



**FRIEDRICH NAUMANN
FOUNDATION** For Freedom.

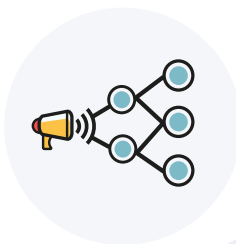
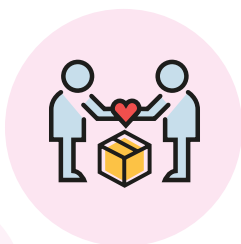
North Macedonia



Бојан Кордалов
Тоше Зафиров

ДИГИТАЛНА ТРАНСФОРМАЦИЈА КОН Е-ОПШТИНИ

Како практично да се премости јазот помеѓу очекувањата на граѓаните и достапните јавни услуги?



© 2022 Институт за добро управување и евро-атлантски перспективи (ИДУЕП), Фондација за слободата „Фридрих Науман“, проектна канцеларија за Северна Македонија, (Friedrich Naumann Foundaton for Freedom, Project office for North Macedonia)

Скопје, февруари 2022

Издавачи:

Институт за добро управување и евро-атлантски перспективи

Бул. Кочо Рацин бр.40/11, 1000 Скопје, Северна Македонија

www.iduep.org.mk

Фондација за слободата „Фридрих Науман“, проектна канцеларија за Северна Македонија, (Friedrich Naumann Foundaton for Freedom, Project office for North Macedonia)

ул. „Цар Калојан“ бр. 8, Софија 1000, Бугарија

<http://freiheit.org/bulgaria-north-macedonia>

Автори: Бојан Кордалов, Тоше Зафиров

Уредник: Ивајло Цонев

Вклучени истражувачи во изработката на овој прирачник:

Невена Георгиевски, Јана Мировска, Теа Димковска, Дарко Беровски

Дизајн: Бригада дизајн

Лекторка: Мартина Жужеловска

CIP - Каталогизација во публикација
Национална и универзитетска библиотека „Св. Климент Охридски“, Скопје
004:304-043.7]:352(497.7)(036)

КОРДАЛОВ, Бојан

Дигитална трансформација кон е-општини : како практично да се премости јазот помеѓу очекувањата на граѓаните и достапните јавни услуги? / [Бојан Кордалов, Тоше Зафиров]. - Скопје : Институт за добро управување и евро-атлантски перспективи, 2022. - 56 стр. : граф. прикази ; 21 см

Биографија на авторите: стр. 53. - Биографија на уредник: стр. 54. - Библиографија: стр. 55

ISBN 978-608-66841-0-5

1. Зафиров, Тоше [автор]

а) Дигитална трансформација – Локална самоуправа – Македонија – Водичи

COBISS.MK-ID 56686341

Забелешки во врска со користењето на оваа публикација Оваа публикација е информативен сервис на Фондацијата за слобода „Фридрих Науман“ и Институтот за добро управување и евро-атлантски перспективи од Скопје. Оваа публикација е бесплатна и не смее да се продава. Погледите искажани во оваа публикација се единствена одговорност на авторите и не нужно ги отсликуваат гледиштата на Фондацијата за слободата „Фридрих Науман“.

Лиценца Содржините на ова издание се објавени под лиценцата „Криејтив комонс: Наведи извор“ <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/> – дозволено е нивно споделување, копирање и дистрибуција, како и адаптација, под единствен услов да се наведат изворот и издавачите.

Содржина

ВОВЕД	5
1 ЗОШТО ДИГИТАЛИЗАЦИЈА НА ЛОКАЛНО НИВО?	6
2 ОБЛАСТИ СПОРЕД ИНГЕРЕНЦИИТЕ НА ЕЛС ШТО МОЖЕ ДА БИДАТ ПОДОБРЕНИ СО ДИГИТАЛИЗАЦИЈАТА	11
3 КАКО ДО ПОГОЛЕМА ВКЛУЧЕНОСТ НА ГРАЃАНИТЕ ВО ПРОЦЕСИТЕ НА ЛОКАЛНО НИВО	18
4 ПАРТНЕРСТВА И ВМРЕЖУВАЊЕ	21
5 ПРИНЦИПИ НА Е-ОПШТИНА	24
6 ДИГИТАЛНО КООРДИНАТИВНО ТЕЛО ВО РАМКИ НА МЛС И ЗЕЛС	26
7 ПРАКТИЧНИ МЕЃУНАРОДНИ ПРИМЕРИ ЗА ДИГИТАЛИЗАЦИЈА НА ЛОКАЛНО НИВО	28
8 ПРЕДЛОГ-МЕРКИ ЗА БЕСПЛАТЕН ИНТЕРНЕТ НА ЛОКАЛНО НИВО	46
9 ПРИМЕРИ ЗА ДИГИТАЛИЗАЦИЈА ВО ПОДДРШКА НА ЗАШТИТА НА ЖИВОТНАТА СРЕДИНА	49



Вовед

Дигиталната трансформација денес неминовно се наметнува како тренд, но првенствено како потреба поради граѓаните и правните субјекти.

Дигитализацијата на локално ниво е првиот впечаток за граѓаните дали државата е функционална или ефикасна или, пак, спротивно од тоа, бирократизирана, односно дека граѓаните што ја финансираат ги става во втор план. Дигитализацијата гарантира транспарентност, инклузивност и отвореност, на тој начин исполнувајќи ги предусловите за добро и ефикасно управување. За работата на општините и јавната администрација, граѓаните мора да бидат информирани, што е предуслов за поттикнување на нивно учеството во креирањето и спроведувањето политики на локално, а секако и на пошироко национално и глобално ниво.

Преку дигитализацијата и дигиталните алатки и платформи, граѓаните, медиумите, граѓанските организации, бизнисите итн. знаат каде да ги најдат потребните информации, да се информираат за процесите и услугите во секое време, а воедно имаат и јасни одредници што сè е потребно да преземат. Преку дигиталната трансформација, јавната администрација и општините имаат потенцијал да бидат најбрзиот, наједноставниот и најрелевантниот извор на информации, процеси и услуги што ги засегаат граѓаните. Со ваква заложба, општината ќе биде далеку

поефикасна, повидлива, слушната и почитувана, вистински пример за ефикасна борба против корупцијата, но и против дезинформациите и теориите на заговор чиј директен таргет се јавните институции.

Всушност, токму дигитализацијата е еден од начините да се стекне или врати, како и изгради и да се одржува довербата од страна на граѓаните!

Токму затоа овој Прирачник се фокусира кон иновативната и практична улога што дигитализацијата и дигиталната трансформација ја имаат во процесот на комуникација и овозможување ефикасни дигитални услуги на јавната администрација на локално ниво. Дадени се принципи, но и конкретни примери на дигитални платформи што едноставно може да се применат во општините во земјава и регионот на Западен Балкан.

Нашата цел е да дадеме конкретен иницијален придонес во надминувањето на јазот што постои помеѓу волјата за имплементација на дигитални решенија и немањето доволно финансиски и кадровски потенцијали за нивна примена на локално ниво. Веруваме дека овој Прирачник ќе поттикне на конкретна акција во ЕЛС, како и да мотивира други автори и практичари во продлабочување на оваа тема и постигнување видливи резултати во сферата на дигиталната трансформација.

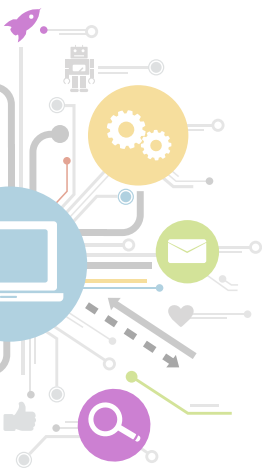
1

Зошто дигитализација на локално ниво?

Брзото темпо на технолошкиот развој и напредок создаде моќни ИКТ решенија со кои радикално може да се трансформира функционирањето на јавните институции. Овие технологии се покажаа како извонредно корисни инструменти за владите да го подобрат квалитетот, брзината на извршувањето и доверливоста на услугите за граѓаните и бизнисите. Многу влади низ светот работат на зголемување на отчетноста, транспарентноста и квалитетот на услугите со развој и интегрирање ИКТ решенија за модернизирање и промена на функционирањето на нивната администрација. На меѓународен план, особено преку примерот на Естонија, искуствата во практика говорат дека дигитализација на услугите во јавниот сектор е со непроценлив придонес при подобрување на услугите за граѓаните.

