



Програма „Поддршка за
зајакнување, одржливост и
развој на активно граѓанско
општество“



Анализа

на можностите за активно граѓанско учество
на граѓаните и НВО секторот во Р. Македонија

- проект НЕАП -

Скопје, 2015

Проектот е финансиран
од Европската унија



Проектот се спроведува од:

МЕТАМОРФОЗИС 



Содржина

Вовед.....	3
Услови за активно граѓанско учество во РМ.....	5
Механизми за активно граѓанско учество кои ги овозможува државата.....	9
Е-демократија.мк.....	9
ЕНЕР.....	11
Студија за јавна политика: Зголемување на употребата на веб-локациите gov.mk како алатки за транспарентност.....	14
Споредба помеѓу локалната и централната власт во областите на транспарентност, отчетност и е-учество на граѓаните во донесувањето одлуки во 2015 година.....	14
Е-УСЛУГИ ВО ОПШТИНИТЕ ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА.....	19
Извори за поддршка на иницијативи за активно граѓанско учество.....	27
Државни средства.....	27
Европски фондови и поддршка од други донатори.....	27
Мапирани граѓански иницијативи.....	35
Иницијативи од проектот НЕАП.....	35
Останати иницијативи.....	400
Заклучоци и препораки.....	445
Библиографија.....	48
Анекси.....	Error! Bookmark not defined.0

Вовед

Активното граѓанско учество е еден од основите на модерната демократија, заедно со неприкосновеноста на човековите права и неопходноста за постојана отчетност и одговорност на носителите на јавни функции и вработените во државните институции пред граѓаните. Ова ги прави модерните демократии различни од првобитната античка демократија, која се базирала на просто одлучување на мнозинството – така, Собранието во античка Атина можело да одлучи да прогони некој граѓанин на 10 години („остракизам“) и без посебна причина, само со доволно гласови. Овие карактеристики ја разликуваат модерната демократија и од формите на демократско владеење од XIX и раниот XX век, кога институциите ги прашувале граѓаните за мислење само за време на избори, додека во периодот меѓу два изборни циклуси оној кој ќе добие 50% + 1 од гласовите владеел „неприкосновено“.

Потребата никако да не се повторат ужасите на Втората светска војна довела до дефинирање и развој на системот за заштита на основните човекови права, запишани во Декларацијата на ООН за основни човекови права и слободи од 1946 година. Паралелно со развој на механизми за вградување на овие права како фундаментално унапредување на демократските системи, се развива и концептот на активно граѓанско учество според кој граѓаните имаат право да бидат консултирани и директно инволвирани во процесите на одлучивање не само преку нивни делегирани претставници (пратеници, членови на општински совети) туку и директно – преку сведоштва, петиции, референдуми, како и преку форми на граѓанското општество – граѓански организации и здруженија, формални и неформални иницијативи, групен и индивидуален активизам.

Оваа анализа е резултат на мапирањето на активностите за активно граѓанско учество кои се одвиваа пред и во текот на спроведувањето на проектот „Мрежа од граѓански организации за ефикасно активно учество“ (НЕАП). Проектот ги засилува постоечките напори на граѓанските организации, градејќи им ги капацитетите и вештините за користење на новите технологии за вмрежување и застапување. Преку серија на алатки и обуки, локалните граѓански организации ќе имаат подобрена соработка едни со други, со нивните целни групи и граѓаните на најклучните нивоа, како и вертикално со владата. Овие нови односи водат кон градење на коалиција, подобрен јавен ангажман и можности граѓанските организации да влијаат врз креирањето на политиките и демократските реформи. Проектот цели кон четири клучни подрачја на активности: градење на стратегии преку поопширни консултации, градење на капацитетите за граѓанските организации, мали грантови за одредени кампањи за поддршка и градење на поширока корисничка заедница.

Интегрален дел од проектот НЕАП е и мапирање на состојбите поврзани со активното граѓанско учество во текот на неговото времетраење, како и прибирање информации, позитивни примери

и научени лекции кои ќе овозможат понатамошен развој на оваа важна општествена дејност, од витален интерес за унапредувањето на демократијата во Република Македонија.

Заклучоци:

- Во Република Македонија постои законска рамка со која се уредува активното граѓанското учество, како и е-учеството, но потребно е нејзино доследно спроведување, како и подигање на свеста кај институциите и граѓаните, како за постоењето на можности така и за важноста од користењето на новите медиуми, во овој случај – веб-локациите како алатки за транспарентност, отчетност, и е-учество.
- Потребно е институциите, особено централната власт, не само формално, туку сериозно и квалитетно да работи на унапредување и зголемување на искористеноста на механизмите за активно граѓанско учество и е-учество.
- Потребно е зајакнување на свеста кај институциите за важноста на улогата на веб-локациите како алатки и платформи за транспарентност, отчетност и активно граѓанско учество. Речиси сите процеси што се одвиваат без примена на новите технологии, може да се оптимизираат со примена на новите технологии, со што ќе се овозможи поефикасно користење на финансиските и човечките ресурси, како и на времето на службениците и граѓаните.
- Потребно е креирање на подобра видливост подобар пристап до информациите на веб-локациите.
- Потребна е изработка на систем за преглед на финансиите и нивната распределба од страна на институциите за постигнување на поголема отчетност и транспарентност кон граѓаните.
- Иако се обврзани, процесите на јавни консултации се одвиваат формално и со мал одек преку за тоа посочените онлајн механизми. Голем дел од законите се носат по скратена процедура, со што е отежнато граѓаните да земат учество со своите предлози.
- Потребна е поактивна двонасочна комуникација и заеднично покренување на иницијативи.
- Потребно е транспарентно објавување на информации, особено кога се работи за донесување на закони, јавни расправи и отворени повици за вклучување во јавни расправи.
- Бидејќи веќе постојат инструменти, како за учество така и за контрола врз јавните институции истите мора поактивно да се применуваат.
- Институциите стануваат свесни за значењето на интернет просторот, а постои тренд на зголемување на е-услугите што се нудат. Државата треба да биде лидер на ова поле. При тоа, неопходно е да се работи на исполнување на принципите на е-инклузија и решавање на прашањата поврзани со пристапноста, како и прашањата за лицата со попреченост.
- Е-вклучувањето и е-учеството се одраз на демократскиот капацитет на власта. Во моментот предизвик претставува демократскиот капацитет на властите, а помалку самиот инструмент преку што тие ја реализираат својата волја и спремност да обезбедат учество во носењето одлуки и транспарентност.

- Тековните напори на јавните институции треба да се унапредат со зајакнување на капацитетите и хармонизирање на централно усвоените политики и нивна дисперзија на сите нивоа на власта и државната управа.

Услови за активно граѓанско учество во РМ

Условите за активно граѓанско учество во Македонија, зависат првично од нивото на соработка меѓу Владата и граѓанскиот сектор. Иако постои повеќе-годишна пишана стратегија за ваков вид на соработка, во реалноста потребно е да се направат уште многу реформи за таа да се имплементира успешно.

Стратегијата за соработка на Владата со граѓанскиот сектор (2007-2011), што Владата на Република Македонија ја усвои во јануари 2007 година предвидува взаемна доверба, партнерство, независност, учество, транспарентност, одговорност, кои сега се дополнети со два нови принципи: плурализам и еднакви можности и недискриминација. Во декември 2012 година е донесена нова Стратегија која се однесува на периодот 2012 - 2017 година.

Според извештајот за 2014 година за спроведените мерки и активности од Стратегијата за соработка на Владата со граѓанскиот сектор (2012 - 2017) , Владата на Република Македонија, преку спроведувањето на мерките и активностите од Стратегијата и Акцискиот план има за цел:

- да обезбеди подобро окружување за развој на граѓанскиот сектор;
- да поттикне граѓански активизам во општествените процеси;
- да ги зајакне постојните и да создаде нови механизми на соработка;
- да им овозможи на граѓанските организации да придонесат кон процесите за економски развој, креирање на закони и политики, европска интеграција и кон развој на демократијата и задоволување на потребите на заедницата.

Согласно новиот План за следење и оценка на спроведувањето на Стратегијата, креирано е посебно тело при Генералниот секретаријат на Владата наречено Одделение за соработка со невладини организации.

Како што посочува самиот Извештај за работата во 2014 година, основната цел на Стратегијата за соработка на Владата со граѓанскиот сектор, со Акцискиот план за спроведување 2012-2017 е промовирање, поддршка и унапредување на партнерските односи помеѓу Владата на Република Македонија и граѓанскиот сектор (здруженијата и фондациите), преку мерки за зајакнување на заемната соработка.

„Преку оваа Стратегија, Владата очекува да придонесе кон економски и социјален развој на општеството, вклучување на државата во Европската унија и остварување на потребите на граѓаните и заедницата за поквалитетен живот и подобра иднина“, се вели во извештајот.

Приоритетни области во периодот 2012 - 2017 година, според донесената Стратегија се:

1. Развиен и одржлив граѓански сектор
2. Учество во процесите на креирање политки, донесување закони и европска интеграција
3. Економски развој и социјална кохезија
4. Граѓански активизам и поддршка од заедницата
5. Зајакната институционална рамка и практики за соработка.

Извештајот понатаму вели дека минатата 2014 година се спроведени подготвителни активности за формирање на советодавно тело за унапредување на соработката, дијалогот и поттикнување на развојот на граѓанскиот сектор.

Се потенцира и улогата на Секретаријатот за европски прашања кој редовно одржува средби со граѓанскиот сектор при дефинирањето на политиките поврзани со европската интеграција, како и за информирање и воспоставување систем за вклучување на граѓанскиот сектор во новиот финансиски инструмент ИПА2.

Извештајот посочува дека меѓу основните цели се и унапредувањето на правната рамка за ГО и нејзино хармонизирано спроведување; Подобрување на условите за користење добивка стекната од дејности; Поддршка во развојот на ГО преку даночни бенефиции; Придонес кон развојот на ГО преку директна финансиска поддршка и Унапредување на процесто на доделување средства и одговорно користење на средствата од страна на ГО.

За да се исполнат овие цели се предвидени мерки како:

- Следење на спроведување на Законот за здруженија и фондации и анализа на потребите од негово подобрување (Министерство за правда);
- Донесување на интерни акти на Комисијата за организации со статус од јавен интерес, следење на доделување на статусот, формирање и објавување електронска база на податоци (Генерален секретаријат);
- Анализа на спроведувањето на Законот за сметководство на непрофитните организации, Законот за спречување на перење пари и други приноси од казниво дело и финансирање на тероризам (Министерство за финансии);
- Анализа на Законот за игри на среќа од аспект на европските практики (Министерството за труд и социјална политика);
- Измени на законот за данок на добивка со цел да се изземат граѓанските организации; измени на закони за данок на додадена вредност, персонален данок на доход (Министерство за финансии);

- Донесување на правно обврзувачки акт (правилник) за распределба на средства за граѓанските организации од Буџетот (Министерство за правда, Министерство за финансии и Генерален секретаријат).

Дел од преземените активности е создавањето на Комисијата за организации со статус од јавен интерес, која има своја веб страница како дел од постојната веб адреса на Одделението за соработка со невладини организации при Генералниот секретаријат www.nvosorabotka.gov.mk. На оваа веб страница веќе е објавен список на здруженија и фондации на кои им е доделен статус на организација од јавен интерес.

Исто така, во септември 2014 година донесен е нов Закон за спречување на перење на пари и финансирање на тероризам („Службен весник на РМ“ бр.130/2014), со кој се изземени здруженијата од субјектите кои имаат обврска да ги преземаат мерките и дејствијата за спречување на перење пари и финансирање на тероризам (член 3).

Во однос на Активното граѓанско учество, кое подразбира постојана информираност и влијание од страна на граѓаните врз институциите, како еден од столбовите на модерната демократија, иако од страна на институциите се преземени повеќе чекори, ефектите од истите се минимални.

Во 2007 година имаше обид за подобрување на комуникацијата со граѓаните од страна на Министерството за транспорт и врски со поставување на веб страницата ePolicy.mk при донесувањето на Националната стратегија за ИТ и телекомуникации, но таа стана недостапна во 2011 година.

Во 2008 година Владата на РМ го објави Единствениот национален електронски регистар на прописи на РМ (www.ENER.gov.mk) како дел од процедурите за Процена на влијанието на регулативата (анг. Regulatory Impact Assessment - RIA). Сите јавни тела се обврзани да обезбедат можности „за да се вклучат навремено засегнатите страни во креирањето на регулативите“ преку коментари на ЕНЕР.

Во 2011 година Владата усвои Кодекс на добри практики за учество на граѓанскиот сектор во процесот на креирање политики, кој треба да се остварува преку Секторот за соработка со НВО при Генералниот секретаријат на Владата (www.nvosorabotka.gov.mk), додека, пак, преку Декрет за јавни консултации усвои Кодекс за консултации со јавноста за време на подготвувањето на регулативата и прирачници за јавната администрација и деловната заедница.

Во 2012 година Министерството за информатичко општество и администрација го објави порталот е-Демократија (www.e-demokratija.mk), чија декларирана намена е зголемување на граѓанското учество, со концепт сличен на ЕНЕР и со дополнителни функции како форум и секција со вести/блог.

Нивото на користење нови технологии за комуникација со властите не е целосно истражено и претставува плодно поле за соработка меѓу медиумите и ГО од сите области. Властите само

делумно ги исполнуваат формалните обврски за објавување нацрт-закони и друга регулатива од пониско ниво како подзаконски акти и прописи на погоре наведените сајтови. Веб-страницата на Собранието (www.sobranie.mk) обично ги презентира сите материјали поврзани со неговите седници (нацрт-закони, резултати од гласање, стенограми) на начин кој не е лесно пристапен, со потреба од комплицирано пребарување и без можности за интеракција.

Во однос на локалната самоуправа, ситуацијата е уште полоша. Истражувањето на општинските сајтови спроведено од Метаморфозис во 2010 година покажа дека речиси половината од нив се нефункционални или непостојни.

Граѓаните може да комуницираат со централната власт преку коментари на порталот www.uslugi.gov.mk, кој треба да служи како посредник меѓу нив и институциите. Другите веб-страници со екстензија „.gov.mk“ нудат ограничени можности за комуникација преку формулари за коментари и е-пошта, но за разлика од минатото, речиси и да нема јавни форуми каде што може да се види што сè ги интересира граѓаните и што им било одговорено.

Некои владини тела користат социјални медиуми (Фејсбук, Твитер), примарно за еднонасочна комуникација. Во случајот, политичката волја е клучен фактор што може да биде предмет на истражувања од страна на медиумите и ГО во оваа област, кои може да поттикнат позитивни промени на тоа ниво.

Реформите кои се дел од процесот на пристапување во ЕУ бара од Владата на Република Македонија да се откаже од својот монопол на информации и да сподели дел од моќта со граѓаните и другите заинтересирани страни претставувајќи ги преку обезбедување на механизми за консултација.

Механизми за активно граѓанско учество кои ги овозможува државата

Носечки платформи за активност граѓанско учество во нашата држава, според владата, би требало да претставуваат веб локациите е-демократија и ЕНЕР. Нивниот дизајн и предвидена употреба се потпира на активно граѓанско учество во креирањето на политики – меѓутоа – бројките за нивната искористеност кажуваат друга приказна. Без соодветна промоција на платформите, едукација на граѓаните за нивната корисност и взаемна добивка, овие веб локации останува да ги користат поединци и дел од институциите, при што нивното арбитражно пополнување често е дополнителен товар на самата администрација. Во продолжение кратка компаративна анализа на овие две платформи направена периодот април – мај 2015.

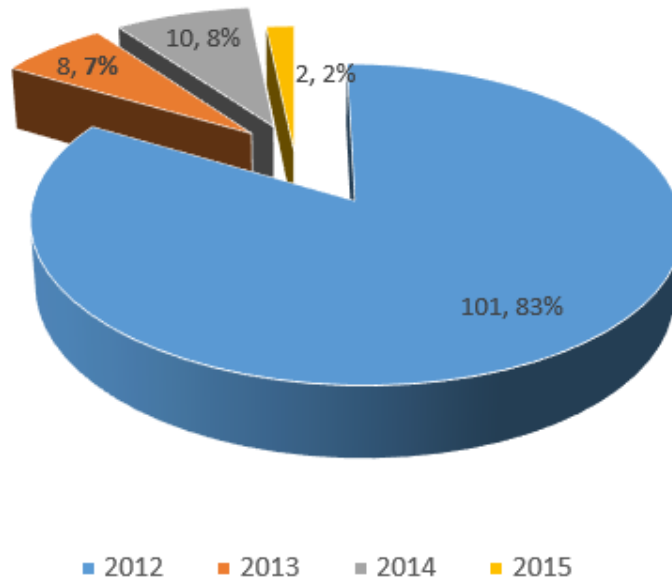
Е-демократија.мк

26 категории (образование и наука, култура, животна средина, економија итн.) со 20тина под-теми.

178 коментари распоредени низ 104 теми (просек од 1.7 коментари по тема).

2 постови во форумот од 2015 година, 10 од 2014 година, 8 од 2013 година и 101 од 2012 година.

Број на постови



57 зачленети корисници на форумот, од кои околу 20 (28%) се регистрирани како “граѓани”, односно, не се профили на институции кои вообичаено започнуваат со “moderator” следено со имено или кратенката на организацијата, како на пример – moderatormoi или moderatordzlp.



