

РАЗВОЈОТ НА е-ВЛАДА ВО ОПШТИНА НОВАЦИ

Мимоза Богданоска Јовановска

Факултет за информатички и комуникациски технологии – Битола,
Универзитет „Св. Климент Охридски“ – Битола
e-mail: mimoza.jovanovska@uklo.edu.mk

Бранко Димески

Правен факултет – Кичево
Универзитет „Св. Климент Охридски“ – Битола
e-mail: branko.dimeski@uklo.edu.mk

Апстракт

Реформите спроведени во јавната администрација во Република Северна Македонија, како дел од светскиот тренд на коренити промени во начинот на функционирање на јавниот сектор со помош на информатичките и комуникациски технологии (ИКТ), придонесе за позиционирање на нашата земја на мапата на земји кои го започнале процесот на имплементација на концептот е-Влада. Иако на глобално ниво нашата земја не зазема видно место во различните бенчмаркови поврзани со мерење на развојот на е-Влада, сепак како земја во развој има постигнато видни резултати во целокупниот процес. Воведувањето на концептот е-Влада беше одбележан со голем број проекти кои се реализираа главно на централно ниво, додека бројноста на проекти поврзани со општините во поглед на имплементација на е-Влада значајно заостанува. Дополнително, состојбата на локално ниво во поглед на развојот на е-Влада осцилира и се разликува од општина до општина со најголема стагнација видлива во руралните општини. Оттука интересот да се направи истражување во една рурална општина во поглед на развојот и достигнувањата во поглед на имплементацијата на концептот е-Влада. Анализа на моменталната состојба на општина Новаци како рурална општина - предмет на истражувањето, во фокус ја има веб страницата на општината. Целта на овој труд е преку осврт на постигнувањата да се поттикне понатамошниот развој на општина Новаци, и не само неа, туку и на останатите рурални општини пред се од Пелагонискиот плански регион, но и пошироко, во поглед на следни чекори и проекти со што би се забрзал процесот на имплементација на концептот е-Влада.

Клучни зборови: е-Влада, општина Новаци, ниво на развој на е-Влада

Вовед

Светот, во XXI век се соочува со предизвикот на револуционерен премин кон ново општество каде информатичките и комуникациски технологии (ИКТ) се најважната алатка за работа, а информацијата и знаењето се најважените ресурси. Ново општество е именувано како Информатичко општество поради фактот што ИКТ во целост го промени начинот на функционирање на сите сектори, вклучувајќи го и јавниот сектор. Функционирањето на јавниот сектор со примена на ИКТ во литературата е познат како е-Влада.

Глобалната цел на воведувањето на концептот е-Влада е повеќекратна и според Mundy and Musa (2010) е фокусирана на заштеда на време и пари како на корисниците (граѓаните и

бизнис секторот) така и на давателите на јавните услуги (јавната администрација). Дополнително, од е-Влада се очекува олеснат пристап и поедноставени постапки за корисниците при добивањето на јавните услуги; зголемена административната ефикасност и градење на транспарентно и демократско општество што како крајна цел има подобрување на односите кои се воспоставуваат на ниво на услуга помеѓу владата и корисниците. Со оглед на тоа дека постигнувањето на вака зацртаните цели би придонело подобрување на животот на граѓаните благодарение на огромната моќ на ИКТ и нивната примена во јавниот сектор, секоја земја во светот, вклучувајќи ја и нашата, е заинтересирана за имплементација на овој концепт.

Нивото на развој на е-Влада на ниво на држава, институција или општината е предмет на бенчмаркинг. Бенчмаркингот се прави со намера од една страна да се лоцира нивото на развој - каде се наоѓа таа држава/институција/општина во поглед на другите, додека од друга страна ваквото мерење е двигател за иден развој, поточно учење по примерот на другите (Camp, 1997). Анализите на состојбите во поглед на развојот на е-Влада покажуваат дека достигнувањата во развојот на е-Влада во нашата држава не се подеднакви на сите три нивоа (централно/државно, регионално и локално/општинско ниво), при што највисоки постигнувања во развојот се постигнати на централно ниво, додека на локално ниво достигнувања варираат од една до друга општина во зависност од нејзиниот капацитет, економска состојба, менаџментот и особено тоа дали станува збор за општина во рурална или градска средина.

