



Студија за квалитетот на е-услугите за граѓаните во Северна Македонија

д-р. Ана Секуловска Јовковска
д-р. Андријана Богдановска Ѓ.
м-р.Ирена Бацановиќ Каракашев

„Технологијата ќе продолжи да игра сè поважна улога во нашите општества и во нашите животи“

Маргрете Вестагер, извршен потпретседател за Европа погодна за дигиталната ера

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.

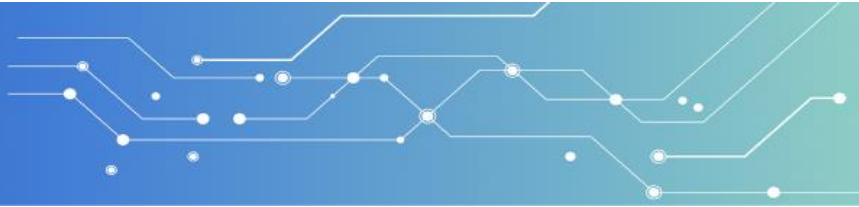


Финансирано од
Европска Унија



EU for Civil
Resilience





Резиме

Студијата ја прикажува состојбата со дигиталната трансформација и користењето на е-услугите во Северна Македонија. Се фокусира на тоа како дигиталните услуги им помагаат на граѓаните притоа идентификувајќи ги предизвиците со кои се соочуваат во дигиталната средина. Клучните заклучоци од студијата се распределени на неколку нивоа.

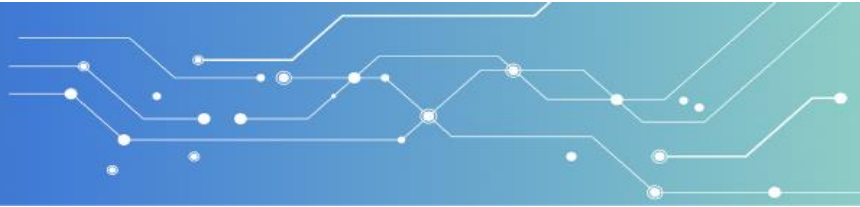
Северна Македонија има имплементирано закони со кои се уредуваат дигитални услуги за граѓаните и деловните субјекти. Ова ги вклучува законите кои го регулираат Централниот регистар на население и електронското управување. Во моментот во Република Северна Македонија отсуствува правна регулатива во областа безбедност на мрежи и информациски системи и истата е најслабата карика во правната рамка

Дигитална трансформација на јавните услуги во Северна Македонија заостанува во однос на Европската Унија и земјите од регионот. Покрај тоа што развивањето на „Модерна и ефикасна јавна администрација базирана на дигитализација која обезбедува квалитетни и брзи услуги за граѓаните и деловните субјекти“ е еден од стратешките приоритети на ВРСМ утврден во Програмата за работа на Владата на Република Северна Македонија (2022-2024), недостатокот на стабилна политичка поддршка за процесот, го зема својот данок. Сеуште не е формирана Агенцијата за дигитализација, или друго тело кое како институција директно ќе се грижи за процесите на дигитализација и ќе направи притисок врз институциите за дигитализација на услугите.

И покрај слабата политичка поддршка и нејасната институционална поставеност, патоказот за дигитализацијата на јавните услуги опфатен со новата Стратегија за РЈА (2022-2030) како и Концептот за дигитална трансформација на општеството, се развиени и донесени преку процес на широка консултација со сите чинители во општеството. Овој момент на општествен консензус може да биде катализатор за побрза и поефикасна дигитализација на јавните услуги/сервиси до 2030-та година. За да биде успешна сепак потребно е никој да не биде оставен позади. Слабата дигитална писменост на повозрасните граѓани, надолната со немањето пристап до дигиталните технологии за граѓаните со ранлив економско социјален статус, како и неприлагоденоста на сервисите за граѓаните со инвалидитет, резултира во слаб одзив и користење на дигиталните јавни услуги и сервиси. Препораките кои произлегуваат од истражувањето се следни:

- Подобрување на квалитетот и пристапноста на е-услугите со Фокус на зголемување на дигиталната писменост кај населението
- Зголемување на учеството на граѓаните во обликување, оптимизирање и обезбедување подобар квалитет на јавните е-услуги во Северна Македонија.
- Зголемување на безбедноста, транспарентноста на личните податоци и примената на вештачката интелигенција





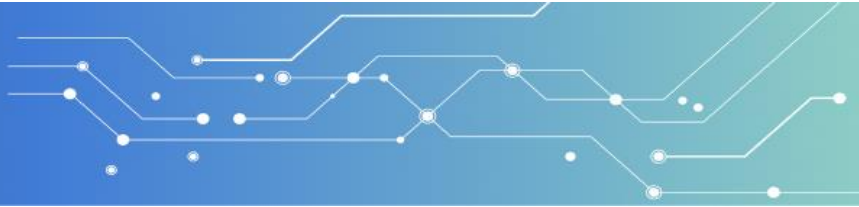
Содржина

1. Вовед	4
2. Методологија.....	5
3. Тековни заложби за унапредување на квалитетот на е-услугите во Северна Македонија	5
3.1 Правна рамка	6
3.2 Стратешка Рамка	8
3.2.1 Концепт за дигитална трансформација на општеството.....	8
3.2.2 Национална ИКТ Стратегија	8
3.2.3. Национален Оперативен Бродбенд План 2019-2029.....	8
3.2.4. Стратегија за реформа на јавната администрација.....	9
3.3.Предизвици поврзани со постоечката техничка инфраструктура.....	11
3.4. Предизвици поврзани со организациската и институционалната поставеност	12
4. Северна Македонија во одредницата за Е-влада на ЕУ	14
5. Заклучни согледувања.....	19
6. Препорачани мерки и политики.....	21
1. Зајакнување на вклученоста на граѓаните, преку дигитална писменост во обликувањето, оптимизирањето и обезбедувањето подобар квалитет на јавните е-услуги во Северна Македонија.....	21
2. Луѓето и нивните права во центарот на дигиталната трансформација	21
3. Зголемување на безбедноста, безбедноста и зајакнувањето на поединците, транспарентноста на личните податоци и вештачката интелигенција.	22

Список на Слики

Слика 1. Одредница за е-Влада на ЕУ (Клучни димензии).....	15
Слика 2. Одредница за е-Влада на ЕУ (Животни настани)	15
Слика 3.Индекс на зрелост на дигиталните услуги.....	16
Слика 4. Достапност на дигитализирани услуги	17
Слика 5. Животни настани.....	17





1. Вовед

Северна Македонија е земја која спроведува активности и проекти кои што треба да обезбедат здрава основа за спроведување на континуитет во дигитализацијата на јавните услуги предвидени за граѓаните и деловните субјекти. Примери за таквите активности вклучуваат усвојување на соодветно законодавство (на пример, Законот за документи во електронски формат и дигитален потпис, но и Концептот за дигитална трансформација на општеството), платформата uslugi.gov.mk, платформата за интероперабилност, отворените податоци, платформата за електронски јавни набавки, платформата Мој Термин во здравство и други проекти што се планираат и управуваат на највисоко владино ниво. Неколку јавни институции исто така реализираа успешни проекти за дигитализација на услугите, како што се Управата за јавни приходи, Катастарот на недвижности, Централниот Регистар, итн.