Дигитализацијата и дигиталната трансформација во последниве години се меѓу клучните приоритети и на Владата на Република Северна Македонија и единиците на локална самоуправа. Процесот на развој на е-Влада на централно и на локално ниво во РСМ започна кон крајот на 20-тиот век, но посериозна имплементација следува со изготвувањето на Националната стратегија за развој на информатичко општество и акционен план на Република Македонија во 2005 година, како и развој на партнерство со „Микрософт“, што резултираше во креирање на порталот www.uslugi.gov.mk. Според анализата на фондацијата „Фридрих Науман“ и „Метаморфозис“ (Анализа на Е-услугите во општините во Република Северна Македонија¹), огромното мнозинство корисници на овие услуги гледаат значителни придобивки од ваквиот начин на организирање и достапност на услугите. Но, со оглед на тоа што фокусот на овие стратегии за дигитализација се однесува само на услугите што ги дава централната власт, се бара ист пристап и применливост, односно поголемо ниво на дигитализацијата на услугите што се испорачуваат и од единиците за локална самоуправа. Потребно е истите да бидат унифицирани со начинот на организација и функционирање со Е-услугите достапни на национално ниво.

1 https://metamorphosis.org.mk/izdanija_arhiva/analiza-na-e-uslugite-vo-opshtinite-vo-republika-severna-makedonija/





Анализата покажува дека барањата и очекувањата на граѓаните од единиците на локалната власт во овој дел се важни и приоритетни.

Во меѓувреме, концептот на е-Влада станува важна алатка и за услуги и на општинско ниво на власт. Дигиталната трансформација им дава можност на локалните и централните власти да ги трансформираат своите деловни модели, да создадат дигитална инфраструктура и да овозможат нови и поефикасни процеси, да генерираат поголема вредност и да ги олеснат новите производи и дигиталните услуги, т.н. е-услуги.

Оттука, со развојот на технологијата сè повеќе субјекти од јавниот сектор се обидуваат да решат дел од своите најголеми предизвици преку ИКТ решенија. Дополнително, поради КОВИД-19 пандемијата, локалните самоуправи низ светот мораа да ја забрзаат динамиката на дигитализација вложувајќи ги сите свои ресурси што ги имаат на располагање.

Пандемијата, карантините, полицискиот час неминовно придонесоа да се засили јавниот интерес за трансформација, модернизација и дигитализација на администрацијата, но, и во спротивен правец, вработените во администрацијата да ги олеснат процесите и процедурите користејќи ИКТ решенија работејќи безбедно од дома. Рестрикциите и рестриktivните мерки, а особено т.н. „локдаун“, во многу случаи покажаа дека е потребно да се дигитализира јавната администрација, особено на локално ниво за да им пружи на граѓаните најдобри, односно брзи и ефикасни услуги. При тоа, притисокот од јавноста не се однесува само на дигитализирање дел од постојните услуги, туку во изминатиов период се развиваат и нови алатки за да се задоволат различни потреби поврзани со кризни ситуации на локално ниво. Од друга страна, многу општини се соочуваат со финансиски ограничувања што влијаат врз тоа да инвестираат и да се подготват за иднината, но со ефективно искористување на новите технологии може да се обезбеди евтин начин за општините да ја подобрат интеракцијата со граѓаните, да ја зголемат транспарентноста и да ги исполнат зацртаните цели за одржливост.

Дигиталната трансформација им дава можност на локалните и централните власти да ги трансформираат своите деловни модели, да создадат дигитална инфраструктура и да овозможат нови и поефикасни процеси, да генерираат поголема вредност и да ги олеснат новите производи и дигиталните услуги, т.н. е-услуги.

ИКТ секако не е решение за сите проблеми на национално или локално ниво, но нуди алатки за постепено затворање на јазот помеѓу она што го прават владите и општините, а е поврзано со секојдневниот живот на луѓето.

Е-услуги значи повеќе од само активна веб-страница

– означува примена на практични ИКТ решенија со кои се олеснува пристапот до услуги за граѓаните и нивното секојдневие и, уште поважно, откако решенијата ќе се овозможат и интегрираат, потребна е конзистентност во управувањето и одржувањето на истите. Дигиталната трансформација не е процес што исплива на површина сега, во услови на пандемија. Станува збор за постепен процес што се одвива и планира подолго време. Она важно да се нагласи е дека со овој процес на дигитализација на локалната самоуправа, сите вклучени страни се добитници. Односно:

- Граѓаните, бидејќи добиваат најсовремени услуги што соодветствуваат на нивните реални, индивидуални потреби. Тие исто така добиваат избор, односно дополнителна можност бараната услуга, освен во хартиена форма, да можат да ја реализираат дигитално. Тоа значи еднаков пристап и можности за секој граѓанин, независно каде живее или колку е оддалечен од административниот центар во општината.
- Власта на национално или во случајот локално ниво, од едноставна причина бидејќи станува многу поефикасна и подостапна, ги унапредува услугите за граѓаните. Со брзи и ефикасни јавни услуги, ослободени од прекумерната и наметната бирократија, се очекува зголемување на степенот на задоволство кај граѓаните од јавните услуги. Задоволство од ефикасни јавни услуги значи раст во довербата во јавните институции, но истовремено и ефикасност во борбата со предизвиците на дигиталното време – лажните вести, дезинформациите и теориите на заговор.

Конкретни придобивки:

- ▶ Зголемена транспарентност и ефикасност;
- ▶ Оптимизирани услуги;
- ▶ Намалени оперативни трошоци;
- ▶ Подобрена доверба и севкупно задоволство на корисниците;
- ▶ Побезбедно складирање и управување со кориснички податоци;

- ▶ Поддршка на т.н. зелена економија;
- ▶ Вложување во квалитет на живот за секој граѓанин;
- ▶ Борба против коруптивните навики и практики;
- ▶ Неселективност во давањето на јавните услуги.

Дел од општините веќе нудат одредени дигитални услуги на локално ниво, но, според анализата на фондацијата „Метаморфозис“ и Фондацијата „Фридрих Науман“, овој процес сè уште е бавен и недоволно развиен. Дополнително, според статистиката² речиси 83,7 % од домаќинствата во земјава имаат пристап на интернет, но неопходно е да се надмине таканаречениот дигитален јаз, односно унапредување и на соодветните вештини потребни кај граѓаните за да може ефикасно да ги користат дигиталните услуги на општините. Со други зборови, дигиталната писменост останува приоритетен и најважен предизвик за партнерските страни (општините и граѓаните) при воведувањето дигитални услуги на ниво на единиците на локалната самоуправа.



2 <https://www.stat.gov.mk/PrikaziSoopstenie.aspx?id=77&rbr=13806>

Дигитализацијата ги менува правилата. Тоа предизвикува огромни промени во општеството, бизнисот, потрошувачката, соработката и комуникацијата. А, кај дигитализацијата, повеќе од која било претходна трансформација или ако сакате револуција, победува „најбрзиот“ и оној што најбрзо ќе се прилагоди. Тоа се оние ЕЛС и јавни институции што пред сите и побрзо ќе постават нови стандарди на исполнување на своите надлежности и функција. Затоа, дигиталната трансформација мораме да ја гледаме како стратески приоритет што за земја како нашата ќе придонесе во развојот на нови, ефикасни одговори и решенија, за следните нови и итни прашања со кои ќе се соочиме, особено на локално ниво, а истите, поучени од пандемијата со која живееме, мораме да ги антиципираме.

Целосна транспарентност и отчетност за работата на секоја општина, онлајн можности граѓаните да контактираат со сите свои градоначалници и советници на брз начин, како и лесно електронско пријавување иницијативи и проблеми до локалната администрација – ова се основните промени што граѓаните ги очекуваат од работата на единиците на локалната самоуправа во следниот мандат.

Дополнително, според сите анализи направени од страна на Институтот за добро управување и евроатлантски перспективи (ИДУЕП)³, овие заложби што водат несомнено преку воведување ефикасна и одржлива дигитализација беа ветени од страна на сите политички партии што учествуваа на Локалните избори во 2021 година, а огромен дел се веќе преточени и како конкретни чекори во Програмите за работа на единиците на локалната самоуправа и новоизбраните локални власти.