Со последните промени во 2013 година, локалното ниво во Република Северна Македонија го сочинуваат 80 општини, од кои 32 се рурални. Во рамките на Пелагонискиот плански регион, еден од осумте плански региони на кои е поделена нашата држава, се наоѓа и општина Новаци. Во оваа општина забележително е присуството на активности поврзани со имплементација на е-Влада, но како и кај многу други рурални општини, нивото на развој е на многу ниско ниво, подолг период без значајни поместувања во правец на преземање на активности кои би го подигнале нивото на имплементација на овој концепт. Оттука потребата од анализа на развојот на е-Влада во општина Новаци како претставник на поразвиена општина во Пелагонискиот плански регион.

Во продолжение, овој труд прво прави осврт на самата општина од социјален и економски аспект, потоа дава преглед на развојот на е-Влада од теоретски аспект. Во третото поглавје е дадена анализа на состојбите на е-Влада во општина Новаци преку анализа на веб страната со која располага општината. На крај, дадени се заклучни согледувања и препораки за идни активности во поглед на понатамошен развој на е-Влада во општина Новаци.

1. Состојби во општина Новаци

Општината Новаци е една од општините на Пелагонискиот плански регион, покрај општините Битола, Прилеп, Крушево, Демир Хисар, Ресен, Могила, Кривогаштани, и Долнени (<https://pelagonijaregion.mk/region/opstini/>). Центар на општината е селото Новаци, а во нејзин состав се наоѓаат уште триесетина други помали рурални населби. Како рурална средина, општина Новаци е релативно малку населена, со 4,71 жител на м² (<https://mk.wikipedia.org/>).

Економската моќ на општината не е голема и покрај фактот што на територијата на општина Новаци се наоѓа: најголемиот рударско индустриски комбинат во земјата - РЕК "Битола"; има наоѓалишта за експлоатација на минерална вода и гасови, песок, чакал, кварц и други неметали; тука е лоциран најголемиот земјоделски комбинат во Македонија - ЗК Пелагонија; а поднебјето и теренот препознатлив по квалитетната почва, се извореден предуслов за развој на земјоделство, сточарство и производство на храна. Дополнително, според актуелниот начинот на финансирање на локалните самоуправи, општината не располага со големи финансиски средства.

И покрај ваквата состојба, општината во рамките на заложбите за онлајн видливост, а како активност поврзана со е-Влада има воспоставено веб страница <https://opstinanovaci.gov.mk/>. Веб страната е функционална и ја вбројува општината во институции од јавен сектор во кој е започнат процесот на имплементација на е-Влада

Слика 1. Изглед на веб страната на општина Новаци



www.opstinanovaci.gov.mk, пристапено на 24.11.2021 г.

2. е-Влада: поим и нивоа на развој

2.1. е-Влада

Поимот е-Влада е скратеница од кованицата „електронска влада“ или превод на терминот од англиски јазик e-Government. Тоа е концепт со релативно кратка историја зад себе, креиран на почетокот на деведесеттите години од минатиот век, кој генерално упатува на примена на новите информатички и комуникациски технологии (ИКТ) во јавниот сектор, на сите нивоа. Овој концепт подразбира „испорака на владини информации и услуги преку Интернет или други дигитални средства до корисниците“ (West, 2004) но и реформа и дигитализација на јавната администрација.

е-Влада претставува еден од стратешките приоритети на една држава. Неговата реализација подразбира планиран процес преку кој се вршат организациски реформи во јавниот сектор на сите нивоа (централно, регионално и локално) и сите државни институции со цел подобрување на квалитетот на јавните услуги кои ги нудат на корисниците, пред се граѓаните и бизнис секторот (Rorissa et al., 2011).

Она што е видно за корисниците (граѓаните и бизнис секторот) при е-Влада е замената на традиционалното испорачување на јавните услуги (хартија) со електронска испорака на услугите како е-Услуги која е достапна за клиентите по принципот 24/7/365. Воедно, е-

Влада подразбира и подобрување на функционирањето на самиот јавен сектор со цел тој да биде поефикасен и поефективен.