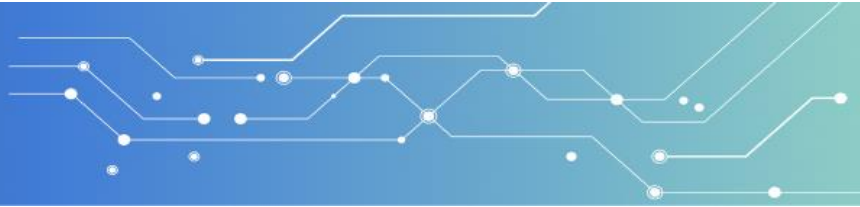
Подобрувањето на квалитетот и зголемувањето на бројот на дигитализираните услуги за граѓаните има потенцијал да ја модернизира јавната администрација, да биде стимул за професионално развивање на нејзините вработени, и поттик за зголемување на дигиталната писменост меѓу граѓаните преку формални и неформални облици на учење. Како резултат, поставувањето на дигитализацијата на јавните услуги повисоко на политичката агенда ќе има долгорочно позитивно влијание во поширок контекст на општеството. Клучен аргумент зошто треба повеќе да се работи во оваа насока е фактот дека Северна Македонија веќе располага со технолошки услови, претежно со имплементацијата на платформата за интероперабилност и достапноста на широкопојасен интернет и мобилни мрежи. Дополнително, платформата uslugi.gov.mk успешно функционира веќе неколку години и претставува одлична основа за анализа на тоа како постоечките бизнис процеси на јавните институции можат да се адаптираат за подобрување на е-услугите.

Предизвикот во планирањето и имплементирањето на дигитализирани јавни услуги има две страни. Едната страна е отсуството на системски пристап кон дигитализацијата на јавните услуги во сите институции што доставуваат услуги за граѓаните, додека другата страна е недостатокот на свест помеѓу граѓаните за предностите - лични и општествени - од користење на дигитализирани јавни услуги. Отсуството на системски пристап директно влијае на оптимизацијата на инвестициите, долгорочните планови за технолошки развој и зголемувањето на капацитетот на јавните институции, и подоцна на квалитетот и ефикасноста на јавните услуги. Свеста и дигиталната писменост на граѓаните се критични за масовно користење на дигитални сервиси во области каде веќе се развиени, како и за обезбедување на постојан влез од граѓаните за подобрување на квалитетот на услугите.

Истражувањето во студијата има главна цел да допринесе кон подобрување на квалитетот на јавните е-услуги во Северна Македонија, а прашањата на кои дава одговори се следните:

1. Како Владата на Северна Македонија пристапува кон развојот на јавните е-сервиси за граѓаните (тековни и планирани стратегии)?





2. Како е рангиран квалитетот на овие услуги (сервиси) во споредба со квалитетот на јавните е-услуги во ЕУ и другите земји од Западен Балкан?

3. Што може да се направи за да се подобри квалитетот на јавните е-сервиси во земјата на краток и среден рок?

Студијата е организирана во неколку подглавја. Најпрвин се објаснува опфатот на студијата и користената методологија, па се разгледува Одредницата за еВлада на Европската Комисија и рангот за квалитет на е-услугите во Северна Македонија, потоа се изведуваат заклучоци и развиваат препораки

2. Методологија

Обемот на истражувањето е ограничен на Северна Македонија, иако во истото се користи усогласена методологија на ЕУ за рангирање на членките на земјите и поврзаните земји според квалитетот на нивните јавни услуги – Одредница за еВлада на Европската Комисија. Методологијата на истражувањето вклучува комбинација на квалитативна и квантитативна анализа на податоци, собрани преку секундарни извори и теренско истражување.

Податоците се класифицирани во три типа:

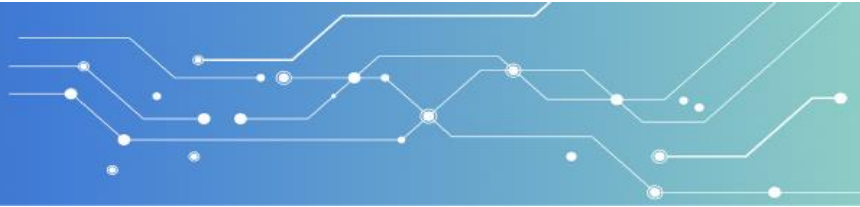
- Квалитативни секундарни податоци, кои произлегуваат од законодавната рамка и стратегиите во Северна Македонија, кои го покриваат прашањето на дигитализацијата и квалитетот на јавните услуги.
- Квантитативни секундарни податоци, кои се однесуваат се на квалитетот на е-услугите, собрани и обработени од Европската унија преку Одредницата за еВлада.
- Квалитативни податоци од теренско истражување кое вклучува 12 интервјуа со експерти од ИТ индустријата, претставници од македонските комори, министерства и граѓански сектор кои работат во областа на дигитализацијата, транспарентноста и јавните услуги. Овие интервјуа беа спорведени во текот на месеците ноември и декември 2023та година.

Комбинирање на овие типови на податоци овозможува целосно разбирање на контекстот и анализа на квалитетот на јавните е-услуги во земјата. Овие клучни точки на истражувањето обезбедуваат комплексен и целосен пристап кон разбирање и подобрување на состојбата на

3. Тековни заложби за унапредување на квалитетот на е-услугите во Северна Македонија

Северна Македонија преку стратешки пристап се стреми кон намалување на јазот кој постои не само помеѓу нивото на дигитализација помеѓу државата и земјите-членки на ЕУ, туку и јазот кој постои помеѓу самите институции од јавниот сектор преку креирање на околина која брзо и со оптимални ресурси ќе може да се прилагоди на промените кои ги носи дигиталното време а со цел да ги задоволува очекувањата на граѓаните.





Министерството за информатичко општество и администрација е одговорна институција за координација на спроведувањето на дигиталната трансформација и е-Влада. Развивање на „Модерна и ефикасна јавна администрација базирана на дигитализација која обезбедува квалитетни и брзи услуги за граѓаните и деловните субјекти“ е еден од стратешките приоритети на ВРСМ утврден во Програмата за работа на Владата на Република Северна Македонија (2022-2024)¹.

3.1 Правна рамка

За унапредување на дигиталната трансформација, Северна Македонија има усвоено три закони кои ги поставија основите за имплементација и промоција на дигитални услуги за граѓаните, бизнисите и јавната администрација и тоа:

- Законот за Централен регистар на население², кој ја регулира структурата, содржината и размената на информации помеѓу Централниот регистар на население и надлежните органи и субјекти.
- Законот за електронско управување и електронски услуги³, кој го регулира работењето на електронска размена на податоци и документи, како и функционирањето на Националниот портал за е-услуги, сервисен каталог, единствена точка на услуга и интероперабилност.
- Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверителски услуги⁴, го уредува креирањето, чувањето и обработката на електронски документи, услуги за електронска идентификација и доверба и им дава еднаква правна вредност на електронските документи и е-потписите како традиционални документи и потписи.

Со цел унапредување на правната рамка од страна на Министерството за информатичко општество и администрација се превземаат следните активности и тоа⁵:

Во јули 2022 година инициран е процес на изменување и дополнување на Законот за централен регистар на население. По три годишна примена на законот, како и започнувањето на примената на Законот за заштита на лични податоци, потребно е подобрување и меѓусебно усогласување, а се со цел на доследна примена на истите. Со измените и дополнувањата на Законот за Централен регистар на население ќе се воспостави надградување на податоците со поврзување, право на размена заради унифицирање и подобрување на квалитетот на истите, како и подобрена заштитата на целокупниот систем.

¹ Програмата за работа на Владата на Република Северна Македонија (2022-2024). Влада на РСМ. (2022). https://vlada.mk/sites/default/files/programa/2022-2024/programa_na_vladata_2022-2024.pdf

²

³ Собрание на РСМ. (2019). Законот за електронско управување и електронски услуги. <https://dejure.mk/zakon/zakon-za-elektronsko-upravuvanje-i-elektronski-uslugi>

⁴ Собрание на РСМ. (2020). Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверителски услуги.