Оттука, целта на овој прирачник е да им понуди насоки и поддршка на градоначалниците, советите, како и на вработените во единиците на локалната самоуправа во брзото имплементирање на процесите на дигитализација. Прирачникот би послужил и во предлози за изнаоѓање дигитални решенија ориентирани кон очекувањата за функционирањето на општините и комуникацијата со граѓани. Дополнително, со ваквиот пристап и брза примена на дигиталната трансформација, ќе може да се надмине јазот помеѓу општинската администрација и граѓаните, како и да се унапреди нивото на дигитална писменост – вештина на 21 век.

3 ИДУЕП, www.iduep.org.mk

2

Области според ингеренциите на ЕЛС што може да бидат подобрани со дигитализацијата

Колку повеќе се дигитализираат јавните услуги, особено на локално ниво, толку поважно е тие да се имплементираат ефикасно. Во спротивно се доведува во прашање оправданоста на инвестирањето во овие ИКТ решенија, како и ползата од нивно воведување за граѓаните.



2.1. #ЕФИКАСНОСТ НА УСЛУГИ (ПРАКТИЧНИ ПРИМЕРИ)

► Воведување мерливи индикатори на успех

За да се осигури ефикасно спроведување на дигиталните услуги, потребно е воведување мерливи индикатори за успешноста на имплементацијата на е-услугите, како и нивниот квалитет. Само со мерливи индикатори може да се направи евалуација и анализа на ефектите од понудените е-услуги, што е основа за нивно понатамошно унапредување.

► Воведување унифициран и интегриран систем за плаќање општински трошоци (даноци, сметки за комуналии и сл.)

Според анализите, најпозитивно искуство корисниците имаат кон онлајн плаќање сметки поврзани со општините (на пр. веб-апликацијата на Град Скопје www.danoci.skopje.gov.mk). Оттука е-услугите на општинско ниво може да се унапредат преку унифицирана платформа, со унифицирани формулари, обрасци и упатства што ги опишуваат самите процедури за добивање на конкретните е-услуги. Пример за ова се пет пилот општини што се финансирани преку проектот на Фондот за иновации и технолошки развој и УНДП за дигитализација на услугите на

Колку повеќе се дигитализираат јавните услуги, особено на локално ниво, толку поважно е тие да се имплементираат ефикасно. Во спротивно се доведува во прашање оправданоста на инвестирањето во овие ИКТ решенија, како и ползата од нивно воведување за граѓаните.

општините како одговор на пандемијата со Ковид-19. Жителите на пет општини – Куманово, Свети Николе, Прилеп, Центар Жупа и Боговиње преку специјална, интегрирана платформа⁴ преку нивните општински веб-страници овозможуваат плаќање даноци, вадење градежни дозволи, еколошки дозволи и сл., како и можност за аплицирање за одредени услуги за кои надлежност имаат општините. Оваа платформа како позитивен пример можат технички и со „know how“ искуство да ја преземат и другите општини.

► *Одредување приоритети за идни е-услуги и задолжителни е-услуги*

При креирањето на листата на е-услуги во општините, тие пред сè треба да се водат од потребите и барањата на граѓаните. Дополнителен критериум при одредување на листата на приоритетни услуги треба да биде и економска анализа на исплатливост од воведување некоја услуга со цел да се намалат трошоците во општината и да се одговори на што поголем број барања.

Исто така општините треба да изработат краткорочни и долгорочни планови за воведување е-услуги, со што би се предвиделе сите потребни елементи за нивно спроведување – обезбедување финансиски средства, изградба на инфраструктура (вклучително и дигитална), градење капацитети и сл., со што ќе се осигури нивна одржливост.

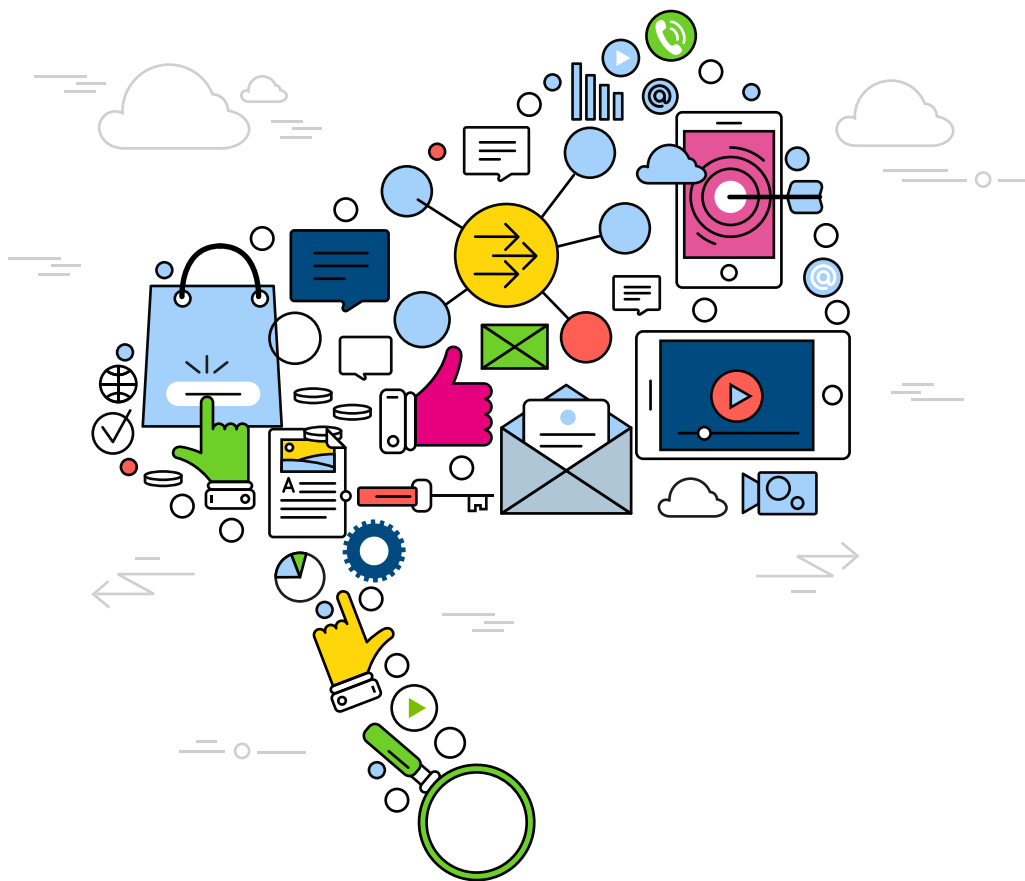
Препорака: Најмалку еднаш годишно, општините преку директни форми на комуникација треба да ги вклучат граѓаните и да побараат од нив да посочат кои општински услуги би сакале да се дигитализираат, односно да бидат достапни онлајн. Исто така, правете редовна три или шестмесечна евалуација на воведените дигитални услуги: мерење на задоволството кај граѓаните (прашалници, анкети, анонимни сервиси за оценување), предлози што треба да се подобри и што не функционира според потребите и очекувањата на граѓаните, организациите, компаниите... Вклучете ја и стручната јавност во процесот како партнер – доколку во општината живеат, работат или, пак, потекнуваат луѓе со специјализација или професионално искуство во дигитализацијата, ИТ и други сродни сектори.

4 Веб страница на ФИТР, линк до информацијата: <https://fitr.mk/%D1%98%D0%B0%D0%B2%D0%B5%D0%BD-%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%BA-%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%B419-%D0%B1%D1%80%D0%B7%D0%B0-%D1%80%D0%B5%D0%B0%D0%BA%D1%86%D0%B8%D1%98%D0%B0-%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%BA%D1%83/>

► *Децентрализација на ЕЛС во однос на е-услуги поврзани со централната власт*

Се предлага да се воведо системско решение со кое ќе се децентрализираат е-услугите од централно ниво на локално, со што: 1) ќе се растовари администрацијата на централно ниво и 2) ќе се забрза процесот на добивање одредена услуга, а ќе се намалат и трошоците на граѓаните, како и финансиските импликации врз буџетот на општината.

На пример, на граѓаните многу често им требаат изводи од матична книга, што е директна услуга на локално ниво поврзана со Министерството за правда. Оттука, се предлага централниот систем на е-услуги да се интегрира со општинските системи со цел граѓаните да можат да ја добијат оваа услуга на локално ниво, а да не мора да патуваат до седиштето на подрачната единица или до главниот град за да ги извадат потребните документи.





Транспарентноста и отчетноста се клучни за градење доверба кај граѓаните.