Суштината на концептот е-Влада е ИКТ да послужат како алатка во процесот на реформа на јавната администрација со задача да направи реинженеринг на административните процеси преку вмрежување на институциите во составот на јавниот сектор заради размена, обработка и чување на податоци со цел да се постигне реализација на електронско шалтерско работење и давање на е-Услуги кои ќе ги исполнат барањата и очекувањата на корисниците (Bogdanoska Jovanovska, 2021).

2.2. Нивоа на развој на е-Влада

Согласно Laune и Lee (2001) развојот и имплементацијата на концептот е-Влада поминува низ 5 степени на таканаречена софистицираност, рангирани од најниско до највисоко ниво на софистицираност: I. Информирање (објавување); II. Еднонасочна интеракција; III. Двонасочна интеракција; IV. Трансакција; и V. Персонализација. Ваквото степенување на развојот и имплементацијата на е-Влада сликовито е прикажано на Слика 2.

Слика 2. Нивоа на развој на е-Влада набљудувано преку софистицираност на е-Услугите



Извор: Тошева и Угриноски, 2010.

Информирањето, како прво ниво на развој на е-Влада претставува елементарно ниво и се поврзува со онлајн присуство на институциите, затоа е уште познато и како објавување. Се манифестира како креирање на веб страници на институциите во јавниот сектор (онлајн присуство) и опфаќа објавување на информации на Интернет, а подоцна и нивно ажурирање во континуитет. Ова ниво потребно е да овозможува лесен пристап до: законски и подзаконски акти; податоци за државните институции, информации за надлежностите, организационата поставеност, како контакт, итн; прирачници, водичи, формулари, обреси, кои нудат објаснување и олеснување на административните постапки; официјални и неофицијални публикации и извештаи, согласно кои ги креираат политиките, одлучуваат и планираат идни активности итн.

Второто ниво или еднонасочната интеракција како малку понапредно ниво овозможува комуникација помеѓу корисниците и институциите во јавниот сектор преку еден електронски канал во една насока и тоа од корисникот на услугата до државна институција или обратно. Најчест електронски медиум кој е во оваа фаза е електронската пошта (e-mail).

Третото ниво или двонасочна интеракција во е-Влада овозможува непречено и во континуитет комуницирање помеѓу корисниците и институциите од јавниот сектор како и помеѓу различните државни институции. Таквата комуникација се остварува преку: воспоставување на директен контакт со јавната администрација преку е-маил адреси достапни на веб-страниците на јавните институции или некоја од апликациите за Интернет комуникација (Viber, WhatsApp, и други) или дури и социјалните мрежи; поднесување на коментари и забелешки или барање на информации од страна на корисниците на услугите овозможени преку посебни веб-формулари, кои овозможуваат автоматско доставување до вистинската адреса во институцијата. Истите вклучуваат бројни механизми за елиминирање на грешките, како на пр. паѓачките менија со можност на избор на стандардизирани информации, пресметковни контроли за проверки на внесените нумерички податоци или задолжителните полиња; дури и комуникација “во живо” преку сесии на прашања и одговори, како и веб-форуми кои пак овозможуваат учество на голем број на лица.

Четвртото ниво на имплементација на е-Влада е наречено трансакција и се постигнува кога јавните услуги корисниците ги добиваат во целост по електронски пат, вклучувајќи и плаќање за добиената јавна услуга. Имено, во оваа фаза по електронски пат: се поднесува апликација за услугата, се следи процесот, и на крај се добива самата услуга (документ на мејл) или известување од каде треба да се подигне документот, доколку документот има формат кој не може да се постигне со обично печатење (на пр. доколку услугата е пасош).

