



Република Македонија
Универзитет „Св. Кирил и Методиј“ - Скопје
ЕКОНОМСКИ ФАКУЛТЕТ - СКОПЈЕ



Докторска дисертација

**„Модел за имплементација на е-влада во Република
Македонија“**

**“Model for implementing e-government in the Republic of
Macedonia”**

Изработил:

м-р Лазар Арсовски

Ментор:

проф. д-р Сашо Јосимовски

Скопје, септември 2014

*Голема благодарност до семејството,
девојката и другарите.*

СОДРЖИНА

РЕЗИМЕ	6
ABSTRACT.....	7
ГЛАВА 1. ВОВЕД.....	8
1.1. АКТУЕЛНОСТ НА ПРЕДМЕТОТ НА ИСТРАЖУВАЊЕ	8
1.2. ПРЕГЛЕД НА ЛИТЕРАТУРАТА И ИСТРАЖУВАЊАТА ВО ОБЛАСТА	9
1.3. ЦЕЛИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО.....	12
1.4. ФОРМУЛАЦИЈА НА ИСТРАЖУВАЧКИТЕ ПРАШАЊА И ХИПОТЕЗИ	13
1.5. МЕТОДОЛОГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО	14
1.5.1. ДИЗАЈН НА ПРАШАЛНИКОТ.....	15
1.5.2. ГЛАВЕН МЕТОД НА АДМИНИСТРИРАЊЕ	16
1.5.3. АЛАТКИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО	16
1.6. СТРУКТУРА НА ТРУДОТ	17
ГЛАВА 2. Е-ВЛАДА - ТЕОРЕТСКИ ОСНОВИ	20
2.1. ДЕФИНИРАЊЕ НА Е-ВЛАДА	20
2.2. ЦЕЛИ НА Е-ВЛАДА	23
2.3. ТИПОВИ И КАРАКТЕРИСТИКИ НА Е-ВЛАДА.....	27
2.4. НИВОА НА РАЗВОЈ НА Е-ВЛАДА	30
2.5. ФАКТОРИ КОИ ГО ПОДДРЖУВААТ ИЛИ ОГРАНИЧУВААТ РАЗВОЈОТ НА Е-ВЛАДА	34
2.5.1. СОЦИО-КУЛТУРНИ ФАКТОРИ.....	36
2.5.2. ОРГАНИЗАЦИСКИ И УПРАВУВАЧКИ ФАКТОРИ.....	37
2.5.3. ПРАВНИ ФАКТОРИ	38
2.5.4. ТЕХНОЛОШКИ ФАКТОРИ.....	40
2.6. ПРИДОБИВКИ И ПРЕДИЗВИЦИ ОД Е-ВЛАДА	42
2.7. РЕЗИМИРАНИ СОГЛЕДУВАЊА	47
ГЛАВА 3. КРИТИЧКА АНАЛИЗА НА МОДЕЛИ ЗА Е-ВЛАДА	51
3.1. МОДЕЛИ ЗА РАЗВОЈ НА Е-ВЛАДА	51
3.1.1. ТЕОРЕТСКИ МОДЕЛИ	52
3.1.2. МОДЕЛИ РАЗВИЕНИ ОД МЕЃУНАРОДНИ ИНСТИТУЦИИ.....	57
3.2. КАРАКТЕРИСТИЧНИ ЕЛЕМЕНТИ НА МОДЕЛИТЕ	64
3.2.1. ТЕХНОЛОГИЈА.....	66

3.2.2. ПРОЦЕСИ.....	67
3.2.3. ЧОВЕЧКИ РЕСУРСИ.....	68
3.2.4. ФИНАНСИИ	70
3.2.5. ОКРУЖУВАЊЕ	73
3.3. РАЗЛИКИ ПОМЕЃУ МОДЕЛИТЕ ЗА РАЗВИЕНИ ЗЕМЈИ И ЗЕМЈИ ВО РАЗВОЈ	74
3.4. ПРОБЛЕМИ НА ПОСТОЈНИТЕ МОДЕЛИ.....	77
3.5. РЕЗИМИРАНИ СОГЛЕДУВАЊА	78
ГЛАВА 4. ПОЗИТИВНИ МЕЃУНАРОДНИ ИСКУСТВА ОД ИМПЛЕМЕНТАЦИЈАТА НА Е-ВЛАДА.....	81
4.1. ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА Е-ВЛАДА	81
4.1.1. ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА ВО КАНАДА	82
4.1.2. ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА ВО СОЕДИНЕТИ АМЕРИКАНСКИ ДРЖАВИ (САД).....	87
4.1.3. ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА ВО ХОЛАНДИЈА	95
4.1.4. ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА ВО ФИНСКА	101
4.2. ЗАЕДНИЧКИ КАРАКТЕРИСТИКИ НА ИМПЛЕМЕНТАЦИИТЕ.....	110
4.3. НЕДОСТАТОЦИ НА ИМПЛЕМЕНТАЦИИТЕ.....	112
4.4. ИДНИ ЦЕЛИ ЗА Е-ВЛАДА.....	114
4.5. РЕЗИМИРАНИ СОГЛЕДУВАЊА	117
ГЛАВА 5. ИСТРАЖУВАЊЕ НА СЛУЧАЈ: „Е-ВЛАДА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА“	119
5.1. ПРЕГЛЕД НА РАЗВОЈОТ НА ГРАДЕЊЕ НА Е-ВЛАДА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА	119
5.1.1. ПОЛИТИКИ ЗА Е-ВЛАДА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА	133
5.1.2. СТРАТЕГИИ ЗА Е-ВЛАДА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА	135
5.1.3. АКЦИОНИ ПЛАНОВИ ЗА Е-ВЛАДА	138
5.2. ОПРАВДАНОСТ ЗА ВОВЕДУВАЊЕ НА Е-ВЛАДА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА ..	145
5.2.1. ФИНАНСИСКИ ЗАШТЕДИ.....	147
5.2.2. ТЕХНОЛОШКА УСОВРШЕНОСТ	148
5.2.3. УСЛУГИ КОН ГРАЃАНИТЕ.....	150
5.2.4. ЕФЕКТИВНОСТ И ЕФИКАСНОСТ НА ПРОЦЕСИТЕ	152
5.3. ОЦЕНКА НА ПОДГОТВЕНОСТА НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА ЗА ВОВЕДУВАЊЕ НА Е-ВЛАДА	155
5.4. ПРОБЛЕМИ ПРИ ВОВЕДУВАЊЕТО НА Е-ВЛАДА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА..	157
5.5. НИВО НА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА Е-ВЛАДА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА.....	159
5.6. РЕЗИМИРАНИ СОГЛЕДУВАЊА	172

ГЛАВА 6. МОДЕЛ ЗА ВОВЕДУВАЊЕ НА Е-ВЛАДА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА	176
6.1. ИСТРАЖУВАЊЕ.....	176
6.1.1. ПРЕЗЕНТАЦИЈА И АНАЛИЗА НА ДОБИЕНИТЕ ПОДАТОЦИ ОД ГРАЃАНИТЕ/ КОРИСНИЦИТЕ	176
6.1.2. ПРЕЗЕНТАЦИЈА И АНАЛИЗА НА ДОБИЕНИТЕ ПОДАТОЦИ ОД ВЛАДИНИТЕ РАБОТНИЦИ	180
6.1.3. ПРЕЗЕНТАЦИЈА И АНАЛИЗА НА ДОБИЕНИТЕ ПОДАТОЦИ ОД СИТЕ ИСПИТАНИЦИ	183
6.2. ТЕОРЕТСКИ МОДЕЛ ЗА ВОВЕДУВАЊЕ НА Е-ВЛАДА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА	185
6.2.1. ЕЛЕМЕНТИ НА МОДЕЛОТ	187
6.3. ОЧЕКУВАНИ ПРИДОБИВКИ ОД МОДЕЛОТ	191
6.3.1. ИЗГРАДБА НА КОМПЈУТЕРСКА И КОМУНИКАЦИСКА ИНФРАСТРУКТУРА	191
6.3.2. ПОДАТОЧНА/ИНФОРМАЦИСКА И ДОКУМЕНТАЦИСКА ОСНОВА	193
6.3.3. ДОСТАПНОСТ НА ЕЛЕКТРОНСКИТЕ УСЛУГИ.....	196
6.3.4. ЧОВЕЧКИ ПОТЕНЦИЈАЛ	197
ГЛАВА 7. ЗАКЛУЧОК.....	200
КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА.....	209
ПРИЛОЗИ	224
ПРИЛОГ 1: ЦИРКУЛАРНО ПИСМО ЗА АНКЕТЕН ПРАШАЛНИК ЗА СИТЕ ИСПИТАНИЦИ	224
ПРИЛОГ 2: ПРАШАЛНИК ЗА ГРАЃАНИ	226
ПРИЛОГ 3: ПРАШАЛНИК ЗА ВЛАДИНИ РАБОТНИЦИ	231

РЕЗИМЕ

Оваа докторска дисертација го разгледува трансформирањето на македонските владини операции и имплементацијата на е-владините процеси, односно водење и испорака на владините услуги преку користењето на информатичко-комуникациските технологии. Со таа цел се анализираат два теоретски модела за развој на е-влада и три модели развиени од страна на меѓународни институции. Дизајнот на истражувањето вклучува и критичко испитување на еволуцијата на ИКТ и нејзината улога во менување на јавните услуги и процесите на владиното работење во светот, при што се селектирени земји со висок степен на развиеност на е-владините процеси за да се истражат најдобрите практики во е-владиното работење. Генерално докторската дисертација настојува да детерминира, открие кои се важните фактори и пречки кои ѝ претстојат на Република Македонија на патот кон успешната имплементација на е-владата. Поставени се три прашања во самиот процес на истражување со цел да се покаже обемот на преземените работи. Првата цел е да се истражи односот на факторите во успешниот процес на е-трансформацијата на Република Македонија. Втората цел е да се проценат ефектите на е-владините иницијативи во развојот на Република Македонија. Третата цел е да се формулира модел за да се постигне успешна имплементација на е-владата. Спроведеното истражување покажува дека клучниот момент за успехот на е-владиниот процес лежи во способноста на лидерите и нивната целосна посветеност кон спроведување на процесите, советување, мотивирање и обезбедување на неопходните средства. Резултатите од истражувањето исто така укажуваат дека најголемата корист од имплементацијата на е-влада би била подобрувањето на квалитетот на испораката на услугите кон корисниците. Базирано на резултатите добиени во презентираната истражувачка студија во оваа докторска дисертација, дискусијата за најдобрите е-владини практики и анализата на теоретски модели на е-влада и модели развиени од меѓународни институции формулиран е модел за успешна имплементација на е-влада во Република Македонија.

Клучни зборови: е-влада, информатичко-комуникациски технологии, јавни услуги, Република Македонија, е-трансформација, модел.

ABSTRACT

This doctoral dissertation examines the transformation of the Macedonian government operations and the implementation of e-government processes, i.e. running and delivery of the government services through the use of information and communication technologies. For this purpose an analysis on two theoretical model on the development of the e-government and three models developed by international institutions were conducted. The research design also includes a critical investigation on the evolution of the ICT and its role in the transformation of the public services and processes of government management in the world, for which a selection was made of countries with high level in development of the e-government processes in order to inquest the best practices of the e-government management. Generally, this doctoral dissertation aims to determine, discover the key factors and obstacles that stand in the way of successfully implementing the e-government in the Republic of Macedonia. Three questions were posed in the process of research to show the scope of work undertaken. The first objective is to investigate the factors of the successful process of e-transformation of the Republic of Macedonia. The second objective is to assess the effects of e-government initiatives in the development of the Republic of Macedonia. The third objective is to formulate a model to achieve a successful implementation of e-government. The research shows that the key point for the success of e-government process lies with the ability of the leaders and their full commitment towards the implementation of the processes, counseling, motivating and providing the necessary resources. The survey results also indicate that the greatest benefit from the implementation of e-government would be improving the quality of customer services. Based on the results obtained in the research study presented in this doctoral dissertation, the discussion for the best e-government practices and, analysis of theoretical models of e-government and models developed by international institutions, a model for successful implementation of e-government in the country is formulated.

Key words: e-government, information and communication technologies, public services, Republic of Macedonia, e-transformation, model.

ГЛАВА 1. ВОВЕД

1.1. АКТУЕЛНОСТ НА ПРЕДМЕТОТ НА ИСТРАЖУВАЊЕ

Информациско-комуникациските технологии го менуваат светот во големи размери. Денес живееме во време на информатичка револуција, кога новите технологии стануваат основна поддршка во креирањето вредности. Адаптацијата на информациските и комуникациските технологии (ИКТ) и поврзаните практики во комерцијалниот сектор, како што е е-комерција и распространетоста на Интернетот помеѓу поширокото население резултирале со растечко ниво на комфорт и запознаеност со технологиите во повеќе контексти (на пр. комуникација со луѓе, електронски маркетинг и академски активности). Тоа ги има подигнато очекувањата на граѓаните за тоа дека организациите на јавниот сектор ќе пружат услуги слични на оние во комерцијалниот сектор со истата ефективност и ефикасност.

Улогата на Интернетот продолжува да се проширува како што сè повеќе граѓани го користат за да пронајдат релевантни информации за купување на добра и услуги и за да учествуваат во виртуелните општества. Преку капитализирање на Интернет револуцијата, владите создаваат нови канали на комуникација и нови методи за партиципација преку е-влада. Променливото окружување, комбинирајќи го потребите на граѓаните и бизнисите, ја поттикнува владината инволвираност во иницијативите за е-влада и слични акции поврзани за користењето на информациската технологија. Целите на е-владата не се само трансформација на традиционалните информации во „бити“ и „бајти“. Сите тие информации треба да бидат достапни на Интернет и со нивна помош да се придвижат постојните владини функции на електронска платформа.

Агендата за е-раководење е практикувана секаде низ светот до најразлични степени, но во деловите на Западна и Централна Европа таа има поизразено значење. За овие земји, е-раководењето е многу повеќе од нов систем за услуги на испорака и канализирање; тоа нуди можност да се направи еден квантен скок за транспарентноста и ефикасноста на администрацијата. Како дел од еден поголем подвиг да се поттикнат

граѓаните и бизнисите да станат „дигитални“, Европската унија ги насочува владите кои се нејзини членови и оние кои сакаат да станат нејзини членки, да ги префрлат своите операции на електронски, пред сè он-лајн, платформи. Приклучувајќи се на амбициозните цели за развивање на информатичко општество како дел од процесот за влез во ЕУ, поголем дел од новите аспиранти за ЕУ, го имаат земено предизвикот на е-раководење со голем ентузијазам.

1.2. ПРЕГЛЕД НА ЛИТЕРАТУРАТА И ИСТРАЖУВАЊАТА ВО ОБЛАСТА

Првичните проучувања на Интернетот и неговото влијание врз општеството се јавени во раните 90-ти. Тие најдобро може да се дефинираат како нормативни и ја карактеризираат преобладавајќата потреба од пишување за време на почетните, формативни години на Интернетот и светската веб-мрежа. На почетокот постоеле многу квантитативно посиромашни податоци од кои авторите би се информирале. Само неколку од владините канцеларии или агенции биле Интернет присутни и поседувале свои веб-страни. Во отсуство на позначајни бази на податоци, техниката користена од повеќето од раните автори се состоела единствено од некој вид на логично мапирање помеѓу он-лајн карактеристиките и општеството со прилично ограничено емпириско искуство.

Според анализите на Northrop¹ во 2003 година, почетокот на создавањето на теоретската основа за употребата на информатичките технологии во јавното работење е означен во 1985 година со предлогот на комитетот на Националната асоцијација на училишта за јавни работи и администрација во САД, компјутерските вештини да бидат главна вештина за која ќе се учи во рамки на наставната програма. Bozeman и Bretschneider² во 1986 година напишале посебен прилог за ревијата Јавен администратор, во која го застапуваат тврдењето дека технологијата ја трансформира владата и врз основа на тоа поголемо академско внимание треба да ѝ биде дадено на оваа област. Според нив, мора да се почека некоја поширока употреба на Интернетот и веб-страниците за да може да стане збор за еден комплетен е-владин концепт.

¹ Northrop, A. (2003). Information technology and public administration: The view from the profession. In G. D. Garson (Ed.), Public information technology: Policy and management issues (pp. 1–19). Hershey, PA: Idea Group Publishing.

² Bozeman, B., & Bretschneider, S. (1986). Public management information systems: Theory and prescription. Public Administration Review, 46, 475–487.

Концептот на е-влада се сметал како политичка стратегија за подобрување на испораката на услуги и кратење на трошоците, исто така целејќи кон симплифицирање на административните процедури³, зголемување на граѓанската партиципација⁴, како и обезбедување на транспарентност и пресметливост на владините активности⁵. Оваа синтеза на различни гледишта и дефиниции за е-владата е извлечена од трудот на Mayer-Schönberger и Lazer⁶ од 2007 година. Е-владата на самиот почеток била дефинирана или сведена на едноставна употреба на ИКТ во самата понуда на он-лајн услуги. Во рамки на овој трансакционо-ориентиран пристап, вниманието било насочено кон брзата и неизбежна еволуција на е-владата низ дефинирани фази, движејќи се од информациската фаза, обично веб-присуство на разните јавни агенции, до трансакциската фаза, каде јавните услуги се нудат он-лајн 24/7. Целта на овој процес била олеснување на животот на луѓето и трансформацијата на јавниот сектор. Студиите во рамки на оваа перспектива се исто така фокусирани на проблемите, како што се: безбедноста, пристапноста, приватноста, еднаквоста и корисноста на владините портали.

Како спротивност на ова сфаќање, се предлага една многу поширока дефиниција од страна на Dawes во 2004-та година, дефинирана како проширена употреба на ИКТ во сите владини функции заради поддршка на владините операции, вклучување на граѓаните, и обезбедување на услуги. Главната цел на е-владата е креирање на еден поактивен јавен сектор со зголемена ефикасност, кој ќе обезбеди рационална употреба на јавните ресурси, при тоа постигнувајќи подобро владеење. Литературата која се однесува на ова гледиште на е-владата, како што се трудовите на Osborne и Gaebler⁷ во 1992 и Fountain во 2001, ги анализира организациските и структурните промени на јавниот сектор со интензивната употреба на ИКТ, неговата ефикасност и целокупниот перформанс/изведба, како и

³ Fountain, J.: Central Issues in the Political Development of the Virtual State. In: Castells, M., Cardoso, G. (eds.): The Network Society: From Knowledge to Policy. Brookings Institution Press. Washington D.C. (2006)

⁴ Hague, B., Loader, B D.: Digital Democracy: Discourse and Decision Making in the Information Age. Routledge. London (1999)

⁵ Bhatnagar, S.: Access to Information: E-Government. In: Hodess, Inowlocki, Wolfe (eds.) Global Corruption Report. Profile Books Ltd. London (2003)

⁶ Mayer-Schönberger, V., & Lazer, D.: Governance and information technology : From electronic government to information government. MIT Press, Cambridge, Mass. ; London (2007)

⁷ Osborne, D., Gaebler. T.: Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector. Addison-Wesley. Reading, MA (1992)

предизвикот од институционалната промена и воведувањето на технологијата во јавните организации.

Литературата поврзана со е-влада содржи пет дела кои нудат експлицитни теории или модели на е-влада во однос на нејзиниот раст и развој. Четири од овие дела се објавени во 2001 година и едно дело е објавено во 2000-тата година, во екот на самиот почеток на развојот на е-владата на едно глобално ниво. Две од овие дела се објавени во научни списанија, Layne и Lee⁸ и Wescott⁹ во 2001-та година и едно е објавено како дел од извештајот на една добро позната консултантска групација Baum и Di Maio¹⁰ во 2000 година. Понатаму, во 2001-та година, објавен е труд како дел од интернационалниот е-владиен бенчмаркинг напор преземен од страна на Обединетите нации и Американското друштво за јавна администрација¹¹ и истата година објавен е уште еден труд како дел од извештајот напишан за IBM центарот за бизнис на владата¹².

За разлика од развиените земји, повеќето од земјите во развој се соочуваат со многу проблеми при воведувањето на е-владеењето како резултат на кои доживуваат неуспех во имплементацијата на е-владините процеси. Според Heeks, кој во 2003-тата година прави значителни истражувања во оваа област, “Повеќето имплементации на е-влада во земјите во развој не успеваат, со 35% класифицирани како тотален неуспех (е-владата не е имплементирана или пак е имплементирана, но веднаш напуштена) и 50% класифицирани како делумни неуспеси (главните цели не се постигнати и/или имало несакани исходи)”¹³.

Покрај промената на фокусот на е-владините напори, неколку критичари ја предупредуваат јавноста од неколкуте можни недостатоци на е-владиновиот феномен. Jaeger во 2002 година, посочува дека продолженото разменување на информации и соработка

⁸ Layne, K. and J. Lee, 2001. Developing fully functional e-government: A four stage model. Govt. Inform. Q., 18: 122-136.

⁹ Wescott, C. 2001. E-Government in the Asia-Pacific Region. Asian Journal of Political Science 9 (2).

¹⁰ Baum, C. and A. Di Maio, 2000. Gartner's four phases of e-government model.

<http://www.gartner.com/DisplayDocument?id=317292>.

¹¹ United Nations Division for Public Economics and Public Administration. (2001). Benchmarking E-government: A Global Perspective - Assessing the Progress of the UN Member States.

¹² IBM (2001), Creating an Infrastructure for E-Government: Enabling Government Innovation. 2001, IBM Corporation, New York, NY.

¹³ Heeks Richard, (2003) “eGovernment for Development: Causes of eGovernment Success and Failure: Factor Model”, IDPM, University of Manchester, UK. <http://www.egov4dev.org/causefactor.htm>

помеѓу агенциите може да загрози некои уставни принципи, како што е поделбата на моќта и дистрибуцијата и балансот на моќите помеѓу федералните, државните и локалните влади.

1.3. ЦЕЛИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Цели на истражувањето на оваа докторска дисертација се:

- Да ги утврди областа и контекстот на истражување преку движење од погенерални теми во полето на информациско-комуникациската технологија (ИКТ) кон фокус на специфичниот проблем во однос на напорите на е-владата ширум светот и потоа, стеснување на истиот фокус кон иницијативите на е-владата во Република Македонија и нејзиниот моментален статус на имплементација.
- Да ја дефинира методологијата на истражувањето, опсегот и насоката, проблемот, хипотезите како основа на дизајнот на истражувањето и очекуваниот исход.
- Да даде критички осврт на развојот на релевантната литература и да ги искористи секундарните податоци за анализа на интересот на истражувањето кон ИКТ еволуцијата како основа и процесот на прифаќање во јавниот сектор.
- Да го разгледа статусот на иницијативите на е-владата во светот за да ги дознае најдобрите практики.
- Да ја објасни студијата на случај и да го оцени развојот на Република Македонија преку емпириска студија и нејзината презентација и анализа на собраните примарни податоци.
- Да го искористи здобиеното знаење за да се развие модел на имплементација и е-трансформација за да се постигне успешна е-влада во Република Македонија. Ова цел ќе се оствари преку реализација на следниве задачи:
 - преглед на теоретските основи и модели за создавање на е-влада;
 - утврдување на факторите кои се дел од моделите за создавање на е-влада;
 - анализа на релациите помеѓу факторите кои се составни елементи на моделот;
- Преку заклучоците од значајните достигнувања, најдобрите практики заедно со препорачаните активности за поефективен исход и зголемени капацитети и

непрекината аспирација на Република Македонија во однос на е-трансформацијата да ги одреди и предизвиците и проблемите.

- Да го нагласи и дискутира потенцијалот за дополнителна истражувачка работа и идно истражување.

1.4. ФОРМУЛАЦИЈА НА ИСТРАЖУВАЧКИТЕ ПРАШАЊА И ХИПОТЕЗИ

Основната цел на овој труд е да ги одреди значајните размислување кога станува збор за Република Македонија на патот кон е-влада. Главниот проблем е поделен во три компоненти што ќе го одреди дијапазонот на области што ќе бидат од суштинско значење за решавање на главниот проблем.

Овој труд ќе ги адресира следниве прашања:

1. Кои се факторите кон успешна е-трансформација на Република Македонија кон е-влада?

Со цел да се даде одговор на ова прашање, ќе се испита следната хипотеза:

X1. Најзначаен фактор за успешно воведување на е-влада во Република Македонија е инфраструктурата на информатичко-комуникациските технологии.

2. Кои се ефектите на иницијативите на е-владата врз развојот на Република Македонија?

Со цел да се даде одговор на ова прашање, ќе се испита следната хипотеза:

X2. Подобрувањето на квалитетот на испораката на владините услуги е најзначајниот ефект на воведувањето на е-владата.

3. Каков модел може да се формулира за да се постигне успешна имплементација на е-влада на Република Македонија?

Факторите кон успешна е-трансформација на Република Македонија и ефектите на иницијативите на е-владата за развојот на Република Македонија ќе бидат значајни прашања кон успешна имплементација на е-влада на Република Македонија.

Исто така, за да се одговори на третото прашање ќе биде предложен модел за успешната имплементација на е-владата, адаптиран на факторите за успешна е-трансформација на Република Македонија и ефектите на иницијативите на е-владата за развојот на Република Македонија како и најдобрите практики во однос на е-владата.

1.5. МЕТОДОЛОГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Во оваа докторска дисертација истражени се иницијативите на е-владата на Република Македонија при што се искористени дескриптивните истражувачки методи. Како дескриптивно истражување, содржината ги опишува податоците и карактеристиките на оваа појава што се анализира и тестира. Ова истражување ја отсликува појавата на иницијативите на е-владата на Република Македонија со цел формулирање на предложена програма за нивната успешна имплементација. Дескриптивниот метод е генералната процедура што се користи и негова главна цел е да се опише појавата. Во овој дизајн, истражувачот го поставува најосновното истражувачко прашање: „Што се случува?“- и ова е многу значајно бидејќи е основата на аргументираната теорија. Оттука, описот на појавата на иницијативите на е-владата на Република Македонија е круцијален за формулацијата на предложената програма за нивната успешна имплементација, распоредување и идно континуирано подобрување.

Оваа докторска дисертација ја опишува појавата на е-влада на Република Македонија и ги зема предвид нејзиниот статус, степен на прифаќање, степен на завршеност, факторите за успешна е-трансформација, ефектите за развојот на Република Македонија и на крај, формулира основана и остварлива програма и истовремено и метод, за успешна трансформација на е-влада на Република Македонија.

Докторската дисертација намерно го вметнува методот на избирање примерок со цел одбирање на испитаниците во истата. Овој примерок е техника каде истражувачот селектира одредена група или групи базирани на одредени критериуми или цели или варијабли. Во оваа студија, овој метод е намерно искористен за да ги покрие двата сегменти на општеството, имено: граѓаните/корисниците и владините работници кои се значајни актери на е-владата на Република Македонија. Критериумите за селекцијата на

испитаниците во студијата се еднаква дистрибуција и покриеност на двата сегмента на едно општество. Оваа студија спроведува два типа на прашалници со кои се емпириски тестирани двете групи на испитаници, или вкупно 1.000 испитаници.

1.5.1. ДИЗАЈН НА ПРАШАЛНИКОТ

Истражувачот подготвил прашалник како главен инструмент за прибирање на податоци што произлегуваат од проблемите на истражувањето на студијата. Со дизајнирањето/развојот на прашалник се земаа предвид три водечки принципи. Првиот принцип обезбедува алтернативните одговори да покријат доволен опсег на одговори кај сите испитаници. Првите четири прашања се однесуваат на генералните информации за био-податоците на испитаникот. Овие податоци вклучуваат: возраст, националност, брачен статус, занимање и образование. Вториот принцип вели дека за секое прашање испитаникот мора да даде само еден одговор. Ова се однесува и на останатиот дел од прашањата, а посебно петтото прашање кое го оценува претходното искуство на испитаникот. Третиот принцип укажува на тоа дека категориите на одговори може да се подредени од високи до ниски со истиот број на алтернативни одговори на двете страни од тоа што може да биде неутрална позиција да се покаже и степенот на одобрување. Понатаму, овој приод се покажа како лесен за одговарање и се користеше во прашалникот за прашања кои се одговараа на скала од еден до пет. Тестот вклучува осум индикатори, имено: јасност на концептот, доволна инклузивност, кореспонденција со темата, покажување конзистентност а не контрадикција со други прашања, разумен опсег на варијација, точност и прецизност и на крај, прашања за секој концепт. Одговорите што се добија од прашалниците се внимателно пресметани и анализирани за да оценат како испитаниците ги толкуваат значењата на прашањата. Подобрувањата вклучуваат: опишување на целите на истражувањето, рефразирање на некои прашања и додавање на повеќе прашања во истражувањето. Други подобрувања инкорпираат проток на прашања, предвидено време и јазична комплексност. Сите споменати промени придонесоа до поголема разновидност на типови на прашања и помогнаа да се избегне монотонија во истражувањето.

1.5.2. ГЛАВЕН МЕТОД НА АДМИНИСТРИРАЊЕ

Се направи план на работа за да се достави: 1) он-лајн прашалник или 2) теренски прашалник до сите испитаници. Исто така, согласно проблемите на истражувањето, се структурираа и податоци од владините работници во Република Македонија. Истражувачот достави 1.000 прашалници и дополнителни 150 копии од истите со цел контрола на квалитетот на содржината, случаи каде немаше одговори и други критериуми за проверка на конзистентноста во текот на административниот процес. Ова му помогна на истражувачот да заштеди на време и да ја намали варијацијата на степенот на хетерогеноста во одговорите.

Статистичкиот метод што се исползува е дескриптивна анализа која ги користеше процентот, фреквенцијата и оценување на пондерираната средина. Како што се отсликува во проблемите на истражувањето, факторите за успешна е-трансформација на е-владата и нејзините ефекти врз развојот на Република Македонија се оценети со пресметка на пондерирани средини. На крај, формулацијата на модел на имплементација на е-владата се базира врз анализата на заклучоци од студијата заедно со најдобрите карактеристики и практики на е-влада и имплементација на е-влада во други земји.

1.5.3. АЛАТКИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Формата и содржината на ова истражување се лимитирани и оформени според податоците што се собрани преку прашалниците и анализата на владините статистички податоци и материјали.

Основните и секундарните ресурси за спроведување на оваа студија се следниве:

- теории за е-влада и е-Влада на Република Македонија објавени на Интернет или во писмена верзија;
- релевантна литература што опфаќа различни аспекти на владиниот развој во Република Македонија;

- официјални владини извештаи и студии во јавниот домен, посебно оние поврзани со проекти на е-влада;
- весници, списанија и посебни извештаи и на англиски и на македонски јазик што се поврзани со поимот е-влада и е-Владата на Република Македонија;
- објавени податоци и статистики поврзани со информациски и комуникациски технологии;
- објавување на студии на меѓународни организации поврзани со темата на ова истражување;
- легислатива и одлуки поврзани со електронски услуги и модернизациски напредок во јавниот сектор во Република Македонија;
- прашалници што се спроведени за ова истражување;
- лично искуство.

Алатките на истражување се, главно, податоците што се собрани од прашалниците и анализата на другите примарни секундарни извори што ги инкорпорираат владините статистички податоци, материјали и студии достапни и релевантни за фокусот на истражувањето.

1.6. СТРУКТУРА НА ТРУДОТ

Концепциски гледано, целокупната истражувана материја која е предмет на предложенава докторска дисертација, се состои од седум тематски подрачја кои во логичен редослед ја прикажуваат содржината на теоретските и практичните истражувања во областа на теоретските модели за имплементација на е-влада, разликата во имплементацијата на е-влада во развиените земји и земјите во развој и пронаоѓање на модел за имплементација на е-Влада во Република Македонија.

Првата глава од докторската дисертација претставува вовед во темата на дисертацијата. Објаснета е актуелноста на проблематиката која е цел на истражување и

поставени се хипотезите и истражувачките прашања кои ќе бидат цел на ова истражување и тестирање. Во воведот даден е и преглед на литературата и различните истражувања во областа. На крајот накратко е прегледот на структурата на тезите и предметот на обработка во следните глави.

Во втората глава се говори за теоретските основи и потенцијалните придобивки од е-влада. Тука ќе биде дефиниран поимот на е-влада и ќе бидат согледани нејзините карактеристики. Е-влада, како концепт, е целосно ориентирана кон потребите и барањата на граѓаните, бизнисите и вработените во јавната администрација. Во овој дел ќе бидат разгледани карактеристиките на е-владата и ќе бидат опишани нивоата на развој на е-влада и факторите кои го подржуваат или ограничуваат развојот на е-влада. Понатаму ќе се говори за придобивките кои ќе се постигнат преку градењето на е-влада, а тоа се: подобра понуда на владини услуги преку комплетно координирани и интегрирани активности на е-владата, подобрени интеракции со бизнис секторот и индустријата, квалитетен и брз одговор на граѓанските потреби и барања, учество на граѓаните во градењето на информатичко општество, ефикасен владин менаџмент, зголемен број на ИКТ експерти и зголемено ниво на ИКТ писменост во јавната администрација, отворена, партиципативна и демократска влада, намалена корупција, зголемена транспарентност, удобност, зголемени приходи и намалени трошоци, нови форми на евалуација и подобрување на работата на јавната администрација и креирање вредности за општеството во целина.

Во третата глава се претставени моделите за создавање на е-влада. Во оваа глава разгледани се теоретски модели кои ќе бидат анализирани со цел прибирање на информации за создавање на модел кој ќе може да биде имплементиран во Република Македонија. Во оваа глава ќе бидат презентирани и разгледани различни студии кои вклучуваат истражување од страна на Gartner (2000), Layne и Lee (2001), Обединети нации (2001), Светска банка (2002) и IBM Business Consulting Services (2003). Ќе бидат разгледани карактеристичните елементи на моделите: технологија, процеси, човечки ресурси, финансии и окружување. На крајот од оваа глава ќе биде претставена една компаративна анализа на различните модели за е-влада за развиени земји и земјите во развој и ќе бидат разгледани проблемите на постојните модели.

Четвртата глава, со наслов позитивни меѓународни искуства од имплементацијата на е-влада, започнува со разгледување и анализа на истакнати случаи односно најдобрите практики во светот за создавање на е-влада. Ќе бидат разгледани случаите на Канада, Соединетите Американски Држави, Холандија и Финска. Ќе бидат согледани заедничките карактеристики на имплементацијата на е-влада во овие земји и исто така и недостатоците на имплементациите.

Петтата глава претставува истражување на случај за е-влада во Република Македонија. Во неа најнапред ќе се изврши преглед на историскиот развој на градењето на е-влада во Република Македонија. Ќе бидат разгледани политиките, стратегиите и акционите планови за е-влада. Во овој дел, исто така, ќе бидат образложени и потребите за формирање на е-Влада во Република Македонија, како и оправданоста за воведување на е-влада во Република Македонија, претставена преку степенот на финансиските заштеди, технолошката усовершеност, услужливоста кон граѓаните и ефективноста на процесите. За крај ќе бидат согледани проблемите со кои се соочува Република Македонија при воведувањето на е-влада и моменталното ниво на имплементација во Република Македонија.

Шестата глава претставува емпириско истражување за избор на модел за имплементација на е-влада во Република Македонија. Самото истражување кое е предмет на разработка во оваа глава ќе треба да даде одговор на појдовните хипотези објаснети во воведот на оваа дисертација. Како најбитен дел ќе биде претставувањето на теоретски модел за воведување на е-влада во Република Македонија како и елементите на моделот и релациите на истите во моделот. Добиените резултати ќе бидат анализирани и ќе бидат изнесени клучните поенти. Исто така ќе се образложи очекуваното влијание на моделот врз повеќе аспекти од владиното работење како и научниот придонес на дисертацијата.

Во седмата и последна глава, детално ќе се образложат заклучоците од истражувањето.

ГЛАВА 2. Е-ВЛАДА - ТЕОРЕТСКИ ОСНОВИ

2.1. ДЕФИНИРАЊЕ НА Е-ВЛАДА

Е-влада е најмоќниот двигател на јавниот сектор...

Во ова време „секоја иницијатива за нови политики, порано или подоцна, преоѓа во ИКТ проект“

(Wolfgang Schäuble, германски министер за финансии)

Концептот за е-влада постои уште пред дефинирањето на самиот термин и се поврзува со автоматизација на процесите во владата, автоматизација на интерното управување на информациските и специфичните експертски системи, како и користење на веб-базирани решенија од страна на клиентите.

Дефинирањето претставува појдовна точка на процесот на детално и илустративно запознавање со суштината, улогата и потенцијалот на процесот на развој на е-влада, кој потоа ќе биде продлабочен со сите останати содржини.

Е-владеењето или „електронското владеење“ во основа се однесува на апликацијата на ИКТ во процесите на функционирањето на владата со цел да се постигне ‘Упростено, Морално, Одговорно, Реактивно и Транспарентно’ (УМОПТ – на англиски SMART¹⁴) владеење. Ова, главно, би се однесувало на употребата на ИКТ од страна на владините агенции за било која од следниве причини: а) размена на информации со граѓаните, б) побрза и поефикасна испорака на јавните услуги, в) подобрување на внатрешната ефикасност, г) намалување на трошоците/зголемување на приходите, д) реструктурирање на административните процеси и е) подобрување на квалитетот на услугите.

Иако терминот „е-влада“ е сè почесто и почесто користен во последните неколку години, не постои стандардна дефиниција за овој термин. Различни влади и организации

¹⁴ Изјава на e-Government Conference, април 2007, Берлин.

различно го дефинираат терминот на начин кој најмногу им одговара на нивните цели. Поради тоа, некои од најкористените дефиниции ќе бидат прикажани во продолжение:

1. Според Светската банка¹⁵,

„Е-влада се однесува на користењето на информациските технологии (како што се WAN-Wide Area Network, Интернетот и мобилното пресметување-mobile computing) кои имаат способност да ги трансформираат односите со граѓаните, бизнисите и другите гранки на владата, од страна на владините агенции. Овие технологии можат да бидат искористени за многу различни цели: подобра испорака на владините услуги на граѓаните, подобрена интеракција со бизнисите и индустријата, ополномоштување на граѓаните преку пристап до информации, или за поефикасен владин менаџмент. Користите кои ќе бидат резултат на овој процес можат да бидат намалување на корупцијата, зголемување на транспарентноста, полесна пристапност, пораст на приходите, и/или намалување на трошоците.“

Според тоа, кај оваа дефиниција акцентот е ставен на користењето на информациската технологија за подобрување на интеракциите помеѓу граѓаните и владата, намалување на трошоците и генерирање на приходи и транспарентност.

2. УНЕСКО ја дефинира е-владата на следниов начин¹⁶:

„Владеењето се однесува на постоењето на политички, економски и административен авторитет во управувањето со работите на една држава, вклучувајќи ги и спроведувањето на интересите на граѓаните и овозможувањето на употребата и исполнувањето на нивните законски права и обврски. Е-владеењето може да биде разбрано како вршење на процесот на владеење преку електронски медиуми со цел да се постигне ефикасен, брз и транспарентен процес на распространување на информации во јавноста, до другите агенции и за извршувањето на административните владини активности.“

¹⁵ <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>

¹⁶ http://portal.unesco.org/ci/en/ev.phpURL_ID=4404&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Оваа дефиниција ја потенцира употребата на електронскиот медиум во управувањето со работите на една земја, вклучувајќи ги и интересите на граѓаните, што треба да доведе до поголема транспарентност и ефикасност.

3. Советот на Европа смета дека е-влада значи¹⁷:

“Користење на електронските технологии во три подрачја на јавните активности:

- *релациите помеѓу јавните власти во граѓанските општества*
- *функционирањето на јавните власти во сите фази на демократскиот процес (електронска демократија)*
- *испораката на јавните услуги (електронски јавни услуги)“*

Во овој случај, фокусот е ставен на користењето на електронските технологии со цел поттикнување на подобра интеракција помеѓу владата и граѓаните, промовирање на демократијата и испораката на јавните услуги.

4. Американскиот Акт за Е-Влада од 2002 година ја дефинира е-владата на следниов начин¹⁸:

„Користењето на веб-базирани Интернет апликации и други видови на информациските технологии од страна на владата, комбинирано со процесите кои ги имплементираат овие технологии со цел:

- а) подобрување на пристапот и испораката на владините информации и услуги за јавноста, другите агенции и другите владини ентитети; или*
- б) креирање на подобрувања во владините операции кои може да бидат во форма на ефективност, ефикасност, квалитет на услуги или трансформација.“*

Оваа дефиниција ја рефлектира стратегијата на владата на САД која се однесува на користењето на ИКТ за подобрување на владините операции од една страна и

¹⁷ <http://www.coe.int/T/E/Com/Files/Themes/e-voting/definition.asp>

¹⁸ ‘E-Government Act of 2002, 3601;

http://frwebgate.access.gpo.gov/cgi-bin/getdoc.cgi?dbname=107_cong_public_laws&docid=f:publ347.107.pdf

подобрување на пристапот и испораката на информации и услуги за граѓаните и другите владини ентитети од друга страна.

5. "Користење на ИКТ од страна на државата заради зголемување на обемот и квалитетот на информациите и услугите кои државата им ги нуди на граѓаните, деловните субјекти, невладиниот сектор и другите државни органи, доставени на ефикасен, економичен и достапен начин, истовремено обезбедувајќи одговорно, отчетно и транспарентно работење и зајакнување на демократските процеси."¹⁹
6. "Имплементација на ИКТ во јавните администрации, комбинирана со организациски промени и нови вештини, со цел подобрување на јавните услуги и демократските процеси и зајакнување на поддршката на јавните политики."²⁰

Иако станува збор за дефиниции кои користат различни пристапи за опишување и дефинирање на процесите и значењето на е-влада, сепак може да се забележат сличности. Во сите нив се нагласува фактот дека ИКТ е клучната алатка во процесот на развој на е-влада и, всушност, ја опишува и крајната цел – трансформација на начинот на функционирање на владата. Исто така, сите дефиниции водат кон заклучокот дека стремежот на е-владата е подобрување на квалитетот на услугите кои ги пружа една влада. Во основа, терминот е-влада е разбран во насока на користење на ИКТ на сите нивоа на владата со цел овозможување на подобри услуги за граѓаните, интеракција со различните агенции од владата на еден брз, лесен, ефикасен и транспарентен начин.²¹

2.2. ЦЕЛИ НА Е-ВЛАДА

„Електронската влада, или е-влада, им овозможува на владините агенции да пружат подобри услуги на своите корисници. Трансакциите како што се он-лајн плаќањето на даноците, барањето на вработување, обновување на возачките дозволи и поднесувањата на барања за рекреативни и работни дозволи сега може да се спроведат он-лајн, брзо и ефикасно.“

(West, 2002)

¹⁹ E-Government Toolkit, InfoDev, 2008.

²⁰ Дефиниција на Европската комисија според We - Go: Enhancing Western Balkan e- Government Expertise, 2008.

²¹ "E-Government: From Vision to Implementation" од Subash Bhatnagar; Sage Publications; 2004.

Е-владеењето се однесува на користењето на информатичките технологии од страна на владините организации, кои ја имаат способноста да ги трансформираат односите со граѓаните, бизнисите и останатите владини интеракции резултирајќи со подобра испорака на владините услуги кон потрошувачите, подобрена интеракција со бизнисите и индустријата, ополномоштување на граѓаните преку пристап до информации, или поефикасен владин менаџмент. Иницијативата за е-влада примарно се фокусира на интересот на корисниците, односно, граѓаните и бизнисите како корисници на услугите на јавниот сектор секогаш се во центарот на активностите. Секоја успешна иницијатива за имплементација на е-влада треба да биде чекор понапред во зближувањето на државните институции и корисниците на нивните услуги²².

Во центарот на владините активности треба да бидат, пред сè, граѓаните и бизнисите. Со други зборови „државата постои да им служи на луѓето“. Многу често корисниците на владините услуги се збунети во поглед на тоа во која институција треба да се обратат за да добијат одредени услуги, како и за потребните постапки и процеси. Поради тоа, државните институции треба да ги организираат активностите на начин на кој најмногу им одговара на корисниците на владините услуги. Истиот принцип треба да биде во центарот на вниманието и при создавањето и имплементацијата на е-влада. Со појавата на Интернетот и со развојот на модерната технологија, се појавува можноста за комуникација во секое време и секое место и со тоа создадени се технички предуслови за радикално менување и поедноставување на бизнис процесите и начините на интеракција помеѓу јавниот сектор и корисниците на неговите услуги. Како резултат на тоа се јавуваат голем број на придобивки за сите учесници во процесите на работењето на јавниот и приватниот сектор. Ефикасноста, економичноста и транспарентноста се главниот фокус на трансформацијата на начинот на кој досега функционира владата.

Како најбитни цели кои треба да се постигнат со имплементирањето на процесите на е-влада може да се издвојат:²³

²² e-Government for Better Government (Complete Edition), OECD - Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD Publishing, Pariz, 24. октомври 2005.

²³ OECD e-Government Studies - Belgium, OECD - Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD Publishing, Paris, 2008.

Креирање на подобра бизнис околина. Технологијата е докажан каталист за зголемување на продуктивноста и економскиот раст, особено во руралните и маргинализираните заедници. Користењето на информатичката технологија во рамките на владата и етаблирањето на инфраструктура на е-влада помага во креирање на благопријатна бизнис клима преку давање на една „аеродинамична“ линија на интеракцијата и подобрување на интерфејсот помеѓу владата и бизнисите. Преку отфрлање на сите вишоци во процедурите и акцентирање на брза и ефикасна испорака на услугите, е-владата креира услови кои привлекуваат инвестиции.

Оваа цел е високо зависна од земјата, нејзината индустриска сила и глобална конкуритивна предност. Еднаш идентификувани, тие треба да бидат инкорпорирани во е-владината стратегија на земјата, со насочување на агенциите, бирократијата и јавните услуги кон промовирање на тие сектори.

Клиентите позади компјутер, а не позади линија. Ова се однесува на ефективната испорака на јавните добра и услуги на граѓаните проследено со брз одговор од страна на владата со минимална директна интервенција од владин претставник.

Зајакнување на доброто владеење и проширување на јавната партиципација. Промовирање на транспарентноста и одговорноста на владата преку зголемување на обемот на користење на информатичката технологија во менаџментот и операциите исто така отвора можност граѓаните да бидат поактивно инволвирани во процесот на носењето на политики и одлуки.

Како клучна алатка во градењето на традиција на транспарентност и добро владеење, е-владата може да ја подобри борбата против корупцијата. Но, е-владата, како таква, сама по себе нема да стави крај на корупцијата. Мора да биде проследена со други механизми за да се постигне целосен успех.

Во исто време, е-владата овозможува брз проток на комплетни информации. Широкото распространување на информациите помага да се даде моќ на граѓаните и да се овозможи информирано донесување на одлуки. Транспарентноста на информациите не само што ќе ја однесе демократијата на едно ново ниво туку таа ќе влее едно поголемо

ниво на чувство на одговорност кај владините лидери што ќе придонесе до поефективно владеење.

Подобрување на продуктивноста и ефикасноста на владините агенции.
Реинжинирање на процесите и процедурите за сечење на „црвената лента“, олеснување на испораката на услугите, зголемување на продуктивноста на бирократијата и зголемување на заштедите се бенефитите кои произлегуваат од е-влада. Поточно е-владата може да придонесе за:

- Зголемување на продуктивноста на јавните службеници, намалување на административните трошоци преку намалување на бројот на вработени и помалку документација на хартија, подобрување на капацитетот на менаџментот за планирање од страна на владата и зголемување на приходите од причина што бизнисите и граѓаните всушност аплицираат за повеќе дозволи, поради фактот што тој процес е многу полесен од порано и помалку корумпиран.
- Зголемување на флексибилноста на операциите на владата. Повеќето владини процеси имаат еволуирано низ повеќе години и вообичаено вклучуваат многу чекори, задачи и активности. Со користењето на информатичката технологија се елиминираат непотребните процеси и се намалува „црвената лента“.

Подобрување на квалитетот на животот на маргинализираните заедници.
Информатичката технологија овозможува владата да стигне до маргинализираните групи и заедници и да го подобри нивниот животен квалитет. Ова се постигнува преку нивно ополномоштување со нивната партиципација во политичките процеси, како и испорака на мошне потребните јавни добра и услуги.

Конечно, целта на е-владата е да се подобри интеракцијата помеѓу трите главни актери во општеството – владата, граѓаните и бизнисите – со цел да се стимулира политички, социјален и економски прогрес во земјата, подобрена понуда на услугите на владата преку целосно координирање и интегрирање на активностите на јавната администрација, подобрена комуникација со бизнис секторот и индустријата, навремен одговор на потребите на граѓаните и нивно учество во процесите на градење на информатичко општество, ефикасен владин менаџмент и зголемување на ИКТ писменоста

во јавната администрација, создавање на демократска влада и намалување на корупцијата, зголемување на транспарентноста, намалување на трошоците, подобрување на работата на јавната администрација и креирање вредност за целокупното општество.

2.3. ТИПОВИ И КАРАКТЕРИСТИКИ НА Е-ВЛАДА

Дедуцирано од дефинициите за е-влада, можеме да ги оформиме типовите на е-влада и нивните карактеристики насекаде низ светот. Се изведуваат и идентификуваат осум вида на е-влада кои можат да донесат значителни користи на владата, граѓаните, бизнисите, вработените и други непрофитни организации и политички и социјални организации. Типовите на е-влада се класифицираат во осум категории, како што е претставено во продолжение²⁴:

1. **Влада-до-граѓанин (Government-to-Citizen (G2C)).** Го дава потребниот моментум за префрлање на јавните услуги он-лајн, особено преку електронската испорака на услуги за понудата на информации и комуникации.
2. **Граѓанин-до-влада (Citizen-to-Government (C2G)).** Го дава потребниот моментум за префрлање на јавните услуги он-лајн, особено преку електронската испорака на услуги за размена на информации и комуникации.
3. **Влада-до-бизнис (Government-to-Business (G2B)).** Активно ги насочува иницијативите за е-трансакции како што се е-набавки и развојот на електронски пазар за јавните набавки и исто така ги изведува владините тендери за набавка преку електронски пат на размена на информации и добра.
4. **Бизнис-до-влада (Business-to-Government (B2G)).** Активно ги насочува иницијативите за е-трансакции како што се е-набавки и развојот на електронски пазар за јавните набавки и исто така ги изведува владините тендери за продажба на добра и услуги по електронски пат.
5. **Влада-до-вработен (Government-to-Employee (G2E)).** Започнува со иницијативите кои ќе го олеснат менаџментот на граѓанските услуги и внатрешната комуникација со владините вработени со цел да се создадат апликации за е-кариера и бесхартиен систем на процесирање во е-канцеларија.

²⁴ http://unpan3.un.org/egovkb/egovernment_overview/ereadiness.htm

6. **Влада-до-влада (Government-to-Government (G2G)).** Им нуди на владините департмани и агенции кооперација и он-лајн комуникација базирана на владина мега датабаза која треба да има силен импакт врз ефективноста и ефикасноста. Исто така вклучува внатрешна размена на информации и производи.
7. **Влада-до-непрофитни (Government-to-Nonprofit (G2N)).** Владата им нуди информации и комуникации на невладините организации, политички партии и социјални организации, законодавни тела, итн.
8. **Непрофитни-до-влада (Nonprofit-to-Government (N2G)).** Размена на информации и комуникации помеѓу владата и непрофитните организации, политички партии и социјални организации, законодавни тела, итн.

Од горе наведените категории на е-влада, можеме да сумираме дека иницијативите за е-влада треба да се фокусираат на пет потрошувач-до-влада односи: граѓанин-до-влада, бизнис-до-влада, влада-до-непрофитни, влада-до-влада и влада-до-вработен. Прво, граѓанин-до-влада се фокусира на директната потрошувачка на јавните услуги преку индивидуалните потрошувачи за лична употреба. Тука ќе биде вклучено плаќањето на даноци, казни и хонорари на државната и локалната влада како и рефундирањето на дел од даноците на даночните обврзници. Второ, бизнис-до-влада моделот се однесува на услугите користени од страна на претприемачите, бизнисите и корпорациите, за комерцијални цели (профитни или непрофитни). На крај, односите влада-до-непрофитни, влада-до-влада и влада-до-вработен се однесуваат на координацијата на внатрешната и надворешната соработка на агенциите и на подобрување на услугите на вработените внатре и надвор од владата.

Со споредба и анализа на типовите на е-влада, може да се донесе заклучок за некои од карактеристиките на е-влада:

Табела 1. *Влада-до-граѓанин и граѓанин-до-влада*²⁵

Информации	Он-лајн комуникација	Трансакција
Побарувања за информации од страна на фирмите или граѓаните во поглед на даноците, бизнис дозволите, регистрите, законите, политичките програми, административните одговорности, итн.	Побарувања за информации и дискусии во поглед на административните процеси и производи; комуникација со политичарите, властите итн.	Он-лајн испорака на услугите и објавувањето на резултати; електронско гласање, давање на решенија он-лајн, партиципација он-лајн, итн.

Табела 2. *Влада-до-бизнис и бизнис-до-влада*²⁶

Информации	Он-лајн комуникација	Трансакција
Побарувања за информации од страна на фирмите или граѓаните во поглед на даноците, бизнис дозволите, регистрите, законите, бизнис програмите, бизнис политиките, административните одговорности, итн.	Побарувања за информации и дискусии во поглед на административните процеси за бизнисите и производите; комуникација со политичарите, властите, итн.	Он-лајн испорака на услугите и објавувањето на резултати; електронски трансакции на сметководството, е-ревизија, е-набавки, е-купување итн.

Табела 3. *Влада-до-влада*²⁷

Информации	Он-лајн комуникација	Трансакции
Размена на информации помеѓу различни власти и различни хиреархиски нивоа, во поглед на административните акти и закони, несењето на политики, податоци, проекти или програми, позадински информации за одлуките, итн.	Информациите се разменуваат помеѓу различни власти и различни хиреархиски нивоа; комуникации во преговорите и носењето на одлуки, интеракција во поглед на административните акти и закони, проекти или програми итн.	Интер-организациски проток на работата и размена на податоци, размена на политики и решенија он-лајн, менаџмент на информациите и знаењето итн.

Табела 4. *Непрофитни-до-влада и влада-до-непрофитни*²⁸²⁵ <http://www.egov4dev.org/mgovernment/applications/>²⁶ http://unpan3.un.org/egovkb/egovernment_overview/ereadiness.htm²⁷ Accenture. eGovernment Leadership: High Performance, Maximum Value. The Government Executive Series, 2004.

Информации	Он-лајн комуникација	Трансакции
Размена на информации во поглед на административните акти и закони, административните политики, регистри, закони, политички програми, позадински информации за одлуките итн.	Информациите се разменуваат помеѓу различни организации и агенции; комуникации во преговорите и носењето на одлуки, интеракции во поглед на административните акти итн.	Интер-организациски проток на работата, размена на политики и решенија, податоци, менаџмент на информациите и знаењето итн.

Табела 5. *Влада-до-вработен*²⁹

Информации	Он-лајн комуникација	Трансакции
Размена на информации во поглед на работењето и перформансите, политики за персоналот, податоци, препораки за менаџмент на кариерата и развој на владините вработени, итн.	Информациите се разменуваат помеѓу различни департмани и луѓе; комуникации во преговорите и носењето на одлуки, интеракции во поглед на работењето и перформансите итн.	Интер-персонален проток на работата, размена на политиките и решенијата за персоналот, податоци, менаџмент на информациите и знаењето, он-лајн партиципацијата, итн.

2.4. НИВОА НА РАЗВОЈ НА Е-ВЛАДА

Иако голем број на различни е-владини иницијативи се стремат кон различни цели, може да се каже дека главната замисла, која треба да се оствари со е-влада, претставува целосното осознавање на можностите кои ги нуди информатичката технологија во обид да се трансформира владата од концентрирана кон агенциите, со ограничени услужни операции, кон автоматизирана, концентрирана кон граѓаните и операционо способна за испорака на владините услуги на граѓаните, бизнисите и другите владини агенции 24 часа на ден, седум дена во неделата. Но поради најразлични технички, економски и политички причини, потребно е време за овие иницијативи да го постигнат својот целосен потенцијал. Оттука, создадена е универзална шема за класификација на нивото на еволуција на е-владините проекти. Оваа шема е базирана на степенот до кој својствата на информатичката технологија се применети за испорака на услугите по електронски пат.

²⁸ OECD e-Government Studies. The e-Government Imperative. OECD, 2003.