ЕНЕР

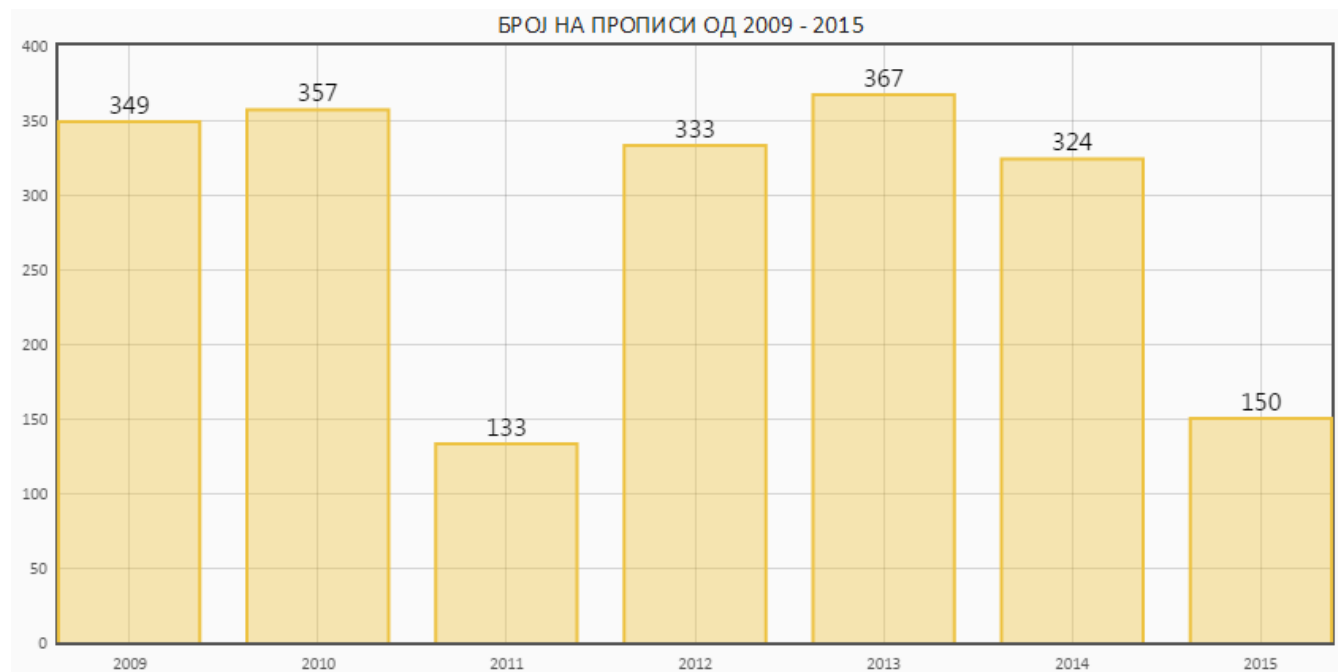
Македонскиот центар за меѓународна соработка (МЦМС) прави редовни неделни и месечни прегледи и квартални извештаи на резултатите од следењето на Единствениот национален електронски регистар на прописи (ЕНЕР) како дел од проектот Огледало на Владата, кој се спроведува од 2012 година наваму.

Последниот квартален [извештај](#) заклучува дека новата веб-страница на ЕНЕР овозможува подобра прегледност на целиот процес на консултации. Поради новата опција со која корисниците на ЕНЕР имаат точна информација за преостанатото време на консултации, овозможена е подобра прегледност за целиот процес на коментирање на предлог-законите во фазата на нивна подготовка. Сепак, неусогласеноста на статусот на ЕНЕР со фактичката состојба, односно со тоа дали законот е утврден на седница на Владата или не, продолжува да биде проблем. Имено, дури 84% од објавените предлог-закони кои се утврдени на седница на Владата сè уште стојат со статус „Отворен“ на ЕНЕР.

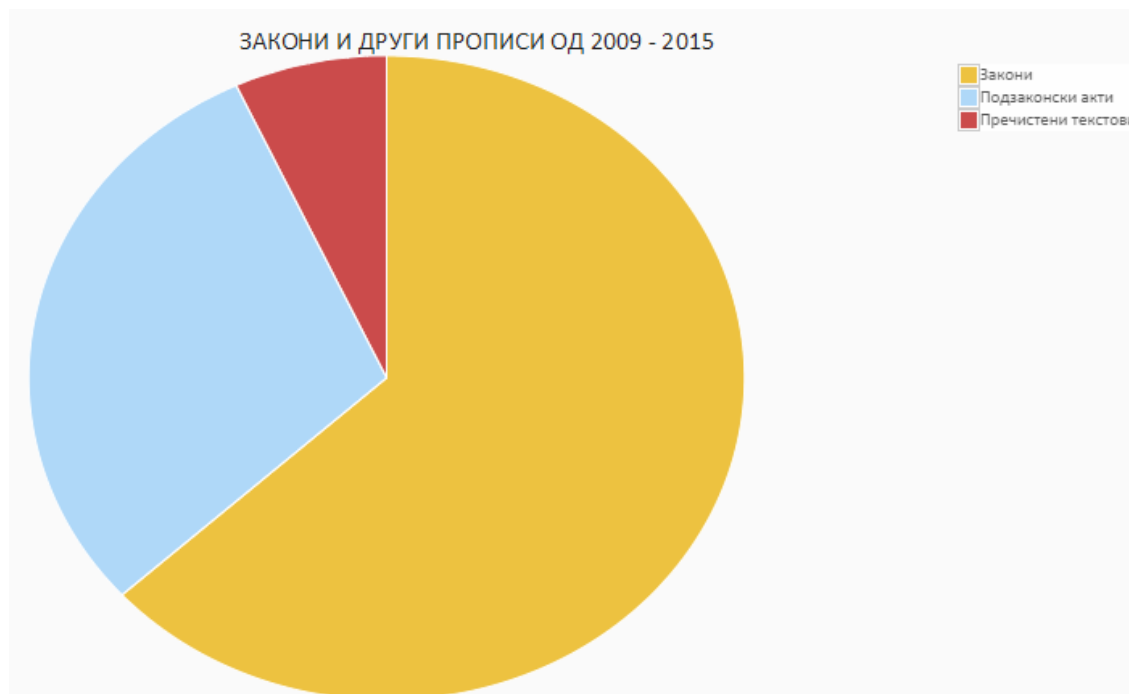
Извештајот за јануари – јуни 2015 година посочува дека иако ЕНЕР треба да служи како алатка за вклучување на јавноста во процесите на подготовка на законите, истиот е сè уште недоволно искористен.

Во првата половина од годината биле поставени вкупно 12 коментари на само два предлог-закони од вкупно објавени 40, а министерствата кои ги предложиле законите воопшто не одговориле на коментарите на ЕНЕР.

„Во изминатиот период, двете министерства чиишто предлог-закони беа коментирани на ЕНЕР не обезбедија ниту еден повратен одговор на коментарите на физичките и на правните лица“, се вели во извештајот на МЦМС.



Вкупен број на прописи во период 2009-2015: 2013



Најкоментиран закон на ЕНЕР – Предлог Закон за занаетчиство (21.04.2015) – 10 коментари.

Топ 5 предлог-закони по број на коментари:

- Предлог Закон за занаетчиство (10)
- Предлог на Закон за изменување и дополнување на Законот за високото образование (9)
- Закон за изменување на Законот за енергетика (7)
- Предлог на закон за изменување на Закон за возила (2)
- Предлог на Закон за изменување и дополнување на Законот за јавни набавки (2)

Вкупен број на коментари од топ 5 коментираниите предлози – 30.

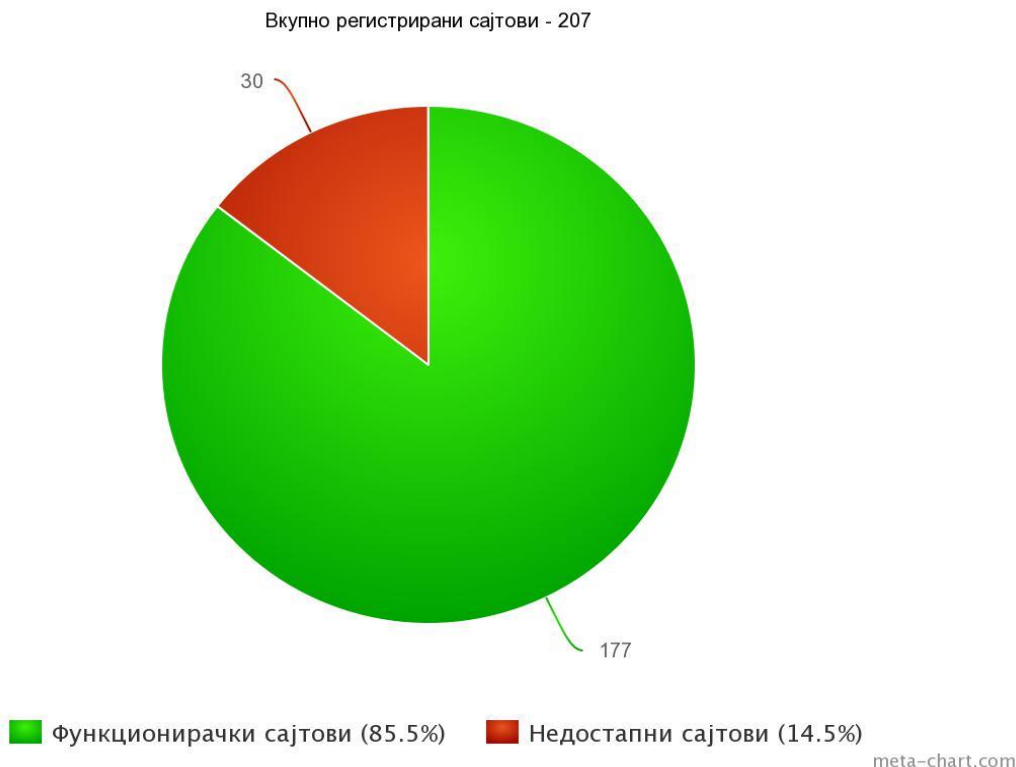
Студија за јавна политика: Зголемување на употребата на веб-локациите gov.mk како алатки за транспарентност

Целта на оваа студија за јавни политики е да се испита тековното ниво на користење на веб-локациите на централните и на локалните власти во Република Македонија (што претежно користат домени .gov.mk) во областите на транспарентност, отчетност и е-учество на граѓаните во донесувањето одлуки, како и да понуди препораки како да се надминат пречките што оневозможуваат да се оствари целосниот потенцијал на новите технологии во овие области.

Од [студијата](#) (2014) може да се увидат разликите помеѓу веб локациите на локалната и централната власт во исполнувањето на горенаведените критериуми.

Споредба помеѓу локалната и централната власт во во областите на транспарентност, отчетност и е-учество на граѓаните во донесувањето одлуки во 2015 година.

Од вкупниот број на регистрирани веб локации (207), дури 30 (14.5%) не функционираат, односно во моментот на спроведувањето на истражувањето не беа достапни.



Распределба помеѓу локалната и централната власт по број на сајтови кои се достапни (јуни 2015).

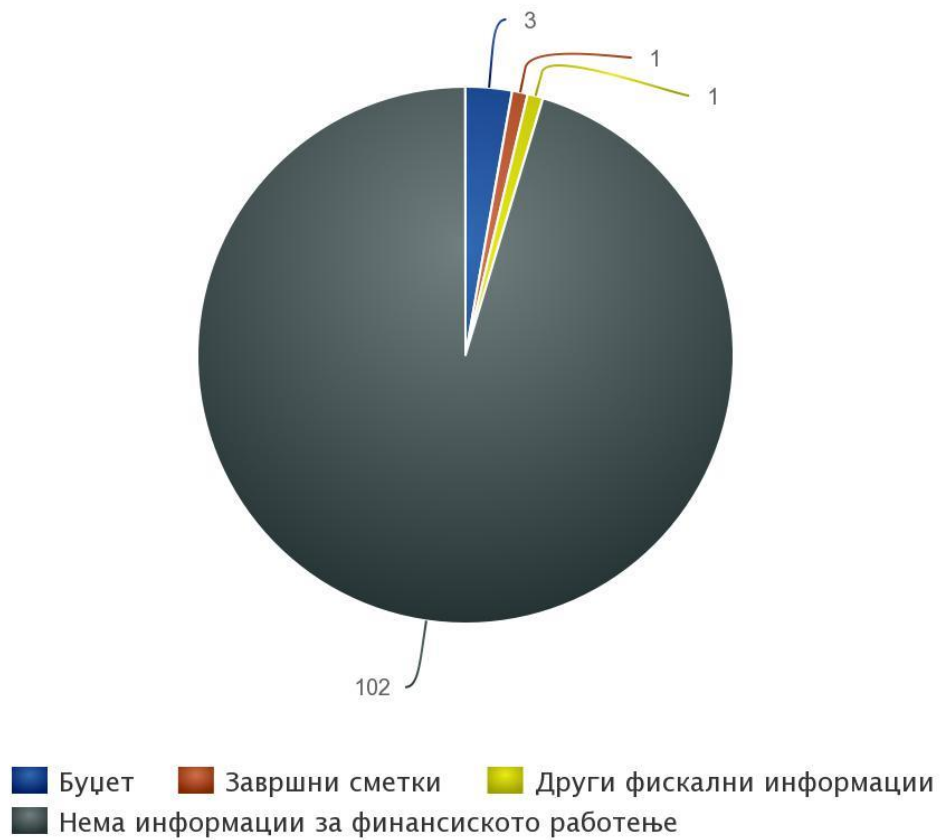


Распределба помеѓу локалната и централната власт кај сајтовите кои се недостапни (не функционираат).



Речиси 60% или 23 сајтови кои беа недостапни припаѓаат на централната власт, и само 7 на локалната самоуправа.

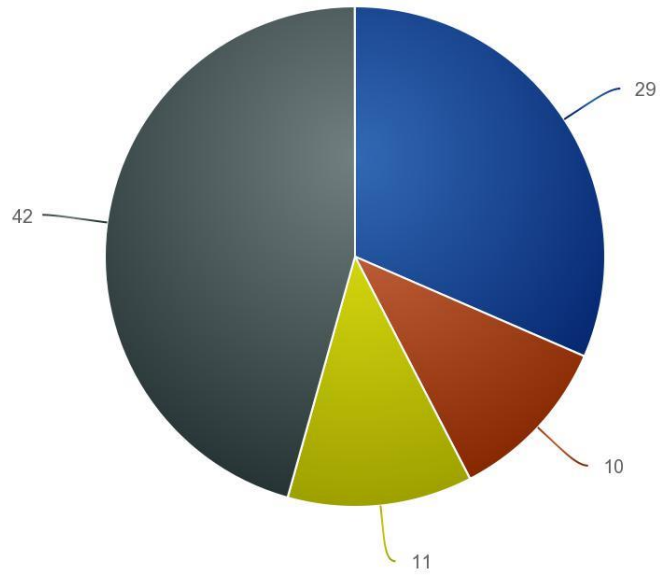
Финансиско работење – централна власт



meta-chart.com

Од аспект на податоци за финансиското работење на институциите, над 93% од сајтовите на централната власт не објавуваат никакви податоци. Кај локалната самоуправа пак, тој процент е доста помал, но сепак значаен.

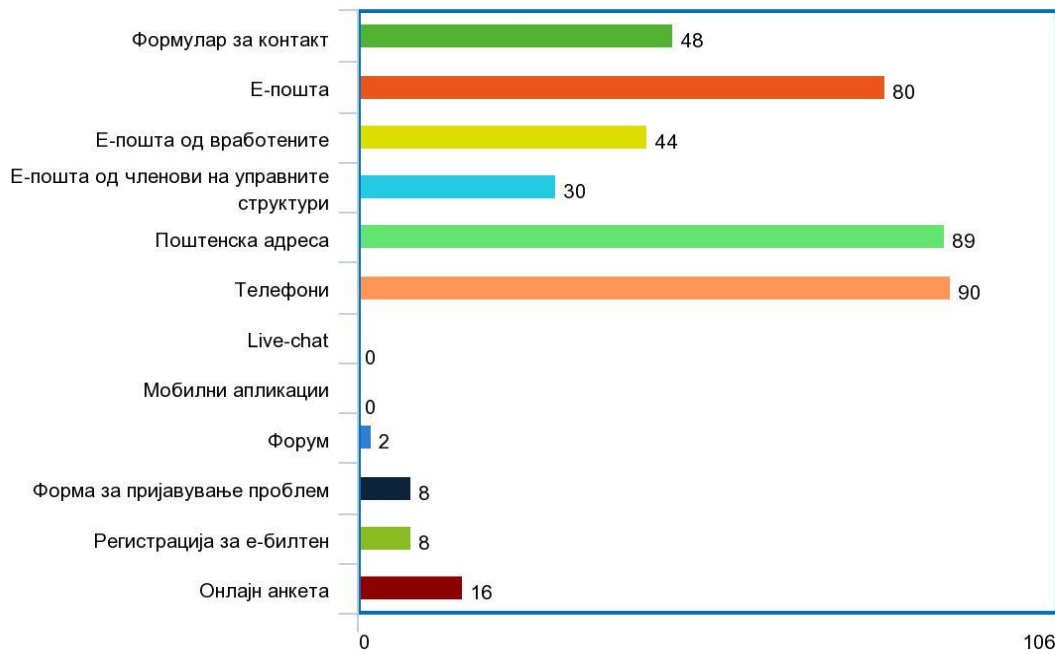
Финансиско работење – локална самоуправа



■ Буџет
 ■ Завршни сметки
 ■ Други фискални информации
■ Нема информации за финансиското работење

meta-chart.com

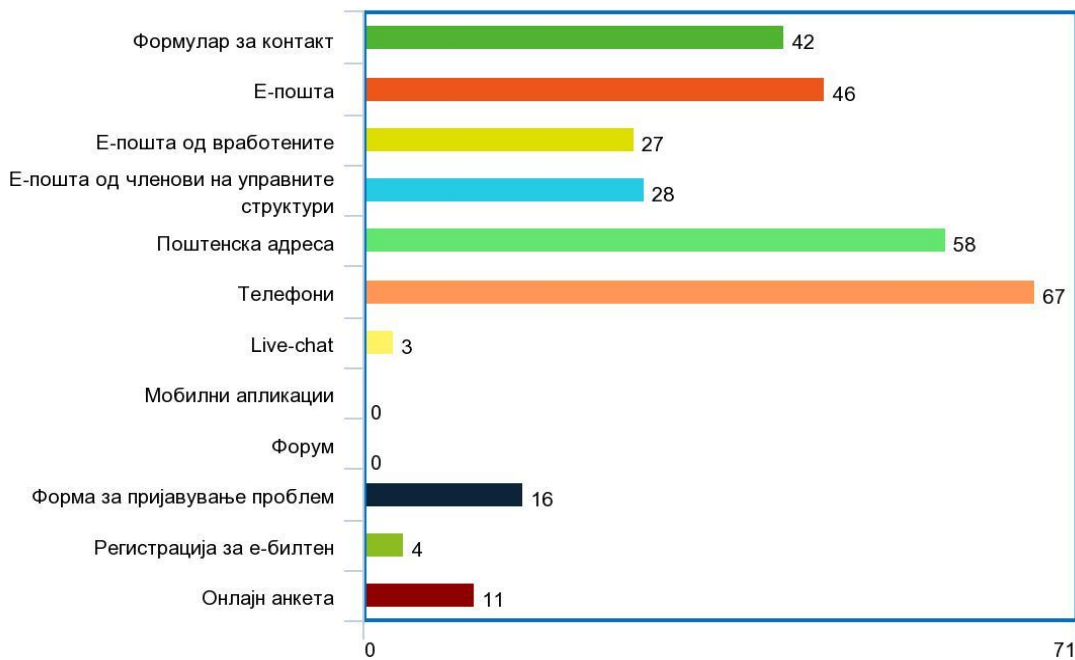
Форми на комуникација – централна власт



■ Форми на комуникација – централна власт

meta-chart.com

Форми на комуникација – локална самоуправа



Форми на комуникација – локална самоуправа

meta-chart.com

Највоочлива разлика во формите на комуникација кои ги користат локалните и централните власти е во формата за пријавување проблем, каде во над 20% од веб локациите на локалната самоуправа ја нудат оваа можност за граѓаните, додека тој процент кај централната власт е далеку помал - само 13%.

Многу голема е разликата и во достапноста на е-пошта од членови на управните структури - кај локалната самоуправа во 40% од случаите постојат такви податоци, додека кај централната само во 28% од случаи таквите податоци се достапни.

Вредно е да се спомене и можноста за Live Chat – како алатка за директно и непосредно граѓанско учество. Истата ја нудат три веб локации, и сите припаѓаат на сајтови на локалната самоуправа, додека таква можност кај локациите на централната власт нема.

Исто така, забележливо е присуството на форум (2) кај веб сајтови на централната власт – додека сајтови од локалната самоуправа не нудат таква можност.

Е-услуги во општините во Република Македонија

Институциите кои овозможуваат механизми за активно граѓанско учество со примена на нови технологии, тоа најчесто го прават преку воведување е-услуги, базирани на веб или пак мобилни апликации за паметни телефони.

Светската банка (World Bank, 2009), поимот е-услуги го дефинира како употреба на информатички и комуникациски технологии (ИКТ) од страна на владини институции кои придонесуваат за трансформација на односите со граѓаните, бизнисите и другите владини организации.

Концептот на развој на е-услуги (на централно и локално ниво) битно придонесува за:

- унапредување на транспарентноста, ефикасноста и ефективноста во испораката на јавните услуги кон граѓаните и бизнисите, како и
- подобрување на комуникацијата помеѓу јавниот, приватниот и граѓанскиот сектор.

Во процесот на воведување на е-услуги, заради обезбедување на поголеми придобивки за граѓаните и бизнис секторот од нивното користење, неопходно е да се направи поедноставување на процедурите, зголемување на степенот на интерактивност и повратни информации од страна на јавните власти одговорни за доставување на услугите по традиционален и електронски пат, како и да се води грижа за подобрување на стабилноста, достапноста и безбедноста на е-услугите.

Процесот на испорака на е-услугите се состои од следните нивоа: (1) информација, (2) еднонасочна интеракција, (3) двонасочна интеракција, (4) трансакција и (5) персонализација (Cargemini, IDC, Rand Europe, Sogeti & Dti; 2010).

Во Република Македонија, по урнекот на членките на Европската Унија подолго време се бенчмаркираа 20 референтни е-услуги (од кои 8 наменети за бизнисите, а 12 наменети за граѓаните) и се мереа и споредуваа со другите земји вредноста на индикаторите „online sophistication“ и „full online availability“.

Како и во ЕУ, така и во Република Македонија овие 20 е-услуги од година во година добиваа се повисоки вредности на индикаторите „online sophistication“ и „full online availability“ (Gusev, Spasov & Armenski, 2007; Sabic, Janevski et al., 2010), па во последно време вниманието е свртено кон два главни правци на развој и унапредување на е-услугите на централно и локално ниво. Првиот е зголемување на бројот на е-услуги, и тоа, на оние со максимални нивоа на вредност на индикаторите „online sophistication“ и „full online availability“, додека вториот се однесува на водење грижа за унапредување на задоволството на корисниците од овие е-услуги и зголемување на импактот од нивното воведување (Deloitte Consulting and Indigov, 2008). Така, во Република Македонија последниве неколку години голем е бројот на воведени е-услуги на централно и локално ниво, од кои добар дел сериозно им даваат можност на корисниците за остварување на интерактивност и реализирање на трансакции. Паралелно со тоа се прават напори за воведување на редовна пракса за испитување на задоволството на корисниците од е-услугите во државата и импактот од тоа. Првото вакво истражување во Република Македонија спроведено во 2009 година дојде до сознанија околу правците во кои треба да се движи процесот на воведување на нови е-услуги на централно и на локално ниво (Janevski, Stojanovski & Jashari; 2009). Впрочем,

задоволството на корисниците и импактот од воведувањето на е-услуги се можеби најзначајните две од осумте мерки кои по пат на анкети и прашалници го мерат квалитативниот аспект на е-услугите (Batagan, Pocolnicu, & Capisizu, 2009; p.377).

Приоритети во процесот на воведување нови е-услуги

Процесот на воведување на е-услуги е долг и макотрпен, и истиот почесто завршува со неуспех отколку со успех. Затоа е важно истиот да се води стратешки, осмислено и постојано да се следат резултатите од неговото одвивање и по потреба да се применуваат корективни мерки. Во таа насока процесот на правење на приоритети при воведувањето на е-услуги на централно и локално ниво е од суштинско значење.

Правењето на приоритети во имплементирањето на е-услуги е значајно за да им овозможи на властите да постигнат подобра алокација на ресурсите во изборот помеѓу опциите за инвестирање во различни е-услуги. При изборот на овие приоритети треба да се води грижа за следниве аспекти (World Bank, 2006; p.2):

1. Структура и начин на управување со процесот на воведување на е-услуги
2. Анализа на трошоци и придобивки од поединечните е-услуги
3. Рамка за одредување приоритети – критериуми, ризици, и засегнати страни (stakeholders).

Кога станува збор за структурата и начинот на управување со процесот на воведување е-услуги, може да се идентификуваат следниве три главни приоди:

- Централизиран – од горе кон долу (top-bottom)
- Децентрализиран
- Целно-ориентиран, со децентрализирано спроведување.

Во Република Македонија, кога станува збор за воведувањето на е-услуги на локално ниво се забележливи сите три приоди, но до сега, не е направена некоја посериозна анализа за добрите и лошите страни од нивната примена.

Во однос на анализата на трошоците и придобивките од поединечните е-услуги (cost-benefit анализа), во Република Македонија, до сега, не е направена ваква анализа, или барем за таква анализа не може да се најдат јавно достапни информации или податоци на интернет. Споредбата на релативните вредности на имплементацијата на различните е-услуги е ОСНОВАТА на изборот на клучни приоритети кај е-услугите на локално ниво. За правење на споредбата постојат повеќе квантитативни методи, сите со одредени свои предности и недостатоци, како што се на пример: Поврат на вложувањата, Анализа на портфолио, Модел на бодување, Модели за капитално буџетирање, Модели за формирање цени со реални опции, итн. (Laudon & Laudon; 2010). Сепак, она што оваа анализа за е-услугите ја прави различна од анализата на класични MIS, е тоа што во неа треба да се вгради трошокот и придобивката на самата општина кои се постигнуваат со воведувањето на конкретната е-услуга (заедно со оперативната ефикасност и политичките придобивки), така уште повеќе треба во анализата да се вгради трошокот/времето на

корисниците (граѓаните и бизнисите) за да добијат одредена услуга од општината и придобивките од тоа. Заради ова е воведен т.н. концепт на *Јавна вредност на ИТ*. Едно од поголемите истражувања во оваа насока е она кое го спроведе ЕУ во рамките на eGovernment Economics Project (eGEP), кога ги идентификува и анализира трошоците и придобивките од воведувањето на е-услугите во Европската Унија (Codagnone & Voccaredelli, 2006).

За третиот аспект значаен за одредување на клучните приоритети на е-услуги кои треба да се воведат во општините во Република Македонија, односно, рамката за воведување приоритети, првиот чекор е да се одредат критериумите и ризиците. Критериумите природно се дефинираат врз основа на целите на програмите на општините, па врз основа на различни програми може да постојат и различни критериуми за правење приоритети. Сепак, често применувана приоритетна рамка за е-услуги на локално ниво се состои од (World Bank, 2006; p.10):

- Стратешка страна – кои се главните извори на вредност за своите корисници (граѓаните и бизнисите) кои општината сака да ги создаде и испорача?
- Придобивки за корисниците – кои е-услуги ќе значат најголема корист за граѓаните и бизнисите? Кои е-услуги тие најмногу ги посакуваат?
- Придобивки за општината – услугите кои се користат од страна на голем број корисници, нудат значителна можност за намалување на трошоците ако се воведат како е-услуги; и
- Способност за реализација – како проектите за воведување различни е-услуги се разликуваат помеѓу себе во однос на нивните трошоци, ризик за неуспех и време потребно за нивна реализација?

Еден значаен аспект при воведувањето на е-услугите на локално ниво е да се обезбеди достап до потребна ИКТ инфраструктура на граѓаните и бизнисите кои истата не ја поседуваат за користење на соодветната е-услуга, или обезбедување на потребни механизми (јавно достапни и бесплатни по корисниците интернет контакт точки за користење на е-услугите на општините, заедно со потребната помош и поддршка за надминување на проблемите поврзани со недоволни е-вештини на корисниците) за нивно непречено користење. Исто така, потребно е да се направи анализа на потребата од испорака на соодветни услуги паралелно (на традиционален и електронски начин) и за евентуално задолжително користење на одредени услуги само на електронски начин.

Целите на емпириското истражување опфаќаат анализа на е-услугите кои ги испорачуваат општините во Македонија, од аспект на 3 категории на функционалност:

- Транспарентност и отчетност
- Комуникација
- Одобренија, дозволи и други услуги

Методологијата, пак, опфаќа два истражувачки инструменти: Интервјуа спроведени во периодот меѓу 10.10.2014 година и 23.11.2014 година во општините Тетово, Чешиново, Велес и Дојран; како

и Онлајн набљудување на веб-локациите на општините во Македонија во периодот меѓу 24.11.2014 година и 2.12.2014 година. Повеќе детали од методологијата на истражувањето во Анекс I.

Како репрезентативен примерок на истражувањето е опфатена популацијата во сите локални самоуправи во Република Македонија, односно нивните веб-локации, од кои 44 се со седиште во град, вклучувајќи го и градот Скопје како посебна единица на локална самоуправа и десетте општини во градот Скопје.

Од целата популација на веб-локации на единиците на локална самоуправа, во периодот на набљудување не беа активни, односно не беше можно да се достапат 9, и тоа, 2 веб-локации на општини со седиште во град (Сарај, www.saraj.gov.mk и Кавадарци, www.kavadarci.gov.mk) и 7 веб-локации на општини со седиште во село (Брвеница, www.brvenica.gov.mk; Василево, www.opstinavasilevo.gov.mk; Долнени, www.opstinadolneni.gov.mk; Зелениково, www.zelenikovo.gov.mk; Липково, www.lipkovo.gov.mk; Пласница, www.plasnica.gov.mk; и Чучер Сандево, www.cucersandevo.gov.mk). Заради недостапноста на нивните веб-локации, во анализата е земено дека вредноста на индикаторите за сите е-услуги кај овие општини изнесува “0”, односно, соодветните е-услуги не постојат (не се испорачуваат).

Анализата на резултатите од истражувањата, односно од спроведените интервјуа со претставници на администрацијата во општините, покажува дека општините немаат верификувана и редовна постапка за водење на листа на услуги кои тие ги испорачуваат со број на корисници кои истите за одреден период ги користеле. Сепак, забележливо е дека овие податоци е можно да се обезбедат и лесно да се систематизираат на начин кој ќе ги прави особено значајни за одредување на еден од можните критериуми за правење на приоритет во воведувањето на нови е-услуги во општините, а тоа е степенот (бројот) на нивното користење.

И покрај тоа што немаат конкретни бројки, интервјуираните во општините едногласно ги посочија како најбарани услуги (кои општините ги испорачуваат независно од каналот на испорака – традиционален или електронски) услугите поврзани со урбанистичките планови и услугите од доменот на инспекциските служби.

Анализата, пак, на онлајн набљудувањето покажа дека ниту една општина не ги нуди сите 11 е-услуги, односно не ги нуди водејќи грижа за нивната потполна и постојана ажурност. Во Графиконот 1 прикажан во Анекс I на овој документ, се наведени детали за бројот на услугите на општинските веб-локации.

Графиконот 2, кој исто така е прикажан во Анекс I, го прикажува бројот на општини кои не нудат соодветен број на е-услуги од анализираните 11 опфатени со ова истражување. Загрижува фактот што дури 15 општини не нудат ниту една од анализираните 11 е-услуги на своите веб-локации, односно не ги нудат на начин кој е посветен кон нивно редовно и целосно обезбедување за корисниците.

Всушност, ако се земат предвид и веб-локациите на општините со седиште во град и оние со седиште во село, може да се констатира дека повеќето од половината (50,6%) не нудат ажурно или целосно по 8 и повеќе е-услуги од анализираниите 11.

Нешто повеќе од половината од сите општини во Република Македонија (47 од вкупно 81 општина), односно 58%, се грижат за поузданоста на е-услугите кои ги нудат, па немаат ниту една која е нецелосна или неажурна. Во оваа интенција предничат општините со седиште во село, од кои дури 73% (27 од вкупно 37 општини со седиште во село) се грижат да не им создадат непријатност на своите корисници преку некоја нецелосна или неажурна е-услуга, па затоа некогаш одредена е-услуга не е во нивната понуда ако за истата не можат да обезбедат постојано и навремено испорачување. Ваквата интенција е нешто послабо изразена кај општините со седиште во град, бидејќи се забележува кај 45,5% (20 од вкупно 44 општини со седиште во град).

Најзастапена е-услуга кај општините во Република Македонија е *Апликацијата за издавање и следење на дозволите за градба* (индикатор I8), која ја нудат 42% од сите општини во Република Македонија. Следат *Објавувањето на буџетот на општината за тековната година* (индикатор I3) и *Објавувањето на записниците и усвоените одлуки на Советот на општината* (индикатор I4) кои се нудат од 35,8% од сите општини во државата.

Најмалку застапена е-услуга кај сите општини во Република Македонија е *Барања по електронски пат на Б-интегрирана еколошка дозвола* (индикатор I11) која не се нуди од страна на дури 92,6% од сите општини, а следат *Формулари за пријавување на данокот на имот* (индикатор I9) со 81,5% и *Можноста за поставување на прашања до градоначалникот* (индикатор I6) со 77,8%.

Изненадува фактот дека најмалку користена е е-услугата за *Барања по електронски пат на Б-интегрирана еколошка дозвола*, кога ЗЕЛС, покрај софтвер за потребите на сите општини во Република Македонија за водење на постапката за дозвола за градба по електронски пат, кој се нуди за користење на сите општини преку порталот на ЗЕЛС наречен *Информациски систем Е-одобрение за градење* (www.gradezna-dozvola.mk), и која е најупотребувана е-услуга кај сите општини, обезбеди и *Портал за управување со Б-ИСКЗ дозволи и елаборати за животна средина* (<http://www.ekoloska-dozvola.mk>), а истиот доживува сосема спротивна судбина. Ова веројатно се должи на помалата свесност кај локалната администрација за важноста на оваа услуга за нејзините граѓани и претпријатија, како и помалиот притисок кој локалната јавност го прави кон локалната самоуправа за обезбедување на испораката на оваа услуга од страна на општината по електронски пат.

Е-услуги кои евентуално може да предизвикаат најголем проблем за нивните корисници заради својата непотполност или неажурност се: *Објавувањето на јавните набавки* (индикатор I2) која како неажурна е забележана кај 12,3% од сите општини, а следат *Достапноста на e-mail контактите на општинските службеници* (индикатор I7) со 11,1% и *Објавувањето на записниците и усвоените одлуки од седниците на Советот на општината* (индикатор I4) со 8,6%.

Оваа состојба може значително да се унапреди со поголема размена на искуства помеѓу општините од процесот на имплементирање на конкретни е-услуги, како и идентификувањето и дисеминацијата на добри практики од светот и од општините во Република Македонија од воведувањето на е-услуги на локално ниво.

Деталната анализа е на увид во Анекс I од овој документ.

Заклучни согледувања и препораки

- Да се интензивира воведувањето на е-услуги во општините во Република Македонија со седиште во град кои ќе одат во прилог на унапредување на функционалноста поврзана со издавање *Одобренија, дозволи и други услуги*, додека кај општините со седиште во село да се интензивира воведување на услуги кои се во насока на унапредување на *Транспарентноста и отчетноста* кон своите граѓани и претпријатија. Во оваа насока пред се треба да се имплементираат е-услуги од доменот на комуналните, урбанистичките и инспекциските надлежности на општините, и тоа како оние информативни (на пример, задолжително објавување на урбанистички планови, повици за јавна расправа за започнување постапка за изработка нов урбанистички план, или информации поврзани со одредени прашања од инспекциска надлежност), така и трансакциски (на пример, добивање на извод од урбанистички план; спроведување на целосна електронска постапка за реконструкција на објект; оформување градежна парцела; пренамена на објект; поставување натписи, реклами, огласи и др.)
- И општините со седиште во град, и општините со седиште во село треба да го интензивираат воведувањето на е-услуги кои ќе им овозможуваат на корисниците поголема интеракција со општините, правење на целосно онлајн трансакции, и по можност, нивна персонализација. Појдовна основа за ова е листата на формулари кои општините ги имаат (или ги немаат а би требало да ги имаат) на своите веб-локации за преземање во електронска форма, за кои би требало да се направат онлајн апликации (и тоа за оние кои најчесто се користат од страна на корисниците). Препорачливо е овој процес да е под координација и управување на ЗЕЛС, од каде истиот ќе се одржува и ќе им се обезбеди за користење на сите општини во Република Македонија.
- Да се елиминираат е-услугите кои се нецелосни или неажурни. За нив општините да воведат пишани процедури со јасно потенцирана сопственост и одговорност за нивна правилна испорака кон корисниците. Ако за нивна целосна, навремена и ажурна испорака општината не може да обезбеди ресурси, тогаш се препорачува, истата е-услуга да престане да се нуди до моментот кога ќе се постигне нејзина целосна ажурност базирана на конкретна процедура. Ако пак, општината сепак одлучи конкретната е-услуги и натаму да ја остави достапна за користење од страна на јавноста иако истата не е целосно и редовно ажурна, тогаш барем за истата да биде секогаш поставено јасно воочлива и недвосмислена назнака дека истата не е секогаш целосна или ажурна и дека секој корисник треба да е свесен за последиците кои евентуално може да настанат од користењето на вака понудени е-услуги.
- Сите општини во Република Македонија во приоритети за воведување на нови е-услуги да ги ставаат и услугите наменети за граѓаните и услугите наменети за бизнисите.