2.2. #ТРАНСПАРЕНТНОСТ

Истражување на УНДП, спроведено во 2019 година, покажува дека најголемо незадоволство кај граѓаните е нетранспарентно трошење на општинскиот буџет, но и од справувањето со корупцијата ([Извештај на УНДП за 2019⁵](#)). Граѓаните ги оценуваат демократското владеење, транспарентноста и отчетноста на нивната локална власт со оценка под 3 од максималните 5 поени. Околу 44 % од граѓаните изразиле незадоволство од информациите што ги добиваат за трошењето на општинскиот буџет. Незадоволството е уште полошо во однос на пандемијата, при што само 10 % од граѓаните одговориле дека се задоволни од транспарентноста за буџетските трошења за справување со кризата КОВИД-19.

Дигитализацијата може да реши и сериозни проблеми (како корупцијата) со транспарентност и ставање на увид на јавноста на овие податоци. Особено што корупцијата влијае и врз перформансите на локалните власти и ја намалува довербата на граѓаните во институциите. Справувањето со корупцијата е од клучно за локалните власти да изградат ефективни, одговорни и транспарентни системи што се способни ефикасно да даваат услуги. Затоа транспарентноста и отчетноста се клучни за градење доверба кај граѓаните.

Од друга страна, делумно охрабрува фактот што според анализата на „Метаморфозис“ и Фондацијата „Фридрих Науман“, во 2021 година најзастапената е-услуга во општините во земјава со 72,8 % е е-услугата Објава на буџетот за тековната година. Покрај транспарентно објавување на буџетот и трошоците на општината, во насока на поголема транспарентност се предлага:

► Повеќејазични квалитетни и целосни е-услуги

Воведување услуги на повеќе јазици особено во општини што се повеќејазични ќе доведе до поголемо користење на е-услугите. Има примери на општини што ги нудат овие услуги само на еден јазик или пак преводот е несоодветен/нецелосен, поради што граѓаните не можат во целост да ги користат.

► Изготвување упатства за користење

Истовремено колку повеќе се дигитализирани јавните услуги, толку е поважна темата за дигиталниот јаз и дигиталната писменост на населението. Целта мора да биде целосно

5 <https://www.mk.undp.org/content/north-macedonia/en/home/blog/digitalization-and-corruption-prevention.html>

вклучување и на ранливите групи во процесите на дигитализација и со тоа да се даде дополнителна поддршка. Потсетуваме дека дигитализацијата на услугите има смисла само ако биде креирана и спроведена врз основа на очекувањата на граѓаните и олеснување на нивниот пристап до информации и услуги што се даваат на локално ниво.

За таа цел, секоја општина во најкус рок треба да подготви и да сподели упатства за користење на е-услугите за да им се олесни и на оние граѓани со недоволни технички знаења и вештини да ги користат е-услугите што се воведуваат. Секоја општина треба да овозможи дигитална инфраструктура и советодавни услуги во општинските простории, но и на точки во секое населено место/месна заедница, каде што корисници што немаат можност и приклучок до интернет или од која било причина се спречени да ја искористат услугата електронски да можат го направат тоа во општината или најблиската точка со помош на некој од вработените или надворешни соработници ангажирани за таа намена.

► *Медиумска промоција на е-услугите*

Со цел што повеќе граѓани да се запознаат со е-услугите што ги нуди една општина, се предлага креирање комуникациска кампања што ќе содржи видеа со упатства, со кои чекор по чекор ќе се објасни постапката за користење одредена услуга, како и бенефитите од неа.

Со оглед на фактот што општините имаат ограничени финансиски и човечки ресурси, се предлага дел од овие решенија да се изготват на ниво на ЗЕЛС и со помош од централната власт или донатори и потоа да им се предадат на користење на сите единици на локална самоуправа. Исто така, Министерството за локална самоуправа, во соработка со ЗЕЛС и професионалните медиумски здруженија, во земјава може да формира платформа за воспоставување бесплатна медиумска промоција на ваквите дигитални проекти, платформи и услуги бидејќи се од јавен интерес за сите граѓани. Соработката би можело да вклучува бесплатно емитување на ТВ и радио спотови, огласи во печатените медиуми, банери на печатените медиуми, соопштенија и слично. Овие мултимедијални медиумски производи треба да бидат со некомерцијална содржина и со конкретни упатства како едноставно и во поголем обем да се користат дигиталните услуги на ново на ЕЛС.



2.3. ЧЕК (СНЕК) ЛИСТА

За да бидете сигурни дека услугите што ги испорачува општината се потполни и ажурирани, потребно е да користите „листа за проверка“ со која ќе проверите дали воспоставениот систем или решение функционира ефикасно и соодветно. Во спротивно, доколку услугите што ги нудите се непотполни, тие може да бидат контрапродуктивни за целиот процес на дигитализација на општините и во однос на стимулирањето на (не)користење на онлајн услугите од граѓаните.

- ▶ Проверете дали одредена услуга е точна или е застарена (изменет закон, подзаконски акт или сл.). Доколку е така, ова предизвикува непријатност кај корисниците, загубено време и потенцијални финансиски штети. Затоа е подобро доколку општината не е во можност да ја испорача одредената услуга во дигитална форма, воопшто да не ја нуди.
- ▶ Проверете дали онлајн системот/формуларот функционира. Поднесете сами тест барање за да видите дали и каде има проблеми во системот.
- ▶ Проверете дали адресата за контакт наведена кај одредена услуга е точна и функционална.
- ▶ Задолжително обезбедете корисничка поддршка. Отворете посебен e-mail (пример: info@imenaopstina.gov.mk) на кој корисниците ќе можат да постават прашање или да побараат помош поврзана со дигиталните услуги.
- ▶ Назначете лице што ќе одговара на овој e-mail, односно ќе ги испраќа до соодветните сектори и ќе води сметка за интерната комуникација во рамки на општината, а од аспект на дигиталната инфраструктура и услуги.
- ▶ Изработете правилник⁶ за ефикасна комуникација, односно одговарање прашања, коментари и слично. Воведете интегриран систем на коментари, независно од платформата на која пристигнале.
- ▶ Воведете нови дигитални алатки и понудете платформи преку кои граѓаните уште полесно ќе стапат во контакт со општината. Направете анализа и анкета, вклучувајќи ги и анимирајќи ги граѓаните, во која ќе наведат на кој начин им е најпосакувано и најпрактично да комуницираат со општинската администрација. Бидете активни на сите

⁶ Правилникот треба да биде краток и да опфаќа насоки за лицата за одговарање на сите прашања, рок во минути или еден час, начин на одобрување на одговорите, заштита на личните податоци и слично.

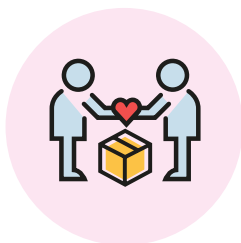
наведени платформи, не селектирајте како и колку ќе комуницирате водејќи се од она што вам ви е полесно и поприватливо – граѓаните се на прво место секогаш!

- ▶ На веб-страницата објавете листа со „Најчесто поставувани прашања“ што ќе ги содржи одговорите на прашањата што најчесто пристигнуваат до општината и општинската администрација, а се поврзани со ингеренциите и функционирањето на општината. Ажурирајте ја листата најмалку еднаш месечно и споделувајте ја на дигиталните платформи и социјалните медиуми секогаш кога ќе направите промена, односно додавање нова содржина.
- ▶ Отворете „Chat bot“ услуга преку која на корисниците ќе им овозможите директна онлајн поддршка и одговор на прашањата поврзани со е-услугите. На овој начин граѓаните ќе имаат на располагање сервис 24/7 часа, што е и основата за децентрализација и обезбедување квалитетни јавни услуги на локално ниво.



3

Како до поголема вклученост на граѓаните во процесите на локално ниво



За да се намали јазот помеѓу општините и граѓаните, важно е тие да се вклучат во процесите на локално ниво и да дадат придонес во носењето одлуки, како и да предлагаат свои проекти со кои ќе им се подобри квалитетот на живот. За да се поттикне вклучување на граѓаните во креирањето на политики постојат иновативни и практични алатки како следење на јавните приходи и расходи и алатки за следење на локалните буџети.

- Пренос во живо на седниците на општинските совети⁷ – со ова им се овозможува на граѓаните да следат како се одвиваат дискусиите и дебатите при донесувањето одлуки на локално ниво. Организирање пренос во живо денес е една од најлесните и наједноставните активности што може и треба да се имплементираат од страна на сите ЕЛС.