⁵ Министерство за Информатичко општество и администрација (2023). Официјална веб страна. www.mioa.gov.mk





Националниот портал за е-услуги

www.uslugi.gov.mk

преставува единствена точка за контакт помеѓу граѓаните и бизнисите (корисниците на услугите) и давателите на услуги. Истиот нуди достапност на на онлајн „животни настани“ за граѓаните и бизнисите и обезбедува побрзи и поедноставни услуги. Порталот за е-услуги обезбедува лесна лесната навигација, W3CG стандарди и е поврзан со Платформа за интероперабилност, Национален регистар на население и Каталогот на услуги.

Во октомври 2023 година Владата на Република Северна Македонија на предлог на Министерството за информатичко општество и администрација го утврди Предлог Законот за изменување и дополнување на Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги со кој се предвидува поедноставена размената на документи создадени во електронска форма издадени од јавните органи, ако истите се репродуцираат на кој било печатен медиум, а притоа се издадени согласно Правилникот за задолжителни елементи на електронските документи. Со оваа измена се планира во наредните 2 години зголемување на користењето на електронските услуги, односно издавањето на документи во електронска форма за 20% до 2025 година. Сепак, потребно е итно усогласување на Законот за електронски документи, и Законот за управна постапка за да може да се спроведат процесите на дигитализациј, но и Законска регулатива за обврзување на сите институции да пристапат на Националниот портал.

Новиот Закон за архивска дејност е објавен на ЕНЕР и со неговото идно донесување ќе се создадат целосни законски услови за официјално креирање на електронски документи. Одредени предлози за измени на неколку одредби од Уредбата за канцелариско и архивско работење кои овозможуваат електронските

документи да се валидираат со електронски потпис и истите да не мора да се печатат и да имаат отпечаток од службен печат на институцијата беа усвоени од Владата на крајот на ноември 2023та година.

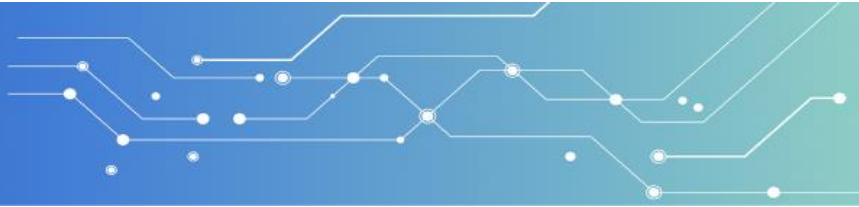
Во моментот во Република Северна Македонија отсуствува правна регулатива во областа безбедност на мрежи информациски системи. Исто така има потреба да се транспонира Директивата (ЕУ) 2022/2555⁶ на Европскиот парламент и на Советот од 14 декември 2022 година во однос на мерките за високо заедничко ниво на сајбер-безбедност низ Унијата, односно НИС 2 Директивата. Оттука подготвен е Нацрт Закон за безбедност на мрежи и информациски системи⁷ кој има за цел обезбедување високо ниво на сајбер безбедност со

⁶ ДИРЕКТИВА (ЕУ) 2022/2555 НА ЕВРОПСКИОТ ПАРЛАМЕНТ И НА СОВЕТОТ. ЕВРОПСКИОТ ПАРЛАМЕНТ. (2022). <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2022/2555/oj>

⁷ Министерство за информатичко општество и администрација. (n.d.). ЗАКОН ЗА БЕЗБЕДНОСТ НА МРЕЖИ И ИНФОРМАЦИСКИ СИСТЕМИ. ЕНЕР.

https://ener.gov.mk/Default.aspx?item=pub_regulation&subitem=view_reg_detail&itemid=51471





цел заштита и понатамошен развој на општеството, поефикасна и поефективна градење и проширување на ИТ инфраструктурата, односно поефикасна и поефективна дигитална трансформација на јавниот сектор, повисок степен на отвореност со цел да се обезбеди развој на иновативни софтверски решенија и обуки за сајбер безбедност и дигитални вештини за вработените во јавниот сектор и граѓаните на Република Северна Македонија.

3.2 Стратешка Рамка

3.2.1 Концепт за дигитална трансформација на општеството

Во насока на интензивирање на активностите за успешна дигитална трансформација на општеството, како предуслов за напредок и во борбата против корупцијата и јакнењето на транспарентноста и доброто управување, Владата на Република Северна Македонија во месец март 2023-та година усвои Концепт за дигитална трансформација на општеството⁸.

Концептот за дигитална трансформација на општество ги дефинира основните принципи кои треба да ја водат дигиталната трансформација на сите области на општеството и тоа во тесна соработка помеѓу владата, јавните институции, приватните компании, граѓанскиот сектор и академската заедница. Основните принципи на овој концепт се владеење на правото, социјална кохезија и јавно приватно партнерство, слободен пристап до јавните информации, веродостојни изворници на податоци, „дигиталното е стандардно“ и принципот „само еднаш“ (со кој податоците што се еднаш внесени во јавен регистар, нема повторно да се бараат од физичките и правните лица). Овој документ кон темелни промени во начинот на функционирање на институциите и подобрување на нивната ефикасност како сервис на граѓаните.

Постигнувањето на целите поставени со Концептот, се уловени од формирањето на Агенција за дигитализација, надлежна за управување со околината за безбедна размена на податоци, поставување стандарди за ИКТ и сајбер безбедност за сите засегнати страни, давање насоки за управување со промените при дигитална трансформација на администрацијата и подигнување на јавната свест за оваа проблематика.

3.2.2 Национална ИКТ Стратегија

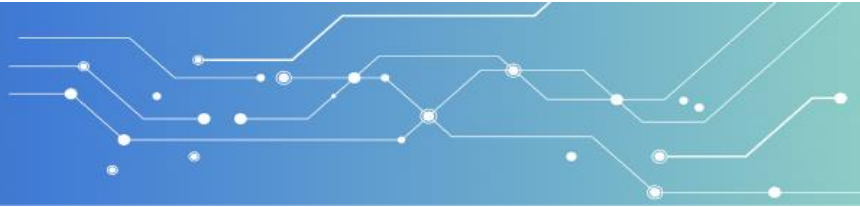
3.2.3. Национален Оперативен Бродбенд План 2019-2029

Националниот Оперативен Бродбенд План⁹, како наследник на Националната стратегија за развој на следна генерација широкопојасен интернет ги утврдува националните бродбенд

⁸ Концепт за дигитална трансформација на општеството. Влада на РСМ. (2024). [Линк](#)

⁹ Министерство за информатичко општество и администрација. (2019). *Национален Оперативен Бродбенд План*. https://portal.mioa.gov.mk/sites/default/files/pbl_files/documents/reports/nacionalen_operativen_broadband_plan_finalna_verzija_02.04.2019.pdf





таргетите кои треба во идниот период да се достигнат и утврдува мерки и активности за достигнување на истите. Зголемување на опфатот и пристапот (технички и ценовен) до квалитетни 5Г мрежи за граѓаните и домаќинствата е посочен како клучен предуслов до 2029-та година.

3.2.4. Стратегија за реформа на јавната администрација

Стратегијата за реформа на јавната администрација (2023-2030)¹⁰ е директно насочена кон постигнување на стратешкиот приоритет на владата за модерна и ефикасна јавна администрација базирана на дигитализација која обезбедува квалитетни и брзи услуги за граѓаните и деловните субјекти и тоа преку дефинираните цели кои обезбедуваат стратешка рамка за развој на јавната администрација до 2030-та година. Во стратегијата во приоритетната област 4: Давање услуги и ИКТ поддршка на администрацијата како општа цел е утврдено „Давањето услуги и дигитална трансформација“ насочено кон градење на дигитална средина за подобро работење на администрацијата. Со цел зголемен квалитет и достапност до услугите за граѓаните и деловните субјекти, посебно внимание во овој стратешки документ е посветено на дигитализирање на регистрите за давање услуги, како и на зголемувањето на бројот на е-услуги и бројот на центри „Една точка за услуги,,“ подобрена пристапност на институциите за лицата со попреченост, возрасни лица, лица кои се на ниско ниво на дигитална писменост, како и на мерење на задоволството на корисниците од услугите на државните органи, промоција на дигиталните услуги и подигање на свеста за дигиталната трансформација, односно за потребата и користа од примена на дигитализацијата. Дополнително Националната ИКТ стратегија (2023 -2027), која е во процес на подготовка предвидува мерки и активности насочени кон подобрување на услугите за бизнисите, како и услугите во дејностите, односно во здравството, образованието итн.