- Да се интензивира практиката за мултиплирање на користењето на одредена е-услуга која е веќе развиена со јавни пари или заеми, или програми финансирани од домашни или меѓународни организации, како што е случајот со е-услугите: *Информациски систем Е-одобрение за градење, Порталот за управување со Б-ИСКЗ дозволи, Апликацијата Е-Општина – Пријави Проблем*, како и е-услуги кои се нудат од други институции на централно или локално ниво, како што се: *Порталот за управување со градежно земјиште* (www.gradezno-zemjiste.mk), *Порталот за електронско управување со даноци* (<https://etax-fl.ujp.gov.mk>), и други. Исто така, да се поттикнува заедничко развивање на нови е-услуги, кои ќе бидат достапни за користење од страна на сите општини во Република Македонија и нивните корисници.
- Процесот на воведување на нови е-услуги да се искористи за трансформација на локалната администрација кон локална администрација која во центарот на своето работење ќе го стави својот корисник (граѓаните и бизнисите) и за оптимизација на процесите и процедурите за испорака на услуги на локално ниво. Е-услугата никако не треба да се сфати како автоматизација на стариот, традиционален начин на испорака на истата услуга.
- Оптимизација на процесите и следствено, соодветна систематизација на работните места.
- Анализа на потребите за обуки на вработените и нивно обучување.
- Да се унапреди размената на искуства помеѓу општините од процесот на имплементирање на конкретни е-услуги.
- Да се идентификуваат и дисеминираат добри практики од светот и од општините во Република Македонија од воведувањето на е-услуги на локално ниво.
- Воведувањето на е-услуги треба да биде попатено со соодветна промотивна кампања преку сите достапни медиумски канали и за целото население- потенцијални корисници на услугата. Сите граѓани во дадената општина да бидат запознаени со можноста одредена услуга да се користи преку интернет. Освен што е-услугите треба да бидат квалитетно направени, лесно за користење, уште поважно е да се знае дека тие постојат и да се поттикне нивното користење.
- Донесување и имплементација на јасни политики за приватност и сигурност. Довербата на корисниците кон е-услугите, односно дека е-услугите се безбедни за користење во однос на начинот на кој се чуваат, користат и обработуваат личните информации е битен предуслов за зголемено користење на е-услугите.
- Да се воспостави постапка за следење на степенот на користење на услуги кои ги испорачува секоја од општините, и тоа и оние кои се испорачуваат на традиционален начин, и е-услугите.
- Да се воспостави методологија за мерење на односот на трошоците и придобивките од воведувањето на е-услуги во општините и истата да се воведат во секоја од нив.
- Да се развие методологија за мерење на задоволството на корисниците на услугите од општините, и оние испорачувани на традиционален начин, и е-услугите и да се воведат редовна пракса за вакви мерења и објавување на резултатите од нив.
- Да се направи анализа на потребата од испорака на соодветни услуги паралелно (на традиционален и електронски начин) и за евентуално задолжително користење на одредени услуги само на електронски начин.

- Да се обезбеди достап до потребна ИКТ инфраструктура на граѓаните и бизнисите кои истата не ја поседуваат за користење на соодветната е-услуга, или обезбедување на потребни механизми (јавно достапни и бесплатни по корисниците интернет контакт точки за користење на е-услугите на општините, заедно со потребната помош и поддршка за надминување на проблемите поврзани со недоволни е-вештини на корисниците) за нивно непречено користење.

Извори за поддршка на иницијативи за активно граѓанско учество

Државни средства

Според последниот извештај за спроведените мерки и активности од Стратегијата за соработка со граѓанскиот сектор, Владата кон крајот на 2014 година, или на 23 декември, донела одлука за распределба на средствата од Буџетот на Република Македонија за 2014 година наменети за финансирање на програмските активности на здруженија и фондации, со која се распределени 12.000.000 денари на 40 здруженија и фондации.

„Директна финансиска поддршка на граѓанските организации е обезбедена од буџетските средства на Владата на Република Македонија во висина од 12.000.000 денари согласно Програмата за финансирање на програмските активности на здруженијата и фондациите за 2014 година, 2.000.000 денари преку редовната програма за поддршка од буџетот на Министерството за труд и социјална политика, 12.750.000 денари преку поддршката на процесот на деинституционализација од буџетот на Министерството за труд и социјална политика, 66.000.000 денари поддршка на инвалидските организации од игри на среќа од Буџетот на Република Македонија, како и 1.600.000 денари што Министерството за економија ги обезбеди согласно Програмата за конкурентност, иновации и претприемништво на 5 кластерски здруженија на база на проектни апликации и др“, стои во извештајот.

Европски фондови и поддршка од други донатори

Граѓанските организации на почетокот на 2015 година, поточно на 19 февруари испратија писмо до Секретаријатот за европски прашања, Министерството за финансии, односно Секторот за централно финансирање и склучување договори и до Делегацијата на Европската унија во Македонија во кое реагираат за пропаднатите грантови шеми во рамки на ИПА.

Тие во писмото изразуваат длабока загриженост и разочараност од поништувањето на два повика од претпристапната помош на ЕУ (ИПА програмата) за доделување на грантови за здруженијата и фондациите за проекти кои би ги спровеле во Македонија.

„Со пропаѓањето на овие повици неповратно се загубени 630.000 евра од Првата компонента на ИПА програмата (TAIB) на Европската унија за 2010 година наменети за граѓански организации кои работат во сферата на заштита на потрошувачите, како и 1.125.000 евра наменети за изградба на одржливо граѓанско општество, повторно во рамките на Првата компонента на ИПА програмата (TAIB) на Европската унија за 2010 година“, се вели во писмото.

Тие изразија уште поголема загриженост поради тоа што причина за поништувањето, според објавените информации од Секторот за Централно финансирање и склучување на договори (ЦФЦД) при Министерството за финансии на Република Македонија, е административна неажурност, т.е. ненавремено завршување на евалуациската процедура.

„Овој груб институционален пропуст претставува и назадување на патот на Македонија кон ЕУ, забавена европеизација на општеството и обесмислена рамка за претпристапна помош за Македонија преку децентрализирано управување на средствата“, велат понатаму претставниците на граѓанските организации.

Иако велат оти очекувале надлежните да ги прифатат критиките и да покренат постапка за лоцирање на причините за неуспешно спроведените постапки, на јануарската средба на Секторскиот мониторинг комитет за првата компонента на ИПА, Центарот при министерството за финансии се обидел да ја префрли вината кај здруженијата и фондациите велејќи дека се неспособни да ги искористат средствата од ЕУ.

Тие потенцираат дека на двата повика се поднесени мноштво предлози од граѓанскиот сектор, а дел од нив се прелиминарно избрани, па дури и го имаат завршено и процесот на преговори за проектните буџети. Оттука, беспредметно е да се оспорува капацитетот на граѓанскиот сектор, а очекуваме дека ова ќе резултира со обесхрабрување на мноштво здруженија и фондации да изработат и поднесат апликации за повиците во рамките на индиректното управување со помошта од ЕУ.

За ублажување и надминување на ваквите состојби, граѓанските организации преку писмо побараа од Министерството за финансии, Секретаријатот за европски прашања и од Делегацијата на Европската унија во Република Македонија:

- Транспарентно и темелно да се истражат причините за овие неуспешни постапки и да се образложи кои мерки ќе се преземат за да спречат административната неажурност во постапките повторно да доведе до неискористување на милионски средства од ИПА кои се

во режим на индиректно управување. За оваа цел сме подготвени да обезбедиме потребни детални информации од граѓанските организации.

- По истражувањето да биде јавно и транспарентно објавен извештај со мерките кои ќе се преземат за елиминирање на можноста оваа ситуација да се повтори, како и со препораки за спроведување на засилен мониторинг за идните повици.
- Да се преиспита способноста на структурите за индиректно управување да одговорат на обврската за обезбедување навременост, транспарентност, објективност и веродостојност на постапките.
- Да се одложи крајниот рок за поднесување на предлози за повикот „Further development and financial sustainability of the civil society“ (EuropeAid/136625/ID/ACT/MK) сè додека не се спроведат претходните три барања. Доколку е потребно, подобро е повикот одново да се објави, отколку да се ризикува повторна несоодветна постапка, или ситуација во кога граѓанските организации би избегнувале да аплицираат поради сомневање во веродостојноста на постапката.

Европската комисија во последниот **Извештај за напредокот на Македонија во 2014 година**, во однос на граѓанското општество вели оти е клучна компонента на секој демократски систем и треба да биде признаено и да се третира како такво од страна на Владата.

Граѓанските организации посебно го анализираа извештајот во однос на активното граѓанско учество, приближувањето на земјата кон ЕУ, реформскиот процес, како и основните човекови права и слободата на говор и ги донесоа следните заклучоци:

- Во однос на потребата за навремено и сеопфатно информирање на јавноста за препораките на Извештајот на ЕК, СЕП треба во целост да го усогласи преводот на Извештајот за напредокот на Република Македонија за 2014 со оригиналот на англиски јазик¹. Во моментот, во верзијата на македонски јазик објавена на веб-сајтот на СЕП² недостасуваат првите три страници, насловени токму заклучоци и препораки („conclusions and recommendations...“, стр. 1) и резиме на наодите („Summary of findings“, стр. 2-3).
- Во делот „заклучоци и препораки“, ЕК нагласува дека во изминатиот период процесот на придружување кон ЕУ е во ќорсокак (at an impasse) со назаднување (backsliding) во клучни области, а понатаму експлицитно се укажува дека „Има понатамошна ерозија на довербата во државните институции. Расте загриженоста поради селективна правда. Ситуацијата со медиумите продолжи да се влошува.“ (Trust in state institutions is being progressively eroded. There are growing concerns about selective justice. The situation on media freedom continued to deteriorate.)
 - Овој заклучок задира во срцето на реформите, бидејќи едно демократско општество не може да функционира како такво без слобода на изразување и слободни медиуми. Во низа јавни настапи, различни државни функционери ја отфрлаат одговорноста за оваа

¹ http://ec.europa.eu/enlargement/pdf/key_documents/2014/20141008-the-former-yugoslav-republic-of-macedonia-progress-report_en.pdf

² http://www.sep.gov.mk/data/file/Progres%20Report%202014/Izvestaj%20MK_PROV_10_10_2014.pdf

состојба, бидејќи не била во нивна надлежност. Владата треба јасно да истакне дека бранењето на уставно загарантираното право на слобода на изразување не е тема што може да се префла „од шалтер на шалтер“, туку дека секој нејзин функционер и службеник е должен на секој начин да им помага на граѓаните, новинарите и медиумите да го остваруваат.³ За да дојде до подобрување на ситуацијата на ова поле владата и сите нејзини служби мора да понудат конкретни мерки кои ќе овозможат непречено остварување на слободата на изразување на секое ниво, преку класичните медиуми, на интернет и во сите форми на секојдневниот живот. Дел од тој процес е отворање на институциите, зголемување на нивната транспарентност и отчетност, а дел е престанок на практики кои влијаат на ограничување на изразувањето, преземање неоправдани казни мерки и други форми кои предизвикуваат заплашување, страв и молчење и кај новинарите и кај другите граѓани. Ова особено е поврзано со низа други препораки од ЕК, кои се однесуваат на партизацијата на институциите, корупцијата и потребата за реална реформа на судскиот систем со која ќе се овозможи негова независност и објективност.

- И во делот 4.32, во делот за фундаментални права – слобода на изразување ЕК укажува на потребата од целосно спроведување на обврските за транспарентност содржани во Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги. Таквото делумно спроведување на законите од страна на Агенцијата за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги претставува селективна правда и не смее да се толерира, туку мора да ги опфати сите субјекти на медиумскиот пазар, особено оние кои се приматели на разни форми на средства од државата.
- Во делот „Резиме“ ЕК накратко ги изложува главните проблеми со медиумските слободи, кои влијаат на информираноста на граѓаните, која е предуслов за нивно активно вклучување во процесите на одлучување. Неинформирани или погрешно информирани граѓани се однапред онеспособени за активно граѓанско учество:

„Ситуацијата со медиумски слободи продолжи да се влошува. Владино то влијание врз продукцијата на медиумите се врши, меѓу другото, преку рекламирање финансирано со државни пари. Класичните медиуми на јавноста ѝ обезбедуваат малку вистински независно известување и недостаток на точни и објективни информации, а има недостаток на информирана јавна дебата.“ (Summary, стр 2 од оригиналниот извештај)

ЕК особено укажува на последиците од ваквата состојба во врска со изборите „Мониторингот на медиумите од страна на ОБСЕ/ОДИХР покажа дека најголемиот дел од мониторираните медиуми, вклучително и јавниот радиодифузер, беа пристрасни во корист на владејачката партија и дека медиумите често не успеваа да го разграничат покривањето на функционерите во нивното својство како министри и како кандидати.“ (стр. 7 од тековниот превод).

³ На пример, Министерството за надворешни работи е задолжено за спроведување на Законот за странски дописници, кој директно влијае на нивната бројност и квалитетот на известување.

- Во делот „Граѓанско општество“ (стр. 10 од тековниот превод) ЕК со право укажува дека наспроти „формалните подобрувања во однос на законодавството и механизмите за консултација“ граѓанските организации се соочуваат со „тешка клима за функционирање и ограничена владина посветеност на дијалог“. Спроведувањето консултативни процеси во кои организациите формално се покануваат да дадат мислења кои потоа не се земаат предвид, наспроти тоа што во нив вложуваат огромни сопствени ресурси и експертско знаење, влијае обесхрабрувачки и на организациите, но и на експертската и општата јавност.
 - За овозможување вистинско активно граѓанско учество во процесите на донесување одлуки на било кое ниво, вклучително и измени на закони и прописи, државните тела мора да развијат практика на вистинско земање предвид на укажувањата и исправање на недостатоците во процесот и предложените решенија.
 - Во составот на раководното тело на Агенцијата за аудио и аудиовизуелни услуги во моментот нема претставници на граѓанскиот сектор, кои може да понудат поширока перспектива за спроведувањето на правото на слобода на изразување и медиумските слободи надвор од медиумската сфера, и кои ќе ги претставуваат и интересите на граѓаните кои го практикуваат, особено преку интернет, без при тоа да бидат опфатени со членството во новинарските здруженија и слични еснафски структури. Овозможување вклучување на овој важен елемент преку измени на соодветниот закон, ќе придонесе за поголема транспарентност на самото државно тело, а и ќе овозможи поквалитетен инпут при носењето одлуки во негови рамки.

- Во истиот дел „Граѓанско општество“ ЕК со право укажува дека нерегулираното доделување државни средства за граѓански организации (и пристрасност при доделувањето на често новоформирани организации блиски до центрите на политичка моќ, вклучително и тавки основани и водени од градоначалници и општински советници) што го прави секторот зависен од приватни донации. Во недостаток на укажаниот недостиг од даночни олеснувања, тие донации се во најголема мерка од странски извори. Оваа ситуација потоа се користи за етикетање на НВО како „странски платеници“ од страна и на контролирани медиуми, и уште позагрижувачки - и од високи државни функционери. Новите и за сега во голема мерка нејасни прописи од сферата на финансиското работење, воведувањето нови форми придонеси за хонорарна работа кои ќе стапат на сила од 1 јануари 2015 уште повеќе ќе го отежнат функционирањето на граѓанскиот сектор.
 - Во земјите на ЕУ, меѓу кои и скорешниот член од регионот Хрватска, владите имаат развиено транспарентни и отчетни механизми (државни фондови и сл.) со кои се поддржува работата на граѓанскиот сектор на непристрасен начин. Решавањето на отворените прашањата од областа на финансиското работење, даночните олеснувања ќе придонесат во подобрување на климата за функционирање на граѓанскиот сектор во Република Македонија.

- Во делот 2.2. „Човекови права и заштита на малцинствата“ (стр. 12 од преводот), ЕК повторно укажува на проблематичноста на состојбата со слобода на изразување, спроведувањето на медиумското законодавство и државна контрола врз медиумската продукција преку владини реклами и фаворизирани медиуми и јавниот радиодифузен сервис. Ваквите владини активности директно влијаат врз одржувањето на посочените „лоши новинарски стандарди и етика“. Во делот за фундаментални права (4.23) ЕК посочува дека „Истражувачкото новинарство е сè уште слабо и треба да се помага неговиот развој преку постојана едукација и обука на новинарите, меѓу другото и изложување на најдобри практики од други земји... медиумите моментно играат неважна улога во истражувањето и откривањето на корупција и организиран криминал“.
 - ЕК укажува на потребата од поддршка на механизмите на саморегулација, посочувајќи го Советот за етика во медиумите како тело на кое му треба поддршка од Владата. Оваа поддршка може да има различни форми, но основната е преку материјални средства потребни за функционирање и на ова, но и на другите тела за саморегулација, како Советот на честа при ЗНМ.
 - Етичкото и објективно новинарство најдобро се развива преку практика. Една форма на поддршка за ваквото новинарство е преку обезбедување ресурси, меѓу другото и преку транспарентно и отчетно трошење државни средства за рекламирање, но може и преку посебни фондови за промоција на спроведувањето на новинарските стандарди и едукација на јавноста преку поддршка на продукција на соодветни содржини, особено оние кои истовремено покрај правото на слободно изразување ќе ги афирмираат и промовираат и другите човекови права. Низа актери од граѓанскиот сектор работат активно, наспроти лимитираните ресурси, на заштита, промоција и унапредување на слободата на изразување. Создавање механизми за државна поддршка на ваквите напори ќе придонесе за подобрувањето на ситуацијата во оваа област.
 - Потребата за едукација за улогата на слободата на изразување, медиумите и новинарството на која укажува ЕК мора да биде исполнета преку вклучување на експертската, стручна јавност и граѓанскиот сектор во евалуација и подобрување на официјалните наставни програми во основно, средно и високо образование на темите медиумска писменост, граѓанско учество и критичко размислување. Тука пред сè има улога и зголемување на отвореноста на Министерството за образование и наука и телата под негова контрола, како Бирото за развој на образованието, за соработка со граѓанскиот сектор, и обезбедување средства за спроведување вакви програми од страна на стручни граѓански организации и други релевантни фактори.
 - Освен преку едукација, Владата треба да ги поддржи напорите фокусирани на практикување на истражувачкото новинарство и разоткривање корупција преку

конкретна поддршка, во минимална форма преку обезбедување транспарентен и отчетен механизам за финансирање вакви напори (таков пример дава С. Р. Германија), со постојано искажување јасна поддршка за последователни дејства преку полицискиот апарат и судскиот систем.