Последното и највисоко ниво на софистицираност, персонализацијата претставува целосно интегрираната електронска постапка која овозможува зголемување на конзистентноста на податоците без дополнителни активности од страна на корисниците и поедноставување на административните чекори. Ова ниво нуди можност за повторна употреба и чување на податоците, како и поврзување на позадинските процеси со делот наменет за корисниците. Персонализацијата во суштина е заснована на проактивен однос на јавниот сектор, каде институциите иницираат вршење на одредени дејства потребни за подобрување на квалитетот на услугата; и автоматско давање на услуги, каде институциите автоматски, без претходно доставено барање, но по претходно исполнување на потребните услови, вршат одредени услуги за корисниците.

3. Методологија

Анализата на развојот и постигнатото ниво на имплементација на е-Влада во рамките на овој труд е направена преку набљудување и анализа на веб страницата на општина Новаци. Истражувањето е насочено кон on desk проучување и проверка на клучни фактори кои укажуваат на степенот на развој на е-Влада. Пристапот на анализа на веб страницата е направен во временска рамка од 24 до 30 Ноември 2021 година. При истражувањето фокусот беше ставен на проучување на: како е структурирана веб страницата - кои категории ги има веб страницата; со каков тип на информации располага; дали постои можност за реализација на е-Услуги; дали постои поврзаност помеѓу веб страната на

општина Новаци и веб страници на други општини или институции; дали во целост ги задоволуваат потребите на корисниците и дали дизајнот е „user-friendly“ и пристапен.

4. Резултати од спроведената анализа на веб-страницата на општина Новаци

Анализата на веб-страницата на општина Новаци покажа дека (1) станува збор за официјална веб-страна која има регистриран и функционален домен - gov.mk; (2) дека веб страната е ажурирана, т.е содржи „свежи“ (up date) новости, точни контакт податоци како и достапни важечки документи; (3) веб страницата на првата страна располага со мени кое има 12 категории поставени на две нивоа; (4) има широк опфат на информации од различни области; (5) информациите се добро испланирани и групирани во соодветни категории; (6) има информации за Советот, како податоци за членови на советот, надлежности, комисии, правни акти и друга соодветна документација поврзана со работата на советот; (7) има информации за вработените по сектори и контакт до нив; (8) податоците на веб страницата се на македонски јазик освен формата за поднесување на прелог за буџетот со што се овозможува учество на јавноста, односно информации за процедури за одлучување, за механизми за консултации и/или учество на јавноста во одлучувањето; (9) веб страницата нуди информации од типот на профил на регионот/општината (историја, географска положба, демографија, инфраструктура, образование, култура...), (10) постојат документи – обрасци кои може да се симнат или да послужат при рачното пополнување на барања во хартиена форма при аплицирање за јавни услуги од корисниците; и (11) има алатка (можност) по електронски пат да се пријави проблем и (12) да се учествува со предлог при донесувањето на буџетот на општината.

Во Табела 1 се дадени основните карактеристики кои го обележуваат нивото 1 во развој на е-Влада, при што се одбележани оние карактеристики кои се исполнети од страна на општина Новаци евидентни на веб страницата.

Табела 1. Преглед на карактеристиките застапени на веб страната на општина Новаци

Карактериски на концептот е-Влада	Присуство на карактеристиката на веб страната на општина Новаци
Онлајн присуство (креирана веб страница)	X
Редовно ажурирање	X
Поставеност на информации од различни области	X
Превод на информациите на минимум 2 јазици	-
Поставени обрасци	X
Електронско пополнување на барање за јавна услуга	-
Електронско добивање на услуга	-
Можност за плаќање за услугата по електронски пат	-
Добивање на информации со мах. 3 клика	X
Постоење на хиперлинкови	X

Електронска размена на податоци со други институции/ општини	-
Поставени алатки за изразување на мислењето на посетителите на веб страната или корисниците	-
Поставени алатки за давање предлози	X
Можност за контакт со институцијата по електронски пат (e-mail)	X
Можност за контакт со институцијата и следење преку социјални мрежи или Интернет апликации	-

Извор: Авторот

Подеталната анализа на поставените информации укажува на тоа дека веб страната има две намени: да биде информатор за граѓаните, и да задоволува промотивни цели за општинската управа т.е да претставува ПР алатка за нивен маркетинг. И покрај тоа што информациите кои се поставени, се добро испланирани и групирани во соодветни категории, нивниот број не е доволен од два аспекти: (1) постоечките информации се наменети само за жителите на општината или за посетители кои би биле заинтересирани да добијат општа слика за општината, а (2) недостасуваат цели категории на информации кои би биле од интерес за посетители кои спаѓаат во категориите туристи или инвеститори. Дополнително, самиот факт што содржините се само на македонски начин, го ограничува пристапот на овие категории посетители на веб страната, доколку истите се од странство. Во категориите понудени информации постои помешување: податоците за општинското училиште и комуналното претпријатие не би требало да бидат сместени на веб страницата на општината, туку да постои само линк до нивни посебни веб странци, со што би се растеретила веб страницата на општина Новаци. Во овој правец, на веб страната на општина Новаци постојат само неколку можности за пристап до други веб страници преку користење на хиперлинкови (на пр. пристап до Министерството за локална самоуправа). Во делот на е-Услуги нема ниту една услуга која би можела да се реализира по електронски пат, а постојат само неколку обрасци за јавни услуги кои се поставени како слика, за корисникот да може да ги види, да ги испечати и евентуално да ги искористи како водич при пополнување на истите (барања или обрасци) во хартиена форма.

Анализираната веб страница нуди целосни информации за самата општина, градоначалникот и советот и нивната работа, а ја содржи и правната регулатива поврзана со нивото работење. Недостасува организациска шема, иако во делот за контакти се наведени одделите/секторите во состав на општината, задолжените лица и контакт до нив. Овој дел содржи и различни документи во вид на извештаи, одлуки и акти, кои службите ги донесуваат во рамките на нивното работење, што пак укажува на постигнато ниво на транспарентност во работењето, што е една од придобивките на имплементацијата на е-Влада.

Она што недостасува се информации за јавните услуги кои се нудат, т.е не постои регистер на услугите. Дополнително, недостасуваат упатства и брошури поврзани со услугите, а непостои ни можност за електронско пополнување на формуларите и ниво поднесување по електронски пат.

Веб страната нема објавено активни и завршени можности за аплицирање и инвестирање, т.е. инструменти, фондови и повици, а нема ни информации за достапни листи, регистри и бази на податоци за државни органи и институции, невладин и бизнис сектор, како ни хиперлинк за поврзување со One Stop Shop порталот за електронски едношалтерски систем на Република Северна Македонија – www.uslugi.gov.mk Исто така, може да се забележи дека недостасуваат информации од типот на: листа од граѓански организации од општината и регионот, како и публикации, брошури, водичи, стратешки документи, програми, извештаи, службени гласници, поврзани со е-Влада.

Во делот за односи со јавност, веб страната има ажурирани податоци вклучувајќи соопштенија, огласи, конкурси, но недостасува календар на идни настани, како и информации поврзани со информирање на граѓаните за нивното право на пристап до информации од јавен карактер.

Начинот на презентирање информации на страницата е доволно едноставен за да се снајдат сите корисници кои ги интересира било каква информација, доколку таа информација постои, и до неа се стигнува со најмногу 3 клика. Менито е разбирливо и со кликување на некое од копчињата се покажува drop-down листа за пристап до информациите. Фокусот на најновите вести/новости/информации е на првата страната, лесно воочлив за посетителот, што како карактеристика упатува на повисоко ниво на развој на е-Влада.

Споредена веб страната на општина Новаци со веб-страниците на другите општини во Пелагонискиот плански регион, се забележува дека нема унифицирана структура и дизајн и дека секоја општина има свој избор во поглед на содржината и дизајнот на веб страницата, што уште еднаш укажува на заостанување во поглед на развојот на е-Влада ако се има предвид дека Вардарскиот плански регион веќе реализира проект со кој прави унифицирање на веб страниците на општините кои се во негов состав.

5. Заклучок

Од анализата на податоците добиени од направеното истражување се добива впечаток дека развојот на е-Влада во општина Новаци е на првото скалило, и се наоѓа во фаза на Информираност. Ова претставува добра основа за лесен премин кон повисоко ниво на развој доколку во иднина се стави фокус на развојот на е-Влада, за што пред се се потребни: свест за потребата, политичка волја и финасиски средства.