Постојат два начина како да имплементирате систем за јавен пренос на седниците на Советот преку онлајн платформите: 1) преку ангажирање надворешен оператор што ќе го имплементира тоа (тим на лица или економски оператор); и 2) преку користење внатрешни човечки ресурси и техничка опрема. Емитувањето може да го овозможите на веб-страницата на општината, ЈуТјуб или на некој од официјалните канали на социјалните медиуми што ги користи општината. Препорака: овозможете пренос во живо истовремено на сите официјални канали, на тој начин ги пресретнувате онлајн навиките на поголем број граѓани на општината и го зголемувате досегот на гледања и јавност. На овој начин дополнително придонесувате за зголемување на политичкото учество, како и подиректно вклучување на граѓаните во процесите на одлучување.

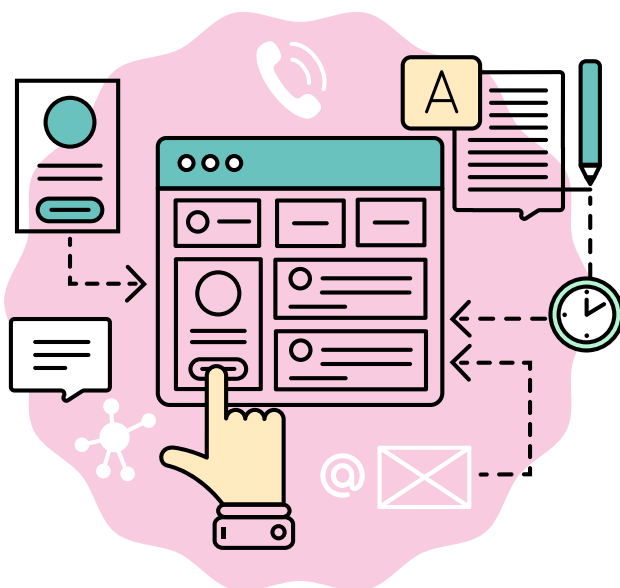
⁷ Со поддршка од УНДП и СвисЕП во 18 општини веќе е донирана опрема за онлајн пренос на седниците на локалниот совет.

Напомена: Емитирањето во живо не го правете преку социјалните медиуми на градоначалникот/чката бидејќи функционерите се менливи, а општината останува заедно со сите кориснички сметки и има континуитет, како и институционална меморија и архива.

- ▶ Развој на апликација за следење на трошење на буџетските пари на локално ниво по примерот на централно ниво. Така граѓаните точно ќе знаат на што се трошат општинските пари. Препорака: Да се разгледа можноста за директна соработка на релација Влада – ЗЕЛС – општини за отстапување на националниот софтвер и негова апликација на ниво на секоја ЕЛС.
- ▶ Отворен ден на општината (онлајн) – еднаш неделно градоначалникот/чката и/или советник/чка и/или раководители на сектори и директно да одговараат на прашања/барања од граѓаните. Препорака: Ова може да биде интегрирана активност на сите официјални канали на социјалните медиуми и да се одвива во живо. Препорачливо е однапред да се закаже најмалку еден термин неделно со цел секој граѓанин што сака да постават прашање, даде предлог или да се вклучи дигитално во работата на општината, да може да го планира своето време. Во однос на времетраењето, препорачуваме ваквите онлајн отворени денови на општината да започнат со термин од 1 час неделно и да се прилагодуваат според интересот на граѓаните и потребите (итноста).

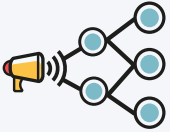


- ▶ Онлајн дебати – два пати месечно да се одржуваат едночасовни онлајн состаноци со граѓани и советот на општината на кои граѓаните ќе разговараат за состојбите во општината и ќе придонесат со свои идеи и предлози за унапредување на услугите на општината. Препорака: Креирајте профил на платформа што овозможува отворање групи што ќе ги организирате според најголем интерес на граѓаните. На пример ЛЕР, МЗ/УЗ, Буџет и слично. Секоја дебата да има своја дефинирана тематска содржина и да се однесува на дебата и вклучување на граѓаните во процесите на одлучување за конкретни политики, активности и проекти што ќе ги преземе секоја ЕЛС.
- ▶ Соработка со локални стартап компании што можат да помогнат во изработката на „иновативни дигитални решенија по мерка“ за општините, кои, доколку се покажат како успешни, потоа ќе можат да ги комерцијализираат – оваа активност е многу важна за постигнување синергија помеѓу ЕЛС, младинските компании како дел од бизнис-секторот и јавноста. Ангажирање стартап компании и искусни поединци што нудат дигитални услуги преку нивна платена работа или општествено одговорна платформа е сигурен пат кон побрз и одржлив процес на дигитализација и создавање е-општина по мерка на сите граѓани.



4

Партнерства и вмрежување



Веќе споменавме дека преку дигиталната трансформација и дигитализацијата целта е секоја општина да го подобри уште повеќе квалитетот на живот на граѓаните, да ја олесни достапноста на услугите, информациите и процесите и да ја подобри својата ефикасност, како и транспарентност. Новите информациско-комуникациски технологии, дигиталните медиуми и нивната достапност го променија засекогаш начинот на кој граѓаните доаѓаат до информации и начинот на кој едно општество и заедница комуницира и функционира. За успешна дигитална трансформација на една општина потребно е однапред добро смислена стратегија, која ќе биде автентична и соодветна на локалниот контекст и прилики и во чија подготовка ќе бидат вклучени сите општествени чинители. Ова е еден од најдобрите начини преку заеднички инициран процес да започне градењето партнерство со овие чинители, секој од нив да учествува со својот капитал (социјален, финансиски, технолошки итн.).

Градоначалникот, општинската администрација и советниците можат и мораат да го искористат сиот можен потенцијал на заедницата, или ако сакате заедниците, кои живеат и функционираат на нејзина територија во процесот на дигитализација и да поттикнат поголема партиципација на граѓаните во носењето одлуки што ги засегаат. Општината, тргнувајќи од основните принципи на добро управување, има обврска да создаде начини и простор да се поврзе со бизнис-заедницата, академската заедница, граѓанскиот сектор (формални и неформални граѓански иницијативи), како и сите релевантни чинители што можат да придонесат во нејзиното функционирање, и услугите и процесите што ги пружа, заради поголема инклузивност и партиципативност.

Овие општествени чинители, особено на локално ниво, можат многу да придонесат во подобрувањето на услугите и ефикасноста на администрација, како и советот на општината.

Бизнис-заедницата, особено компаниите што вложуваат во иновации и технологија, можат да го споделат своето знаење и искуство, но и технологија, заштедувајќи ѝ

на општината средства и дополнителни непланирани финансиски импликации. Начинот на кој ги организираат работата, работната култура и производствениот процес или продавањето на услуги може да биде добар начин за размена на искуства и воведување нови практики прилагодени на функционирањето на општината.

Од друга страна, *академската заедница* може своето знаење многу едноставно да го стави на располагање со цел да се подобрат перформансите на општината и да се задоволат потребите на граѓаните, но и на бизнисите.

Академската заедница и бизнис-заедницата, здружено и *во партнерство со општината*, можат да развијат модели на соработка во различни области користејќи ги своите знаења, а особено во делот на достапност, аналитика и обработка на информациите и податоците со кои располага една општина. Градењето функционално партнерство ќе им заштеди пари, време и ресурси на граѓаните, бизнисите и општината. Уште поважно, ќе ги задоволи очекувањата на сите вклучени во процесот. Ваквите партнерства можат да помогнат и во областите, организациите и јавните претпријатија каде што општините имаат директни ингеренции или пружаат услуги, како што се тоа урбанизмот и урбанизацијата, училиштата, особено средните стручни училишта, општинската инфраструктура, комуналните услуги, животната средина итн.

Преку дигиталните решенија и платформи, бизнисите, граѓаните, граѓанските организации итн. знаат каде да ги најдат потребните информации, да се информираат за процеси и услуги во секое време, а воедно имаат и јасни одредници што сè е потребно да преземат. Ова е начин општинската администрација да биде најбрзиот и најрелевантниот извор на информации и услуги што ги засегаат граѓаните. Со ваква заложба општината може да биде далеку поефикасна, повидлива, слушната, а и почитувана. На подолг рок, ова е еден од начините да се стекне, гради и одржува довербата во институциите, во случајот општината и општинската администрација.

