење на успехот се:

- Ниво на задоволство на граѓаните 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 граѓаните во процесите на креирање политики;
- Статистика на резултатите од воспоставените механизми за контрола на квалитетот на јавните консултации;
- Анализа на: правење разлика 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 дупликатите и 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 (на пример, дали изводот од матичната книга на родените е дел од услугите за социјална помош); да има јасно разбирање и договори/и со други институции

доколку оваа услуга се комбинира со услуги од други институции во поширокото обезбедување на услуги (на пример: социјална помош); отворен процес со цел луѓето надвор од институцијата да знаат што се развива (зголемување на потенцијалот за соработка и намалување на дуплирањето на активностите, особено во граѓанскиот сектор и меѓу донаторите); алтернативи за воведување услуга и соработка / ангажирање надворешни субјекти / јавно приватно партнерство или иницијативи кои се финансираат од приватни извори (на пример, објавување содржина на Интернет, водење кампањи, соработка со невладини организации или ставање на податоци достапни 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 за појаснување 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 со зајакнување на положбата на граѓаните во центарот на дигиталната трансформација и негување на нивните дигитални права, преку постојано зголемување на





квалитетот на јавните е-услуги за граѓаните:

- Вклучување на навремена и ефективна евалуација на граѓаните во процесите на креирање политики, како од најголема важност за добивање суштински придонес од граѓаните и навремено и обезбедување доверба во процесот на консултации и поттикнување на учеството, од страна на јавните власти со повратни информации од консултациите.
- Натомошно усогласување на националното со законодавството на ЕУ во областа на електронските комуникации, широкопојасен интернет, мрежна безбедност и информациски системи, архивско и документарно работење итн.;
- Зајакнати капацитети на МИОА (подоцна на друга релевантна институција во согласност со закон) и подобрување на човечките, инфраструктурните и техничките ресурси во другите инволвирани институции;
- - Обезбедување на бараните стандарди за пронаоѓање на порталите, како и брзина, перформанси и пристапност на владините веб-локации каде што се објавуваат јавните е-услуги;
- Понатамошно подобрување на дигитализацијата на поддршката на онлајн функционалностите на Националниот портал за јавни е-услуги, со цел да се обезбеди позитивно корисничко искуство - едноставно, интуитивно и разбирливо за секого во текот на целиот процес (стандарди за достапност на различни уреди (лаптопи, десктоп компјутери, мобилни телефони, таблети итн.); едноставна и разбирлива навигација, приспособена и за граѓаните со посебни потреби; предефинирани е-Форми со претходно поднесени лични податоци од давателот на услугата, при поднесување формулар и прикажување на визуелни помагала кои ќе ги водат корисниците кон пополнување информации во правилна форма, обединување во обезбедувањето е-услуги и сл.);
- Обезбедување eID (електронска идентификација), како решение издадено од владата за онлајн идентификација и автентикација за користење на јавни е-услуги (на пр. генерички електронски идентификатор – национален eID) и електронски потпис за сите граѓани;
- Статистика на издадени еДокументи (електронски документи), како комплетна постапка на издавање документи во дигитална форма што корисникот треба да ги достави/подигне за да заврши услуга е-Влада, или што корисникот ги добива како доказ или резултат на услугата (на пр. потврда, диплома, доказ за регистрација), како и можност за дигитална пошта (опција за примање комуникации само дигитално, на пр. преку дигитално поштенско сандаче хостирана од владата или други решенија за дигитални пошта);
- Обезбедување дигитализација на јавните регистри;
- Обезбедување транспарентна испорака на услугите (особено за услугите за здравје и транспарентни животни настани), со цел граѓаните да ги имаат потребните информации и подобро да разберат како ќе се испорача услугата и кои ќе бидат следните чекори;
- Статистика на обезбедени информации за процесите на креирање политики и





процеси на дизајнирање дигитални услуги, како и информации за можноста за активно учество на граѓаните во нив;

- Зголемен број на воведени директни канали за онлајн комуникација (како и јасни упатства и промоција на достапни механизми за поплаки), на официјалната веб-страница на јавните институции, како и покриена поврзаност и дигитална инфраструктура со еднаков пристап и за урбана и рурална средина, женски/машки, млади/постари лица итн.;
- Промоција и понатамошна пристапност на други канали за вклучување на граѓаните во користењето на јавните е-услуги, телефон, електронска пошта за оние кои се дигитални неписмени или немаат доверба во дигитализацијата, како и лице во лице (фокални физички шалтери) за помош на граѓаните во навигацијата на дигиталните е-услуги, како оние во Словенија (на пр. портал „Диги инфо точки“ gov.si со 222 физички шалтери ширум земјата за луѓето да одат и да побараат помош за навигација на дигиталните јавни услуги);
- Пристапна инфраструктура, вклучувајќи компјутерски фонд за обезбедување електронски уреди бесплатно на оние кои не можат да си ги дозволат, како онаа во Словенија (Владината канцеларија за дигитална трансформација во Словенија направи измени во Законот за дигитална вклученост воведувајќи компјутерски фонд за да се овозможи полесен пристап до компјутерска опрема и подобрување на дигиталната писменост);
- Објава на податоци за услугите на централната власт (особено на националниот е-портал), во однос на

задолжителните клучни индикатори за успешност (KPI), во согласност со усвоената методологија за проценка на квалитетот на јавните е-услуги;

- Активно учество на вработените како извор на подобрување, како и нивно информирање за сите промени кои се прават во обезбедувањето дигитални е-услуги.



Добра практика

[Услуги на градскиот совет на Ливерпул - веб-страница ориентирана кон граѓаните \(Велика Британија\)](#)

Веб-страницата на градскиот совет на Ливерпул е многу добар пример за тоа како да се користи на интернет за да дознаете повеќе за потребите и очекувањата, како и за интересите на граѓаните во еден голем град. Веб-страницата е развиена така што услугите што ги обезбедува градската локална администрација можат најдобро да ги пронајдат своите корисници, истовремено обезбедувајќи информации за начинот на испорака на услугата.

Еден начин да се идентификуваат потребите на жителите е преку проценка на најчесто пристапените интернет страници кои обезбедуваат информации за одредени услуги. На пример, во времето на оваа студија, најпопуларните локации до кои се пристапуваше во делот „Жителите“ беа оние што се однесуваа на: „Училишна администрација, училишни термини, денови во неделата за собирање ѓубре,





распоред за летен ручек“. Последново, на пример, покажува дека во текот на летото граѓаните најмногу се заинтересирани за услуги како оние што се однесуваат на слободното време на децата, што вообичаено се нарекува „Голем летен ручек“. Овие услуги се состојат од рекреативни програми развиени од општината, како домаќини на различни игри и детски слободни активности. Сите овие програми се случуваат на различни локации во градот кои беа претставени на интернет мапа. Слични информации за потребите или очекувањата се дадени во делот „фирми“. Овој дел дава информации корисни за бизнисите во градот. На пример, при подготовката на оваа студија, најпристапните информации беа за следните услуги: „Даночни дозволи, Пребарување во регистарот на лиценци, плаќање на фактури или обновување на Ливерпул“.

Друг дел се однесува на информациите поврзани со различни активности на Советот и до кои жителите имаат поголема пристапност. Во овој дел, најчестите пребарувања се поврзани со: „Ливерпул Градско планирање, најди го твојот советник, клучни статистики и податоци, известување за приватност“.

Друга важна карактеристика на веб-страницата е тоа што докажува дека локалните власти во Ливерпул преземаат пристап „факти, а не мислење“ за развој на нивната веб-страница. Откако ќе се утврдат најважните задачи, тие се тестираат со вистински клиенти. Со цел да се постигне извонредност во управувањето со веб-страниците, се

донесуваат одлуки врз основа на она што навистина го прават нашите клиенти на нашата веб-страница. Не се базира на информациите што би сакале да направат. Ниту врз основа на она што тие ви го кажуваат дека би сакале да го направат. Што всушност прават кога ќе добијат задача?

Градскиот совет на Милано (Италија) – Канцеларија за жалби

Примерот на Градскиот совет на Милано е релевантен поради неговите различни иновации во обезбедувањето јавни услуги иницирани од ова административно ниво. Вклучува примери за тоа како се имплементираат некои од стандардите наведени во оваа студија и кои се резултатите. Решенијата дадени во овој случај на проблемите поврзани со обезбедувањето јавни услуги може да обезбедат корисна најдобра практика за аспекти поврзани со „Свеста за потребите на корисниците/граѓаните“ како и „сеопфатниот пристап“ преземен со цел да се решат различни проблеми издигнати од страна на жителите на локално ниво. „Поедноставување“ и „Оптимизација“ беа исто така дел од активностите опфатени во овој случај.

Овој пример ја има како централна точка „канцеларијата за жалби“ – проект започнат во 2006 година во Градскиот совет на Милано (Италија). Проектот имаше за цел да ја доближи локалната власт до граѓаните и корисниците преку создавање мрежа на пристапни точки (контакт центар, пошта, е-пошта, веб-страница итн.) за повеќе од 2 милиони жители на градот и да им овозможи да





стапат во контакт со општината. без да мора физички да дојде.

По првите 5 години од работењето, огромната „тотална промена“ на организацијата која заврши во 2011 година ја промени од едноставна „централна единица“ каде поплаките од граѓаните се прелеваа во моќен систем за следење и контрола.

Канцеларијата за поплаки користи информации за поплаки заедно со анкети за задоволството на клиентите и други мерки за успешност за да го подобри квалитетот на повратните информации до менаџерите за да преземат корективни мерки, за да се подобри испораката на општинските услуги од граѓаните.

Намерата беше да биде дел од идејата за избор на пристапот до предните канцеларии за граѓаните, користејќи технолошки решенија и интерни знаења, со фокус на организациска ефикасност, обединување на организациските единици и административни процеси, единство, кохерентност и пониско ниво на фрагментација на процесите на одлучување.

Досега, она што првично беше само место за поплаки за граѓаните, повеќе се претвори во структура за следење и оценување која се занимава со поплаки и ги користи како показател за квалитетот и ефикасноста на дадените јавни услуги. Ова беше овозможено со воведување на стандардизирани процеси за постапување по жалби и, на годишно ниво, прераснување во

пософистициран систем за следење и контрола. Но, она што е интересно да се нагласи е дека и покрај промената на политичките партии, сите тие беа обединети околу идејата за секојдневно подобрување на ефикасноста и ефективноста на општинските услуги. Со други зборови, иновациите овде не се состојат од големи инвестициски проекти каде производството е конкретно и лесно може да се измери.

Важна компонента на овој проект беше „Канцеларија за прием на поплаки“. Полаките на граѓаните беа формулирани со користење на стандардизирани обрасци кои можат да се поднесат преку повеќе канали:

- Интернет: Клиентот пополнува формулар онлајн и го испраќа директно на компјутерот во задната канцеларија. Веб-страницата нуди интернет услуги и опширни информации за секторите во кои работи органот.
- Директно во канцеларија: Операторот го прима специфичниот формулар и го скенира директно во задниот компјутер;
- Контакт центар: Операторот ѝ објаснува на странката начините на кои може да поднесе жалба и и обезбедува соодветни контакти; предната канцеларија и контакт центарот се два индиректни начини на комуникација, благодарение на оператор и/или олеснувач.



Преносливост

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