По примерот на други општини во истиот регион, како и други општини од другите плански региони, општина Новаци би требало да пристапи кон воведување на регистер на услуги и да пристапи кон нивен премин од традиционален (хартиен) начин на реализација во електронски. За почеток, може да биде доволна и иницијативата да се постави хиперлинк до електронскиот шалтерски систем на Република Северна Македонија, во правец на подигнување на нивото на развој на е-Влада. Дополнително, без поголеми вложувања, веб-страницата може да се надогради со дополнителни интерактивни алатки за двонасочна комуникација (пр. LiveChat опција, онлајн-блогови, онлајн-форуми и сл) и поврзаност со социјалните мрежи Facebook, Twitter, Instagram, и др.), а препорачливо е да се користи и LinkedIn, доколку во иднина се постави фокус и на инвеститори.

За максимално искористување на ефектите од предложените алатки за комуникација потребно е истите, заедно со останатите контакт податоци, да бидат сместени на видно

место на првата страница, соодветно назначени. Во правец на постигнување на е-Демократија како составен дел од концептот е-Влада, може да биде од корист поставување на е-Анкета на одредени теми, со што општина Новаци ќе отиде чекор понапред во развојот на ова поле, затоа што веќе има воспоставено неколку онлајн форми за добивање на мислење и предлози од посетителите, на различни теми.

Во правец на развој кон м-Влада, општина Новаци е потребно да ја прилагоди веб-страницата за нејзин пристап и од мобилен уред затоа што луѓето се почесто ги користат своите мобилни телефони за пристап до Интернет.

Недостатокот на ИТ кадар за одржување на веб-страницата на институцијата видлив од непостоење на лице кое е посочено како задолжено за оваа проблематика, укажува на потреба од препорака актот за систематизација на работни места да се прилагоди според потребата, да се дефинира улогата и да се вработи вакво лице. Ваквото лице потребно е да има знаења и идеи во поглед на е-Влада со цел да биде двигател на ваквите процеси.

Со оглед на тоа што развојот на е-Влада претставува долгорочен процес со добро испланирани, а подоцна и имплементирани решенија на е-Влада, општина Новаци има потреба од јасно дефинирана стратегија во поглед на имплементацијата на е-Влада, со добро разработен акциски план составен од конкретни чекори - проекти.

Користена литература

1. Bogdanoska Jovanovska, M., Blazeska Tabakovska, N. and Gruevski, D. 2021. Consolidating Back Office with a Shared-Service Center: A Case Study from the Housing Facilities Sector in the Republic North Macedonia. Central European Public Administration Review, 19(2), str. 53-74.
2. Министерство за информатичко општество. Јануари, 2010 година. Скопје.
3. Национална Стратегија за е-Влада (2010 – 2012), http://arhiva.mioa.gov.mk/files/pdf/dokumenti/Strategija_za_e-Vlada-05.03.2010.pdf
4. Тошева, Г. и Угриноски, А. 2010. Основи и развој на е-Влада, УСАИД/Проект за е-Влада и Министерство за информатичко општество, Фондација Метаморфозис, Скопје.
5. Layne K. and Lee J. 2001. Developing fully functional E-government: A four stage model. Government Information Quarterly, No. 18, pp.122-136.
6. Mundy, D. and Musa, B. 2010. Towards a Framework for eGovernment Development in Nigeria. Electronic Journal of e-Government Volume 8, Issue 2, pp.148-161.
7. Rorissa, A., Demissie, D. and Pardo, T. 2011. Benchmarking e-Government: A comparison of frameworks for computing e-Government index and ranking. Government Information Quarterly. University at Albany, NY, pp. 2.

Интернет извори

8. <https://pelagonijaregion.mk/region/opstini/>, пристапено на 21 Ноември 2021.
9. <https://mk.wikipedia.org/>, пристапено на 24 Ноември 2021.
10. <https://opstinanovaci.gov.mk>, пристапено во период 20-30 Ноември 2021.