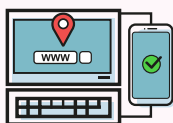


Следствено на тековните светски трендови во држави што се далеку понапред во дигитализацијата, произлегуваат следните **општи препораки и одредници:**

1. Општините мора да овозможат простор и начин на вклучување, користејќи ги новите информациски технологии и иновации, за соработка и поголемо вклучување и учество на граѓаните и сите други општествени чинители при консултациите и при носењето одлуки.
2. Градење и одржување партнерства со бизнис-заедницата, граѓанскиот сектор и академската заедница преку развивање заеднички проекти и потфати преку кои ќе си помогнат заемно. Формализирањето на овие партнерства е силно препорачливо.
3. Задолжително присуство на општината (општинската администрација) и, уште поважно, интеракција на дигиталните медиуми. Постојано пронаоѓање иновативни начини за дигитални решенија/платформи со кои ќе се олесни пристапот до услугите и процесите и комуникацијата со градоначалникот, општинската администрација и советниците, за ова веќе понудивме конкретни решенија погоре во прирачникот.
4. Новите информациско-комуникациски технологии овозможуваат поголема транспарентност, одговорност, граѓанско учество и ефикасност на општината, ова се основни предуслови за добро управување и бенефит за сите општествени чинители, и за ова веќе понудивме неколку конкретни решенија и воспоставени практики погоре во прирачникот.
5. Можеби е време да се размислува и за измени во органограмот и систематизацијата на општинската администрација во една општина базирани на изготвени функционални анализи. Односно, формирање посебни организациони единици во рамки на општините што ќе се грижат единствено за процесот на дигитализација и дигитална трансформација на општината и сите планирања во оваа област. Ќе се грижат за одржување на системите, граѓанската партиципација и вклученоста на бизнис и академската заедница, како и за нови иновации во овој дел.

5 Принципи на е-општина

континуитет ➤ ефикасност ➤ градење доверба ➤ инклузивен пристап ➤ соработка



Дигитализацијата е важен фактор што влијае во комуникацијата, информирањето, достапноста на институциите, врз нивната отвореност и односот со и кон граѓаните и другите општествени чинители. Колку поиновативен е пристапот, начинот на комуникација и достапноста на информациите, услугите и процесите, толку поголемо внимание од сета јавност и чинители. На овој начин се штити и јавниот интерес, правата на граѓаните, а се намалува и можноста од злоупотреби и корупција, а дополнително се гради и одржува довербата кон општината.

Првата придобивка или принцип е **респонзивност**, што подразбира многу подобра комуникација и секако овозможува интеракција со корисниците на услугите, односно граѓаните, бизнисите и граѓанските организации. Можеме да заклучиме дека користењето на дигиталните алатки од страна на општините не само што ја трансформира нивната респонзивност туку нуди и можности за брза интеракција на сите чинители со вработени во општината и носителите на јавни функции (градоначалник, советници). Со ваквото ставање на располагање на информации и услуги на достапност на граѓаните многу веројатно е дека ќе придонесе за зголемување на довербата на граѓаните во институциите, или ако сакате би превенирало пад во довербата кон општината и општинската администрација од едноставна причина што респонзивноста како принцип подразбира достапност и финално пренесува порака дека институциите се грижат за потребите на граѓаните и се лесно достапни.

Втората придобивка, односно принцип е **пристапност**, односно достапност на општината за граѓаните 24/7 во вистинска смисла на зборот. Интензитетот, формата, квалитетот на информациите, а особено двонасочната комуникација преку различни форми на дигитални алатки и решенија неминовно би требало да доведе до зголемена доверба и видливост и на процесите што се одвиваат внатре во општината. Ефикасно користејќи ја дигитализацијата, општинската администрација

може да пласира тековни информации во реално време, а особено да се спротивстави на дезинформирање и лажни вести, на овој начин ќе изгради однос на заемна доверба и соработка со сите општествени чинители.

Третиот принцип што ја трансформира функционалноста на општината преку користењето дигитални алатки се **ефикасноста и ефективноста**. Преку двонасочната комуникација со граѓаните се овозможува проток на точни и брзи информации и услуги, а самото тоа заштедува многу време како ресурс и на администрацијата и на граѓаните и на бизнисите. Граѓаните наоѓајќи брзо и лесно точни и најнови информации и одговори ќе понесат позитивно искуство за ефикасноста на општинската администрација, едноставно преку користење дигитални решенија и алатки ќе се трансформираат на тој начин и имиџот, репутацијата и довербата.



6 Дигитално координативно тело во рамки на МЛС и ЗЕЛС



Министерството за локална самоуправа (МЛС) и Заедницата на единиците на локалната самоуправа (ЗЕЛС) играат клучна улога во спроведувањето (не)успешна децентрализација на територијата на целата држава.

И МЛС и ЗЕЛС, во рамки на своите надлежности, континуирано вложуваат напори со цел осовременување и одржлива дигитална трансформација на македонските општини. Во овој процес, тие вклучуваат и голем број партнери, надворешни соработници и донатори со цел постигнување на оваа цел од интерес на секој граѓанин.

Со цел забрзување на целокупниот процес, како и спроведување на препораките наведени во овој Прирачник, како и имплементирање други позитивни дигитални практики во работата на ЕЛС, препорачуваме формирање т.н. **дигитално координативно тело** на МЛС и ЗЕЛС. Препорачуваме на различни консултативни нивоа во ова тело да бидат вклучени и домашни и меѓународни експерти од оваа област, претставници на бизнис-заедницата, академската заедница, граѓанскиот сектор, практичари и други физички и правни лица што можат и сакаат да дадат конкретен придонес во процесот на дигитална трансформација на локално ниво.



Практични меѓународни примери за дигитализација на локално ниво



7 Практични меѓународни примери за дигитализација на локално ниво

7.1. „HARTA BANILOR PUBLICI“ мапа на јавни набавки во Романија



www.hartabanilorpublici.ro

„Harta Banilor Publici“ е дигитална алатка развиена со цел да ги подобри транспарентноста, интегритетот и одговорноста што јавните институции треба да ги имаат со тоа што ја унапредува јавната свест во однос на трошењето на парите на граѓаните. Станува збор за дигитална алатка што функционира на принцип на отворен извор и пристап, и што дава преглед на сите јавни набавки по институции започнувајќи од 2007 година. Визуелизацијата на алатката се состои од интерактивна мапа преку која секој заинтересиран граѓанин може да ги види договорите што се склучени за јавната набавка, кои биле условите и понудената цена.



Проблем што ќе го реши во македонското општество и таргет група/и

Доколку оваа алатка се стави во локален контекст на операционализација и истата е управувана на локално ниво, ќе може да анимира многу повеќе граѓани и граѓански организации во делот на транспарентност и отчетност. На овој начин, со лесно пристапна алатка, која ќе нуди јасна визуелизација за јавните трошоци и набавки на една општина, ќе се зголеми увидот на граѓаните и јавноста за тоа на кој начин се трошат парите на даночните обврзници. Алатката ќе понуди поголема транспарентност и одговорност во работата на општината, а со тоа ќе отвори можност за зголемување на довербата кон општината.

Примена и позитивни практики

Потенцијалот на оваа алатка во насока на кревање на свеста кај граѓаните во однос на начинот на реализација и предметот на јавни набавки е голем. Алатката е лесно достапна и прегледна. Развојот на ваков тип на алатка ќе придонесе кон поголема транспарентност и одговорност при процесот на јавни набавки, а граѓаните, медиумите, бизнисите и сите заинтересирани чинители ќе можат да имаат увид и веродостојни информации.

Финансии

Алатката започнала да се развива во 2017 година, со поддршка од 2000 евра, од страна на Европска ресурсна банка (ERB, www.europeanresource-bank.org), а понатаму добива финансиска поддршка и од други фондови. Алатката е целосно развиена и управувана од волонтери.