„ Стратегијата на владата може да помогне во надминување на одредени проблеми, но има простор за подобрување во нејзината ефикасност, особено во зголемувањето на бројот на е-услуги, во подобрување на пристапот до услугите, и во подигањето на јавната свест за користење на истите..“

Интервју

Стратегијата е подготвена во процес на широка консултација со сите чинители невладини организации и релевантни институции по однос на креирање на политиките. Приказ на показатели на успешност за дигитализација, зголемен квалитет и достапност до услугите согласно Стратегијата за РЈА 2023¹¹

¹⁰ Министерство за информатичко општество и администрација. (2023). *Стратегијата за реформа на Јавната администрација (2023 -2030)*. Собрание на РСМ. https://mioa.gov.mk/content/Strategija%20RJA_MK%2003.pdf

¹¹ ibid





Табела 1. Показатели на успешност за дигитализација-Стратегија за РЈА (2023-2030)

Мерка	Показател на резултат	Почетна вредност 2022	Преодна вредност 2026	Крајна вредност 2030
Дигитализирана јавна администрација	ЕУ Одредница за еВлада (e-government benchmark)	47,4%	55%	70%
Зголемен квалитет и достапност до услугите	Процент на граѓани кои користат електронски услуги (истражување на јавното мислење на Балкан барометар)	22%	30%	60%
Зголемен квалитет и достапност до услугите	Број на едношалтерски услуги	83	120	300
Зголемен квалитет и достапност до услугите	Број на воспоставени дигитални регистри	0	7	12
Зголемен квалитет и достапност до услугите	Број на е-Услуги на Националниот портал за е-Услуги	95	302	500
Зголемен квалитет и достапност до услугите	Број на ЕТУ – едношалтерски точки	5	8	12
Зголемен квалитет и достапност до услугите	Број на достапни веб страни со WCAG стандардот	2	15	30
Зголемен квалитет и достапност до услугите	Оценка за индекс на квалитет на институциите	70%	75%	85%
Зголемен квалитет и достапност до услугите	Број на обучен кадар за digital-first принцип, стекнување на знаење за националните системи и агилно работење во администрација во секоја институција	0	2000	5000

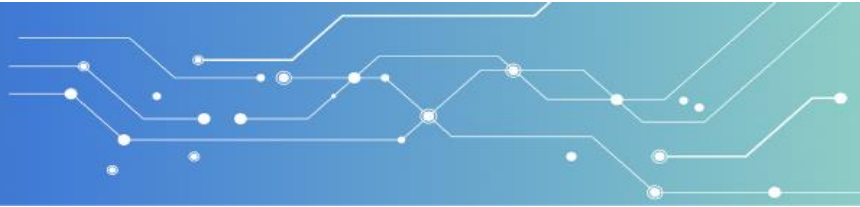
Со цел унапредување на стратешката рамка за дигитална трансформација а во согласност со европските стратешки насоки и добри практики од страна на Министерството за информатичко општество се превземаат и следните активности:

- Подготовка на Националната ИКТ стратегија 2023 -2030¹² во која како главни приоритети се планираат дигиталната поврзливост и ИКТ инфраструктура, дигитални вештини, дигитална влада, дигитализација на бизниси, ИКТ овозможувачи и дигитални иновации. Овој документ во целост ќе се темели на Дигиталниот компас на Европската Унија. Подготовка на Националната ИКТ стратегија 2023 -2030¹³ во која како главни приоритети се планираат дигиталната поврзливост и ИКТ инфраструктура, дигитални вештини, дигитална влада, дигитализација на бизниси, ИКТ овозможувачи и дигитални иновации. Овој документ во целост ќе се темели на Дигиталниот компас на Европската Унија Од 2019-та година Национална ИКТ стратегија сеуште не усвоена и земјата е далеку од изготвување на нејзин Акциски план и буџет. Оваа стратегија беше неколку пати

¹² Министерство за информатичко општество и администрација. (n.d.-b). *НАЦИОНАЛНА ИКТ СТРАТЕГИЈА ЗА 2023 -2027 ГОДИНА - ДРАФТ*. ЕНЕР. <https://ener.gov.mk/Default.aspx?item=newdocumentdetails&detailid=46>

¹³ Министерство за информатичко општество и администрација. (n.d.-b). *НАЦИОНАЛНА ИКТ СТРАТЕГИЈА ЗА 2023 -2027 ГОДИНА - ДРАФТ*. ЕНЕР. <https://ener.gov.mk/Default.aspx?item=newdocumentdetails&detailid=46>





сеопфатно менувана, и имајќи го предвид сега усвоениот Концептот за дигитална трансформација на општество, се поставува прашањето за нејзината релевантност, дури и да биде усвоена во сегашната форма.

- Подготовка на Националната стратегија за сајбер безбедност 2023-2026 која освен одржувањето на безбедноста и отпорноста (cybersecurity and resilience) на Интернет, треба да обезбеди континуирано градење и зајакнување на сајбер отпорноста и безбедноста. Оваа стратегија треба да обезбеди континуирано унапредување на основите воведени во 2018-та година со првата стратегија и да преставува соодветен одговор на новите предизвици со кои се среќаваме во сајбер просторот.

3.3.Предизвици поврзани со постоечката техничка инфраструктура

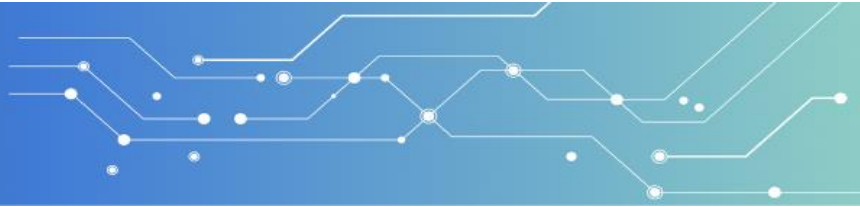
Техничката рамка или инфраструктурата за е-владата (електронска влада) вклучува сет на технолошки решенија, системи и мрежни инфраструктури кои овозможуваат имплементација и функционирање на различни е-услуги и е-процеси. Во Стратегијата за реформа на јавната администрација (2023-2030) идентификувани се неколку предизвици поврзани со техничката инфраструктура кои Стратегијата цели да ги опфати до 2030та година.

Првиот предизвик е поврзан со потребата за набавката на ИТ опрема, развојот на е-решенија, колокациски услуги и одржување да биде подложено на единствен стандарден пристап што ќе ги обезбеди ефикасноста и конзистентноста во целиот јавен сектор. Понатаму, неопходно е хармонизирање и стандардизација на нивото на дигитализација на регистрите и развој на електронски услуги кај различните институции, за да се осигура конзистентност и еднаква квалитетна услуга за граѓаните и деловните субјекти. При тоа, потребно е подобрување на искористеноста на платформата за интероперабилност за да институциите активно разменуваат податоци. Секоја институција треба да има функционален систем за електронско менаџирање на документи за подобрување на ефикасноста и сигурноста во обработката на информации.