²⁹ V. Ranga Rao, Collaborative Government to Employee (G2E): Issues and Challenges to E-Government, IOS Press Journal of E-Governance 34 (2011) 214–229

Според тоа, идентификувани се пет нивоа на прогрес на е-владата во една држава. Прогресот на е-владата во една земја може да биде идентификуван на следниов начин³⁰:

- **Појавување на веб-присуство.** Земјата може да има една или повеќе официјални владини веб-страници кои нудат информации за корисниците и служат како алатка за вршење на јавните работи. Претставува најпростиот и најевтиниот вид на е-влада и исто така нуди најмал број на опции за граѓаните. Државата собира и продуцира огромен број на информации и податоци кои имаат потенцијална вредност за нејзините граѓани и деловни субјекти. Ова ниво на е-влада нема можност за интеракција, претставува пасивна презентација на генералните информации и, всушност, претставува електронска брошура. Како алатка за брз и директен пристап до информациите се користат напредните комуникациски технологии. Во оваа фаза, државата ги прави достапни сите релевантни информации за увид и користење од страна на сите корисници на владините услуги, било тоа владина агенција или пак граѓаните и бизнисите. Ова всушност го претставува елементарното ниво на услугите на е-влада и неговото значење е големо затоа што овозможува подобрување на нивото на информираност на јавноста, а со тоа се постигнува олеснување во комуникацијата со државата и се постигнува поголемо интегрирање на различните категории во општеството. Покрај обезбедувањето на пристапот до информациите, особено е важно тие да бидат презентирани и организирани на разбирлив начин кој ќе овозможи леснотија во нивното користење. Исто така, мошне важно е тие информации да бидат квалитетни, односно да постои нивно редовно ажурирање, модификување и дополнување, во спротивно може да настане една недоверба од страна на корисниците. Позитивните впечатоци и корисноста на овие активности многу ќе влијаат на нивните идни одлуки за користење на пософистицирани форми на е-услуги.
- **Засилено веб-присуство.** Се зголемува бројот на владините веб-страници проследено со зголемување на динамичноста на информациите и зголемување на бројот на можности на кој корисниците можат да имаат пристап до

³⁰ http://unpan3.un.org/egovkb/egovernment_overview/webmeasure.htm

информациите. Во ова фаза е создадена интеракција која овозможува комуникација помеѓу државните институции од една и граѓаните и бизнисите од друга страна, или пак комуникација помеѓу повеќе државни институции. Тука постои еден канал на комуникација, односно доставувањето на податоците и информациите е еднонасочно, од државниот орган до корисникот на услугата или обратно. Не постои можност за повратна комуникација помеѓу двете страни во процесот.

- **Интерактивно веб-присуство.** Поформалниот провајдер на услуги за размена помеѓу корисниците и владата доаѓа до израз, каде може директно да се симнуваат формулари и апликациите да бидат предавани он-лајн. Меѓутоа, интеракциите се релативно прости и служат, главно, за да му помогнат на корисникот да го избегне патувањето до канцелариите и телефонските повици, преку давањето на пристап до најчесто бараните информации и формулари во било кое време. Сепак, со процесот на интеракција се постигнува мошне софистициран начин на комуницирање. Ова подразбира контакт со државните службеници преку е-мејл адреси достапни на веб-страниците, посебни веб-формулари за поднесување на податоци и информации за подмирување на законските обврски, или барање информации од надлежните институции. Интеракцијата претставува значителен чекор напред во насока на продлабочување и збогатување на односите помеѓу државните институции и бројните сегменти на општеството. Отворањето на канали кои овозможуваат двонасочна комуникација и размена на информации, придонесува за зајакнување на демократските процеси, поради фактот што се овозможува еден транспарентен начин за искажување на интересите на граѓаните, бизнисите и останатите релевантни категории и исто така дава можност за комуникација на државата со останатите општествени групи со цел консултација за владините стратегии и иницијативи кои ги засегаат нивните интереси и доаѓа до олеснување на процесот на координација на различните институции.
- **Трансакционо веб-присуство.** Корисниците имаат лесен пристап до услугите до кои тие имаат потреба, вршат формални трансакции он-лајн како што се плаќањето на даноци, плаќања за регистрација итн. Со тоа, на ова ниво, се

зголемува комплексноста и за прв пат доаѓаат до израз карактеристиките кои најчесто се поврзуваат со постоењето на е-влада. Во оваа фаза им се овозможува на клиентите да ги вршат своите работни задачи по електронски пат и во било кое време од денот. Ефективно се креираат само-услужни операции за активности како што се обновувањето на дозволи, плаќањето на даноци и казни и давањето на понуди при вршењето на набавки. Електронските одговори се генерално високо регулирани и даваат очекувани исходи. Ова ниво на развој на е-влада подразбира целосно комплетирање, по електронски пат, на одредени процеси. За разлика од претходните нивоа, оваа фаза овозможува спроведување на комплетни административни постапки по електронски пат. Поради фактот што кај оваа фаза постои високо ниво на комплексност и софистицираност, нејзината имплементација воопшто не е едноставна. За успешно спроведување на оваа фаза потребно е да постои недвосмислена политичка поддршка, посветен и стручен кадар со познавање на проблематиката на е-влада и соодветна методологија за успешно управување со процесите и расположливите финансиски ресурси.

- **Целосно интегрирано веб-присуство (Персонализација).** Тоа значи целосна интеграција на сите он-лајн владини услуги преку еден сеопфатен портал. На ова ниво се користат целосните капацитети на технологијата во трансформацијата според тоа како функциите на владата се перцепирани, организирани и извршени. Ова ниво укажува на постоење на една комплетно интегрирана електронска постапка која води до поедноставување на административните постапки и конзистентност на податоците без дополнителни напори од страна на корисниците. Целосната интеграција често се поврзува со иницијативите за целосното отфрлање на организациските бариери кои го промовираат агенциското пронаоѓање на решенија и негова замена со граѓанско-центричниот начин на пронаоѓање на решенијата. Во своето најнапредно ниво, е-владата би можела да ги реорганизира, комбинира, и/или елиминира постојните агенции и истите да ги замени со виртуелни организации.

2.5. ФАКТОРИ КОИ ГО ПОДДРЖУВААТ ИЛИ ОГРАНИЧУВААТ РАЗВОЈОТ НА Е-ВЛАДА

„Како што голем број организации од јавниот сектор планираат или пак имплементираат големи е-владини проекти, се јавува растечка потреба да се разбере како овие проекти можат да бидат успешно менаџирани за максимална реализација на нивните потенцијални бенефити.“

(Daniel Hae-Dong Lee, 2005).

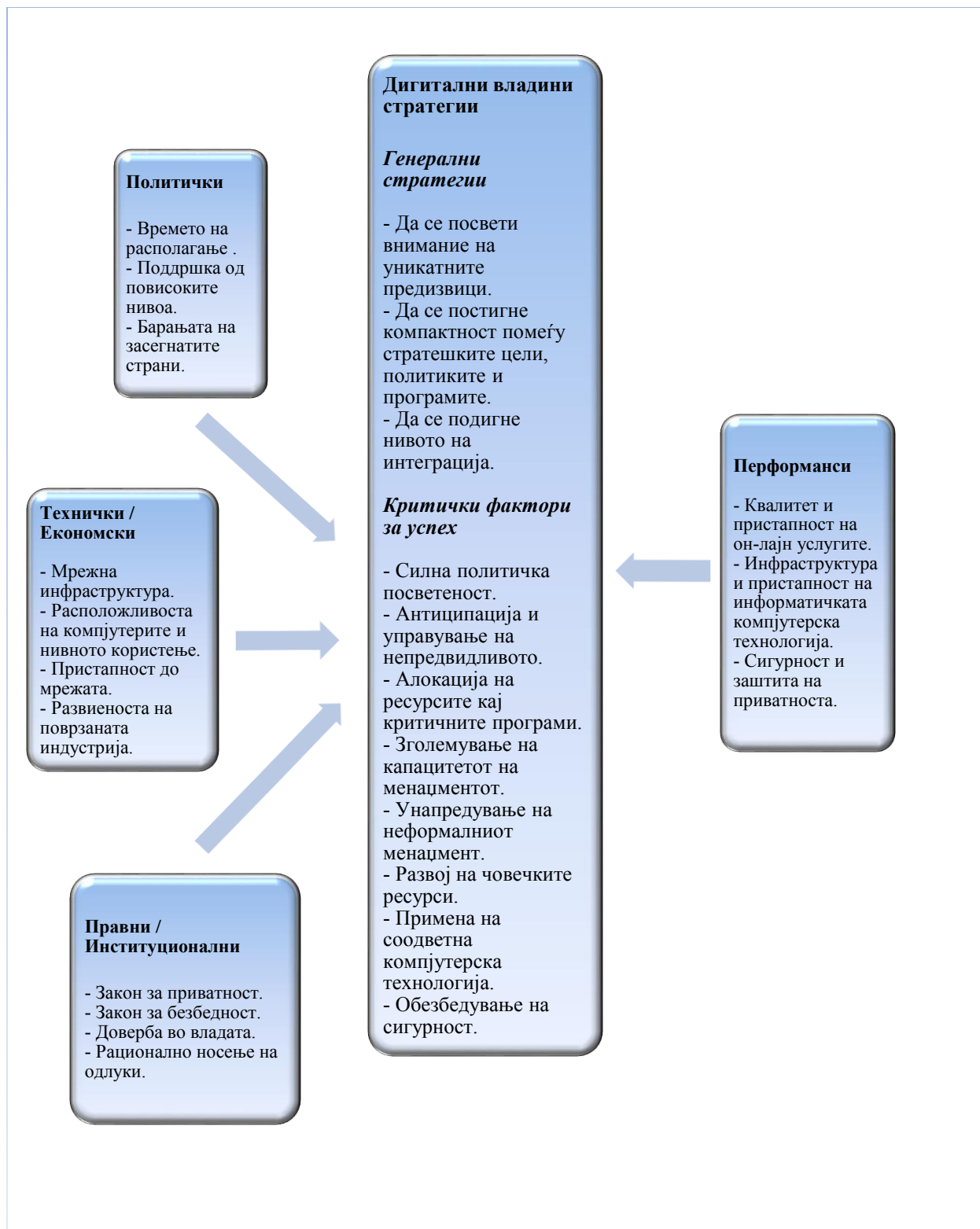
За да функционира комуникацијата помеѓу државните институции и граѓаните, треба да се исполнат неколку фактори. Делумното исполнување на факторите води до делумно имплементирање на е-влада. Факторите за успешна имплементација на е-влада може да се групираат во неколку категории: социо-културни фактори, организациски и управувачки фактори, правни фактори и технолошки фактори.³¹

Кога станува збор за развојот на е-владините процеси, постојат многу фактори кои влијаат на сите нивоа на развој на е-владата, како што се надминување на недостаток на инфраструктура и капацитет на човечки ресурси и, посебно во земјите со низок принос, традиционалните пречки за ИКТ инвестиции и развој, недостаток на технички вештини, високи технолошки трошоци и неефективна владина регулатива. Со исполнување на овие фактори, врските помеѓу институции се засилуваат и, следствено, се зголемува ефикасноста и ефикасноста на владиниот систем и обезбедува подобра клима за имплементација на е-владините процеси.

Проблемот што најчесто се јавува кај земјите што се обидуваат да ги имплементираат процесите на е-влада е тоа што често постои неусогласување помеѓу сегашните и идните системи, како резултат на јаз на психолошки, културен, економски и други видови на контексти. Во продолжение се претставени факторите кои влијаат врз развојот на е-влада³²:

³¹ OECD e-Government Studies - Belgium, OECD - Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD Publishing, Paris, 2008.

³² J. Ramón Gil-García, Theresa A. Pardo, E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations, Center for Technology in Government, University at Albany, Albany, NY 12205-1138, USA, 2005.



Слика 1. Фактори кои влијаат врз е-влада

2.5.1. СОЦИО-КУЛТУРНИ ФАКТОРИ

Потешкотиите при почетното воведување и запознавање на граѓаните со концептот на е-влада се должат, пред сè, на неприфаќањето од страна на корисниците. Со имплементацијата на е-влада се воведуваат огромни промени во начинот на работењето на јавниот сектор. Како што е истакнато во повеќе наврати, овие активности претставуваат резултат на напорите на повеќе полиња, како што се: воведувањето на современата технологија во процесите на трансформација на работењето на јавните институции и начинот на функционирање на бизнис процесите. Со оваа иницијатива функционирањето на различните процеси и улогите на учесниците се менува од темел и поради тоа се јавува доза на отпор кај дел од засегнатите страни³³. Најчесто овој отпор се должи на недовербата на учесниците во процесите во новиот начин на функционирање на јавната администрација, односно недовербата во ефикасноста на функционирањето на новите технолошки решенија како замена на традиционалните методи на работење. Исто така отпор може да се јави и поради потешкотиите на корисниците при совладување на начинот на функционирање на новите техники, меѓу кои најзначајно е познавањето на работата со компјутери. Може да се увиди дека најчесто причината за отпорот кон принципите на е-влада произлегува од конзервативноста и менталитетот на дел од учесниците во процесите. Често, пристапот до овие технологии не е рамноправно распределен помеѓу корисниците, како што е примерот со постарите лица, лицата со помали примања и лицата со понизок степен на образование.

Најефикасен начин за отстранување на овој вид на отпор кон процесите на е-влада е јасно образложување на многубројните придобивки, како што се: подобрување и зголемување на транспарентноста, подобрување на ефикасноста на интеракциите, подобрување на квалитетот на услугите итн. Од тука може да се види дека клучен елемент во градењето на довербата кон е-владата се веќе имплементирани е-владни решенија преку кои се демонстрираат придобивките и револуционерноста на целиот концепт.

³³ Donna Evans, E-government: An analysis for implementation: Framework for understanding cultural and social impact, 7180 Gregory Creek Lane, West Chester, OH 4069, USA, 2005.

2.5.2. ОРГАНИЗАЦИСКИ И УПРАВУВАЧКИ ФАКТОРИ

Битен фактор за успешната имплементација на е-влада претставува и приспособувањето на организациските структури и постапки внатре во администрацијата. Тоа значи дека, во основа, администрацијата е таа која треба да се приспособи на процесите и концептите на е-влада.

Свеста на врвниот менаџмент за обврската и улогата која ја имаат системите за е-влада има клучно значење за успешен развој на е-влада. Менаџерите мора да се свесни за тоа како новите системи може да влијаат и да дадат поддршка за процесот на носење на одлуки на владата, развојот на политиките, администрацијата и управувањето. Успехот и напредокот во процесот на создавање на е-влада не е ни одблиску поврзан со социјалните, политичките и економските карактеристики на државата, туку најмногу зависи од лидерството, политичката волја, степенот на посветеност за испорака на резултати, одговорноста и отчетноста³⁴.

- Владите имаат потреба од лидерство за да ја остварат својата цел, создавање на е-влада, која ја идентификува намената и ги поставува како долгорочните, така и среднорочните и краткорочните цели.
- Владите имаат потреба од лидерство за да ја формулираат и воспостават политичката волја. Без силна политичка волја не може да се обезбедат потребните ресурси за е-влада и да се надминат пречките за развој на е-влада кои се појавуваат.
- Владите имаат потреба од лидерство за да ја креираат и овозможат средината за развој на е-влада, ставајќи ги во функција потребните административни и менаџерски механизми за дефинирање на цели, приоритети, дефинирање на резултати и алоцирање на потребните ресурси (човечки и финансиски).³⁵

Имплементацијата на е-влада бара силно политичко лидерство бидејќи најголем предизвик во процесот е справувањето со различни социјални отпори и координацијата на конфликти на интереси помеѓу различни субјекти во администрацијата, а не справувањето со технички проблеми.

³⁴ Accenture, eGovernment Leadership: High Performance, Maximum Value, The Government Executive Series, 2004.

³⁵ „Основи и развој на е-влада“, УСАИД, Министерство за информатичко општество, 2010 стр. 74.

Лидерството како клучен фактор на успех вклучува повеќе аспекти. Пред сè, свеста и признанието на врвниот менаџмент дека развојот базиран на примена на информатичко-комуникациските технологии помага за појаснување на визијата за е-влада. Присуството на разни конференции, симпозиуми и работилници е мошне корисно за нејзино зголемување.

Понатаму, врвниот менаџмент треба да биде убеден во можностите кои ги нуди е-влада за развојот на државата, како решение за ургентните потреби од економски и социјален карактер, како и за поефикасна поддршка на владините внатрешни и надворешни работи.

Конечно, врвниот менаџмент мора да биде сигурен дека ќе има одржливи и мерливи придобивки од проектите на е-влада, за да се осигура доверба во формулирањето и воспоставувањето на потребната политичка волја.

2.5.3. ПРАВНИ ФАКТОРИ

Како битен фактор за воведување на е-влада претставува оформувањето на правна основа за процесите. Пред сè, тоа се однесува на формалностите кои се потребни при правно-административните постапки. Поради тоа, потребно е преиспитување на законите за административните процеси³⁶.

Поради радикалните промени во традиционалниот начин на функционирање на администрацијата, како и револуционерните промени во комуникацијата во рамките на јавниот сектор и јавните институции и корисниците на услугите, се отвараат бројни прашања во поглед на правните последици на електронските постапки, како и потребата за спречување на евентуалната злоупотреба на новите технологии. Поради тоа, развојот на процесите на е-влада мора да биде придружен со соодветни активности за приспособување на правната рамка, односно со процеси на донесување на нови или менување на постојните законски и подзаконски акти во релевантните области. Овие корекции, во законските и подзаконските акти, не подлежат на некои стриктни правила во поглед на тоа во која фаза од процесот на имплементација на е-влада тие треба да бидат

³⁶ Paul Alpar and Sebastian Olbrich, *Legal Requirements and Modelling of Processes in e-Government*, University at Marburg, Germany, 2005.

спроведени. Оние промени од кои директно зависи правната сила на определени дејства и постапки ќе мора да бидат спроведени пред започнувањето на примената на засегнатите системи.

Сепак, и покрај тоа што содржината, динамиката и начинот на кој се спроведуваат легислативните промени, во поглед на имплементацијата на е-влада, значително се разликуваат од земја во земја. Постои листа на стандардни области и прашања на кои мора да се интервенира во некоја од фазите на процесот. Во продолжение ќе бидат разгледани најбитните легислативни промени кои мора да се случат за успешна имплементација на е-влада.³⁷

- Традиционалните хартиени постапки се потпираат на своерачниот потпис, како начин за идентификација на потписникот, потврда на точноста на податоците и потврдување на веродостојноста на документите. Поради револуционерноста на концептот на е-влада, се јавува потребата за сосема нов концепт за утврдување на идентитетот на учесниците во постапките, било тоа физичко или правно лице, познат како *електронски потпис*.
- Со имплементацијата на е-влада се овозможува целосно спроведување на конкретни административни постапки по електронски пат. Поради тоа што начинот на кој се одвиваат *електронските административни постапки* драстично се разликува од традиционалниот, се отвора потреба за интервенција во легислативата со која се регулираат административните постапки.
- Промената на начинот на плаќање, односно замена на традиционалниот со воведување на *електронски начин на плаќање* на трошоците, бара менување на релевантната легислатива, како во делот на регулација на електронското плаќање така и во делот на презентирање на докази за извршено плаќање.
- Поради фактот што, во процесите на е-влада, Интернетот претставува примарен канал на комуникација, се јавува потребата за пропишување на легислатива за *заштита од компјутерски криминал*, како превентива од напади на компјутерските системи и спречување на прекин или отежнување на нивното функционирање.

³⁷ Preliminary e-Government Policy, Law and Regulation Survey Report, Center for Democracy and Technology, Washington, D.C., 2006.

- Поради интензивната размена на податоци помеѓу институциите на државата се јавува ризикот за загрозување на сигурноста на тие податоци. Легислативата за сигурноста на личните податоци ги пропишува правилата и стандардите за *општа заштита на приватноста и на личните податоци*. Сепак, потребно е и на посебен начин да се третира нивната безбедност во електронската околина, која е резултат на е-владата.
- Една од клучните карактеристики на секое демократско општество претставува *слободниот пристап до информации од јавен карактер*, без оглед на тоа дали тие податоци се во хартиена или пак електронска форма. Особено е важно во земјата да постои правна регулација на правилата во врска со видот на информациите и документите кои можат да бидат земени на увид, како и начинот и условите во кои корисниците можат да си ги остварат своите права.

Оттука, поради големиот број на административни процеси, може да се заклучи дека речиси и да не постои закон за кој нема да постои потреба да се менува како резултат на процесите на имплементација на е-влада.

2.5.4. ТЕХНОЛОШКИ ФАКТОРИ

Хетерогените информациски и комуникациски технологии го отежнуваат воведувањето на е-влада поради постоењето на опасноста да се јави непознавање на потенцијалите на можните сервиси и да се набават погрешни технологии поради незнаење или лоша проценка на нивните можности³⁸. Потребно е искористување на потенцијалот на постојните електронски и медиски технологии.

Многу организации одлично управуваат со своите технички ресурси, но лошо се справуваат со нивните корисници, што претставува најчеста причина за промашувањето на проектите во оваа сфера³⁹. Сето тоа треба да се избалансира, за на крајот да има што поголем број на задоволни корисници. Системите на е-влада ги користат голем број корисници во владата, компаниите и граѓаните. Јасно е дека станува збор за голем број на лица со различни знаења, вештини, очекувања и потреби. Затоа е неопходно да се

³⁸ Sanchez, A. and Koh, C. et al. (2003), "The relationship between IT for communication and e-government barriers", paper presented at Americas Conference on Information Systems, Tampa, FL.

³⁹ Chen, J., Building web applications, information system management, Information System Management, 2001.

воспостави подобро разбирање на потребите и проблемите кои ги имаат двете страни. Поголемото вкрстено познавање на нештата придонесува за поголема вклученост на двете страни во процесот на планирање, дизајн и имплементација на системите.

Ако се анализира делот на корисници во владините институции, тука постои голема шареноликост - од лица на разни позиции во хиерархијата, лица со различни знаења, вештини и перцепција за користење на вакви системи, до лица со различни интереси. Обуката на сите нив, која ќе ги опфати сите аспекти на промените (легислатива, опис на новите процеси, користење на новите технологии - софтвер и хардвер) е значаен фактор за поуспешна имплементација.

Имајќи предвид дека најголем дел од промените се прават користејќи ги предностите кои ги нудат информатичко-комуникациските технологии, јасно е дека нивниот правилен избор и имплементација се важен, односно клучен фактор за успех на процесот е-влада⁴⁰. Огромната понуда на најразлични технологии со слични карактеристики, но со различни лицензни модели, различни модели за одржување, надградба, гаранција, различни потреби од обука и секако различни цени, прилично го компликуваат изборот. Затоа мора да се нагласи важноста на изборот на технологии кои најлесно ќе се вклопат во севкупната околина во институцијата.

Горното, пред сè, подразбира вклопување во постојната ИТ околина, бидејќи ретки се случаите кога едно решение на е-влада се имплементира на непостојна инфраструктура. Затоа треба да се води сметка за компатибилноста на новите решенија и секако да се внимава да не се наруши функционирањето на веќе постојниот систем.

⁴⁰ Danziger, James N., and Kim Viborg Andersen, 2002, The Impacts of Information Technology on Public Administration: An Analysis of Empirical Research from the “Golden Age” of Transformation. *International Journal of Public Administration* 25 (5): 591 – 627.

2.6. ПРИДОБИВКИ И ПРЕДИЗВИЦИ ОД Е-ВЛАДА

„Добри, веродостојни и јавни услуги на кои може да се потпре, изградени околу потребите на граѓаните, се круцијални за едно модерно, фер и динамично општество.“

(Andrew Pinder, 2004).

Денешната модерна држава е сопственик на огромен број на јавни информации и во голем број на случаи има одговорност истите да ги дистрибуира на различни категории на јавноста. Државата претставува единствен извор на информации релевантни за одделни сегменти на политичкото, социјалното и економското живеење. Одговорната задача на собирање, процесирање и дистрибуирање на големиот број на податоци на ефикасен и сигурен начин, државата може да ја врши единствено доколку ги користи достапните модерни информациски технологии, што истата ја прави најголем корисник на ИКТ.

Со појавата на ИКТ се изродија и нови начини и средства за побрза и подобра комуникација, поефикасно складирање, пронаоѓање и процесирање на податоците и размената и користењето на информациите од страна на нивните корисници, било тоа да се индивидуи, групи, бизниси, организации или влади. Тоа што започна како побрз, попрецизен и поедноставен начин на процесирање на зборови брзо помина во алатка за процесирање и пресметување на податоци како помош при донесувањето на одлуки⁴¹. Со пораст на компјутеризацијата и зголемената Интернет конективност, овој процес моментално има стигнато до фаза каде сè повеќе и повеќе корисници се мотивирани да ги модифицираат своите начини на правење на работите со цел користење на предностите кои ги нудат ИКТ. Што се донесува до владите, спојувањето на компјутеризацијата и Интернет конективноста ветува побрзо и подобро процесирање на информациите што би требало да доведе до побрз и поквалитетен процес на донесување на одлуки, подобро користење на ресурсите и, сè на сè, подобро владеење. Во случајот на граѓаните, на е-владата се гледа како на ветување за подобар пристап до информации и до владини

⁴¹ Hendrick R. (1994), “An Information Infrastructure for Innovative Management of Government”, *Public Administration Review*, 54(6): 543–550.

агенции, поефикасна испорака на услугите и транспарентност при работа и интеракција со владата⁴².

Една од позначајните придобивки од имплементацијата на е-влада е јасното дефинирање на улогите на сите учесници во процесите и автоматизмот при регистрирањето на активностите. Со тоа доаѓа до намалување на субјективното одлучување што неизбежно води до значително подобрување на квалитетот на постапките.

Успешната имплементација на е-влада дава голем број на придобивки за јавниот сектор, за сите категории на корисници и за општеството како целина. Позитивните ефекти од овој процес најчесто се очигледни и се чувствуваат веднаш, но има и такви кои се чувствуваат на индиректен начин и на подолг рок. Е-владата може да резултира со бројни придобивки, како што се⁴³:

- Олеснување на процесот на акумулација на информациите за граѓаните и бизнисите.
- Ополномоштување на луѓето да прибират информации за било кој департман од владата и да се вклучат во процесот на денесувањето на одлуки.
- Е-владата ја зајакнува демократската база преку обезбедување на поголема партиципација на граѓаните во секое ниво на владеење.
- Е-владеењето води кон автоматизација на услугите, осигурувајќи се дека информациите за било која јавна работа се лесно достапни на граѓаните и со тоа се оди чекор понапред во борбата за елиминација на корупцијата.
- Исто така, преку револуционирањето на начинот на кој функционираат владите, се зголемува значително нивото на транспарентност, при што уште повеќе се придонесува за елиминирањето на корупцијата.

⁴² Hood, C. (2007), ed., *Transparency: The Key to Better Governance*, Oxford, Huff, S. L., and M. C. Munro (1985), "Information Technology Assessment and Adoption: A Field Study", *MIS Quarterly*, 9(4): 327–340.

⁴³ Coursey, David, 2005, E-Government: Trends, Benefits, and Challenges. In *The Municipal Yearbook 2005*, 14 – 21, Washington, DC: International City/County Management Association.

- Поради фактот што информациите за секоја активност на владата се лесно достапни, сите владини департмани ќе се однесуваат поодговорно, земено пред вид дека секоја нивна акција е внимателно надгледувана.
- Намалување на бројот на чекори кои треба да се преземат за остварување на определена услуга, како што се на пример: исклучување на некои институции од постапката, елиминирање на одредени нивоа на постапување, намалување на бројот на надлежни лица кои мораат да го авторизираат конкретното барање, итн.
- Соодветната имплементација на е-влада практиките им овозможува луѓето својата работа да ја вршат он-лајн и со тоа да заштедат време и малтретирање со непотребното патување до соодветните канцеларии.
- Успешната имплементација на е-влада практиките нуди подобра испорака на услугите до граѓаните, подобрена интеракција со бизнисите и индустријата, ополномоштување на граѓаните преку пристапот до информации, подобар менаџмент, полесен пристап, пораст на приходите, намалување на трошоците итн.
- Понатаму, воведувањето на е-влادةење ги приближува владите до граѓаните, дури и до тој степен што денес е особено лесно да се дојде во контакт со било која владина агенција. Со тоа, центрите за услужување на граѓаните се лоцирани поблиску до граѓаните.
- Практиката на е-влада им овозможува на бизнисите да пристапат до информации кои можат да бидат важни за нивното работење со само едно кликување.
- Воведувањето на е-влада, исто така, ќе придонесе за радикално подобрување на положбата на лицата со посебни потреби преку избегнувањето на физичката комуникација со органите на државата и користењето на е-услугите.

Сумирано, е-владата, доколку е соодветно имплементирана, може да ги подобри постојните владини услуги, да ја зголеми одговорноста, да резултира со поточно и ефикасно испорачување на услугите, да ги намали административните трошоци и потрошеното време на задачи кои се повторуваат за владините вработени, да придонесе за поголема транспарентност кај владината администрација и да даде подобар пристап до

услугите што се должи на постојаната достапност на Интернетот. Е-владата, исто така, ѝ овозможува на владата да понуди подобрени услуги преку креирање на нови начини за интеракција со владата, како што се: електронската пошта, он-лајн состаноци и форуми за искажување на мислењето, он-лајн трансакции и он-лајн гласање. Во следната табела претставени се видовите на бенефит кои владините и невладините корисници може да ги имаат од е-владино функционирање:

Табела 6. Видови на бенефити од е-влада⁴⁴

Вид на бенефит	Владини корисници	Невладини корисници (Граѓани и бизнис)
Директни финансиски бенефити	1) Намалување на трошоците: ослободување на ресурси за јавни и приватни иновации; зголемување на вредноста на производите и услугите.	2) Намалување на товарот: административни поедноставувања; обезбедување на повредни и побрзи услуги; заштеда на време и пари и подобрување на капиталот.
Директни нефинансиски бенефити	3) Прибирање на вкупните бенефити од инвестициите: постигнување на синергија од услужните канали за испорака; овозможување на поделбата и повторното искористување на податоците за проактивна достава на услуги; промовирање на пристап како дел од менџментот на каналите на достава.	4) Зголемување на задоволството на корисниците: 24/7 услуга; подобрување на персонализацијата и квалитетот на услугите; подобрување на пристапот и капиталот; обезбедување на безбедноста и приватноста на корисниците; транспарентност и избор.
Индириектни бенефити „Добро владеее,, како јавно добро	5) Поддршка на законитоста: поддршка на безбедноста и довербата на некое збирно ниво; модернизација и трансформација на јавниот сектор; обезбедување на еднаквост; намалување на времето потребно за одговор; пресметливост и партиципација.	6) Поддршка на растот: подобрување на бизнис околината; креирање на информациско општество; воспоставување на инфраструктура за безбедност и сигурни трансакции.

⁴⁴ OECD e-Government Project, “Proposed Outline for Assessing e-Government Benefits” (2006).

Сепак и покрај сите придобивки, битно е и да се напомене дека е-владата исто така има и некои негативни страни.

- Најголемата негативност на е-владата е тоа што ги префрла сите владини услуги на електронски базиран систем. Овој систем ја губи интеракцијата човек до човек која се претпочита од голем број луѓе.
- Во продолжение, со имплементацијата на е-влада, поради големиот број услуги базирани на технологијата, лесно може да се најдат изговори дека проблемите настанати со давањето на владини услуги се должат на проблеми со технологијата.
- Имплементацијата на е-влада има и одредени ограничувања. Се изродува проблем со компјутерската писменоста на корисниците и нивната способност да користат компјутер.
- Исто така, постои и потенцијал за намалување на можноста за користење на он-лајн владините услуги, што се должи на пристапот до Интернет технологијата и нивото на корисност на услугите и пристапот до компјутери.
- Иако, нивото на доверливост, постигнато со помош на преземените безбедносни мерки од страна на владата, е високо, јавноста сè уште е загрижена за својата безбедност поради стравот од спам, злоупотребата на нивните е-мејл адреси и владиното чување на податоците за трансакциите и историјата на интеракциите.

Достапноста на компјутерите на сите крисници, односно намалување на дигиталниот јаз, е еден од главните предизвици со кој се соочува проблематиката на воведување на е-влада. Процесот на е-описменување и пристапот до компјутер на сите категории на корисници треба да се одвива паралелно со процесите за развој и имплементација на е-влада.

Развојот на е-влада претставува предизвик за секоја земја, без разлика на нејзиното ниво на развој⁴⁵. Поради комплексноста на целиот процес и неговата условеност со многу фактори, имплементацијата на е-влада во земјите во транзиција и развој се соочува со голем број на предизвици. Создавањето на е-влада не се однесува само на воведувањето на електронски услуги, туку и на процесот на подобрување на работењето на јавниот

⁴⁵ Heeks, R. (2001), Understanding E-Governance for Development, Institute for Development Policy and Management, Manchester.

сектор, неговата интерна организираност и управувањето со институциите и нивната меѓусебна комуникација.

Јасната претстава за актуелната состојба на администрацијата и сите аспекти од владината работа ја претставува базата за планирање, развој и имплементација на е-влада. Најголема грешка, која се прави при развојот и имплементацијата на проекти за е-влада, претставува слепото потпирање на минатите искуства на други земји во воведувањето на е-влада. Планот за спроведување на проектот за воведување на е-влада во една држава мора да се потпре на фактори и добиени резултати од регионот во кој тој преба да се спроведе, водејќи сметка за целите кои треба да се постигнат со воведувањето на е-влада и расположливите ресурси, како што се: инфраструктурата, легислативата, финансиските можности, компјутерската писменост итн.

2.7. РЕЗИМИРАНИ СОГЛЕДУВАЊА

Во текот на последните дваесеттина години е-владата е еден од оние термини кои креаторите на политиката многу често го користат за да ја модернизираат јавната администрација⁴⁶. Иако е-владата е примарно фокусирана на испорака на подобри и поефикасни јавни услуги до компаниите и граѓаните, мора да се формулира една поширока дефиниција. Е-владата, главно, се однесува на користење на ИКТ, посебно мрежните технологии за да ги олеснат или редизајнираат интеракциите помеѓу владата и релевантните заинтересирани страни во нивната интерна и екстерна средина во насока да постигне поголема додадена вредност. Релевантните заинтересирани страни се граѓаните, компаниите, невладините организации, други владини организации како и граѓанските службеници. Интеракциите помеѓу заинтересираните страни се однесуваат на различни услуги како информациски услуги (се однесува на откривање на владини информации), контактни услуги (се однесува на можностите за контакт со јавната администрација), трансакциски услуги (фокусирани на електронски прием и работа со барањата и апликациите), услуги за партиципација (понуда на канали за електронско гласање и јавно ослободување) како и трансфер на податоци (се однесува на размена и трансфер на основни и стандардни информации). Додадената вредност може да биде пронајдена во

⁴⁶ Dunleavy, P., H. Margetts, S. Bastow and J. Tinkler, New Public Management is dead – Long live digital era governance, *Journal of Public Administration Research and Theory* 16 (3) (2005), 467-494.

следниве цели: пораст на владиниот пристап, олеснување на квалитетот на испораката на јавни услуги, стимулирање на внатрешната ефикасност, поддршка на јавните и политички одговорности, зголемување на политичката партиципација на граѓаните и подобрување на интерорганизациските кооперации и врски⁴⁷.

Овие две децении Интернетот го промени изгледот и функционалноста на јавната администрација преку трансформирање на владините процеси и надворешни интеракции. Оваа трансформација е одбележана како од креаторите на јавната политика така и од страна на научната јавност, професори од разни научни дисциплини, како од електронската влада или е-владата. Е-владата може да биде земена како еден од камен-темелниците на владината модернизација, од таму што примената на новата технологија се смета дека допринесува за рационализација и унапредување на владата. Е-владата може да биде опишана како употреба на ИКТ со цел да се дизајнираат нови или да се редизајнираат постојните процеси за процесирање на информациите а се во насока на креирање на подобра влада, посебно во полето на испораката на електронските услуги до компаниите и граѓаните⁴⁸.

Императив за модерните влади е да се препознае потребата и бенефитот од навлегувањето во трансформативната природа на е-владата со цел постигнување одржлив развој кој што се темели на пристапите на целокупната влада и повеќеканалниот систем за испорака на услуги. Во таа насока, земјите мора барем минимално да воспостават постојано он-лајн присуство со, во краен случај, основни услуги во насока на изградба на доверба во владата.

Понатаму, владите мора да ја увидат потребата за префрлање од структурно дезинтегрирана влада во една која е повеќе интерконектирана, едноцелна, целосна влада која ќе бара соработка и рационализирање не само во рамки на самата влада туку и во односите со приватниот сектор и граѓанскиот сектор. Предуслови за постигнување на ова префрлање вклучува долгорочна визија и лидерска посветеност, стратегиска работна

⁴⁷ Bekkers, V., The three faces of e-government: innovation, interaction and governance, in: A-V. Anttiroiko et al. (eds), *Innovations in Public Governance. Series Innovation in the public sector*. Amsterdam/Berlin/Oxford/Tokio/Washington: IOS Press, 2011, pp. 194-216.

⁴⁸ Moon, M. The Evolution of E-Government Among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public Administration Review* 64(4), 2004, 424-433.

рамка, компјутерски менаџмент програма приспособена на целокупната стратегија и техничка интеграција на компјутерските системи. Практиките на целокупната влада ќе обезбедат не само зголемување на ефикасноста на владините агенции туку и искористување на јавните услуги ако се правилно администрирани во придружба на јасна стратегија и мотивирано лидерство.

Во продолжение, потребно е да се прифати дека дигиталната поделеност, разлика се уште претставува препрека со која треба да се соочиме. Со сета најсовремена технологија и развој на социјалните медиуми и мрежни алатки, кои имаат редицајни делови од нашиот модерен свет, станува се поголем предизвик да се намали дигиталната разлика. Не е само достапноста на соодветна инфраструктура, како што е широкопојасниот Интернет, која секако е главна причина која стои позади разликата во дигиталниот развој, исто така и разликите во вештини и недостаток од начини за пристап до информации играат важна улога. Токму затоа е неопходно за владата да трансферира знаења од глобално најдобрите практики и да овозможи што е можно повеќе меѓународни колаборации за развој на една хармонизирана работна рамка со домашни информации. Ефективниот пристап мора да ги опфати и пристапот до информации како и бариерите за користење на он-лајн услугите кои може да постојат дури и кога таквиот пристап е овозможен.

Постои потреба да се пристапи до сите граѓани корисници на услугите, посебно ранливите и групите со недостатоци, во насока да се надмине јазот и да се максимизира корисноста од испораката на он-лајн услуги. Како и да е, владините процеси за ефективност и бенефит на сите не може да бидат реализирани без добро воспоставена координациона работна рамка која опфаќа и вклучување на сите национални и интернационални носители на акциите, вклучувајќи ги и другите вклучени страни, кои може да играат клучна улога во процесот. Ова е особено важно во контекст на повеќеканалните системи на испорака на услуги, каде е важно да се следи еволутивниот повеќе отколку револуционерниот процес при развој на новите канали. Со други зборови, испораката на услуги преку нови канали не треба да биде на штета на веќе воспоставените канали за испораки на информации.

Ниската искористеност како и порастот на искористеноста покажуваат дека порастот на е-услугите има неостварен потенцијал за развој и подобрување на испораката на истите услуги во линија со граѓанската побарувачка.

Со донесувањето на технологијата до граѓаните наместо да се принудуваат луѓето да доаѓа до технолошките средишта и со креирање на можности за испорака на он-лајн услуги, е-владата допринесува за координирање на напорите за зголемување на застапеноста на е-владата помеѓу преставниците на јавниот сектор, јавните институции и граѓаните.

Како што колективниот глобален напор добива на моментум во насока на поголема прифатеност на институционалната поврзаност помеѓу економските, социјалните и столбовите на одржливиот развој, постои потреба да се биде свесен за важноста на владата која таа ја има за граѓаните, во постигнувањето на повисоки стандарди за живеење на идните генерации.

ГЛАВА 3. КРИТИЧКА АНАЛИЗА НА МОДЕЛИ ЗА Е-ВЛАДА

3.1. МОДЕЛИ ЗА РАЗВОЈ НА Е-ВЛАДА

Традиционалната форма на работење на владата, во денешното време на високо развиена информатичка технологија и нејзината интеграција во сите процеси на општественото живеење, е станата нефункционална и застарена. Како одговор на комплексните општествени проблеми, пронаоѓањето на решенија за истите може да изникне само со координација и колаборација помеѓу владините тела како внатрешните така и надворешните ентитети, вклучувајќи ги и другите влади.

Развивањето на робусна е-владина инфраструктура бара фазен пристап, односно систематизација на процесите и развојот, со крајна цел трансформација од незрелост во зрелост во поглед на целосната интеграција на владата преку фундаментално менување на начинот на размислување и конститутивните компоненти. Предноста на постоење на фазен пристап е способноста да се генерира одржлив моментум на развој. Организациите од јавниот сектор, преку тоа, ќе постигнат зголемен интерес за користењето на е-услугите од страна на граѓаните до точка каде трансформацијата станува природна, очекувана, нормална и со текот на времето ќе се стекне довербата на бизнисите за вршење на своите стандардни услужни операции преку е-владините портали⁴⁹.

Процесот на имплементирање на системот на е-влада поминува низ најразлични фази сè додека не ја достигне фазата на неговиот најголем потенцијал, односно интеграцијата на владините информации и услуги, во различни оддели, за различни функции и на различни нивоа од владиниот систем, со тоа овозможувајќи му на корисникот да добие он-лајн владина услуга или информација од една единствена влезна точка.

Еволутивно гледано, информацијата се систематизира, развива и еволуира до ниво на сеопфатност, доверливост и прифатливост, при што, во случајот на развој на е-влада,

⁴⁹ Kotter, J. P. Leading change: Why transformation efforts fail. In Harvard Business Review on Change, J. P. Kotter, Ed. Harvard Business School Publishing, 1998.

владите поминуваат низ бројни фази пред постигнување на својата зрелост. Пристапите кон одредување на фазите може да се поделат во различни концепти кај кои фокусот може да биде насочен кон повеќе аспекти како што се развојот, односно простите информациски портали, понатаму степенот на комуникациските олеснувања, трансакциските процеси и конечно, целосно реализирање на интеграцијата на владините системи. Како резултат на најразлични убедувања дека се потребни три, четири, пет па дури и шест фази за развој на е-владиниот систем, постои недостаток на консензус за прашањето за бројот на фази на созревање низ кои треба да помине е-владиниот систем. Во овој труд ќе бидат презентирани и разгледани различни студии кои вклучуваат истражување од страна на Gartner (2000), Layne и Lee (2001), Обединети нации (2001), Светска банка (2002) и IBM Business Consulting Services (2003).

3.1.1. ТЕОРЕТСКИ МОДЕЛИ

Е-владата не е само едноставно прашање на давање на компјутери на владините претставници и автоматизирање на старите практики. Ниту потребата на компјутери, ниту автоматизацијата на сложените процедури ќе донесат поголема ефективност во владата или пак ќе ја промовираат граѓанската партиципација. Фокусирајќи се единствено на технолошките решенија нема да го смени менталитетот на бирократите кои граѓанинот не го гледаат ниту како клиент на владата ниту како учесник во процесот на донесување одлуки. Разбрано правилно, е-владата користи технологија за да успее во реформацијата со негување на транспарентноста, елиминирање на далечините и другите поделби и да ги поттикне луѓето да учествуваат во политичките процеси кои влијаат на нивните животи. Владите имаат поинакви стратегии на градење на процесите на е-влада. Применувајќи ги постојните теоретски модели, некои веќе направиле сеопфатни долгорочни планови а други се одлучиле да идентификуваат само неколку клучни области, како фокусот на почетните проекти⁵⁰.

⁵⁰ David Coursey and Donald F. Norris, Models of E-Government: Are They Correct? An Empirical Assessment, Blackwell Publishing Limited, 2008.

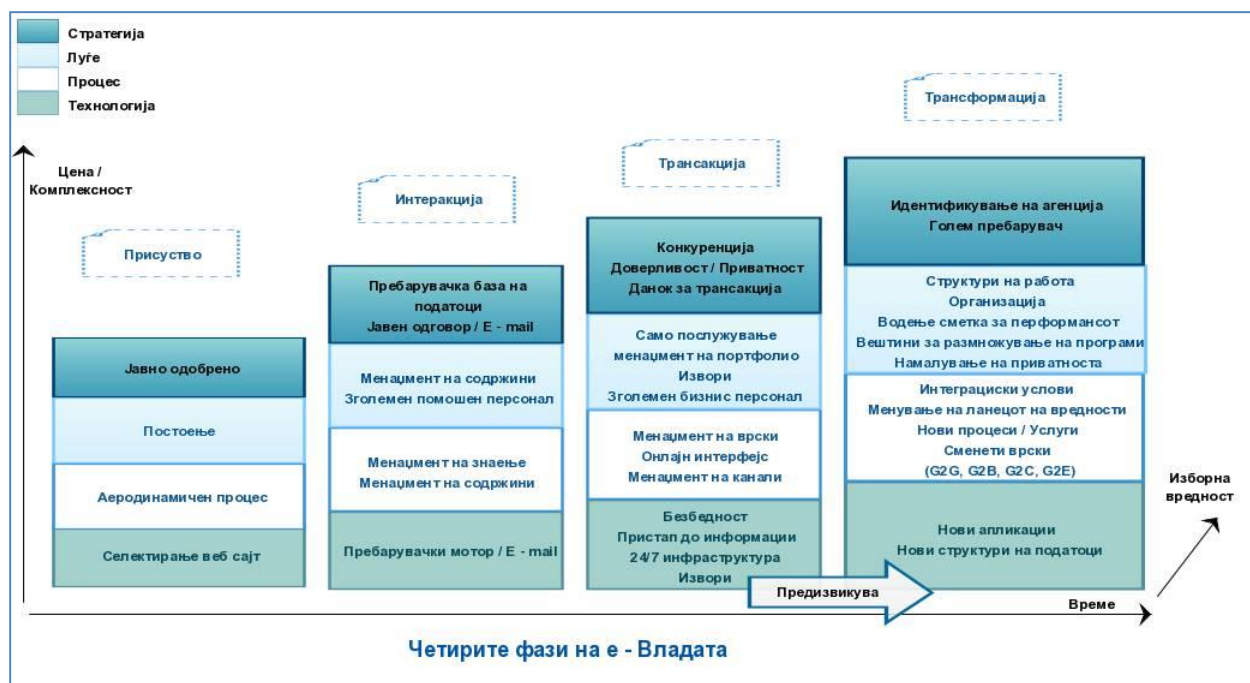
3.1.1.1. GARTNER СТУДИЈАТА – ЧЕТИРИ ФАЗИ НА Е-ВЛАДА

За да се измери напредокот на иницијативите на е-влада и за да се воспостави патоказ до достигнувањето на посакуваните нивоа на избраната единица, студијата на Gartner под наслов „Гартнеровите четири фази на моделот на е-влада“⁵¹ ја класифицира е-владата во четири одделни фази. Ова може да послужи како референца за да одреди каде проектот најдобро би се вклопил во целосната еволуција на стратегијата за е-влада.

- **Присуство.** Оваа фаза е класифицирана со проста информациска веб-страница од пасивна природа, понекогаш опишана како „производ сличен на брошура“, укажувајќи на исто ниво на функции како и кај хартиена брошура. Првата фаза подразбира воспоставување присуство на Интернет. Индивидуални власти поставуваат веб-страни кои содржат информации. Комуникацијата е еднонасочна и информациите се генерални по природа, пример: информации за контакт и централни документи. Целта е да се обезбедат информации и да се покаже присуство на Интернет во насока да се стекне прифаќање кај јавноста на ваквиот канал на информирање.
- **Интеракција.** Следната фаза е да се постигне развој на веб-страница која ќе содржи далеку поспецифични информации и која со тоа ќе стане покорисна за индивидуите. Во оваа фаза веб-страницата ќе може да се користи за барање на информации од повеќе документи и истовремено е возможно да се преземаат разни формулари кои претходно требало да бидат земени директно од властите. Во оваа фаза, исто така постојат и линкови до други форми на власти и организации кои би можеле да бидат од интерес за индивидуата. Како и да е, властите сè уште можат да бидат контактирани на традиционалниот начин (преку писма или посета) пред да може да се преземе било каква акција или пред да се донесе било каква одлука. Интеракција фазата нуди едноставни интеракции меѓу владата-до-граѓанин (G2C), владата-до-бизнис (G2B), или меѓу една и друга владина агенција

⁵¹ Gartner Four Phases of e-Government, C. Baum, A. Di Maggio et al.

(G2G). Веб-страниците во фазата интеракција обезбедуваат е-мејл контакт и интерактивни форми кои генерираат информативни одговори.



Слика 2. Четири фази на е-влада⁵²

- **Трансакција.** Во третата развојна фаза, веќе е остварен моментот кога е возможно поединецот да се справи со прашањето само со користење на Интернетот, на пример: апликацијата за студентски грантови, семеен додаток, обнова на возачки дозволи и така натаму. Развојот на услуги од типот на самоуслужување е централен елемент на оваа развојна фаза. Интернетот е исто така развиен како алтернативен канал за испорака на одлуки и услуги. Сè уште не постои заедничка инфраструктура за, на пример, е-авторизација, но изготвена е стратегија за овој проблем. Фазата трансакција овозможува трансакции како што се плаќање за обновување на лиценци он-лајн, плаќање на даноци или такси, или поднесување на понуди за набавка.

⁵² Gartner Research. (2003). *Traditional ROI Measures Will Fail in Government*

- **Трансформација.** Последната развојна фаза се карактеризира, како што и самото име сугерира, со трансформации и обновување на основите на јавната администрација и обезбедувањето на јавните услуги. Во оваа фаза, постои само една контактна рута/портал помеѓу јавноста и владата и ова значи дека услугите кои властите ги обезбедуваат се менуваат како резултат на поблиската соработката помеѓу властите. Ова, исто така, значи дека границите помеѓу властите стануваат пошироки, така што постои таканаречена „беспрекорна влада“ и дека различни власти можат да соработуваат на исти случаи користејќи заедничка „Интранет“ мрежа. Фазата на трансформација претставува највисоката фаза, најблиску поврзана со концептот за владеење вклучува реинвенција на тоа како владините функции се зачнати и организирани. Владиниот систем е силно напреднат во оваа фаза на таков начин што граѓаните можат да бидат услужени на најдобар можен начин. Властите исто така отстапуваат дел од своите обврски на надворешни играчи со намера да се обезбеди пристап до нивната техничка експертиза, достигнувања и нивните контакти со клиенти. Ова за возврат води до промени во врските помеѓу властите и компаниите и другите организации. Нови форми на јавно учество истовремено се развиваат во оваа фаза и постои можност за вистински пробив на Интернет референдумите и брзите испитување на јавните мислења.

3.1.1.2. СТУДИЈА НА LAYNE И LEE – ЧЕТИРИ ФАЗИ НА Е-ВЛАДА

Моделот на Layne and Lee од 2001 година⁵³ се разгледува како модел кој на некој начин отскокнува, се одвојува во споредба со останатите модели. Layne and Lee тврдат дека е-владата започнува со она што тие го нарекуваат каталогизација, или базичното обезбедување на повеќето статични информации он-лајн. Тие предвидуваат дека е-владата потоа ќе се придвижи кон трансакциската фаза. До овој момент, нивниот модел е значително сличен на останатите модели кои досега ги разгледувавме овде. Од овој момент, како и да е Layne and Lee's моделот дивергира, се одделува од останатите модели.

⁵³ Layne, K, Lee, Jungwoo (2001), Developing Fully Functional E-government: A four-stage model, Government information quarterly 18(2): 122-136.

Се предвидува дека третата фаза на е-владата ќе биде вертикална интеграција, која вклучува повисоки и пониски ниво на владата кои разменуваат податоци и информации он-лајн. Финалната фаза во овој модел е хоризонталната интеграција, која подразбира поделба на податоци и информации помеѓу разните оддели во рамки на самата влада.



Слика 3. Layne и Lee „Фази на растење“⁵⁴

За да им се помогне на јавните администратори во размислувањето за е-влада и нивните организации Layne и Lee обезбедија развиток на е-влада во четири фази и предложија „фази на растење“ модел за целосна функционалност на е-влада.

- **Каталогирање.** Во првата фаза каталогирање првичните напори на државните влади се фокусирани на воспоставување на он-лајн присуство на владата.
- **Трансакција.** Во фазата трансакција иницијативите на е-влада ќе се фокусираат на поврзување на внатрешниот владин систем со он-лајн интерфејси и дозволување на граѓаните електронски да вршат трансакции со владата.

⁵⁴ Layne, K, Lee, Jungwoo (2001), Developing Fully Functional E-government: A four-stage model, *Government information quarterly* 18(2): 122-136.

- **Вертикална интеграција.** Вертикалната интеграција се однесува на локалните, државните и федералните влади поврзани за различни функции или услуги на владата.
- **Хоризонтална интеграција.** Хоризонтална интеграција е дефинирана како интеграција во различни функции и услуги. Во дефинирањето на фазите на развојот на е-влада, вертикалната интеграција преку различни нивоа со слична функционалност се претпоставува дека би претходела на хоризонталната интеграција во различни функции.

3.1.2. МОДЕЛИ РАЗВИЕНИ ОД МЕЃУНАРОДНИ ИНСТИТУЦИИ

Меѓународните институции гледаат на процесите на е-влада како начин за модернизација и подобрување на испораката на услуги од страна на јавниот сектор. Поради оваа причина, е-владините иницијативи се присутни во голем број од проектите за подобрување на работењето на јавниот сектор на меѓународни институции, како што се Светска банка и Обединетите нации. За е-владата се смета дека е движечка сила во остварувањето на реформи во битни делови од јавното работење, од финансиски менаџмент до анти-корупција, вклучувајќи го и подобрувањето на испораката на услуги кон граѓаните. Поради тоа, дел од меѓународните институции имаат создадено свои модели за развојот на процесите на е-влада кои треба да служат како алатка за подобрување на ефикасноста и интеграцијата на јавниот сектор.

3.1.2.1. СТУДИЈА НА ОБЕДИНЕТИТЕ НАЦИИ – ПЕТ ФАЗИ НА РАЗВИВАЊЕ НА Е-ВЛАДА

Обединетите нации исто така имаат обемни истражувања⁵⁵ во проучувањето на развојот на е-влада. Фазите на е-влада опишани од страна на Обединетите нации, главно, соодветствуваат со останатите модели, со таа разлика што последната фаза што може да се сретне кај некои од другите модели (на пр. Gartner) е поделена на две фази, каде финалната фаза е фокусирана повеќе на интеграцијата помеѓу властите, компаниите и јавниот сектор како резултат на развојот на ко-продукцијата.

⁵⁵ www.unpan.org и www.aspanet.org

Студијата спроведена од Одделот за јавна економија и јавна администрација⁵⁶ на Обединетите нации: „Глобална перспектива, проценка на напредокот на ОН земјите членки“ идентификува пет фази⁵⁷ на квантифицирање на напредокот на е-владата. Студијата ги идентификува фазите на е-владата како претставник на нивото на развој на владата базирани примарно на содржината и испорачувачките услуги преку официјалните веб-страни.

- **Појава.** Официјалното присуство на он-лајн владата е воспоставено преку неколку независни официјални веб-страни. Информациите се ограничени, основни и статички.
- **Засилено присуство.** Сајтовите на владата се зголемуваат; информациите стануваат подинамични. Содржината и информациите се ажурираат со поголема регуларност.
- **Интерактивност.** Корисниците можат да симнуваат форми, е-меил функционалности, да вршат интеракција преку Интернет, да закажуваат состаноци и барања .
- **Трансакција.** Корисниците, всушност, можат да платат за услуги или да споведат финансиски трансакции он-лајн.
- **Хомогеност.** Целосна интеграција на е-услугите во административните граници. Тотална интеграција на е-функции и услуги во административните и одделенските граници.

3.1.2.2. СТУДИЈА НА СВЕТСКА БАНКА – ТРИ ФАЗИ НА Е-ВЛАДА

Да им помогне на креаторите на политики во креирањето на нивни сопствени планови и иницијативи, Центарот за демократија и технологија⁵⁸ го дели процесот на имплементација на е-влада во три фази. Овие три фази не се зависна една од друга ниту пак

⁵⁶ United Nations Division for Public Economics and Public Administration. (2001). Benchmarking E-government: A Global Perspective - Assessing the Progress of the UN Member States.

⁵⁷ <http://www.unpan.org/Library/MajorPublications/UNEGovernmentSurvey/PublicEGovernanceSurveyintheNews/tabid/651/mctl/ArticleView/ModuleId/1555/articleId/22305/Government-to-Egovernment-to-Esociety.aspx>

⁵⁸ The E-government Handbook for Developing Countries, Centre for Democracy and Technology, November 2002

треба едната фаза да биде завршена пред да почне другата, но концептуално тие нудат три начини за размислување на целите на е-влада.