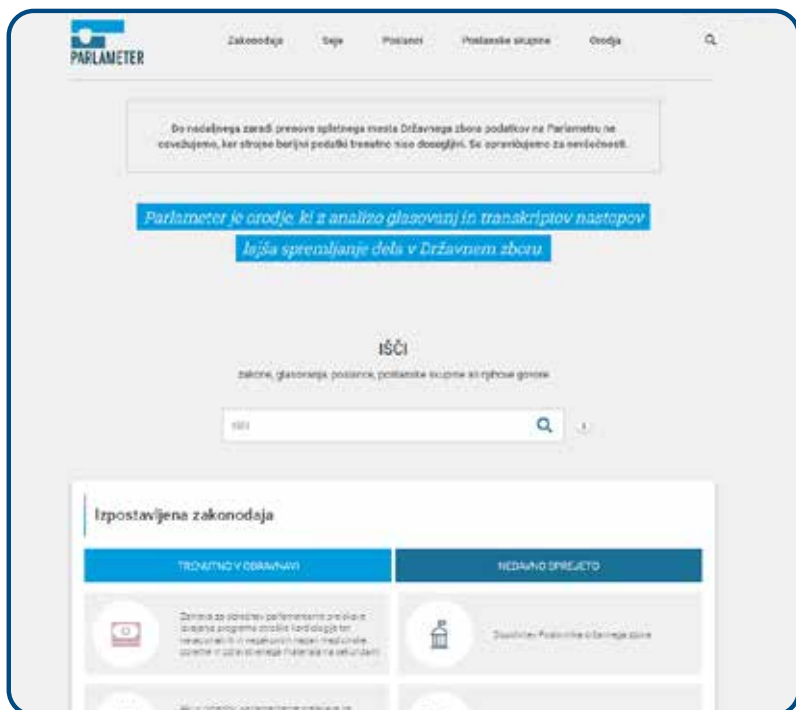
7.2. „PARLAMETER“

алатка за транспарентност на парламентот во
Словенија



www.parlameter.si

„Parlameter“ е интерактивна и лесно пристапна платформа што е креирана со цел полесно следење на работата на парламентот и пратениците во Словенија. Првенствено е креирана за новинарите и граѓанските организации да можат полесно и попрегледно да ги следат парламентарните процеси. Во рамки на платформата функционира и статистика за работата на секој пратеник одделно. Платформата дава преглед на нивните говори, иницијативи, гласањето и активноста што ја имаат во рамки на парламентарните комисии. Целта на креирањето на платформата „Parlameter“ е да се подобрат транспарентноста и одговорноста на пратениците, зајакнувајќи ја улогата на „watchdog“ на граѓанските организации и новинарите.



Проблем што ќе го реши во македонското општество и таргет група/и

Доколку оваа платформа би се адаптирала за употреба на локално ниво и следење на работата на советите во рамки на општините, би се подобриле транспарентноста и одговорноста во работата на советниците. Ваквото овозможување на следење на работата на советниците отвора можност за притисок и поголема активност на советниците на седниците на советот, а уште поважно и можност за многу поголема проактивност и комуникација со граѓаните чии потреби и интереси ги застапуваат. Платформата би овозможила преглед и статистика за придонесот и активностите на секој советник одделно.

Примена и позитивни практики

Подобрување на транспарентноста и одговорноста во подготовката и работата на советите и советниците. Ваквиот начин на следењето на работата на советот би ја зголемило активното на советниците во нивните заедници, подлабока и посоодветна подготовка на и за седниците на совет. Платформата ќе претставува можност за поголема проактивност и комуникација со граѓаните, како и преглед и статистика за работата на секој советник.

Финансии

Платформата како идеја била развиена од тим на волонтери и ентузијастички. Подоцна добиваат целосна финансиска поддршка од „Google“ за развој на платформата, а низ годините и финансиска поддршка од другите фондации и фондови.

7.3. „VOULI WATCH“

веб-апликација за мониторинг на работата на грчкиот парламент



www.vouliwatch.gr

„Vouli Watch“ е веб-апликација што овозможува едноставен и брз мониторинг на работата на грчкиот парламент. Главна целна група на корисници на оваа веб-апликација се граѓаните и нивно информирање за работата на парламентот и пратениците истовремено овозможувајќи им, преку дигитални алатки имплементирани на веб-апликацијата, да можат да учествуваат и во политичките процеси во рамки на функционирањето на парламентот. Веб-апликацијата овозможува увид во работата и активностите на пратениците и нуди можност за директна комуникација со пратениците во однос на теми од интерес и легислатива што е во процедура во парламентот. Дополнително, веб-апликацијата овозможува компарација на ставовите на различни пратенички групи во однос на исти теми и легислатива и можност за коментари од страна на граѓаните, како и предлог-решенија, но и преглед на гласањето на пратениците.



Проблем што ќе го реши во македонското општество и таргет група/и

Оваа веб-апликација, со прилагодувања на контекстот и приликите на локално ниво, би можела да служи за мониторинг на работата на советите во рамки на општините. Оваа алатка може многукратно да ги подобри транспарентноста и одговорноста на советите и советниците. Дополнително ќе овозможи директно учество на граѓаните во процесот на носење одлуки на различни нивоа во општината, како и наметнување теми што се од горливо значење на граѓаните и месните заедници. Апликацијата ќе овозможи и преглед на начинот на изјаснување и гласање на советниците по определени одлуки, како и увид во позициите и ставовите што советниците и советничките групи би ги имале.

Примена и позитивни практики

Веб-апликацијата ќе ја доближи работата на советите до граѓаните, а со тоа ќе влијае и на кревање на свеста и кај граѓаните, но и кај советниците. Алатката многукратно ќе ги подобри транспарентноста, одговорноста и комуникацијата на граѓаните со советниците. Веб-апликацијата обезбедува простор за директно учество на граѓаните во процесот на носење одлуки на различни нивоа во општината, како и наметнување теми што се од горливо значење на граѓаните.

Финансии

За развој и имплементација на ваков тип на дигитална платформа потребни се значителни финансиски средства, најпрвин за технички развој и изработка на апликацијата, а потоа и за тимот што ќе ја управува, ажури и одржува истата.

7.4. „DISKUTIER MIT MIR“

алатка за водење онлајн дебата, Германија;



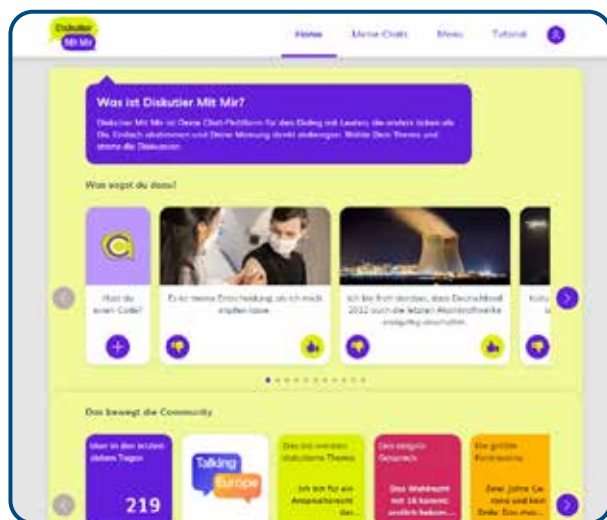
www.diskutiermitmir.de

„Diskutier Mit Mir“ е дигитална алатка за дебата што овозможува онлајн дебата помеѓу корисниците во групи и еден на еден. Целта на алатката е да се овозможи простор за дебата и судир на различни мислења и ставови за суштински теми помеѓу корисниците на алатката во услови на голема политичка поларизираност. За разлика од дебатите што се одвиваат на социјалните медиуми во форма на коментари и твитови, со оваа алатка се прави напор дебатите во јавниот онлајн простор да не се одвиваат во меур на истомислености, туку да се конфронтираат ставови на различни групи и се тоа со анонимност.

Проблем што ќе го реши во македонското општество и таргет група/и

Со прилагодување на оваа дигитална алатка за локално ниво може да се отвори простор за онлајн дебата помеѓу граѓаните за горливи прашања од кои им зависи квалитетот на живот. Во самите дебати би можеле да учествуваат и советници, а уште повеќе ќе можат да бидат сумирани погледи, мислења и разлики во однос на темите и решенијата што би биле предмет на дебата. Едни проблеми и горливи прашања се за граѓаните што живеат во руралните делови на општината, а други за оние што живеат во урбаните делови на општината. Од ваквиот модел на онлајн дебата може да се изродат и заеднички иницијативи.

Примена и позитивни практики



Алатката ќе овозможи простор за онлајн дебата и судир на различни мислења и ставови за суштински теми помеѓу корисниците во услови на голема политичка поларизираност. На овој начин би придонела кон подобрување на политичката култура на локално ниво, а ќе овозможи и да се чуе ставот на граѓаните што живеат и во руралните подрачја на општината, особено на младите што живеат во овие општини.