- Во делот 2.2. за човекови права, како и во делот 4.23 од извештајот (разработката на Поглавјето 23: Правосудство и фундаментални права) посветен на фундаменталните права
 - ЕК укажува на проблемите со спроведувањето на Законот за граѓанска одговорност за клевета и навреда, за кои соодветните државни органи, во прв ред Министерството за правда, Судскиот совет и самите судови, мора да инсистираат на доследно усогласување со судската пракса и препораките на Меѓународниот суд за човекови права од Стразбур.
 - Особен проблем во областа на слобода на изразување е неказнивоста за говор на омраза, односно неспроведувањето на членовите 319 и 394-г од Кривичниот законик кој регулира создавање нетрпеливост и нетолеранција и преку средства за јавно информирање и преку компјутерски системи. Наспроти низата случаи на јавно ширење омраза, од кои некои се директно поврзани со физичко насилство, ЕК укажува дека нема јавни податоци за истраги и судски разрешници.
 - Неопходно е стриктно спроведување на Кривичниот законик, како и Законот за заштита на дискриминација, како основ за понатамошна борба и против говорот на омраза, но и против други негативни појави кои влијаат врз намалување на довербата на граѓаните и во медиумите и во институциите на системот.
- Во делот 4.10, кој се однесува на Поглавјето 10: Информатичко општество и медиуми, ЕК укажува на потребите од подобрување на работата на регулаторот, Агенцијата за електронски комуникации и на Агенцијата за аудио и аудиовизуелни услуги, при што за втората искажува „загриженост за праведност, објективност и транспарентност во неговиот пристап“, неговата „политичка и финансиска независност“, како и независноста на јавниот радиодифузен сервис кој е под негова контрола.
 - Неопходно е обезбедување членовите на раководните тела во овие институции да бидат ослободени од политичко-партиско влијание и да ги исполнуваат сите законски услови кои се предвидени за заземање на такви позиции (соодветно образование, претходно искуство во областа). Во случаите за кои овие предуслови не се исполнети, Собранието треба да назначи соодветни замени.
 - ЕК укажува на потребата да се промени тековното ниво на прибирање, а особено на немаменско трошење на средствата кои се на располагање на Агенцијата за

електронски комуникации. Огромни количини од овие средства се трошат за ненаменски проекти, како на пример за изградба на туристички објекти од типот ресторан на Водно и панорамско тркало во Скопје. Ваквото трошење мора веднаш да запре, а средствата да се пренасочат за унапредување во областа на информатичкото општество и медиумите. Со тоа, ЕК укажува дека ќе се зголеми и кредибилитетот на регулаторот.

- ЕК и во оваа област повторно укажува на потребата од ефективни јавни консултации при измени на законите од оваа област, чиј недостаток е нотирани во Извештајот. Земањето предвид на експертските мислења и интересите на сите заинтересирани страни е основа на функционирањето на законодавството во модерните демократии. Претходно предложеното вклучувањето на релевантни претставници на граѓанскиот сектор во телата и процесите на донесување одлуки во овие институции ќе влијае на подобрување на нивното функционирање.
- Во делот 4.23, ЕК посочува Владата и нејзините органи мора да го подобрат спроведувањето на Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер, за кој ЕК оценува дека е „неефикасен и во пракса не се наметнуваат казни“ и дека „транспарентноста и отчетноста на јавните институции и претпријатијата и на јавните расходи, и понатаму се недоволни“.
 - Владата мора да го зајакне капацитетот на Комисијата за заштита на правото на слободен пристап до информациите од јавен карактер со зголемување на материјалните ресурси кои се потребни за нејзино целосно кадровско екипирање и непречено функционирање.
 - Законот за слободен пристап до информации треба да се дополни со вклучување на политичките партии под негова надлежност, со што ќе се создадат основни правни услови за подобрување на транспарентноста на многу нивоа, вклучително и во сферата на нивно влијание на медиумите.
 - Сите државни тела и владини органи мора посветено и проактивно да го спроведуваат Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер.
- Од аспект на потребата за зголемување на количеството и квалитетот на отворени податоци (open data) што претставува и обврска преземена од Република Македонија не само во процесот на европска интеграција, туку и како дел од меѓународното Партнерство за отворени власти (Open Government Partnership), ЕК во извештајот на повеќе места укажува на недостаток на јавно достапни податоци во клучни области. Така на пример, ЕК наведува недостаток или некомплетност на податоци (кои се потребни и за составување на нејзиниот извештај) во следните области: вработување на државни службеници, борба против корупција, организиран криминал, рекламирање платено со државни пари, санкции против говор на

омраза, спроведување мерки за заштита на интелектуална сопственост, неосигурени возила, земјоделие, економска политика, население (недостаток на попис кој „ продолжува да има негативно влијание врз статистичката точност во широк спектар на области“), социјална политика и вработување (особено сиромаштија, детски права), животна средина, јавно здравство итн.

- Владата и нејзините надлежни тела треба да обезбедат понатамошно отворање на податоците според стандардите за отворени податоци во сите наведени критични области, но и во сите други сфери од нивното работење, за да може самите граѓани да имаат увид и во параметрите кои се однесуваат на нивниот секојдневен живот (како на пример загадување на животната средина) и во тоа како се трошат нивните пари (преку Буџетот итн.) и како функционираат сите државни институции кои би морале да работат во полза на граѓаните.
- Во областа на заштита на приватноста (заштита на лични податоци), која спаѓа во делот на фундаментални права, ЕК укажува на потребата од дополнително јакнење на капацитетот на Дирекцијата за заштита на личните податоци, како и на потребата од усогласување на низа секторски закони со „законодавството за заштита на лични податоци и потребни се далеку поголеми напори да се обезбеди дека Дирекцијата е систематски консултирана за сите нови политики и нацрт-закони.“
 - Неопходно е покренување процес на усогласување на сите закони кои имаат било какво влијание на приватноста на граѓаните со Законот за заштита на личните податоци, кој е веќе усогласен со соодветните директиви на ЕУ.
 - Капацитетот на соодветното државно тело, како и на други структури и актери кои учествуваат во промоција на ова човеково право треба да се зајакне преку дополнителна поддршка од Буџетот на РМ.

Мапирани граѓански иницијативи

Иницијативи од проектот НЕАП

За потребите на анализата, Фондацијата Метаморфозис контактираше со неколку граѓански организации чии проекти се дел од проектот НЕАП и задираат во сферата на активното граѓанско учество, и кои споделија нивни искуства со спроведувањето на таквите проекти - предизвиците и научените лекции.

Меѓу нив се Институтот за развој на руралните заедници – ИРРЗА, ЦЕФ Македонија, Националниот совет за родова рамноправност, Kontra кадар, Аналитика, Центарот за Ромска заедница „ДРОМ“ – Куманово, ICT4Change, Здружението Новус, НВО – Борка, Здружение за развој и активизам „Аква“ од Струга и Коалицијата Сите за правично судење.

Беше направена посебна анкета со прашања што се однесуваат на нивните проекти за активно граѓанско учество: „[Јас имам право да сум информиран](#)“ на ДРОМ Куманово, Поддршка на кривично правната реформа за промоција на правото и стандардите за правично судење на Коалицијата [Сите за правично судење](#), Јавното VS Јавното на „Аква“ од Струга, „А што со правата на пациентите“ на НВО „[Борка](#)“, Дебатно кино на Kontra кадар, Следење на тендери, јавни набавки и буџетирањето на енергетскиот сектор на Македонија на „Аналитика“, [Општина Струмица](#) – отчетна, партиципативна и транспарентна општина по мерка на сите на „Новус“, Воспоставување на систем за подобрување на вклученоста на граѓанскиот и бизнис секторот во носењето на одлуки на локално ниво на [ИРРЗА](#), Советниците дискутираат, граѓаните читаат: Како до потранспарентни локални совети? На ЦЕФ Македонија, Преку пристап до информации од јавен карактер до унапредување на социјалната заштита и транспарентноста на локалните самоуправи на СОЖМ и Систем за електронска евиденција на туристи во Тетово на ИКТ за промени.

Одговорите на анкетата покажуваат дека седум од 11 партнери во проектот НЕАП користеле истражувачки алатки за собирање податоци (интервјуа, анкети, прашалници). Исто така, сите партнери имале најмалку уште една партнер - организација во некој од чекорите на реализација на проектот. Речиси сите анализирани проекти имаат средно времетраење од 4 до 6 месеци.

Меѓу партнер - организациите и институциите кои соработувале на проектите за активно граѓанско учество се Општина Тетово, Фондација Метаморфозис, Младинското здружение Могила, Организацијата на жени, Општина Ресен, Општина Тетово, Секторите за локална самоуправа во Општина Куманово, Здружението за млади „Адолус“ од Струмица, Друштво на лица со интелектуална попреченост „Порака“, Центарот за образование и развој ЦЕД Тетово и други.

Од одговорите на граѓанските организации може да се забележни дека најчесто за партнер – организација имале одреден сектор од локалната самоуправа (во зависност од проектот), но ниту една организација не ја наведува централната власт и нејзините одделни сектори / институции како партнери во реализацијата на проекти за активно граѓанско учество.

На прашањето која била главната цел на нивниот проект од ИКТ за промени, кои го имплементираа Системот за електронска евиденција на туристи во Тетово велат дека целта е да се развие систем за евиденција за наплатата на туристичката такса и заштита на личните податоци на

туристите кои претстојуваат во хотели во територијата на Општината. Според нив, проектот предвидува креирање на централна база на ниво на општина и систем за евиденција и наплата на туристичка такса на туристи, во согласност со Законот за заштита на личните податоци (С.В. бр. 7/2005, 103/08,124/10, 135/11, 43/14) и според Законот за таксата за привремен престој (С.В. 19/96, 26/02,51/03,88/08,17/11).

„Со овој проект значително се олеснува работата на Општината при бирање на податоци од угостителските објекти. При тоа Општината може автоматски да генерира фактури кон угостителските објекти за наплата на туристичка такса.

Од друга страна, угостителските - сместувачки објекти полесно можат да ги пријавуваат туристите кои престојуваат кај нив. Тие имаат пристап кон нивното досие при што знаат детално кој и кога престојувал кај нив. Доверливите информации да се прикажуваат што е олеснување на работата на угостителско - сместувачките објекти“, велат од ИК за промени.

Во Коалицијата Сите за правично судење, кои го имплементираа проектот Поддршка на кривично правната реформа за промоција на владеењето на правото и стандардите за правично судење велат оти реализацијата на проектот се базирала на набљудување на кривични предмети што се водат по новиот Закон за кривична постапка а врз основа на собраните податоци.

Следењето на тендерите, јавните набавки и буџетирањето во енергетскиот сектор на Македонија кое го вршеше „Аналитика“ има за цел да развие механизам за обезбедување финансиска отчетност на институциите од областа на енергетиката (Министерство за економија, ЕЛЕМ, МЕПСО, Регулаторна комисија за енергетика) како платформа за влијание врз изготвувањето и спроведувањето на идните буџети, тендерите и јавните набавки.

„На подолг рок, се очекува да се поттикнат демократски реформи за поголема финансиска отчетност и транспарентност на енергетскиот сектор и вклучување на останатите актери кои имаат улога за нивен надзор и контрола (Собрание, медиуми, други граѓански организации)“, велат од „Аналитика“.

Нивните краткоточни цели биле изработка на експертски извештај во сенка за процесот на буџетирањето како и за тендерските процедури и јавните набавки во енергетскиот сектор во Р. Македонија. Воено, за застапување со цел подобрување на менаџирањето со средствата од страна на институциите во овој сектор.

Исто така, тие со овој проект се стремат кон подобрување на јавните дебати за политиките во енергетиката, што ќе води кон зголемување на бројот и квалитетот на учесници во дебатата за буџетските прашања на енергетскиот сектор.

Од Центарот за Ромска заедница – ДРОМ Куманово, во врска со проектот „Јас имам право да сум информиран“ велат дека вршеле мониторинг и креирање на дата база за спроведување на Законот за пристап до информации од јавен карактер.

На организациите им беше поставено прашањето и што би издвоиле од спроведувањето на проектот како научени лекции и заклучоци, а тие одговорија дека се потребни активности во руралните средини со цел промовирање на правото на пристап до информации од јавен карактер. Од ИКТ за промени велат оти да се работи со јавни институции е предизвик сам по себе.

„Иако Општина Тетово беше подготвена да ни помогне во имплементација на овој систем, имавме поголеми потешкотии со организирање на средби и обуки со претставници на општината. Дополнително, нашата организација сè уште (и покрај успешната имплементација на системот) го промовира и одржува системот, и инсистира истиот да биде користен од страна на заинтересираните странки“, велат од ИКТ за промени.

Кога станува збор за финансии, отченок, транспарентност во Република Македонија, од ЦЕФ Македонија велат оти е доста тешко само врз основа на изработен извештај и негова презентација да се случат какви било промени. „Потреби се големи коалиции и постојан притисок врз институциите за да може да се дојде до некакво подобрување во работењето на институциите“, велат од ЦЕФ Македонија. Додаваат оти во иднина мора да се работи на вакви програми каде ќе има директна соработка со лица вработени во државната администрација.

Од ИРРЗА, кои соработуваа со Општина Ресен, велат локалната администрација таму е заинтересирана за воспоставување на добро владеење, но забележлива била незаинтересираноста на другите засегнати страни – граѓанскиот и бизнис секторот. „Нивните очекувања беа во насока на проекти кои ќе генерираат економски развој и вработување за младите“, додаваат тие.

Според одговорите на граѓанските организации кои учествуваа во оваа анализа, можеме да заклучиме дека речиси сите граѓански организации кои работат на проекти поврзани со промовирање, или се поврзани со Активното граѓанско учество, истите ги планираат / реализираат / спроведуваат со најмалку една партнер – организација или институција. Ова е многу битно, бидејќи преку директно или индиректното учество и соработка со еден или повеќе партнери кои ќе работат на заедничка тема од (често) локално значење, се создава единство на заинтересираните странки, и на тој начин резултатот од проектот тие го доживуваат како сопствен односно заеднички.

Уште побитно е тоа што преку соработка со локалните власти и институции, почнуваат да се надминуваат одредени стереотипни мислења за насоките и начините на делување на граѓанските организации, бидејќи, во ситуации кога тие соработуваат со локалната власт се покажува дух на борба за заедничкото добро, чиј краен продукт – подобрен квалитет на живот – ќе го имаат самите граѓани.

За жал, можеме да заклучиме и одредени не толку добри појави. Речиси сите граѓански организации пријавија одредени тешкотии при воспоставување контакти и одржлива, реципрочна соработка со нивните институционални партнери.

Исто така, голема потешкотија при спроведувањето на овие проекти претставува и недоволната информираност околу работењето на граѓанските организации и нивната улога во кревањето на свесноста за Активното граѓанско учество, како кај пошироката јавност, така и кај вработените во државните институции.

Други примери на иницијативи за активно граѓанско учество

Охрабрувачки е тоа што во последниот период бројот на граѓани кои учествуваат во граѓански иницијативи се зголемува, што може да се забележи и од резултатите на студијата на Реактор - Истражување во акција: „[Граѓанско учество во Македонија 2012-2014](#)“.

Како што покажуваат тие, во граѓански иницијативи за општо добро во 2012 година учествувале само петина од граѓаните на работоспособна возраст во Македонија, меѓутоа бројот на граѓани кои учествуваат во граѓански иницијативи значајно се зголемува и до 2014 година достигнува една третина од граѓаните. Ограничувачки фактор е тоа што најчести граѓански иницијативи се еколошките акции како на пример пошумувањето, чистењето на отпад и слично.

„Преку половина граѓани кои учествуваат во граѓански иницијативи всушност учествуваат во еколошки акции. Меѓутоа иако бројот на иницијативи се зголемува, процентот на граѓани кои учествуваат во еколошки иницијативи значително се намалува. По еколошките акции како најчести следат акциите за поправки на инфраструктурата и хуманитарните акции“, се вели во студијата на Реактор – Истражување во акција.

Слично како и кај граѓанските иницијативи, резултатите покажуваат дека бројот на активни граѓани расте низ годините и во различните видови на граѓански активизам, меѓутоа не толку драстично како кај иницијативите.

„Сепак, многу поголем број граѓани учествуваат во некоја од формите на граѓански активизам отколку во граѓански иницијативи, па во 2014 година, речиси секој втор граѓанин на работоспособна возраст бил граѓански активен“, велат од Реактор.

Најчест вид на граѓански активизам е контакт активизмот, кој го применуваат околу третина на граѓаните. По него следи конструктивниот граѓански активизам кој го применуваат околу четвртина на граѓаните и на крај е хостилниот активизам, кој иако најнезастапен, во 2014 го применувале околу петина од граѓаните на работоспособна возраст.

Како успешен пример на Активно граѓанско учество, се издвојува иницијативата на Македонскиот центар за европско образование и други граѓански организации за учество во програмирањето на ИПА 2.

Антиципирајќи го програмирањето во однос на Инструментот за претпристапна помош 2014-2020 (ИПА2) во 2013 година се формира партнерство меѓу граѓанските организации Еко-свест, Македонски центар за европско образование, Реактор, Зенит, Аналитика, Фронт 21/42, Центарот за граѓански комуникации, Институтот за европска политика и претставник од Националниот совет за евроинтеграции.

- Ова партнерство во мај 2013 официјално поднесе писмо до г-дин Фатмир Бесими, заменик министерот за европски прашања на Владата со кое се бара активно вклучување на

граѓанските организации во програмирањето на ИПА 2 за периодот 2014-2020 година и транспарентност на сите стратешки документи.

- Во јули 2013 година оваа иницијатива изготви конкретен предлог за воспоставување на механизам за соработка меѓу Владата и граѓанското општество.
- Во февруари 2014 година, партнерските организации организираа работилница за 120 претставници на граѓанското општество. Тие донесоа заеднички заклучоци и придонеси кон националниот стратешки документ на ИПА 2, организирани во сектори
- Исто така, беа избрани претставници на организациите на граѓанското општество во секој сектор (преку транспарентен процес). Претставник на Секретаријатот за европски прашања (СЕП) на Владата и претставник на Делегацијата на ЕУ во Република Македонија беа присутни на оваа работилница.
- ИПА 2 механизмот, формиран како резултат на овој настан дополнително побара и официјална средба со вицепремиерот за европски прашања.
- Придонесите на граѓанските организации беа испратени до владата и ЕУ пред финализирањето на Националниот индикативен стратешки документ.

Европската комисија ги коментираше напорите на ова партнерство во поглавјето 2.1.

„Демократија и владеење на правото“, под наслов „Граѓанско општество“ во Извештајот за напредокот од 2014 година, во кој се наведува: „Граѓанските организации почнаа меѓу себе да се координираат повеќе за одредени теми, како што се ИПА II, и предложија построкуриран механизам за консултации со Владата, врз основа на секторски пристап“. Со тоа, извештајот за напредокот за 2014 година ги призна напорите на граѓанските организации за координирана соработка и предлозите за структурирани консултации за ИПА 2 со Владата на РМ, врз основа на секторски пристап.

Покрај ИПА 2 механизмот, како успешен пример на Активно граѓанско учество во Република Македонија е и неформалната организација [Студентски пленум](#). Тие се изворно македонска студентска иницијатива за одбрана на правата на студентите која се залага за поквалитетно образование, а се бори против неправедноста и партиските влијанија.

Иницијативата се појави кон крајот на 2014 година по најавата за воведување на екстерно оценување на факултетите во Република Македонија, што подоцна беше преименувано во државен испит. Сето тоа преку низа измени на Законот за високо образование, кој според движењето силно го крши членот 46 од Уставот на Македонија, во кој се гарантира автономија на универзитетите.

Една од главните одлики на Студентскиот пленум е нејзината хоризонтална поставеност, односно, во оваа организација нема лидер, секој студент кој има желба може да се приклучи и рамноправно да учествува во него. Важно е секој да пристапи како поединец, без никакви партиски влијанија.

За кратко време ова движење го привлече вниманието на македонската јавност, откако во последниот квартал од 2014 година и на почетокот на 2015 година беа организирани три големи протести каде што учествуваа и над 10.000 студенти. Ова студентско движење за прв пат во

историјата на Македонија, во знак на протест, ги окупираше факултетите во Скопје, каде што студентите се вселија и со денови преноќуваа таму.

На крајот, окупацијата беше прекината со повлекување на измените на Законот за високо образование и прифаќање на сите барања на Студентскиот пленум. Откако се формираа работни групи кои почнаа со работата на нов Закон за високо образование, Студентскиот пленум по неколку месечна работа се иззема од понатамошно учество поради незаинтересираност и одолговлекување на работните обврски од страна на претставниците на Универзитетот Св. Кирил и Методиј и Министерството за образование. Тие најавија дека ќе ја блокираат секоја одлука на овие работни групи донесена без нивно учество.

Покрај ваквите неформални иницијативи, уникатна иновација од Македонија на полето на грасрутс активно граѓанско учество преку користење нови технологии е употребата на страници на Фејсбук (Facebook pages) како алатка за петиции, со кои од властите се бара исполнување на конкретни барања. Најпознати вакви примери се иницијативата за доделување пензија на познатата уметница, интерпретаторка на изворна македонска народна музика Вања Лазарова, како и иницијативата Владата на Република Македонија да се откаже од приходот од ДДВ од доброволните прилози за помош на балканските поплави во јуни 2014.

Во случајот на Вања Лазарова, две недели откако новинарот Огнен Јанески на ТВ 24 вести објави дека случајно открил дека таа живее со ниска пензија во приватен дом за стари лица на трошок на сопствениците, за неколку часа над 8.000 лица се приклучија на страницата „Поддршка за Вања Лазарова“. Со станување „фан“ на страницата, граѓаните се придружуваат на основното барање таа „да добие статус национален уметник и национална пензија“. Во тек на целата акција бројот на фанови достигна над 20 илјади вкупно, меѓу кои многу јавни личности и признаени уметници од земјата.

Властите изреагираа уште истиот ден со итна посета на министерката за култура на домот, каде таа даде изјава дека ќе го преиспита претходно одбиеното барање поднесено од Лазарова. За да може да го исполни формалниот услов за национална пензија, на Вања Лазарова на 11 октомври 2014 година ѝ беше доделена истоимената државна награда. Во однос на постигнување на барањето, иницијативата постигна целосен успех, благодарение на потребата владеачката партија да го заштити својот имиџ на бранители на традицијата.

Друг успешен пример е барањето Владата да го укине Данокот на додадена вредност на хуманитарна помош- донации. Имено, при поплавите кои ги зафатија Босна и Херцеговина и Србија во текот на мај 2014 година, се создаде наплив на сочувство кај граѓаните на Македонија, кои несебично почнаа да прибираат хуманитарна помош во залихи храна, облека и парични средства.

Како примарен канал за собирање финансиски донации во последните години се издвојува донирањето преку мобилни телефони, услуга што ја обезбедуваат комерцијалните оператори. При испраќање вакви пораки/повици, операторите ги известуваат донаторите дека покрај 100 денари донација, им наплатуваат и дополнителни 18 денари (18%) за Данок за додадена вредност

– ДДВ, кој го прибира Министерството за финансии. Иако граѓаните на социјалните мрежи и блогови повремено искажуваат незадоволство од оваа владина одлука, тоа особено ескалираше во врска со поплавите.

Така, во мај 2014 година, група граѓани основа страница на Фејсбук наречена „Владата на РМ да укине ДДВ за хуманитарна помош – донации“, која за неколку часа стекна околу 4.000 „фанови“ - потписници. Иницијалната група го споделуваше линкот до страницата на своите профили и отворено ги повикуваше поддржувачите и тие да канат што повеќе потенцијални членови (на македонски и албански јазик).

Дел од потписниците исто така го искористија механизмот за поставување тагови (директно поврзување со други страници и корисници, кои добиваат известување дека се споменати) до новинари и претставници на релевантните институции. Истиот ден, на конференција за медиуми свикана за друга тема, новинарка од независен портал кој известуваше за иницијативата го постави прашањето за ослободување од ДДВ на министерот за финансии. Министерот објави дека ќе го покрене на следната Владина седница.

Така Владата донесе формална одлука сите средства што ќе бидат собрани врз основа на отворените телефонски линии за донација да бидат до денар исплатени како хуманитарна помош за настраданите од поплавите во двете земји, вклучувајќи го и ДДВ.

Оваа иницијатива постигна делумен успех. На декларативно ниво, Владата се согласи со барањата на граѓаните, со што го ублажи масовното незадоволство од нејзините политики. Но, потоа не беа објавени податоци за спроведувањето на одлуката, односно отчет за собраното и потрошеното. До мај 2015 година, нема сеопфатно укинување на ДДВ за донациите кои се собираат за хуманитарни цели преку мобилните телефони, меѓу кои и честите потреби за операции на деца и млади во странство, кои не се покриени од Фондот за здравство.

Анализа покажува дека со спонтаното користење на страници на Фејсбук како средство за активно граѓанско учество преку петиции, граѓаните на Македонија ги заобиколуваат дел од проблемите поврзани со петиции на интернет. Тие проблеми се однесуваат на видливоста на иницијативата, потребата за промоција, како и верификувањето дали потписниците се навистина различни лица. Самата структура на Фејсбук овозможува зголемена видливост бидејќи активностите како станување фан на дадена страница автоматски ги известува пријателите на потписникот.

Иако и на Фејсбук има т.н. „двојни профили“, под контрола на едно лице, сепак е многу потешко да се симулира учество на илјадници индивидуални граѓани во краток рок. Впрочем, во обата случаи и не беше важно дали петицијата има точно 8.000 или 8.024 потписници, туку трендот - дали бројот рапидно расте во рок од неколку часа, со тенденција за експоненцијално ширење ако продолжи.

Реакцијата на властите кои вложуваат големи средства во односи со јавност (ПР) во вакви случаи е молскавична. Во авторитарни услови, властите прво се обидуваат да го заташкаат случајот, но ако не успеат во прво време, се повинуваат на плимата на народно незадоволство.

Во сите случаи на користење страници на Фејсбук како средство за петиции, клучна беше и синергијата, односно соработката со традиционалните и онлајн медиумите кои работат во интерес на јавноста, кои преку пренесување веста и поставување директни прашања до носителите на одлуки го засилуваа гласот на граѓаните.

Заклучоци и препораки

- Во Република Македонија постои законска рамка со која се уредува активното граѓанското учество, како и е-учеството, но потребно е нејзино доследно спроведување, како и подигање на свеста кај институциите и граѓаните, како за постоењето на можности така и

за важноста од користењето на новите медиуми, во овој случај – веб-локациите како алатки за транспарентност, отчетност, и е-учество.

- Потребно е институциите, особено централната власт, не само формално, туку сериозно и квалитетно да работи на унапредување и зголемување на искористеноста на механизмите за активно граѓанско учество и е-учество.
- Потребно е зајакнување на свеста кај институциите за важноста на улогата на веб-локациите како алатки и платформи за транспарентност, отчетност и активно граѓанско учество. Речиси сите процеси што се одвиваат без примена на новите технологии, може да се оптимизираат со примена на новите технологии, со што ќе се овозможи поефикасно користење на финансиските и човечките ресурси, како и на времето на службениците и граѓаните.
- Потребно е креирање на подобра видливост подобар пристап до информациите на веб-локациите. Едно од можните решенија е стандардизирање на форматот и изгледот на веб-локациите со употреба на изработен шаблон, со што ќе се постигне унифициран изглед и локација на информациите на секоја веб-страница, преку што ќе се промовира е-инклузивноста од сите аспекти, со цел да се овозможи пристап на сите граѓани до сервисите - меѓу другото и со примена на сите соодветни јазици што се говорат во РМ, при што во самиот дизајн ќе бидат применувани и стандардите на W3C што овозможуваат пристап на лицата со попреченост.
- Користењето на отворени стандарди за објавените документи ќе го зголеми и олесни пристапот и пребарувањето на објавените информации.
- Потребна е изработка на систем за преглед на финансиите и нивната распределба од страна на институциите за постигнување на поголема отчетност и транспарентност кон граѓаните. Освен неопходното исполнување на законските обврски преку објавување на фискалните податоци во нивната основна форма, од аспект на зголемување на увидот и учеството на граѓаните важно е да се развијат системи за нивна автоматизирана обработка и прикажување во контекст, на пример преку визуелизации.
- Речиси сите институции имаат и своја веб-локација, што укажува на тоа дека првиот напор е направен, но она што недостасува е содржина релевантна за корисникот, односно граѓанинот. Потребно е поажурно одржување на овие системи, и хранење на истите со потребните информации, навремено.
- Иако се обврзни, процесите на јавни консултации се одвиваат формално и со мал одек преку за тоа посочените онлајн механизми. Голем дел од законите се носат по скратена процедура, со што е отежнато граѓаните да земат учество со своите предлози.
- Важен фактор на демотивација на граѓаните и организациите за учество во консултативните процеси се искуствата на неземање предвид на нивните потреби и јавниот интерес при усвојувањето на легислатива. Содржините што се објавени на веб-локациите се релативно информативни, но недоволно партиципативни. Потребно е поголемо учество и модерирање на тоа учество, што ќе доведе до изведување на заклучоци од таа партиципација.
- Системите претежно се користат за пренесување на информации, за информирање на граѓаните во една насока, но потребна е поактивна двонасочна комуникација и заеднично

покренување на иницијативи. Потребно е транспарентно објавување на информации, особено кога се работи за донесување на закони, јавни расправи и отворени повици за вклучување во јавни расправи.

- Бидејќи веќе постојат инструменти, како за учество така и за контрола врз јавните институции (адекватно функционирање на државниот завод за ревизија, со механизам за санкции и лична одговорност на оние кои не ги почитуваат тие механизми), истите мора поактивно да се применуваат.
- Постојат бројни алатки понудени од институциите, но испитаниците упатуваат на тоа дека постои неадекватно користење на тие алатки од самите државни службеници кои се задолжени за нивното ажурирање, а од друга страна и недоволна активност од сама јавност – и стручната, па и општата јавност, односно самите граѓани. Од големо значење е подигањето на капацитетот кај јавната администрација за практикување на поголема транспарентност, отчетност и вклучувањето на засегнатите страни во донесувањето одлуки.
- Покажувањето свесност и грижа за заштитата на човековите права во дигиталната сфера е важен аспект на градењето доверба меѓу институциите и граѓаните. Еден чекор во таа насока е објавувањето политики за приватност, но и други документи како прописи и кодекси со што се гарантира ова, во рамките на надлежностите на институциите.
- Институциите стануваат свесни за значењето на интернет просторот, а постои тренд на зголемување на е-услугите што се нудат. Државата треба да биде лидер на ова поле. При тоа, неопходно е да се работи на исполнување на принципите на е-инклузија и решавање на прашањата поврзани со пристапноста, како и прашањата за лицата со попреченост.
- Е-вклучувањето и е-учеството се одраз на демократскиот капацитет на власта. Во моментот предизвик претставува демократскиот капацитет на властите, а помалку самиот инструмент преку што тие ја реализираат својата волја и спремност да обезбедат учество во носењето одлуки и транспарентност.
- Тековните напори на јавните институции треба да се унапредат со зајакнување на капацитетите и хармонизирање на централно усвоените политики и нивна дисперзија на сите нивоа на власта и државната управа.
- Сите општини во Република Македонија во приоритети за воведување на нови е-услуги да ги ставаат и услугите наменети за граѓаните и услугите наменети за бизнисите.
- Процесот на воведување на нови е-услуги да се искористи за трансформација на локалната администрација кон локална администрација која во центарот на своето работење ќе го стави својот корисник (граѓаните и бизнисите) и за оптимизација на процесите и процедурите за испорака на услуги на локално ниво. Е-услугата никако не треба да се сфати како автоматизација на стариот, традиционален начин на испорака на истата услуга.
- Оптимизација на процесите и следствено, соодветна систематизација на работните места.
- Анализа на потребите за обуки на вработените и нивно обучување.
- Донесување и имплементација на јасни политики за приватност и сигурност. Довербата на корисниците кон е-услугите, односно дека е-услугите се безбедни за користење во однос на начинот на кој се чуваат, користат и обработуваат личните информации е битен предуслов за зголемено користење на е-услугите.

- Обезбедување потребна ИКТ инфраструктура на граѓаните и бизнисите кои истата не ја поседуваат за користење на соодветната е-услуга, или обезбедување на потребни механизми за нивно непречено користење.

Библиографија

Batagan, L, Pocovnicu, A, & Capisizu, S 2009, 'E-SERVICE QUALITY MANAGEMENT', *Journal Of Applied Quantitative Methods*, 4, 3, pp. 372-381, Academic Search Premier, EBSCOhost, viewed 10 December 2014.

Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti & DTi. 2010. "Method paper 2010: Preparing the 9th Benchmark Measurement". Brussels: European Commission, Directorate General for Information Society and Media.

Codagnone, C. & Boccadelli, P. 2006. "Measurement Framework Final Version", Delivered within the eGEP Project for the European Commission, DG Information Society, Unit H2, retrieved 8 December 2014 from http://82.187.13.175/eGEP/Static/Contents/final/D.2.4_Measurement_Framework_final_version.pdf

Deloitte Consulting & Indigov. 2008. "Study on the measurement of e-government user satisfaction and impact", European Commission, Information Society and Media Directorate-General. Brussels, 2008. Available online at: <http://www.epractice.eu/en/library/281909>.

Gusev M., Spasov D., Armenski G. 2007. "Growth of eGovernment Services in Macedonia (Online Sophistication of eGovernment Services)", *Informatica* 31, 2007, pp. 397-406.

Janevski Z., Stojanovski F., Jashari B. 2009. "Evaluation of the Impact of the USAID eGov Project Activities in Macedonia – With a special emphasis on the e-services for the business sector", Metamorphosis Foundation, Skopje, October 2009.

Jashari B., Stojanovski F., Resavska T. 2014. "Increasing the use of gov.mk websites as tools for transparency, accountability and e-participation", Metamorphosis Foundation, Skopje, June 2014. http://metamorphosis.org.mk/en/izdaniya_arhiva/policy-paper-increasing-the-use-of-gov-mk-websites-as-tools-for-transparency-accountability-and-e-participation/

Janevski Z., [Bojnec Š.](#), [Godnov U.](#), [Petkovska Mirčevska T.](#), [Angelova B.](#), [Angeloska Dichovska M.](#) 2014. "BUSINESS BENEFITS FROM E-GOVERNMENT SERVICES: CASE OF SLOVENIA AND MACEDONIA", *Economic Development* Year 16, No. 3/2014, pp. 13-24.

Sabic Z., Janevski Z. et al. 2010. "eGovernance and ICT Usage Report for South East Europe 2nd Edition", eSEE Secretariat, Sarajevo, Bosnia and Hercegovina, December 2010.

World Bank. 2006. "Kazakhstan – Prioritization of E-Services Delivery - Review of International Experience", World Bank's ISG e-Government Practice, World Bank, June 2006.

World Bank. 2009. Definition of e-Government. Accessed May 7, 2013. <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html>.

Jashari, Bardhyl & Stojanovski, Filip, eds. (2008). Roadmap for Inclusive eGovernment in the Western Balkans: Building e-services accessible to all. Metamorphosis Foundation.

Jashari, B. & Stojanovski, F. (2006). Challenges & Obstacles: Usage of FOSS in Local Government in Macedonia. tOOSad Workshop at the 2nd Intl. Conference on Open Source Systems, Como, Italy.
<http://www.tossad.org>.

Анекси

Анекс I: Емпириско истражување за е-услуги во општините во Република Македонија

Цели на истражувањето

Емпириското истражување има за цел да ги анализира е-услугите кои ги испорачуваат општините во Република Македонија, и тоа од аспект на следниве 3 категории на функционалност:

1. Транспарентност и отчетност
2. Комуникација
3. Одобренија, дозволи и други услуги

Методологија

Истражувањето се спроведе користејќи ги следниве 2 истражувачки инструменти:

1. *Интервјуа* – спроведени во фазата на подготовка на методологијата на ова истражување со претставници на повеќе општини во Република Македонија. Интервјуата се реализираа во периодот помеѓу 10.10.2014 година и 23.11.2014 година во општините: Тетово, Чешиново, Велес и Дојран. Поединечни интервјуа се реализираа и за време на набљудувањето на веб-локациите на општините во Република Македонија, заради проверка и потврда на резултатите добиени од процесот на набљудување.
2. *Онлајн набљудување* на веб-локациите на општините во Република Македонија – спроведено од страна на еден набљудувач во периодот помеѓу 24.11.2014 година и 2.12.2014 година. Адресите на веб-локациите на единиците на локална самоуправа беа превземени од списокот на општини со нивни контакти достапен на веб-локацијата на ЗЕЛС (www.zels.org.mk), каде се членки сите општини во Република Македонија. За набљудување на трите функционалности дадени погоре се одредија следниве 11 индикатори:
 - a. За функционалноста *Транспарентност* се дефинирани следиве 4 индикатори:
 - i. I1 – Навремено објавување на дневниот ред на седниците на советот
 - ii. I2 – Дали се објавуваат сите јавни набавки
 - iii. I3 – Дали е објавен буџетот за тековната година
 - iv. I4 – Дали се објавени записниците и усвоените одлуки од најмалку последните три состаноци на советот на општината

- b. За функционалноста *Комуникација* се дефинирани следниве 3 индикатори:
- i. I5 – Е-формулар за пријавување на проблеми
 - ii. I6 – Можност за поставување на прашања до градоначалникот
 - iii. I7 – Достапни *e-mail* контактите на општинските службеници
- c. За функционалноста *Одобренија, дозволи и други услуги* се дефинирани следниве 4 индикатори:
- i. I8 – Апликации за издавање и следење на дозволите за градба
 - ii. I9 – Формулари за пријавување на данокот на имот
 - iii. I10 – Објавени огласи за вработување
 - iv. I11 – Барања по електронски пат на Б-интегрирана еколошка дозвола

Секој од индикаторите зема една од следниве 3 вредности:

- 1 – на набљудуваната веб-локација е-услугата која се истражува преку конкретниот индикатор **постои**
- 0 – на набљудуваната веб-локација е-услугата која се истражува преку конкретниот индикатор **не постои**
- 0.5 – на набљудуваната веб-локација е-услугата која се истражува преку конкретниот индикатор е **нецелосна/нередовна**

Од индикаторите за секоја истражувана категорија на функционалност се креирани 3 индекси, и тоа:

- I_{TR} – Индекс на Транспарентност,
- I_{CO} – Индекс на Комуникација,
- I_{AP} – Индекс на Одобренија/Дозволи.

Вредноста на секој од индексите се добива кога на сумата на сите индикатори дефинирани за соодветната категорија на функционалност чија вредност изнесува 1 се одземе вредноста 0.1 помножена со бројот на индикатори во истата категорија на функционалност чија вредност изнесува 0.5, односно:

$$I = n - 0.1 * k$$

каде:

n е бројот на индикатори кои го сочинуваат соодветниот индекс кои имаат вредност 1,

k е бројот на индикатори кои го сочинуваат соодветниот индекс кои имаат вредност 0.5.

Така соодветните индекси може да ги добијат вредностите во следниот опсег:

- За I_{TR} ; Min=-0.4, Max=4 (Минимална вредност од -0.4 би се добила во случај сите 4 индикатори кои го сочинуваат индексот I_{TR} да имаат вредност 0.5, односно соодветните е-услуги од оваа категорија на функционалност да се нецелосни/нередовни).
- За I_{CO} ; Min=-0.3, Max=3 (Минимална вредност од -0.3 би се добила во случај сите 3 индикатори кои го сочинуваат индексот I_{CO} да имаат вредност 0.5, односно соодветните е-услуги од оваа категорија на функционалност да се нецелосни/нередовни).
- За I_{AP} ; Min=-0.4, Max=4 (Минимална вредност од -0.4 би се добила во случај сите 4 индикатори кои го сочинуваат индексот I_{AP} да имаат вредност 0.5, односно соодветните е-услуги од оваа категорија на функционалност да се нецелосни/нередовни).

Вредно за појаснување е улогата на параметарот “k” во методологијата на одредување на вредноста на индексите, односно намалување на вредноста на параметарот “n” за вредноста “0.1 * k”. Имено, се констатира дека на корисниците на е-услугите особено важна им е нивната поузданост. Тоа значи, дека кога одредена е-услуга е или нецелосна, или нередовно се ажурира, (а тоа нејзините корисници најчесто не може ни да го знаат), тоа за нив може да предизвика големи непријатности и проблеми, особено затоа што корисниците на е-услуги во Република Македонија услугите кои ги испорачуваат властите на централно и локално ниво ги земаат најчесто без никаква резерва. На пример, ако корисник на е-услуги на некоја општина ги следи најавите на закажување на следните седници на Советот на општината со предложените дневни редови, и ако соодветната е-услуга се одржува нецелосно или нередовно, тогаш тој не може да знае во случај да е пропуштена објава на информација за закажување и/или одржување на некоја седница на Советот на општината, што може да создаде реални проблеми.

Затоа, оваа методологија се разликува од слични методологии кај кои вредноста на индексите претставуваат фреквенција на настан и се цели броеви кои се добиваат со сумирање на бројот на појава на одреден настан (во конкретниот случај сумирање на индикаторите со вредност “1”),

воведувајќи вредности на соодветните индекси кои припаѓаат на множеството на рационални броеви.

Според предложената методологија, постоењето на индикатори за одредени е-услуги кај некои општини чија вредност претставува рационален број, укажува на **непостоење** на квалитетни процедури и одговорност за потполно и ажурно спроведување на процесот на испорачување на соодветната е-услуга.

Примерок на истражувањето

Истражувањето беше спроведено на целата популација на општини во Република Македонија. Беа опфатени сите (N=81) локални самоуправи во Република Македонија, односно нивните веб-локации, од кои, 44 се со седиште во град (вклучувајќи ги тука и Градот Скопје како посебна единица на локална самоуправа и 10-те општини во Градот Скопје), додека 37 се локални самоуправи со седиште во село.^[106]

Од целата популација на веб-локации на единиците на локална самоуправа, во периодот на набљудување не беа активни, односно не беше можно да се достапат 9, и тоа, 2 веб-локации на општини со седиште во град (Сарај, www.saraj.gov.mk и Кавадарци, www.kavadarci.gov.mk) и 7 веб-локации на општини со седиште во село (Брвеница, www.brvenica.gov.mk; Василево, www.opstinavasilevo.gov.mk; Долнени, www.opstinadolneni.gov.mk; Зелениково, www.zelenikovo.gov.mk; Липково, www.lipkovo.gov.mk; Пласница, www.plasnica.gov.mk; и Чучер Сандево, www.cucersandevo.gov.mk). Заради недостапноста на нивните веб-локации, во анализата е земено дека вредноста на индикаторите за сите е-услуги кај овие општини изнесува “0”, односно, соодветните е-услуги не постојат (не се испорачуваат).

Анализа на резултатите

Анализа од спроведените интервјуа

Од интервјуата со претставници на администрацијата во општините кои беа опфатени со ова истражување, се констатира дека општините немаат верификувана и редовна постапка за водење на листа на услуги кои тие ги испорачуваат со број на корисници кои истите за одреден период ги користеле. Сепак, забележливо е дека овие податоци е можно да се обезбедат и лесно да се систематизираат на начин кој ќе ги прави особено значајни за одредување на еден од можните критериуми за правење на приоритет во воведувањето на нови е-услуги во општините, а тоа е степенот (бројот) на нивното користење.

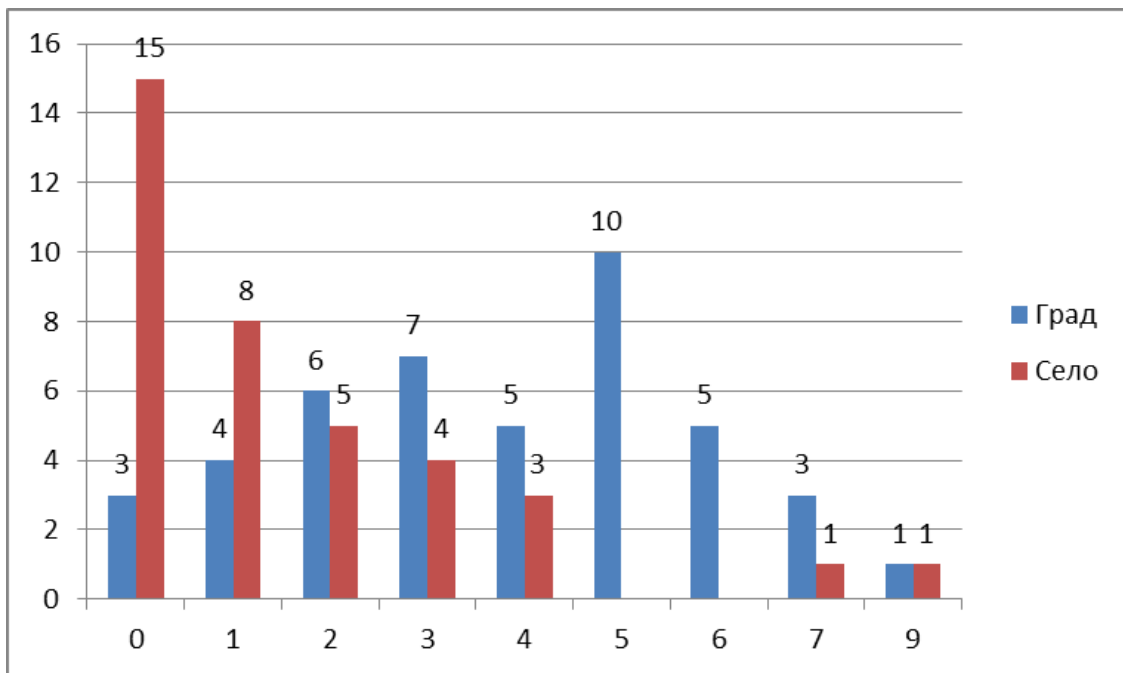
Сепак, и без конкретни бројки, интервјуираните во општините едногласно ги посочија како најбарани услуги (кои општините ги испорачуваат независно од каналот на испорака – традиционален или електронски) услугите поврзани со урбанистичките планови и услугите од доменот на инспекциските служби.

Анализа од онлајн набљудувањето

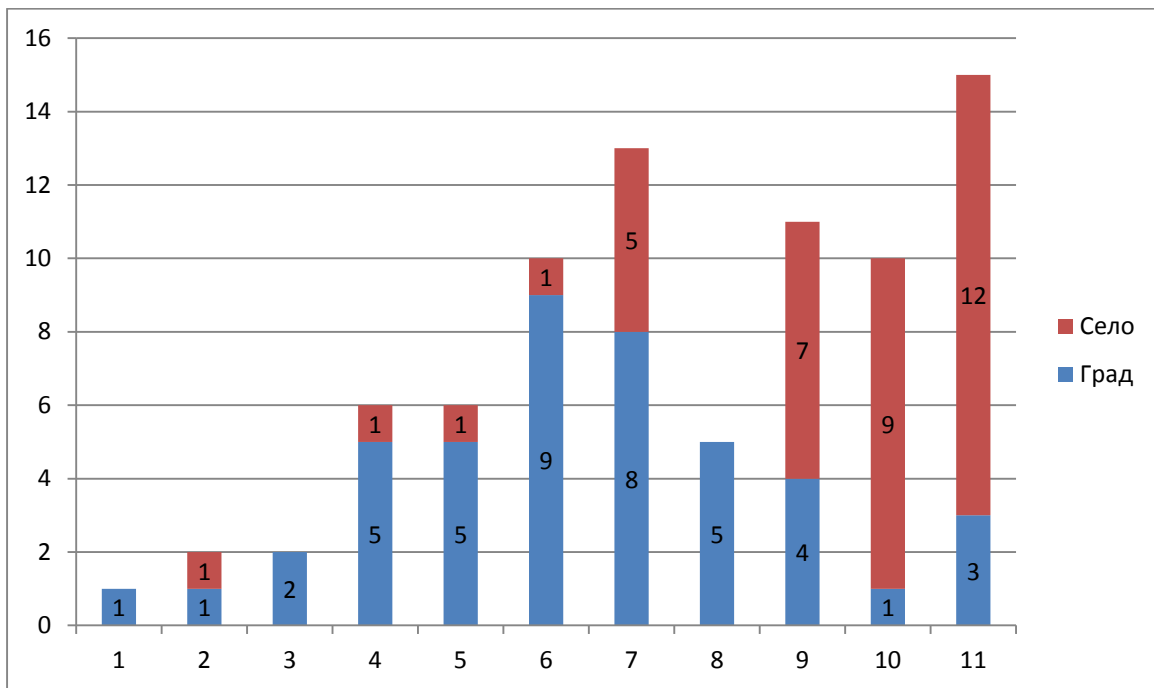
Ниту една општина не ги нуди сите 11 е-услуги, односно не ги нуди водејќи грижа за нивната потполна и постојана ажурност. Како што е прикажано на Графикон 1, најмногу услуги, по 9 нудат една општина со седиште во село (Илинден) и една општина со седиште во град (Ресен), додека по 7 е-услуги се понудени на веб-локациите на една општина со седиште во село (Кривогаштани) и 3 општини со седиште во град (Гази Баба, Делчево и Радовиш).

Графикон 1 – Распределба на број на е-услуги (од анализираниите 11) кои се нудат по општини

Нешто малку повеќе од 50 проценти од анализираниите е-услуги (по шест од анализираниите 11) се нудат на веб-локациите на 5 општини со седиште во град (Град Скопје, Неготино, Охрид, Пробиштип и Струмица).



Графикон 2 – Распределба на број на е-услуги (од анализираниите 11) кои НЕ се нудат по општините целосно и ажурно



Графиконот 2 го прикажува бројот на општини кои не нудат соодветен број на е-услуги од анализираниите 11 опфатени со ова истражување. Загрижува фактот што дури 15 општини (3 со седиште во град: Сарај, Кавадарци и Струга; и 12 со седиште во село: Брвеница, Василево, Долнени, Зелениково, Конче, Липково, Лозово, Могила, Пласница, Теарце, Центар Жупа и Чучер-Сандево) не нудат ниту една од анализираниите 11 е-услуги на своите веб-локации, односно не ги нудат на начин кој е посветен кон нивно редовно и целосно обезбедување за корисниците. Дополнително на ова, 10 општини (1 со седиште во град: Шуто Оризари; и 9 со седиште во село: Боговиње, Градско, Дебарца, Карбинци, Петровец, Росоман, Сопиште и Старо Нагоричане) не нудат по 10 е-услуги, а 11 општини (4 со седиште во град: Бутел, Ѓорче Петров, Винаца и Македонски Брод; и 7 со седиште во село: Желино, Зрновци, Новаци, Ново Село, Студеничани, Чашка и Чешиново-Облешево) не нудат по 9 од анализираниите 11 е-услуги.

Всушност, ако се земат предвид и веб-локациите на општините со седиште во град и оние со седиште во село, може да се констатира дека повеќето од половината (50,6%) не нудат ажурно или целосно по 8 и повеќе е-услуги од анализираниите 11.

Во Табела 1 е прикажан бројот на општини кои нудат соодветен број на е-услуги кои ги испорачуваат на своите корисници нецелосно или нередовно.

Табела 1 – Распределба на број на неажурни е-услуги кои се нудат од страна на општините

Број на	Седиште во:		

нецелосно/непотполно			
ажурирани е-услуги	Град	Село	Вкупно
0	20	27	47
1	16	9	25
2	6		6
3	2	1	3
Вкупно	44	37	81

Така, може да се види дека кај 3 општини (2 со седиште во град: Карпош и Битола; и 1 со седиште во село: Јегуновце) дури 3 од анализираниите 11 е-услуги се испорачуваат така што тие не се целосни или секогаш ажурни, што може да предизвика сериозни проблеми за оние кои овие услуги ги користат. Дополнително, 6 општини со седиште во град имаат по 2 неажурни или нецелосни е-услуги (Гази Баба, Центар, Валандово, Велес, Дебар, и Прилеп) и дури 25 општини (речиси една третина од сите општини), од кои 16 со седиште во град и 9 со седиште во село имаат по една неажурна или нецелосна е-услуга.

Нешто повеќе од половината од сите општини во Република Македонија (47 од вкупно 81 општина), односно 58%, се грижат за поузданоста на е-услугите кои ги нудат, па немаат ниту една која е нецелосна или неажурна. Во оваа интенција предничат општините со седиште во село, од кои дури 73% (27 од вкупно 37 општини со седиште во село) се грижат да не им создадат непријатност на своите корисници преку некоја нецелосна или неажурна е-услуга, па затоа некогаш одредена е-услуга не е во нивната понуда ако за истата не можат да обезбедат постојано и навремено испорачување. Ваквата интенција е нешто послабо изразена кај општините со седиште во град, бидејќи се забележува кај 45,5% (20 од вкупно 44 општини со седиште во град).

Во Табела 2 се прикажани фреквенциите на сите индикатори за 11-те е-услугите кои се предмет на ова истражување.

Табела 2 – Дескриптивна статистика на сите индикатори

	Дескриптивна статистика N=81	Дескриптивна статистика N=44 1=седиште во град	Дескриптивна статистика N=37 0=седиште во село
Indicator 1			
Frequency (%)			
1=exist	21,0	34,1	5,4

0=don't exist	72,8	54,5	94,6
0.5=incomplete/not regularly	6,2	11,4	0,0
Indicator 2			
Frequency (%)			
1=exist	25,9	43,2	5,4
0=don't exist	61,7	45,5	81,1
0.5=incomplete/not regularly	12,3	11,4	13,5
Indicator 3			
Frequency (%)			
1=exist	35,8	45,5	24,3
0=don't exist	64,2	54,5	75,7
0.5=incomplete/not regularly	0,0	0,0	0,0
Indicator 4			
Frequency (%)			
1=exist	35,8	54,5	13,5
0=don't exist	55,6	38,6	75,7
0.5=incomplete/not regularly	8,6	6,8	10,8
Indicator 5			
Frequency (%)			
1=exist	30,9	45,5	13,5
0=don't exist	66,7	50,0	86,5
0.5=incomplete/not regularly	2,5	4,5	0,0

Indicator 6			
Frequency (%)			
1=exist	21,0	27,3	13,5
0=don't exist	77,8	72,7	83,8
0.5=incomplete/not regularly	1,2	0,0	2,7
Indicator 7			
Frequency (%)			
1=exist	22,2	25,0	18,9
0=don't exist	66,7	56,8	78,4
0.5=incomplete/not regularly	11,1	18,2	2,7
Indicator 8			
Frequency (%)			
1=exist	42,0	56,8	24,3
0=don't exist	55,6	40,9	73,0
0.5=incomplete/not regularly	2,5	2,3	2,7
Indicator 9			
Frequency (%)			
1=exist	17,3	25,0	8,1
0=don't exist	81,5	72,7	91,9
0.5=incomplete/not regularly	1,2	2,3	0,0
Indicator 10			
Frequency (%)			
1=exist	22,2	18,2	27,0

0=don't exist	70,4	68,2	73,0
0.5=incomplete/not regularly	7,4	13,6	0,0
Indicator 11			
Frequency (%)			
1=exist	3,7	4,5	2,7
0=don't exist	92,6	88,6	97,3
0.5=incomplete/not regularly	3,7	6,8	0,0

Од анализата на соодветните индикатори се забележува дека најзастапена е-услуга кај општините во Република Македонија е *Апликацијата за издавање и следење на дозволите за градба* (индикатор 18), која ја нудат 42% од сите општини во Република Македонија. Следат *Објавувањето на буџетот на општината за тековната година* (индикатор 13) и *Објавувањето на записниците и усвоените одлуки на Советот на општината* (индикатор 14) кои се нудат од 35,8% од сите општини во државата.

Најзастапени е-услуги кај општините со седиште во град се: *Апликацијата за издавање и следење на дозволите за градба* (индикатор 18), која ја нудат 56,8% од сите општини во Република Македонија со седиште во град, а следат *Објавувањето на записниците и усвоените одлуки на Советот на општината* (индикатор 14) со 54,5% и *Објавувањето на буџетот на општината за тековната година* (индикатор 13) и *Е-формуларот за пријавување на проблеми* (индикатор 15) со по 45,5%.

Кај општините со седиште во село, најзастапена е-услуга која ја нудат 27% од нив е *Објавувањето огласи за вработување* (индикатор 110), а следат е-услугите *Објавувањето на буџетот на општината за тековната година* (индикатор 13) и *Апликацијата за издавање и следење на дозволите за градба* (индикатор 18) кои ги нудат 24,3% од општините со седиште во село.

Најмалку застапена е-услуга кај сите општини во Република Македонија е *Барања по електронски пат на Б-интегрирана еколошка дозвола* (индикатор 111) која не се нуди од страна на дури 92,6% од сите општини (всушност, оваа е-услуга е застапена на веб-локациите на само 3 општини, и тоа една со седиште во село – Ранковце, и 2 со седиште во град – Свети Николе и Штип) , а следат *Формулари за пријавување на данокот на имот* (индикатор 19) со 81,5% и *Можноста за поставување на прашања до градоначалникот* (индикатор 16) со 77,8%. Изненадува фактот дека најмалку користена е е-услугата за *Барања по електронски пат на Б-интегрирана еколошка дозвола*, кога ЗЕЛС, покрај софтвер за потребите на сите општини во Република Македонија за водење на постапката за дозвола за градба по електронски пат, кој се нуди за користење на сите

општини преку порталот на ЗЕЛС наречен *Информациски систем Е-одобрение за градење* (www.gradezna-dozvola.mk), и која е најупотребувана е-услуга кај сите општини, обезбеди и *Портал за управување со Б-ИСКЗ дозволи и елаборати за животна средина* (<http://www.ekoloska-dozvola.mk>), а истиот доживува сосема спротивна судбина. Ова веројатно се должи на помалата свесност кај локалната администрација за важноста на оваа услуга за нејзините граѓани и претпријатија, како и помалиот притисок кој локалната јавност го прави кон локалната самоуправа за обезбедување на испораката на оваа услуга од страна на општината по електронски пат.

Кај општините со седиште во град е-услуги кои не ги нудат најголем број од општините се: *Барања по електронски пат на Б-интегрирана еколошка дозвола* (индикатор I11) незастапена на веб-локациите на 88,6% од општините со седиште во град, а следат е-услугите *Формулари за пријавување на данокот на имот* (индикатор I9) и *Можноста за поставување на прашања до градоначалникот* (индикатор I6) незастапени кај 72,7% од овие општини.

Слично како и кај општините со седиште во град, така и кај општините со седиште во село, првите 2 најнезастапени е-услуги се: *Барања по електронски пат на Б-интегрирана еколошка дозвола* (индикатор I11) незастапена на веб-локациите на 97,3,6% од општините со седиште во село, и е-услугата *Формулари за пријавување на данокот на имот* (индикатор I9) незастапена кај 91,9% од овие општини, додека трета најнезастапена е-услуга кај овие општини е е-услугата *Е-формулар за пријавување на проблеми* (индикатор I5) со 86,5%.

Е-услуги кои евентуално може да предизвикаат најголем проблем за нивните корисници заради својата непотполност или неажурност се: *Објавувањето на јавните набавки* (индикатор I2) која како неажурна е забележана кај 12,3% од сите општини, а следат *Достапноста на e-mail контактите на општинските службеници* (индикатор I7) со 11,1% и *Објавувањето на записниците и усвоените одлуки од седниците на Советот на општината* (индикатор I4) со 8,6%.

Неажурните е-услуги кои се најчесто застапени кај општините со седиште во град се: *Достапноста на e-mail контактите на општинските службеници* (индикатор I7) која е присутна кај 18,2% од општините со седиште во град, *Објавувањето огласи за вработување* (индикатор I10) со 13,6% и *Навременото објавување на дневниот ред на седниците на Советот* (индикатор I1) и *Објавувањето на јавните набавки* (индикатор I2) со по 11,4%, додека кај општините со седиште во село тоа се следниве е-услуги: *Објавувањето на јавните набавки* (индикатор I2) со 13,5% и *Објавувањето на записниците и усвоените одлуки од седниците на Советот на општината* (индикатор I4) со 10,8% соодветно.

Интересно е дека само кај е-услугата *Објавување на буџетот на општината за тековната година* (индикатор I3) не е забележано нејзино нецелосна или неажурна понуда, односно општините или истата ја нудат во целост, или воопшто не ја нудат. Покрај оваа е-услуга таква кај општините со седиште во град е само уште е-услугата *Можност за поставување на прашања до градоначалникот* (индикатор I6), додека кај општините со седиште во село покрај неа, такви се уште и услугите: *Навременото објавување на дневниот ред на седниците на Советот*

(индикатор I1), *E-формулар за пријавување на проблеми* (индикатор I5), *Формулари за пријавување на данокот на имот* (индикатор I9), *Објавувањето огласи за вработување* (индикатор I10) и *Барања по електронски пат на Б-интегрирана еколошка дозвола* (индикатор I11).

Во Табела 3 се прикажани екстремните и средните вредностите на трите индекси: I_{TR} , I_{CO} и I_{AP} , како и мерката за отстапување, односно, распределбата на нивните вредности од нивните средни вредности.

Табела 3 – Дескриптивна статистика за индексите: I_{TR} , I_{CO} и I_{AP}

	Дескриптивна статистика N=81	Дескриптивна статистика N=44 1=седиште град	Дескриптивна статистика N=37 0=седиште село
I1+I2+I3+I4			
Minimum	0	0	0
Maximum	4	4	3
Frequency (%)			
0	37,0	13,6	64,9
1	25,9	27,3	24,3
2	22,2	34,1	8,1
3	11,1	18,2	2,7
4	3,7	6,8	0,0
k_{TR} за I_{TR}			
Minimum	0	0	0
Maximum	2	2	2
I_{TR}			
Minimum	-0,2	-0,2	-0,1
Maximum	4	4	3
Mean	1,16	1,74	0,46
Std. dev.	1,17	1,13	0,77

I5+I6+I7			
Minimum	0	0	0
Maximum	3	3	3
Frequency (%)			
0	51,9	36,4	70,3
1	28,4	38,6	16,2
2	13,6	15,9	10,8
3	6,2	9,1	2,7
k _{CO} 3a I _{CO}			
Minimum	0	0	0
Maximum	1	1	1
I _{CO}			
Minimum	-0,1	-0,1	-0,1
Maximum	3	3	3
Mean	0,73	0,95	0,87
Std. dev.	0,92	0,97	0,89
I8+I9+I10+I11			
Minimum	0	-0,1	0
Maximum	3	3	3
Frequency (%)			
0	45,7	31,8	62,2
1	27,2	31,8	21,6
2	23,5	36,4	8,1
3	3,7	0,0	8,1
4	0,0	0,0	0,0

K_{AP} за I_{AP}			
Minimum	0	0	0
Maximum	2	2	1
I_{AP}			
Minimum	-0,1	-0,1	-0,1
Maximum	3	2	2
Mean	0,84	1,02	0,95
Std. dev.	0,90	0,83	0,79

Средите вредности на Индексите за сите веб-локации изнесуваат: $I_{TR} = 1,16$, $I_{CO} = 0,73$ и $I_{AP} = 0,84$, и земајќи дека нивните максимални можни вредности изнесуваат 4, 3, и 4 соодветно, (примерокот достигнува максимални вредности на посочените индекси со вредност 4,3, и 3 соодветно), се гледа дека треба да се унапреди понудата на сите 11 е-услуги чии индикатори ги сочинуваат индексите според претходно посочената методологија. Сепак, заради тоа што ниту една општина нема максимална вредност на нејзиниот I_{AP} индекс и со оглед на големото отстапување на неговата средна вредност од можниот максимум, во иднина треба кај колку што е можно повеќе општини (а особено кај оние со седиште во град, заради средната вредност на нивниот I_{AP} индекс кој изнеува 1,02 и земајќи ги нивните максимални можни вредност е помал од индексот I_{CO} иако тој изнесува 0,95) да се воведуваат особено е-услугите кои го формираат индексот I_{AP} , односно е-услугите кои во ова истражување се мерат со индикаторите I8-I11. Ова може да биде и релативно лесна задача ако се има предвид дека за 2 од овие 4 е-услуги веќе постојат развиени и бесплатно овозможени за користење на сите општини во Република Македонија портали и апликации (*Информациски систем Е-одобрение за градење* - www.gradezna-dozvola.mk, и *Порталот за управување со Б-ИСКЗ дозволи и елаборати за животна средина* - <http://www.ekoloska-dozvola.mk>).

Од друга страна, пак, кај општините со седиште во село треба повеќе внимание да се стави на имплементирање на е-услуги чии индикатори го сочинуваат индексот I_{TR} , односно е-услугите кои во ова истражување се мерат со индикаторите I1-I4.

Значи, општините со седиште во град треба да ја унапредуваат функционалноста која се однесува на обезбедувањето *Одобренија, дозволи и други услуги* за своите корисници (преку понуда и обезбедување на *Апликации за издавање и следење на дозволите за градба, Формулари за пријавување на данокот на имот, Објавување огласи за вработување, Барања по електронски пат на Б-интегрирана еколошка дозвола*, но и други е-услуги со ваква функционалност), додека општините со седиште во село треба да ја унапредуваат функционалноста која се однесува на унапредување на *Транспарентноста и отчетноста* (преку понуда и обезбедување на

Навремено објавување на дневниот ред на седниците на Советот, Објавување на јавните набавки, Објавување на буџетот за тековната година, Објавување на записниците и усвоените одлуки од седниците на Советот на општината, но и други е-услуги со ваква функционалност).

Од анализата на вредностите на стандардните девијации за сите три индекси, може да се укаже на поголемо отстапување од средната вредност: кај општините со седиште во град на индексот I_{TR} (Std. dev. = 1,13) и кај општините со седиште во село на индексот I_{CO} (Std. dev. = 0,89). Ова може да се должи на повеќе причини: различни приоритети на локалните власти во одредувањето кои е-услуги се значајни за нивните корисници; поголеми отстапувања во потребните ресурси за обезбедување на овие е-услуги, вклучувајќи тука финансии, вештини, знаења, техничка и организациска инфраструктура, и др.; немање на јасно идентификувани водичи за одредување на приоритетите во воведувањето на е-услуги на локално ниво кои почиваат на јасни, недвосмислени и докажани критериуми; непостоење на јасни и пишани процедури за сопственоста и управувањето со услугите кои општините ги испорачуваат на своите корисници; различните афинитети и потреби на корисниците од општините со седишта во град и оние со седишта во село, итн.

Оваа состојба може значително да се унапреди со поголема размена на искуства помеѓу општините од процесот на имплементирање на конкретни е-услуги, како и идентификувањето и дисеминацијата на добри практики од светот и од општините во Република Македонија од воведувањето на е-услуги на локално ниво.

ЗАКЛУЧНИ СОГЛЕДУВАЊА И ПРЕПОРАКИ

- Да се интензивира воведувањето на е-услуги во општините во Република Македонија со седиште во град кои ќе одат во прилог на унапредување на функционалноста поврзана со издавање *Одобренија, дозволи и други услуги*, додека кај општините со седиште во село да се интензивира воведување на услуги кои се во насока на унапредување на *Транспарентноста и отчетноста* кон своите граѓани и претпријатија. Во оваа насока пред се треба да се имплементираат е-услуги од доменот на комуналните, урбанистичките и инспекциските надлежности на општините, и тоа како оние информативни (на пример, задолжително објавување на урбанистички планови, повици за јавна расправа за започнување постапка за изработка нов урбанистички план, или информации поврзани со одредени прашања од инспекциска надлежност), така и трансакциски (на пример, добивање на извод од урбанистички план; спроведување на целосна електронска постапка за реконструкција на објект; оформување градежна парцела; пренамена на објект; поставување натписи, реклами, огласи и др.)

И општините со седиште во град, и општините со седиште во село треба да го интензивираат воведувањето на е-услуги кои ќе им овозможуваат на корисниците поголема интеракција со општините, правење на целосно онлајн трансакции, и по можност, нивна персонализација.

Појдовна основа за ова е листата на формулари кои општините ги имаат (или ги немаат а би требало да ги имаат) на своите веб-локации за преземање во електронска форма, за кои би требало да се направат онлајн апликации (и тоа за оние кои најчесто се користат од страна на корисниците). Препорачливо е овој процес да е под координација и управување на ЗЕЛС, од каде истиот ќе се одржува и ќе им се обезбеди за користење на сите општини во Република Македонија.

- Да се елиминираат е-услугите кои се нецелосни или неажурни. За нив општините да воведат пишани процедури со јасно потенцирана сопственост и одговорност за нивна правилна испорака кон корисниците. Ако за нивна целосна, навремена и ажурна испорака општината не може да обезбеди ресурси, тогаш се препорачува, истата е-услуга да престане да се нуди до моментот кога ќе се постигне нејзина целосна ажурност базирана на конкретна процедура. Ако пак, општината сепак одлучи конкретната е-услуги и натаму да ја остави достапна за користење од страна на јавноста иако истата не е целосно и редовно ажурна, тогаш барем за истата да биде секогаш поставено јасно воочлива и недвосмислена назнака дека истата не е секогаш целосна или ажурна и дека секој корисник треба да е свесен за последиците кои евентуално може да настанат од користењето на вака понудени е-услуги.
 - Сите општини во Република Македонија во приоритети за воведување на нови е-услуги да ги ставаат и услугите наменети за граѓаните и услугите наменети за бизнисите.
 - Да се интензивира практиката за мултициплирање на користењето на одредена е-услуга која е веќе развиена со јавни пари или заеми, или програми финансирани од домашни или меѓународни организации, како што е случајот со е-услугите: *Информациски систем Е-одобрение за градење, Порталот за управување со Б-ИСКЗ дозволи, Апликацијата Е-Општина – Пријави Проблем*, како и е-услуги кои се нудат од други институции на централно или локално ниво, како што се: *Порталот за управување со градежно земјиште* (www.gradezno-zemjiste.mk), *Порталот за електронско управување со даноци* (<https://etax-fl.ujp.gov.mk>), и други. Исто така, да се поттикнува заедничко развивање на нови е-услуги, кои ќе бидат достапни за користење од страна на сите општини во Република Македонија и нивните корисници.
 - Процесот на воведување на нови е-услуги да се искористи за трансформација на локалната администрација кон локална администрација која во центарот на своето работење ќе го стави својот корисник (граѓаните и бизнисите) и за оптимизација на процесите и процедурите за испорака на услуги на локално ниво. Е-услугата никако не треба да се сфати како автоматизација на стариот, традиционален начин на испорака на истата услуга.
- Оптимизација на процесите и следствено, соодветна систематизација на работните места.
 - Анализа на потребите за обуки на вработените и нивно обучување.

- Да се унапреди размената на искуства помеѓу општините од процесот на имплементирање на конкретни е-услуги.
- Да се идентификуваат и дисеминираат добри практики од светот и од општините во Република Македонија од воведувањето на е-услуги на локално ниво.
- Воведувањето на е-услуги треба да биде попатено со соодветна промотивна кампања преку сите достапни медиумски канали и за целото население- потенцијални корисници на услугата. Сите граѓани во дадената општина да бидат запознаени со можноста одредена услуга да се користи преку интернет. Освен што е-услугите треба да бидат квалитетно направени, лесно за користење, уште поважно е да се знае дека тие постојат и да се поттикне нивното користење.
- Донесување и имплементација на јасни политики за приватност и сигурност. Довербата на корисниците кон е-услугите, односно дека е-услугите се безбедни за користење во однос на начинот на кој се чуваат, користат и обработуваат личните информации е битен предуслов за зголемено користење на е-услугите.
- Да се воспостави постапка за следење на степенот на користење на услуги кои ги испорачува секоја од општините, и тоа и оние кои се испорачуваат на традиционален начин, и е-услугите.
- Да се воспостави методологија за мерење на односот на трошоците и придобивките од воведувањето на е-услуги во општините и истата да се воведи во секоја од нив.
- Да се развие методологија за мерење на задоволството на корисниците на услугите од општините, и оние испорачувани на традиционален начин, и е-услугите и да се воведи редовна пракса за вакви мерења и објавување на резултатите од нив.
- Да се направи анализа на потребата од испорака на соодветни услуги паралелно (на традиционален и електронски начин) и за евентуално задолжително користење на одредени услуги само на електронски начин.
- Да се обезбеди достап до потребна ИКТ инфраструктура на граѓаните и бизнисите кои истата не ја поседуваат за користење на соодветната е-услуга, или обезбедување на потребни механизми (јавно достапни и бесплатни по корисниците интернет контакт точки за користење на е-услугите на општините, заедно со потребната помош и поддршка за надминување на проблемите поврзани со недоволни е-вештини на корисниците) за нивно непречено користење.