- **Објавување.** Објавување сајтови кои се обидуваат да шират информации за владата и информации составени од владата на што е можно поширока публика. Притоа таквите страни служат како водечки компании на е-влада. Во фазата на Објавување властите се стремат да распространат колку што е можно повеќе информации со користење на Интернетот и други електронски канали. Можноста да се бараат информации со користење на други канали без потреба да се оствари директен контакт со властите ја подобрува испорачаната услуга, обезбедена за јавноста и да се избегнат ситуации во кои поединците мораат да чекаат подолг период за добивањето на истите информации.
- **Интеракција.** Интерактивната е-влада вклучува двонасочна комуникација, стартувајќи со основните функции како што се е-мејл контактни информации за владините официјални или повратни форми кои дозволуваат корисниците да испраќаат коментари на законодавни или политички предлози. Интеракција претставува следниот чекор во процесот, односно поместување од едноставното распространување на информации до една проширена јавна партиципација. Во оваа развојна фаза, јавноста е во можност да партиципира во донесувањето на одлуките со користење на Интернетот и другите канали, поединците можат да преземаат документи и комплетни формулари. Исто така постои можност да се креираат форуми на кои властите ќе дискутираат за проблемите и прашањата што се релевантни за нив со граѓаните преку Интернет. Централниот елемент во оваа фаза е можноста да се воспостави двонасочна комуникација, како и фактот дека самата можност за јавноста да стапи во контакт со властите ја зголемува довербата и сигурноста во владата.
- **Трансакција.** Им овозможува на граѓаните да добијат владини услуги или трансакциски бизниси преку он-лајн владата. Трансакциските веб-страни нудат директно поврзување со владините услуги, достапни во секое време. Трансакциските страни можат да ја зголемуват продуктивноста на јавниот и

приватниот сектор, со тоа што ги прават процесите, на кои им треба помош или одобрување од владата, поедноставни, побрзи и поевтини. Во последната фаза, трансакција, развојот се има поместено до фаза каде процедурите можат целосно да бидат управувани преку Интернет. Обезбедувањето на услугите е целосно развиено со користење на Интернетот или алтернативните канали. Ова води до огромна заштеда и скусување на трошоци и зголемување на ефикасноста на владата. Автоматизираното извршување на овластувањата и обврските на властите го минимизира ризикот од произволности, импровизации и мито. Пристапот преку Интернет го подобрува и обезбедувањето на услугите до граѓаните кои живеат во помалку населените, рурални места. Порталите за владини услуги се креирани и владата станува максимално транспарентна кон јавноста.

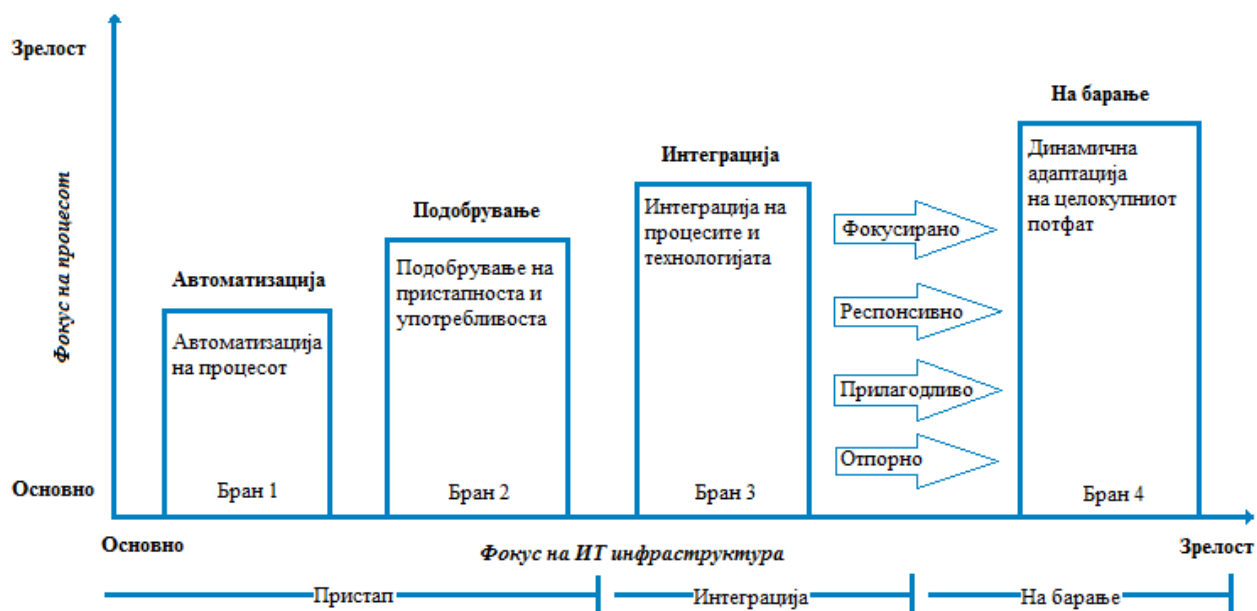


Слика 4. Трите фази на е-влада

3.1.2.3. ИБМ СТУДИЈА – ЧЕТИРИ ФАЗИ НА Е-ВЛАДА

За трансформацијата на е-владата кон флексибилни организации фокусирани на исходот кои што граѓаните учат да ги очекуваат, владите мораат да развијат побарувачки способности. На барања на животната средина ќе бидат потребни отворени и скалабилни инфраструктури, нови технологии како и соодветни и насочени имплементации на реинженеринг процеси.

ИБМ ги препозна глобалните владини предизвици некаде на почетокот на 1994 кога е основан Институтот за електронска влада (ИЕВ). Од отварањето на неговиот центар за известување во центарот на Вашингтон повеќе од 30000 корисници, аналитичари и индивидуи од организации заинтересирани да помогнат во модернизацијата на владата го имаат посетено овој институт, за да соработуваат со идеи и да поделат сопствени искуства. ИБМ глобалниот владин тим исто така има посетено повеќе од 50 земји, за да ги истражи од прва рака промените и реформите кои ги имплементираат владите⁵⁹. Посебно во Америка, ИБМ откри дека повеќето од лекциите научени во корпоративното работење во транзициониот период од средината на 90-те кои го спроведуваа корпорациите кои се барани на пазарот, се во голема мера, исто така, применливи на влада⁶⁰.



Слика 5. Прогресивни фази на технолошка инфраструктура за е-влада⁶¹

Вкупната еволуција на е-владата може да биде перцепирана како да има четири основни фази или бранови на промена. Овие бранови на промена се движат од „пристап“ бран 1 и 2 до „интеграција“ - бран три, до „побарувачка“, која е динамична и високо

⁵⁹ IBM (2001), Creating an Infrastructure for E-Government: Enabling Government Innovation. 2001, IBM Corporation, New York, NY.

⁶⁰ On Demand Government: Continuing the e-government Journey, Published by IBM Press™, 2004, стр 9.

⁶¹ IBM Business Consulting Services. (2003). *How e-government are you? State of play and perspectives*.

одговорна фаза. Секој бран е карактеризиран од страна на заеднички пар од достигнувања и цели управувано од слични проблеми и предизвици.

- **Автоматизација.** Првичниот фокус на граѓаните и веб-присуството е релативно јасен. Првиот бран⁶² се карактеризира со обезбедување на повеќето информации и услуги он-лајн, креирање на Интернет пристап до услугите и информациите. Обезбедување на формулари и листи на услуги он-лајн се релативно лесни цели и задачи кои можат да бидат остварени од поединечни сектори без поголеми интеракции со останатите сектори. Повеќето на услугите и информациите достапни 24 часа на ден, седум дена во неделата, генерално се смета за голем чекор напред - особено доколку алтернативата е чекање во долги редици во време и на места кои не одговараат на потребите и можностите на странките. Владата често добива добар публицитет кога услугите за првпат стануваат достапни на Интернет затоа што граѓаните го сметаат овој канал на испорака многу полесен за користење. Он-лајн услугите ги редуцираат владините трошоци затоа што далеку помалку ресурси се ангажираат за обезбедување на директната поддршка за поединците, корисниците. Како што побарувачката за услугите расте, он-лајн системите можат лесно да одговорат на побарувачката и ја редуцираат или елиминираат потребата за ангажирање на дополнителен кадар. Многу влади ги имаат имплементирани повеќето апликации кои се дел од првиот бран.
- **Подобрување.** Владите не мораат да прават многу промени на постојните апликации или полиси за да го постигнат бран два. Во вториот бран⁶³, владата врши организација на услугите и информациите за што подобар пристап и користење од страна на поединците како од бизнис секторот така и од обичните граѓани. Како што поединечните агенции своите услуги ги прават достапни на Интернет така постепено настанува една конфузна атмосфера, состојба со бројни веб-портали, кои го отежнуваат пронаоѓањето на вистинската локација за одредена функција. Логично решение е да се креира посебен индекс кој ќе ја олесни навигацијата на корисниците до вистинската веб-страница. Популарен термин за ова решение е

⁶² On Demand Government: Continuing the e-government Journey, Published by IBM Press™, 2004, стр 10.

⁶³ On Demand Government: Continuing the e-government Journey, Published by IBM Press™, 2004, стр 10.

портал. Порталите се движат од едноставни поентери до други веб-страни до многу посоефицирани страни кои го олеснуваат остварувањето на зацтраните цели на корисниците.

- **Интеграција.** Напредокот кон бран три е потежок бидејќи бара сериозно планирање во трансформацијата на бизнис процесот и интеграцијата. Третиот бран⁶⁴ го претставува интерниот интегративен процес во рамките на самата влада. Фокусот се префрла од креирање на он-лајн пристап до агенциските програми и информации на интегративни процеси за да се обезбедат услуги кои им се неопходни на корисниците. Под терминот корисници се мисли на граѓаните, бизнис секторот, вработените, други влади, како и други учесници кои влегуваат во интеракција со разни владини ентитети. Во овој бран, проектите стануваат корисничко-центрични, тргнуваат од потребите, можностите и желбите на корисниците, почнуваат со посакувана цел, искуство, или потребната поддршка за специфични корисници и со интегрирање на процесите за да се овозможи испорака на таквиот резултат. Фокусот на третиот бран е на креирање ефикасни интерни процеси кои значајно ќе ги редуцираат оперативните трошоци и ќе обезбедат остварување на поголем волумен на услуги паралелно со растот на побарувачката. Корисниците гледаат една помалку фрагментирана влада, а вработените се наоѓаат во многу подобра позиција за соработка.
- **На барање.** Напредокот до бран четири, кој е трансформација на „на барање“ моделот вклучува три патеки: трансформација на бизнис моделот, трансформација на инфраструктурата и културна трансформација. Четвртиот бран⁶⁵ презентира еден нов, поскап поглед, изглед на е-владата. Станува збор за влада чии бизнис процеси се од крај до крај интегрирани во склоп на претпријатијата и со клучните партнери, добавувачи и корисници, со што и е овозможено на владата многу пофлексибилно и побрзо да одговори на било кое побарување на корисниците, можностите, или некоја надворешна закана. Тоа што ја прави оваа „на барање“ ера поразлична од претходните е токму фактот дека претставува не само можност да се

⁶⁴ On Demand Government: Continuing the e-government Journey, Published by IBM Press™, 2004, стр 11.

⁶⁵ On Demand Government: Continuing the e-government Journey, Published by IBM Press™, 2004, стр 13.

стане подобар туку исто така можност да се креира еден поголем напредок во функционалноста на фазата - да се пробијат бариерите кои некогаш биле сметани за несовладливи. Еднаш кога потребите на корисниците во целост ќе бидат разбрани, бараната услуга станува една комбинација од тоа што можат да го понудат и владините и невладините ентитети. Ваквите „влади на барање“ се фокусираат единствено на она што мора да го направат и се потпираат на партнери и добавувачи за да обезбедат една комплементарна услуга. Овој поим на проширено претпријатие, кое вклучува употреба на партнерите и добавувачите за испорака на подобра услуга и за побрз одговор на променливите околности, може да придонесе за значаен пораст на корисничката продуктивност и ефективност.

3.2. КАРАКТЕРИСТИЧНИ ЕЛЕМЕНТИ НА МОДЕЛИТЕ

„ИКТ ги ополномоштува, им користи и ги поврзува луѓето ширум светот, им овозможува на глобалните граѓани да се искажат себе си, да се запознаат и меѓусебно да се почитуваат. Исто така, има огромен потенцијал да им овозможи на економиите да се шират понатаму, да им овозможи на земјите да ја подберат јавната благосостојба и да промовира силна социјална кохезија и со тоа да дојде до цутење на демократијата.“

(G8 Communiqué, Okinawa, 2000)

Литературата нуди голем број на развојни модели за е-влада. Многумина ова го објаснуваат во насока на еволутивен процес, кој почнува со базични веб-презентации и се движи преку бројни нивоа. Нивоата обично се состојат од 4 фази⁶⁶: 1) основна веб-презентација, 2) интеракција, 3) трансакција, 4) интеграција или трансформација. Ова последна фаза е исто така позната како „хоризонтална интеграција“, каде слични владини процеси и информациски системи се интегрирани и прават распон на повеќекратни оддели и организации. Ова е понудено како посакувана цел или долгорочна насока, каде е-владата станува едношалтерски систем или едноставно искуство за различните составни делови на владата, и каде „е“ исчезнува, правејќи ја ваквата влада норма, односно вообичаен случај.

⁶⁶ http://unpan3.un.org/egovkb/egovernment_overview/webmeasure.htm

Целите на е-влада не се само трансформација на традиционалните информации во битови бајтови и правејќи ги достапни преку Интернет и преместувајќи ги постојните функции на владата на електронска платформа. Но, тоа исто така повикува на размислување за нови начини на кои владините функции во денешно време би можеле да бидат променети и подобрени во процесот и интеграцијата. Поради тоа сите споменати модели имаат карактеристични елементи кои ги поврзуваат еден со друг и тоа:

- Сите модели го делат првото ниво со една фаза и поинакво име освен моделот на Обединетите нации и ИБМ, каде ова ново е поделено на две фази со исти достигнувања.
- Интеракција со владата преку и-мејл или преземањето на формулар е заедничко за сите модули, но Layne и Lee го комбинираат со првото ниво.
- Трансакциското ниво би им овозможило на корисниците да спроведуваат трансакции он-лајн. Ова ниво е заедничко за сите модели.
- Нивото на интеграција е највисоко, тоа служи за интегрирање на сите услуги во различни организации на е-владата. Во ова ниво можеме да ги најдеме само Gartner, моделот на Обединетите нации и моделот на Layne и Lee. Покрај тоа, Layne и Lee го поделија ова ниво на две фази; вертикална и хоризонтална интеграција.

Табела 7. Фази во петте модели

Нивоа	Gartner	UN/ASP	Layne и Lee	Светска банка	ИБМ
Пристап	Присуство	Појава Засилено присуство	Каталог	Објавување	Автоматизација Подобрување
Интеракција	Интеракција	Интеракција		Интеракција	Интеграција
Трансакција	Трансакција	Трансакција	Трансакција	Трансакција	На барање
Интеграција	Трансформација	Хомогеност	Вертикална интеграција Хоризонтална интеграција		

Сите модели предвидуваат линеарен, постепен и прогресивен развој на е-владата. Владата започнува со најосновните потреби, во некои случаи дури и примитивни подготовки. Владите проаѓаат низ предвидливи фази на е-владини процеси, кои можат да бидат антиципирани, предвидени, како што се интерактивноста, трансакциите и испитување и на крајот постигнување на е-владина нирвана. Овој финален чекор може да биде опишан како беспрекорна достава, испорака на владини информации и услуги, е-учество, е-демократија, владини трансформации, или некоја комбинација на некои од претходно спомнатите. Моделите, како и да е, не кажуваат како оваа прогресија или еволуција ќе се оствари или колку долго ќе ѝ треба до целосниот развој и последниот стадиум. Тоа би требало да биде проблематично за јавните организации поради фактот што моделите не кажуваат како владата ќе ги надмине бројните и значајни бариери (финансиски, правни, организациони, технолошки, политички) при интегрирање на владините информации и услуги.

3.2.1. ТЕХНОЛОГИЈА

Според теоретските модели за развојот на е-влада, информатичка технологија отвора голем број на можности за подобрување на управувањето. Таа придонесува за создавање на нови можности за владите да управуваат со работите поинаку и на еден поефикасен начин преку ефективното користење на информациите и ре-инженеринг процесите. Алатките на ИКТ се акцентираат како значајни инструменти за остварување на целта за "доброто владеење"⁶⁷. ИКТ врши свесен обид во донесување на граѓаните во центарот на вниманието. Граѓаните се гледаат како потрошувачи и клиенти наместо корисници. Интернет револуцијата во комбинација со брзиот напредок на комуникација се покажаа како моќна алатка за граѓанско ориентираното владеење. Важна димензија на Интернет потенцијалот е можноста за обезбедување на јавни услуги во секое време, насекаде.

Пристапот до информациските технологии стана клучен фактор за развој. Технологиите влијаат врз развојот преку зголемување на ефикасноста и компетитивноста на самата економија, овозможувајќи подобра испорака на услуги до граѓаните и креирање

⁶⁷ National Research Council (2002), Information Technology Research, Innovation, and E-Government, National Academy Press, Washington, DC.

нови извори на приходи и можности. Напредокот во новите технологии ги направија остварливи можностите за напредок на условите за живеење. Развојот на ИКТ им овозможува на земјите невидени можности за прескокнување на традиционалните модели на испорака на услуги и можност да направат разнолики подобрувања во ефикасноста и ефективноста на процесот. Владите ги вршат испораките подобро, побрзо на услуги кои се далеку трошно поефективни. Можностите за граѓаните, од друга страна, за искористување на нови форми на технологии за учење, распоредување и користење на информациите и знаењето при работење, како дома така и во рамки на општеството. Со донесување на активностите до граѓаните, ИКТ овозможува една уникатна можност за развој и оспособување како на индивидуата така и на општеството и со тоа ја исполнува својата зацртана цел.

Технолошкиот прогрес креира можности за подобрување на ефикасноста на администрацијата и напредок на иницијативите на е-владата. Техничките проблеми кои се однесуваат на приватноста и безбедноста, потребата да се внимава на рапидните технолошки промени, недостатокот на стандарди и интерна интеграција, се сметаат за важни предизвици за министерствата и агенциите, но исто така се сметаат за секундарни предизвици во однос на потребата на е-владата за развој на капацитети во јавната служба.

3.2.2. ПРОЦЕСИ

Постојат предизвици со кои светските влади се соочуваат секојдневно: финасиски дефицити, неизвесност од нестабилните пазари и растечката сложеност и комплексност на обезбедување на дури и најосновните услуги. Но и во тие услови, најуспешните влади наоѓаат начини да ги преориентираат своите структури, информациски технологии и политики за да се адресираат, насочат кон потребите на сопствените граѓани и бизнисите во земјата⁶⁸. Одговорот лежи далеку од краткотрајните обиди за поправање на работите како што се кратење на трошоците и зголемување на даноците.

Најуспешните стратегии за сите успешни јавни владини проекти вклучуваат во себе остроумно лидерство и ефективно користење на технологијата. Пристапите кои

⁶⁸ Heeks, R. (2006) *Implementing and Managing e-Government - An International Text*. London: SAGE Publications Ltd.

користат и вклучуваат анализи, поделба на услуги и соработка овозможуваат вистинска трансформација од која корист имаат владата и јавноста. Комплексноста на процесите на е-влада оставаат простор за погрешни толкувања кои можат да доведат до процесна неефикасност и грешки. Поради тоа процесот мора да поседува добро толкувани барања, кои можат да бидат искористени како база, основа за дизајнирање и кодирање на процесите во согласност со тие барања. Кога информацијата може да биде анализирана и презентирана поефикасно, резултатот е подобар процес на донесување одлуки, известување и увид. Новите инструменти за соработка ѝ овозможуваат на владата да ги трансформира односите со граѓаните, создавајќи атмосфера, средина каде како норма се јавуваат ефикасност и менаџмент базирани на перформанси⁶⁹.

Во процесите на структурните промени кои како процеси треба да бидат спроведени од страна на владите, а кои се однесуваат на начините на кои агенциите ги мерат постигнувањата и перформансите и ги обезбедуваат услуги, од голема помош може да бидат анализата на податоци и нови модули на испорака како што се заедничките служби кои можат да го помогнат и да го олеснат патот за повеќе трансформациски напори и мерлив поврат на инвестициите и подобрен квалитет на животот.

3.2.3. ЧОВЕЧКИ РЕСУРСИ

Сите учесници во составот на електронската управа, е-владата, мора да имаат прифатливо ниво на информациски, комуникациски и работни знаења и вештини потребни за извршување на задачите во телата на државната управа кои пружаат услуги како дел од е-владино работење како и за овозможување и користење на услугите на е-владата⁷⁰.

Составот на е-владата се заснова на употреба на информациско-комуникациски технологии во работата на телата на државната управа како и на овозможувањето и користењето на услугите по електронски пат. Така целокупниот успех на дејствувањето на составот на е-владата зависи од оспособеноста на државните службеници и корисници на

⁶⁹ Alpar P and Olbrich S (2005) "Legal Requirements and Modelling of Processes in e-Government" The Electronic Journal of e-Government Volume 3 Issue 3, pp 107-116.

⁷⁰ i2010 – A European Information Society for growth and employment, COM(2005)229 final, Commission of the European Communities, Brussels, 1. април 2005. <http://eur-lex.europa.eu/>

услугите на е-владата за успешна примена на информациско-комуникациските технологии во работните и управните процеси, како и во примената на стандардите на информациската сигурност. Покрај тоа посебно е важно да се истакне потребата за создавање на информациско-документациони единици во органите на државната управа како посебни административни единици во склоп на кои дејствуваат: одделение за прием, внатрешен промет и испраќање на документи, информатички опремени делови за административно постапување, седиште на информацискиот службеник во согласност со Законот за право на пристап до информации, советник за сигурност на информатичките системи согласно Законот за информациска сигурност.

Понатаму, во процесот на развој на е-владата потребно е напорите да се насочат кон квалитетно и сигурно обликување и поддршка на е-владините услуги согласно потребите на корисниците на начин кој ќе обезбеди едноставност, разбирливост и технолошка неутралност на пружените услуги. Креирањето и примената на таквите решенија вклучува информатичко оспособување на државните службеници кои мора да имаат соодветни знаења и вештини за употреба на информациската технологија како и обликување на информатички подржаните услуги кои се остваруваат во состав на е-владата. Имено, недоволната е-писменост, односно способности, знаења и вештини на пружателите на услугите и на корисниците на истите е-услуги, доведува до целокупно дејствување и функционирање на е-администрацијата во состојба на неупотребливост⁷¹. Поради тоа, потребно е да се постигне одредено ниво на оспособеност, односно спремност за пружање како и за користење на е-услугите кои ги обезбедува е-владата. Притоа, во процесот на адаптација на знаењата и вештините на државните службеници неопходно е да се воочи дека за општо информатичко знаење и вештини не се поставуваат значајно поголеми барања од оние кои се веќе утврдени со стратегијата за реформа на државната управа и составот преку стручно усовршување и оспособување на државните службеници. Меѓутоа, се појавуваат потреби за стекнување нови, дополнителни знаења и вештини поврзани со дејствувањето во доменот на пружање на е-услугите поради динамичните промени, иновации и развој во информатичката област, како и за оние поврзани со

⁷¹ Shannon Howle Schelin (2004). Training for Digital Government. In Alexei Pavlichev and G. David Garson Digital Government Principles and Best Practices (pp. 301 – 314), Idea Group Publishing

подрачјето на информатичката сигурност на сите корисници на услугата на е-владата, што вклучува и бара тимска работа и креативност.



Слика 6. Улогата на човековиот потенцијал во развојот на процесите на е-влада⁷²

Со тоа, со помош на оваа ангажираност се дефинираат составните окружувања кои се потребни да се воспостават за делотворно пружање на е-услуги, како и работно опкружување на составот на е-услуги. Токму овој дел на е-владата се однесува на воспоставувањето на сигурна, доверлива и функционално прифатлива работна средина на е-владата во правец на обликување на процесот и услугите на начин со кој се овозможува успешно пружање на е-услугите во работењето на државната администрација. Сето ова вклучува воведување на нови состави, правила на постапување и стручна компетенција на државните службеници. Преку изградба на овој дел од целината на е-владата се создава окружување со прифатливо ниво на е-спремност во состав на државната администрација како и на корисници на јавни услуги со оглед на тоа дека се работи за меѓусебно поврзани склопови чие обединето дејствување создава подлога за успешност на проектот на е-влада.

3.2.4. ФИНАНСИИ

Еден од побитните фактори за успешна имплементација на е-влада претставува достапноста на стабилни и соодветни извори на финансирање. Со оглед на тоа што

⁷² Tino Schuppan (2008), Skill Requirements for eGovernment, Paper presented at EGPA Conference - Innovation in the Public Sector, Rotterdam.

концептот на е-влада, гледано историски, претставува нова форма на управување со јавниот сектор, се јавува ризикот, во поглед на финансиите, да дојде до занемарување поради ограниченоста на јавните финансии и нивното тежнење да ги приоретизираат секторите како што се здравството, образованието или земјоделството. Поради тоа, потребни се лидери кои ќе ја препознаат важната улога на е-влада во поглед на долгорочниот демократски и економски развој на земјата.

Кога се бараат начини на финансирање на е-владини проекти, владите мора да ги оценуваат идните потенцијални проекти врз основа на⁷³:

- Преземените традиционални cost-benefit анализи со вклучена инфлаторна пресметка заради сведување на сегашната вредност.
- Фокусирање на истакнување на трошочната ефикасност на проектот во смисла на способност за продуцирање на приноси поефикасно од постојните аранжмани.
- Процена дали проектите формираат основа за градење на долгорочен развој.
- Фокусирање на важноста на потребата од проектот во смисла на обезбедување на пристап за сите .
- Гледање на проектите не само во финансиска смисла, туку истовремено и во облик на социјален бенефит, која вклучува повеќе можности за професионален развој обезбедени преку користење на он-лајн форуми и размена на информации и огласни табели со професионални и трговски групи, зголемени општествени вештини и знаења и нови бизниси и работни можности.

Буџетот потребен за имплементација на проектите и воведување на услугите на е-влада е разлечен меѓу развиените земји и земјите во развој, како и помеѓу самите земји во развој⁷⁴. За почетното овозможување на е-владата потребно создавање или приспособување на веќе постојни софтверски апликации, со цел исполнување на стандардите. Ова само по себе носи трошоци кои се потребни за беспрекорно функционирање на позадинското работење, воведување на софтвер, конверзија на

⁷³ Harvard Policy Group on Networked-Enabled Services and Government, “Imperative 4: Improve budgeting and financing for promising IT initiatives”, Series: Eight imperatives for leaders in a networked world, Kennedy School of Government, Harvard, 2001, pp.12-14.

⁷⁴ Joumard, I. *et al.* (2004) “Enhancing the Cost Effectiveness of Public Spending: Experience in OECD Countries”, OECD Economic Department Working Papers No. 380, ECO/WKP(2004)3, OECD, Paris.

податоците и континуирано одржување на инфраструктурата. Доколку процесите на е-влада се поддржани од страна на странски донатори, трошоците можат да бидат поголеми како резултат на желбата за остварување на подобар квалитет од страна на донаторите.

Разликата во трошоците за создавање на е-влада помеѓу земјите во развој се должи на различното ниво на развиеноста на инфраструктурата⁷⁵. Исто така, трошоците значително зависат од моментот дали во земјат веќе постојат готови софтверски пакети кои само треба да се адаптираат или пак ќе мора да се развиваат од почеток. Доколку развојот на процесите се одвива со помош на донатори, трошоците можат да се зголемат поради барањата на донаторите за ангажирање на консултанти, иако најчесто донаторите се согласуваат самите да ги финансираат овие услуги.

Е-владините проекти често вклучуваат, содржат трошоци и издатоци кои треба да бидат направени однапред и кои се комплицирани за финансирање како нормалните оперативни трошоци. Третирањето на таквите трошоци како нормални оперативни трошоци може да резултира со лошо финансирани проекти во текот на нивниот животен циклус. Успешните е-влади можат да побарат од владите да ги третираат е-владините проекти како капитални трошоци. Таквиот пристап може да го обезбеди патот до финансирање преку употреба на долгорочни финансиски инструменти, како што се обврзници или лизинг аранжмани кои гарантираат долгорочни финансирања и избалансирани трошоци за поголеми инвестирања со пренесување на трошоците на неколку периоди. Со третирањето на ИКТ проектите како долгорочни капитални инвестиции, одлуките ја добиваат предноста на правилно пресметување на идните добивки или канали на заштеда преку ИКТ инвестициите.

Кога ќе се земе предвид ограниченоста на јавните ресурси и цената на чинење на проектот на е-влада, може да се увиди дека финансирањето на проектите за е-влада претставува голем чекор за секоја земја, особено за земја која е во процесот на транзиција и развој. Како резултат на тоа и покрај желбата и препознавањето на позитивниот придонес на овие активности, голем број земји нема да бидат во можност да ги издвојат потребните сретства за имплементација на проектот.

⁷⁵ Accenture, "Outsourcing in Government: Pathways to Value", 2003, p.7.

3.2.5. ОКРУЖУВАЊЕ

Создавање на макро-економска средина за развој и иновации во ИКТ, вклучувајќи фискална политика (трошоци, иновации, инвестирање и капитал), правна и регулаторна средина (конкурвенција, независен регулатор, владеењето на правото на интелектуална сопственост) и канализирање и мобилизација на ресурси за ИКТ претставува еден од базичните столбови во секој од теоретските е-владини модели. Според тоа, од технолошки аспект, во претставените теоретски модели за е-влада акцентирана е потребата од создавање на една средина која ќе поттикне образовна политика во прецизен и соодветен квантитет и квалитет за создавање на човечки ресурси за една подготвена мрежа од економски план, институции за обука за користење на ИКТ и вмрежени образовни институции⁷⁶. Давајќи му значење на "дигиталниот јаз", како на домашен така и на меѓународен план, потребна е елоквентна артикулација на националната визија за приоритизирање и користење на ИКТ, подготвеноста за преземање на големи проекти, потребата од промоција на иновацијата и преземањето на ризик преку фискални концесии и пристапноста до ризичен капитал за создавање на една инвестициска клима за странските и домашните инвестиции во секторот на ИКТ.

Поради зголемување на функционалноста на досегашниот систем од основно обезбедување на информации на он-лајн трансакции до покомплицирани повеќе-агенциски трансакции и преработка на податоци во насока на зголемување на приходно-трошочните односи, со помош на е-владата се добива едно окружување во кое се практикува интеракција со владата на начин кој ќе ги направи агенциите потранспарентни и интегрирани, со меѓуагенциски податоци достапни за читање и користење и сето тоа преку еден систем кој ќе создаде амбиент на приватност и безбедност.

⁷⁶ Gefen, D. and Pavlou, P. et al. (2002), "Egovernment adoption", paper presented at Americas Conference on Information Systems, Tampa, FL.

3.3. РАЗЛИКИ ПОМЕЃУ МОДЕЛИТЕ ЗА РАЗВИЕНИ ЗЕМЈИ И ЗЕМЈИ ВО РАЗВОЈ

„Најголемата разлика помеѓу развиените земји и земјите во развој, во поглед на имплементацијата на е-влада, е неусогласеноста сегашните и идните системи кај земјите во развој, настаната поради големиот јаз во полето на физички, економски и други услови помеѓу софтверските решенија и местото каде тие треба да бидат имплементирани.“

(Heeks, 2002)

Развојот на е-влада се наоѓа високо на листата на приоритети на сите развиени земји, но и земјите во развој ја гледаат како начин за подобрување на начинот на владеење и подобрување на условите за интеракција со владата. Како што може и да се очекува, постојат значителни разлики во концептот на е-влада кај развиените земји и земјите во развој. Разликите, во поглед на е-влада концептот, помеѓу земјите во развој и развиените земји може да се категоризираат во следниве сегменти:

- историја и култура
- технички персонал
- инфраструктура
- граѓани и
- владини службеници

Основен фактор за развој на е-владата во рамките на една земја е покриеноста со Интернет на самата земја, ова посебно доаѓа до израз во земјите во развој. Се почнува со неколку поедноставни обиди, кои најчесто се аматерски, крајно почетнички изведени во облик на сирмашни со информации, веб-страни. Тие се најчесто набрзина составени со некоја конкретна намена, привлекување на некоја инвестиција. Но, како и да е, ова претставува добар почеток, кој потоа паралелно со зголемената застапеност и покриеност на земјата со нов побрз и посовремен Интернет се искористува како основа за понатамошна надградба и усовршување со развој на пософистицирани веб-страни директно ориентирани кон граѓаните и нивните потреби.

Основните разлики помеѓу развиените земји и земјите во развој се прикажани во следната табела:

Табела 8. Разлики меѓу развиени и неразвиени земји⁷⁷

	Развиени земји	Земји во развој
Историја и култура	* Рано развиена влада и економија, веднаш по независноста. * Константен пораст на економијата, зголемување на продуктивноста, висок животен стандард. * Релативно долга историја на демократија и транспарентна владина политика и власт.	* Обично не посебно дефинирани влади и продуктивноста на економијата не расте. * Неконстантен пораст на економската продуктивност, низок животен стандард. * Релативно мала историја на демократија и неспроведување на транспарентност во владеењето и политиката.
Технички персонал	* Имаат кадар што може да ги зголеми техничките способности и вработуваат млади професионалци. * Имаат способност да аутсорсуваат и поседуваат ресурси за да наредуваат услуги.	* Нема стручен кадар, или има многу малку. * Не постои способност за локален аутсорсинг, постојат слаби финансиски ресурси за аутсорсинг, а нема ни квалитетен кадар што може да дефинира специфични барања за развој.
Инфраструктура	* Супериорна инфраструктура. * Квалитетен пристап до Интернет на вработените и граѓаните.	* Инфериорна инфраструктура. * Неквалитетен пристап до Интернет на вработените и граѓаните.
Граѓани	* Висок степен на пристап до Интернет и компјутерска писменост, но се уште има дигитални јазли и отворени прашања за приватноста. * Релативно повеќе искуство во демократски системи и поактивно учество во владините процеси на креирање политики.	* Низок степен на пристап и користење на Интернет, недоверба во он-лајн услугите, ограничено знаење за користењето на компјутерите. * Релативно помало искуство во демократските процеси и понеактивно учество во креирањето на владините политики.
Владини службеници	* Пристојна компјутерска писменост и рационално алоцирани ресурси, зголемено приоритизирање на е-влада.	* Низок степен на компјутерска писменост и релативно лоша алокација на ресурсите, отпор кон е-влада поради недостаток на знаење од областа.

⁷⁷ Mehdi Khosrow-Pour, E-Government Diffusion, Policy, and Impact: Advanced Issues and Practices (Advances in Electronic Government Research)

Со оглед на тоа дека многупати во земјите во развој поради ограничените ресурси со намера да се заштеди, се прибегнува кон алтернативни начини на градење на процесите на е-влада. Токму тука се јавуваат разликите во пристапите помеѓу земјите во развој и развиените земји, се користат импровизации од типот на градење на дизајнот врз основа на некој постоечки механизам и начин за обезбедување на услуги, па крајниот производ е некој хибриден систем мешавина на мануелен и автоматизиран процес. Најчест пример се плаќањата во земјите во развој каде скоро секогаш се остваруваат на традиционален начин. Се прават обиди за примена на нови современи начини на плаќање, таму каде нема соодветен и адекватен посредник за плаќање преку кредитни картички се прават обиди за заобиколување на тој процес со алтернативни методи како што е плаќање со помош на мобилен телефон и искористување на постојната мобилна инфраструктура. .

Најчесто во земјите во развој, како и во Република Македонија се започнува со имплементирање на пилот е-владини апликации кои вклучуваат трансакции и директна врска со граѓаните и бизнис секторот. Само еден дел од овие пилот-апликации подоцна прераснуваат во целосни е-владини решенија, но секоја од овие апликации, вклучувајќи ги и неуспешните проекти, градат една целина која учествува како дел во креирањето на патот кон е-влада во секоја држава. Голема предност кај овие пилот апликации е нивната едноставност од аспект на креирање и воведување, малкуте ресурси кои се потребни за целосно комплетирање на еден ваков пилот проект, апликација. Токму преку таа едноставност може да се објасни нивното реплицирање кое во една електронски насочена влада е дополнително охрабрувано.

Релевантноста на основните разлики кај развиените земји и земјите во развој, во поглед на развој и имплементација на е-влада, е потврдена во последниот извештај на Обединетите нации за развој и оценување на имплементацијата на концептот е-влада.⁷⁸

⁷⁸ <http://unpan3.un.org/egovkb/datacenter/countryview.aspx>

3.4. ПРОБЛЕМИ НА ПОСТОЈНИТЕ МОДЕЛИ

Иако е-владата има инспирирано многу креатори на политики и научници, останува фактот дека е-владата како поле на научно внимание има недостаток на научна строгост поради самиот факт дека е недоволно теоретски поткрепена⁷⁹. Многу е-владини студии и истражувања имаат потешкотии да ги објаснат формите и практиките за воведување на самите процеси и е-владата како тело на знаење има потешкотии да ги вклакуира новите ИКТ-водени промени кои се јавуваат во јавната администрација⁸⁰. Останува прашањето дали е-владата е неоволно теоретски поткрепена или, впрочем, е пренатрупана со теоретски поставки. Многу различни теоретски пристапи како што се теоријата на иновации, институционалната теорија, социјалниот конструктивизам, теоријата на протагонист, социјалните системи и теоријата на право на сопственост се користат за објаснување и разбирање на е-владата, но оваа фрагментација резултира со концептуална конфузија што понатаму го обструира приливот на нови теоретски концепти⁸¹.

Проблем со теоретските модели на е-владата е тоа што тие се засноваат на технички (информации или проектен менаџмент) пристап која перспектива доживува неуспех во делот на признавање на природата на општествената реалност и токму затоа постои потреба од вклучување и на социјално-научен пристап. Основниот проблем не е толку во недостатокот на теоретски пристапи туку токму во конфузијата која е креирана од диверзификацијата на пристапите.

Некои научници критички ја дискутираат доминацијата на пристапот на информацискиот систем и/или е-бизнис пристапот во е-владините студии. Кога се користат овие идеи тие се модифицирани во мал процент за да одговараат на контекстот

⁷⁹ Grönlund, Å. and A. Andersson, E-gov Research Quality Improvements Since 2003: More Rigor but Research (perhaps) Redefined, in: Electronic Government. Lecture Notes of Computer Science, Wimmer., M. et al. (Eds.), Springer, Heidelberg, 1-12.

⁸⁰ Bekkers, V., The three faces of e-government: innovation, interaction and governance, in: A-V. Anttiroiko et al. (eds), Innovations in Public Governance. Series Innovation in the public sector. Amsterdam/Berlin/Oxford/Tokio/Washington: IOS Press, 2011, pp. 194-216.

⁸¹ Scholl, H., Is E-Government Research a Flash in the Pan or Here for the Long Shot? in Electronic Government. Lecture Notes of Computer Science, Wimmer., M. et al. (Eds.), Springer, Heidelberg, 13- 24.

на јавниот сектор⁸². Во овој процес на модификација не се посветува вистинско внимание на политичката природа на јавниот сектор, практики водени од растот и вредноста во рамки на секторот и владините проблеми кои се доминантни во овој сектор. Доминацијата на пристапот на информацискиот систем може истовремено да биде објаснет со фактот, дека, иако е-владините студии во основа претставуваат интердисциплинарен истражувачки објект, во многу од составните дисциплини како јавната администрација и новиот јавен менаџмент, владини студии, но и исто така и во иновативните студии, постојат многу мал број на луѓе кои се вклучени во изучувањето на е-владата, мал број на истражувачи кои се навидум затворени во своите матични дисциплини⁸³. Како резултат, овие студии имаат голем допринос за разбирањето на ИТ проектниот менаџмент или ИТ примената, но тие овозможуваат многу мал увид во специфичните трансформации кои се појавуваат во е-владите и во надворешните релации помеѓу владата и нејзината околина.

Воведувањето на е-владата не е вообичаен линеарен процес, но вклучува пат и одредени корекции по текот на истиот за да се земат в предвид непредвидените препреки како и неочекуваните придобивки. Претставените теоретски модели може да бидат мошне ригидни и недоволни при формирањето на процесите за имплементација на е-влада во различни земји, поради фактот што не постојат две земји со исти предуслови и можности за развој на еден комплексен процес, како што се процесите на е-влада. Различни нивоа може да бидат земени в предвид преку услови како што се комплексност, конзистентност, вредност, трошоци, интеграциски нивоа и време.

3.5. РЕЗИМИРАНИ СОГЛЕДУВАЊА

Е-владата вклучува повеќе нивоа и фази на развој и не е процес од еден чекор. Процесот на имплементација на е-владата се одвива во различни фази, кои не се зависни една од друга, ниту пак едната мора да биде завршена пред другата да почне, но кои концептуално нудат четири начини на размислување за нивоата на пристап кон е-владата, интеракцијата, трансакцијата и интеграцијата.

⁸² Heeks, R. (ed.) *Reinventing Government in the Information Age*, Routledge, London/New York, 1999.

⁸³ Holmes, D. *eGov. eBusiness Strategies for Government*. Nicholas Brealey, 2001.

Ако ги погледнеме видовите на објаснувања обезбедени од е-владините студии, некои опсервации можат да бидат направени. Прво, кај многу е-владини студии нагласокот е ставен на условите под кои може да биде спроведен успешен е-владин проект (во смисла на реализација на е-владините цели)⁸⁴. Овој пристап зема социодетерминистичка перспектива во смисла на тоа дека преовладуваат менаџерските и проектните ориентации. Емпириските студии силно се фокусирани на влијанието на специфични организациони, финансиски, технолошки и други услови за успешна имплементација на едношалтерскиот концепт, владин портал или централен регистар⁸⁵. Главниот проблем е идентификувањето како и кога менаџментот на промените и имплементацијата на стратегиите биле успешни и акцентот е ставен на презентацијата и компарацијата на најдобрите или добрите практики⁸⁶. Во смисла на теоретските основи, студиите се фокусираат на присвојувањето на овие најдобри практики и силно потпирање на примена на технолошката литература⁸⁷.

Како второ, презентирани се различни видови на листи или модели кои укажуваат на тоа што да се преземе, како да се реагира, како да се продолжи. Ова исто така го вклучува и таканаречениот фазен модел на е-влада, кој ни покажува низ која фаза владата треба да помине во насока да постигне целосна форма на е-влада. Моделот стартува со тоа што е презентирани на веб-страница, што еволуира, се развива во вертикална и хоризонтална интеграција на услуги која води до трансформација на владата во смисла на една интердисциплинарна влада. Како резултат на овој модел, исто така, се воспоставени различни видови на рангирања кои се обидуваат да го олеснат разбирањето на начинот на кој е-владата изгледа од перспектива на овие фази. Во основа, овие модели се обидуваат да ја разберат зрелоста на е-владата каде изгледот на е-владата во земјата е објаснет и се согледува преку зрелоста на услугите кои се обезбедуваат. Овие објаснувања се од детерминистичка природа и тие обраќаат мало внимание на контекстуалните и

⁸⁴ Kraemer, K. & J. King (2006), Information technology and administrative reform: will e-government be different? In: *International Journal of E-government Research*, vol. 2., no. 1, pp.1-20.

⁸⁵ Dawes, S. The Evolution and Continuing Challenges of E-Governance, *Public Administration Review* 68(8) (2008), 82-102.

⁸⁶ Heeks, R. and S. Bailur (2007) Analyzing E-government Research: Perspectives, Philosophies, Theories, Methods and Practice, *Government Information Quarterly* 24 (2) (2007), 243-265

⁸⁷ Dawes, S. The Evolution and Continuing Challenges of E-Governance, *Public Administration Review* 68(8) (2008), 82-102.

институционални разлики. Тие се корисни како појдовни точки за меѓународни компарации, но тие се базирани на поедноставени и наивни концепти за владата и, поради тоа, тие имаат лимитирана вредност во контекст на објаснување и разбирање на специфични трансформации.

Трето, заради јавното и политичко прифаќање на претпоставката дека ИКТ ќе придонесе кон подобра влада, е-владата е дефинирана како нешто “добро”, добро во контекст дека помага за модернизирање на владата. Вредноста на е-владата не се ни доведува во прашање. Честопати отпорот се исмева како старомоден или дека резултира од недостиг на разбирање на новите технологии⁸⁸. Оваа предрасуда доведува до зголемено внимание во врска со прашањето како да се постигне прокламираната благодет од е-владата. Заради тоа, истражувањата за е-владата имаат нормативна конотација⁸⁹. Овие нормативни предрасуди се зајакнати од доминантната почетна точка на многу документи и истражувања во врска со е-владините политики. Иако многу истражувања и документи ги дефинираат граѓаните како потрошувачи, сепак владино-центричниот пристап преовладува. Акцентот се става на тоа како владите, од своја перспектива, би можеле да ги искористат новите технологии за интеракција со граѓаните и компаниите⁹⁰.

Како додаток, воведувањето на е-владата вклучува наоѓање на заедничка визија и планирање за постигнување и промоција на шалтерски активности за испорака на услуги, е-вклученост и поставување на портали. Последно, позадинските операции се исто така потребни, како организационите промени, развој на лидерски способности и вештини, координација, и мониторинг и евалуација. Е-владата го фокусира своето внимание на потребата за позадински реформи истовремено служејќи како алат за постигнување на овие промени.

⁸⁸ Meijer, A., K. Boersma & P. Wagenaar (eds)(2009). ICTs, Citizens and Governance: After the Hype, Innovation and the Public Sector, Volume 14, Amsterdam: IOS Press.

⁸⁹ Bekkers, V. and V. Homburg, The Myths of E-Government: Looking Beyond the Assumptions of a New and Better Government, The Information Society 23(5) (2007), 373-382.

⁹⁰ Taylor, J. and A. Lips The Citizen in the Information Polity: Exposing the Limits of the E-Government Paradigm. Information Polity, 13 (3/4) (2008), 139-152.

ГЛАВА 4. ПОЗИТИВНИ МЕЃУНАРОДНИ ИСКУСТВА ОД ИМПЛЕМЕНТАЦИЈАТА НА Е-ВЛАДА

4.1. ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА Е-ВЛАДА

„Гледано од глобална перспектива, е-влада концептот може да го окарактеризираме како централна димензија на светскиот капацитет, колективно да одговори на предизвиците за споделување информации, знаење, како и споделување на капацитети за акција.“⁹¹

Е-влада претставува моќен инструмент за реформирање на јавниот сектор кој веќе е применет во многу земји од светот. Искуствата на дел од нив можат да бидат корисни при спроведувањето на проектот на е-влада во земјите кои се наоѓаат во почетните фази на имплементација на е-влада. Целосна и ефективна партиципација и учество во новата глобална информациска мрежа е од фундаментално значење за земјата која сака да избегне маргинализација од глобалните процеси и е многу важна за целосното учество на нејзините граѓани во сите сфери на живот⁹². Информациската и комуникациската технологија ИКТ може да допринесе за интеграција како на развиени така и на земји во развој во светската економија и може да креира услови за размена и искористување на информации и знаења.

ИКТ нуди огромен потенцијал за подигнување на стандардите за живеење и зголемување на можностите за поединците, заедниците, земјите и регионите. Иако многумина во светот сè уште живеат директно недопрени од информациската револуција, никој не може да го негира трансформативниот ефект која истата информациска револуција досега го има на глобалното општество⁹³.

⁹¹ UN E-Government Survey 2008, “From E-Government to Connected Governance”, Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management.

⁹² Corbett, C. (2004). The Future of Digital Government, In A. Pavliche & G. D. Garson (Eds.), *Digital Government: Principles and Best Practices* (pp. 344-67), Idea Group Publishing, USA.

⁹³ Bonham, G., Seifert, J. and Thorson, S. (2001), “The transformational potential of e-government: the role of political leadership”, paper presented at 4th Pan European International Relations Conference, University of Kent.

4.1.1. ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА ВО КАНАДА

Иницијативата за создавање на е-влада во Канада е започната во октомври 1999 година со објавата на канадската влада дека “информациската инфраструктура” претставува приоритет⁹⁴. Со тоа акцентирана е посветеноста на владата кон подобрување на канадската информациска структура за поддршка на размената на идеи и водењето бизниси преку компјутерска мрежа, поврзување на Канаѓаните на информациската магистрала и забрзување на прифаќањето на електронска трговија.

За да се исполнат овие цели, Владата на Канада предложила Канада да се претвори во најдобриот центар за електронска размена и да се поттикне неговата употреба во економијата, да се воведат легислативи за заштита на личните и бизнис информациите во дигиталниот свет и да се официјализираат електронските потписи. Канадската влада имала цел до 2004 година да биде интернационално признаена како влада која е најмногу поврзана со својот народ, со тоа што Канаѓаните ќе бидат во можност да пристапуваат до владините информации и услуги он-лајн во секое време и на секое⁹⁵.

Во почетните фази на владината он-лајн иницијатива во 90-те, владините Интернет страни, главно, се фокусирале на производството и ширењето на информации преку Интернет што резултирало со создавање на огромен број на владини страни со статични информации. Во 21-от век, лицето на е-владата започнало да се менува заедно со технолошкиот напредок овозможувајќи поголема електронска размена, со тековни интеракции од владата до граѓаните и обратно. До 2001, стартувана е работата на нова Интернет страница на Владата на Канада со акцент на креирање на едношалтерски амбиент за владините информации и услуги. Страната претставувала единствена пристапна точка за граѓаните која овозможува пристап до 450 федерални страни, заедно со опција за кореспонденција преку електронска пошта. Канада исто така преземала мерки за имплементирање на “Безбедносен канал” кој ја обезбедува потребната инфраструктура

⁹⁴ Government of Canada, *Homepage*, <http://canada.gc.ca/home.html>

⁹⁵ Public Works Government Services Canada, (2008), *Government on-line (GOL)*.
<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/apropos-about/fi-fs/ged-gol-eng.html>

за гарантирање на приватноста и безбедноста на трансакции во владата, прв од таков вид во светот⁹⁶.

По успехите во делот на трансформација на услуги, фокусот на Канада се свртел кон подобрување на корисничките услуги користејќи го прифаќањето на услугите за клиенти како главна мерка за остварувањата и била усвоена мулти-канална интеграција за испорака на услуги нудејќи ги опциите за контакт преку телефон, лично или преку пошта. Владата на Канада, исто така, почнала со промовирање на похоризонтален пристап во своите ресори, со заедничка технологија како “Безбедносниот канал”. Овој нов правец малку се разликувал од иницијалната визија на Канада за целосна он-лајн покриеност на владините услуги и не било баш она што го сакале и барале граѓаните. Во ова време повеќето канаѓани верувале дека GOL ќе го подобри добивањето услуги од владата и дека GOL е добра инвестиција за парите на даночните обврзници и дека ќе ја подобри интеракцијата со нивната влада. Во почетокот се очекувало GOL да заврши со работа во 2004, но се продолжило до 2005 и GOL станала визија за редизајнирање на услугите, испораката на услуги и за самите јавни услуги да доживеат драматични подобрувања во делот на задоволство на клиентите, заштеди и ефикасност, одговорност и транспарентност⁹⁷.

Истата година, “Канадски услуги” била најавена како уште една влезна точка која граѓаните можат да ја користат за пристап до широка палета на владини програми и услуги. Овој нов едношалтерски систем се состоел од повеќе од 595 услужни места лоцирани низ целата земја во форма на кол-центри или он-лајн пристапни места. Во почетокот он-лајн алатката на “Канадски услуги” имала повеќе информациски карактер отколку што била интерактивна алатка, која еволуирала исто како и раните е-владини инструменти. Подоцна ќе инкорпорира повеќе трансакциони опции за клиенти како на пример он-лајн промена на адреса, регистрација на бизниси, здобивање со владини документи и можности за повраток на данок.

⁹⁶ Public Works Government Services Canada, (2007), *Secure Channel*.

<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/apropos-about/fi-fs/ged-gol-eng.html>

⁹⁷ Public Works Government Services Canada, (2008), *Government on-line (GOL)*.

<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/apropos-about/fi-fs/ged-gol-eng.html>

Владата на Канада во со своите е-владини алатки успеала да ги намалат трошоците, да го подобри пребарувањето на владини информации и услуги, да ги направи информациите достапни (во секое време, насекаде), на начинот на кој корисниците ги барале и сето тоа во една безбедна околина⁹⁸.

Исто така се очекувало корисниците да ја согледаат можноста за заштеда во време и енергија. Овие заштеди би се случиле откако клиентите би ги прифатиле он-лајн алатките за изведување на нивните интеракции со владата, бидејќи тие веќе не би требало лично да ги посетуваат владините канцеларии или да чекаат пратки од поштата за да ги извршат интеракциите со владата. Он-лајн алатката би им овозможила пристап до истите информации и услуги кои ги бараат во било кое време, на било кое место, заштедувајќи време и енергија. Добар пример за овие кориснички поволности би било аплицирањето за пасош; сè до воведувањето на он-лајн процесот за аплицирање, граѓаните на кои им бил потребен пасош требало да набават апликација во писмена форма од пошта или од Passport Canada, да ги пополнат потребните формулари, да контактираат со канцеларијата за било кое прашање било преку телефон, лично или преку пошта и потоа да ја достават апликацијата повторно лично или преку пошта. Сите овие чекори го зголемуваат потребното време и енергија, а клиентот сè уште не го ни добил пасошот. Заштеда во овие области би можеле да почувствуваат само оние индивидуи кои ги користат алатките на е-владата или кои се чувствуваат сигурни и комфортни да ги користат он-лајн алатките⁹⁹.

Една од целите на владината он-лајн иницијатива била да се направи повратокот на владини средства поефикасен и поефективен со тоа што ќе им се дозволи на граѓаните на Канада да ги добиваат потребните информации, како што им е најпогодно. Иницијативата за е-влада била успешна во постигнувањето на оваа цел. Владата на Канада има преземено бројни чекори за да се осигура дека јавноста ќе има он-лајн пристап до информациите и услугите кои им се потребни. Канада се впушта во употребата на екстензивно истражување на пазарот на клиенти што и помага да се осигура дека иновациите ја рефлектираат потребата на корисниците кога се креираат владините он-лајн алатки;

⁹⁸ Service Canada, (2008), *About Service Canada*. <http://www.servicecanada.gc.ca/en/about/index.shtml>

⁹⁹ Statistics Canada, (2007), *Connecting with Canadians: Assessing the use of government on-line, Connectedness series*. <http://www.statcan.gc.ca/cgi-bin/af-fdr.cgi?l=eng&loc=/pub/56f0004m/56f0004m2007015-eng.pdf>

бројни национални и интернационални акционерски групации биле консултирани само при креирањето на новата веб-страница на Владата на Канада¹⁰⁰.

За оние граѓани кои пристапуваат до владините информации преку Интернет, употребата на групи од информации го направила полесно лоцирањето на потребните ресурси, бидејќи информации слични по природа можеле да се најдат на исто место. Примери на овој вид на групирање можат да се видат на обновените Интернет страни на Владата на Канада и на интернационалните/не-канадски Интернет страни. Страната на Владата на Канада, [Canada.gc.ca](http://canada.gc.ca), нуди информациски групации на теми како што се „Канаѓани“, „Канадски бизниси“ и „Не-Канаѓани“. „Не-Канадскиот“ веб-сајт, креиран истото време, canadainternational.gc.ca, исто така нуди информациски групации, кои ги делат информациите во четири категории: патување во Канада, водење бизнис во Канада, Канада и светот и уметност и култура. Исто така, Канада е првата земја која ги има поврзано сите училишта и јавни библиотеки во мрежа¹⁰¹.

Уште една промена која го симплифицирала пристапот до он-лајн информации била рационализацијата на сите страни на федералните области. Владата на Канада донела одлука да биде задолжително за сите области да имаат формат базиран на “унифициран изглед”. Со оваа одлука преземањето на информации е попростапно за корисниците бидејќи откако еднаш клиентите ќе се запознаат со еден федерален владин веб-сајт, тие ќе можат да навигираат низ сите федерални владини страници многу полесно.

Владата на Канада не само што одржувала состаноци со акционерите со цел да се одреди правецот на развој на е-владините алатки туку тие редовно спроведувале анкети меѓу граѓаните, како што се на пример „Прво граѓанско истражување“ и „Грижа за бизнисот“ истражувањето, со цел одредување што точно сакаат граѓаните да им биде на располагање и во кој формат. Спротивно на првичните владини цели, се покажало дека не сакаат сите граѓани да ја користат он-лајн опцијата. Ова откритие го променило фокусот од овозможување на достапност на сите владини информации и услуги он-лајн кон опцијата за мулти-канални услуги. Иако со ова не се создал напредок во преземањето на е-

¹⁰⁰ Government of Canada, (2008), *Homepage*. <http://canada.gc.ca/home.html>

¹⁰¹ Government of Canada, Industry Canada, 1999, <http://www.ic.gc.ca/cmb/Welcomeic.nsf/0/85256779007b79ee852567d2006261dd?OpenDocument>

владини информации, здобивањето со владини информации и услуги станало полесно и попогодно за граѓаните.

“Канадски услуги“, уште еден едношалтерски систем за владините услуги, е дизајниран со информациски групации, овој пат со групации насочени кон животниот циклус од раѓање до пензионирање со додатни групации за специјалните групи. Овие групации вклучувале лица со посебни потреби и домородно население. Со воведувањето на овие групации, “Канадски услуги“ ја подобриле можноста на клиентите да преземаат владини информации он-лајн како и услуги кои ги бараат граѓаните преку организирање на информациите на начин на кој корисниците брзо и лесно ќе се адаптираат¹⁰².

Со порастот на пристапот и употребата на Интернетот, расте и грижата за сигурноста на он-лајн трансакциите и е-владините алатки. Во првите години, кога е-владата била користена како алатка за распространување на информации, идејата за безбедност на корисниците не претставувала главна грижа бидејќи корисниците не спроведувале персонални трансакции преку Интернет. Само откако е-владата еволуирала во поинтерактивна алатка, безбедноста на личните информации на граѓаните станала важен проблем. Оваа промена кон он-лајн ресурсите, која коинцидирала со нападите од 9/11/2001 година врз Светскиот трговски центар во Њујорк, ја зголемила загриженоста на цела Северна Америка за сите типови на безбедност. Како одговор на загриженоста на граѓаните за интеракциите со е-владата, владата на Канада во 2002 развила “Безбеден канал“¹⁰³.

Со креирањето на “Безбедниот канал“, Канада повторно била сметана за иноватор. “Безбедниот канал“ бил дизајниран да обезбеди приватен и брз пристап до сите федерални владини услуги и да понуди амбиент кој ќе ги охрабри сите окрузи да се интегрираат со заедничките федералните услуги и бил наменет да ги увери граѓаните дека нивните информации и трансакции со владата се заштитени, да понуди заштита од провали во мрежата, да обезбеди широкопојасни мрежни услуги на барање на министерствата и

¹⁰² Service Canada, (2008), *About Service Canada*. <http://www.servicecanada.gc.ca/en/about/index.shtml>

¹⁰³ Public Works Government Services Canada, (2007), *Secure Channel*.

агенциите и да обезбеди идентификација и автентификација на индивидуи и бизниси со кои владата соработува¹⁰⁴.

4.1.2. ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА ВО СОЕДИНЕТИ АМЕРИКАНСКИ ДРЖАВИ (САД)

Иако во 90-те години на минатиот век експанзијата на Интернетот на приватните бизниси им понуди нов, ефикасен, канал за понуда на своите производи и услуги, Федералната влада на САД не ја основала својата официјална е-владина работна група се до јули 2001.

Согласно со официјалната стратегија¹⁰⁵ издадена од Федералната влада, иницијативите на работната група биле насочени кон подобрување на квалитетот на услугите за граѓаните, бизнисите, вработените во владата, како и кон подобрување на ефикасноста и ефективноста на федералната влада. Официјалната стратегија ги опишува чекорите за експанзија на постојните-владини услуги и става фокус на четири варијации на е-владата: Влада-до-граѓани (G2C), Влада-до-бизнис (G2B), Влада-до-влада (G2G) и Внатрешна ефикасност и Ефективност (ИЕЕ). Според стратешкиот документ¹⁰⁶, G2C иницијативата би овозможила едношалтерски пристап за граѓаните кон разни владини информации и услуги, додека G2B иницијативата би целела кон намалување на непотребни трошоци за бизнисите и овозможување на Интернет поддршка во области како што се набавки и договори. Слично на тоа, G2G иницијативата е дефинирана како начин за соработка и споделување на податоци на локалните, државните и федералните власти, а ИЕЕ иницијативата како начин за воведување на најдобрите практики во владините операции, со тоа редуцирајќи ги разните неефикасности.

Откако работната група ја открила својата стратегија, официјалниот Акт на е-владата¹⁰⁷ стапил на сила. Со Актот била креирана Канцеларија за информации и бил назначен Главен федерален офицер за информации (CIO) кој помагал за имплементација на плановите кои биле иницијално опишани во официјалната стратегија. Според Националната архива, примарната одредба на Актот е да ги подобри методите преку кои

¹⁰⁴ <http://www.tpsgc-pwgscc.gc.ca/apropos-about/fi-fs/ged-gol-eng.html>

¹⁰⁵ <http://www.whitehouse.gov/omb/e-gov/strategiesandguides>

¹⁰⁶ <http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government-strategy.pdf>

¹⁰⁷ <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-107publ347/pdf/PLAW-107publ347.pdf>

влади́ните информации, вклучувајќи ги и он-лајн информациите, се организираат, чуваат и се прават достапни на јавноста.

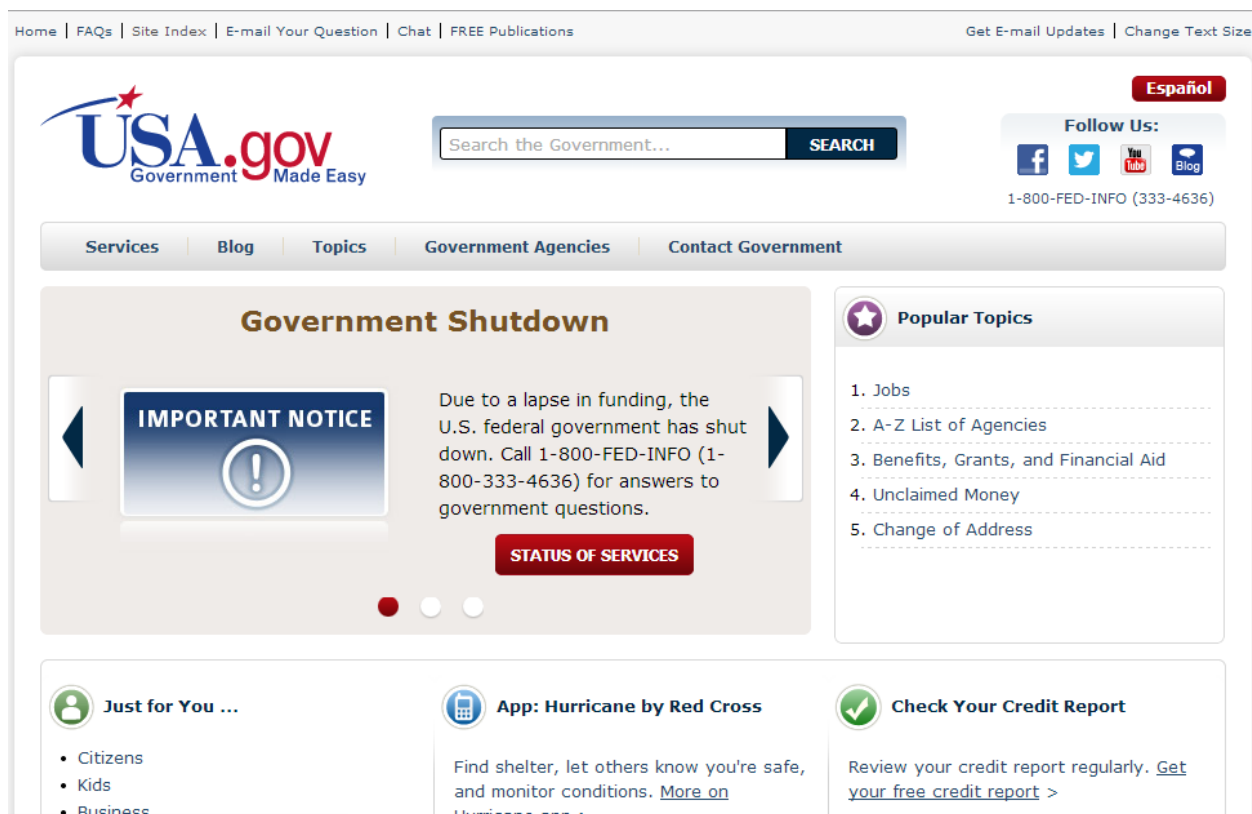
Во FY (фискална година) 2008 Извештајот на Конгресот¹⁰⁸ во врска со имплементацијата на е-влади́ниот Акт од 2002, се бележат неколку подобрувања на е-влади́ниот систем на САД. Посебно се истакнува Интернет страната www.usa.gov, која служи како централен портал за граѓаните кои бараат владини информации, бенефити и услуги. Извештајот објаснува дека кон страната www.usa.gov се додадени нови алатки за пребарување и нови технологии со кои се собираат и презентираат информациите за вработувања, временски услови, конгресни контакт информации, федерални формулари и најчесто поставувани прашања од преку 40 федерални агенции. Понатаму, се истакнува важноста на Националниот контакт центар, кој обезбедува информации во врска со владините услуги преку телефон на англиски и шпански јазик, како и он-лајн форуми преку кои се овозможуваат инстант одговори на најчесто поставуваните прашања од страна на граѓаните. Еден конкретен агенциски пример за подобрувањата на е-влади́ниот систем на САД би биле услугите за помош при катастрофи преку FEMA¹⁰⁹. Овој систем, кој бил завршен во декември 2008, го рационализира процесот кој жртвите на катастрофи треба да го поминат како би аплицирале за добивање помош од разни владини агенции и организации.

Националниот портал на Соединетите Американски Држави (www.usa.gov) има посетеност од околу 6 милиони корисници месечно. Тој претставува влезна врата кон над 180 милиони федерални и државни Интернет страници¹¹⁰. Е-владата на САД ја црпи својата моќ од интегрираните портали, како што се неколку специјализирани портали кои собираат информации на едно место. Овие портали претставуваат он-лајн “се-на-едно-место” услужни точки кои служат за зголемување на ефикасноста на корисниците при пребарување на специфични информации, истовремено зголемувајќи ја ефикасноста на агенциите и министерствата.

¹⁰⁸ <http://www.sec.gov/about/secegov2008.pdf>

¹⁰⁹ <https://portal.fema.gov/famsVuWeb/home>

¹¹⁰ <http://www.usa.gov/About.shtml>



Слика 7. www.usa.gov

Од досегашните искуства со корисниците во Соединетите Американски Држави, креирани се модели на типични корисници кои ги прикажуваат следните карактеристики¹¹¹:

- типичните корисници не ја познаваат структурата на власта и немаат желба да ја знаат;
- е-корисниците не ги читаат темелно содржините – претежно само ги разгледуваат;
- е-корисниците многу ретко ги познаваат сите услуги кои се на располагање;
- насловите, линковите и сликите привлекуваат поголемо внимание;
- кратенките и жаргонските изрази внесуваат забунуи.

Владиниот портал на Соединетите Американски Држави користи строго дефинирани стандарди и правила за изнесување на информациите. Страната www.usa.gov е исто така “се-на-едно-место” портал чија главна карактеристика е што корисниците

¹¹¹ http://www.usa.gov/About.shtml#Customer_Satisfaction

можат да дојдат до бараните услуги со само 3 клика. Но, тоа не претставува до толку мерило за сложеноста на сајтот колку за компромисот меѓу огромното количество информации на Интернет страниците и сложеноста на навигацијата низ истите. Порталот е сложен за користење но, како и сите портали, како и да се конструирани, нивното користење сè уште не може да биде природно како комуникацијата со луѓе, било телефонски или на шалтер. Се очекува овој проблем да биде надминат веќе со следната генерација на корисници кои овие услуги ќе ги користат исто толку природно како што на пример денес се користат телефоните. Фидбекот од граѓаните и постојаните корекции на можностите на овој систем се најважни за забрзувањето на прифатеноста и искористувањето на истиот¹¹².

Стратегијата за дигитална влада¹¹³ се залага за исполнување на три цели:

- Да му овозможи на американскиот народ и на сè повеќе мобилната работна сила пристап до високо-квалитетни дигитални владини информации и услуги насекаде, во секое време и на сите уреди. Со операционализацијата на информациско-центричен модел се градат системите така за да бидат интероперабилни и отворени, се модернизира моделот за публикација на содржини и се испорачува подобра дигитална услуга, неспецифична за одредени уреди и по пониска цена.
- Да се осигура дека, како што владата се приспособува на новиот дигитален свет, граѓаните ќе ја искористат можноста да се обезбедат со уреди апликации и податоци на паметен, безбеден и достапен начин. Учејќи од претходната транзиција на преселување на информациите и услугите он-лајн, се укажува шансата да се избегнат неефикасните, скапи и фрагментирани практики од минатото и да се изгради цврста управна структура за дигитални услуги од самиот почеток.
- Да се ослободи моќта на владините податоци за поттикнување на иновации во рамките на целата нација и да се подобри квалитетот на услуги за американскиот

¹¹² The U.S. National Archives and Records Administration. "E-Government Act of 2002." National Archives and Records Administration. 08 Nov 2009 <http://www.archives.gov/about/laws/egov-act-section-207.html>.

¹¹³ <http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government-strategy.pdf>

народ. Потребно е да им се овозможи на јавноста, претприемачите и на владините програми подобро да го искористат богатството од федерални податоци во апликациите и услугите со тоа што ќе се осигураат дека податоците се отворени и можат да се прочитаат на било кои машини.

Концептуалниот модел, кој го користи Федералната американска влада, содржи три “слоја” на дигитални услуги и тоа: информациски слој, платформски слој, презентациски слој¹¹⁴.

- **Информацискиот слој** содржи дигитални информации. Тој содржи структурни информации (на пр. највообичаениот концепт на податоци) како што се пописните податоци и податоците за вработување, плус неструктурни информации (на пр. содржини) како што се клучни податоци од одредени полиња, извештаи од печат и разни видови на водичи.
- **Платформскиот слој** ги вклучува сите системи и процеси кои се користат за менаџирање на информации. Примери за тоа се системите за менаџмент на содржини, процеси како што се „web API“ (Application Programming Interface – систем за мрежна интеракција од машина до машина вклучувајќи трансфер на податоци но не и кориснички интерфејс) и развој на апликации, услуги кои служат за поддршка на ИТ функциите критични за мисијата како што се човечки ресурси или финансиски менаџмент, како и хардверот кој се користи за пристап до информации (на пр. мобилни уреди).
- **Презентацискиот слој** го дефинира начинот на кој информациите се организираат и се нудат на корисниците. Ова го претставува начинот на кој владата и приватниот сектор споделуваат владини информации (на пр. податоци или владини содржини) по дигитален пат, како што се Интернет страниците, мобилните апликации или други начини на споделување.

¹¹⁴ Implementing the President’s Management Agenda for E-Government, E-Government Strategy, Simplified Delivery of Services to Citizens, February 27, 2002.

Овие три слоја ги раздвојуваат *креирањето* на информациите и *презентацијата* на истите со што се овозможува креирање на содржини и податоци еднаш, а потоа нивно користење на различни начини. Во реалноста, овој модел претставува фундаментално поместување од начинот на кој владата ги нуди дигиталните услуги.

За да ја предводи трансформацијата, стратегијата е изградена врз четири меѓусебно поврзани принципи¹¹⁵: информациски ориентиран пристап, принципот на “заедничка платформа”, кориснички ориентиран пристап и платформа за сигурност и приватност.

- **Информациски ориентираниот пристап** ѝ помага на Владата на САД да се преориентира од работа со документи кон работа со посебни јавни податоци и содржини¹¹⁶ кои можат да бидат означувани, споделувани, спојувани и презентирани на начин на кој што му е најпогодно на корисникот на тие информации. Федералната влада фундаментално го има сменето начинот на сфаќање на дигиталните информации. Наместо примарно да размислува за финалната презентација – објавување на Интернет страни, апликации за мобилни телефони или брошури – информациски ориентираниот пристап се фокусира на осигурување дека граѓанските податоци и содржини се прецизни достапни и безбедни. Владата ги третира сите содржини како податоци, претворајќи ги неструктурираните содржини во структурирани податоци, потоа треба да се осигура дека сите структурни податоци се поврзани со валидни бази на податоци. Доставувањето на овие информации преку мрежните апликациски програмски интерфејси (web API) и помагаат на владата да воспостави интероперабилност и отвореност и ги прави податоците слободни за употреба во рамките на агенциите, помеѓу агенциите, во приватниот сектор и за граѓаните. Овој пристап поддржува контрола на безбедноста и приватноста која е независна од уредите, чии атрибути може да се применат директно на податоците и базите на податоци, овозможувајќи им на агенциите да се фокусираат на обезбедување на податоците, а не на уредите.
- **Принципот на “заедничка платформа”** ѝ помага на владата да соработува со своите граѓани во рамките на агенциите и интер-агенциски, да ги намалува

¹¹⁵ <http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government.html>

¹¹⁶ <http://www.whitehouse.gov/open/documents/open-government-directive>

трошоците, да го поттикнува развојот, да применува конзистентни стандарди и да осигура конзистентност во начинот на креирање и испорака на информации. Со цел ефикасно и ефективно искористување на расположливите ресурси и “иновативност со помалку” и владата и јавноста треба да се поттикнат на поефективно трошење. Исто така, треба да се споделат капацитетите за изградба на системите и процесите кои ги поддржуваат напорите на владата и треба паметно да се пристапи кон креирањето на нови алатки, апликации, системи, Интернет страни и домени. Конечно, принципот на јавна платформа за развој и испорака на дигитални услуги и менаџирање на податоци не само што помага да се забрза прифаќањето на нови технологии, но ги скратува и трошоците и го намалува дуплицирањето.

- **Корисничкиот ориентиран пристап** има влијание врз начинот на кој владата креира, менаџира и презентира податоци преку Интернет страните, апликациите за мобилни телефони и други начини на испорака на информации и им овозможува на корисниците да ги обликуваат споделуваат и консумираат информациите кога сакаат и каде сакаат. Почнувајќи од начинот на кој се креираат информациите, до системите кои се користат за нивно менаџирање па се до начинот на кој се организираат и презентираат, фокусот мора секогаш да биде врз потребите на корисниците. Ставањето на корисниците на прво место значи дека квалитетни информации се достапни, тековни и прецизни во секое време без разлика дали корисникот е на бојно поле, во лабораторија или во училишта. Тоа подразбира координација меѓу агенциите за да се осигура дека кога граѓаните и вработените пристапуваат кон владините информации и услуги, можат да го најдат тоа што им е потребно и да ги завршат трансакциите на ниво на ефикасност еднакво со нивото кое го добиваат кога работат со приватниот сектор. Кориснички ориентираниот пристап ја задолжува владата да направи неколку работи: да ги направи содржините порасположливи и попростапни и да ги презентира низ повеќе канали на начин независен од видот на уредите и програмите; да ги направи содржините попрецизни и појасни преку употреба на едноставен речник и стандарди за тековност на содржините; и да понуди лесни начини за повратна комуникација како би се осигурал континуиран развој на понудата на услуги. Кориснички ориентираниот пристап важи како за внатрешните корисници (цивилни и воени

федерални работници) така и за надворешните (индивидуи, бизниси, истражувачки организации и државни локални и племенски влади).

- **Платформата за сигурност и приватност** гарантира дека оваа иновација се случува на начин кој осигурува безбедна и сигурна испорака и употреба на дигитални услуги со што се штитат информациите и приватноста. Федералната влада како што ја гради иднината, тоа мора да го прави на безбеден, но сепак транспарентен и одговорен начин. Отвореноста и прифаќањето на нови технологии имаат потенцијал да ги направат уредите и податоците чувствителни на малициозни или ненамерни пробивања на сигурноста и приватноста. Тие, исто така, создаваат предизвици во донесувањето на адекватни извештаи за правата на корисниците и расположливите опции кога се даваат лично идентификувачки информации. Како што се оди напред, мора да се избалансира многу реалната потреба за заштита на сензитивните владини и граѓански сопствеништва со оглед на фактот дека технологијата се менува рапидно. За да се поттикне соработката и споделувањето информации, потребно е да се изгради сигурност и заштита на приватноста и податоците во текот на целиот животен циклус на една технологија. За да се промовира заеднички пристап кон сигурноста и приватноста, потребно е да се рационализираат процесите на проценување и авторизација и да се поддржи принципот на “направи еднаш, користи многу пати”. Исто така треба да се прифатат нови решенија во области како што се континуиран мониторинг, менаџмент на идентификација, автентификација и акредитација и криптографија која ја поддржува промената од обезбедување на уредите кон обезбедување на самите податоци и осигурување дека податоците се споделуваат само со авторизирани корисници. Секогаш кога е тоа можно, барањата и солуциите треба да се развиваат во соработка со индустријата за да одговараат на потребите на Федералната влада, користејќи ја моќта на иновациите и економијата како би се испорачале поквалитетни продукти за безбедност и приватност.

4.1.3. ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА ВО ХОЛАНДИЈА

Според извештајот од 2012 година¹¹⁷ од истражувањето на Обединетите нации за рангирање на е-владите, Холандија е рангирана на првото место помеѓу земјите од европскиот континент и на второ место во светот. Холандија има воспоставено е-владини политики кои елаборираат и специфираат генерални информациски општествени цели кои се присвоени уште во средина на деведесетите. Холандија успешно ги има имплементирано е-владините услуги во јавниот сектор низ годините, а и понатамошните напори се фокусирани на позиционирање и воспоставување на позадинските интеграции и организација на испораката на соодветните услуги, намалување на административните товари и креирање на поефикасна јавна администрација, ефективна и фокусирана на граѓаните. Во почетокот, Холандија не целела кон воведување на е-владата како крајна цел, туку повеќе како овозможувач на поширока владина трансформација и како движечка сила за модернизација фокусирана на редуцирање на административните долг и трошоци. Овие напори, во текот на нивното спроведување, јавиле потреба и воедно корист, од дополнително водење и поддршка од сите нивоа на владата и со тоа постигнување баланс на децентрализираната структура на обврските во полето на испорака на услугите. Главни карактеристики на е-владата во Холандија, кои може да бидат сумирани во следниве три главни наоди се¹¹⁸:

- **Подобрување на ефективноста на јавниот сектор преку поширок фокус на модернизацијата и поддршка на развојот на е-услуги.** Постигнување на редукција на административниот долг е високо на политичката агенда и има силна парламентарна поддршка. Интернационално, Холандија предничи во намалување на административните долгови, кое со време стана главна потврда за напредокот на Холандија во имплементирањето и развојот на е-владата. Надворешната и внатрешната комуникација јасно се фокусира на редукција на административниот товар како резултат, но со ограничување во опфатот на процесот со кој овие резултати можат да бидат постигнати и како тие се поврзани со пошироките реформи кои ги овозможуваат овие промени. Политичкиот фокус на оваа цел ги

¹¹⁷ United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People, <http://www.un.org/en/development/desa/publications/connecting-governments-to-citizens.html>

¹¹⁸ <http://browse.oecdbookshop.org/oecd/pdfs/product/4207071e.pdf>

нема доволно покриено сопствените обврски, цели и задачи за модернизација на јавниот сектор. Прифатено е дека е-владата треба да има поексплицитна улога како алат за трансформација и главна улога во подобро водство кон воспоставување на посакуваниот начин за постигнување на подобри услови за испорака на услугите фокусирани на граѓаните.

- **Подобрување на ефикасноста на јавниот сектор преку задолжителна употреба на основни е-владини активности и клучни е-услуги и јасни принципи за финансирање.** Подобрување и понатамошен развој на постојните-услуги и имплементација на нови и целосно трансакциони е-услуги, целосна зависност од употребата на заеднички усогласени и имплементирани основни активности на јавниот сектор во рамки на е-владата (основни клучни регистри и единствени идентификатори за граѓаните и бизнисите). Овој пристап ги редуцира дуплирањата, усогласувањата на информациските дефиниции и обезбедува основа за нови услуги. Имплементацијата на основните активности на е-владата креира камен темелник за обезбедување на соодветните услуги за граѓаните и бизнисите. Со дефинирање на основните принципи за базичните е-владини активности, Холандија и понатаму го подржува развојот и имплементацијата на е-владата.
- **Подобрување на испораката на јавните услуги наменети за граѓаните преку подобро мониторирање и евалуциони процеси.** Во линија со традиционалниот холандски фокус на партиципативна и инклузивна влада која обезбедува широк спектар на консултации за граѓаните и нивна вклученост во целиот процес, Холандија има развиено амбициозни програми и активности кои целат кон водство кое би обезбедило зголемена можност за преземање на услуги од страна на корисниците. Вообичаениот мониторинг и евалуациските методологии се земени предвид при мерење на потребите и успехот од е-услугите во задоволување на потребите, поради фактот што таквите напори за мониторирање можат да обезбедат подобар поврат на информации за потребите на информирање при стратешкото приспособување во рамки на развојот и имплементацијата и со тоа да доведат до зголмување на преземањето на услугите и до порелевантни е-услуги за граѓаните и бизнисите.

Во Холандија, ефикасноста и вклученоста на граѓаните се објективи, цели на е-владината стратегија. Интеграција на позадинскиот менаџмент систем е преземена и отпочната со верување дека граѓаните треба да обезбедат информација еднаш. Владата гради е-владина инфраструктура опфаќајќи го пристапот на граѓаните до владините процеси вклучувајќи ја електронската автентизација, единствени идентификациони броеви и за граѓаните и за бизнисите и електронска лична идентификација. Холандија се има соочено и наидено на бројни предизвици низ текот на целокупниот е-владин проект. Целокупниот контекст и услови во кои Холандската влада и владините организации се принудени да се развиваат и да ја имплементираат целокупната е-владина програма е поволна во однос на прашањето на постоење на пример на распространетост и пенетрација на Интернет и широкопојасна покриеност и генерално образовно ниво. Главните предизвици со кои се соочила Холандија на патот на имплементацијата можат да бидат сумирани на следниов начин¹¹⁹:

- Холандскиот правен систем обезбедува правна рамка кој овозможува дигитална комуникација истовремено и во рамки на истата целокупната влада кој го подржува целокупниот процес на е-влада. Како и да е, постои раширена перцепција во јавниот сектор дека законските прописи и регулации кои се однесуваат на е-владата се комплексни, ова мора да биде објаснето со потребата да се обезбеди максимална ефикасност на е-владините активности и најголем можен ефект на е-владата во насока на редукција на административниот долг и товар.
- Во поглед на буџетските предизвици, владината програма е финасирана со користење на општи, базни финансиски принципи чии финансиски обврски ја следат поделбата на одговорностите кои постојат помеѓу институциите на централната влада¹²⁰. Со други зборови, не постојат дополнителни финансиски средства за финансирање на развојот на е-владата во рамки на централната влада. Ограничувањата при ваквиот ад-хок пристап на финансирање биле препознаени од страна на Министерството за финансии, кое ја презема одговорноста и обврската да

¹¹⁹ Andeweg, R.B. and Galen A. Irwin (2005), *Governance and Politics of the Netherlands*, Palgrave Macmillan, 2nd edition, 2005.

¹²⁰ Web magazine 03 January 2006 14:00 publicized by Statistics Netherlands

развие генерички модел за финансирање на клучните регистри во рамки на Електронската владина програма.

- Однесување на корисниците во однос на преземањето и користењето на ИКТ е во голема мера позитивно. За да се осигура подобрување на преземањето, владата морала да ги вклучи не-корисничките групи и да се фокусира повеќе на мотивацијата на корисниците и нивните потреби.

Како дел од пошироката Информатичка стратегија¹²¹, фокусот на е-владата во Холандија е на унапредување на ефикасноста на услугите истовремено преку намалување на административните трошоци и долгови. Холандија има одбрано да ја имплементира е-владата преку две основни вида на организации за имплементација - таканаречените “arms-length” организации (ICTU „Холандската централно владина организација за е-владина имплементација“) и внатрешните организации за имплементација (во рамки на Холандската даночна и царинска администрација)¹²². Двете стратегии се покажаа успешни, двата типа на организации за имплементација имаат свои предности и недостатоци. “arms-length” организациите управуваат, оперираат под услови на компаниите од приватниот сектор, но ефективно функционираат како организации на јавниот сектор целосно водени од менаџмент бордови под силно влијание на централната влада. Предноста во ваквите организации е во нивната можност и способност да се фокусираат целосно на задачата за која се креирани да ја обавуваат. Како и да е, недостатокот на јасна поделба на улогите за инволвираните јавни авторитети, одговорни лица, може да покрене, предизвика основни владини проблеми во врска со транспарентноста и пресметливоста.

¹²¹ OECD e-Government Studies: NETHERLANDS

<http://browse.oecdbookshop.org/oecd/pdfs/product/4207071e.pdf>

¹²² <http://browse.oecdbookshop.org/oecd/pdfs/product/4207071e.pdf>

Десет стандарди на Холандската е-граѓанска повелба

Холандската е-граѓанска повелба се однесува на сите граѓански контакти со владата кои се остваруваат електронски, вклучувајќи достава на соодветен производ (на пример пасош), достава на информации и политичка партиципација. Десетте стандарди на Холандската е-граѓанска повелба се:

- 1. Избор на канал.** Граѓаните можат да изберат како ќе го остварат контактот и како ќе работат со владата. Владата обезбедува повеќе канална достава на услугите (директна домашна посета, писмо, телефонски контакт, електронска пошта, Интернет).
- 2. Транспарентен јавен сектор.** Граѓаните знаат каде да се обратат за официјални информации и јавни услуги. Владата гарантира едношалтерски систем на испорака на услуги и функционира како една беспрекорна целина, субјект.
- 3. Преглед на правата и обврските.** Граѓаните знаат кои услуги и права им се загаранирани и обезбедени и под кои услови. Владата обезбедува услови овие права да бидат јасни и транспарентни.
- 4. Персонализација на информациите.** На граѓаните им е загарантиран пристап до информации кои се целосни, ажурирани и доследни. Владата обезбедува соодветни податоци приспособени на потребите на граѓаните.
- 5. Практични, приспособени услуги.** Граѓаните можат да одберат опција со еднократно обезбедување на лични податоци да добијат проактивен начин на достава и користење на информациите, услугите. Владата јавно објавува кои лични податоци и други информации за своите граѓани ги задржува и користи и не ги користи истите податоци без согласност на граѓанинот.
- 6. Сеопфатна процедура.** Граѓанинот може многу лесно и едноставно да воочи како функционира работата на владата и да го мониторира нејзиниот напредок. Владата постојано ги информира граѓаните преку системите за мониторирање и следење.
- 7. Доверба и сигурност.** Граѓаните можат да земат како претпоставка дека владата е електронски компетентна. Владата гарантира менаџмент на обезбедување на идентитет и доверливо чување на електронските документи.
- 8. Внимателна администрација.** Граѓаните можат лесно да вложуваат жалби и да пријавуваат идеи за подобрување. Владата компензира за направените грешки и ги подобрува своите услуги, производи и процедури врз основа на реакциите од јавноста.
- 9. Одговорност и бенчмаркирање, стандарди за мерење.** Граѓаните имаат можност да ги споредуваат, проверуваат и мерат резултатите на владата. Владата обезбедува бенчмарк информации за нејзиниот перформанс, работа.
- 10. Ангажман и зајакнување, оспособување.** Граѓаните се охрабрани да партиципираат во донесувањето на одлуките и промовирање на сопствените интереси. Владата поддржува јакнење преку обезбедување на неопходните информации и инструменти.

Внатрешните организации за имплементација многу често ги обавуваат, извршуваат најголемиот дел од својот развој и имплементација на е-владините услуги со користење на внатрешни, сопствени ресурси и компетенции. Според OECD податоците¹²³, доделување на дел од услугите и одговорностите постојано се разгледува како можно решение и се зема предвид како такво, но никакви конкретни одлуки и заклучоци не се постигнати.

Холандија има одбрано модел со кој формира центри на надлежност во рамки на различните организации за е-владина имплементација. ICTU¹²⁴ на пример, има усвоено јасна, смислена стратегија за вкрстување помеѓу јавниот и приватниот сектор со вработување или изнајмување на граѓани од јавниот сектор (најчесто министерствата) како персонал за проекти на одреден период со намера да им даде на истите можност да научат проектен менаџмент преку директната, практична имплементација на е-владините проекти. На ваков начин граѓаните обезбедуваат, носат нови квалификации назад на своите оригинални работни места и се дефинираат како дел од една долгорочна промена во административните и операциони пристапи, традиции и култури кон повеќе проект-ориентирани пристапи на организација и извршување на задачите.

Централната влада ги има утврдено потребата од мониторирање и евалуација во насока на подобрување на менаџментот на е-владиниот развој и имплементација и како резултат на тоа преземени се активности за да се развијат заеднички методологии и концепти за мониторирање и евалуација. Како и да е, конкретни решенија сè уште се достапни и мониторирањето и евалуацијата ретко се користат систематски како менаџерски алатки од страна на индивидуални институции¹²⁵. Во намера да се измери е-владиниот напредок, Холандија ги има ставено на вистинско место основните индикатори кои го означуваат, одбележуваат развојот. Во тоа време такви индикатори сè уште не биле усогласени како интегрирани алатки за менаџирање на е-владините активности и за следење на развојот.

¹²³ OECD Economic Outlook 79 (2006), Vol. 1.

¹²⁴ <https://www.ictu.nl/english/>

¹²⁵ Leenes, R., *Local e-Government in the Netherlands: From Ambitious Policy Goals to Harsh Reality*, ITA Manuscript, Austrian Academy of Sciences, Vienna, 12/2004.

За Холандската владата, балансирањето помеѓу потребата за ефикасност (со лимитирање на бројните скапи канали за испорака) и желбата за ефективност (во смисла на задоволување на корисничките очекувања и потреби) е доста тешко. Ова можеби повеќе е политичко прашање отколку административен проблем. Со тек на време, постарите и помалку користените канали исчезнуваат како што новите можности доаѓаат преку сеприсутните компјутеризација и конективност со, на пример, мобилната технологија. Недостатокот на систематска употреба на повеќеканалниот систем и стратегии за испорака во е-владиниот развој е поле за понатамошно разгледување и истражување од страна на различни нивоа на владата, каде е тоа релевантно и потребно. Намерната употреба на повеќеканалните стратегии за испорака како интегрален дел од е-владиниот развој овозможува холандскиот јавен сектор да го зголеми корисничкото преземање и задоволството од испораката на услуги додека се собираат корисностите од ефикасноста добиена преку канализирање на корисниците на соодветните услуги, менаџирање на зголемените очекувања и обезбедување и испорака на вистинските услуги на вистинските корисници¹²⁶.

Испораката на стабилни услуги, со фокусирање на позадинската интероперабилност и интерконективност, ја има поместено генералната развојна фаза на Холандската е-влада и е-услуги понапред во насока на вертикална интеграција со повеќе целосно трансакциони услуги. Холандија има постигнато одржлив развој и прогрес во правец на позрели услуги.

4.1.4. ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА ВО ФИНСКА

Уште од 90-те Финска претставува лидер во употребата на информациско-комуникациски технологии (ИКТ) во обновувањето на својата економија и реформата во јавната администрација. Нивната репутација на успешно обезбедување на проактивни услуги и информации на електронската влада привлекува државни службеници од целиот свет да учат од нивното искуство. Иако е пионер во имплементирањето на е-влада, Финска се соочува со бројни предизвици кои се клучни за е-владата и пошироката управа како што се пренесување на јасна визија за е-владата и зголемување на соработката меѓу

¹²⁶ Schellekens, M.H.M., *What holds off-line, also holds on-line?* in: Koops, E.J. et al. (eds.), *Starting Points for ICT Regulation. Deconstructing Prevalent Policy One-liners*, Den Haag: T.M.C. Asser Press, forthcoming 2006.

агенциите. Други предизвици вклучуваат зајакнување на внатрешните управни структури и осигурување сопствеништво на иницијативите на е-владата¹²⁷.

Денес, организациониот модел за е-влада во Финска се базира на централно раководство и децентрализирани одговорности и имплементација. Развојот на е-влада е обележан со односот помеѓу улогата на централната администрација во промовирањето на е-влада и улогата на централните и регионалните власти како примарни даватели на услуги. Независните централни агенции под парламентарно овластување се уште една страна која обезбедува важни услуги. Дефинирањето на стратегијата за развој на е-влада во Финска е исто така помогната од приватните и непрофитни сектори како Советодавно тело за информациско општество¹²⁸.

Финска ги разјасни одговорностите за централна координација на е-владата како одговор на перцепцијата во централната администрација дека тогашното ниво на координација е незадоволително. Организационата структура на е-владата ги одразува инволвираноста и одговорностите на клучните министерства. Министерството за финансии ја има водечката улога во регулирање на политиката и хоризонталната координација, додека Министерството за внатрешни работи е одговорно за вертикалната координација и овозможување на дифузија и размена на стандарди и вештини на регионално и локално ниво¹²⁹. Министерството за правда ја воспоставува главната регулаторна рамка. Бројни интер-министерски и интер-агенциски тела ја комплетираат координационата структура на е-владата и овозможуваат колективно донесување одлуки.

Развојот на е-влада во Финска е поттикнат со сеопфатните реформи во јавната администрација и развојот на информатичко општество. Реформите во јавниот менаџмент во раните 90-ти доведоа до големи промени во финската администрација во смисла на поголема одговорност и флексибилност на агенциско ниво и намалени пропусти и координација на министерско ниво. Оваа редистрибуција на моќта овозможи развој на нови иницијативи во владата, но исто така укажа на потребата за подобрена, централна

¹²⁷ Seppo Kurkinen, Ministerial adviser, Public Administration ICT Unit, Ministry of Finance, "E-government in Finland", eGovernment Practice Editorial Team, EUROPEAN DYNAMICS S.A., 2012.

¹²⁸ CASTELLS, M., HIMANEN, P. (2001), "The Finnish Model of the Information Society", SITRA Reports series No. 17.

¹²⁹ Koskenniemi H., Saastamoinen M. & Eerola P. 2007, *Quality criteria for web services - A tool for assessing and developing public web services*, Finnish Ministry of Finance, Helsinki.

координација како би се овозможила кохерентност во визијата и ефикасност на резултатите. Како инструмент за зголемување на ефикасноста, зајакнување на конкуритивноста и поттикнување на модернизацијата, е-владата стана експлицитна компонента на реформите во јавниот сектор. Од друга страна, реформата на јавната администрација во Финска овозможи генерална рамка за дефинирање на одредниците и одговорностите на е-владата преку поставување на сеопфатна визија и цели за подобрување на квалитетот и ефикасноста на јавните услуги¹³⁰.

Константниот напредок на информатичкото општество во Финска овозможи дополнителен поттик за развој на е-влада. Желбата на владата да ги направи поволностите на информатичкото општество достапни за сите и позитивниот ефект на користење на ИКТ во економијата претставуваат силен доказ за потребата за развивање на е-влада и за интегрирање на е-владината стратегија во визијата за сеопфатно информатичко општество. Како резултат на успехот во планирањето на информатичко општество, владата се стекна со одреден степен на доверба во јавноста, што ја зајакнува нејзината способност за инкорпорирање на е-владата во вкупната ИКТ стратегија¹³¹.

На долг рок, е-владата има потреба од континуирана поддршка од страна на граѓаните и бизнис заедницата. Финска ја зајакнува граѓанската поддршка преку подобра промоција на е-владата и преку демонстрирање како им излегува во пресрет на актуелните граѓански интереси вклучувајќи испорака на услугите, ефикасноста, безбедноста и приватноста и придружните реформи. Ова особено важи во случајот на позадинските реформи кои имаат битно влијание, но не се веднаш видливи во секојдневниот живот на граѓаните.

Финската влада презема значајни чекори за воспоставување на регулаторна рамка за обезбедување на потполна еднаквост на електронските и писмените процеси преку пропишување на легислатива за електронска идентификација, размена на податоци и автентификација¹³². Сегашните упатство овозможува техничка поддршка за министерствата и агенциите кои се веќе ангажирани со нови иницијативи, но не

¹³⁰ "Finland's Way to the Information Society: The National Strategy and its Implementation" (1996).

¹³¹ "Finland Towards the Information Society – a National Strategy" (1994).

¹³² Ahmed, Saeed, "Fast Internet Access Becomes Legal Right in Finland." *CNN.com*. CNN, 15 Oct. 2009, Web. 05 May 2010. <http://www.cnn.com/2009/TECH/10/15/finland.Internet.rights/index.html>.

овозможува стимул за отпочнување иницијативи. Агенциите засилено бараат помош и насочување при имплементирање на визиите за е-влада.

Во однос на ориентацијата на политиката, потребите на агенциите за поголемо централно водство за напредување откриваат: тенденција на зависност од надворешно раководење наместо развивање внатрешни капацитети, недостаток на водство од страна на министерствата за промоција на е-владата и недоволни внатрешни управни структури (кои се однесуваат на врските помеѓу различните владини организации). Решението не е во донесување повеќе регулативи, туку во управен систем кој овозможува надлежност и овластување на агенциите да преземаат акции во широки регулаторни рамки¹³³.

Во однос на техничките стандарди, владата ги дава потребните насоки, но постои и потреба за разјаснување и подобра дифузија на постојните регулативи како би се избегнало дуплирање и непотребни регулативи. Фрагментираниите регулативи, всушност, резултираат во конфузија и несигурност во врска со нивната содржина. Резултатот, во некои случаи, е инертност додека агенциите чекаат упатства за понатамошни акции или расјаснување во врска со нивните надлежности.

Блиско поврзан регулаторен проблем е потребата за ефикасно справување со прашањето за приватноста на личните податоци. Во Финска, приватноста и безбедноста остануваат висок приоритет со цел да се задржи сегашното ниво на граѓанска доверба. Употребата и размената на податоци се заштитени со закон и почитувањето на приватноста се надгледува од страна на независни авторитети. Сепак довербата во можностите на министерствата и агенциите да развијат технички решенија за безбедносни услуги останува мала. Финскиот случај покажува дека задржувањето на довербата на граѓаните е тековен процес, а не финален резултат кој се достигнува и потоа се зема здраво за готово.

Во финскиот буџет, делот за е-владата се карактеризира со ригидна фискална околина и децентрализиран систем на ИТ трошоци со централен мониторинг на средствата. Централните еднократни фондови биле круцијални во развојот на рамките за

¹³³ BRADSHAW, P. (2001), "Working Together to Deliver e-Government; Involving Staff with Change Management", Ministry of Finance.

испорака на електронски услуги и можат да служат како модел за воспоставување нови стимулативни фондови кои би поттикнале нови иновации. Иако недоволното финансирање на ИКТ набавките не се смета како голема пречка при развојот на е-влада, трошоците поврзани со позадински операции на е-владата, како што се обука и менаџмент за управување со промените, најверојатно може да придонесат за растечката пропорција на е-владиите трошоци и не биле сметани за дел од вкупните трошоци за е-влада. Важен предизвик во Финска е употребата на буџетски процеси за зајакнување на достапноста на меѓуагенциското финансирање како поддршка на интегрираните on-line услуги¹³⁴.

Финска работи добро на полето на спроведување пристап до ИКТ а особено Интернет, иако пристапот до и поседувањето на информациски технологии сè уште се разликува меѓу генерациите, типовите на фамилии и регионите. Руралните проекти за поврзување ја зајакнуваат соработката помеѓу општините и создаваат партнерства меѓу јавните и приватните учесници. Како и другите земји со висока навлезеност на ИКТ, дигиталното усогласување во Финска сега се чини дека зависи во голема мера од изборот на граѓаните. Покрај напредокот во достапноста и цената, користењето на компјутери и Интернет ќе зависи од граѓанската перцепција за вредноста и квалитетот на on-line услугите и на тој начин дополнително ќе се зголеми притисокот за подобрување на е-владата¹³⁵.

Финската национална визија за е-влада, првенствено формулирана во 90-те, е добро интегрирана со својата административна реформа и агендата информатичко општество и произлегува од успешната соработка помеѓу врвните донесувачи на одлуки во јавниот и приватниот сектор и граѓанското општество. Сепак, владата била помалку успешна во ефикасно информирање и мобилизација на вработените во владата околу нејзината централна визија. Недостатокот на пошироко согледување на визијата за е-влада резултирало во конфузија на ниво на агенции околу нивната улога и активностите кои би требало да ги преземаат за напредување на севкупната владина агенда. Воедно, владата не поставила јасни одговорности за имплементација на е-владата. Како резултат на тоа,

¹³⁴ BOUCKAERT, G., ORMOND, D., PETERS, G. (2000), "A Potential Governance Agenda for Finland", Ministry of Finance Research Report.

¹³⁵ SØORGARD, P. (2000), "IT Co-ordination and Public Management Reform", Ministry of Finance Research Report.

некои агенции не успеале да ја пренесат визијата во конкретни цели и акциони планови. Министерствата и агенциите исто така се соочуваат со конфузија бидејќи владата е неподготвена да донесе одредени национални мерки за достигнување на целите на е-владата. Ова покажува одреден степен на увидност со оглед на тешкотиите кои други земји од OECD ги имаат искусено при достигнувањето на националните цели¹³⁶. Недостатокот на експлицитни цели во агенциите и министерствата ја намалува одговорноста и го прави тешко воспоставувањето на внатрешни одредници преку кои агенциите и министерствата ќе можат да го оценат сопствениот прогрес. Постоенето на план влијае на степенот и нивото на имплементација на on-line услугите во рамките на финската централна администрација. Планирањето на е-влада е најавено како начин да се зголеми преземањето на одговорности и да се охрабри посветеноста на организациите кон визијата за е-влада. Сепак, планирањето на е-влада на организациско ниво не била потребна до 2001, ниту биле достапни било какви директиви за агенциите кои сакале да спроведат планирање. Степенот на успех на новите потреби за планирање ќе зависи од техничката поддршка за спроведување на планот и од степенот на грешки, одговорност и повратни информации. Ова е одговорност на Министерството за финансии и претставува клучна компонента за континуируваниот успех на е-владата во Финска¹³⁷.

Финска навремено има создадено систем на национални регистри на податоци: заеднички, сенационални бази на податоци кои имаат потенцијал значително да ја подобрат владината ефикасност во областа на овластени употреби. Собирањето на регистарски податоци за статистички цели се применува од страна на финската статистика уште од 80-те за, на пример, пресметување на националниот попис без дополнително собирање на податоци¹³⁸. Некои основни примени на регистрите го имаат демонстрирано потенцијалот за експлоатација на размената на податоци во служба на унапредување на ефикасноста на услугите, додека истовремено се зачувува граѓанската доверба во јавните институции преку заштита на приватноста. Овој систем треба дополнително да се искористи како би се развиле дополнителни услуги. Наместо фокусирање на вкупниот

¹³⁶ OECD (2003), "The E-Government Imperative", Paris.

¹³⁷ "Standpoint of the Ministerial Steering Group on the reform of central government", Ministry of Finance, Public Management Department (2001).

¹³⁸ BJÖRQVIST, S. (2002), "Experience with E-Government in Statistics Finland", OECD E-Government Seminar on Vision, Responsiveness and Measurement, 11 – 12 March 2002, Paris.

број на достапни on-line услуги, Финска се фокусирала на квалитетот на услуги, релевантност и пристапност на нејзината е-владина програма. Ова делумно ја рефлектира финската посветеност за достигнување на одредени политички цели преку е-владата како што се намалување на трошоците за собирање на податоци, подобрување на квалитетот на услуги и зголемување на пристапноста до услугите, наместо едноставно да се обиде да ги стави on-line сите услуги, без разлика на квалитетот.

Финското искуство исто така покажува дека очекувањата за подобрување на услугите на граѓаните може да се остварат и тоа не со едноставно обезбедување на повеќе услуги, туку и со елиминирање на некои непотребни услуги. Нема потреба да се става соопштение за пописот on-line бидејќи потребата за известување е елиминирана. Финскиот пристап на убедување наместо обврзување во рамките на администрацијата, во комбинација со мошне независните министерства и агенции го промовира агенциското сопствеништво во официјален on-line сервис. Од друга страна, останува значајниот потенцијал за поставување уште многу on-line услуги, особено услуги кои вклучуваат трансакции и размена на податоци. Сепак, независноста на агенциите значи дека централната влада моментно нема начин да поттикне и води дополнителен развој на е-владата во области каде агенциите имаат потреба од помош. Во Финска, бизнисите имаат поголема присутност on-line, пофреквентни корисници се на владините услуги и имаат поголем финансиски поттик да ја користат е-владата. Финските е-владини услуги кои им се нудат на бизнисите се понапредни од тие кои им се нудат на граѓаните. Бизнис ориентацијата на понудата на услуги се покажува дека го помага генералниот напредок на он-лајн услуги. Можеби како индикација на еден општ тренд во земјите на OECD, услугите на релација влада-бизнис (G2B) се покажуваат како повеќе кориснички ориентирани од услугите на релација влада-граѓани (G2C)¹³⁹.

Како одговор на барањето на јавноста за лесен пристап до комплексен сет на владини услуги, креирани се државни владини веб-портали. Заедно со други тематски и регионални портали, државниот портал е пуштен во употреба во Финска со цел да се

¹³⁹ Arnott, Sarah, "Egovernment Must Put Users First." *Computeractive*, 15 Sept. 2004, Web. 05 May 2010. <http://www.computeractive.co.uk/computing/news/2071003/egovernment-put-usersfirst>.

креира врска меѓу владата, граѓаните и бизнисите¹⁴⁰. Високиот степен на поврзаност помеѓу агенциските Интернет страници и владините портали, вклучувајќи го и Граѓанскиот портал, ја докажува популарноста на порталите. Развојот на порталите обрнува внимание на понудата на решенија на проблеми во врска со квалитетот и точноста на информациите, интеграцијата на услуги и леснотијата на употреба.

Пет аспекти на позадинските промени се поврзани со имплементацијата на е-влада во Финска: промовирање на внатрешни промени, лидерство, координација, управување на јавно-приватните партнерства и подобрување на вештините. Реформата на позадинските операции забрзано станува еден од главните предизвици во имплементацијата на е-влада во земјите на OECD. Во Финска, позадинските промени поврзани со е-владата се случуваат бавно. Неколку агенции дури сега почнуваат да ги преиспитуваат нивните позадински структури и процеси како дел од имплементацијата на е-влада. Анкетираните во истражување на OECD посочиле дека влијанието на е-владата е најголемо во областа на квалитетот на услуги и владините процеси. Генерално, анкетираните забележале мало влијание врз основната структура на администрацијата¹⁴¹.

Организационите промени во Финска влечат корист од континуираната интеракција помеѓу планирањето и развојот на реформата на јавната администрација и целите на е-владата. ИТ службениците во Финска известуваат дека е-владата го подобрува планирањето, ја зголемува ефикасноста на работните процеси, ја зајакнува ориентацијата кон корисниците и асистира во примената на добрите владејачки принципи како што се транспарентноста и одговорноста. Во повеќето случаи, ги има засилено постојните вредности. На пример, анкетата има покажано дека е-владата ги има обезбедено алатките за администрацијата за подобра имплементација на транспарентните вредности кои веќе постоеле пред воведувањето на ИКТ. Зголемената продуктивност која произлегува од постоењето на е-владата најчесто се насочува кон подобрување на квалитетот и достапноста на on-line услугите наместо кон намалување на трошоците. Ова е во согласност со ориентираноста на Финската влада кон понудата на услуги. Засега, се чини дека е-владата имала само мало влијание врз организационата структура. Структурата на

¹⁴⁰ Kettula A. 2009, *Mashup Services: Business Models and Value Chain*, Helsinki University of Technology, Faculty of Information and Natural Sciences, Degree Programme of Computer Science and Engineering.

¹⁴¹ OECD (2000, 2003), "Economic Surveys: Finland", Paris.

е-владата и политиката на Финска ги рефлектираат моменталните управни аранжмани во самата влада. Ова може да доведе до непотполно искористување на целосниот потенцијал на е-владата како олеснувач во трансформацијата на владините структури. Понатамошни културни промени во финската администрација, како и во повеќето земји на OECD, се потребни за максимизација на придобивките од е-владата¹⁴².

Како и во примерот на други земји кои рано почнале со воспоставување on-line услуги, првичните искуства при воспоставување на е-владата во Финска покажале успех во организациите со екстремно иновативни и мотивирани менаџери на ниско ниво, без непотребно инволвирање на врвниот менаџмент¹⁴³. Не е јасно дали оваа лекција може да се примени во организациите со поограничени ресурси или експертиза, или во следната етапа од имплементацијата на е-владата која бара поширока, севладина перспектива која би овозможила сеопфатни услуги. Зајакнување на лидерството на сите организациски нивоа претставува приоритет за развојот на е-влада во сите земји на OECD, а лидерството на врвниот менаџмент за е-владини иницијативи останува важен начин за обезбедување на поддршка и ресурси и за мотивирање на персоналот.

Порастот на е-владини партнерства во Финска е поврзан со либерализацијата на телекомуникацискиот сектор во 80-те и реформите во приватизацијата и децентрализацијата кои следеа во доцните 90-ти¹⁴⁴. Партнерствата ја донесоа потребната експертиза и помогнаа да се распредели ризикот од иницијативите поврзани со е-владата. На оперативно ниво, за менаџирање на изведувачите од приватниот сектор потребно е воспоставување на специфични капацитети, особено во помалите агенции како би се преговарале, надгледувале, менаџирале и оценувале ИТ проектите. Владата има пронајдено иновативни начини за воспоставување партнерства со приватниот сектор (на пр., TYVI проектот – брокерски систем кој ги рационализира бизнисите поврзани со администрацијата) за да се поедностават административните процеси за администрацијата и за корисниците за релативно ниски почетни трошоци. Би било корисно за владата да продолжи да го одржува блискиот работен однос со приватниот сектор.

¹⁴² OECD (2000, 2003), "Economic Surveys: Finland", Paris.

¹⁴³ BRADSHAW P. (2001), "Working Together to Deliver e-Government; Involving Staff with Change Management", Ministry of Finance.

¹⁴⁴ CASTELLS, M. (1996), "The Rise of the Information Society".

Способноста за дизајнирање, креирање и имплементирање на ефективна е-стратегија е сè повеќе поврзана со развојот и зајакнувањето на специфични вештини на организациско и персонално ниво. Анкетата на ОЕCD покажува дека администрацијата е позаинтересирана за унапредување на проектниот менџмент и способностите за менаџирање на промени, како последица на растечкиот тренд на договарање на проекти по електронски пат, отколку зајакнување на техничките способности на персоналот¹⁴⁵. Двата типа вештини се мошне потребни.

Првата фаза од развојот на е-влада во Финска покажа солидна имплементација во раните етапи на он-лајн услугите базирано на извршување агенција-по-агенција, адекватни ресурси за ИКТ инвестиции и воспоставување на некои заеднички и неопходни е-владини поддржувачи како што е Граѓанскиот портал¹⁴⁶. Следната фаза ќе биде потешка заради континуираниот развој на системски апликации, зголемената интер-агенциска соработка и додатните инвестиции во процесите на реинженеринг и менаџирање на промените. Децентрализираните владини структури на Финска покажаа голема флексибилност во пресретнувањето на потребите на граѓаните и бизнисите. Имплементирањето на е-владата отвара прашања во врска со тоа како оваа структура може да биде адаптирана да ги зајакне планирањето и надлежностите, да ги поттикне агенциите кои заостануваат, да ги зајакне механизмите за собирање на агенциските ресурси и експертизи и да поттикнува соработка помеѓу агенциите.

4.2. ЗАЕДНИЧКИ КАРАКТЕРИТИКИ НА ИМПЛЕМЕНТАЦИИТЕ

„Предизвиците со кои се соочуваме денес се надвор од дофатот за самостојно решавање на било која индивидуална држава. На национално ниво, мора подобро да владееме, а на интернационално ниво мора да научиме да владееме подобро заедно. Ефективни држави се есенцијални за двете задачи и постои потреба од зајакнување на нивните капацитети за истите.“

(Кофи Анан, Обединети нации)

¹⁴⁵ HOPKINS, A. (2002), Discussion paper on the issue of responsive e-government services from the perspective of service users – OECD E-government Seminar on Vision, Context and Responsiveness, 11 – 12 March 2002, Paris.

¹⁴⁶ MINISTRY OF FINANCE (2001), “Portal Report – Finland”, 2001.

Како заедничка карактеристика на погоре анализираниите земји може да се увиди тоа што тие го користат пристапот на одделни портали за сопствените информации, услуги и понуди за партиципација. Во неколку европски земји е-владините услуги се фокусираат на национално организирани едношалтерски канали за обезбедување на 20 основни е-услуги од есенцијално значење за граѓаните додека информациите обезбедени од владата формираат посебен портал со информациски услуги интегрирани на истиот од сите сектори. Искуството од проценката извршена во 2012¹⁴⁷ покажува дека се повеќе услуги од секторите и агенциите постепено се интегрираат.

Индикаторите се движат во опсег од статични информации како што се линкови до министерства/оддели, архивирани информации и регионални/локални владини услуги па се до еднонасочни влада-граѓани информациски текови како што се он-лајн политики, закони и регулативи, извештаи, билтени и информации достапни за преземање од Интернет, помеѓу останатото; до двонасочни финансиски и нефинансиски трансакциски услуги и напредни технички можности како што се мобилните апликации; и до интегрирани и партиципативни услуги кои се карактеризираат со интегрирани влада-влада, влада-граѓани и граѓани-влада интеракции во последната фаза. Додека неколку земји бележат напредок и се движат кон еден интегриран портал, други развиваат сопствени е-владини понуди на повеќе од еден портал, со тематски и/или функционални услуги интегрирани во облик кој ги прави е-информациите одвоени од е-услугите или е-учеството. Иако секој од нив ги има интегрирано услугите преку различни оддели на тематски и функционални портали, сепак до некаде му го отежнуваат на корисникот пребарувањето на владини информации, услуги и учество на едно место. Соединетите Американски Држави, Финска, Канада, Холандија, како и Република Кореа, Израел, Австралија, Норвешка, Данска, Бахреин, Катар Обединети Арапски Емирати и Нов Зеланд се помеѓу неколкуте кои успеваат да дојдат најблиску до единствен едношалтерски портал за информации, услуги и партиципационски услуги интегрирани во една Интернет страна¹⁴⁸.

¹⁴⁷ United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People, <http://www.un.org/en/development/desa/publications/connecting-governments-to-citizens.html>

¹⁴⁸ United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People, <http://www.un.org/en/development/desa/publications/connecting-governments-to-citizens.html>

Во ниту една од разгледаните држави имплементацијата на е-владината стратегија не претставува процес на линеарни промени, кој континуирано води до подобрувања кој се очекувани, антиципирани од самата теорија. Во овие високо комплексни општества, процесите како што се култура, географија, политики, економски достигнувања, глобализација, учество во интернационални организации, може да резултираат со непредвидлива и неочекувана интеракција. Овие предизвици се реализирани, разбрани и насочени од е-владините стратегии со цел нивната визија да биде имплементирана и да допринесе што е можно подобро во економскиот, социјалниот и технолошкиот развој

Како што може да биде и очекувано, имплементациите на процесите на е-влада во сите држави имаат слични приоритети кои се настојува да се остварат, а кои се: единствен портал за пристап со намена за испорака на е-владини услуги, подобрување на ИКТ вештините, истовремено како за цивилниот сектор на вработени така и за општеството и оние помалку слични приоритети кои се однесуваат на избегнување на надворешните бариери кои би можеле да го оптоварат понатамошниот прогрес, флексибилноста на остварувањето на целите и така натаму. Конечно, главниот фокус на повеќето е-владини стратегии има мигрирано од обезбедување на он-лајн достапност на услугите на трансформација на владиниот сервис во граѓанско-централизирани процеси.

4.3. НЕДОСТАТОЦИ НА ИМПЛЕМЕНТАЦИИТЕ

„Секоја земја се наоѓа на различна точка во својот е-владин развој и поради тоа таа мора да се фокусиран на специфични елементи од својата програма. Најдобрите е-владини практики даваат одличен увид и претставуваат извор на информации за создавање на стратегијата на една земја, но тие не смеат да бидат копирани. Секоја земја мора да создаде програма која ќе одговара конкретно на нејзината поставеност и околности.“

(Forfas, септември 2008)

Поради рапидната експанзија на Интернет технологијата во светски рамки, дури и високо развиените земји каде е-владините процеси се на високо ниво имаат проблем со обучувањето на кадарот за користење на новите технологии. Покрај големиот успех на е-

владиите проекти и светлата иднина, поради самата големина на земјите, изразено во случаите на Канада и САД, се јавуваат недостатоци во функционирањето на е-влада иницијативите како што се одолговлекувања на имплементацијата на новите проекти и технологии, спирални трошоци, прашање на финансиска оправданост и финансиска одржливост, каде како резултат на тоа доаѓа до појава на технолошки тесни грла. Исто така, во ниту една од земјите (Холандија, САД, Канада и Финска) и покрај високото ниво на економската развиеност и нивото на имплементација на е-влада, не е до крај искоренета недовербата во новите технологии и компјутерската неписменост.

Земјите членки на OECD имаат развиено голем број на е-услуги за бизнис секторот. Како и да е, поголем дел од нив (најизразено во случајот на Холандија) на почетокот немале добри резултати во делот на е-услугите за приватниот бизнис сектор и постои мислење дека нивото на развиеност на е-услугите не е на задоволително и посакувано ниво. Политичкиот фокус на остварувањето на редукција на административниот товар во првите моменти не резултирал во приоритизација на развојот на доволно интегрирани е-услуги за бизнис секторот, што ги отсликува истовремено разликите во ICT дифузијата и извештаите за продуктивност и генералната ефикасност на обемот на иновации. Оттука се увидело дека постои јасна потреба за значајна промена во смисла на интеракција на јавниот сектор со бизнисот. Покрај тоа, како проблем се јавува и недостатокот на корисничко преземање и зрелост на е-владиите услуги. Увидени се значајни разлики помеѓу понудата и вистинската, реална употреба на он-лајн услуги, што може да послужи како индикација, показател дека корисниците се или незадоволни со услугите или не се информирани и свесни за овие услуги, или корисности од користењето на обезбедените е-услуги.

Проблемот при имплементацијата на е-влада кај разгледаните случаи е да се најде баланс помеѓу можноста да се гарантира дека одговорноста останува на агенциско ниво каде воедно и најмногу се применува имплементацијата и потребата за донесување одлуки на меѓуагенциско ниво за некои хоризонтални проблематики од страна на централната власт. Сепак, координација не е исто што и колаборација, така што и формалната и неформалната координација се недоволни за промовирање на меѓуагенциска соработка за

обезбедување на сеопфатни услуги или за поттикнување на агенциите да работат заедно во барањето на заеднички решенија.

4.4. ИДНИ ЦЕЛИ ЗА Е-ВЛАДА

“Сакам секојдневно да се запрашуваме, како ја користиме технологијата за да направиме вистинска разлика во животите на луѓето”

Барак Обама

Проектот е-влада сè уште се соочува со многу предизвици на патот на своето развивање. Во дизајнирањето и имплементирањето на процесите на е-владата, една влада мора да ги има предвид елементите на политиката, вклучувајќи ги регулаторните прашања, економските прашања и правата на корисниците. Предизвиците со кои се соочуваат земјите за имплементирање на е-влада се: дефинирање на параметрите на е-влада, правење на функција на е-влада така што не би влегувала во конфликт со други закони, одржување на обврските на извршното раководство, изградба на е-владини бизнис случаи, одржување на фокус на граѓаните, заштита на личната приватност, имплементирање на соодветни заштитни мерки, одржување на електронски записи, одржување на стабилна техничка инфраструктура, решавање на ИТ грижите на човечкиот капитал и обезбедување целосна услуга за јавноста¹⁴⁹.

Најголемата грижа за менаџерите на проектот на е-влада не се технички проблеми, туку политички проблеми, вклучувајќи координација и соработка помеѓу лидерите на агенциите, агенциско насочено размислување наместо фокусирање на севкупните цели и функции на е-влада и комуникација за подобро разбирање и згрижување на меѓусебните односи помеѓу е-владините проекти. Заедно со комплексните политички прашања, некои од најголемите предизвици кон максимизирање на потенцијалот на е-влада може да вклучува социјални димензии на политика за информации поврзани со Интернетот.

Дали е-влада во иднина ќе биде метод за приклучување повеќе граѓани во владата или метод на исклучување на оние помалку технолошки едуцирани и понатаму останува

¹⁴⁹ European Commission. (2005). Working Paper on E-Government Beyond 2005.

проблем. Многу прашања за политиката за информации веројатно ќе презентираат значајни предизвици за развитокот на е-влада.

Електронското владеење се потпира на употребата на информатичката технологија. Ако некоја личност не е во можност да ги користи технологиите врз кои лежи проектот на е-владата, поради недостаток на едукација или ограничени можности, на таа личност не може да и биде одбиен пристапот до владините информации и услуги. Ако помалку привилегираните сегменти на популацијата се помалку способни за пристап до владата на Интернет, нивните останати канали кон владата не смеат да бидат затворени.

Доколку граѓаните не знаат што е достапно од имплементацијата на е-влада, тие нема да сакаат да ги користат услугите на е-влада притоа погазувајќи ја целта да се развијат е-владини информации и услуги. Кај луѓето кое се свесни за постоењето на е-влада и за нејзините иницијативи поголема е веројатноста тие да ја користат таа иницијатива.

Иницијалното информациско присуство на власта на Интернет е корисно и ќе остане важно, но тоа е само почеток. Со цел е-владините напори да успеат, мора да има и универзална услуга која укажува на потребата од телекомуникациска инфраструктура и, универзален пристап кој укажува на минималниот стандард на способност за пристап до услугите понудени преку телекомуникациската инфраструктура. Содржината достапна на веб-страниците на е-владите мора да биде повеќе од огромно количество на информации; планирањето и имплементацијата на е-владата треба да се фокусира на активности кои ја користат е-владата за да ги прошират постојните услуги и да промовираат нови¹⁵⁰.

Недостатокот на координација помеѓу различните нивоа на власт може да има значително влијание на успехот на напорите на е-влада. Иницијативите на е-влада понатаму можат да бидат искомплицирани од конфликтни цели за е-влада помеѓу различни нивоа на власт. Со цел да се достигне ефективна е-влада, различните нивоа на

¹⁵⁰ Government for National Recovery 2011 – 201614 – the Programme for Government Prioritises “ more progress on eGovernment and moving services online”,

власт во државата мораат да соработуваат со цел да се развие и имплементира стратегијата за е-влада¹⁵¹.

Засега, ограничената можност за проценка на побарувачката, бенефитите и квалитетот на услугата од иницијативите на е-влада останува да биде огромна слабост. Со цел да се создадат е-владини сервиси кое ќе можат да се носат со потребите на граѓаните проценките треба да ги испитаат граѓаните. Проценките на е-влада, исто така, треба да го истражат однесувањето на информациите кои ја инхибираат употребата на е-Влада¹⁵².

Многу често, проблемите кои се однесуваат на пристап кон Интернетот кореспондираат со проблемите за пристап до други комуникациски и информациски технологии. Огромни пропусти во достапноста на основни технолошки информации постојат во многу делови на светот, како меѓу националните граници така и во границите на индивидуални нации. Има потенцијал да се случи проектот на е-влада да расте на сметка на повеќе основни сервиси. Опасноста лежи во тоа дека дигиталниот јаз може да се продлабочи доколку напорите се насочени премногу еднострано кон реализацијата на проектот на е-влада. За е-владата да биде ефективна во границите на една нација, технолошката инфраструктура мора да биде присутна и да овозможи услуги на сите граѓани.

Многу нации ја имаат присутноста на говорење на повеќе јазици од страна на популацијата. Како што една нација ја развива својата е-влада, решавањето на проблемите од видот на варијации на јазиците мора да бидат земени предвид.

Во многу случаи полесно е да се игнорира е-мејл порака, отколку да се игнорира човечко суштество. Електронската интеракција со власта не смее да стане причина одговорностите на владините функционери да се намалат, односно, да се намали нивната одговорност кон граѓаните. Ако владините функционери станат помалку одговорни бидејќи не зборуваат и не им служат на граѓаните лице во лице, тогаш, е-владата ќе служи да ја направи државната управа помалку транспарентна и одговорна. Е-владата

¹⁵¹ Chen, Y. and Gant, J. (2001), "Transforming local e-government services: the use of application service providers", *Government Information Quarterly*, Vol. 18 No. 4, pp. 343-55.

¹⁵² Picci L (2005) The quantitative evaluation of the economic impact of e-government: A structural modelling approach, *Information Economic and Politics*, <http://www.elsevier.com> (visited 20th November 2005).

овозможува начини преку кои владините функционери ќе можат да одбегнуваат да ја преземат одговорноста за нивните должности. Поради фактот дека сè што е достапно на порталите на е-влада може да биде тргнато или изменето со многу малку докази дека биле направени било какви поправки, може да се појави намалување на трудот да се извршуваат обврските правилно¹⁵³. Покрај тоа, технологијата на е-влада го има потенцијалот да стане стандардизиран изговор за владините функционери како објаснување за сите проблеми.

Во најголем број од случаите, Интернетот е средина која не нуди никакви помошни околности за индивидуите со одредена попреченост. Како е-трговијата така и е-владата генерално имаат мала можност за пристап од страна на лицата со попреченост. Тековните исклучувања на лицата со попреченост од повеќето е-владини информации и услуги го имаат потенцијалот да остават голем дел од светската популација без можност да има пристап кон услугите на е-владата¹⁵⁴.

4.5. РЕЗИМИРАНИ СОГЛЕДУВАЊА

Ова се само примери за проблемите на политичките прашања кои мораат да бидат земени во предвид при развивањето и имплементацијата на проектот на е-влада. Покрај опсегот на информации, политика и други прашања поврзани со е-власта кои мора да се решат во иднина, се чини дека растот на е-владата ќе продолжи и во иднина. Владите, во прилог на сите потенцијални бенефити, понатаму ќе ја прошират големината и опсегот на е-владата. Евентуалните влијанија на овие зголемувања во големината на опсегот остануваат непознати. Историски гледано, зголемувањата во пристапноста до информации за политика не се поврзани со зголемената посветеност. Ако е-владата го прекине овој тренд, тогаш е-владата може да го демонстрира исполнувањето на некои од своите потенцијали за да ја промовира рамноправноста и учеството во владата¹⁵⁵.

¹⁵³ Gant, J. and Gant, D. (2001), "Web portals and their roles in e-government", paper presented at Seventh Americas Conference on Information Systems, Boston, MA, pp. 1617-23.

¹⁵⁴ Chaomeng James Huang, "Usability of E-Government Web-Sites for People with Disabilities", Shih-Hsin University, 2002.

¹⁵⁵ Okot-Uma R. W'O (2005) Good practices in e-Governance: Main issues and challenges, *egov*, August 2005, Vol 1, Issue 5, Centre for Science, Development and Media Studies, New Delhi, India.

Планирањето и имплементацијата на е-влада, како што продолжува да се развива и да расте низ светот, ќе мора да се фокусира на изнаоѓање на методи за решавање на различни прашања. Некои од најважните извори на информација за решавање на предизвиците со ефективната е-влада се, всушност, иницијативи на е-влада кои моментално се во функција. Лекциите кои можат да се научат од тековните проекти на е-влада, за тоа што функционира а што не, ќе овозможат значајно водство во развојот и рефинирањето на е-влада во иднина. Исто така, прегледот на проектите на е-влада од различни нивоа на власта и различни делови на светот нудат метод со кој ќе се сподели знаењето за е-влада. На многу начини, идните правци на е-влада ќе се соочат со важните политички прашања кои остануваат незабележани.

ГЛАВА 5. ИСТРАЖУВАЊЕ НА СЛУЧАЈ: „Е-ВЛАДА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА“

5.1. ПРЕГЛЕД НА РАЗВОЈОТ НА ГРАДЕЊЕ НА Е-ВЛАДА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

„Концептот на отворена влада слободен и бесплатен пристап до податоци и информации, без технички или законски ограничувања како и целосно вклучување на засегнатите страни во активностите на Владата. Пристапот до податоците од администрацијата е гарант за транспарентност, ефикасност, еднакви можности, соработка, но исто така создава и додатни вредности. Преку ова податоците од различни извори можат да бидат користени од различни и повеќе заинтересирани страни за креирање на дополнителна вредност од податоците. “

(Нацрт верзијата на Акцискиот план за отворена влада на Македонија 2012)

За водечки општества и прогресивни земји во дваесет и првиот век се сметаат оние кои постигнале високи нивоа на транспарентност, ниско ниво на корупција, подобра ефикасност и ефективност, намалување на трошоците и зголемување на приходите. За постигнување на овие цели, заеднички именител на високо-развиените земји и општества е напорот за искористување на предностите од информациско-комуникациските технологии во поглед на општественото управување.

Во текот на изминатите неколку години, Република Македонија направи значителен чекор напред кон развојот и имплементацијата на е-влада. Со сигурност може да се каже дека развојот на е-влада претставува еден од стратешките приоритети на Република Македонија и преку него се очекува подобрување во начинот на функционирање на јавниот сектор во државата.

Доколку се погледне официјалната политика на Република Македонија, веднаш ќе може да се увиди дека земјата покажува јасна заинтересираност и волја за развој на модел за е-влада и негова имплементација. Ова може да се согледа преку формирањето на

Министерството за информатичко општество, подоцна преименувано како Министерство за информатичко општество и администрација поради зголемување на бројот на обврски и ангажмани¹⁵⁶. Основната цел на ова министерство е дефинирањето и креирањето на базична електронска инфраструктура преку која ќе може да се складираат информации и податоци, кои подоцна ќе се дистрибуираат помеѓу различните владини тела.

Во генерален поглед на развојот на информатичкото општество во Република Македонија, во 2014 година, врз база на извештајот за мерење на информатичкото општество кој ги содржи најновите ИКТ индекс за развој (IDI – ICT Development Index) и ИКТ ценовна кошница (ICT Price Basket), две бенчмарк алатки за мониторинг на развојот на информатичкото општество ширум светот, Република Македонија се наоѓа помеѓу неколкуте земји, вклучувајќи и неколку развиени земји, кои покажуваат силен напредок на нивниот ИКТ индекс на развој и рангирање. Во тие земји вклучени се Бахреин, Грција, Нигерија, Обединетите Арапски Емирати и Виетнам. Исто така, Република Македонија се наоѓа помеѓу државите кои имаат забележано огромен напредок во областа на пристапот до ИКТ (во поглед на зголемување во употребата на мобилната телефонија, пристап до Интернет сообраќајот од страна на домаќинствата и зголемување во бројот на компјутери), како што се Ерменија, Хрватска, Естонија, Катар, Романија, Саудиска Арабија и Виетнам¹⁵⁷.

Република Македонија започнува со развој и реализација на проектите за создавање е-влада уште во 2000-тата година, а во 2001 е направен клучниот чекор за идната имплементација на проектот преку донесувањето на Законот за податоци во електронски облик и електронски потпис. На ниво на Република Македонија, стратешкиот пристап кон создавањето на информатичко општество започнува со иницијативата „Е-Македонија за сите“ од страна на тогашниот претседател Борис Трајковски. Во е-Декларацијата од 2002 година вклучени се дваесетина експерти од сите засегнати сектори. Со усвојувањето на оваа Декларација од страна на Собранието на Република Македонија,

¹⁵⁶ Национална стратегија за развој на информатичко општество и акционен план на Република Македонија, април 2005, Скопје.

¹⁵⁷ http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf

поставени се институционалните основи на понатамошните активности околу развојот на информатичкото општество во Република Македонија¹⁵⁸.

Во 2005-тата година, со усвојувањето на Националната стратегија за развој на информатичкото општество во Република Македонија и Акциониот план за спроведување на истата, сериозно се поставени темелите за развојот и имплементацијата на проектот за е-влада. Оваа стратегија го содржи концептот на е-услуги и е-содржини со што претставува одлична платформа за развој на е-влада во државата¹⁵⁹. Истата година, со донесувањето на Законот на електронски комуникации се придонесе за поголема конкурентост во телекомуникациската индустрија. Во продолжение, согласност со Европската директива 95/46/ЕС, формирана е Дирекција за заштита на лични податоци, како независно државно тело преку примена на Законот за заштита на лични податоци, овозможувајќи институционална и систематска основа во размената на податоци. Во 2005-тата, потпишан е сервисен договорот со Микрософт за развој на системите и националниот портал за е-услуги (uslugi.gov.mk), како дел од веќе постојниот стратешко договор. Како резултат, отпочна со работа проектот USAID e-gov.mk¹⁶⁰.

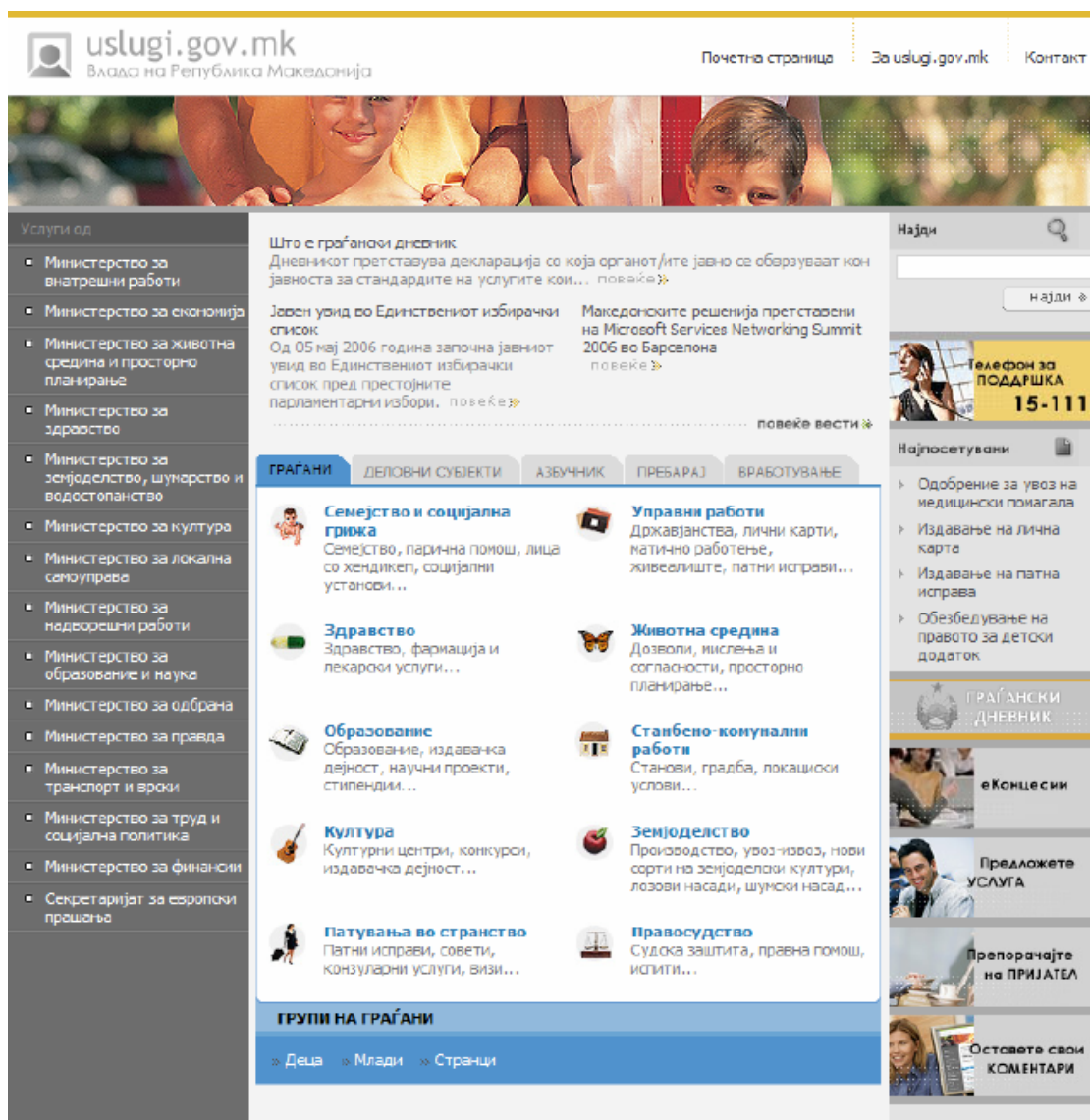
Со цел приближување до граѓаните, во 2005-тата година е пуштена во употреба првата е-услуга во вид на апликативен систем за вработување во државната администрација и оттогаш 95.6% од сите апликации се во електронска форма и само 4.4% се во печатена. Како резултат на тоа, започнат е проектот за електронски пасоши, лични карти и возачки дозволи, чија цел е да обезбеди интегриран систем за персонализација на документи. Со пуштањето во употреба на порталот www.uslugi.gov.mk е создадено место каде се содржани сите информации поврзани со понудата на услуги од страна на министерствата и другите државни институции, до кои може да се дојде преку користење на Интернетот¹⁶¹.

¹⁵⁸ Национална стратегија за развој на информатичко општество и Акционен план на Република Македонија, април 2005, Скопје.

¹⁵⁹ Национална стратегија за развој на информатичко општество и Акционен план на Република Македонија, април 2005, Скопје.

¹⁶⁰ Основи и развој на е-ВЛАДА УСАИД/Проект за е-Влада Министерство за информатичко општество Фондација Метаморфозис, 2010.

¹⁶¹ www.uslugi.gov.mk



Слика 8. Порталот www.uslugi.gov.mk

Процесот на прогрес на полето на е-влада продолжува и во 2006-тата година. Усвоени се потребните подзаконски акти потребни за практична имплементација на системот за издавање на дигитални сертификати во согласност со Законот за податоци во електронски облик и електронски потпис¹⁶². Со цел да се поддржи и олесни процесот на имплементација и користење на ИКТ во интерните процеси и услуги во работењето на локалните власти претставен е Free/Open Source софтверот. Прогресот направен оваа

¹⁶² Закон за податоците во електронски облик и електронски потпис, 2008.
<https://ca.kibs.com.mk/Repository/Repository/ZakonZaPodatociVoElektronskiOblikIElektronskiOblik.pdf>

година е проследен со назначување на министерот без ресор како надлежен за развојот информатичкото општество и со тоа изразувајќи ја посветеноста на Владата за позиционирање на информатичкото општество и проектот на е-влада на едно стратешко државно ниво.

Таа година, пуштен е во функција системот за електронско водење на седниците на Владата на Република Македонија. Со цел нудење на еднаков и објективен систем на дистрибуција, воведен е систем за автоматско распределување на случаите во судовите во Република Македонија. Проектот „локална е-влада“ е искористен како пилот проект за создавање на систем за е-набавки, каде Скопје и Велес се првите органи кои спроведоа постапка за е-набавка¹⁶³.

Со цел олеснување на работењето на бизнис ентитетите во Република Македонија, се имплементира системот за електронски пријавување на даноците што овозможува електронско поднесување на даночни пријави за правни лица, која услуга во првата фаза се користи само од страна на големите даночни обврзници. Во продолжение на тоа, лансиран е и е-сметководствената програм која нуди едно модерно мрежно-базирано решение за интерниот PRO-IT систем на Управата за јавни приходи¹⁶⁴.

Во 2006 година, создадени се голем број на инфраструктурни инсталации, се забележа голем напредок во едукативната околина и преку тоа трансфер на знаење и испорака на тренинг за разни таргет групи, гледајќи на нив како предуслови и приоритети за понатамошен успешен развој на е-владините проекти. За почеток лансиран е проектот „Компјутер за секое дете“ со набавката на компјутери за сите ученици во средните школи во Република Македонија. Започна проектот „Локална е-влада“ кој опфаќа 50 општини и кој за главна цел има да обезбеди безжичен Интернет пристап, подобри услуги и поголема вклученост на граѓаните преку користење на ИКТ. Со проектот се изврши модернизација на ИТ опремата, се поставија инсталации и се обезбеди Интернет поврзаност. Снабдувањето со електронски услуги на локално ниво е поддржано со развојот на пристапните точки на граѓаните од страна на општините. Како резултат на тоа, веб-локациите на општините се надградени со алатки за е-демократија и спроведени се обуки

¹⁶³ Министерство за финансии, Биро за јавни набавки. <https://e-nabavki.gov.mk/Default.aspx>

¹⁶⁴ Управа за јавни приходи, Република Македонија. <http://ujp.gov.mk/mk/uprava>

за е-услуги кои се наменети како за невработените така и за вработените во локалната самоуправа. Овозможен е Интернет пристап за сите ученици во основните и средните школи ширум земјата. Проектот на „е-учење“ (www.ucenje.org.mk) е имплементиран преку бесплатни ИКТ курсеви кои се развиени и достапни за сите граѓани на Република Македонија. Истата година отпочна со работа проектот „Електронски здравствен регистар“, со кој се обезбеди ефикасна, брза и прецизна регистрација на податоци и создавање на точни бази на податоци во секторот на здравството. Близу 70% од сите професори во основните училишта посетиле тренинг за користење на компјутери и иновативно користење на ИКТ во училниците¹⁶⁵.

Во 2007-ма година, усвоена е Националната стратегија за развој на електронските комуникации со информациските технологии, која е комплементарна со претходната Стратегија за развој на информатичкото општество, со крајна цел доближување на Република Македонија до просекот на новите членки на Европската унија¹⁶⁶. Исто така во 2007-ма усвоен е и Законот за јавни набавки кој претставува правна база за имплементација на електронските правни набавки на национално ниво.

За потребите на владата започна развојот на владин процес менаџмент систем кој овозможува електронска подготовка на материјали за седниците на Владата на Република Македонија и претставува надградба на претходно постојниот систем. Исто така, воведен е и системот за е-буџетирање кој се користи за подготовка на Буџетот на Република Македонија. Истата година започна проектот ”Интерактивна Македонија“. Проектот се состои од имплементација на веб-базирани процеси за дистрибуција на дозволи за увоз/извоз, дозволи за превоз на лица и стоки, регистрација на податоци за вработување и регистрација на компанија¹⁶⁷.

За олеснување на потрагата по вработување на граѓаните, воведена е услуга за барање на работа по електронски пат. Како дел од е-услугите достапни за граѓаните се јави и пристапноста по електронски пат до податоците на катастарот преку

¹⁶⁵ Development of e-Government in the Republic of Macedonia, Conference DOK_SIS, September, 2010.

¹⁶⁶ Национална стратегија за развој на информатичко општество и Акционен план на Република Македонија, април 2005, Скопје.

¹⁶⁷ Development of e-Government in the Republic of Macedonia, Conference DOK_SIS, September, 2010.

www.katastar.gov.mk¹⁶⁸. Во поглед на подобрување на образовниот систем во Република Македонија, во 2007-та година, изработен е системот за електронски распределби, преку кој Министерството за образование и наука ги распределува леглата во студентските домови и студентските и ученички стипендии и заеми. Со иста цел спроведена е и програмата за доделување на бесплатни ваучери за набавка на компјутери за студентите кои се запишани во својата последна студиска година, како финансиска помош во процесот на снабдувањето на студентите со компјутери.

Во 2008-та, Министерството за информатичко општество е назначено за орган одговорен за развојот на информатичкото општество и е-владата во Република Македонија. Министерството стана централно тело одговорно за создавање на идните стратегии, дефинирање и координирање на сите иницијативи и проекти и приспособување на регулативите. Како резултат на тоа прифатена е националната стратегија за следната генерација на широкопојасен Интернет. Истата година изгласан е и новиот Закон за јавни набавки чија цел е ојакнување на интегритетот на владините одлуки за набавки и истовремено зголемување на транспарентноста во тендерските процедури. Помеѓу другите одлики, овој систем на набавки се карактеризира со користењето на електронски средства во различните фази од процесот на набавка, како што се е-тендери, е-комуникации, е-акции и доделување на договорите преку електронски средства¹⁶⁹.

Бирото за јавни набавки, во 2008-ма година, целосно го вовеле системот за електронски јавни набавки и со тоа сите јавни институции и бизниси се поканети да се регистрираат на новиот систем за е-набавки, при што се здобиваат со дигитални сертификати кои се задолжителни при поднесување на тендерска документација. Како резултат на тоа, до 2012-та година, сите јавни набавки ќе се имплементираат преку е-аукции потпомогнати и поддржани од овој систем. Истата година се вовеле едношалтерскиот систем за увозно/извозни дозволи и квоти, кој им овозможува на увозниците и извозниците на едно место да ги добијат сите потребни информации и преку поднесување на стандардизирани формулари да добијат дозволи за увоз, извоз, или транзит на стоки од 15 државни институции. Исто така, се пушти во употреба системот за

¹⁶⁸ <http://www.katastar.gov.mk/mk/Page.aspx?id=144&m=1494>

¹⁶⁹ Национална стратегија за развој на информатичко општество и Акционен план на Република Македонија, април 2005, Скопје.

електронска пријава и одјава на вработувања, со кој се овозможува лесно и брзо поднесување на формуларите за пријавување и одјавување на работен однос. Системот за е-даноци стана достапен за сите даночни обврзници, правни лица во Република Македонија. Втора година по ред успешно е имплементирана Националната програма за дистрибуција на ваучери за поддршка при купување на компјутери, наменета за студентите кои се во својата последна академска година¹⁷⁰.

Подоцна, во 2009-та година, започнал проектот за меѓусебно поврзување и користење на регистрите на базите на податоци меѓу државните органи и институциите (интероперабилност). Истата година започнала имплементацијата на системот за управување со документи во органите на државната управа. Исто така, стартувал и проектот за поставување на систем за издавање на дигитални сертификати за јавната администрација и се активирала услугата за плаќање на административните такси преку СМС пораки за одредени владини услуги.

Како дел од проектот „Компјутер за секое дете“, во 2009-тата година, обезбедени се: лаптопи за учениците од прво до трето одделение; персонални компјутери, LCD монитори, тастатури и глумчиња за останатите ученици од сите основни училишта во Република Македонија како и лаптопи за сите наставници од основните и средните училишта. Сите наставници од основните и средните школи посетуваа тренинзи за користењето и примената на инсталираните алатки, со цел интерактивно водење на часот во училницата со помош на ИКТ, како и тренинзи за користењето на инсталираните образовни менаџмент алатки. Со цел запознавање на јавноста со проектот, во медиумите продуцирани се и пуштени образовни серијали каде се објаснети сите алатки. Овие серијали се најдоа на националната телевизија во Република Македонија како и на веб-страницата на министерството, со што пристап до информациите имаа сите граѓани, особено родителите, студентите и учениците. Како резултат на тоа стартување и проектот за отворање на нови 15 бесплатни Интернет клубови за граѓаните во различни градови во земјата¹⁷¹.

¹⁷⁰ Национална стратегија за развој на информатичко општество и Акционен план на Република Македонија, април 2005, Скопје.

¹⁷¹ Комисија за ИТ, Национална политика за информатичко општество,

Во 2010-тата, изведено од стратегијата за следна генерација на широко-појасен Интернет, како една од нејзините стратешки мерки, се разви стратегијата за е-влада чии развој се одвива во 2009-та а како концепт се усвои на самиот почеток на 2010-та година. Таа претставува планиран пристап кој ги води државните институции кон искористување на бенефитите од информациско-комуникациските технологии со цел подобрување на административните процеси. Подоцна истата година, усвоена е Стратегијата за реформа на јавната администрација. Понудените е-услуги од страна на владата и реформираната и поефикасна администрација се круцијалниот фактор за градење на една граѓански ориентирана е-администрација. Како резултат на тоа, како пилот за други е-формулари, се пушти во употреба е-формуларот за он-лајн декларација на неправилности кај даноците.

Истата година, во употреба пуштени се бесплатни Интернет киосци и поставени се Wi-Fi точки во преку 600 рурални области, со цел обезбедување Интернет пристап во сите домаќинства, овозможувајќи им на сите граѓани, особено на ранливите групи, пристап до Интернет и со тоа пристап до владините услуги. Во 2010-та, основани се голем број департмани и насоки на факултетите во Република Македонија кај кои преовладуваат предметите во кои се вклучени информациско-комуникациските технологии, со што се направи обид за производство на работна сила која ќе знае да ги употреби корисностите од ИКТ и воедно да ги преброди предизвиците и проблемите при интеграцијата на модерните технологии во процесите на државното работење како алатки за трансформација на Република Македонија во земја која се труди да даде понуда за подобар квалитет на животот за сите свои граѓани¹⁷².

Оваа растечка тенденција на искористување на бенефитите од ИКТ јасно покажува дека Република Македонија досега има преземено значајни активности во развивање и имплементација на концептите за е-влада, со крајна цел целосно приспособување кон потребите како на граѓаните така и на бизнисите.

Со започнувањето на 2011 година, започнаа и нови дополнителни институционални подобрувања. Од причина што администрацијата се смета за клучен актер и корисник на

<http://www.kit.gov.mk/WEBStorage/Files/final%20NISP.pdf>

¹⁷² Национална стратегија за развој на информатичко општество и Акционен план на Република Македонија, април 2005, Скопје.

е-владините решенија, одговорностите на Министерството за информатичко општество се проширија и Министерството се трансформира во Министерство за информатичко општество и администрација, со што стана одговорно тело за спроведување на реформите во администрацијата. Министерството за информатичко општество и администрација, како институција надлежна за спроведување на реформите во јавната администрација, заочна со спроведување на Регулаторна гилотина – фаза 4 „Предност за малите“ која е фокусирана на поедноставување на условите за работа на малите и средни претпријатија. Со цел континуирано подобрување на административните капацитети за имплементација на процесите на Анализа на регулаторната реформа и нејзиното подобрување, во текот на 2011 година успешно е имплементиран проектот за „Подобра бизнис регулација во Македонија“. Во овој период, направени се неколку анализи во поглед на имплементација на регулаторните реформи во Република Македонија кои резултираа со усвојувањето на неколку значајни документи, меѓу кои е и документот Препораки и акционен план за подобрување на регулаторната реформа во Македонија. Поради реформите во администрацијата, усвоени се измени и дополнувања на Законот за општи административни процедури. Овие измени и дополнувања воглавно се однесуваа на два базични принципа, регулација на принципот „молчењето значи одобрување“ и размената на податоци и документи помеѓу институциите. Министерството за информатичко општество и администрација е консултантска посредничка точка која обезбедува унифициран начин на размена на хартиени и електронски податоци и документи помеѓу институциите. Оваа година, развиена и усвоена е Националната стратегија за е-вклучување. Во септември 2011, Република Македонија официјално се приклучи во иницијативата за Отворено владино партнерство, искажувајќи ги своите верувања во тоа дека отвореноста и вклучувањето на граѓаните играат огромна улога во гаењето на одговорноста и подобрувањето на перформансите¹⁷³.

Во 2011-та, Министерството за информатичко општество и администрација организира два тренинг циклуса ексклузивно наменети за државните службеници на повисоки позиции, како и за повисокиот менаџерски кадар кај граѓанските услуги. Овие тренинзи се организирани со крајна цел создавање прогресивни, високо професионални и

¹⁷³ Национална стратегија за развој на информатичко општество и Акционен план на Република Македонија, април 2005, Скопје.

респонсивни услуги за граѓаните со подобри работни резултати, преку апликација на стандардизирани процедури за управување со човечкиот капитал. Една од компетенциите на Министерството за информатичко општество и администрација, во согласност со Законот за државни службеници и Законот за организација и работа на органите на државната управа, е да води регистар на државните службеници¹⁷⁴.

Истата година, во согласност со Законот за електронско управување, ставена е во функција централната и единствената околина за размена на податоци, со што се овозможи интероперабилност помеѓу институциите. Во поглед на капацитетите и градењето на човечките ресурси, организирани се напредни курсеви за користење на ИКТ, со цел пристап до сертификати наменети за невработените лица, овозможувајќи им да бидат конкурентни на растечкиот пазар за ИКТ писмена работна сила.

Во 2012-тата година, во рамките на проектот за поддршка на реформите во јавната администрација, како една од неговите компоненти, изникнува вклучувањето на модел за управување со човечките ресурси и развој на рамковен модел базиран на компетенции како дел од државната администрација.

На вработените во администрацијата ќе им биде понудена можноста за доживотно учење, како потреба за разбирање на новитетите во сверата на нивното работење и со тоа подобрување на знаењето за време на работните часови кога тие се ослободени од обврски. Таа цел треба да биде постигната преку апликација на микро-учечките системи, базирани на познати и признаени светски модели за едукација. Истата година, развиени се триесет и еден бизнис планови за отворање на веб-продавници со финансиска поддршка од страна на Министерството за информатичко општество и администрација.

Во 2012-та година, лансиран е порталот е-демократија (e-demokratija.gov.mk), кој, преку користењето на интерактивни алатки, се стреми кон поддршка на партиципацијата во јавниот живот, зајакнување на заедницата и промовирање на демократијата. Во поглед на регулативите, надграден е Единствениот национален електронски регистар на прописи на Република Македонија (www.ener.gov.mk). Тој, всушност, претставува електронски систем кој, покрај постојните регулативи, исто така содржи и нацрт закони од

¹⁷⁴ Министерство за информатичко општество и администрација. <http://www.mio.gov.mk/?q=node/271>

министерствата во нивната подготвителна фаза, овозможувајќи им на заинтересираните страни да ги поднесат електронски своите коментари, забелешки и предлози директно до надлежните институции. Во рамките на изградбата на систем за управување на односите со граѓаните, министерството презема бесплатен телефонски број (15111) од Генералниот Секретаријат, на кој било кој граѓанин може да се здобие со информација во врска со административните услуги понудени од страна на државните институции. Оваа телефонска линија, всушност, претставува дополнителна алтернативна алатка за поддршка на информациите понудени од централниот портал на Владата. Покрај деловните ентитети, во 2012-та, граѓаните исто така можат да ги поднесат он-лајн своите даночни изјави и други барања за услуги користејќи го надградениот е-даночен систем¹⁷⁵.

Во 2012-та, се организираа повеќе базични ИТ курсеви за граѓаните, целејќи кон создавањето на вештини и знаење за идните корисници на е-услугите кои се развиваа. Истата година започна надградбата на системот за интероперабилност со новите услуги на новите институции, во согласност актуелниот план за проширување. Владата на Република Македонија, во 2012, го усвои Акциониот план за експанзија.

Во 2013 година Министерството за информатичко општество и администрација согласно Годишната програма за генеричка обука на државните службеници во Република Македонија за 2013 година, организира циклус на обуки на тема: “Вовед во е-влада” со цел запознавање на државните службеници со теми од доменот на електронската влада, со акцент на чекорите за имплементација на истата. Обуката ја спроведуваат државни службеници од Министерството за информатичко општество и администрација. Обуката е наменета за државни службеници чии дневни работни задачи не се непосредно врзани со теми од областа на информатичките технологии.

На почетокот на 2013 започна со спроведување проектот „Воведување на систем за следење на предмети преку мобилни технологии“. Преку овој систем ќе се автоматизираат клучните процеси во органите и ќе се воведат тек и следење на документацијата (предметите во процесот на прием, распределување, подготовка и одобрување). Концептот се сведува на техничка изведба чие спроведување не е комплексно, а се заснова на

¹⁷⁵ e-demokratija.gov.mk и www.ener.gov.mk

користење на широкоприфатени и едноставни за користење мобилни технологии (телефони и веб-камери).

Исто така оваа година е промовиран проектот Е-потсетник, како систем во облик на веб-базирано решение, кој им овозможува на граѓаните добивање информации за услуги од различни институции. Со проектот Е-потсетник на веб-апликацијата www.e-potsetnik.mk, се воведува систем кој преку СМС пораки и електронска пошта, ќе испраќа известувања, односно потсетници до граѓаните и фирмите во случаи: на приближување на рокот на важноста на одредени документи, кога бараниот документ е подготвен, при воведување на нови услуги и други слични случаи. Системот овозможува: веб-регистрација на системот, веб-регистрација на услугите, смс регистрација на услугите, веб-од-регистрација на системот и смс од-регистрација на услугите. Решението е развиено на тој начин што ниту за регистрацијата ниту за услугите не е потребно да се внесуваат, чуваат или обработуваат личните податоци на корисниците.

Во 2014 година промовиран е Систем за управување со учење за сите државни службеници кој треба да овозможи подобрување на нивната професионална наδοградба. До него ќе може да се пристапи од било која точка со пристап на Интернет, па и преку паметен мобилен уред преку повеќе прелистувачи. Системот за управување со учењето (LMS - Learning management system) нуди низа предности за организациите, корисниците и за предавачите и треба да овозможи заштеда на време и трошоци и да овозможи континуирано знаење за начинот, формата и услугата која ја даваат институциите

Истата година е донесен Законот за користење на податоци од јавен сектор кој ќе овозможи поттикнување на иновации и создавање нови информации, содржини и апликации преку комбинирање или вкрстување на податоците, создавање нови услуги, креирање на работни места и социјална вклученост, зголемена отчетност и транспарентност на јавниот сектор, подобрување на квалитетот на податоците од јавниот сектор, развој на економијата и развој на конкуренцијата, и развој на информатичкото општество во Република Македонија. Отворени податоци (www.otvorenipodatoci.gov.mk), всушност, се податоците кои ги создаваат органите и институциите од јавниот сектор во остварувањето на своите надлежности, а кои се јавно објавени со цел да се овозможи

нивно користење од страна на правни или физички лица за создавање нови информации, содржини, апликации или услуги.



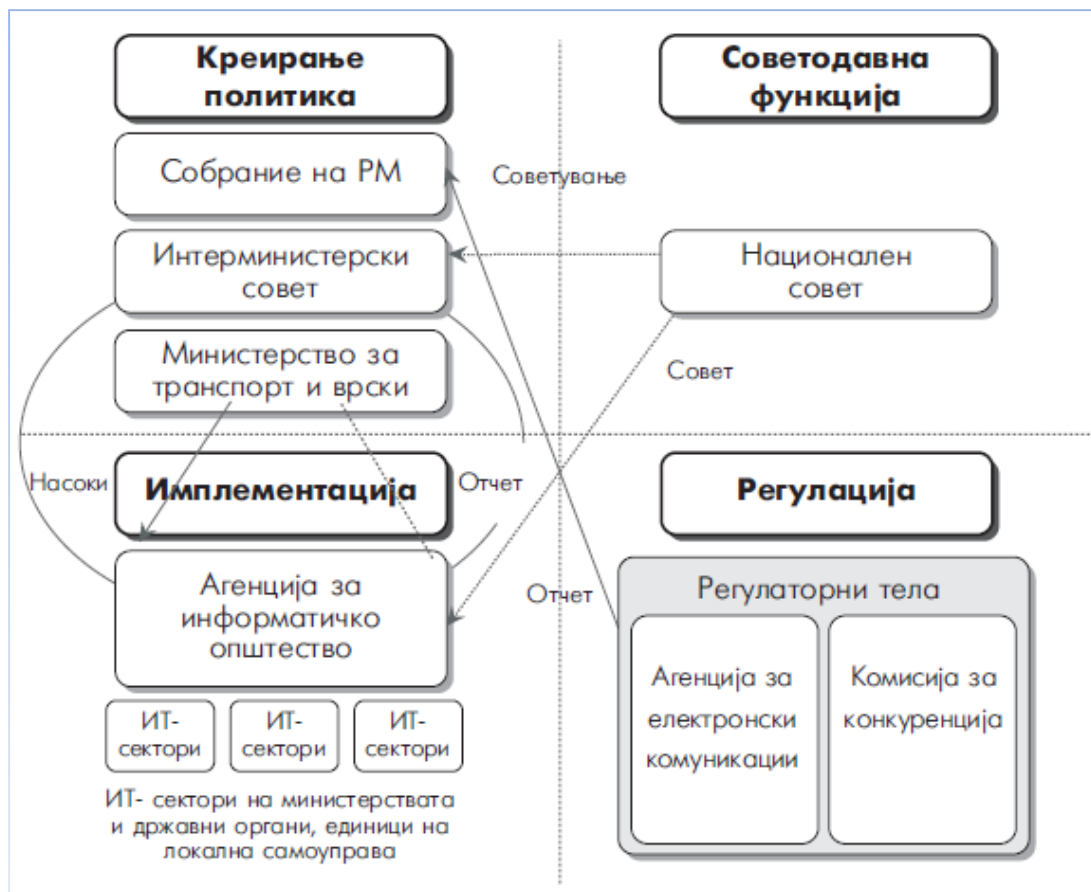
Слика 9. Еволуција на е-влада

Како резултат на досега сработеното, со цел создавање е-влада во Република Македонија, може да се увиди дека е создадена критична маса на лица, како во јавниот така и во приватниот сектор, кои поседуваат доволно знаење и искуство за да се гарантира успехот на идните активности за развој на е-влада во државата. Тоа претставува еден од главните предуслови за успешно спроведување на е-владините проекти.

Правецот во кој треба да се движат напорите за подобрување на јавното работење треба да насочи кон подобрување на недостатоците како што се малата јавна администрација која се раководи според истакнати регулативни функции и функции на следење, државниот интервенционализам, недоволно потенцираната одговорност на функционерот, паризираната и политизираната јавна администрација и нејзиното нетранспарентно работење, итн. Основните причини за воведување на е-влада во Република Македонија се развојот на демократско општество и пазарната економија, кои можат да бидат постигнати само со создавање и развој на демократска администрација.

5.1.1. ПОЛИТИКИ ЗА Е-ВЛАДА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

Националната политика за информатичко општество¹⁷⁶ е еден од поважните документи со кои Република Македонија го трасира патот за придвижување и овозможување на економија базирана на знаење преку покренување на одржлив развој на информатичкото општество. Мисијата на Република Македонија е насочена кон создавање на погодна средина за заживување и развој на едно информатичко општество.



Слика 10. Шема на задолженија и одговорности

Документот за Националната политика за информатичко општество е донесен од посебно тело на владата наречено Комисија за информатичка технологија. Документот, како и процесот на неговото донесување е поддржан и од Програмата за развој на Обединетите нации и од Фондацијата Институт отворено општество Македонија.

¹⁷⁶ Комисија за ИТ, Национална политика за информатичко општество, <http://www.kit.gov.mk/WBStorage/Files/final%20NISP.pdf>

Во воведот на Националната политика за информатичко општество стои дека тоа е документ којшто треба да биде интегриран со другите развојни стратегии во државата и треба да биде поддржан од сите политички субјекти со консензус. Слично како и кај концептот за е-влада, така и Националната политика за информатичко општество нуди можности, но не гарантира автоматска имплементација и создавање на информатичко општество. Овој документ доаѓа во време на зголемен интерес и инверсирање во ИКТ од страна на Европската унија. Документот е пропратен со Националната стратегија за информатичко општество и Акционен план¹⁷⁷, изгласани во Собранието на Република Македонија на 16 јуни 2005 година.

Со цел остварување на визијата и на мисијата, до 2007 година се започнати значителни промени како што се: целосно либерализиран пазар на електронско-комуникациски услуги, значително зголемување на број на Интернет корисници, воспоставување на електронски сервиси за јавни услуги и имплементирани приоритети за одржливост на Стратегијата и на Акциониот план за информатичко општество.



Слика 11. Столбови на инфраструктурата

¹⁷⁷ Комисија за ИТ, Национална стратегија за информатичко општество, април 2005,
<http://www.kit.gov.mk/WBStorage/Files/Strategija%20i%20Akcionen%20Plan%20MAK.pdf>

Политиката за информатичко општество наведува седум основни насоки: инфраструктура, е-бизнис, е-влада, е-образование, е-здравство, е-граѓани и легислатива¹⁷⁸. Инфраструктурата и легислативата се неопходни за остварување на која било друга насока, иако е сосема возможно да се напредува во неколку насоки паралелно. Крајната цел е да се создаде околина на модерна, пристапна и адаптабилна ИКТ инфраструктура која ќе биде лесно достапна за користење од страна на сите субјекти под недискриминаторски услови и со ниски трошоци. Трите столба врз кои треба да се гради инфраструктурата се правната инфраструктура, технологијата и апликации и човечките ресурси¹⁷⁹.

Главната цел во развојот на инфраструктурата е создавање на електронско-комуникациска мрежа на целата површина на Република Македонија, со чија помош би се поврзале сите јавни институции, министерства, владини институции и агенции на ниво на физичко поврзување и на ниво на апликации и размена на податоци. Паралелно со овој процес би се одвивал развојот на проектите за е-образование, е-здравство и е-граѓани.

5.1.2. СТРАТЕГИИ ЗА Е-ВЛАДА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

Министерството за информатичко општество и администрација е основната надлежна институција за координација на активностите за изградба на информатичко општество и координација на мерките кои произлегуваат од двете стратегии: Национална стратегија за развој на информатичко општество и акционен план и Национална стратегија за развој на електронски комуникации со информатички технологии¹⁸⁰.

При градењето на стратегија, главен предизвик претставува дефинирањето на социјалната, економската и политичката визија на општеството базирано на знаење, стекнато со развој и примена на ИКТ во сите сфери на општеството и со тоа создавајќи современ и ефикасен сервис за граѓаните и бизнисите. Главен предизвик на Националната стратегија за развој на електронски комуникации со информатички технологии е

¹⁷⁸ Комисија за ИТ, Национална политика за информатичко општество, <http://www.kit.gov.mk/WBStorage/Files/final%20NISP.pdf>

¹⁷⁹ Комисија за ИТ, Национална политика за информатичко општество, <http://www.kit.gov.mk/WBStorage/Files/final%20NISP.pdf>

¹⁸⁰ Национална стратегија за развој на информатичко општество и акционен план на Република Македонија, април 2005, Скопје.

овозможување на агресивно воведување и масовно ефикасно користење на електронските комуникации и информатичките технологии, со што се придонесува за вклучување на Република Македонија во глобалната вмрежена економија¹⁸¹.

Оформувањето на стратегијата за развој на е-влада зависи од комплексноста на процесот, кој подлежи на влијанието на голем број на фактори (види Глава 2, дел 2.6.) и предуслови кои мора да бидат земени предвид за да се постигне успешна имплементација на целиот проект. Поради тоа, развојот на е-влада во една земја претставува долготраен процес, кој без сомнение, ќе биде успешно имплементиран и ќе има позитивни резултати само со примената на добро испланирани и имплементирани решенија.

Министерството за информатичко општество, во 2009 година, ги реализира активностите за изработка на конкретен стратешки документ за развој на е-влада во Република Македонија. Во процесот на создавање на овој документ вклучени се бројни државни институции, компании и претставници од ИКТ индустријата, како и претставници од приватниот сектор. Со колективните напори на засегнатите страни, во 2010 година, донесени се Стратегијата за е-влада како и Акциониот план за имплементација на стратегијата¹⁸².

Стратегијата е составена од поголем број делови поделени во три тематски целини. Првата целина е фокусирана на систематски приказ на историскиот развој на активностите поврзани со дотогашниот развој на е-влада, како и степенот на имплементација во периодот од 2005 до 2009 година во Република Македонија и исто така прикажан е и напредокот на земјата виден преку релевантните мерења и рангирања од страна на меѓународни институции.

Понатаму, во документот за Стратегијата се дефинирани концептот на е-влада, претставена е визијата за нејзиниот развој, стратешките цели и приоритети за одвивање на процесите на имплементација на е-влада во Република Македонија. Визија за е-влада на Република Македонија е: овозможување на интегрирано, ефикасно и модерно работење на

¹⁸¹ Комисија за ИТ, Национална стратегија за информатичко општество, април 2005, <http://www.kit.gov.mk/WBStorage/Files/Strategija%20i%20Akcionen%20Plan%20MAK.pdf>

¹⁸² Национална стратегија за развој на информатичко општество и Акционен план на Република Македонија, април 2005, Скопје.

државната администрација и обезбедување на услуги кои се целосно приспособени кон потребите на граѓаните и бизнисот¹⁸³.

Во третиот дел од Стратегијата составена е листа на конкретни стратешки мерки кои според нивната содржина се поделени на проекти, е-услуги и иницијативи. Со низата дефинирани законски регулативи и стратегии, со донесувањето на Законот за податоци во електронски облик и електронски потпис во 2000-тата година, поставени се основите за градење на е-влада. Подоцна, во 2005 година, е донесена националната стратегија за развој на информатичко општество, а во 2009 година, како една од програмските цели, се постави стратегија за развој на е-влада во Република Македонија со цел да се овозможи стратешки пристап во искористување на ИКТ за поефикасно работење на јавниот сектор.

Како карактеристика со најголема вредност кај пристапот за градење на е-влада кај македонската влада се истакнува инклузијата, која е неразделен елемент кај сите мерки, наметнувајќи се и самата себе си како цел. Сите мерки и напори се насочени кон служење подеднакво на сите граѓани, без оглед на нивниот пол, етничка, возрасна или социјална припадност. Во тој правец, Владата е длабоко проактивна за изедначување на пристапот и достапноста на услугите за сите, како урбани така и рурални средини преку пристап до бежичен Интернет во руралните средини, бесплатно користење на Интернет и Интернет клубовите од страна на повозрасните граѓани, издавањето на ваучери за социјално ранливите групи, портал за луѓето со психички и физички ограничености, бесплатен тренинг за невработените и над се проактивноста се гледа со развојот и адаптацијата на Стратегијата за е-инклузија¹⁸⁴.

Извлечено како заклучок од искуствата на земјите кои веќе имаа искуство во имплементацијата на е-влада и поради специфичноста на самите процеси, за успех на развојот на е-влада потребно е постоење на национална стратегија базирана на принципите на висок квалитет и реалната изводливост. При создавањето на стратегиите, една земја не смее слепо да ги следи примерите на другите земји, туку треба да се стреми

¹⁸³ Министерство за информатичко општество и администрација. <http://www.mio.gov.mk/?q=node/271>

¹⁸⁴ Националната стратегија за развој на информатичкото општество во Република Македонија, столбот „е-Граѓани“.

кон создавање сопствени планови кои се соодветни за условите во кои таа се наоѓа, обрнувајќи внимание на своите приоритети и потреби.

5.1.3. АКЦИОНИ ПЛАНОВИ ЗА Е-ВЛАДА

Во Акциониот план на Република Македонија, наведени се сите проекти, пилот-проекти, иницијативи и програми поделени според столбови, меѓусебно поврзани со: остварувањето на конкретна цел од Стратегијата; останати учесници; време на имплементација; носител на активност; финансиска проекција; или пак со: критички фактори за имплементација; потенцијални ризици или финансирање во однос на очекуваните резултати¹⁸⁵.

Јасно дефинираните планови и чекори се клучен фактор, во почната фаза на процесот, за поставување на основите за успешно имплементирање на е-влада. Стратешкото планирање на секоја земја треба да се базира врз разбирањето, изучувањето и примената на глобалните трендови за развој на е-влада земајќи го пред вид потенцијалот на ИКТ за подобрување на квалитетот на владеењето. Потоа, по изучувањето на условите во кои се наоѓа, земјата треба да ги идентификува сопствените приоритети и со дефинирањето на приоритетните области да премине кон развој на сопствена стратегија за развој на е-влада. Во тој поглед, управувањето на инфраструктурата, како постојан процес, зависи од следниве е-владини проекти и активности:

Табела 9. Дефинирани проекти за инфраструктура¹⁸⁶

Проект	Приор.	Активност	Област	Носители и учесници
ПР1. 01	1	Активности за обезбедување, сеприсутност и омасовување на користењето на брз и ефтин Интернет	Инфраструктура Ц1. 01	Владата на Република Македонија, Агенцијата за информатичко општество
ПР1. 02	1	Утврдување на постојните капацитети, на планираните активности во делот на инфраструктурата во јавната администрација и во јавните претпријатија и операторите на телекомуникациски услуги	Е-Влада и е-образование	Агенцијата за информатичко општество

¹⁸⁵ Национална стратегија за развој на информатичко општество и Акционен план на Република Македонија, Влада на Република Македонија, Комисија за информатичка технологија, стр 71.

¹⁸⁶ Национална стратегија за развој на информатичко општество и Акционен план на Република Македонија, Влада на Република Македонија, Комисија за информатичка технологија, стр 21.

ПР1. 03	1	Дизајн и имплементација на 'рбетна мрежа за потребите на владини институции, на јавната администрација и на приватниот сектор	Е-Влада, физичка инфраструктура	Агенцијата за информатичко општество
ПР1. 04	2	Проценка на неопходна законска рамка за развој на ИКТ-инфраструктура	Легислатива и е-бизнис	Министерството за транспорт и врски
ПР1. 05	1	Структурна промена на Управата за телекомуникации и нејзино трансферирање во Агенција со следење на нејзиното работење	Е-Влада, е-граѓани, легислатива, е-бизнис	Управата за телекомуникации
ПР1. 06	2	Анализа за воведување на сите соодветни стандарди поврзани со користење на ИКТ (податоци, услуги, инфраструктура, управување, сигурност, документација)	Со сите столбови	
ПР1. 07	2	Изработка на едукативни ЦД материјали за користење на е-услуги	Со сите столбови	Приватниот сектор
ПР1. 08	2	Дефинирање на барањата за ИКТ-ресурси и човечки ресурси во институциите	Е-Влада, е-граѓани,	Агенцијата за информатичко општество
И1. 01	2	Анализа на концесиски обврски со АД "Македонски телекомуникации" и можност за пренамена на обврските во други проекти	Е-Влада, е-граѓани,	Министерството за транспорт и врски
И1. 02	2	Преглед на сите тековни проекти и активности во делот на ИКТ на ниво на Република Македонија...	Легислатива, инфраструктура	Агенцијата за информатичко општество
И1. 03	2	Скратување на административните постапки за добивање одобренија потребни за изградба на инфраструктурата од интерес на државата (проекти кои имаат приоритет)	Инфраструктура и легислатива,	Агенцијата за информатичко општество

Според Акциониот план, за успешно остварување на стратешките цели потребно е да се реализираат следните проекти и активности:

Табела 10. Дефинирани проекти за инфраструктура¹⁸⁷

Проект	Приор.	Активност	Област	Носители и учесници
ПР2. 01	1	Дефинирање стандарди за дигитална фактура и дигитална нарачка	е-бизнис Ц2.01	Стопанската комора на Македонија - МАСИТ
ПР2. 02	1	Анализа на е-подготвеност на Македонија за е-бизнис	е-бизнис Ц2.02 и Ц2.03	НСПК

¹⁸⁷ Национална Стратегија за Развој на Информатичко Општество и Акционен План на Република Македонија, Влада на Република Македонија, Комисија за информатичка технологија, стр 25.

ПР2. 03	2	Развој на бизнис-модел за реорганизирање и дигитализирање на бизнис процесите и имплементација на е-бизнис	е-бизнис Ц2.04 и Ц2.01	Агенцијата за информатичко општество, МАСИТ
ПР2. 04	2	Тренинг за воведување ИКТ и е-бизнис во фирмите	е-бизнис Ц2.02, Ц2.03 и Ц2.01	Агенцијата за претприемништво/МАСИТ
ПР2. 05	3	Промоција на е-бизнис во Македонија	е-бизнис Ц2.03	МАСИТ, Агенцијата за информатичко општество
ПР2. 06		Анализа на потребата за развој на истражувачки центар за е-бизнис	е-бизнис Ц2.02 и Ц2.03	Универзитети
ПР2. 07		Водич за имплементација на е-бизнис во мали и средни претпријатија (МСП)	е-бизнис Ц2.01 и Ц2.02	Универзитети, Консултантското тело
ИН2. 01		Организација и учество на форуми за воспоставување контакти и размена на информации на домашно и на меѓународно ниво	е-бизнис Ц2.03	Агенцијата за информатичко општество
ИН2. 02		Формирање асоцијација/ фондација на субјекти заинтересирани за реализација на одредени проекти	е-бизнис Ц2.04 и Ц2.01	Асоцијација/Фондација
ИН2. 03		Поставување информации за деловни субјекти во Република Македонија на веб-страна на Централен регистар	е-бизнис Ц2.03	Централен регистар на Република Македонија

Концептот е-влада може да биде успешен само ако владата ги согледа и ги реализира активностите за развојните приоритети во општеството, коишто ќе овозможат поширока поддршка од граѓаните, ќе го олеснува финансирањето и ќе ги намалува трошоците. Денешен предизвик е изградба на економија базирана на знаење, а владата како водечка сила мора да се модернизира да излезе во пресрет на новите предизвици. Во продолжение, акциониот план предвидува зголемување на бројот на ИКТ експерти и зголемување на нивото на ИКТ писменост во јавната администрација:

Табела 11: Дефинирани проекти за инфраструктура¹⁸⁸

Проект	Приор.	Активност	Област	Носители и учесници
ПР3. 01	1	Креирање веб-портал за учество на граѓаните во градењето на општеството (e-democracy)	Е-Влада Ц3.01	Владата, Генералниот секретариат, министерствата

¹⁸⁸ Национална стратегија за развој на информатичко општество и Акционен план на Република Македонија, Влада на Република Македонија, Комисија за информатичка технологија, стр 33.

ИНЗ. 01	1	Владини мерки-иницијативи за намалување на данокот за веб- (софтверски) услуги од ИТ-технологија	Е-Влада Ц3.03	Владата
ПРЗ. 02	1	Дефинирање стандарди и архитектура за е-владини апликации и пилот-проекти	Е-Влада, Инфраструктура Ц3.05	Владата, КИТ
ПРЗ. 03	1	Обезбедување единствена програма за управување со електронски документи. (document & workflow management)	Е-Влада Ц3.02	Владата, КИТ
ПРЗ. 04	1	Проект - Овозможување достап до бесплатни информации за сите закони и законски документи	Е-Влада Ц3.03	Владата
ПРЗ. 05	1	Воведување ID Card	Е-Влада Ц3.06	МВР
ПРЗ. 06	1	Креирање на Web-портал за сите постоечки услуги кон граѓаните и бизнис заедницата	Е-Влада Ц3.06	Владата, Генералниот секретариат, министерствата
ПРЗ. 07	1	Вработување и обука на ИКТ кадар во државната администрација	Ц3.06	Владата, министерствата
ПРЗ. 08	1	Обука и сертификација за ИКТ писменост на државната администрација	Е-Влада, е-Образов. Ц3.06	Владата, локалната самоуправа
ПРЗ. 09	1	Изработка на Портал на Влада на Република Македонија	Е-Влада Ц3.06	Владата, Генералниот секретариат, министерствата
ПРЗ. 10	1	Опременување на општините со најмалку три компјутери и непречено поврзување со Интернет во функција и на точки за јавен пристап	Е-Влада Ц3.02	Владата, локална самоуправа

Табела 12. Дефинирани проекти за инфраструктура¹⁸⁹

Проект	Приор.	Активност	Област	Носители и учесници
ИНЗ. 02	1	Иницијативи за стимулирање на користењето услуги преку Интернет и креирање на содржини	Е-Влада Ц3.03	Владата, КИТ
ПРЗ. 1	1	Проект-анализа на кориснички барања во секој орган на државната управа, редизајн и реорганизација на постојните процедури во работењето на државната администрација	Е-Влада Ц3.05	Владата, Генералниот секретаријат, министерствата

¹⁸⁹ Национална стратегија за развој на информатичко општество и Акционен план на Република Македонија, Влада на Република Македонија, Комисија за информатичка технологија, стр 34 и 35.

ПРЗ. 12	1	Подготовка и водење на седници на Влада	Е-Влада Ц3.06	Владата, Генералниот секретаријат
ПРЗ. 13	1	Промптно информирање за амандмани и пратенички прашања	Е-Влада Ц3.06	Владата, Генералниот секретаријат
ПРЗ. 14	2	Креирање на Web сајт за е-легислатива за предлози и коментари за закони и други прописи. (е-легислатива)	Е-Влада, е-Граѓани Ц3.01	НВО
ПРЗ. 15	2	Поставување физичка инфраструктура меѓу државните институции и пристап на Интернет	Е-Влада, инфраструктура Ц3.02	Владата, министерствата, локалната самоуправа
ПРЗ. 16	2	Изградба на логичка инфраструктура меѓу државните институции	Е-Влада, инфраструктура Ц3.02	Владата, министерствата, локалната самоуправа
ПРЗ. 17	2	e-Procurement-систем	Е-Влада Ц3.06	Владата, Министерството за финансии
ПРЗ. 18	2	Следење на хармонизацијата на законодавството со ЕУ	Е-Влада Ц3.03	Владата, Генералниот секретаријат
ПРЗ. 19	2	Електронско online-доставување податоци до Државниот завод за статистика (е-статистика)	Е-Влада Ц3.06	Владата, КИТ, министерствата
ПРЗ. 20	2	Електронска online-дисеминација на податоците од Државниот завод за статистика	Е-Влада Ц3.06	Владата, КИТ, министерствата
ПРЗ. 21	2	One stop shop за регистрација на фирмите	Е-Влада Ц3.06	Централниот регистер
ПРЗ. 22	2	e-Taxation-систем	Е-Влада Ц3.06	Владата, Министерството за финансии
ПРЗ. 23	2	e-Budget-систем	Е-Влада Ц3.06	Владата, Министерството за финансии
ПРЗ. 24	3	Проект - Мерење на квалитетот на ИКТ-писменост	Е-Влада Ц3.06	Владата, министерствата
ПРЗ. 25	3	Формирање регистар на сите бази на податоци (регистри) во државните институции - централни регистри	Е-Влада Ц3.06	Владата, КИТ, министерствата
ПРЗ. 26	3	M-Government-решенија	Е-Влада Ц3.03	Владата
ПРЗ. 27	3	Воведување стандарди за заштита на информациски системи ISO 17799	Е-Влада Ц3.02	Владата, министерствата

ПРЗ. 28	3	Дефинирање стандарди за минимална ИКТ- инфраструктура	Е-Влада Ц3.03	Владата
ПРЗ. 29	3	Проект - Воведување ISO 9001 стандард за квалитет на услугите на Владата	Е-Влада Ц3.06	Владата, КИТ
ПРЗ. 30	4	Проект - Доделување официјална е-адреса на граѓаните	Е-Влада Ц3.06	Владата, МВР
ПРЗ. 31	4	Географски информациона систем-ГИС	Е-Влада Ц3.06	Катастар
ПРЗ. 32	4	Можност за размена на податоци креирани во (или за) поединечни државни институции и органи со останати институции во државата - INSPIRE-иницијатива	Е-Влада Ц3.06	Владата, министерствата
ПРЗ. 33	4	Стандардизација во изработка на податочен модел за урбанистички планови (ГУП и ДУП)	Е-Влада Ц3.06	Катастар
ПРЗ. 34	4	Дигитален интегриран катастар на Република Македонија	Е-Влада Ц3.06	Катастар
ПРЗ. 35	4	ГИС - веб-портал за расположливото државно земјиште	Е-Влада Ц3.06	Владата
ПРЗ. 36	4	Заштита на природните ресурси, животната средина и природните национални богатства преку изградба на ГИС-база на податоци	Е-Влада Ц3.06	Владата, министерствата
ПРЗ. 37		Проекти за Министерството за внатрешни работи и за службите за безбедност	Е-Влада Ц3.03	МВР
ПРЗ. 38		Донесување Национална политика за информатичко- комуникациска безбедност	Е-Влада Ц3.03	Дирекцијата за безбедност на класифицирани информации
ПРЗ. 39		Безбедносна сертификација на информатичко-комуникациски системи за процесирање на класифицирани информации	Е-Влада Ц3.03	Дирекцијата за безбедност на класифицирани информации
ПРЗ. 40		Формирање Национално тело за информатичко- комуникациска безбедност	Е-Влада Ц3.04	Владата
ПРЗ. 41		Имплементација на информациона систем во областа на социјалната заштита	Е-Влада Ц3.03	Министерство за труд и социјална политика, Центрите за социјална работа

При дизајнирање на стратегиите и решенијата за имплементација на проектот на е-влада, постојат основни упатства кои велат дека преуредувањето на процесите и процедурите треба да претходи пред дизајнирањето на ИКТ решенијата, со цел да се спречат и избегнат грешките. Акциониот план кој им е предложен на македонските институции се состои од следниве мерки¹⁹⁰:

- административна гилотиња,
- имплементација на системот,
- информирање на граѓаните и корисниците,
- тренирање на персоналот

Првата мерка се стреми кон дефинирање и истакнување на услугите и документите, податоците или документите потребни за секој процес, намалување на товарот на непотребното складирање на податоци, забрзување на процесите и воведување на едношалтерскиот систем за сите услуги, без оглед на тоа дали тие се издаваат на хартија или како е-услуга. Оваа мерка имплиира адаптација на некои подзакони, додека пак првиот предизвик со кој се соочува претставува централизираниот пристап до базите на податоци и овозможување на вработените да даваат услуги и документи на било која локација во земјата.

Втората мерка се однесува на практичните чекори на имплементирање на новите процедури, почнувајќи од нивното објавување на uslugi.gov.mk, одредување на форматот, начинот и средствата за размена на податоците помеѓу институциите.

Последните две мерки се однесуваат на тоа како новите процеси се презентирани и артикулирани кај граѓаните и вработените, потрошувачите и нивните снабдувачи.

¹⁹⁰ Национална стратегија за развој на информатичко општество и Акционен план на Република Македонија, април 2005, Скопје.

5.2. ОПРАВДАНОСТ ЗА ВОВЕДУВАЊЕ НА Е-ВЛАДА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

„Владата може со минимални трошоци да отвори огромен број податоци врз база на кои други можат да развиваат нови бизнис модели и иновативни решенија (апликации, е-услуги, итн.). Економските анализи за новата Директива на ЕУ за информации на јавниот сектор, предвидува дека политиката на отворени владини податоци би требало директно да ја зголеми деловноста (бизнисите) до 40 билиони евра годишно или до 0,3% БДП, а со комбинација на директни и индиректни ефекти (влијанија) процентот може да се искачи до 1,7% БДП.“

(Нацрт верзијата на Акцискиот план за отворена влада на Македонија 2012)

Пристапот и примената на нови технологии за развој се смета за еден од клучните извори на економски раст. Од посебна важност е ефектот на мобилните технологии. Таму каде националните влади ги преземале работите во свои раце, рапидното ширење на мобилната технологија допринесува дури и до еден процентен раст на економскиот развој во земјата во текот на последните неколку години.

Оправданоста за имплементација на процесите на е-влада голем број од земјите, меѓу кои е и Република Македонија, ја гледаат во унапредувањето на обезбедените граѓански услуги, обезбедување нови и подобрување на старите услуги за бизнисите, зголемената ефикасност на државните институции и зголемениот пристап на граѓаните до информации и со самото тоа зголемување на нивната моќ.

Оправданоста или влијанието на е-владата е следното:

- подобра испорака и дистрибуција на владините услуги до граѓаните,
- подобрени интеракции, контакти со бизнисот и индустријата,
- зајакнување на граѓанското општество преку зголемен пристап до информации, или поефикасен владин менаџмент.

Табела 13. Причини за воведување на е-влада¹⁹¹

Обезбедување на граѓански услуги	Обезбедување на услуги за правните лица и индустријата
Плаќање на даноци на имот, издавање на имотни листови <i>CARD во Андра Прадеш, Bhoomi во Карнатака, USAID во Македонија</i> Транспарентност; побрзо процесирање на граѓанските барања; намалена корупција, зголемена продуктивност Персонален данок онлајн <i>Бразил, Јордан, Чиле, Мексико</i> Практичност: побрзо исполнување на законот, намалени трошоци Издавање на возачки дозволи, регистрација на возила, пасоши, државјанство, плаќање на казни <i>Bahia, Бразил, Андра Прадеш, Карнатака, Индија и Јордан</i> Намалено време на чекање; повеќе услуги под еден покрив, намалена корупција, елиминирање на посредниците Електронско издавање и плаќање на сметки за струја, телефон, вода и казни <i>Hyderabad, Kerala</i> Практични локации, побрзо процесирање. Корисникот завршува неколку работи со една посета.	Е-набавки <i>Мексико, Филипини, Бразил, Бугарија, Чиле, Македонија</i> Намалување на трошоците за огласување, пониски цени, транспарентност. Регистрација на нови правни лица <i>Јордан, Јамајка, Кина</i> Намалено време и број на посети, практичност. Прибирање на даноци (ДДВ) <i>Индија, Камерун, Чиле, Мауритиус</i> Намалено време и број на посети. Практичност. Зголемена добивка за државата. Царина онлајн Над 70 држави Побрзо процесирање на стоките, помалку корупција. Општински услуги <i>Повеќе држави, вклучувајќи ја и Македонија</i> Брзо издавање на дозволи и лиценци. Пристап до информации.
Зголемена ефикасност на државните институции	Повеќе моќ на граѓаните преку пристап до информации
Користење на електронска пошта и видео конференции <i>Голем број на држави</i> Помалку патувања, побрза комуникација. Безхартиен систем за менаџмент на документи и работни процеси <i>SmartGov во Андра Прадеш</i> Брзина на процесирање, идентификација на текот на движење на секое барање и документ, многу поголема одговорност Интегриран систем за финансиски менаџмент <i>Македонија, Индија, Косово, Авганистан</i> Подобра контрола на трошоците и спречување на злоупотреби.	Објавување на буџетот на централно и локално ниво <i>Аргентина, Индија, Турција</i> Поголема транспарентност Објавување на проектите и нивните извршители <i>Карнатака</i> Транспарентност и помала корупција

¹⁹¹ InfoDev and Center for Democracy and Technology, The e-Government Handbook for Developing Countries

5.2.1. ФИНАНСИСКИ ЗАШТЕДИ

Република Македонија го препознава потенцијалот на употреба на Интернетот како канал за испорака на услуги за да излезат во пресрет на потребите на граѓаните и бизнисите. Граѓаните со помош на е-влада би добивале исто ниво, квалитет и вид на услуга од владата како што добиваат од приватниот сектор. Тоа имплицира на постојано растечка побарувачка која е насочена кон владата во облик на финансирање на е-владини проекти.

Финансиските заштеди настануваат со воведување на електронски системи кои се директно поврзани со активности кои на владата ѝ овозможуваат прибирање на пари, тука се опфатени активности како што се собирање на даноци, царинење и јавни е-набавки. Токму нивната главна карактеристика, фактот што обезбедуваат од тоа што ѝ е најмногу потребно на државата, парите, а од друга страна едноставни се за воведување, ги прави е-владините процеси многу популарни меѓу државните органи и поради тоа финансиските заштеди и процеси, како резултат од системите за плаќање, се објаснувањето за се пошироката примена и имплементација на проектите на е-влада во голем број на земји, вклучувајќи ја и Република Македонија. Во принцип постојат повеќе причини и фактори кои би ја објасниле широката примена и прифатеност на истите, брзиот поврат на инвестираните средства е фактор плус кој оди во интерес на државните органи. Овие апликации се особено популарни во земји кои имаат низок степен на корупција или се одлучно влезени во борба со истата, затоа што по електронски пат овозможува заобиколување на коруптивните канали. Придобивки постојат и за правните субјекти секако, пред сè, поголемата брзина и едноставност за обавување на овие обврски за кои во минатото им биле потребни дополнителни пари и време¹⁹².

Не сите бенефити од е-владата се насочени кон нејзините директни корисници. Таа исто така испорачува заштеди и за агенциите во форма на побрзи трансакции и пониски кадрови трошоци. Утврдувањето на приходно-трошочните односи за е-владата не е директно затоа што корисностите и придобивките не се само финансиски. Посебен проблем за агенциите е идентификувањето и мерењето на социјалната вредност. Се

¹⁹² Национална стратегија за е-Влада на Република Македонија, Министерство за информатичко општество и администрација, 2010.

очекува поголем дел од агенциите да имаат одредени финансиски бенефити, иако тоа не е примарна цел на проектот на е-влада.

Табела 14. Директни и индиректни бенефити за владините и невладините корисници¹⁹³

Вид на бенефит	Владини корисници	Невладини корисници (Граѓани и бизниси)
Директни финансиски бенефити	1) Намалување на трошоците-ослободување на ресурси за јавни и приватни иновации, зголемување на вредноста на производите и услугите.	2) Намалување на товарот-административни поедноставување, обезбедување на повредни и побрзи услуги, заштеда на време и пари и подобрување на капиталот.
Директни нефинансиски бенефити	3) Прибирање на вкупните бенефити од инвестициите-постигнување на синергија од услужните канали за испорака, овозможување на поделбата и повторното искористување на податоците за поактивна достава услуги, промовирање на пристап како дел од менџментот на каналите на достава.	4) Зголемување на задоволството на корисниците-24/7 услуга, подобрување на персонализацијата и квалитетот на услугите, подобрување на пристапот и капиталот, обезбедување на безбедноста и приватноста на корисниците, транспарентност и избор.
Индиректни бенефити „Добро владеење,, како јавно добро	5) Поддршка на законитоста-поддршка на безбедноста и вербата на некое збирно ниво, модернизација и трансформација на јавниот сектор, обезбедување на еднаквост, намалување на времето потребно за одговор, пресметливост и партиципација.	6) Поддршка на растот – подобрување на бизнис околината, креирање на информационо општество, воспоставување на инфраструктура за безбедност и сигурни трансакции.

Мора да се напомене дека падот на трошоците не може да уследи моментално пред се поради пречките кои постојат во процесот на прифаќање на новиот начин на државното функционирање и промените кои тие ги носат и целиот процес на имплементација на е-владата. Поради тоа, може да дојде и до пораст на трошоците во прв момент поради паралелно одржување на старите канали за комуникација сè додека грѓаните и бизнис секторот целосно не се навикнат и го прифатат новиот систем на функционирање кој со себе го носи е-владата.

5.2.2. ТЕХНОЛОШКА УСОВРШЕНОСТ

Напредокот во технологијата, кој овозможува размена на податоци и ефикасно насочување на меѓуагенциските владини системи, ја формира позадината на

¹⁹³ OECD e-Government Project, “Proposed Outline for Assessing e-Government Benefits” (2006).

интегрираните портали каде граѓаните можат да најдат мноштво релевантни податоци подредени според тема, животен циклус или друга преферирана тема. Трендот во насока на персонализација на услугите доби на моментум кога повеќе земји се прилагодија на прибирање и презентирање според најразлични преференци.

Основната техничка оправданост за воведување на е-влада секако е автоматизацијата на институциите, односно создавањето на техничка опременост која ќе служи како алатка, како на вработените, така и на корисниците. Тоа значи дека секој вработен во администрацијата, кој има потреба, ќе има на располагање соодветен компјутер и пристап до брз Интернет со кои ќе има можност да користи службена е-пошта чија ИТ инфраструктура ќе нуди поголема сигурност и безбедност споредено со јавните провајдери на е-пошта, како што се yahoo, gmail, hotmail и слично. Технолошката усовршеност на процесите, исто така, ќе доведе до информациска безбедност која не се однесува само на заштитата на мрежите и опремата, туку се однесува и на заштитата на информациите надвор од компјутерските системи (хартиените документи) преку соодветни организациски и технички мерки¹⁹⁴.

Понатаму, кога станува збор за технолошката усовршеност, мошне е битно информатичко-комуникациските технологии да бидат неутрални, односно независни, неограничени од услугата која треба ја овозможат. Со тоа се овозможува користењето на една услуга да не биде ограничено со користењето само на одредена технологија и избегнувањето на проблеми со зависноста од само една технологија или добавувач.

Македонија ја прифаќа информациската технологија како ефективен инструмент за катализација на економската активност, ефикасно водство и за развој на човековите ресурси. Токму поради тоа направени се сериозни инвестиции во ИТ и истата е успешно интегрирана со развојните процеси, а со тоа жнее бенефити за општеството. Во Македонија, овие напредоци имаат силен импакт врз индустријата, образованието, услугите и владините сектори и нивното влијание на различни апликации во последно време посилно се чувствува.

¹⁹⁴ „Основи и развој на е-влада“, УСАИД, Министерство за информатичко општество, 2010.

Целокупното поставување на процесите за е-владина софистицираност е со суштинска намера да се обезбеди исполнување на сите владини активности и понуда на владини услуги. Впрочем, спроведување на зацртаната веб-софистицираност е практично невозможно без претходно целосно и правилно исполнување на основните технолошки предуслови, односно активности. Ако се тргне од тоа дека активностите вклучуваат дигитализирање на податоци и процеси, станува јасно колкаво е значењето на истите во реализирање на крајната цел е-влада, која не може да се замисли без современи веб-технологии¹⁹⁵.

Кога развојот на поддршката на информациските и комуникациските технологии е ефективен, ефикасен и издржлив тогаш тој е одржлив. Е-владата влијае директно на одржливоста на развојот преку употребата на ИКТ во јавниот социјален сектор и економските развојни програми. Во тој контекст, растечкиот императив денес е да се рedefинира е-владиниот развој во насока на разбирање на можностите кои доаѓаат од новите технологии, промовирајќи развој за луѓето и со нивно интегрално учество.

5.2.3. УСЛУГИ КОН ГРАЃАНИТЕ

Секако дека постоењето на е-владата во најголем дел е насочено кон граѓаните на Република Македонија кои и го имаат најголемиот бенефит од воведувањето на е-владата, оттаму не треба да чуди фактот што најголем дел од апликациите се посветени и направени во директен интерес на граѓаните. Вадењето на општински лиценци, дозволи за градење, транспорт, легализација на имот, регистрација на возила и прибирање на даноци во голем број од земјите се одвиваат преку електронски имплементирани системи. Секако, не мора да се напоменува дека ваквото воведување на електронски апликации и системи за работа оди многу поедноставно од страна на органите со регулативна функција, додека оние како здравство и образование кои имаат планирачка функција нормално имаат многу пообеман и посложен процес на имплементација.

Се со цел креирање на што подобри услуги и создавање на идеални услови за испорака на истите до корисниците, граѓаните и бизнис секторот, се воведува нова

¹⁹⁵ David Robinson, Harlan Yu, William P. Zeller and Edward W. Felten, Government Data And The Invisible Hand, [Yale Journal of Law & Technology, Vol. 11, p. 160, 2009.](#)

филозофија, чија цел е подобрување на услужливоста, наречена „Нема погрешна врата“. Оваа филозофија претпоставува максимална соработка и усовршени начини на размена на информации помеѓу сите институции, агенции и лица вклучени во обезбедување на услугата. Станува збор за пристап кој, како што кажува самиот наслов, треба да овозможи безусловно прифаќање на барателите на услуги и во краен случај нивно пренасочување кон вистинската адреса за добивање на бараната услуга. Во пракса, каде и да се обрати корисникот, со помош на механизмот „Нема погрешна врата“, многу побрзо и полесно отколку претходно стига до неопходната услуга¹⁹⁶.

Во продолжение, со цел да се постигне многу побрзо и поефикасно обезбедување на неопходните услуги до граѓаните, а преку одбегнување на нивно препраќање и шетање од еден шалтер до друг, од една институција до друга, се воведува таканаречениот едношалтерски систем со кој по службена должност на државната администрација ѝ се наложува да ги пребара сите потребни документи во име на граѓаните. Сето тоа, службено пребарување, прибирање и комплетирање на документите е возможно преку интероперабилноста како дел од е-владата.

За подобрување на услужливоста кон граѓаните се воведува евалуирање на службениците на секои шест месеци врз основа на посебен систем кој им овозможува на граѓаните непосредно и веднаш по добивањето или недобивањето на услугата да ги оценат државните службеници .

Понатаму, со цел подобрување на услужливоста, е-владините процеси се насочуваат кон креирање на посебна дигитална, виртуелна средина која ќе претставува база на податоци (документи, искуства, знаења, проекти, следење на работата) а до која секој вработен во администрацијата, како дел од е-владата, ќе има безусловен пристап. Исто така, се практикува принципот „Молчењето е одобрување“ каде, како што кажува самиот наслов, во услови кога соодветниот државен орган, давател на услугата, нема да

¹⁹⁶ „Основи и развој на е-влада“, УСАИД, Министерство за информатичко општество, 2010.

одговори на барањето на корисникот на услугата во дадениот рок, се смета дека барањето е одобрено¹⁹⁷.

Корисностите за граѓаните се бројни, почнувајќи од најосновните како намалено време за чекање во ред, намалено време за одговор на доставено барање, пристапност до сите услуги на едно место, можност за завршување на сите обврски на едно место и намалување на можностите за појава на корупција, а во некои случаи и преку намалување на директниот трошок на услугата. Исто така, тука се и социјалните бенфити во форма на зголемени општествени вештини и знаења и нови бизнис и работни можности. Една од главните користи од постоењето на е-влада е унапредувањето на услугите наменети за граѓаните и подобрување на услужливоста и на социјалната благосостојба.

5.2.4. ЕФЕКТИВНОСТ И ЕФИКАСНОСТ НА ПРОЦЕСИТЕ

Владиниот фокус на институционална интеграција придружен со он-лајн граѓанска ориентација во делот на јавните услуги продолжува да биде доминантен. Истовремено во поглед на информација и услуга, граѓанството е сè повеќе земено како “активен корисник на јавни услуги”, со примена на концепти од приватниот сектор во насока на подобрување на владиниот сектор на јавни услуги. Клучен двигател за примена на овој пристап во Република Македонија е потребата да се постигне ефикасност во владиното работење паралелно со истовремен пораст на понудените услуги. Како што е веќе споменато претходно, е-владата со сите свои елементи може да допринесе кон намалување на трошоците на работење но, покрај тоа, следи и адекватно зголемување на продуктивноста на процесите. Самата природа на е-владата овозможува поинаков пристап при на пример контрола на процесите на работењето на различни единици, па дури и различни поединци вклучени во самиот процес и контрола на нивната продуктивност. Преку електронско прибирање на податоци и нивното архивирање, се овозможува не само контрола на точките на застој во работењето, туку и точките на корупција, понатамошна примена на податоците за споредување на ефикасноста и ефективноста на процесите, контрола, истражувања, како и корисни анализи на промени од воведување на промени во

¹⁹⁷ Национална стратегија за е-Влада на Република Македонија, Министерство за информатичко општество и администрација, 2010

законскиот систем, па се до контрола на бројот на вработените и нивно правилно насочување во работата, со крајна цел, како што е истакнато, зголемување на продуктивноста. Исто така прибраните податоци во Република Македонија може да бидат споредувани на меѓуагенциско ниво и помеѓу различни министерства¹⁹⁸.

Подобрената ефективност на процесите се забележува и започнува со прибирање на податоци и информации од секое одделно одделение и обезбедување и групирање на електронски услуги од истите. Со самиот факт дека службеникот кој остварува првичен контакт со граѓанинот располага со пристап до електронски податоци за самиот подносител значително е олеснет целокупниот процес и истовремено е лишен од најголемиот број на недостатоци, како време потребно за чекање, коруптивни точки, субјективни причини. Станува збор за едно големо олеснување и подобрување ефективността на целокупниот процес кое во самиот старт, уште со првиот контакт на граѓаните со државниот систем може да биде воочена и почувствувана¹⁹⁹.

Со примената и имплементацијата на е-владата се овозможува, преку најразлични апликации, владата да им се обрати директно токму на оние групи кои со претходниот старомоден начин на работење немало апсолутно никаков или имале ограничен пристап до потребните информации. Со користењето на Интернетот за објавување на податоци за трошењето на буџетот, процесот на одвивање на набавките, со резултатите од тендерите се обезбедува огрмона транспарентност на целокупното државно трошење и одвивањето на процесите и го става граѓанското општество во земјите кои ги спроведуваат процесите на е-влада, вклучувајќи ја и Република Македонија, за прв пат во ситуација да има целосна контрола и моќно надгледувањето на државните перформанси и активности.

Секако дека еден вака обемен и значаен процес како воспоставување на е-влада, не може да функционира и да биде независно набљудуван само во рамките на самата држава. Секако дека постојат голем број на елементи, процеси кои треба да обезбедат поддршка и нормално функционирање на истата е-влада. Така неопходно е постоење или воведување на соодветни законски решенија кои ќе обезбедат максимално лесно спроведување и

¹⁹⁸ „Основи и развој на е-влада“, УСАИД, Министерство за информатичко општество, 2010, стр.76.

¹⁹⁹ UN E-Government Survey 2008, “From E-Government to Connected Governance”, Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management

непречен процес на воведување на системите на е-влада. Истовремено, во Република Македонија се очекува законите да обезбедат и поголема транспарентност и конзистентност. Можеби најважен и клучен момент и придобивка во целокупниот процес е елиминирањето на посредниците во целиот процес на државното работење, што овозможува елиминирање на можните точки на коруптивно работење.

Во Република Македонија, поради ограничениот Интернет пристап или лошата Интернет покриеност во руралните средини, за подобрување на ефективността во функционирањето на процесите на е-влада, се воведуваат услужни центри, како алатка или метод кој треба да ја поткрепи имплементацијата на процесите. Услужните центри стануваат се попопуларни во руралните единици на локална самоуправа каде се или дел од истите или дел од други јавни или приватни компании, во Република Македонија најчесто како дел од општините. Преку овие услужни центри се нуди централизација на услугите, информациите, документите кои им се неопходни на граѓаните во секојдневното работење со државните органи и институции (како локална така и централна) што само по себе претпоставува одлична комуникација, организација помеѓу инволвираните страни и со тоа значително подобрување на ефективността на процесите²⁰⁰.

Подобрувања во процесите постојат и во самиот старт на примена на е-владата во рамки на самите државни институции кои ги имплементираат апликациите пред се во делот на најдиректни кретења на трошоци и стекнување придобивки во форма на намаленото трошење хартија, магацински простор, ресурси за процесирање, со што може да се увиди дека зголемувањето на ефективността и ефикасноста на процесите е директно поврзан со финансиското работење, односно финансиските државни заштеди. Но, секако самиот процес на имплементација на системот за менаџирање на документи и целокупниот работен тек бара многу време, напор и ресурси и како процес може да наиде на силен отпор и пречки во тековната администрација.

²⁰⁰ Стратегија за реформа на јавна администрација на Република Македонија, Генерален секретаријат на Влада на Република Македонија, 2010.

5.3. ОЦЕНКА НА ПОДГОТВЕНОСТА НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА ЗА ВОВЕДУВАЊЕ НА Е-ВЛАДА

Една од најдобрите инвестиции кои општеството може да ги направи за долгорочен развој е да инвестира во ефективните владеачки институции и владеачките транспарентни процеси. Иницијативите на е-Владата може да одиграат важна улога во овој контекст.

(C.A.Primo Braga)

Процесот на имплементација на е-влада е прилично долг и бара финансиски средства. Сето тоа се должи на потребата од реформи на процесите и трансформација која треба да ги надмине финасиските, законските и технолошките пречки, како и проблемите кои се јавуваат како резултат на отпорот кон процесите на е-влада на дел од засегнатите страни. Светските практики учат на тоа дека процесите на трансформација може да бидат неуспешни како резултат на недостатокот на знаење, погрешна проценка на времето, недостатокот на ресурси, проблеми со окружувањето итн., што укажува на потребата и силната заложба од страна на лидерите на високите државни институции.

Актуелната состојба на информациските системи во Владата на Република Македонија и во нејзините министерства укажува на проблеми со застареност на опремата и системска неповрзаност како резултат на непостоењето на компјутерска мрежа која ги поврзува владините институции и големиот број на некомпатибилни наследени системи. Значителен дел од владините институции не користат локална мрежа, а тој дел што користи има одвоено поврзување кон Интернет. Поради тоа, се оневозможува ефикасната размена на податоци помеѓу владините институции по електронски пат, користејќи ја е-поштата како единствен начин на меѓусебна комуникација и размена на информации и податоци. Уште повеќе е отежната комуникацијата помеѓу владините институции на централно и локално ниво поради непостоењето на можноста за структурна електронска размена, како резултат на недостаток на физичка инфраструктура и постоењето на минимален обем на информациски системи кај локалната самоуправа²⁰¹.

²⁰¹ Национална стратегија за развој на електронски комуникации со информатички технологии,

Во поголем дел од владините институции постои нисок степен на ИКТ-писменост кај вработените во администрацијата и исто така постојат потешкотии при обезбедувањето на специјализиран кадар за реализација на техничкиот дел од проектот, како и проблеми со застареноста на дел од опремата.

Можноста за целосна трансформација и создавање на комплетно нов систем и можноста за изградба на напредна, степенеста архитектура при дизајнирање на е-системите со вградена сигурност, стабилност и непречен проток на информации помеѓу апликациите е една од привелигиите на земјите во развој како што е Република Македонија.

Трансформацијата на податоците се состои од: самиот процес на прибирање, чување, обработка и користење на податоците на поединците како и на бизнис единките со строго регулирани правила и прописи со кои се регулираат одговорностите и надлежностите на државните органи а со цел да се обезбеди и гарантира безбедноста на податоците и заштита на приватноста; строго одредување на правила за размена на податоци помеѓу институциите и системите; прибирање и чување на податоци во целост засновано на цел систем на правила; бази на податоци, регистри кои постојано се прочистуваат и се дополнуваат; регистрите (бази на податоци) се дигитализираат за да се обезбеди нивна он-лајн достапност.

Оптимизирањето на процеси и трансформацијата на институциите опфаќа: реорганизација на податоците која сама по себе повлекува редефинирање на меѓуинституционалните процеси; воведување на едношалтерски системи; работа по принцип „whole-of-government“.

Владата на Република Македонија користи најнови веб-технологии со цел постигнување на највисока софистицираност на е-услугите кои ги нуди. Сите услуги кои се составен дел од листата на ЕУ а врз основа на кои услуги се врши оценување на софистицираноста на е-услугите во рамки на една земја се внимателно избрани. Имено, сите услуги се избрани поради самиот факт дека се, во основа, најчесто извршуваните услуги од страна на институциите кои имаат најчесто контакт и остваруваат услуги

http://www.mio.gov.mk/files/pdf/dokumenti/Nacionalna_strategija_za_razvoj_na_elektronski_komunikacii_so_infomaticki_tehnologii.pdf;

директно за граѓаните. Трансформација на податоците, оптимизирањето на процесите и трансформацијата на институциите се главните предуслови кои треба да се исполнат докрај за да се обезбеди целосно автоматизирање и персонализирање кои сами по себе значат минимална или никаква вклученост на граѓаните и компаниите при испораката и користењето на некои, но не сите услуги, за на крајот сето тоа да резултира со основната цел, намера, едно целосно заокружување на процесот на софистицираност. Сите овие активности во принцип се дел од еден единствен процес во рамки на кој тие се одвиваат во еден дел паралелно, а во еден дел последователно и помеѓу истите нормално постои силна врска, зависност²⁰².

5.4. ПРОБЛЕМИ ПРИ ВОВЕДУВАЊЕТО НА Е-ВЛАДА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

„Администрацијата сè уште не може да регрутира доволен број на луѓе со соодветни вештини за да ги менаџираат услугите на јавниот сектор во модерниот свет како што тоа би го направиле ефективни проект менаџери и квалификувани ИТ специјалисти...“

(Margaret Hodge, 2003)

Постојат многу пречки кои влијаат на развој на е-влада во Република Македонија, како што се недостаток на инфраструктура и капацитет на човечки ресурси и, како најкарактеристичен проблем за земја со низок принос како што е Република Македонија, традиционалните пречки за ИКТ инвестиции и развој, недостаток на технички вештини, високи технолошки трошоци и неефективна владина регулатива.

Разликите кои се јавуваат во софистицираноста и техничката напредност на различните апликации најчесто се предизвикани од недостатокот на финансии и различните извори од кои доаѓа помошта. Токму поради ограничените ресурси уредувањето и одржувањето на различните веб-апликации во рамки на самата влада и помеѓу министерствата и различните оддели, во Република Македонија, најчесто се доверува на некое лице во рамки на истите кое располага со одредени информатички

²⁰² „Основи и развој на е-влада“, УСАИД, Министерство за информатичко општество, 2010, стр.71.

знаења и вештини, без разлика на неговата обука за соодветниот тип на работа и конкретно познавање на проблематиката.

Нормално е дека целокупниот процес на имплементација на новите системи на е-влада не се одвива со ист успех и интензитет во сите единици и делови на е-владата. Така, во Република Македонија, многу подобри услови постојат кога станува збор за воведување на системите во рамки на единиците на локална самоуправа, пред сè, поради едноставноста на процесот. Од друга страна, се наидува на сериозни потешкотии во ситуациите кога треба да се овозможи интегрирање на две или повеќе државни единици, органи или министерства. Ваквите процеси кои бараат заеднички активности од повеќе институции во Република Македонија наидува на проблеми и се одвива тешко²⁰³.

Понатаму, како последица на големиот број на веб-страни кои се застапени кај македонските општини, се јавуваат мноштво варијации помеѓу истите, што резултира со немање доволно ресурси за нивно редовно одржување и редовно ажурирање на податоците. Во вакви услови на недостаток или постоење на недефинирани стандарди се јавуваат недоследности како што се скоро редовното отсуство на информации формирани со некој моделирачки јазик и отсуството на автоматизирана размена на информации.

Еден од проблемите со имплементацијата на е-владините процеси во Република Македонија претставува недоволната мобилизација на потенцијалните корисници, која се јавува како резултат на недоволен број на активности во таа насока. Како резултат на тоа, многу често, бројот на корисници за дадени е-владини услуги е мошне низок што може да доведе до минимизирање или дури исчезнување на очекуваните и планираните придобивки.

Сигурноста е едно од најчувствителните прашања кога станува збор за употребата на услугите на е-влада во земјите во развој вклучувајќи ја и Република Македонија. Поради тоа се јавува потреба од посебна законска регулатива која ќе го уреди проблемот на стандардизирање, прибирање, објавување и користење на податоците за да се избегне

²⁰³ Министерство за информатичко општество и администрација, „Стратешки план на МИОА 2012–2014“, 2012. <http://mioa.gov.mk/files/pdf/dokumenti/StrateskiPlanMIOA2012.pdf>

занемарување на приватноста и заштитата на личните податоци и да се осигура посветувањето на доволно внимание на сигурноста при изработката на дизајнот на системите. Тоа подразбира адекватно третирање на проблемот на приватноста од пошироката јавност. Приватноста и сигурноста на податоците се проблеми, но нив Република Македонија ги смета за приоритет паралелно со развојот на системите, кои треба природно да се наметнат како дел од целокупниот процес на осовременување, усовршување а посебно при овозможувањето на трансакции помеѓу владата и граѓаните.

5.5. НИВО НА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА Е-ВЛАДА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

„Ефективна конектирана влада значи „поголема и подобра“ понуда на административни процеси со „помала и поаметна“ административна процедура за процесирање на барањата на општеството.“²⁰⁴

Целите за имплементирање на стратегијата за развој на електронската влада во Република Македонија за периодот од 2009 до 2012 година се насочени кон формирање на окружување кое ќе дозволи да дојде до израз делотворноста, корисностите на е-владата, но истовремено и квалитетот, достапноста и прифатливоста на услугите кои се нудат од страна на владата по електронски пат.

За да се добие една јасна слика за нивото на имплементираност на процесите на е-влада во Република Македонија, прикажана е поединечно секоја побитна е-услуга со сите свои слабости, недостатоци и потенцијал за напредок во секоја област каде постојат можности за тоа.

Персонален данок на доход. Начинот на пополнување, содржината на формуларот за годишната даночна пријава за утврдување на персоналниот данок на доход се регулирани со посебен Закон за персонален данок на доход и посебен правилник. Сите неопходни информации за ползување на оваа услуга се достапни во посебниот регистар за даночна евиденција на веб-страната на Управата за јавни приходи и е одговорност и сопственост

²⁰⁴ Jeremy Millard. ePublic services in Europe: past, present and future: Research findings and new challenges <http://ftp.cordis.europa.eu/pub/ist/docs/epublic-services.pdf> Accessed 9 Nov 2007. P 41-42

на истата. Со посебниот акционен план за е-влада се предвидени точните рокови за отпочнување и за завршување на процесот е-даноци за физички лица, како и на секоја од фазите во рамки на истиот со точно дефинирани буџетска рамка (околу 18 милиони денари), одговорни институции и органи со кои ќе се соработува (УЈП и Министерството за информатичко општество), неопходни ресурси за спроведување на истиот, индикатори на остварување, ризици и условеност.

Првата фаза од процесот е-даноци за физички лица која вклучува набавка на системот за пријавување на сите видови даноци, како од физички така и од правни лица, таканаречениот систем за е-даноци е успешно имплементиран во периодот февруари-април, 2011 од страна на Министерството за информатичко општество и администрација во соработка со Управата за јавни приходи²⁰⁵.

Даночните обврзници регистрирани за целите на ДДВ, почнувајќи од 2013 година, имаат законска обврска ДДВ-пријавите и даночните биланси да ги поднесуваат до УЈП по електронски пат преку системот е-даноци на <https://etax-fl.ujp.gov.mk>. За да се користат електронските услуги на УЈП, треба да се регистрира електронски, при што задолжително се потпишува документ со дигитален сертификат. За таа цел потребно е да се набави сертификат Верба К2 или Верба Про2 издаден на безбедно средство за електронско потпишување (USB токен). Во постапката за барање на сертификат, корисниците на системот „е-Даноци“, потребно е во формуларот за регистрација на сертификатот, да внесат е-mail адреса на лице која мора да се разликува од е-mail адресата пријавена во ЦР.

Барање работа. Носител на оваа услуга е Агенцијата за вработување на Република Македонија, чија улога вклучува формирање на една главна база на податоци која треба да овозможи полесно контролирање на понудата и побарувачката на пазарот за вработување. Преку прибирање на податоците за видот на побарувачка за работна сила од страна на бизнис секторот, како и видот на понудата на пазарот од страна на граѓаните, а со помош на основната функција на АВРМ која е овозможување на он-лајн достапност на тие податоци, се остварува основната е-услуга. Во духот на таа улога влегуваат и мерките кои

²⁰⁵ Министерство за финансии, Управа за јавни приходи. <https://etax-fl.ujp.gov.mk/>

се предвидени со Акциониот план а во рамки на услугата - Надградба на електронскиот систем за пријава/одјава на работниот однос. Во соработка со УСАИД , Министерството за финансии и други поврзани агенции а со буџет од околу 800.000 денари предвидено е утврдување на дополнителните функционалности, имплементирање на надградба на постојниот систем во соработка со компанијата НЕОКОМ, програми за обука на постојниот и дополнителен кадар, како и програми за обука на корисниците на услугата за ползување на целосниот бенефит од надградбата²⁰⁶.

Интернет страната на Агенција за вработување на Република Македонија, во 2013 година, наменета за барање работа <https://www.avrm.gov.mk/avrm.public.web/> е комплетно функционална. За регистрација на правно лице, потребно е да се поседува валиден дигитален сертификат издаден од квалификуван издавач на дигитални сертификати. Можна е регистрација само на правни субјекти кои имаат ЕМБС доделен од Централниот регистар на РМ. За регистрација на физички лица не е потребен дигитален сертификат. Може да се регистрира само лице за кое веќе постојат основни податоци во некоја од евиденциите на АВРМ. За регистрација на агенција за привремени вработувања, потребно е да поседувате валиден дигитален сертификат издаден од квалификуван издавач на дигитални сертификати. Регистрацијата на овој вид корисници се прави на шалтерите на центрите за вработување, со покажување на валидна лиценца за вршење на ваква дејност издадена од Министерството за труд и социјална политика

Користи од социјално осигурување. Во рамки на оваа услуга влегуваат 4 одделни групи: помош за невработени, детски додаток, повраток на медицински трошоци, студентски стипендии. Агенцијата за вработување на Република Македонија заедно со Министерството за труд и социјална политика се носители на делот од оваа услуга кој ја опфаќа помошта за невработените. Истите, во соработка со Управата за јавни приходи, Фондот за пензиско и инвалидско осигурување и Фондот за здравство, преку искористување на делумната интегрираност на електронските бази на податоци и регистри со кои располагаат, разменуваат одреден вид на податоци од заеднички интерес. Со имплементирањето на еден целосно интегриран систем во рамки на кој ќе се овозможи

²⁰⁶ Агенција за вработување на Република Македонија, „Годишна програма за работа за 2013 година“. <http://www.avrm.gov.mk/content/pdf/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B0%202013.pdf>

непречена размена на податоци помеѓу сите релевантни и неопходни страни, агенции, министерства и корисници на услуги се креира основниот темел на интероперабилноста. Таа интероперабилност од своја страна пак подразбира формирање на заеднички регистри, бази на податоци кои ќе ја олеснат и поедностават процедурата на меѓуагенциската соработка а со тоа и автоматизирање на услугата „користи за невработените“ во склоп на системот на Агенцијата за вработување²⁰⁷.

Делот од услугата „детски додаток“ се остварува во целост преку Министерството за труд и социјална политика. Електронската достапност на оваа услуга е делумна, со тоа што постои можност за преземање на соодветните формулари за аплицирање за оваа услуга но не постои опција за директно аплицирање и обработка на апликацијата. Не постојат ни елементарна електронска евиденција на податоците ни он-лајн прегледност на информациите за условите кои се потребни да се исполнат за да се оствари ова право, што создава услови секое барање да се разгледува врз основа на директно поднесени хартиени документи претходно добиени од други институции и агенции. Тоа што претставува иманентна слабост на оваа група на е-услуги, (непостоењето на размена на информации и заедничко интерагенциско работење), посебно доаѓа до израз кога станува збор за детскиот додаток. Краткорочно гледано, ваквата ситуација го прави практично невозможно автоматизирањето на услугата и достигнувањето на некое задоволително ниво на софистицираност. Дополнително, со оглед на ниското ниво на ИТ опременост и екипираност на центрите за социјални работи низ нашата земја, во овие моменти не може да стане збор за детскиот додаток како електронска услуга²⁰⁸.

Фондот за здравствено осигурување во рамки на оваа услуга учествува и во делот на Повратокот на медицински трошоци (рефундирање на лекови, медицински помагала како и поврат на средства за медицински услуги добиени во странство а кои не се обезбедени во земјата). Иако станува збор за услуга од високо ниво на софистицираност од 5 степен, освен оскудна, елементарна достапност на најобични информации не нуди никаков друг елемент на посакуваното 100% ниво на софистицираност. Не постои

²⁰⁷ Стратешки план на министерство за труд и социјална политика 2013-2015 година, 2012.

<http://www.mtsp.gov.mk/?ItemID=BD66FCC3A7FBCB47AB9150CBFECD2C96>

²⁰⁸ Министерство за труд и социјална политика, права од детска заштита, 2013.

<http://www.mtsp.gov.mk/?ItemID=35627DB6D7CF734498CCF9743B34B99F>

можност за електронско преземање, аплицирање како и обработка на поднесените формулари и барања. Дури и со исполнување на овие елементи, крајниот степен на софистицираност единствено може да биде постигнат откако ќе се имплементира целосна интеграција на системите на аптеките и лекарите кои ги одобруваат лековите и медицинските помагала со системот на ФЗО²⁰⁹.

Неопходен предуслов за целосно заокружување на процесот на автоматизација на студентските стипендии, како е-владина услуга, претставува постоењето на едни унифицирани и строго одредени дигитални формулари за аплицирање. Тоа само по себе би имплицирало постоење на еден интегриран систем кој ги содржи сите неопходни податоци за потенцијалните корисници на е-услугата, во такви услови се формира можност за автоматско и целосно електронско процесирање на информациите, а пак сето тоа води кон самостојно иницирање на апликацијата и нејзино процесирање. Во овој момент постигнатото ниво на софистицираност јасно ја одразува реалната состојба, која е таква што единствено постои можност за електронско аплицирање и процесирање на истите апликации, притоа не постои опција за електронско поднесување на истите апликации и придружните документи.

Лични документи. Пасошот, личната карта и возачката дозвола се третираат како лични документи во Република Македонија и целосен носител на услугата е Министерството за внатрешни работи. Закажувањето термини за аплицирање за биометриски лични документи се врши преку Интернет на сајтот на Министерството за внатрешни работи (МВР). Преку кликување на полето означено како „Контакт-центар“, граѓаните имаат три опции: да закажат термин за аплицирање за вадење на личен документ, да побараат проверка на веќе закажан термин доколку го смениле телефонскиот број, не добиле порака или истата ја избришале и да проверат дали нивниот документ е изработен и дали може да го подигнат. Согласно динамиката на работење на повикувачкиот центар, предвидено е граѓаните најдоцна во рок од 48 часа да добијат одговор на овие барања. Постојењето на овој систем само по себе значи постоење на услови за автоматско иницирање на барање за

²⁰⁹ Стратешки план - Фонд за здравствено осигурување на Р.Македонија 2010-2015.
<http://www.fzo.org.mk/WBStorage/Files/Strateski%20plan%20na%20FZO.pdf>

лични документи во случај на нивно губење, истекување или во случај на промена на податоците²¹⁰.

Сложен процес, каков што е воведувањето на електронски лични документи, подразбира учество на голем број државни институции, агенции, министерства, надворешни соработници, па така, во реализацијата на проектите во рамки на Предлог акциониот план кои се поврзани со е-личните документи предвидено е учество на Министерството за правда, Министерството за внатрешни работи, УСАИД, град Скопје и други²¹¹.

Регистрација на возило. За постигнување на највисоко ниво на софистицираност на услугата и нејзина целосна автоматизација неопходно е воспоставување на услови за он-лајн поднесување на барање за регистрација на ново, старо или увезено возило, он-лајн плаќање на давачките и процесирање на барањето.

Заради остварување на горенаведените цели во склоп на постигнувањето на повисоко ниво на софистицираност, со предлог акциониот план кој се однесува на е-владата предвидува и целосна дигитализација и автоматизација на услугата-регистрација на возило. Предвидена е анализа на процесот и изготвување на соодветен предлог за решение врз основа на кое се изготвува хардверско и софтверско решение. Таквото решение треба, пред сè, да овозможи создавање на интегриран систем помеѓу осигурителните компании, станиците за технички преглед и Министерството за внатрешни работи. Само со ваков заеднички пристап на трите засегнати страни може да се оствари успешна автоматизација и дигитализација на целокупниот процес²¹².

Во делот на сообраќајни дозволи сè уште доминира ниското ниво на софистицираност кое подразбира единствено опција за физичко подигнување на документот, продолжување на рокот како и директна физичка врска помеѓу Министерството за внатрешни работи и корисникот на услугата.

²¹⁰ Министерство за внатрешни работи на Република Македонија,
<http://www.mvr.gov.mk/DesktopDefault.aspx?tabindex=5&tabid=187&parent=100>

²¹¹ „Основи и развој на е-влада“, УСАИД, Министерство за информатичко општество, 2010.

²¹² Министерство за внатрешни работи на Република Македонија,
<http://www.mvr.gov.mk/DesktopDefault.aspx?tabindex=0&tabid=434>

Градежни дозволи. Дигитализацијата и автоматизацијата на оваа услуга почна со обезбедување на он-лајн пристап до податоци, упатства за добивање на дозвола, како и информации за начинот на кој може да се дојде до доказ за сопственост на имот. Но, уште во почетокот беа детектирани неколку проблеми кои или ја забавуваа или ја правеа практично невозможна дигитализацијата на оваа услуга. Пред сè, тоа е непостоење на добра соработка и размена на податоци помеѓу локалната самоуправа и секундарните локални служби вклучени во испораката на услугата до корисниците (издавање дозволи). Решението на проблемот е можно единствено со целосна промена на процесот на издавање дозволи од страна на јавните претпријатија (водостопанство, електростопанство, комуналии), почнувајќи од пропишување на точно одреден рок во кој тие провајдери на услугата треба да одговорат на барањата, па сè до воспоставување на поефикасен систем на комуникација помеѓу сите вклучени страни во постапката, вклучително и Државниот завод за геодетски работи. Посебен систем на комуникација треба да постои и помеѓу општините и геодетските и проектантски бироа затоа што во минатото токму тука најчесто се јавува застој и пречка во автоматизацијата на процесот²¹³.