7.5. „AIR Louisville“ подобрување на животот на лицата со астма во Луисвил, САД



www.airlouisville.com

Веб-апликацијата „AIR Louisville“ им помага на лицата што имаат астма да споделат искуства со другите корисници на апликацијата со тоа што креаторите на оваа иновација им обезбедиле сензори за инхалаторите на дел од граѓаните со астма. Сензорите вградени во инхалаторите испраќаат информации колку често, во кој дел од денот и кога инхалаторите се употребуваат. Корисниците ги споделуваат своите симптоми меѓусебно, а локалните власти врз основа на сензорите добиваат информации врз основа на кои го следат загадувањето на воздухот и изработуваат мапа во кои области има загадување на воздухот и се ризични за лицата со астма. Обработувајќи ги податоците што ги добиваат во реално време им обезбедуваат информации на лицата со астма кои делови од Луисвил се ризични за нив во текот на денот, на тој начин штитејќи ги од потенцијален астматичен напад.

Проблем што ќе го реши во македонското општество и таргет група/и

Со евентуална изработка и развој на ваков тип на апликација на локално ниво може да им се помогне на лицата што имаат хронични проблеми со респираторниот систем и лицата заболени со астма во превенцијата на напади и изложеност на загаден воздух. Локалните власти ќе имаат увид во податоците што ќе ги добиваат врз основа на апликацијата.



Примена и позитивни практики

Според анализите на тимот што работел на апликацијата, пресметале дека со помош на апликацијата заштедени се преку 2,4 милиони долари во период од 3 недели. Покрај заштедата на финансиски средства на здравствениот систем, локалните власти биле во можност да развијат јавни политики (повеќе паркови и засадени дрвја, регулирање на сообраќајот итн.), посебен план за справување со загадувањето на воздухот во деловите на градот каде што тоа било енормно.

7.6. „МН:2К“

за подобро ментално здравје кај младите,
Велика Британија



<https://www.mh2k.org.uk/>

Менталното здравје претставува приоритет кај младите особено во изминатите речиси две години на пандемија на КОВИД-19. Според статистиката, во Британија едно од десет деца има проблеми со менталното здравје, додека 75 % од проблемите со менталното здравје (ако ја исклучиме деменцијата) почнуваат да се развиваат во адолесценција. Целта на „МН:2К“ е да овозможи онлајн простор каде што младите можат да се запознаат од прва рака со искуства на други корисници што имаат проблеми со менталното здравје или млади што се во ризик од нарушување на менталното здравје поради различни општествено-социјални причини. Оваа дигитална платформа е исто толку важна и за општинските власти и здравствени работници бидејќи можат да ги следат сите предизвици поврзано со менталното здравје кај младите, но и да овозможат соодветна поддршка, здравствена култура, превенција и асистенција.

Проблем што ќе го реши во македонското општество и таргет група/и

Ваков тип на апликација би бил исклучително важен за младите во Северна Македонија особено во услови на пандемија и ограничено социјално дружење. Апликацијата би им овозможила на корисниците:

- ▶ да го идентификуваат проблемот со кој се соочуваат и кој им влијае на нивното ментално здравје;
- ▶ им креира простор и им става на располагање стручни лица со кои можат да зборуваат на оваа тема и за конкретниот проблем;
- ▶ носителите на одлуки, во случајот локалните власти, би можеле во соработка со стручни лица успешно да го адресираат овој проблем и да работат на кревање на свеста и поддршка на овие млади луѓе.



Примена и позитивни практики

Со ваквата апликација властите им овозможуваат на младите стручна помош и поддршка, добиваат податоци во однос на најчестите проблеми со менталното здравје кај младите, како и начинот на кој тие се однесуваат кога се соочуваат со вакви проблеми.

7.7. „BA Obras“

зголемена транспарентност при менаџирањето на јавните ресурси, Буенос Аирес



<https://www.buenosaires.gob.ar/baobras>

Веб-апликацијата им овозможува на граѓаните во Буенос Аирес да ја следат во реално време работата на општината при инфраструктурни потфати и градежни активности во нивните населби/месни заедници. Веб-апликацијата обезбедува и визуелизира податоци кога била започната активност, кога завршила, колку чинела и како прогресира работата.

Проблем што ќе го реши во македонското општество и таргет група/и

Ваков тип на веб-апликација би овозможила, транспарентна, точна и навремена (тековна) информација за градежните активности на општината. Би продуцирала интерактивна мапа на кој ќе може да се визуелизира во кои делови и во кои населби има тековни активности, колку би траеле и колку би чинеле истите. Дополнително, би се оставило простор за комуникација на граѓаните, односно да можат да пријават проблем, да прашаат за практични информации итн.

Веб-апликацијата би го подобрила и внатрешното информирање во рамки на општината и секторите, како и информирањето со централната власт и соодветните јавни претпријатија.

Примена и позитивни практики

Веб-апликацијата генерирала повеќе од 136 000 посети. Ги подобрила квалитетот и брзината на информирање, како и транспарентноста за над 1000 инфраструктурни зафати и активности на градот, а со тоа го подобрила и менаџирањето на сите инволвирани институции во ваквиот тип на активности.



7.8. „Observatory of Open Urban Works“ интерактивна веб-платформа за информирање на граѓаните на Буенос Аирес за сите јавни проекти што се планирани или во фаза на изведување



<https://bit.ly/336utam>

„Observatory of Open Urban Works“ е интерактивна веб-платформа што им овозможува на граѓаните на Буенос Аирес пристап до информации за повеќе од 1000 проекти што ги реализира градот. Веб-платформата овозможува визуелизирање и интерактивна мапа на градот со проектите, како и информации за истите. Целта на оваа веб-платформа е да се зголеми транспарентноста при реализирањето и менаџирањето на јавните средства и проекти. Платформата обезбедува податоци за сите општински проекти во реално време, на тој начин овозможувајќи им на граѓаните увид и вршење мониторинг.

Проблем што ќе го реши во македонското општество и таргет група/и

Ваквиот тип на веб-платформа ќе ги зголеми транспарентноста и информираноста на граѓаните во однос на општинските инфраструктурни проекти и изведби, овозможувајќи им на граѓаните да се запознаат многу подобро, но и да се вклучат во подготовките, планирањето и увидот во ваквите проекти.

Примена и позитивни практики

Веб-платформата им овозможила визуелизација преку фотографии на секој од проектите, зафатите и активностите што се преземени или се преземаат. Дополнително, имаат опција да побараат од градот дополнителни информации, да дадат свои предлози или да се пожалат. Граѓаните преку

платформата можат да следат како напредува работата врз проектот од почеток до крај. Добиваат детални информации за проектот, име, тип, опис, урбана оправданост за истиот, локација, чинене, како и кои организации и институции се одговорни за истиот.



7.9. „The synAthina platform“ за подобрување на животот на граѓаните на Атина и вклучување во решавањето на проблемите во заедниците



<https://www.synathina.gr>

„The synAthina platform“ е дигитална апликација развиена од страна на Атина, а во соработка со граѓанскиот сектор и граѓаните на Атина. Целта на платформата е да ги вклучи граѓаните во изнаоѓање иновативни решенија на проблеми со кои се соочува градот. Преку апликацијата и вклученоста на граѓаните, граѓанските организации и иницијативи, се овозможува да се слушне нивниот глас и да се разгледаат нивните предлог-решенија, како и простор за нивно учество во носењето одлуки. На овој начин, со ваков отворен пристап, чинителите што ја користат платформата помагаат градската администрација да биде поефикасна, отворена за соработка и во партнерски однос со граѓаните и бизнисите. Дополнително платформата ги стимулира корисниците на иницијативност, односно самите да предлагаат проекти и решенија за подобрување на квалитетот на живот во градот.

Проблем што ќе го реши во македонското општество и таргет група/и

Ваквиот тип на алатка би помогнала многу пред сè во овозможувањето суштински дијалог помеѓу општините и граѓаните (граѓанскиот сектор) за важни и иновативни решенија за најважните проблеми во општините. Дополнително, ќе овозможи учество на сите граѓани во една општина, и на оние што живеат во рурален дел и на оние што живеат во урбан дел од општината, и на оние што живеат на периферните делови од поголемите градови. Ваква дигитална платформа ќе придонесе за ефикасност на администрацијата во општината, како и креативно и иновативно решавање проблеми со кои граѓаните се судираат секојдневно. Граