



## ПРЕПОРАКА 2

### **Зголемена вклученост на деловните субјекти во создавањето, оптимизирањето и обезбедувањето подобар квалитет на јавните е-услуги во Република Северна Македонија**

Значајното, безбедно и инклузивно учество на бизнисите, во процесите на донесување одлуки, поддржано од актуелната средина, е суштински предуслов за идентификување на грижите, потребите, приоритетите и мислењата кога се засегнати од политиките, дигиталните владини производи, стратегиите и водичите, како и заштита на правата во дигитална ера.

Владата треба активно да ги вклучи бизнисите во развојот, имплементацијата и следењето на дигиталните политики и иницијативи, бидејќи тие исто така имаат важна улога во процесот на создавање политики, дизајнирање услуги и во нивната испорака. Тие можат да го поддржат процесот на идентификување и справување со бариерите за пристап и употреба на услугите и да одговорат проактивно и ефективно на нивните потреби, во однос на постоечкиот екосистем, предизвиците, и иницијативите за дигитализација.

Од суштинско значење е значајниот ангажман, како и транспарентните и структурирани канали за размена. Сепак, ова треба да биде продуктивно доколку деловните субјекти континуирано стекнуваат напредни дигитални вештини со цел да го зајакнат нивниот капацитет за распределба, застапување и судски постапки за дигитални права и прашања поврзани со дигитализација и употреба на нови технологии, истовремено зајакнувајќи ја нивната способност да влијаат на дигиталната политика на различни нивоа и во различни контексти. Генерално, претприемачите, поради нивните ресурси, уживаат значително позрели дигитални вештини отколку граѓаните. Меѓутоа, бидејќи технологијата постојано се менува, секогаш останува простор за подобрување. Бидејќи инклузивната дигитална трансформација оди рака под рака со учеството, оваа мерка дополнително ќе ја поттикне транзицијата кон дигитализација.

***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

Целта на предложените измени за промоција и подобрување на дигиталната писменост и вештини кај деловните субјекти во Република Северна Македонија е да се постигнат неколку клучни цели:

Програми за едукација и обука за поттикнување на дигитални вештини преку систематски пристап:

- креирање на програма за обука за информациски и комуникациски технологии (ИКТ);
- поддршка на развојот на модулари програми во високото образование кои вклучуваат ИКТ;
- зголемување на учеството на работодавачот, во креирањето и развојот на универзитетски наставни програми 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, согласно дигиталните трендови кои брзо се менуваат.

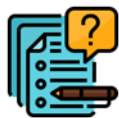
Промоција и ангажирање на бизнисите во обезбедувањето квалитет на дигитални услуги:

- Зголемување на видливоста и капацитетот на деловните субјекти и медиумите за справување со предизвиците поврзани со

Дигиталната агенда и Одредницата на Влада за квалитет на дигитални јавни услуги 2023, давајќи им можност да бидат проактивни во процесот на креирање политики;

- Транспарентност во поглед на видливоста на спроведувањето на релевантната регулатива и доследно спроведување на стратешките документи (реформа на јавната администрација, ИКТ стратегија, сајбер безбедност итн.);
- Зајакнување на улогата на деловните субјекти во барањето на јавните власти подобро да го искористат потенцијалот на информациските и комуникациските технологии (ИКТ), со цел да се подобри квалитетот на дигиталните јавни услуги и да се зголеми отвореноста;
- Да се зајакне довербата во дигиталниот јавен простор преку обезбедување обуки и подигање на свеста преку мрежа на професионални здружувања (комори и сл.), промовирање на дигитална писменост, вештини и вклученост на регионално, национално и локално ниво;
- Поддршка на процесот на ангажирање на деловните субјекти, со цел да се поттикне дигиталниот напредок и напредок во земјата;
- Подготовка на упатства и други соодветни алатки за пријатна демонстрација на процесот на користење на јавните е-услуги;
- Да се промовираат каналите за лично искуство на деловните субјекти во однос на користењето на јавните е-услуги (подготовка на често користени прашања, повратни информации, поплаки и сл.);
- Инклузивен процес на реформски активности преку промовирање на вклученоста на деловните субјекти (особено преку мерење на задоволството) и транспарентна повратна информација.





## Предизвици

Потребата за оваа мерка произлегува од неколку предизвици кои треба да се решат.

Потенцијалниот отпор кон дигитализацијата дури и кај деловните субјекти може да произлезе од долготрајната рутина, потребата од поголема едукација, промената на процедурите, прилагодувањето на новите технологии, стекнувањето доверба во дигиталниот јавен простор итн.

Дополнително, иако постојат неколку општи програми на државно ниво, систематски државен пристап во однос на стекнување дигитални вештини за бизнисите, врз основа на потребното ниво на дигитална писменост, како и официјална статистика за бројот на населението што беше дел од ваков вид образовани недостасува.

Понатаму, статистиката што ја подготвува Министерството за информатичко општество и администрација, во однос на користењето на дигиталните јавни услуги на е-порталот ([uslugi.gov.mk](http://uslugi.gov.mk)), не обезбедува релевантни информации кои можат лесно да се споредат во различни категории, врз основа на корисничкото искуство.



## Целна група

Целната група за поттикнување ангажман на бизнисите преку дигитална писменост во обликувањето и обезбедувањето на подобар квалитет на дигиталните јавни услуги, првенствено вклучува:

- Деловните субјекти се главната група, бидејќи тие бараат можности за стекнување дополнителни дигитални компетенции, а истовремено активно придонесуваат за подобар квалитет на јавните е-услуги, преку нивниот личен ангажман.

- Наставниците и обучувачите, работната сила и ИКТ професионалците се секундарна целна група. Останатите заинтересирани страни се тие кои треба да се вклучат во процесот за олеснување на имплементацијата на оваа мерка.



## Институција кој ќе ја дизајнира / развие / ја објави политиката

Одговорно тело: Владата на Република Северна Македонија генерално преку Министерството за информатичко општество и администрација (подоцна: Агенција за безбедност на мрежни системи и информациски системи и дигитална трансформација) и Министерството за образование и наука, како и универзитети, истражувачки институти, деловни комори, и други релевантни тела (Национален центар за интернет безбедност итн.), се органите кои треба да бидат одговорни за зголемување на ангажираноста на бизнисите во обликувањето, оптимизирањето и обезбедување подобар квалитет на дигиталните јавни услуги во Република С. Македонија.



## Имплементација

Процесот на имплементација се состои од неколку чекори:

Процесот на имплементација се состои од неколку чекори:





## Препорака 1: Креирање и понатамошни промени во релевантната регулаторна и институционална рамка

Владата преку релевантните министерства, Министерство за информатичко општество и администрација, Министерство за образование и наука итн., деловниот сектор и академската заедница соработува со експерти, засегнати страни и други релевантни страни, за да дизајнира детална рамка за квалитетна и инклузивна национална образовна рамка за дигитални вештини која ќе биде конзистентна со ЕУ и меѓународната добра пракса. За таа цел, потребно е да се развие посебна национална стратегија за дигитални компетенции (вештини), со вклучување на засегнати страни од јавниот и приватниот сектор. Оваа национална стратегија треба да биде поддржана преку спроведување проценка на дигиталните вештини на граѓаните (посебно внимание треба да се посвети на средните и напредните), да се процени нивното сегашно ниво, да се осигура дека ги поседуваат потребните вештини за ефективно користење на јавните услуги наменети за нив. Врз основа на заклучокот од оценката, треба да се спроведе соодветна законска регулатива (донесување или поттикнување имплементација на постоечката), дизајнирање на едукативна и тренинг програма, следење и мерење на реализацијата на активностите и сл.

По формирањето на релевантно државно тело - Агенција за безбедност на мрежни системи и информациски системи и дигитална трансформација, треба да се разгледа можноста за посредување при формирањето на национална мрежа, со цел

да се подобрат можностите на бизнисите кои се соочуваат со напредни дигитални предизвици, како и стекнување соодветни дигитални вештини, покрај веќе планираните за јавниот сектор.

## Препорака 2: Промоција на програмата

Потребно е да се развие сеопфатна комуникациска и маркетинг стратегија за подигање на свеста кај граѓаните за користењето на дигиталните јавни услуги и учество на бизнисите 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 деловните субјекти и медиумите со користење на пакет обуки;
- Поддршка на деловните субјекти за користење на јавните услуги на е-влада;
- Преземање активности за зајакнување на дигиталните вештини;
- Утврдување на програми за ИКТ и образовни програми за ученици во основно, средно и високо образование. Овој процес треба да биде поддржан со близок дијалог и/или консултативен процес помеѓу бизнис секторот и академската заедница, вклучително и средното образование, со цел да се усогласи формалното образование, со потребите на пазарот, преку обезбедување дека барањата за дигитални вештини на работната сила се интегрирани во образовни програми и наставни програми;







- Треба да се подготви подобрување и усвојување на релевантната легислатива за далечинско (далечинско) образование. Во текот на имплементацијата, Владата треба да обезбеди соодветни контролни механизми за следење и известување, преку релевантна институција за координација на активностите на различни јавни институции, додека Министерството за финансии соодветна да предвиди буџетска распределба (доколку е потребно).



### Останати институции

Засегнати страни вклучени во спроведувањето на мерката:

- Собрание и Влада 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 надвор од страните вклучени во спроведувањето на препораките. Дополнителни организации и засегнати страни кои можат да бидат вклучени во спроведувањето на мерката опфаќаат:

- Јавни/државни институции кои обезбедуваат е-услуги на национално и локално ниво;
- Стопански комори или други организации за поддршка на бизнисот;
- Академска заедница;
- Деловни субјекти;

- Локални медиуми.  
Локални медиуми.



### Клучни индикатори за успешност

Клучните индикатори кои можат да се користат за мерење на успехот се:

- Ниво на задоволство на деловните субјекти во однос на придобивките, леснотијата на учество и целокупното искуство.
- Географска дистрибуција на образовната програма за да се осигура дека мерката е корисна за регионите низ Северна Македонија;
- Број на програми и курсеви за континуирана обука на релевантни дигитални вештини;
- Број на деловни субјекти кои добиваат образовна и друга релевантна поддршка;
- Број на воведени директни канали за онлајн комуникација, на официјалната веб-страница на јавните органи;
- Статистика на промотивните 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](http://www.uslugi.gov.mk) во видлив формат;
- 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 навремен развој на бизнисот преку професионални субјекти во процесите на креирање политики;



- Статистика на резултатите од воспоставените контроли на квалитетот на јавните консултации.



### Влијание

Мерката резултира со зајакнување на образовната култура и поттикнување на дигитализацијата на јавната администрација, преку постојано зголемување на квалитетот на јавните е-услуги за деловните субјекти:

- Зголемени дигитални компетенции меѓу деловните субјекти;
- Постојано подигање на свеста за правата, процесите и механизмите на деловните субјекти кои не се толку познати кај пошироката јавност;
- Зголемена промоција на порталот [www.uslugi.gov.mk](http://www.uslugi.gov.mk) на социјалните медиуми, од страна на јавните власти;
- 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, со цел да се олесни интеракцијата со деловните субјекти, преку овозможена можност за поднесување претставки, предлози или жалби;
- Вклучување на навремена и ефективна еволуција на деловните субјекти во процесите на креирање политики, како од најголема важност за добивање суштински придонес од деловните субјекти и навремено и обезбедување доверба во процесот на консултации и поттикнување учество, од страна на јавните власти со обезбедена повратна информација од консултациите .

- Усогласување на националното и законодавството на ЕУ во областа на електронските комуникации, широкопојасен интернет, мрежна безбедност и информациски системи, архивско и документарно работење итн.;
- Зајакнување на капацитетите на МИОА и подобрување на човечките и техничките ресурси меѓу другите институции;
- Обезбеден онлајн механизам за поддршка (на пр. онлајн центар за помош, кој е дизајниран да им даде на корисниците информации и поддршка како одговор на нивното барање или во врска со специфични прашања, технички прашања и е-услуги; информативна област за корисничка поддршка (најчесто поставувани прашања и информации за користење на порталот и сл).



### Добра практика

#### Албанија е- Албанија платформа

Релевантни клучни димензии  
Корисничка центричност, Транспарентност,  
Клучни овозможувачи, Прекугранични услуги

#### 1. Опис на добра практика

Дигиталната револуција на јавните услуги во Албанија одамна ја промени перцепцијата на граѓаните и бизнисот во однос на електронската комуникација со државните институции, овозможувајќи денес 1.227 онлајн услуги или околу 95% од сите јавни услуги, од кои значителен дел е посветен на деловните услуги. .

- 439 услуги во порталот е-Албанија посветени само на бизниси;
- 320 услуги во порталот е-Албанија за граѓаните и бизнисите;





## 2. Придобивки

Во текот на 2022 година преку е-Албанија се добиени 8.636.000 јавни услуги, од кои 1.600.000 се јавни услуги обезбедени за категорија бизниси. Исто така, вкупно 6,7 милиони е-запечатени документи се генерирани од граѓаните и деловните субјекти, од кои 1,1. милиони само од бизниси и 53.726 бизниси се регистрирани на порталот е-албанија.

- 787.800 апликации направени за деловни услуги во Националниот деловен центар. Тие вклучуваат, едноставни/историски извадоци, потврда за регистрација и апликација за промена на регистрацијата на физичко лице

- Генералниот директорат на Царината нуди 38 деловни услуги за кои се поднесени 17.000 барања во текот на 2022 година. Најчесто користени биле одобрението за режим на активна обработка, барањето за дополнување на одобрението на режимот на активна обработка и одобрението за ослободување од давачки за изговор за гориво за рибарски бродови

- За Агенцијата за земјоделство и рурален развој поднесени се вкупно 72.711 барања од земјоделци ун.

- 90.000 апликации за Заводот за социјално осигурување за услугата што им се нуди на бизнисите:

- Барање за додаток за раѓање и грант за деца родени од вработени лица

- Приходи од привремена инвалидност од општа болест

- Приходи за привремена инвалидност од несреќи при работа и професионални заболувања

- Приходи за надоместок за боледување при промена на работното место

- Приходи за траен инвалидитет во мал обем од несреќи при работа и професионални заболувања

- Услугата „Апликација за електронски сертификат за проектот за фискализација“ на Националната агенција за информатичко општество брои 111.062 апликации за 2022 година, помагајќи им на даночните обврзници за електронски фактури во рамките на проектот за фискализација.

- Бизнисите кои работат под јурисдикција на Општина Тирана можат да бидат информирани и да плаќаат неплатени локални даноци и услуги во текот на 2022 година, се бројат 114.000 апликации.

- Деловните апликации за градежни дозволи и лиценци од областа на градба/проектирање/надзор отпаѓаат на 36.000 барања во 2022 година.

## **Австрија | Проект „Zoll4D“ (PoC)**

Релевантни клучни димензии: фокусираност на корисникот, транспарентност, клучни овозможувачи, прекугранични услуги

Животен настан: Прекугранични услуги

### 1. Опис на добра практика

Доказ за концепт за интерактивно царинско пребарување поддржано од мешана реалност.

- Проверките на возилата претставуваат голем број предизвици за царината. Zoll4D е апликација за паметни телефони со Android која е наменета да служи како алатка за поддршка и заштеда на работа за царинските проверки на возилата.





- Апликацијата ја прикажува сликата од камерата на паметниот телефон. Кога царинскиот службеник го насочува паметниот телефон кон возилото, над автомобилот се поставува информативна прекривка. Преклопувањето сега прикажува можни места за криење и водич чекор-по-чекор кој покажува кои чекори се неопходни за да се отвори избраното скривалиште.

- Тековниот демонстратор обезбедува три различни типови визуелизација, кои можат да се изберат и променат во секое време (Зголемена реалност, 3D- и 2D-View).

## 2. Придобивки

- Почетна ситуација: во моментот, на царинците им треба долгогодишно искуство за да ги знаат и откријат местата за криење на шверцот во возилата (бројни видови возила). Ова решение помага за интерактивно откривање на скривалишта со јасен приказ преку апликација преку мешана реалност (присутни виртуелни објекти (3D-форми, слики, текст, ...) во реалното опкружување и во сопствената перспектива. Прикажување на различни уреди, како паметен телефон, Можни се таблети, 3D очила (на пр. Microsoft HoloLens).

- Целта и визијата на Zoll4D надвор од демонстраторот е да го концентрира

постоечкото искуство и знаење на царинските службеници со долготрајна служба, да го комбинира ова со технички информации и статистичка евалуација со цел овие податоци да бидат достапни на локацијата во реално време. Ова вкрстено поврзување на информации може да им овозможи на царинските службеници да бидат поефикасни и поуспешни.

## 3. Клучни фактори за успех

- Заштеде на време.

Нема непотребни пребарувања на места кои не се погодни за криење во возилата (на пример, одреден тип на возило нема слободен простор под возачкото седиште)

- на царинските службеници не им треба долгогодишно искуство. Апликацискиот сет на меѓународни примери, лесни за употреба (на пр., истото возило XY има скривалиште под возачкото седиште) ги поддржува полицајците да ја вршат својата работа.



## **Преносливост**

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