„ Пример за Извод од матична книга на родени. Барањето може да се направи online, но документот мора да се подигне физички. Сеуште немаме електронски документ кој ќе биде прифатен од институциите како електронски документ. Сеуште мал е бројот на услуги кои во целост би одговориле на потребите на граѓаните. Треба да се зајакнува рамката на интероперабилност на услугите.“
Интервју со претставник
Здружение

Предизвиците идентификувани во стратегијата за реформа на јавната администрација се повторуваат и во наодите од теренското истражување. Експертите и претставниците од граѓанските здруженија и институциите забележуваат дека не постои централна база на податоци за користење на електронски услуги во земјата што спречува прецизна анализа на бројот и видот на електронските услуги што се обезбедени. Исто така забележуваат на стапката на искористеност на е-услугите од страна на граѓаните која имајќи ја предвид статистиката од Националниот портал е многу ниска, што се должи на недостаток на свест и промоција на овие услуги. Постои консензус за потенцијалот на новите технологии за





забрзување на дигитализацијата, но се нагласува потребата прво да се справиме со основните проблеми, меѓу кои е и еИДто и дигиталната писменост.

3.4. Предизвици поврзани со организациската и институционалната поставеност

Во Стратегијата за реформа на јавната администрација (2023-2030) идентификувани се неколку предизвици поврзани со организациската и институционалната поставеност кога станува збор за дигиталната трансформација на јавните сервиси. За да се реализира успешна дигитализација на јавните сервиси потребно е да се најде решение за ограничениот број на ИТ професионалци во јавниот сектор. Само околу половина од систематизираните 431 работни места во ИТ одделенијата на министерствата се пополнет. Овој проблем дополнително се зголемува со невозможноста на конкуренција со приватниот сектор во поглед на платите и другите бенефити.

Клучен е законот за заштита на лични податоци, и Општата регулатива за заштита на личните податоци ((GDPR-General Data Protection Regulation 2016/679), кои силно ќе

„Во институциите имаме назначени лица, Официери за заштита на личните податоци, но прашање е колку ги разбираат барањата на позицијата.“

*Интервју со претставник
Здружение*

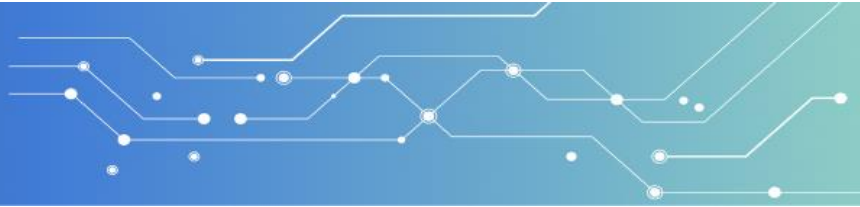
влијаат на зајакнување на ИТ капацитетите на институциите, што е основа за градење на дигитално општество. Исто така треба да се изготви програма за Зајакнување на наставните програми за ИКТ во образовниот систем, кој што би бил суштински за ИКТ писменост, и на тој начин би го надминале јазот во ИКТ вештините.

Во институционален и организациски контекст, дигиталната трансформација е изложена и на други предизвици. Недостигот на институција надлежна за спроведување и инспекциски надзор на политиките за

дигитална трансформација ја усложнува внатрешната организација. Судските органи, особено, покажуваат скептицизам во дигиталното поврзување со другите институции.

Тоа што е направено на Националниот портал за е-услуги е целосно функционално, и може да биде лесно пристапно за граѓаните. Но квалитетот и техничките услуги ги даваат институциите. Тие во соодветни рокови треба да направат усогласеност на законската регулатива со потребите на Националниот портал и да пристапат со давање на одредена услуга. Министерството за Информатичка Технологија и Администрација кое е одговорно за Националниот портал во овој дел се соочува со предизвици бидејќи институциите не сакаат да се вклучат активно во процесот на дигитализација. Потребно е да се формира Агенцијата за дигитализација, бидејќи како институција директно ќе се грижи за процесите на дигитализација и ќе прави притисок врз институциите за примена на дигиталните мерки. Истата се предвидува да има ингеренции за предлагање и измена на закони кои се пречка на процесите на дигитализација во моментот. Дополнителен предизвик е неусогласеноста. Во моментот постои портал за е-услуги на МВР и е-услуги на Националниот портал за исти сервиси. Потребно е да се усогласат за да се канализираат





ефектите и подобри комуникацијата со граѓани во насока на зголемување на довербата на во е-услугите и зголемено користење на истите.

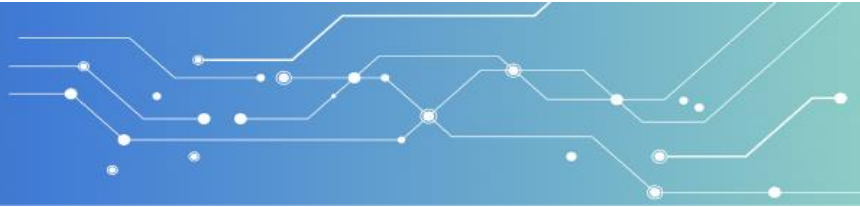
Организациските и институционалните предизвици идентификувани во Стратегијата за реформа на јавната администрација се повторуваат и во наодите од теренското истражување, каде експертите и претставниците на граѓанските здруженија истакнуваат заедничка загриженост за квалитетот на услугите на е-влада и потребата од нивно подобрување. Наодите ја нагласуваат важноста на соодветни институционални рамки за ефективна примена на законите и искористување на ИКТ инфраструктурата го потенцираат недостатокот на усогласеност во законите за заштита на личните податоци, интероперабилноста меѓу институциите и потребата од конзистентни институционални приоритети. Вообичаените предизвици вклучуваат промена на политичките приоритети, прашања за усогласување помеѓу стратегијата и имплементацијата и потребата за подобрена дигитална писменост.

Оттука, се нагласува потребата од политичка поддршка за да се забрза пристапот на институциите до порталот за е-услуги и дигитализација на сервисите, но и за алокација на ресурси кои ќе го поддржат процесот. Се забележува неконзистентност на процесите, и постојаното менување на приоритетите во институциите кои се носители на процесите за дигитализација. Се истакнува потребата од подигнување на нивото на заштита на секоја услуга, во зависност од нејзината комплексност и сложеност, и потребата од создавање на единствен ИД број генериран од системот, но којшто нема да биде низа, туку покомплексен број кој има заштитен механизам.

Се потврдува напредокот постигнат во дигитализацијата и напорите за имплементација на нови методи и технологии. Иако постои напредок во дигитализацијата, интервјуираните чинители ја нагласуваат потребата да се даде приоритет на дигиталната писменост, вклученоста на граѓаните и транспарентноста. При тоа се истакнува значењето на институционалниот ангажман за зголемувањето на јавната свест и ширење на дигиталната писменост меѓу населението како и потребата од центри за поддршка за користење на е-услуги.

И покрај тоа што се воведени Центри за услуги, познати како „Една точка за услуги“, кои овозможуваат граѓаните да добијат услуги и информации на едно место, кај кои во текот на 2021 и 2022 година се бележи пораст на корисниците сепак бројката е ниска во споредна со реалните потреби на граѓаните во просек 3000 корисници на пет центри по месец во 2022 година. Поради усовршувањето на менаџментот и дисциплината на шалтерските службеници, времето на чекање се скрати на околу 15 минути. Во истиот период, повеќе од 2/3 од посетите на Една Точка за Услуги беа во Скопје. Сепак, несофтверски предизвици и проблеми се појавуваат во различни аспекти на функционирањето на Една Точка за Услуги. Тие се движат од дефицитот на обука за шалтерските службеници при воведување





на нови услуги, преку непостоењето на системска интеграција и интеграција со другите системи, до финансиските ограничувања и ослабени законски и правни рамки¹⁴.

4. Северна Македонија во одредницата за Е-влада на ЕУ

Одредницата за е-Влада претставува компаративна анализа на квалитетот на јавните дигитални услуги/сервиси во 35 земји или 27 земји членки на ЕУ, членките на ЕФТА, и земјите кандидати за членство. Таа е меѓународно призната методологија која истражува како јавните е-услуги за граѓаните, деловните субјекти, туристите и заедниците на иселениците продолжуваат да се менуваат и подобруваат.

Одредницата покажува дека во текот на последните години, многу земји во Европа ја засилуваат и модернизираат својата е-Влада за подобрување на јавните услуги и комуникацијата со граѓаните. Повеќето институции имаат веб-платформи, мобилни апликации и други дигитални канали за пристап до различни услуги и информации¹⁵.

Податоците од биеналната оценка на Одредницата за е-влада која ја спроведува Европската комисија се организирани во четири главни димензии:

1. Фокус на корисникот, која што оценува колку услуги се достапни онлајн, колку се адаптивни за мобилни уреди и дали институциите обезбедуваат онлајн поддршка и повратни информации;
2. Транспарентност, која што оценува дали јавната администрација обезбедува и објавува јасни информации за своите услуги и дали е транспарентна за одговорностите на институциите и начинот на обработка на лични податоци;
3. Клучни овозможувачи, кои што ги оценуваат технолошките фактори кои го поддржуваат и олеснуваат обезбедувањето на дигитални јавни услуги;
4. Прекугранични сервиси со која што се оценува колку лесно странците можат да пристапат и користат онлајн услуги.

Овие четири димензии се составен дел на Индексот на зрелост – Слика 1, кој е главен индекс на рангирање на земјите учеснички во Одредницата за еВлада на ЕУ.

¹⁴ ibid

¹⁵ Европска комисија . (2023). *Одредница за еВлада 2023*.



Слика 1. Одредница за е-Влада на ЕУ (Клучни димензии)



Извор: Европска комисија . (2023). Одредница за еВлада 2023.

Животните настани (Life Events) во контекстот на е-услугите се однесуваат на клучни моменти во животот на граѓаните или деловните субјекти во кои се групирани неколку сервиси од иста природа. Кај граѓаните како корисници, овие настани вклучуваат различни фази, како што се Кариера, Семејство, Студирање, Здравје, Преселба.

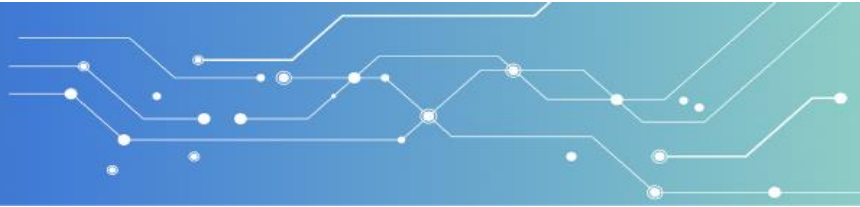
Слика 2. Одредница за е-Влада на ЕУ (Животни настани)



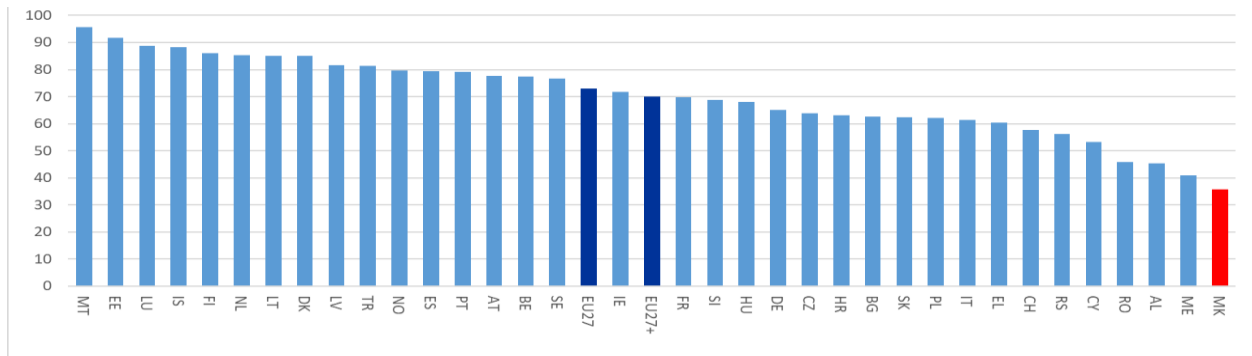
Извор: Европска комисија . (2023). Одредница за еВлада 2023.

Резултатите од рангирањето на Северна Македонија на индексот на зрелост покажува дека земјата се наоѓа на последно место во споредба со земјите на ЕУ и земјите на Западен Балкан – Слика 3. Овој резултат на последна земја се повторува со години, т.е од моментот кога почнавме да учествуваме во истражувањето.

Вредноста за секоја од клучните димензии се прикажани на Слика 3, каде што се забележува дека Северна Македонија најдобро се позиционира под Фокус на Корисникот и тоа со 66 поени додека најслабо е вреднувана Прекуграничната мобилност (сервиси) со вредност 21.



Слика 3. Индекс на зрелост на дигиталните услуги



Извор: Европска комисија . (2023). Одредница за еВлада 2023

Главната причина за тоа е започнувањето на операциите на националниот портал за е-услуги. Под овој индекс, Северна Македонија е значително под просекот на членките на ЕУ по што се однесува на индикаторот за онлајн достапност. Овој индикатор укажува дека, во Северна Македонија, постои онлајн информација за е-услугите, но недостасува доволна понуда на актуелни електронски услуги за граѓаните и правните субјекти. Според статистиката на МИОА, има 93 дигитални услуги/сервиси на Националниот Портал. Во споредба со Албанија, каде имаме, оваа бројка е незадоволителна. Деталната анализа на податоците открива дека најмал број на електронски услуги се достапни во секторот на транспортот, истата ситуација се забележува и под индикаторот за користење на е-услугите, со ниска достапност по дигитален пат кај транспортните сервиси и сервисите за преселба (внатрешни или надворешни миграции). Ниту една веб-страница од институциите обработени со Одредницата за еВлада не обезбедува можност за електронска поддршка и помош на корисниците, или дури можност за повратни информации од страна на корисниците, што би овозможило мерење на нивното искуство со овој процес. Податоците за 2021/2022 година, обработени во Одредницата за еВлада 2023, покажуваат дека Северна Македонија е земјата со најниските рангови според просекот на пресметката за секој од горенаведените индекси.

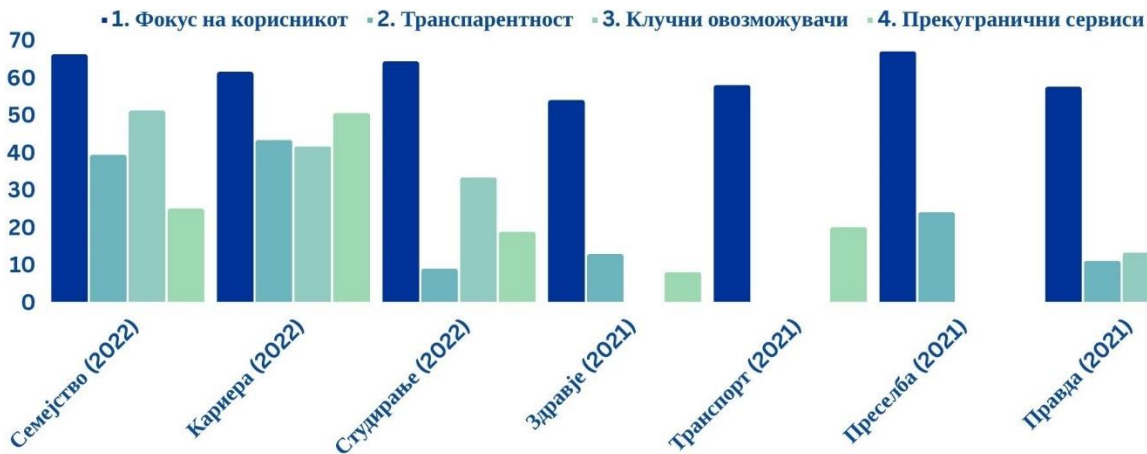


Последната позиција на Северна Македонија може да се припише на предизвиците како што се ограничената достапност на податоци и недоволната свест кај граѓаните за достапните е-владишки услуги. Од направените истражувања може да се констатира дека во 2022 година, 4 од десет услуги во Северна Македонија може да се завршат онлајн (44%). За 89% од услугите, Северна Македонија нуди информации онлајн, а додека пак корисниците не можат да најдат информации во електронска форма за 11% од сите услуги во Северна Македонија. Од приложеното може да се види дека Северна Македонија, сериозно заостанува во однос на рангот со земјите од Западен Балкан и земјите од Европска Унија.

Слика 4. Достапност на дигитализирани



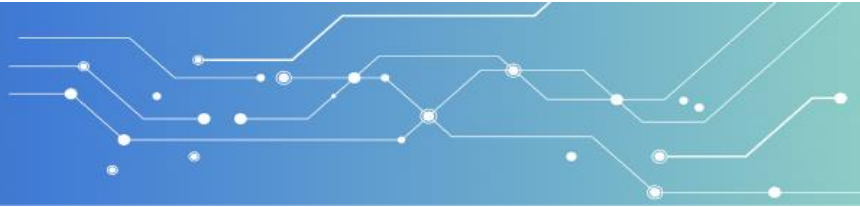
Слика 5. Животни настани



Клучните овозможувачи се предизвик во сите животни настани. Се уште доцнине со поширока примена на електронската идентификација и еИД. Сепак најмногу се доцни во овозможувањето на електронската идентификација за сервисите од животните настани *Здравје*, *Транспорт*, *Преселба* и *Правда*. Транспарентноста е предизвик кај сите сервиси но најмногу кај сервисите/услугите од животните настани *Студирање*, *Здравје*, *Транспорт* и *Правда*. Прекуграничните сервиси се лошо дигитализирани кај сите животни настани.

Институциите кои ги обезбедуваат услугите/сервисите за граѓаните во животните настани *Здравје*, *Транспорт* и *Правда* заостануваат во однос на другите. Кај сервисите во животните настани *Здравје*, *Транспорт*, *Преселба* не постои можност за добивање на услугите по електронски пат, бидејќи технички не е овозможена електронската идентификација.





Дополнително, кај услугите/сервисите кои се дигитализирани во многу мал број на случаи постои можност за повратна информација до корисниците која ги информира до каде е процесот за издавање на документот/услугата или пак информација дека барањето воопшто е и примено. Проактивното информирање преку електронските канали не постои. На пример кога истекува важноста на банкарските картички се испраќа нотификација дека е истечена важноста, а за новите дигитални можности од Националниот портал, никогаш за ништо не е проследена информација, ниту е направена некоја промотивна кампања. Од овие причини кога станува збор за дигитализацијата на јавните услуги/сервиси, институциите исто така заостануваат и во клучната димензија на Транспарентноста. Транспарентноста сепак не е добро оценета кај сите животни настани, ставајќи особено акцент на безбедноста на личните податоци на граѓаните при користење на е-услуги.

Сепак потребно е да се наведе дека во некој делови од Одредницата за Е-Влада, Северна Македонија има добри резултати, како што е рангот за користење на пополнети формулари, што го олеснува користењето на услугите. Рангот на Северна Македонија е 73,3, за разлика од ЕУ кој е 68,2. Но успехот во овој подиндикатор е занемарлив бидејќи зависи од достапноста на дигиталните услуги/сервиси.

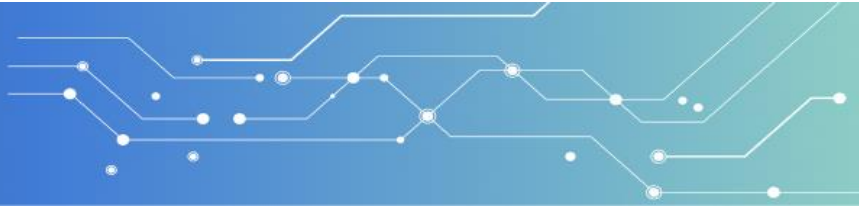
Овие наоди се поистоветуваат со наодите од теренското истражување, каде експертите и претставниците од граѓанските здруженија укажуваат дека граѓаните се соочуваат со ограничен број на електронски услуги кои се обезбедени од страна на државата. Ова може да биде предизвик поради неусогласеност на државата во искористувањето на потенцијалот на националниот портал.

Покрај овие предизвици, постои и ниско користење на постоечките е-услуги кое се должи на слабата дигитална писменост на населението кое патем и старее и на на недоволната промоција од страна на надлежните институции за користење на истите. Во исто време се укажува и на потребата за редизајн на дигиталните услуги за да се земе во предвид дигиталната писменост на повозрасните граѓани како и граѓаните кои поради социјален или економски статус ги немаат ресурсите ниту знаењето да ги користат услугите. Експертите сметаат дека посебно треба да се размисли за редизајн на услугите наменети за повозрасните лица за да истите бидат адаптирани на нивната возраст и на брзината со која ги стекнуваат дигиталните вештини. При тоа корисничката поддршка, еден од најслабо оценетите подиндекси е клучна. На некои веб страници има поддршка со

„ Кога станува збор за примената на е-услугите прво треба да ги поделиме на возрастни групи, а после на сектори на институции. Возрастните групи различно пристапуваат кон дигиталните алатки. Таа првичната базична поделба на тоа како треба да им пристапиме на дигитализација и примената на е-услуги. На целна група до 18 години не им треба да им кажете како да пристапат. Тие над 60 се плашат да ги користат алатките, и нема да кликнат и нема да користат. Но таа граница е клучната за да ги бараме оние што недостигаат, односно од 30-60 години возрастна категорија. “

Интервју со претставник Здружение





помош на вештачка интелигенција, на некои сајтови има кратки објаснувања за користење на сајтот, на некои нема никаква поддршка. Со право, интервјуираните забележуваат дека има проблем со англиските верзии на владините веб страници каде треба да се направи усогласување на сите институции. Националниот портал за е-услуги има англиска верзија, но сеуште не е отворен за користење за странци, додека институциите кои се приклучени на него, не сите имаат англиски верзии од сајтовите. Истото негативно влијае врз дигитализацијата на прекуграничните сервиси каде земјата е најслабо оценета на Одредницата за еВлада.

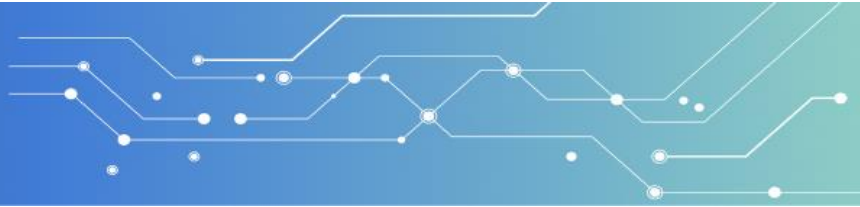
5. Заклучни согледувања

Дигитална трансформација на јавните услуги во Северна Македонија заостанува во однос на Европската Унија и земјите од регионот. Покрај тоа што развивањето на „Модерна и ефикасна јавна администрација базирана на дигитализација која обезбедува квалитетни и брзи услуги за граѓаните и деловните субјекти“ е еден од стратешките приоритети на ВРСМ утврден во Програмата за работа на Владата на Република Северна Македонија (2022-2024), недостатокот на стабилна политичка поддршка на процесот која нема да зависи од секојдневните политички теми на кои се спротивставуваат политичките опоненти, го зема својот данок. Вообичаените предизвици вклучуваат промена на политичките приоритети, кои се менуваат со промена на кабинетите во Министерствата. На пример, од 2019-та година Национална ИКТ стратегија сеуште не усвоена, и земјата е далеку од изготвување на нејзин Акциски план и буџет. Оваа стратегија беше неколку пати сеопфатно менувана, и имајќи го предвид сега усвоениот Концептот за дигитална трансформација на општество, се поставува прашањето за нејзината релевантност, дури и да биде усвоена во сегашната форма.