Во духот на сето претходно кажано, мора да го споменеме и Предлог - акциониот план, чии мерки впрочем ги инкорпорираат токму претходно спомнатите цели. Целата постапка која природно следи по имплементацијата на услугата е-Катастар (проектот кој воведе можност за целосен увид во катастарските документи на Интернет) кој во себе вклучува анализа на процесот, давање решение за креирање на интероперабилен систем, одредување на носителите на проектот (Агенција за катастар на недвижности, Министерство за транспорт и врски, локалните самоуправи, Министерството за информатичко општество и администрација) со крајна намера креирање на можност за комплетно електронско поднесување и процесирање на барањето.

Пријави во полиција. Во принцип, за оваа услуга постои максимално ниво на софистицираност, што подразбира непостоење на потреба од процесирање на пријава поради природата на услугата. Единствено нешто што треба да се обезбеди во овие услови со цел да се постигне максималното можно ниво е можноста за електронско пријавување

²¹³ Агенција за катастар на недвижности на Република Македонија,
<http://www.katastar.gov.mk/mk/Page.aspx?Id=200&m=1541>

на некое случување. МВР во соработка со МИО а во рамки на Предлог-акциониот план предвидува најпрво воведување на еден комуникациски план и силна информатичка поврзаност во рамки на самите СВР, приспособување на е-апликациите на постојните формулари со иста намена а потоа и вклопување во еден меѓуагенциски интероперабилен систем со сите важни актери и чинители на самиот процес. Важен предуслов за успешно искористување на оваа услуга претставува и промената на законската регулатива кој во моментот не предвидува постапување по е-пријава во полиција²¹⁴.

Јавни библиотеки. Критериумите кои на почетокот беа воспоставени а кои вклучуваа можност за веб-пребарување обезбедуваат ниво на софистицираност од околу 60%. Остварување на низа задачи со крајна намера постигнување на максимално ниво на софистицираност е предвидено со Предлог-акциониот план, Стратегија за дигитализација, која е работена од позиција на членство во веб-библиографскиот систем COBIS.Net. Дел од задачите подразбираат дигитализирање на целокупниот библиотечен фонд, можност за он-лајн преземање, специфични функции како автоматска идентификација на барањата на граѓаните со материјалот кој е на располагање (пребарување), а како краен дострел на софистицираноста би претставувало самостојното иницирање од страна на системот на понуда на материјал или насочување на корисниците, а врз основа на податоците со кои располага за секој од нив поединечно²¹⁵. Меѓу дефинираните и селектирани фондови за дигитализација според Стратегијата за дигитализација влегува и проектот Виртуелна библиотека, проект за обезбедување на сите учебници во дигитална форма.

Сертификати. Терминот сертификати опфаќа извод од матична книга на родените, државјанство, извод од матична книга на венчани и извод од матична книга на умрени. Како извршители на овие услуги се јавуваат Управата за водење на матични книги и МВР.

Исто така и во случајот на оваа услуга постои делумно спроведена дигитализација, во конкретниот случај како позитивен чекор се наведува електронската форма на евиденцијата за државјанство, од друга страна она што претставува слабост на системот

²¹⁴ Министерство за внатрешни работи на Република Македонија, <http://www.mvr.gov.mk/DesktopDefault.aspx?tabindex=1&tabid=437>

²¹⁵ Министерство за информатичко општество и администрација, „Стратешки план на МИОА 2012–2014“, 2012. <http://mioa.gov.mk/files/pdf/dokumenti/StrateskiPlanMIOA2012.pdf>

но истовремено и главна пречка за постигнување на највисокото ниво на софистицираност е фактот што комплетната регистрација за матична евиденција е во хартиена верзија.

Ако се земат предвид овие недостатоци и услови во кои досега се извршува оваа услуга тогаш сосема е јасно зошто како дел од Предлог-акциониот план таа е опфатена во рамки на два проекта. Во првиот проект сертификатите влегуваат како дел од една поширока група е-документи, исклучително сложен процес кој опфаќа голем број на институции, министерства, агенции меѓу кои секако влегува и агенцијата за водење на матична евиденција и МВР како дел од оние задолжени за услугата е-сертификати. Крајна цел на проектот е мапирање на процесите кои треба да се дигитализираат, пронаоѓање и имплементирање на соодветно решение кое во првата фаза е предвидено да овозможи најмалку 50% од процесите за издавање на документи да бидат дигитализирани и за крај да се овозможи електронско издавање на документи. Вториот проект кој се однесува на е-сертификатите, а кој влегува во рамките на Предлог-акциониот план, е директно наменет за услугата еСертификат - извод од матична евиденција, а предвидува изработка на функционален формулар, изготвување на соодветна законска регулатива, примање на барање по електронски пат, како и целосно автоматизирана постапка за издавање на изводите од матичната евиденција²¹⁶. Претходно спомнатото е возможно и остварливо единствено во услови на веќе спроведена дигитализација на евиденцијата, што како сложен процес мора да се спроведува етапно.

Министерството за внатрешни работи е директно надлежно за државјанството како сертификат. Автоматизацијата на овој дел од услугата овде се одвива многу полесно поради едноставноста на услугата и постоење на електронска база на податоци.

Пријавување за високо образование. Постигнувањето на највисоко ниво на софистицираност на оваа услуга е еден прилично комплексен и повеќетапен процес. Комплексноста на самиот процес може да се согледа во начинот на вреднување на досега постигнатите резултати (на пример: постигнатата достапност на информациите за начинот на кој се извршува услугата се вреднуваат со ниво на софистицираност од само 25%), како и резултатите кои треба да се постигнат за да се оствари максималното ниво на

²¹⁶ Министерство за правда - Управа за водење на матичните книги,
<http://www.uvmk.gov.mk/?q=taxonomy/term/11>

софистицираност. Следствено на тоа сосема разбирливо е што постојниот Предлог–акционен план во себе содржи активности насочени кон остварување на овие резултати²¹⁷. Планот за почеток предвидува една сеопфатна електронска евиденција на учениците на национално ниво, спроведена од страна на Министерството за образование и наука, ДИЦ и јавните и приватни високообразовни институции, вклучувајќи ја тука и евиденцијата на постигнатиот успех на истите преку проектот е-дневник. Паралелно со овие активности се врши приспособување на законската регулатива (воведување на задолжителен матурски испит) поради полесно постигнување на максималниот степен на софистицираност. Целта на воведувањето на матурскиот испит е сведување на сите резултати на државно ниво, од кое произлегува можноста за располагање со податоци и споредба на резултати на секој иден ученик - потенцијален студент. Понатаму во Акциониот план се предвидува создавање на услови за комплетно електронско аплицирање што заедно со последниот чекор, поврзување на МОН и јавните и приватните високообразовни институции треба да создаде целосни услови за конечна и целосна автоматизација на евалуацијата на поднесените апликации со што ќе се заокружи целиот процес.

Објавување на промена на место на живеење. Оваа услуга во себе вклучува некои не толку сложени процеси како што се: он-лајн понуда на информации и можност за електронско преземање на формулари, поднесување на истите, како и процесирање на изјавите за промена на местото на живеење (процеси кои се еднонасочни и чија имплементација е еднонасочна). Но, исто така инкорпорира во себе и некои далеку посложени процеси кои се поврзани со некои други услуги (лични документи - лична карта) кои зависат од промената на местото на живеење.

Здравствени услуги. Планот вклучува комплетна промена на начинот на работење на здравствените установи почнувајќи од софтверски решенија за поврзување на фармацевтските установи, комплетни компјутерски решенија за поврзување на лекарите и сите надлежни државни органи (ФЗО, МЗ). Како важен чекор преземен во духот на овие определби посебно се одвојува имплементирањето на е-здравствената картичка, која на неколку начини ги поврзува сите овие решенија и претставува добра база за успешно

²¹⁷ Министерство за информатичко општество, „Предлог – Национален акционен план за имплементација на Националната стратегија за е-Влада“, 2010-2012.
http://mio.gov.mk/files/pdf/dokumenti/Predlog-Akcionen_plan_17.06.2010.pdf

заокружување на процесот. Доследното спорведување на овие цели овозможува целосно дигитализирано побарување на услуги од страна на граѓаните, електронско закажување прегледи, издавање рецепти и процесирање на истите.

Социјални придонеси. Станува збор за услуга со посебно високо ниво на софистицираност. Во основа зависи од два дела, првиот ја опфаќа поврзаноста на самиот обезбедувач и носител на услугата (Фондот за пензиско и инвалидско осигурување) со соодветните институции како Агенцијата за вработување и Централниот регистар и со тоа овозможување на соодветна размена на податоци. Вториот дел ја претставува поврзаноста на истиот фонд со компаниите, кај кои, всушност, и се јавува најголемата пречка за електронско воведување на оваа услуга (нивната техничка и кадрова неподготвеност).

Корпоративен данок. Со оглед на тоа дека станува збор за даночна услуга, улогата на Управата за јавни приходи како носител е однапред одредена. Постојат едноставни услови за достигнување на највисокото ниво на софистицираност а кои произлегуваат од едностраноста, можноста за електронско поднесување на пријавите за корпоративен данок.

ДДВ. Оваа услуга по сите елементи (од носителот на услугата, статусот и карактеристиките) во целост се поклопува со претходната и со претходно спомнатиот систем на „е-Даноци“.

Регистрација на нова компанија. Оваа услуга во основа е тесно поврзана со услугата едношалтерски систем за регистрација од чие успешно спроведување зависи и можноста за целосно заокружување на електронската регистрација на нова компанија. Иако услугата за електронско основање на компанија е релативно нова (официјално пуштена во употреба од 2011 година), системот се чини дека е добро адаптиран кон корисниците²¹⁸. Исто така услугата е ориентирана кон оние лица кои сакаат да дознаат повеќе за аспектите на работа со правните форми и тоа како најлесно и наједноставно да се менаџира една фирма од гледна точка на сите формалности и обврски кон државата. Потполно електронски може:

²¹⁸ Централен регистар на Република Македонија, <http://e-submit.crm.com.mk/eFiling/redefault.aspx>

- да се основа, промени или избрише деловен субјект,
- да се земе единствен матичен број на субјект (ЕМБС),
- да се обезбеди единствен даночен број (ЕДБ) на фирмата на сопственикот,
- да се резервира прва сметка во било која банка во Република Македонија,
- да се пријават вработени и здравствени осигуреници,
- електронски да се прати тарифата за упис во регистарот,
- да се добие е-решенија за упис.

Понудени се и дополнителни услуги и информации на страната на Централниот регистар (<http://crm.com.mk>) каде 24 часа на ден може да се дознае: која е најдобрата законска форма за идната компанија, како да се резервира посакуваното име на компанијата, како да се подготват сите потребни документи, како дигитално да се потпишат документите, како да се пријават и одјават вработените, како да се плати по електронски пат?

Поднесување податоци во Заводот за статистика. Насловот на оваа услуга директно посочува на носителот на истата - Државниот завод за статистика. Акциониот план за комплетно воведување на оваа услуга вклучува меѓу другото развој и креирање на веб-формулари за прибирање на податоци, пуштање на формуларите во употреба и нивно приспособување со постојниот систем на ДЗС, развој на дополнителни прашалници и конечно, вклопување во еден меѓуагенциски систем на регистри. Сето тоа треба да резултира со, за почеток, 30% пополнети прашалници од компаниите, прибирање на барања, спроведување на електронски истражувања и автоматска собирање на податоци²¹⁹. Една од алатките кои се користат за оваа намени е електронската пошта со која се разменуваат податоци со корисниците на услугата.

Декларации за царини. Клучен момент при разгледувањето, обработката и спроведувањето на оваа услуга секако игра развојот на националниот систем за процесирање (обработка) на царинските декларации (ЦДПС). Целокупната софистицираност е во директна врска со успешноста на развојот на системот и неговото разграничување на системот на национален домен (ЦУРМ) и екстерниот домен (бизнис

²¹⁹ Стратегискиот план за развој на Државниот завод за статистика, 2013-2015.
http://www.stat.gov.mk/pdf/StrateskiPlan/StrateskiPlan2013_2015mk.pdf

заедница), притоа царинските декларации треба да бидат процесирани во услови на потполна комуникација на двата домена²²⁰.

Сето претходно спомнато е предвидено да се заокружи со што поскура набавка и имплементација на соодветна опрема и софтверски решенија за ЦДПС системот (со вклучени фазни воведувања на модулите за транзит, увоз, извоз, контролни системи), набавка и имплементација на софтверски решенија за системот за акцизите, интелектуалната сопственост и царинска лабораторија. Сето ова подразбира зголемена примена и капацитет на ИКТ во работењето, намалување на трошоците за бизнис, намалена корупција, зголемени приходи од царински давачки, сигурност и безбедност, а со крајна цел - понуда на една поквалитетна услуга.

Дозволи поврзани со животната средина. Се однесува на самата процедура за барање и добивање на дозвола за животна средина, при што во улога на провајдер, испорачувач на услугата се јавуваат најниските нивоа на администрација (без земање во предвид на жалбите и споровите). Во улога на испорачател на услугата, спроведувач се јавуваат локалните самоуправи. Во услови кога постојат ограничени, селективни информации (само за отпочнување на процедурата), само за некои видови дозволи (дозвола за интегрирана заштита и контрола на загадување) и тоа само на некои сајтови на локалните органи, приоритетно е да се спроведе успешно интегрирање на системите на таа локалната самоуправа со јавните претпријатија вклучени во процесот за да се оствари посакуваното ниво на софистицираност. Тоа ниво на софистицираност ќе донесе со себе можност за електронско поднесување на барања и процесирање на истите барања за дозволи.

Јавни набавки. Носителот на оваа услуга Бирото за јавни набавки го вовеле е-набавки системот кој сега веќе при ниво на софистицираност од 100 % се користи како од локалните така и од националните власти²²¹. За спроведување на електронски постапки за доделување на договори за јавни набавки, корисниците на електронскиот систем за јавни набавки потребно е да набават дигитални сертификати Верба Про1 или Верба Про2 за креирање на електронски потписи.

²²⁰ Царинска управа на Република Македонија, „Стратегија за ИКТ развој на царинската управа на Република Македонија“, 2012. http://www.carina.mk/Uploads/Strategija%20za%20IKT%20razvoj_2012.pdf

²²¹ Министерство за финансии – Биро за јавни набавки, <https://e-nabavki.gov.mk/>

5.6. РЕЗИМИРАНИ СОГЛЕДУВАЊА

Во духот на изградбата на е-влада, каде влада е централниот збор а е- се однесува на ефикасност, ефективност, електронско, постојат повеќе аспекти кои треба да бидат земени предвид при дизајнирањето на стратегијата, решенијата за имплементација, процесите на мониторинг, евалуација на постигнувањата и препораките за подобрување.

Првите активности за изградба на е-влада биле независни проекти на најразлични иницијативи и акции, финансирани и иницирани од страна на донори или буџетот и плановите на институцијата која ги имплементира промените. Поголемиот дел од тие проекти биле успешни и нивните производи и ден денес се во употреба, но што е уште побитно, тие служат како искуство од кое можат да се извлечат лекции за тоа како треба или не треба да се направат работите. На основањето на Министерството за информатичко општество се гледа како на декларативно искажување на желбата и подготвеноста за напредување во развојот на информатичкото општество на оперативно и извршно ниво и со тоа јасно ставање до знаење дека развојот на е-влада е императив за владата. Понатаму, голем исчекор напред е транзицијата на Министерството за информатичко општество во Министерство за информатичко општество и администрација и назначување на одговорностите на централизираниот менаџмент на услугите и администрацијата на едно тело и со тоа синхронизирање на развојот на е-владата и е-владеењето.

Сите институции сè уште се одговорни за развојот, одржувањето и надградувањето на своите информациски системи, но мислењето и препораките на Министерството за информатичко општество и администрација за регулаторното усогласување и советите за адекватните технологии се барани од страна на Министерство за информатичко општество и администрација и следени од страна на имплементаторите.

На почетокот, интеракцијата на институциите со граѓаните се сведува на веб-страни на кои се ставени сите информации за услугите кои се нудени од страна на институциите. Развојот на порталот uslugi.gov.mk ги обедини сите информации на една веб-локација. За поголем дел од услугите, постоеја формулари и обрасци достапни за преземање од Интернет. Во понатамошното развивање Република Македонија, односно нејзините владини агенции и институции, направија „квантен скок“ прескокнувајќи

неколку чекори од нормалниот развој на проектот на е-влада, применувајќи искуства од другите држави кои веќе успешно го имаа имплементирано проектот. Со тоа, некои од услугите се имплементирани на своето највисоко ниво на софистицираност.

Од политички аспект, македонската влада не само што покажува висока свесност за потребата и користа од воведување на е-влада во општеството, туку се гледа цврста решеност кај лидерите за трансформација на начинот на интерната интеракција на владата, како и интеракцијата со граѓаните и бизнис секторот. Основањето на Министерството за информатичко општество и администрација, вклучувајќи го развојот на е-општество и е-влада како највисоки стратешки приоритети, ја покажува политичката волја и подготвеност да влијае и го обезбеди прогресот на процесите на е-влада.

За развојот на е-владата, развиена, приспособена или пак усвоена е релевантна регулаторна рамка потребна за да се овозможи и осигура размената на информации. Законот за електронско управување, Законот за заштита на личните податоци, Законот за електронски комуникации, Законот за податоци во електронски облик и електронски потпис и нивните подзакони, се помеѓу бројните законски акти кои се предмет на промени со цел обезбедување соодветна и успешна имплементација на е-владините апликации и осигурување на одржливоста на концептите и решенијата. Овие акти воведоа безбедносни стандарди, заштита на податоците и валидноста на он-лајн трансакциите и, исто така, ја зголемија либерализацијата на телекомуникацискиот пазар.

Во зависност од мноштво национални и владини фактори, владите можат да спроведат централизиран, децентрализиран или некој мешан модел на пристап за развој на е-влада. Но, без разлика на избраниот модел, во пракса се покажало дека постои потреба од основање на соодветни менаџмент и организациски структури. Назначувањето на Министерството за информатичко општество и администрација како ентитет задолжен за изградба на информатичко општество од една страна и реформите во јавната администрација, како и менаџментот на граѓанските и јавните работници, од друга страна, ја артикулира неговата улога како агент на промени. Имајќи го предвид прогресот направен како резултат на работата на Министерството како институција задолжена за донесување на политиките, од една страна и останатите државни институции и агенции како одговорни за реалната имплементација на апликациите и решенијата, од друга

страна, може да се заклучи дека во еден ваков модел каде постои централна координација и децентрализирана имплементација, како еден адаптиран модел, може да се дојде до евидентни резултати. Овој модел е интегриран во Националната стратегија за реформа на јавната администрација 2010-2015.

Способни и компетентни човечки ресурси се есенцијален дел од процесот на градење на е-влада, почнувајќи од носачите на политики, преку развивачите на решенија до крајните корисници и потрошувачи. Овој фактор, особено кога е комбиниран и управуван со една културната димензија, може да придонесе до побрза имплементација, како и до подобро и пошироко прифаќање. Како едно од најосетливите и приоритетните проблематики, овој фактор кој ги вклучува е-граѓаните како и е-вработените, имплицира дека се потребни повеќе од еден пристап за да се осигура успех во оваа област. За жал, најчесто сретнуваната ситуација е вообичаено отпорот кон промени, одбивање на користењето на ИКТ при извршувањето на дневните задачи, недостаток на потребното знаење и искуство од областа на ИКТ, недостаток на култура и став за услужно ориентирана администрација. Во оваа област, Република Македонија прави големи напори од кои се очекува да донесат долгорочни ефекти. Основањето на нови институции за ИКТ ширум земјата, отворање на ИКТ департмани при постојните институции, претставуваат алатки кои треба да ѝ послужат на визијата на „Македонија, земја на информатичарите“ на едно академско ниво. Оваа иницијатива започнува многу рано во процесот на образование на новите генерации, уште во почетните години на основните школи, каде учениците имаат можност да работат на компјутер со одредена динамика и предодредени цели. ИКТ е интегрирана во сите програми на предметите како во основните, така и во средните и стручните училишта. Организиран и редовно спроведувани се бесплатни курсеви за основна компјутерска писменост како и напредни курсеви за вработените во администрацијата и невработените граѓани. Со тоа, Владата не само што се труди да изгради капацитети на човечки ресурси туку и создаде една потреба од понуда и побарувачка на е-владини услуги.

Покрај тие активности, лансирани се и мноштво различни курсеви, промоции, јавни портали и дебати со цел инкорпорирање на позитивен став, прифаќање на промените и трансформација на менаџерските вештини. Сите иницијативи и проекти се со

намена за создавање на потребно ниво на свесност и разбирање на е-владата од страна на граѓаните и бизнис секторот, прифаќање на преземените мерки и активна партиципација и придонесување. Сето тоа ја претставува движечката сила на должноста на Владата при имплементацијата на проектите на е-влада, а тоа е комуникацијата со граѓаните како корисници на бенефициите на е-влада.

Во Република Македонија, условите на технолошката инфраструктура се подобруваат секојдневно, што се должи на подобрувањата во телекомуникациската инфраструктура, софтверот и хардверот. Но, како резултат на новите трендови и иновации, како главен предизвик и цел се јавува интеграцијата на сите системи во еден „паметен“ интероперабилен систем на учење. Поголемиот дел од институциите се опремени со соодветна технологија и тие имаат квалитетна понуда на услуги, но постојат и некои клучни институции кај кои постои недостаток на опрема и нивното снабдување и подобрување е во тек. Либерализираниот пазар и Законот за јавни набавки, ниските даноци за ИТ опремата и другите мерки се цврста основа за постојано подобрување на инфраструктурата потребна за овозможувањето на е-услугите.

Аспектот опишан погоре ја претставува визијата, рамката, актерите и средствата во градењето на е-владата, но примарните стратешки ресурси и главните производи на сите владини тела се информациите, или податоците кои тие ги прибираат, чуваат, разменуваат или произведуваат. Развојот на информациските системи збогатен со стандардизацијата на податоците, безбедноста на податоците и употребливоста на податоците во процесите на донесување на одлуките е значаен дел од потребите на новите проекти и иницијативи на владата и нивното опипливо влијание се очекува наскоро.

Во поглед на случајот на Република Македонија, во контекст на прогресот на полето на е-влада, може да се увиди дека земјата има постигнато значаен напредок. Сепак и покрај тоа Република Македонија има тежок пат пред себе во обидите за создавање нови услуги, подобрување на квалитетот на податоците, создавањето на стандардизација и хармонизација, спроведување на интероперабилноста на податоците, размена на документите и интеграција на системите.

ГЛАВА 6. МОДЕЛ ЗА ВОВЕДУВАЊЕ НА Е-ВЛАДА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

6.1. ИСТРАЖУВАЊЕ

„Е- владата има потреба од интердисциплинарен истражувачки пристап, кој е мошне релевантен во практиката.“

(Hans J. Scholl, Information School, University of Washington)

Овој дел обезбедува презентација и анализа на податоците кои се добиени врз основа на испитувањето со помош на анкетните листови (прашалници) кои беа емпириски тестирани и доставени до одбраните испитаници во рамки на истражувањето. Ова истражување се стреми кон разбирање на иницијативите на Македонската влада за трансформација на нејзината целокупна работа и водење. Истото треба да послужи за формулација на модел и оттука, има директна примена за поддршка и водење на трансформацијата кон електронска влада. Значајноста на ова истражување доаѓа од неговата дискусија за еволуцијата на Интернетот, е-комерција и е-владата и истото се обидува да придонесе кон формулирање на ново знаење преку оригинално проучување, анализа и тестирање на идеите и формулирање на стратешка програма кон е-влада на Република Македонија.

6.1.1. ПРЕЗЕНТАЦИЈА И АНАЛИЗА НА ДОБИЕНИТЕ ПОДАТОЦИ ОД ГРАЃАНИТЕ/КОРИСНИЦИТЕ

Табелата 15 ги покажува општите информации за граѓаните/корисниците кои беа дел од испитувањето. При анализата, двесте шеесет и четири (264) или 52.8% од вкупниот број на испитаници се мажи додека двесте триесет и шест (236) или 47.2% се жени. Популацијата на Македонија е со мешан етнички и национален карактер. Оттаму четиристотини и дванаесет (412) или 82.4% од испитаниците се Македонци, седумдесет и еден (71) или 14.2% од испитаниците се Албанци додека преостанатите 3.4% или седумнаесет (17) испитаници се од други националности.

Што се однесува до возраста на корисниците/ граѓаните, сто и еден (101) или 20.2% од испитаниците припаѓаат на возрастната група од 18 до 25 години, сто и деветнаесет (119) или 23.8% припаѓаат на групата од 26 до 35 години, сто дваесет и еден (121) или 24.2% од испитаниците влегуваат во возрастната група од 36 до 50 години, сто и седум (107) или 21.4% припаѓаат на групата од 51 до 64 години и преостанатите педесет и двајца (52) или 10.4% се постари од 64 години. Што се однесува до образовната структура на испитаниците, еден (1) или 0.2% испитаниците се без било какво образование, седумнаесет (17) или 3.4% од испитаниците се со завршени само четири години основно образование, дваесет и шест (26) или 5.2% од испитаниците влегуваат во групата со завршено основно образование, двесте и осум (208) или 41.6% од испитаниците се со завршено средно образование, сто четириесет и девет (149) или 29.8 % од испитаниците влегуваат во групата со високо образование и деведесет и девет (99) или 19.8% од испитаниците се завршено постдипломско образование.

Табела 15. Општи информации за граѓаните/корисниците

Пол	Фрекф.	%
Машки	264	52.8
Женски	236	47.2
Националност	Фрекф.	%
Македонец/ка	412	82.4
Албанец/ка	71	14.2
Друго	17	3.4
Возраст	Фрекф.	%
18 - 25	101	20.2
26 - 35	119	23.8
36 - 50	121	24.2
51 - 64	107	21.4
над 64	52	10.4
Образование	Фрекф.	%
Неписмен/а	1	0.2
Основно (1-4)	17	3.4
Основно (1-8)	26	5.2
Средно	208	41.6
Високо	149	29.8
Постдипломско	99	19.8

Табела 16. ги прикажува факторите на патот кон успешна трансформација на е-владата според граѓаните/корисниците. Според анализата индикаторите како „ИКТ инфраструктура“, „развој на човечки ресурси/капитал“, „лидерска улога“ се многу значајни со утврдени пондерирани средини од 4.47, 4.42 и 4.29 респективно. Од друга страна, индикаторите како „прашања на политики“, „менаџмент на промени“, „партнерство и соработка“, „стратегија“ се сметаат за значајни со пондерирани средини од 4.10, 4.03, 3.98 и 4.15 респективно. Вкупно земено факторите на патот кон успешна трансформација се значајни со пондерирана оценка од 4.18.

Легенда:	1.00-1.80 Незначајно	1.81-2.60 Малку значајно	2.61-3.40 Умерено значајно	3.41-4.20 Значајно	4.21-5.00 Многу значајно
----------	-------------------------	--------------------------------	----------------------------------	-----------------------	--------------------------------

Табела 16. Фактори во насока на успешно трансформирање на е-владата според граѓаните/корисниците

Индикатори	5-Многу значајно	4-Значајно	3-Умерено значајно	2-Малку значајно	1-Незначајно	Пондерирана средина
ИКТ инфраструктура (е-подготвеност, телекомуникациска опрема)	291	155	54			4.47
Прашања на политики (легислатива)	223	136	110	31		4.1
Развој на човечки капитал (вештини, образование, учење)	251	122	98	29		4.24
Менаџмент на промени (култура, отпор кон промени)	207	115	165	13		4.03
Партнерство и колаборација (јавно/приватно партнерство)	195	111	185	9		3.98
Стратегија (визија, мисија)	240	137	83	40		4.15
Лидерска улога (мотивирање, вклучување, влијание, поддршка)	263	131	97	9		4.29

Вкупна пондерирана средина		4.18
-----------------------------------	--	-------------

Табелата 17. ги покажува ефектите на е-владата во насока на развојот на Република Македонија според граѓаните/корисниците. Врз основа на анализата, индикаторот „промовирање на користење на ИКТ во други сектори на општеството“ е исклучително многу значаен со највисока пондерирана средина од 4.26. „Подобрувањето на ефикасноста“, „подобрувањето на квалитетот на испораката кон клиентите“, „транспарентноста, антикорупција, одговорност“, „зголемувањето на капацитетот на владата“, „креирање на заедници и вмрежување“, „подобрување на квалитетот на носење на одлуки“ се зачајни со пондерирани средни вредности од 3.61, 3.44, 3.93, 4.06, 4.13 и 3.96 респективно. Индикаторот „намалување на трошоците“ има пондерирана средна вредност од 2.31, што претставува голема разлика од индикаторот „промовирање на користење на ИКТ во други сектори на општеството“. Оттука може да се увиди дека, иако според теоретските анализи во претходните глави, намалувањето на трошоците на работењето на владата е еден од главните бенефити од е-влада, тоа не претставува приоритет за граѓаните.

Табела 17. Ефектите на е-владата во насока на развојот на Република Македонија според граѓаните/корисниците

Индикатори	5-Многу значајно	4-Значајно	3-Умерено значајно	2-Малку значајно	1-Незначајно	Пондерирана средина
Намалување на трошоци	39	61	85	148	167	2.31
Подобрување на ефикасноста	131	153	109	107		3.61
Подобрување на квалитетот на испорака кон клиентите	123	118	131	113	15	3.44
Транспарентност, антикорупција, одговорност	196	152	76	76		3.93
Зголемување на капацитетот на владата	216	136	113	35		4.06

Креирање на заедници и вмрежување	208	161	119	12		4.13
Подобрување на квалитетот на носење на одлуки	193	129	145	33		3.96
Промовирање на користење на ИКТ во други сектори на општеството	243	161	81	15		4.26
Вкупна пондерирана средина						3.71

6.1.2. ПРЕЗЕНТАЦИЈА И АНАЛИЗА НА ДОБИЕНИТЕ ПОДАТОЦИ ОД ВЛАДИНИТЕ РАБОТНИЦИ

Табела 18. ги содржи општите информации од испитувањето на вработените во Владата. Според анализата, врз основа на полот, двесте четириесет и еден (241) или 48.2% од испитаниците се мажи додека двесте педесет и девет (259) или 51.8% се жени. Мешаниот етнички и национален карактер на нашата земја исто така може да се согледа и во структурата на вработените во Владата, за што секако допринесуваат и вработувањата според рамковниот договор, па така триста деведесет и седум (397) или 79% од испитаниците се Македонци, осумдесет и два (82) или 16.4% од испитаниците се Албанци и останатите дваесет и еден (21) или 4.2% припаѓаат на другите помали етнички заедници. Што се однесува до возрасната поделеност или структура на вработените во Владата кои се дел од ова испитување, деведесет и шест (96) или 19.2% од испитаниците влегуваат во возрасната група од 18 до 25 години, сто осумдесет и седум (187) или 37.4% од испитаниците се на возраст помеѓу 26 до 35 години, сто шеесет и четири (164) или 32.8% од испитаниците припаѓаат на возрасната група од 36 до 50 години, педесет и тројца се на возраст помеѓу 51-64 години, што впрочем ја чини и најстарата група со оглед на возрасната граница за одење во пензија. Што се однесува до образовната структура, од испитаната група вработени во Владата, сто осумдесет и четири (184) или 36.8 % од испитаниците се со средно образование, со високо образование располагаат двесте деведесет и еден (291) или 58.2% од испитаниците, а дваесет и пет вработени од испитаната група биле со постдипломско образование.

Табела 18. Општи информации за владините работници

Пол	Фрекф.	%
Машки	241	48.2
Женски	259	51.8
Националност	Фрекф.	%
Македонец/ка	397	79.4
Албанец/ка	82	16.4
Друго	21	4.2
Возраст	Фрекф.	%
18 - 25	96	19.2
26 - 35	187	37.4
36 - 50	164	32.8
51 - 64	53	10.6
над 64		0
Образование	Фрекф.	%
Неписмен/а		0
Основно (1-4)		0
Основно (1-8)		0
Средно	184	36.8
Високо	291	58.2
Постдипломско	25	5

Табелата 19. ги прикажува факторите на патот кон успешна трансформација на е-владата според вработените во Владата. Според анализата, индикаторите „развој на човечки капитал (вештини, образование, учење)“, „партнерство и колаборација (јавно/приватно партнерство)“, „стратегија (визија, мисија)“, „лидерска улога (мотивирање, вклучување, влијание, поддршка)“, се рангирани како многу значајни со пондерирана средна вредност од 4.52, 4.43, 4.46 и 4.46. Од друга страна индикаторите како „ИКТ инфраструктура (е-подготвеност, телекомуникациска опрема)“, „прашања на политики (легислатива)“ и „менаџмент на промени (култура, отпор кон промени)“ се сметаат за значајни со пондерирани средни вредности од 4.10, 4.09 и 4.14. Сè на сè, факторите на патот кон успешна трансформација на е-владата од страна на вработените во Владата се оценети како исклучително значајни со вкупна аритметичка средина од 4.31.

Табела 19. Фактори во насока на успешно трансформирање на е-владата според владините работници

Индикатори	5-Многу значајно	4-Значајно	3-Умерено значајно	2-Малку значајно	1-Незначајно	Пондерирана средина
ИКТ инфраструктура (е-подготвеност, телекомуникациска опрема)	146	260	94			4.1
Прашања на политики (легислатива)	155	267	108			4.09
Развој на човечки капитал (вештини, образование, учење)	281	196	23			4.52
Менаџмент на промени (култура, отпор кон промени)	187	196	117			4.14
Партнерство и колаборација (јавно/приватно партнерство)	263	189	48			4.43
Стратегија (визија, мисија)	268	195	37			4.46
Лидерска улога (мотивирање, вклучување, влијание, поддршка)	271	190	39			4.46
Вкупна пондерирана средина						4.31

Табела 20. ги прикажува ефектите на е-владата на патот кон развојот на Република Македонија според вработените во владата. Според анализата, индикаторите „подобрување на ефикасноста“, „подобрување на квалитетот на испорака кон клиентите“, „транспарентност, антикорупција, одговорност“, „зголемување на капацитетот на владата“, „подобрување на квалитетот на носење на одлуки“, се оценети како многу значајни со пондерирани средини од 4.48, 4.25, 4.44, 4.54 и 4.52. Од друга страна, индикаторите „намалување на трошоци“, „креирање на заедници и вмрежување“ и „промовирање на користење на ИКТ во други сектори на општеството“ се рангирани како значајни со пондерирана средина од 4.16, 4.19 и 4.13. Сè на сè, ефектите на е-владата на патот кон развојот на Република Македонија според вработените во Владата се исклучително значајни со вкупна пондерирана средина од 4.33.

Табела 20. Ефектите на е-владата во насока на развојот на Република Македонија според владините работници

Индикатори	5-Многу значајно	4-Значајно	3-Умерено значајно	2-Малку значајно	1-Незначајно	Пондерирана средина
Намалување на трошоци	288	142	70			4.16
Подобрување на ефикасноста	291	156	53			4.48
Подобрување на квалитетот на испорака кон клиентите	234	159	107			4.25
Транспарентност, антикорупција, одговорност	219	143	138			4.44
Зголемување на капацитетот на владата	287	194	19			4.54
Креирање на заедници и вмрежување	223	118	159			4.19
Подобрување на квалитетот на носење на одлуки	289	182	29			4.52
Промовирање на користење на ИКТ во други сектори на општеството	219	129	152			4.13
Вкупна пондерирана средина						4.33

6.1.3. ПРЕЗЕНТАЦИЈА И АНАЛИЗА НА ДОБИЕНИТЕ ПОДАТОЦИ ОД СИТЕ ИСПИТАНИЦИ

Табелата 21. ги прикажува факторите кон успешна трансформација на е-владата според сите испитаниците. Според анализата, индикаторите „ИКТ инфраструктура“, „развој на човечкиот капитал“, „стратегија“ и „лидерска улога“ се рангирани како многу значајни со утврдени пондерирани средини од 4.28, 4.38, 4.30 и 4.37 респективно. Од друга страна пак, „прашања на политики“, „менаџмент на промени“ и „партнерство и

колаборација“ се сметани за значајни со пондерирани средини од 4.09, 4.08 и 4.20 респективно. Сè на сè, вкупно земено факторите на патот кон успешна трансформација на е-владата според испитаниците се важни и имаат пондерирана средина од 4.24.

Табела 21. Фактори во насока на успешно трансформирање на е-владата според сите испитаници

Индикатори	Граѓани/ корисници	Владини работници	Вкупно	
ИКТ инфраструктура (е-подготвеност, телекомуникациска опрема)	4.47	4.1	4.285	Многу значајно
Прашања на политики (легислатива)	4.1	4.09	4.095	Значајно
Развој на човечки капитал (вештини, образование, учење)	4.24	4.52	4.38	Многу значајно
Менаџмент на промени (култура, отпор кон промени)	4.03	4.14	4.085	Значајно
Партнерство и колаборација (јавно/приватно партнерство)	3.98	4.43	4.205	Значајно
Стратегија (визија, мисија)	4.15	4.46	4.305	Многу значајно
Лидерска улога (мотивирање, вклучување, влијание, поддршка)	4.29	4.46	4.375	Многу значајно
Вкупна пондерирана средина	4.18	4.31	4.245	Многу значајно

Табела 22. ги прикажува ефектите кои произлегуваат од е-владата во насока на развој на земјата според испитаниците. Според анализата, индикаторите како: „подобрување на квалитетот на испораката на услугите до клиентите“, „зголемување на капацитетот на владата“ и „подобрување на квалитетот на носење на одлуки“ се рангирани како многу значајни со пондерирани средини од 4.38, 4.3 и 4.24 респективно. Од друга страна, индикаторите како: „подобрување на ефикасноста“, „транспарентност, антикорупција, одговорност“, „креирање на заедници и вмрежување“ и „промовирање на користење на ИКТ во другите сектори на општеството“ се рангирани како значајни со пондерирана средина од 4.04, 4.18, 4.16 и 4.19 респективно, додека пак индикаторот

„намалување на трошоци“, е рангиран како умерено значаен со пондерирана средина од 3.23. Сè на сè, ефектите кои произлегуваат од е-владата во насока на развој на земјата според испитаниците се значајни и имаат пондерирана средина од 4.02.

Табела 22. Ефектите на е-владата во насока на развојот на Република Македонија според сите испитаници

Индикатори	Граѓани/ корисници	Владини работници	Вкупно	
Намалување на трошоци	2.31	4.16	3.235	Умерено значајно
Подобрување на ефикасноста	3.61	4.48	4.045	Значајно
Подобрување на квалитетот на испорака кон клиентите	4.24	4.52	4.38	Многу значајно
Транспарентност, антикорупција, одговорност	3.93	4.44	4.185	Значајно
Зголемување на капацитетот на владата	4.06	4.54	4.3	Многу значајно
Креирање на заедници и вмрежување	4.13	4.19	4.16	Значајно
Подобрување на квалитетот на носење на одлуки	3.96	4.52	4.24	Многу значајно
Промовирање на користење на ИКТ во други сектори на општеството	4.26	4.13	4.195	Значајно
Вкупна пондерирана средина	3.71	4.33	4.02	Значајно

6.2. ТЕОРЕТСКИ МОДЕЛ ЗА ВОВЕДУВАЊЕ НА Е-ВЛАДА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

Првиот чекор на движењето кон е-влада и создавањето на соодветен модел е предвидувањето на тоа како таа ќе изгледа и работи по нејзиното „пуштање во употреба“. Постојат различни начини кои можат да бидат искористени за процесното оформување на стратегиите и осмислувањето на е-владините интервенции. Веројатно, најтешко е да се осмисли сеопфатна трансформација на владата. Во продолжение, мошне е тешко да се визуелизира влада која својот фокус целосно го има ставено на граѓанинот. Еден начин за имплементација на трансформација со толкава магнитуда е да се погледне во една

специфична јавна услуга од перспектива на еден граѓанин и да се постави прашањето за тоа што ќе биде потребно за да се произведат некои практични и применливи промени, со помош на инфомациско-комуникациските технологии, кои ќе ја направат интеракцијата помеѓу граѓаните полесна, побрза и поефективна. Друг начин, за имплементација и обликување на трансформацијата, е работите да се гледаат од перспективата на едно лице, фокусирано околу сет на негови релевантни потреби, иреспективно кон агенциите кои ги обезбедуваат услугите. Со овој начин на размислување се потенцира дека ваквиот тип на ангажирање е поефикасен и поефективен од едноставното адаптирање на туѓите практики и може да направи чуда за иницијацијата на проектот на е-влада.

Сепак, имплементацијата на ваквите визии не е без проблем. Тие можат да бидат искорумпирани од постоењето на нереални почетни концепции и предвременно извлекување на заклучоци базирани на искуствата на приватниот сектор. Почетните „утописки“ визии, исто така, можат да доведат до нереалност во очекувањата дека некои Интернет потпомогнати е-демократи или дигитални демократии повторно електронски ќе ги поврзат граѓаните со нивната влада и ќе ги трансформираат владите однадвор. Овој начин на теоретизирање не е базиран на темелно познавање на можностите и ограничувањата на ИКТ. Изникнувањето на проблеми во однос на визијата за е-влада не е резултат на визиите за трансформацијата на специфични иницијативи поврзани со услугите туку, гледајќи ја големата слика, проблемите се поврзани со генералната визија за е-влада во која секоја агенција од јавниот сектор, како и сите нивни партнер агенции, работат заедно со цел да произведат еден функционално беспрекорен национален портал.

Есенцијата е тоа дека визијата е таа што го обликува патот и поради тоа, таа мора да биде внимателно и систематски обликувана. Со таа цел, постоењето на е-стратегија би било добродојдено. Стратегијата има за цел приближување на визиите до реалните ситуации во денешницата преку обликување на ефикасна и ефективна патека која може да се следи. Добрата политика мора да биде визионерска и широко прифатена од општеството; но исто така мора да биде оспособена за имплементација, а имплементацијата е ограничена од недостиг на квалификувани човечки ресурси, можеби особено кога новите ИКТ се во игра.

Треба да се нагласи дека, во случајот на земјите во развој, активностите на е-влада често одат подалеку од целта за зголемена ефикасност и намалување на трошоците во испораката на услугите. Проектите на е-влада може да играат клучна улога во програмите за модернизација на јавниот сектор. Вообичаено, напорите за модернизација поврзани со ИКТ целат кон оние аспекти на владата кои се најтесно поврзани со ИКТ, како што се развојот на е-општеството и е-комерцијата, со крајна цел создавање и одржување на посакувана околина, подобрување на услужните трансакции со претпријатијата, олеснување на увоз - извоз документацијата и модернизација на капацитетите на надлежните органи и агенциите кои генерираат приходи. Е-владините иницијативи може, но и не мора, да помогнат во другите области на интерес на владата како што е воведувањето на ИКТ во образованието.

Ревидирањето на сметка на развојните фази или етапи за е-владата е мошне важно. Начинот на кој фазите се концептуализираат го оформува патот кон остварувањето на визијата, ги оформува приоритетите како и некои видливи показатели или референтни точки за напредок. Поради тоа, исто како визуелизацијата и стратегијата на е-влада, фазите, како еден клучен фактор, мора да бидат беспрекорно сработени.

6.2.1. ЕЛЕМЕНТИ НА МОДЕЛОТ

Во принцип, сите модели во врска со е-владата вклучуваат поглавја на фази кои се однесуваат на степенот на напредок којшто владата го прави кон врвниот статус „електронска влада“. Додека фазите ги навестуваат создавањето на преден прозорец и на позадинско работење на патот кон е-влада, нивните изрази и индикации се најизразени во природата на присуството на јавниот сектор на Интернет.

Во нивната наједноставна форма, фазите се однесуваат на низа која почнува со почетно веб-постирање за владините информации, со текот на времето прераснувајќи во квантитет, квалитет и презентација. Развојот на е-влада следи во прилог на интерактивни изрази и можности за корисниците. Во продолжение, некои агенции постепено почнуваат да нудат повеќе или помалку целосни трансакциски можности помеѓу доверителите и збир на услуги. Ова е видно и изводливо од гледиштето на корисникот. Во рамки на владата, премин од електронско објавување до трансакциски статус вклучува сè повеќе и

повеќе детален збир на комплексни промени во процесите и структурите, завршно и совршено заклучена таканаречена трансформација на државата во целосно мрежен ентитет, односно самата е-влада.

Дури и кога има цел и збиен план којшто го владее нивниот напредок, јавните служби не започнуваат или не напредуваат еднакво. Ова е причината поради која целокупната фаза на владата е мешавина од специфичен релативен напредок на агенциите кон нивните посакувани и остварени цели за он-лајн презентирање и активност.

Во главни црти, испитувањата на е-владата индицираат четири а некаде и пет видливи фази, кои експлицитно ги земаат предвид потребите на Република Македонија и го обезбедуваат актуелниот “залог” од различни влади во нивоа. Оваа категоризација обезбедува светско емпириско втемелување за целокупниот е-владин статус, иако нештата брзо се менуваат. Во продолжение, како резултат на комбинација на емпириските истражувања, светските практики, истражувањето на случајот на Република Македонија во Глава 5 од овој труд и спроведените истражувања, како клучни фази за имплементација на процесите на е-влада во Република Македонија се предложени:

- 1. Појава.** Оваа почетна етапа е во согласност со имањето на основна веб-страница и истата да стане видлива и постојана на Интернет. Со други зборови, Република Македонија пристапува да стане играч на е-влада. За многу земји во развој, напредокот низ овој степен претставува успех самиот по себе.
- 2. Засилено присуство.** Количината и квалитетот на информацијата растат значително и се исто така повеќе ориентирани кон потребите и интересите на корисниците.

Владините веб-страни се мултиплицираат, но не ретко на еден неорганизиран и недоследен начин. Се појавуваат линкови меѓу страните и едноставниот владин портал или минувалиште почнува да се насира.

Интерно, се појавуваат прашања и се донесени одлуки за тоа што би требало да биде објавено – или затаено. Без оглед на сè, веб-страниците на агенциите се изрази на транспарентност и отвореност, како и израз на јавниот статус и вредноста на

информацијата овозможена од владата. Секако, поставувањето веб-страна не го менува сама по себе начинот на кој агенцијата оперира. Електонско објавување се јавува кога агенцијата ја развива својата екстерна веб-страна да биде важен елемент од нејзината севкупна комуникациска стратегија, но сепак, тоа агенцијата не ја поврзува на значителен начин со агенцискиот систем на позадинско работење.

Оваа втора фаза, или пак некоја нејзина форма, како во Република Македонија така и во останатите земји во развој, значително е одолговлечена. Дури ако процесот на е-објавување не стане сè повеќе и повеќе софистициран, има огромна мера на материјали кои треба да бидат дигитизирани. Ова засилено присуство не е ограничено на едноставно постирање на информации; со време се инкорпорираат некои подобри опции за симнување на документи и можности на пребарување, некои дури и многу напредни. Оваа “еднострана интеракција” ја сигнализира природната транзиција до наредната етапа.

3. Интерактивност. Владиното присуство на Интернет се шири драматично и можна е интеракција во два правца. Специјализирани бази на податоци може да се пребаруваат и некои формулари и апликации може да се симнат или поднесат. Во највисоката точка на модернизација, корисниците можат да ја приспособат работата на веб-страната на начин кој е најкорисен за нив. Се охрабрува интензивно користење на е-мејл контактирање на државни чиновници и одговорите се времени и добро организирани. Агенците, исто така, имаат целосен или делумен интранет. Како и да е, неретко во оваа етапа се случува да нема навремен или воопшто одговор на пратените мејлови. Ова го отсликува фактот дека ќе треба време да се стави во функција нова корисничко-ориентирана организациска култура, која е предуслов за успешна е-влада.

4. Трансакција. Ова е актуелната фаза на голем број од светските агенции и посакувана цел на повеќе е-владини иницијативи во јавниот сектор на Република Македонија. Оваа етапа вклучува целосно електронско управување на случите. Корисниците можат он-лајн да воспостават врски со агенциите. Тие можат да се верифицираат и се во состојба да преземат комплетна трансакција. Агенциите

имаат целосен интранет, поврзан со надворешна веб-страна. Исто така, тие може да имаат екстранет за другите владини агенции или контрактори.

5. **Интеграција.** Завршната фаза е поблиску до визијата, и, веројатно, збирот на сите фази до сега. Проширеното преовладување на трансакциските способности во секој дел на јавниот сектор, би довело до целосно вмрежена влада, во која сите агенции се меѓусебно поврзани, односно се трансформирани да доставуваат информации и услуги до граѓаните и клиентите. Во оваа фаза, владата има капацитет за инстантен пристап до било која услуга во унифицираниот пакет. Министерски, одделенски и агенциски линии на демаркација се отстрануваат со помош на сајбер-просторот. Оваа фаза не е карактеристична за досега анализираниите модели и најдобрите светски практици. Таа претставува специфичност во е-владиниот модел за Република Македонија. Во случајот на Република Македонија оваа фаза е остварлива поради нејзината релативно малата географска површина и сконцентрираноста на жителите во главниот град каде и воедно се сконцентрирани владините агенции и министерства, односно, понудата на владините услуги. Исто така, карактеристиката на оваа фаза претставува одраз на е-владината визија и мисија на Република Македонија.

За целите на дизајнот и имплементацијата, важно е да се напомене дека, во секоја од фазите, позади шалтерскиот прозорец лежи екстремно комплексна, претходно постојна владина машинерија врз која воведувањето на ИКТ има застрашувашки диверзифициран и значителен импакт. Тоа што се случува позадински е обично игнорирано во пропагирањето на е-владата, но многу од клучните предизвици, можности и тешки проблеми лежат токму кај позадинските операции и тие претставуваат област на која земјите во развој мораат да обрнат особено внимание и кон која треба промислено и поткрепено да ги насочат своите стремежи.

Оправданоста на овој предложен модел за е-влада ја дава неговата компатибилност со политичката, општествената и културната околина во Република Македонија, како земја во развој. Битно е да се напомене дека почетните две фази, во моментот, се во фаза на извршување, но сепак, има долг пат до завршување на целосниот проект на е-влада.

Според тоа, трите подоцнежни фази се адаптирани базирајќи се на истражувањето и искуството од примената на процесите на е-влада во другите развиени земји или земји во развој. Поради фактот што елементот на трансакција е присутен кај сите разгледани модели на е-влада, видливо е дека оваа фаза е можеби и најесенцијална во исполнувањето на крајната цел споредено со другите фази, а тоа е реализирање на предложената рамка во Република Македонија.

6.3. ОЧЕКУВАНИ ПРИДОБИВКИ ОД МОДЕЛОТ

„Овозможување на интегрирано, ефикасно и модерно работење на државната администрација и обезбедување на услуги кои се целосно приспособени на потребите на граѓаните и бизнисот.“

Е-Влада визијата на Владата на Република Македонија

Очекуваните придобивки од предложениот модел се изразени преку: изградбата на компјутерска и комуникациска инфраструктура, создавањето на податочна/информациска и документациска основа, подобрување на достапноста на електронските услуги и развојот на човечкиот потенцијал.

6.3.1. ИЗГРАДБА НА КОМПЈУТЕРСКА И КОМУНИКАЦИСКА ИНФРАСТРУКТУРА

Една од очекуваните придобивки на воведувањето на процесите на е-влада е развој на компјутерска и комуникациска инфраструктура и со тоа формирање на единствена инфраструктура за целокупниот државен апарат (управа, органи и институции). Таа со својот опфат, квалитет и сложеност ќе овозможи безусловна и нормална поддршка на целокупната размена на слики, видеа, документи, електронски записи и на тој начин ќе овозможи формирање на еден поврзан систем на услуги од различни тела на државната управа и секако би била во согласност со стандардите за безбедност, доверливост и информациска ефикасност, како и прописите за заштита на информации, достапност до информации од јавен карактер и прописи за квалитет. Тоа се остварува преку:

- **Пристапување или овозможување на оценување на расположливоста и управувањето со компјутерските системи на телата на државната управа.**
Целокупниот проект се насочува кон утврдување и континуирано спроведување на стандардизираните постапки за планирање, набавка и одржување на машинската опрема за индивидуалните работни места и централните компјутерски системи, како и посебно за редовните деловни работења во функционирањето на државниот орган, односно, за специјализирани деловни задачи од делокругот, областа на одредено поединечно тело или орган (здравствена заштита, внатрешни работи, заштита на околината). Неопходно е притоа да се изврши преиспитување на можностите за зголемување на квалитетот на системот за набавка, како и моделот на единствени компјутерски обрасци за потребите на работењето на државните органи. Во тие процеси посебно мора да се утврди најниската дозволена граница или ниво на трансфер на информатички ресурси на аутсорсинг компаниите. На ист начин се спроведуваат и активностите за утврдување и континуирано спроведување на стандардизираните постапки за планирање, набавка и одржување на програмските решенија, одделно за редовните деловни функции во работењето на самиот орган или институција, како и за специјализирани деловни задачи од ресорот на поединечната институција. Сите овие процеси ќе се спроведуваат, во основа, во согласност со усвоените насоки за развој и употреба на компјутерски програми со отворен код во органите на државната управа и тоа посебно за сите оние активности во кои со помош на информациска технологија се поддржуваат процесите на поврзување на телата на државната управа како и размена на податоци и информации помеѓу истите. Во насока на функционално, сигурно и финансиски прифатливо управување со комуникацискиот систем на државниот орган, неопходно е да се пристапи кон оценување на делотворноста на сработеното. Притоа, посебно место зазема сигурносната политика на работењето на комуникацискиот систем за која со оваа стратегија се предвидуваат мери и активности за приспособување на истиот со Законот за информациска сигурност, како и со меѓународните и македонските норми во подрачјето на информациска сигурност. Оваа оценка потоа претставува основа или поаѓалиште за понатамошниот развој на компјутерската инфраструктура и причина повеќе зошто

комуникацискиот систем мора да биде планиран на среден рок и со истиот да се управува во насока на постигнување на поголема доверливост, сигурност и управливост на комуникациската мрежа.

- **Воспоставување на централен состав, систем за автентизација и авторизација.**

Во насока на втемелување на јасен и правно издржан, втемелен систем на доделување на овластувања за дејствување и користење на ресурси во системот на е-владата би се воспоставил централен систем за автентизација и авторизација и со тоа вклучување како на државните службеници така и на корисниците на услугите во составот на е-владата. Основа на овој состав треба да биде управувањето со електронските идентитети со чие воведување се настојува да се создаде единствен систем за автентизација и авторизација во електронското опкружување (а не физичко) на комуникацијата помеѓу корисникот на е-услугата и самите тела на државниот апарат кои се носители на е-владата. Составот на е-идентитетите ќе им овозможи на граѓаните успешно, сигурно и временски поволно користење на јавните услуги преку електронски пат (преку директна, интерактивна он-лајн комуникација со користење на Интернетот, преку останатите услуги во составот на електронските комуникации, преку користење на фиксни и мобилни телекомуникациски системи).

- **Создавање на делотворно, безбедно, содржајно, разбирливо и комуникациски едноставно опкружување на електронски услуги за сите тела на државната управа.** Со оглед дека најголем број на услугите, како и комуникацијата со корисниците, се одвиваат преку електронските услуги, очекуваното влијание и ефект на овој модел е создавање на делотворно, безбедно, содржајно и разбирливо, комуникациски едноставно и едностивно, централно, повеќеканално опкружување за електронските услуги на сите тела, органи, институции, кои ќе вклучуваат испорака преку Интернет, мобилната телефонија, дигиталната телевизија и поддршка за информациските посредници.

6.3.2. ПОДАТОЧНА/ИНФОРМАЦИСКА И ДОКУМЕНТАЦИСКА ОСНОВА

Овој модел е насочен кон развој на податочно/информациска и документациска основа и обезбедување и осигурување на непречена примена на информациско-

комуникациската технологија во работата на сите тела на е-владата, од најобичните одделенија во рамки на истата до ниво на самата влада, пред сè, во контекст на воспоставување на доверлив механизам за изработка, размена и чување на електронските документи како и осигурување на примените и архивирани информации и комуникациска технологија во работното управување со податоците. Таа податочна/информациска и документациска основа се развива преку:

- **Обезбедување на потребното усогласување, приспособување на правната рамка.** Правната рамка мора да овозможи непречена примена на информациско-комуникациската технологија во работата на телата на е-владата и во остварувањето на функциите во управното и неуправното постапување. Со тоа, со овој модел, ќе се настојува преку механизмот на предлагање на прописи да се воведе и обврска за процена на учиноците на предложените прописи во рамките на системот на е-владата, односно во која мера новите прописи ќе придонесат кон вкупниот развој на дејствување на е-владата. На тој начин ќе се овозможи правната рамка во целост да биде приспособена на условите на функционирање и дејствување на системот на е-владата.
- **Воспоставување на недвосмислен систем на управување со електронските документи.** Очекуваното влијание на предложениот модел и основниот правец на активности во остварување на оваа цел е воспоставување на цврст и доверлив механизам за изработка, размена и чување на електронските документи во работата на телата на државниот систем, како и воспоставување на единствен образец за управување со електронските документи во сите тела на државната управа. Овој модел содржи пропишана функционалност и ќе овозможи размена на податоци на пропишан начин. Тоа е предуслов за електронска достава на сите облици на документи (обрасци, решенија, потврди и друго) на барање на корисниците, како и без нивно барање, кога телата на државна управа се должни да ги известат граѓаните, односно бизнис секторот за новонастанатите обврски, права и општи известувања.
- **Обезбедување на целосна промена на информациско комуникациската технологија во управувањето со регистрите.** Со овој модел се одредуваат

активностите со кои ќе се осигура целосна примена на информациската технологија во сите делови на нејзината изградба, дополнување/менување, чување на содржините на централните изворни регистри како и нивна отвореност во поврзувањето со останатите регистри и евиденции кои во работата на телата на државниот апарат имаат задача во правниот темел да вградуваат податоци кои веќе се наоѓаат во централните регистри. Со тоа ќе се осигура не само истоветност и временска усогласеност и точност на податоците туку и ќе се создадат услови за поквалитетно управување со податоците во државните органи што претставува една од битните претпоставки за реформа на државната управа. Во тој контекст, очекуваното влијание на овој модел е создавање, за сите корисници, отворени, достапни електронски форми на изворните регистри од кои со помош на информатички решенија ќе се преземаат врз база на законски овластувања податоци потребни за обликување на примарните и изведените услуги на е-владата. Со тоа ќе се обезбеди еднообразност и точност на електронските записи, поголема поврзаност на информатичките решенија како и транспарентна употреба на податоците во рамки на државните органи кои за потребата на управното дејствување често мораат да изработуваат сопствени бази на податоци кои биле до сега многу разнородно информатички подржани.

- **Еднократно внесување на податоците во системот.** Овој модел треба да создаде функционален систем за еднократно внесување на изворни податоци во опкружувањето, системот на електронската влада, во чии рамки со помош на отворени информатички решенија ќе се обезбеди нивно поврзување за потребите на поединечните корисници и пружања на електронски услуги. Податоците за физичките лица кои се однесуваат на полот, називот (презимето и името), датумот на раѓање, државјанство (понекогаш и брачната состојба) ќе се користат за потребите на сите функции во државните органи да се користат од еден извор со единствена структура на електронски записи и придружени со ознаки (шифрарници) додека податоците за местото на раѓање ќе се усогласуваат со изворните регистри на податоци за просторните единици. Исто така, почетните податоци за бизнис субјектите кои се однесуваат на називот и дејноста, седиштето, местот на работење (усогласено со изворните регистри на податоци за просторните

единици), со придружните податоци за физичките лица (кои изворно се наоѓаат во собир на податоци за физичките лица) за потребите на сите функции во органите на државната управа ќе се користат од еден извор со единствена структура на електронски записи и придружни ознаки.

6.3.3. ДОСТАПНОСТ НА ЕЛЕКТРОНСКИТЕ УСЛУГИ

Овој модел се очекува да овозможи пристап до сите информатички поддржани јавни услуги низ сите комуникациски канали како би се овозможило брзо, ефектно, квалитетно и финансиски прифатливо нудење на услуги на крајните корисници. Подобрувањето на достапноста на електронските услуги е резултат на:

- **Развој на електронските услуги во согласност со правните основи** - Замислата на овој модел е секоја поединечна услуга, односно обединети зборови на услуги кои се нудат на едно место, да се темелат на однапред утврдени цели кои треба да се постигнат со дејствувањето на истите тие услуги како и правно втемелени постапки кои овозможуваат правна заштита при целиот процес за пружателите и корисниците на е-услугите. Мора да се појде од фактот дека за секоја е-услуга мора точно да се утврди правниот извор, односно правната основа, на која одредена услуга може да се пружа.
- **Обезбедување на примената на норми во процесот на обликување на електронските услуги.** Во продолжение на процесот на обликување на е-услугата овој модел треба да влијае врз утврдувањето на основната содржина на постојните норми кои ќе се применуваат или веќе се во употреба, а кои државните органи се обврзани да ги почитуваат при обликувањето, поврзувањето и интеракцијата на поединечните делови на е-услугата и нејзината целина.
- **Обезбедување на прифаќањето на меѓународно признатите методологии за следење на развојот на електронските услуги.** Целокупниот циклус на развој, воведување и користење на е-услугите се следи низ постапки на мерење и индикатори на основа на кои се спроведува оценувањето на успешноста на функционирањето на услугата, задоволството на корисниците на услугата како и

финансиската улога и ефективноста, односно заштедата во изведбата на поединечните владини и невладини дејства низ системот на е-услугата.

- **Овозможување пристап за сите постојни информатички поддржани услуги.** Едно од очекуваните влијанија на овој модел е овозможување пристап за сите постојни информатички поддржани јавни услуги преку сите расположливи канали на комуникација како и предвидување на нивните континуирани приспособувања на новите технолошки платформи. Активностите во ова подрачје се однесуваат на обликувањето и воспоставувањето на целосен систем на овозможување на јавни услуги на граѓаните и на бизнис секторот, независно од нивната моментална подготвеност за користење на поединечните услуги, пол, возраст и временска и просторна оддалеченост од местата на обезбедување на јавните услуги или било кои други поединости.
- **Овозможување брзо, ефективно, квалитетно и финансиски прифатливо нудење на услугите.** Предложениот модел треба да го надопolni постојниот модел за обезбедување на услугите на едно место и со поддршка од информациската технологија се создава и друг предуслов за целосна ефикасност и пристапност на електронските јавни услуги за сите корисници при што ќе се утврдат и содржините на услугите на електронските влади кои континуирано ќе се приспособуваат на промените и потребите на корисниците и утврдените потреби за ефективност, финансиска исплатливост и технолошка достапност.

6.3.4. ЧОВЕЧКИ ПОТЕНЦИЈАЛ

Предложениот модел треба да има влијание врз оспособувањето на државните службеници за нудење на услугите на е-владата како и информирање на останатите корисници за можностите за квалитетно користење на услугите на е-владата. Притоа, како исклучително важен елемент, за успешна реализација на овој елемент од моделот на е-владата, е секако основање на информациско-документациска единица која организациски ќе го подржува развојот на системот на е-влада во сите тела на државниот апарат. Човечкиот потенцијал ќе се равива преку:

- **Обезбедување на потребното ниво на информатичка писменост и вештина на државните службеници.** Потребното ниво на знаење и вештина во управување со електронските податоци, информации и документи како и осмислено дејствување од аспект на обликувањето и нудењето на електронските услуги претставува основен збир на елементи кои ја формираат информатичката писменост за потребите на е-владата. Моделот предвидува постигнување на потребното ниво на информатичка писменост на државните службеници, директно вклучени во системот на е-влада. Во тој контекст потребно е да дојде до проширување на планираните активности на центарот за стручно оспособување и усовршување на државните службеници, како би се постигнала соодветната застапеност на информатички оспособени државни службеници неопходни за успешно спроведување на активностите на е-влада. При тоа, со зголемувањето на нивото на знаење и вештина на државните службеници во областа на користењето на информациските технологии неопходно е и системско спроведување на активностите со кои се зголемува нивото и вештината на службеникот на информатички позиции, неопходна за делотворно управување со информатичката технологија вградена во работните системи на телата на е-владата.
- **Обезбедување на организациска поддршка потребна за развој на системот на е-влада во сите тела на државната управа.** Во секое тело на е-владата работите поврзани со информатика како и работите поврзани со информирање и управување со документите треба да се обединат низ самостојна организациска единица која ќе формира јадро за сите активности неопходни за развој на е-владата. Со воспоставување на информациско-документационата единица и со извршување на активностите содржани во моделот ќе отпочне спроведувањето на се посложени и поопсежни задачи кои со денешната кадровска поставеност и организација не се достапни.
- **Создавање на услови за издвоен, независен систем за вреднување и наградување на службениците** - Ако се земе предвид како информатичките задачи кои се во рамки на државната управа се вклучени во владините работи, се извлекува заклучок дека доаѓа до изедначување на положбата на информатичките професионалци во темелот на е-владата со останатите државни службеници кои

користат компјутерска опрема и програмски решенија, а како последица на сето тоа неопходно е да се создаде услов за издвоен систем на вреднување и наградување на службениците кои работат на информатичките задачи, посебно во оние случаи кога се работи за посебно сложени и високо професионални задачи и задачи на кои се темели дејствувањето на е-владата.

- **Информирање на корисниците на услугите за можностите за користење на услугите.** Предложениот модел предвидува оценка на прифатливоста на постојните услуги кои им се пружаат на корисниците преку електронски пат како и утврдување на потребното ниво на знаење и вештина на корисниците на услугите, формирање на единствен модел за информирање на корисниците за основните правила на користење на информатичката опрема и Интернетот во рамки на е-владата, формирање и спроведување на работилници, семинари и општи информативни содржини во медиумите за услугите на е-владата како и континуирано вклучување на е-владините тела и организации во промовирање на потребата за општо информатичко знаење и вештини како и во делот на дејствување и користење на услугите на е-владата.

ГЛАВА 7. ЗАКЛУЧОК

Важноста на овој труд е деривирана, изведена од огромниот општ, светски интерес насочен кон информатичката револуција и појавата на информатичкото општество во период во кој владее информатиката. Моторот на промената во последната деценија секако е Интернетот, најголемата машина направена од човекот. Иновациите се поместија од механички во електро-механички и подоцна електронски. Она што го прави овој труд поинаков е неговиот фокус на интелектуалната технологија и нејзиниот трансформациски ефект како револуционерна промена во јавниот сектор. Информациската и комуникациската технологија се разликуваат радикално од целокупната позната инфраструктура од претходните декади. Трудот ја истакнува интеракцијата и партиципацијата и се шири енормно кон медиумот кој се употребува со неговите стотици милиони интерконекиции и пристапот на оние кои влијаат врз прифаќањето или одбивањето на новите стилови на работа во владиниот сектор. Интернетот има стекнато значајно ниво на популарност истовремено и во јавниот и во приватниот сектор и трансформацијата е во целосен зенит. Овој нов модел на раст на јавните услуги е, пред сè, базиран на еден технолошки -самоуслужлив пристап, па поради тоа терминот „електронска влада“ или „е-влада“ почна да се појавува сè почесто.

Е-владата вклучува многу сегменти и нивоа на јавен сектор, со многу различни задачи и многу прецизни обврски во насоката на исполнување на зацртаните цели кои се неизбежна подготовка за едно добро е-владино функционирање. Колку брзо се напредува кон е-влада е правопрпорционално поврзано со финансирањето. Е-владата може да биде исклучително скап проект посебно во почетните фази. Работите дополнително ги комплицира фактот што повратот од инвестициите не е краткорочен, непосреден. Сè уште не постојат јасни емпириски докази за трошошно-ефективниот однос. Е-владата е еден долгорочен проект и резултатите од инвестициите бараат подолг временски период. Се прават скапи грешки, посебно во избрзаната порачка на неадекватна техничка опрема, платформи и програмски решенија.

Пречките и предизвиците во рамки на самиот процес на е-влада се однесуваат, главно, на интерните промени и приспособувањата во јавниот сектор кои се истовремено потребни и во операциониот и во структурниот дел на владините агенции, паралелно како што целокупната влада започнува да транзитира кон е-влада. Ова е предизвик кој влегува во рамки на реорганизацијата на јавниот сектор и градењето на капацитетите, како човечки така и ентитетни. Уште поопшто земено, овој предизвик е дел од целокупниот државен долгорочен процес на модернизација.

Предизвиците на побарувачката се соочуваат со преземањето, односно прифаќањето на е-владините услуги кои евентуално би биле дел од е-владината понуда што во буквална смисла на зборот значи пристап и користење на било што, што е-владата може да понуди. Веб-страната на јавниот сектор може никогаш да не биде посетена како резултат на мноштво културни, материјални и операциони фактори. Овие предизвици ги надминуваат таканаречените ИКТ пристапни проблеми од прва генерација (проблеми од типот непостоење каде да се пристапи или да се побараат е-владините услуги) и прогресираат кон создавање на потреба од корисен и широко распространет пристап до е-владините услуги.

Истражувањето во овој труд се одвиваше на следниов начин:



Слика 12. Тек на истражувањето

Овој труд ја опиша појавата на е-влада на Република Македонија и ги зема предвид нејзиниот статус, степен на прифаќање, степен на завршеност, факторите за успешна е-трансформација, очекуваните ефекти врз развојот на Република Македонија и на крај, формулира основана и остварлива програма и истовремено и метод, за успешна трансформација на е-влада на Република Македонија. Беа опфатени два сегмента на општеството, имено: граѓаните/корисниците и владините работници кои се значајни актери на е-владата на Република Македонија. Беа спроведени два типа на прашалници со кои се емпириски тестирани двете групи на испитаници, или вкупно 1.000 испитаници.

Истражувањето покажа дека голем дел од граѓаните и владините работници имаат користено или ги користат услугите на е-влада на Република Македонија. Исто така, повеќето од граѓаните имаат пристап до објавени информации, или можат да бараат или да објавуваат информации; да пополнуваат он-лајн формулари или е-мејл барања или да учествуваат во он-лајн размена на информации; и да вршат е-плаќања или е-набавки или е-регистрации.

Граѓаните и владини работници ги сметаат пофлексибилните работни часови за многу корисни, заедно со подобрената размена на информации во рамките на владата. Со процесите на е-влада доаѓа до намалување на измами и корупција, намалување на патните трошоци и гужвите, намалување на потребното физичко присуство, намалување на времето за процесирање на трансакциите, заштедување на времето на државните службеници, намалување на стапката на грешки, повторна обработка и поплаки, намалување на потребата за шетање на корисниците од едно на друго место, поверодостојни и поточни податоци и информации, подобрување на безбедноста, помалку технолошки вишок преку интергирани услуги, намалување на времето на корисникот (заштедени часови) и транспарентност на процесите и трансакциите.

Во поставување на хипотезата на истражувањето, значајна улога имаа проблемите поврзани со факторите за успешната е-трансформација на владата Република Македонија и ефектите на иницијативите на е-владата врз развојот на Република Македонија. Проблемите на истражувањето што се претставени служат како патокази кон

реализацијата на целите на овој труд. Поради тоа беа поставени следните прашања и хипотези:

1. Кои се факторите кон успешна е-трансформација на Република Македонија кон е-влада?
2. Кои се ефектите на иницијативите на е-владата врз развојот на Република Македонија?
3. Каков модел може да се формулира за да се постигне успешна имплементација на е-влада на Република Македонија?

Со цел да се даде одговор на овие прашање, се испитаа следните хипотези:

X1. Најзначаен фактор за успешно воведување на е-влада во Република Македонија е инфраструктурата на информатичко-комуникациските технологии.

X2. Подобрувањето на квалитетот на испораката на владините услуги е најзначајниот ефект на воведувањето на е-владата.

Според првата хипотеза, најзначајни пречки кои постојат за имплементација на процесите на е-влада се состојат, во најголем дел, од материјално технолошките услови кои треба да бидат исполнети за да се овозможи продолжување на е-владиниот процес (ИКТ инфраструктурата). Технологијата која е или не е на располагање има силно влијание врз понудата на е-владините услуги, врз нејзиниот квалитет, интензитет и во крајна линија дали таа понуда воопшто може да се спроведува. Тие истовремено влијаат и врз производството и испораката на услугите, вклучувајќи ги информациите.

Меѓутоа, истражувањето покажа дека клучниот момент за успехот на е-владиниот процес лежи во способноста на лидерите и нивното вклучување со целата своја енергија во спроведување на процесите, советување, мотивирање и обезбедување на неопходните средства. Со тоа хипотезата **X1. „Најзначаен фактор за успешно воведување на е-влада во Република Македонија е инфраструктурата на информатичко-комуникациските технологии“** се отфрла.

Дигитализацијата на владата се фокусира на спроведување на реформи во јавното работење за намалување на трошоците, зголемување на ефикасноста, ефективноста и отчетноста на владеењето, подобрување на квалитетот на услугите и зголемување на задоволството на граѓаните и приватните правни субјекти кои се корисници на јавни услуги, зголемување на транспарентноста и отвореноста на системот, зголемување на владините капацитети, креирање на заедници и вмрежување, подобрување на квалитетот на носењето на одлуки и промовирање на користењето на ИКТ во другите сектори на општеството. Спроведеното истражување покажа дека од сите овие потенцијални ефекти од имплементацијата на е-влада најзначаен придонес би донело подобрувањето на квалитетот на испораката на услугите кон корисниците и со тоа се потврдува хипотезата **X2. „Подобрувањето на квалитетот на испораката на владините услуги е најзначајниот ефект на воведувањето на е-владата“.**

Во насока да се постигне успешната е-владина имплементација, мора да постои уникатен пристап кон тој процесот во нашата земја. Со тоа се доаѓа до заклучокот дека е-владината имплементација во нашата земја мора да биде соодветно приспособена или подобрена. Истражувачот препорачува и формулира модел за постигнување на успешна е-влада во Република Македонија базиран на очевидните резултати добиени во презентираниот истражувачка студија во овој труд како и дискусијата за најдобрите е-владини практики во земјите со најразвиен е-владин процес и анализата на теоретски модели на е-влада и модели развиени од меѓународни институции, сето тоа со цел реализација на визијата која стои позади македонската е-влада. Моделот кој го предлага истражувачот се состои од 5 фази, и тоа:

- 1. Појава.** Оваа почетна етапа е во согласност со имањето на основна веб-страница и истата да стане видлива и постојана на Интернет. Со други зборови, Република Македонија пристапува да стане играч на е-влада. За многу земји во развој, напредокот низ овој степен претставува успех самиот по себе.
- 2. Засилено присуство.** Количината и квалитетот на информацијата растат значително и се исто така повеќе ориентирани кон потребите и интересите на корисниците.

Владините веб-страни се мултиплицираат, но не ретко на еден неорганизиран и недоследен начин. Се појавуваат линкови меѓу страните и едноставниот владин портал или минувалиште почнува да се назира.

Интерно, се појавуваат прашања и се донесени одлуки за тоа што би требало да биде објавено – или затаено. Без оглед на сè, веб-страниците на агенциите се изрази на транспарентност и отвореност, како и израз на јавниот статус и вредноста на информацијата овозможена од владата. Секако, поставувањето веб-страница не го менува сама по себе начинот на кој агенцијата оперира. Електронско објавување се јавува кога агенцијата ја развива својата екстерна веб-страница да биде важен елемент од нејзината севкупна комуникациска стратегија, но сепак, тоа агенцијата не ја поврзува на значителен начин со агенцискиот систем на позадинско работење.

Оваа втора фаза, или пак некоја нејзина форма, како во Република Македонија така и во останатите земји во развој, значително е одолговлечена. Дури ако процесот на е-објавување не стане сè повеќе и повеќе софистициран, има огромна мера на материјали кои треба да бидат дигитизирани. Ова засилено присуство не е ограничено на едноставно постирање на информации; со време се инкорпорираат некои подобри опции за симнување на документи и можности на пребарување, некои дури и многу напредни. Оваа “еднострана интеракција” ја сигнализира природната транзиција до наредната етапа.

- 3. Интерактивност.** Владиното присуство на Интернет се шири драматично и можна е интеракција во два правца. Специјализирани бази на податоци може да се пребаруваат и некои формулари и апликации може да се симнат или поднесат. Во највисоката точка на модернизација, корисниците можат да ја приспособат работата на веб-страницата на начин кој е најкорисен за нив. Се охрабрува интензивно користење на е-мејл контактирање на државни чиновници и одговорите се времени и добро организирани. Агенциите, исто така, имаат целосен или делумен интранет. Како и да е, неретко во оваа етапа се случува да нема навремен или воопшто одговор на пратените мејлови. Ова го отсликува фактот дека ќе треба

време да се стави во функција нова корисничко-ориентирана организациска култура, која е предуслов за успешна е-влада.

4. **Трансакција.** Ова е актуелната фаза на голем број од светските агенции и посакувана цел на повеќе е-владини иницијативи во јавниот сектор на Република Македонија. Оваа етапа вклучува целосно електронско управување на случите. Корисниците можат он-лајн да воспостават врски со агенциите. Тие можат да се верифицираат и се во состојба да преземат комплетна трансакција. Агенциите имаат целосен интранет, поврзан со надворешна веб-страница. Исто така, тие може да имаат екстранет за другите владини агенции или контрактори.
5. **Интеграција.** Завршната фаза е поблиску до визијата, и, веројатно, збирот на сите фази до сега. Проширеното преовладување на трансакциските способности во секој дел на јавниот сектор, би довело до целосно вмрежена влада, во која сите агенции се меѓусебно поврзани, односно се трансформирани да доставуваат информации и услуги до граѓаните и клиентите. Во оваа фаза, владата има капацитет за инстантен пристап до било која услуга во унифицираниот пакет. Министерски, одделенски и агенциски линии на демаркација се отстрануваат со помош на сајбер-просторот. Оваа фаза не е карактеристична за досега анализирани модели и најдобрите светски практици. Таа претставува специфичност во е-владиниот модел за Република Македонија. Во случајот на Република Македонија оваа фаза е остварлива поради нејзината релативно малата географска површина и сконцентрираноста на жителите во главниот град каде и воедно се сконцентрирани владините агенции и министерства, односно, понудата на владините услуги. Исто така, карактеристиката на оваа фаза претставува одраз на е-владината визија и мисија на Република Македонија.

Реалноста е дека самиот влез и инсталирање на ИКТ во е-владините проекти креира нови предизвици кои ги надминуваат традиционалните и наметнуваат потреба за стекнување на нови вештини. Од самиот факт што е-владините проекти се релативно нова материја, произлегува и хроничниот недостаток на искуство и знаење за успешно спроведување на истите, иако секојдневно се добиваат нови информации за некои

пионерски напори, како повеќе успешни така и помалку успешни. Е-владата, во наредните години, континуирано ќе ја трансформираат испораката на јавните услуги и фундаменталниот однос помеѓу јавноста и владата. Меѓу клучните бенефиции на е-владата е да овозможи граѓаните да ги изразат своите гледишта за да влијаат врз развојот на е-владата и одредат нејзината корисност и имплементација. Со текот на времето се очекува да дојде до некои нови иницијативи кои следствено ќе бидат изградени врз основа на веќе стекнатите лекции од минатото, но и понатаму пред нас останува една голема неистражена територија.

Квалитетот на работењето на владата е клучен фактор (за нивото на услуги за граѓаните и фирмите) кој придонесува за развојот на општеството и демократските процеси, како и за интеграција на земјата во ЕУ. Имајќи предвид дека услугите на јавната администрација се од суштествена важност за граѓаните на нашето мултиетничко општество, ќе се создаде современа, професионална и ефикасна јавна администрација, која ќе ги унапреди односите со граѓанинот, притоа ставајќи се во негова потполна служба.

Иако резултатите од е-влада се гледаат строго долгорочно, клучна компонента на е-владата е инкорпорирањето на ИКТ во образовниот систем и другите системи на учење во земјата. Професионалните обуки и развојот на вештините на работниците на работните места кои се поврзани со новите информатички технологии, како и новопојавените модалитети на образување и учење на далечина, мора да бидат внесени во „равенката“. Во продолжение, од огромно значење е инкорпорирањето на ИКТ во развојот на програмите, компетенциите и вештините кои се оформуваат преку универзитетскиот систем на земјата. Тоа не само што ќе вроди со плод на релативно краток рок, туку и ќе создаде спремни професионалци на кои ќе се базира организацискиот и човечкиот капацитет во иднина. Со ова, Република Македонија би се обратила на проблемот кој е воочен во истражувањето, каде како еден од клучните проблеми и предизвици за успешно имплементирање на е-владиите процеси во земјата се јавуваат културниот фактор и факторот на ИКТ писменоста, како на страна на понудата така и на страна на побарувачката на е-владиите услуги. Овие, како и некои други слични напори, одат далеку во правецот на создавање на одржлива околина за развојот на е-влада, и, воедно, тие претставуваат стабилна база за

решавање на другиот важен проблем и предизвик, а тоа е снабдувањето и успешното инкорпорирање на новите информатички технологии во општеството како целина.

КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА

- [1]. Accenture, "Outsourcing in Government: Pathways to Value", 2003, p.7.
- [2]. Accenture, eGovernment Leadership: High Performance, Maximum Value, The Government Executive Series, 2004.
- [3]. Ahmed, Saeed, "Fast Internet Access Becomes Legal Right in Finland." *CNN.com*. CNN, 15 Oct. 2009, Web. 05 May 2010. <http://www.cnn.com/2009/TECH/10/15/finland.Internet.rights/index.html>.
- [4]. Alpar P and Olbrich S (2005) "Legal Requirements and Modelling of Processes in e-Government" *The Electronic Journal of e-Government* Volume 3 Issue 3, pp 107-116.
- [5]. Andeweg, R.B. and Galen A. Irwin (2005), *Governance and Politics of the Netherlands*, Palgrave Macmillan, 2nd edition, 2005.
- [6]. Arnott, Sarah, "Egovernment Must Put Users First." *Computeractive*, 15 Sept. 2004, Web. 05 May 2010. <http://www.computeractive.co.uk/computing/news/2071003/egovernment-put-usersfirst>.
- [7]. Baum, C. and A. Di Maio, 2000. Gartners four phases of e-government model. <http://www.gartner.com/DisplayDocument?id=317292>.
- [8]. Bekkers, V. and V. Homburg, The Myths of E-Government: Looking Beyond the Assumptions of a New and Better Government, *The Information Society* 23(5) (2007), 373-382.
- [9]. Bekkers, V., The three faces of e-government: innovation, interaction and governance, in: A-V. Anttiroiko et al. (eds), *Innovations in Public Governance. Series Innovation in the public sector*. Amsterdam/Berlin/Oxford/Tokio/ Washington: IOS Press, 2011, pp. 194-216.

- [10]. Bhatnagar, S.: Access to Information: E-Government. In: Hodess, Inowlocki, Wolfe (eds.) Global Corruption Report. Profile Books Ltd. London (2003).
- [11]. BJÖRQVIST, S. (2002), "Experience with E-Government in Statistics Finland", OECD E-Government Seminar on Vision, Responsiveness and Measurement, 11 – 12 March 2002, Paris.
- [12]. Bonham, G., Seifert, J. and Thorson, S. (2001), "The transformational potential of e-government: the role of political leadership", paper presented at 4th Pan European International Relations Conference, University of Kent.
- [13]. Bouckaert, G., Ormond, D., Peters, G. (2000), "A Potential Governance Agenda for Finland", Ministry of Finance Research Report.
- [14]. Bozeman, B., & Bretschneider, S. (1986). Public management information systems: Theory and prescription. Public Administration Review.
- [15]. BRADSHAW, P. (2001), "Working Together to Deliver e-Government; Involving Staff with Change Management", Ministry of Finance.
- [16]. CASTELLS, M. (1996), "The Rise of the Information Society".
- [17]. CASTELLS, M., HIMANEN, P. (2001), "The Finnish Model of the Information Society", SITRA Reports series No. 17.
- [18]. Chaomeng James Huang, "Usability of E-Government Web-Sites for People with Disabilities", Shih-Hsin University, 2002.
- [19]. Chen, J., Building web applications, information system management, Information System Management, 2001.
- [20]. Chen, Y. and Gant, J. (2001), "Transforming local e-government services: the use of application service providers", Government Information Quarterly, Vol. 18 No. 4, pp. 343-55.

- [21]. Choudrie, J. & Lee, H. (2004). Broadband Development in South Korea: Institutional and Cultural Factors. *European Journal of Information Systems*, 13.
- [22]. Corbett, C. (2004). The Future of Digital Government, In A. Pavliche & G. D. Garson (Eds.), *Digital Government: Principles and Best Practices* (pp. 344-67), Idea Group Publishing, USA.
- [23]. Coursey, David, 2005, E-Government: Trends, Benefits, and Challenges. In *The Municipal Yearbook 2005*, 14 – 21, Washington, DC: International City/County Management Association.
- [24]. Danziger, James N., and Kim Viborg Andersen, 2002, The Impacts of Information Technology on Public Administration: An Analysis of Empirical Research from the “Golden Age” of Transformation. *International Journal of Public Administration* 25 (5): 591 – 627.
- [25]. David Coursey and Donald F. Norris, *Models of E-Government: Are They Correct? An Empirical Assessment*, Blackwell Publishing Limited, 2008.
- [26]. David Robinson, Harlan Yu, William P. Zeller and Edward W. Felten, Government Data And The Invisible Hand, [Yale Journal of Law & Technology, Vol. 11, p. 160, 2009.](#)
- [27]. Dawes, S. The Evolution and Continuing Challenges of E-Governance, *Public Administration Review* 68(8) (2008), 82-102.
- [28]. Development of e-Government in the Republic of Macedonia, Conference DOK_SIS, September, 2010.
- [29]. Donna Evans, *E-government: An analysis for implementation: Framework for understanding cultural and social impact*, 7180 Gregory Creek Lane, West Chester, OH 4069, USA, 2005.

- [30]. Dunleavy, P., H. Margetts, S. Bastow and J. Tinkler, New Public Management is dead – Long live digital era governance, *Journal of Public Administration Research and Theory* 16 (3) (2005), 467-494.
- [31]. e-demokratija.gov.mk
- [32]. e-Government for Better Government (Complete Edition), OECD - Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD Publishing, Pariz, 24. октомври 2005.
- [33]. E-Government Toolkit, InfoDev, 2008.
- [34]. E-Government: From Vision to Implementation од Subash Bhatnagar; Sage Publications; 2004.
- [35]. European Commission. (2005). Working Paper on E-Government Beyond 2005.
- [36]. Finland Towards the Information Society – a National Strategy (1994).
- [37]. Finland's Way to the Information Society: The National Strategy and its Implementation (1996).
- [38]. Fountain, J.: Central Issues in the Political Development of the Virtual State. In: Castells, M., Cardoso, G. (eds.): *The Network Society: From Knowledge to Policy*. Brookings Institution Press. Washington D.C. (2006).
- [39]. Gant, J. and Gant, D. (2001), "Web portals and their roles in e-government", paper presented at Seventh Americas Conference on Information Systems, Boston, MA, pp. 1617-23.
- [40]. Gartner Four Phases of e-Government, C. Baum, A. Di Maggio et al.
- [41]. Gartner Research. (2003). *Traditional ROI Measures Will Fail in Government*.
- [42]. Gefen, D. and Pavlou, P. et al. (2002), "Egovernment adoption", paper presented at Americas Conference on Information Systems, Tampa, FL.

- [43]. Government for National Recovery 2011 – 201614 – the Programme for Government Prioritises “ more progress on eGovernment and moving services online”.
- [44]. Government of Canada, *Homepage*, <http://canada.gc.ca/home.html>.
- [45]. Government of Canada, Industry Canada, 1999, <http://www.ic.gc.ca/cmb/Welcomeic.nsf/0/85256779007b79ee852567d2006261dd?OpenDocument>.
- [46]. Grönlund, Å. and A. Andersson, E-gov Research Quality Improvements Since 2003: More Rigor but Research (perhaps) Redefined, in: Electronic Government. Lecture Notes of Computer Science, Wimmer., M. et al. (Eds.), Springer, Heidelberg, 1-12.
- [47]. Hague, B., Loader, B D.: Digital Democracy: Discourse and Decision Making in the Information Age. Routledge. London (1999).
- [48]. Harvard Policy Group on Networked-Enabled Services and Government, “Imperative 4: Improve budgeting and financing for promising IT initiatives”, Series: Eight imperatives for leaders in a networked world, Kennedy School of Government, Harvard, 2001, pp.12-14.
- [49]. Heeks Richard, (2003) “eGovernment for Development: Causes of eGovernment Success and Failure: Factor Model”, IDPM, University of Manchester, UK. <http://www.egov4dev.org/causefactor.htm>.
- [50]. Heeks, R. (2001), Understanding E-Governance for Development, Institute for Development Policy and Management, Manchester.
- [51]. Heeks, R. (2006) *Implementing and Managing e-Government - An International Text*. London: SAGE Publications Ltd.
- [52]. Heeks, R. (ed.) *Reinventing Government in the Information Age*, Routledge, London/New York, 1999.

- [53]. Heeks, R. and S. Bailur (2007) Analyzing E-government Research: Perspectives, Philosophies, Theories, Methods and Practice, *Government Information Quarterly* 24 (2) (2007), 243-265.
- [54]. Hendrick R. (1994), “An Information Infrastructure for Innovative Management of Government”, *Public Administration Review*, 54(6): 543–550.
- [55]. Holmes, D. eGov. eBusiness Strategies for Government. Nicholas Brealey, 2001.
- [56]. Hood, C. (2007), ed., *Transparency: The Key to Better Governance*, Oxford, Huff, S. L., and M. C. Munro (1985), “Information Technology Assessment and Adoption: A Field Study”, *MIS Quarterly*, 9(4): 327–340.
- [57]. HOPKINS, A. (2002), Discussion paper on the issue of responsive e-government services from the perspective of service users – OECD E-government Seminar on Vision, Context and Responsiveness, 11 – 12 March 2002, Paris.
- [58]. <http://browse.oecdbookshop.org/oecd/pdfs/product/4207071e.pdf>.
- [59]. http://frwebgate.access.gpo.gov/cgi-bin/getdoc.cgi?dbname=107_cong_public_laws&docid=f:publ347.107.pdf.
- [60]. <http://unpan3.un.org/egovkb/datacenter/countryview.aspx>.
- [61]. http://unpan3.un.org/egovkb/egovernment_overview/ereadiness.htm.
- [62]. http://unpan3.un.org/egovkb/egovernment_overview/webmeasure.htm.
- [63]. <http://www.egov4dev.org/mgovernment/applications/>.
- [64]. <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-107publ347/pdf/PLAW-107publ347.pdf>.
- [65]. <http://www.katastar.gov.mk/mk/Page.aspx?id=144&m=1494>.
- [66]. <http://www.sec.gov/about/secegov2008.pdf>.
- [67]. <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/apropos-about/fi-fs/ged-gol-eng.html>.

- [68]. <http://www.unpan.org/Library/MajorPublications/UNEGovernmentSurvey/PublicEGovernanceSurveyintheNews/tabid/651/mctl/ArticleView/ModuleId/1555/articleId/22305/Government-to-Egovernment-to-Esociety.aspx>.
- [69]. http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf.
- [70]. <http://www.usa.gov/About.shtml>.
- [71]. http://www.usa.gov/About.shtml#Customer_Satisfaction.
- [72]. <http://www.whitehouse.gov/omb/e-gov/strategiesandguides>.
- [73]. <http://www.whitehouse.gov/open/documents/open-government-directive>.
- [74]. <http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government-strategy.pdf>.
- [75]. <http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government.html>.
- [76]. <https://portal.fema.gov/famsVuWeb/home>.
- [77]. <https://www.ictu.nl/english/>.
- [78]. i2010 – A European Information Society for growth and employment, COM(2005)229 final, Commission of the European Communities, Brussels, 1. апрел 2005. <http://eur-lex.europa.eu/>.
- [79]. IBM (2001), Creating an Infrastructure for E-Government: Enabling Government Innovation. 2001, IBM Corporation, New York, NY.
- [80]. IBM Business Consulting Services. (2003). *How e-government are you? State of play and perspectives*.

- [81]. Implementing the President's Management Agenda for E-Government, E-Government Strategy, Simplified Delivery of Services to Citizens, February 27, 2002.
- [82]. InfoDev and Center for Democracy and Technology, The e-Government Handbook for Developing Countries.
- [83]. Intergovernmental Advisory Board, (2003), *High payoff in electronic government: Measuring the return on e-government investments*.
- [84]. J. Ramón Gil-García, Theresa A. Pardo, E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations, Center for Technology in Government, University at Albany, Albany, NY 12205-1138, USA, 2005.
- [85]. Jeremy Millard. ePublic services in Europe: past, present and future: Research findings and new challenges [xtp://ftp.cordis.europa.eu/pub/ist/docs/epublic-services.pdf](http://ftp.cordis.europa.eu/pub/ist/docs/epublic-services.pdf) Accessed 9 Nov 2007. P 41-42.
- [86]. Joumard, I. *et al.* (2004) "Enhancing the Cost Effectiveness of Public Spending: Experience in OECD Countries", OECD Economic Department Working Papers No. 380, ECO/WKP(2004)3, OECD, Paris.
- [87]. Kettula A. 2009, *Mashup Services: Business Models and Value Chain*, Helsinki University of Technology, Faculty of Information and Natural Sciences, Degree Programme of Computer Science and Engineering.
- [88]. Koskenniemi H., Saastamoinen M. & Eerola P. 2007, *Quality criteria for web services - A tool for assessing and developing public web services*, Finnish Ministry of Finance, Helsinki.
- [89]. Kotter, J. P. Leading change: Why transformation efforts fail. In Harvard Business Review on Change, J. P. Kotter, Ed. Harvard Business School Publishing, 1998.
- [90]. Kraemer, K. & J. King (2006), Information technology and administrative reform: will e-government be different? In: *International Journal of E-government Research*, vol. 2., no. 1, pp.1-20.

- [91]. Layne, K, Lee, Jungwoo (2001), Developing Fully Functional E-government: A four-stage model, *Government information quarterly* 18(2): 122-136.
- [92]. Leenes, R., *Local e-Government in the Netherlands: From Ambitious Policy Goals to Harsh Reality*, ITA Manuscript, Austrian Academy of Sciences, Vienna, 12/2004.
- [93]. Mayer-Schönberger, V., & Lazer, D.: Governance and information technology : From electronic government to information government. MIT Press, Cambridge, Mass.; London (2007).
- [94]. Mehdi Khosrow-Pour, E-Government Diffusion, Policy, and Impact: Advanced Issues and Practices (Advances in Electronic Government Research).
- [95]. Meijer, A., K. Boersma & P. Wagenaar (eds)(2009). ICTs, Citizens and Governance: After the Hype, Innovation and the Public Sector, Volume 14, Amsterdam: IOS Press.
- [96]. MINISTRY OF FINANCE (2001), "Portal Report – Finland", 2001.
- [97]. Moon, M. The Evolution of E-Government Among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public Administration Review* 64(4), 2004, 424-433.
- [98]. National Research Council (2002), Information Technology Research, Innovation, and E-Government, National Academy Press, Washington, DC.
- [99]. Norris, D.F. и Lloyd, B.A., 2006. The scholarly literature on e-government: Characterizing a nascent field. *International Journal of Electronic Government Research*, 2, 4, 40-56.
- [100]. Northrop, A. (2003). Information technology and public administration: The view from the profession. In G. D. Garson (Ed.), *Public information technology: Policy and management issues* (pp. 1–19). Hershey, PAe: Idea Group Publishing.
- [101]. OECD (2000, 2003), "Economic Surveys: Finland", Paris.
- [102]. OECD (2003), "The E-Government Imperative", Paris.

- [103]. *OECD Economic Outlook 79* (2006), Vol. 1.
- [104]. OECD e-Government Project, “Proposed Outline for Assessing e-Government Benefits” (2006).
- [105]. OECD e-Government Studies - Belgium, OECD - Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD Publishing, Paris, 2008.
- [106]. OECD e-Government Studies: NETHERLANDS <http://browse.oecdbookshop.org/oecd/pdfs/product/4207071e.pdf>.
- [107]. Okot-Uma R. W’O (2005) Good practices in e-Governance: Main issues and challenges, *egov*, August 2005, Vol 1, Issue 5, Centre for Science, Development and Media Studies, New Delhi, India.
- [108]. On Demand Government: Continuing the e-government Journey, Published by IBM Press™, 2004.
- [109]. Osborne, D., Gaebler. T.: *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley. Reading, MA (1992).
- [110]. Paul Alpar and Sebastian Olbrich, *Legal Requirements and Modelling of Processes in e-Government*, University at Marburg, Germany, 2005.
- [111]. Picci L (2005) The quantitative evaluation of the economic impact of e-government: A structural modelling approach, *Information Economic and Politics*, <http://www.elsevier.com> (visited 20th November 2005).
- [112]. Preliminary e-Government Policy, Law and Regulation Survey Report, Center for Democracy and Technology, Washington, D.C., 2006.
- [113]. Public Works Government Services Canada, (2007), *Secure Channel*. <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/apropos-about/fi-fs/ged-gol-eng.html>.

- [114]. Sanchez, A. and Koh, C. et al. (2003), “The relationship between IT for communication and e-government barriers”, paper presented at Americas Conference on Information Systems, Tampa, FL.
- [115]. Schellekens, M.H.M., *What holds off-line, also holds on-line?* in: Koops, E.J. et al. (eds.), *Starting Points for ICT Regulation. Deconstructing Prevalent Policy One-liners*, Den Haag: T.M.C. Asser Press, forthcoming 2006.
- [116]. Scholl, H., Is E-Government Research a Flash in the Pan or Here for the Long Shot? in *Electronic Government. Lecture Notes of Computer Science*, Wimmer., M. et al. (Eds.), Springer, Heidelberg, 13- 24.
- [117]. Seppo Kurkinen, Ministerial adviser, Public Administration ICT Unit, Ministry of Finance, “E-government in Finland”, eGovernment Practice Editorial Team, EUROPEAN DYNAMICS S.A., 2012.
- [118]. Service Canada, (2008), *About Service Canada*.
<http://www.servicecanada.gc.ca/en/about/index.shtml>.
- [119]. Shannon Howle Schelin (2004). Training for Digital Government. In Alexei Pavlichev and G. David Garson *Digital Government Principles and Best Practices* (pp. 301 – 314), Idea Group Publishing.
- [120]. SØORGARD, P. (2000), “IT Co-ordination and Public Management Reform”, Ministry of Finance Research Report.
- [121]. “Standpoint of the Ministerial Steering Group on the reform of central government”, Ministry of Finance, Public Management Department (2001).
- [122]. Statistics Canada, (2007), *Connecting with Canadians: Assessing the use of government on-line, Connectedness series*. <http://www.statcan.gc.ca/cgi-bin/af-fdr.cgi?l=eng&loc=/pub/56f0004m/56f0004m2007015-eng.pdf>.
- [123]. Taylor, J. and A. Lips *The Citizen in the Information Polity: Exposing the Limits of the E-Government Paradigm*. *Information Polity*, 13 (3/4) (2008), 139-152.

- [124]. Teicher, J., Hughes, O. & Dow, N. (2002). E-Government: A New Route to Public Sector Quality. *Managing Service Quality*, 12(6), 384 – 393.
- [125]. The E-government Handbook for Developing Countries, Centre for Democracy and Technology, November 2002.
- [126]. The U.S. National Archives and Records Administration. "E-Government Act of 2002." National Archives and Records Administration. 08 Nov 2009 <http://www.archives.gov/about/laws/egov-act-section-207.html>.
- [127]. Tino Schuppan (2008), Skill Requirements for eGovernment, Paper presented at EGPA Conference - Innovation in the Public Sector, Rotterdam.
- [128]. UN E-Government Survey 2008, "From E-Government to Connected Governance", Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management.
- [129]. United Nations Division for Public Economics and Public Administration. (2001). Benchmarking Egovernment: A Global Perspective - Assessing the Progress of the UN Member States.
- [130]. United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People, <http://www.un.org/en/development/desa/publications/connecting-governments-to-citizens.html>.
- [131]. V. Ranga Rao, Collaborative Government to Employee (G2E): Issues and Challenges to E-Government, IOS Press Journal of E-Governance 34 (2011) 214–229.
- [132]. *Web magazine 03 January 2006 14:00* publicized by Statistics Netherlands.
- [133]. Wescott, C. 2001. E-Government in the Asia-Pacific Region. *Asian Journal of Political Science* 9 (2).
- [134]. www.unpan.org.
- [135]. www.uslugi.gov.mk.

- [136]. Агенција за вработување на Република Македонија, „Годишна програма за работа за 2013 година“. <http://www.avrm.gov.mk/content/pdf/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B0%202013.pdf>
- [137]. Агенција за катастар на недвижности на Република Македонија, <http://www.katastar.gov.mk/mk/Page.aspx?Id=200&m=1541>.
- [138]. Дефиниција на Европската комисија според We - Go: Enhancing Western Balkan e- Government Expertise, 2008.
- [139]. Државен завод за статистика, Република Македонија. <http://www.stat.gov.mk/SoopstenijaPoOblasti.aspx>.
- [140]. Закон за податоците во електронски облик и електронски потпис, 2008. <https://ca.kibs.com.mk/Repository/Repository/ZakonZaPodatociVoElektronskiOblikIElektronskiOblik.pdf>.
- [141]. Изјава на e-Government Conference, април 2007, Берлин.
- [142]. Комисија за ИТ, Национална политика за информатичко општество, <http://www.kit.gov.mk/WBStorage/Files/final%20NISP.pdf>.
- [143]. Комисија за ИТ, Национална стратегија за информатичко општество, април 2005, <http://www.kit.gov.mk/WBStorage/Files/Strategija%20i%20Akcionen%20Plan%20MAK.pdf>.
- [144]. Министерство за внатрешни работи на Република Македонија, <http://www.mvr.gov.mk/DesktopDefault.aspx?tabindex=5&tabid=187&parent=100>.
- [145]. Министерство за информатичко општество и администрација, „Стратешки план на МИОА 2012–2014“, 2012. <http://mioa.gov.mk/files/pdf/dokumenti/StrateskiPlanMIOA2012.pdf>.

- [146]. Министерство за информатичко општество, „Предлог – Национален акционен план за имплементација на Националната стратегија за е-Влада“, 2010-2012.
http://mio.gov.mk/files/pdf/dokumenti/Predlog-Akcionen_plan_17.06.2010.pdf.
- [147]. Министерство за образование и наука, Република Македонија.
<http://mon.gov.mk/>.
- [148]. Министерство за правда - Управа за водење на матичните книги,
<http://www.uvmk.gov.mk/?q=taxonomy/term/11>.
- [149]. Министерство за труд и социјална политика, права од детска заштита, 2013.
<http://www.mtsp.gov.mk/?ItemID=35627DB6D7CF734498CCF9743B34B99F>.
- [150]. Министерство за финансии – Биро за јавни набавки, <https://e-nabavki.gov.mk/>.
- [151]. Министерство за финансии, Управа за јавни приходи. <https://etax-fl.ujp.gov.mk/>.
- [152]. Национална стратегија за развој на електронски комуникации со информатички технологии, http://www.mio.gov.mk/files/pdf/dokumenti/Nacionalna_strategija_za_razvoj_na_elektronski_komunikacii_so_informaticki_tehnologii.pdf.
- [153]. Национална стратегија за развој на информатичко општество и Акционен план на Република Македонија, април 2005, Скопје.
- [154]. Национална стратегија за развој на информатичко општество и Акционен план на Република Македонија, Влада на Република Македонија, Комисија за информатичка технологија.
- [155]. Национална стратегија за развој на информатичко општество и Акционен план, април, 2005 година, Скопје http://www.mio.gov.mk/files/pdf/dokumenti/Strategija_i_Akcionen_Plan.pdf.
- [156]. Националната стратегија за развој на информатичкото општество во Република Македонија, столбот „е-Граѓани“.

- [157]. Основи и развој на е-ВЛАДА УСАИД/Проект за е-Влада Министерство за информатичко општество, Фондација Метаморфозис, 2010.
- [158]. Основи и развој на е-влада, УСАИД, Министерство за информатичко општество, 2010.
- [159]. Стратегија за реформа на јавна администрација на Република Македонија, Генерален секретаријат на Влада на Република Македонија, 2010.
- [160]. Стратегискиот план за развој на Државниот завод за статистика, 2013-2015. http://www.stat.gov.mk/pdf/StrateskiPlan/StrateskiPlan2013_2015mk.pdf.
- [161]. Стратешки план - Фонд за здравствено осигурување на Р.Македонија 2010-2015. <http://www.fzo.org.mk/WBStorage/Files/Strateski%20plan%20na%20FZO.pdf>.
- [162]. Стратешки план на Министерство за труд и социјална политика 2013-2015 година, 2012. <http://www.mtsp.gov.mk/?ItemID=BD66FCC3A7FBCB47AB9150CBFECD2C96>.
- [163]. Управа за јавни приходи, Република Македонија. <http://ujp.gov.mk/mk/uprava>
- [164]. Царинска управа на Република Македонија, „Стратегија за ИКТ развој на царинската управа на Република Македонија“, 2012. http://www.carina.mk/Uploads/Strategija%20za%20IKT%20razvoj_2012.pdf.
- [165]. Централен регистар на Република Македонија, <http://e-submit.crm.com.mk/eFiling/redefault.aspx>.

ПРИЛОЗИ

ПРИЛОГ 1: ЦИРКУЛАРНО ПИСМО ЗА АНКЕТЕН ПРАШАЛНИК ЗА СИТЕ ИСПИТАНИЦИ

Почитувани,

Јас сум Лазар Арсовски, докторант на Економскиот факултет на Универзитетот „Св. Кирил и Методиј“. Вработен како помлад асистент на Факултетот за економски науки во рамките на ФОН-Универзитет. Со цел завршување на мојата докторска теза, ја спроведувам оваа анкета за дадениот истражувачки проблем.

Насловот на тезата е **„Модел за имплементација на е-влада во Република Македонија“** и студијата ќе биде спроведена согласно програмата на Универзитетот „Св. Кирил и Методиј“. Истражувањето е фокусирано кон важноста на создавањето на соодветен модел за имплементацијата и развојот на е-владините процеси во Република Македонија. Ова истражување треба да помогне во успешноста на имплементацијата на е-владата во Република Македонија и да даде препораки до засегнатите власти со цел подобрување на процесите на имплементација на е-владините програми.

Ве избрав Вас како еден од испитаниците за пополнување на овој анкетен прашалник, за да го споделите Вашето искуство. Вашето учество во анкетата е од витално значење, но и покрај тоа, испитувањето е на доброволна база.

Сè што ќе напишете во овој анкетен прашалник останува доверливо. Никако нема лично да бидете споменати во изнесувањето на резултатите од истражувањето. Сите извештаи од анкетата ќе бидат прикажани на начин на кој нема да биде возможно поврзување на коментарите со било кој испитаник. Оваа анкета ќе биде користена ексклузивно само за истражувањето. Би Ве замолил, доколку сакате, да бидете дел од оваа анкета. Потребни се најмногу 15 минути за пополнување на овој прашалник и се надевам дека нема да Ви претставува проблем.

За понатамошни информации или појаснувања за било кое од поставените прашања во анкетниот прашалник или пак за целосното истражување, можете да ме исконтактирате на: arsovski_lazar@hotmail.com

ПРИЛОГ 2: ПРАШАЛНИК ЗА ГРАЃАНИ

Е-влада се однесува на користењето на информациско-комуникациските технологии од страна на македонските владини агенции за поддршка на владините операции, граѓанските иницијативи и пружањето на владините услуги.

1. ОПШТИ ИНФОРМАЦИИ

Упатство: Ве молиме заокружете ја буквата пред одговорот за кој се имате одлучено.

1. Пол

а) Машки

б) Женски

2. Националност

а) Македонец/ка

б) Албанец/ка

в) Друго

3. Возраст

а) 18 – 25

б) 26 – 35

в) 36 – 50

г) 51 – 64

д) над 64

4. Образование

а) Неписмен/а

б) Основно (1-4)

в) Основно (1-8)

г) Средно

д) Високо

ѓ) Постдипломско

2. ИСКУСТВО СО Е-ВЛАДИНИ УСЛУГИ ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

1. Дали некогаш се користеле е-владина услуга во Република Македонија?

а) Да

б) Не

Ако е „Да“, на кој начин?

2. За објавување или барање на информации

а) Да

б) Не

3. Пополнување на он-лајн формулари, е-мејл комуникација или учество на он-лајн форуми

а) Да

б) Не

4. Вршење е-плаќање, е-набавка или е-регистрација

а) Да

б) Не

3. ФАКТОРИ ЗА УСПЕШНА ТРАНСФОРМАЦИЈА НА Е-ВЛАДАТА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

Упатство: Ве молиме заокружете ја бројката која го означува степенот на значење на факторите за успешна трансформација на е-владата во Република Македонија користејќи ја следната скала:

5 – Многу значајно

4 – Значајно

3 – Умерено значајно

2 – Малку значајно

1 - Незначајно

1. ИКТ инфраструктура (е-подготвеност, телекомуникациска опрема)	5	4	3	2	1
2. Прашања на политики (легислатива)	5	4	3	2	1
3. Развој на човечки капитал (вештини, образование, учење)	5	4	3	2	1
4. Менаџмент на промени (култура, отпор кон промени)	5	4	3	2	1
5. Партнерство и колаборација (јавно/приватно партнерство)	5	4	3	2	1
6. Стратегија (визија, мисија)	5	4	3	2	1
7. Лидерска улога (мотивирање, вклучување, влијание, поддршка)	5	4	3	2	1

4. ЕФЕКТИ НА Е-ВЛАДАТА ВРЗ РАЗВОЈОТ НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

Упатство: Ве молиме заокружете ја бројката која го означува степенот на значење на ефектите на е-владата врз развојот на Република Македонија користејќи ја следната скала:

5 – Многу значајно

4 – Значајно

3 – Умерено значајно

2 – Малку значајно

1 - Незначајно

Намалување на трошоци	5	4	3	2	1
Подобрување на ефикасноста	5	4	3	2	1
Подобрување на квалитетот на испорака кон клиентите	5	4	3	2	1
Транспарентност, антикорупција, одговорност	5	4	3	2	1
Зголемување на капацитетот на владата	5	4	3	2	1
Креирање на заедници и вмрежување	5	4	3	2	1
Подобрување на квалитетот на носење на одлуки	5	4	3	2	1
Промовирање на користење на ИКТ во други сектори на општеството	5	4	3	2	1

ПРИЛОГ 3: ПРАШАЛНИК ЗА ВЛАДИНИ РАБОТНИЦИ

Е-влада се однесува на користењето на информациско-комуникациските технологии од страна на македонските владини агенции за поддршка на владините операции, граѓанските иницијативи и пружањето на владините услуги.

1. ОПШТИ ИНФОРМАЦИИ

Упатство: Ве молиме заокружете ја буквата пред одговорот за кој се имате одлучено.

1. Пол

- а) Машки
- б) Женски

2. Националност

- а) Македонец/ка
- б) Албанец/ка
- в) Друго

3. Возраст

- а) 18 – 25
- б) 26 – 35
- в) 36 – 50
- г) 51 – 64
- д) над 64

4. Образование

а) Неписмен/а

б) Основно (1-4)

в) Основно (1-8)

г) Средно

д) Високо

ѓ) Постдипломско

2. ИСКУСТВО СО Е-ВЛАДИНИ УСЛУГИ ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

1. Дали некогаш се користеле е-владина услуга во Република Македонија?

а) Да

б) Не

Ако е „Да“, на кој начин?

2. За објавување или барање на информации

а) Да

б) Не

3. Пополнување на он-лајн формулари, е-мејл комуникација или учество на он-лајн форуми

а) Да

б) Не

4. Вршење е-плаќање, е-набавка или е-регистрација

а) Да

б) Не

3. ФАКТОРИ ЗА УСПЕШНА ТРАНСФОРМАЦИЈА НА Е-ВЛАДАТА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

Упатство: Ве молиме заокружете ја бројката која го означува степенот на значење на факторите за успешна трансформација на е-владата во Република Македонија користејќи ја следната скала:

5 – Многу значајно

4 – Значајно

3 – Умерено значајно

2 – Малку значајно

1 - Незначајно

1. ИКТ инфраструктура (е-подготвеност, телекомуникациска опрема)	5	4	3	2	1
2. Прашања на политики (легислатива)	5	4	3	2	1
3. Развој на човечки капитал (вештини, образование, учење)	5	4	3	2	1
4. Менаџмент на промени (култура, отпор кон промени)	5	4	3	2	1
5. Партнерство и колаборација (јавно/приватно партнерство)	5	4	3	2	1
6. Стратегија (визија, мисија)	5	4	3	2	1
7. Лидерска улога (мотивирање, вклучување, влијание, поддршка)	5	4	3	2	1

4. ЕФЕКТИ НА Е-ВЛАДАТА ВРЗ РАЗВОЈОТ НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

Упатство: Ве молиме заокружете ја бројката која го означува степенот на значење на ефектите на е-владата врз развојот на Република Македонија користејќи ја следната скала:

5 – Многу значајно

4 – Значајно

3 – Умерено значајно

2 – Малку значајно

1 - Незначајно

Намалување на трошоци	5	4	3	2	1
Подобрување на ефикасноста	5	4	3	2	1
Подобрување на квалитетот на испорака кон клиентите	5	4	3	2	1
Транспарентност, антикорупција, одговорност	5	4	3	2	1
Зголемување на капацитетот на владата	5	4	3	2	1
Креирање на заедници и вмрежување	5	4	3	2	1
Подобрување на квалитетот на носење на одлуки	5	4	3	2	1
Промовирање на користење на ИКТ во други сектори на општеството	5	4	3	2	1