Во моментот во Република Северна Македонија отсуствува правна регулатива во областа безбедност на мрежи и информациски системи и истата е најслабата карика во правната регулатива. Оттука нема високо ниво на сајбер безбедност со цел заштита и понатамошен развој на општеството, поефикасна и поефективна градење и проширување на ИТ инфраструктурата, односно поефикасна и поефективна дигитална трансформација на јавниот сектор. Во исто време недостигаат и решенија со кои земјата би се справила со поразителниот ранг на земјата во Одредницата за еВлада во клучната димензија на Транспарентност каде се опфаќаат сите процеси кои владите ги превземаат за обезбедување на транспарентност и безбедност во процесот при собирање на податоците на корисниците на дигиталните јавни услуги/сервиси.

Слабата политичка поддршка за процесот резултира во нејасни улоги на институциите во процесот на дигитализацијата. Тоа што е направено на Националниот портал за е-услуги е целосно функционално, но техничките услуги ги даваат институциите. Тие во соодветни рокови треба да направат усогласеност на законската регулатива во нивната област со потребите на Националниот портал и да пристапат со давање на одредена услуга. Министерството за Информатичка Технологија и Администрација кое е одговорно за

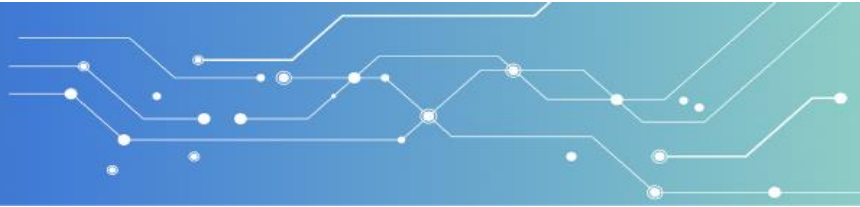




Националниот портал во овој дел се соочува со предизвици бидејќи институциите не сакаат да се вклучат активно во процесот на дигитализација. Во овој дел недостасува институција надлежна за спроведување и инспекциски надзор на политиките за дигитална трансформација. Сеуште не е формирана Агенцијата за дигитализација, или друго тело кое како институција директно ќе се грижи за процесите на дигитализација и ќе прави притисок врз институциите за дигитализација на услугите. Истата исто така се предвидува да има ингеренции за предлагање и измена на закони кои во моментот се пречка за процесите на дигитализација.

И покрај слабата политичка поддршка и нејасната институционална поставеност, патоказот за дигитализацијата на јавните услуги опфатен со новата Стратегија за РЈА (2022-2030) како и Концептот се развиени и донесени преку процес на широка консултација со сите чинители во општеството. Овој момент на општествен консензус може да биде катализатор за побрза и поефикасна дигитализација на јавните услуги/сервиси до 2030-та година. За да биде успешна сепак потребно е никој да не биде оставен позади. Слабата дигитална писменост на повозрасните граѓани, надополнета со немањето пристап до дигиталните технологии за граѓаните со ранлив економско социјален статус, како и неприлагоденоста на сервисите за граѓаните со инвалидитет, резултира во слаб одзив и користење на дигиталните јавни услуги и сервиси. Постојењето на Центри каде може да им се помогне на граѓаните да се премости јазот е само среднорочна мерка и истата зависи од тоа дали граѓаните се информирани за услугите или не. Слабата информираност за услугите како од државните институции така и од другите чинители, најмногу од граѓанските здруженија го зголемува проблемот. За жал тоа значи и помалку притисок на јавноста врз институциите и побавна дигитализација на услугите.





6. Препорачани мерки и политики

Врз основа на горенаведената анализа, се дефинираат следните препораки за мерки и политики

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.

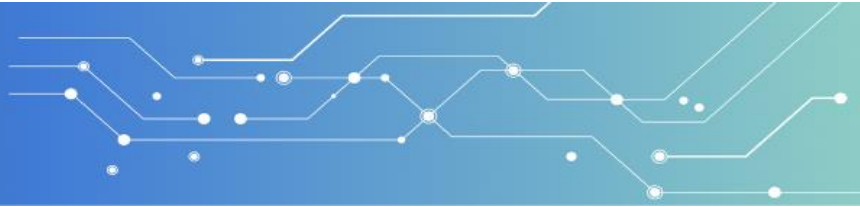
Република Северна Македонија потребно е да го поддржи процесот на активно вклучување на граѓаните во развојот, спроведувањето и следењето на дигиталните политики и иницијативи, од причина што тие играат значајна улога во процесот на креирање политики, креирање услуги и нивен понатамошен развој. Граѓаните 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.

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.

3. Зголемување на безбедноста, безбедноста и зајакнувањето на поединците, транспарентноста на личните податоци и вештачката интелигенција.

Владините институции честопати користат лични податоци на граѓаните (адреса, датум на раѓање итн.) за да им овозможат одредени услуги. Јавната администрација често поседува лични (вклучувајќи чувствителни) информации за корисниците во текот на целиот животен циклус на обезбедување на услугата. Овие податоци може да бидат чувани од надлежните институции и да се користат за обработка за цели на обезбедување други услуги. Затоа, владата има законска должност да ги заштити овие информации во согласност со регулативата за заштита на личните податоците. Неисполнувањето на оваа обврска би ја поткопало довербата на јавноста во владините служби.

Со оглед на тоа што личните податоци најчесто се собираат за време на обезбедувањето на јавните услуги (адреси, датуми на раѓање, итн.), од суштинско значење е граѓаните да можат да ги дадат овие лични податоци во безбедна средина, без да стравуваат дека трети страни биле во можност недоволно да пристапат до нив. Тимовите за управување со ризиците потребно е да обезбедат дека јавните е-услуги ги исполнуваат безбедносните барања и прописи, без да го загрозат давањето на јавните дигитални услуги. Во оваа насока, законите за безбедноста и приватноста, исто така, треба активно да се идентификуваат, а притоа да се применува сеопфатен и пропорционален пристап за обезбедување информации и управување со ризиците од измама. Безбедноста на владините веб-страници претставува се посериозна грижа за граѓаните.

Од владите се очекува да ги заштитат интересите на граѓаните од нарушување на безбедноста на личните податоци и законите за напади во дигиталниот простор (сајбер безбедноста). Затоа, изборот на соодветна технологија е значајна инвестиција не само за јавната или локалната институција како надлежна за обезбедување на услугата, туку и за корисниците бидејќи тие се и субјекти кои ќе учат и ќе постапат според понудените технолошки можности. Во оваа насока, јавната или локалната институција ќе има огромно влијание врз можноста за креирање, обезбедување и повторување на услугата на одржлив начин. Потенцијалното користење на вештачката интелигенција, пак, значи дека владите мора внимателно да ги разгледаат и да ги решат потенцијалните ризици од имплементацијата на технологијата за вештачка интелигенција при обезбедувањето на јавните дигитални услуги.

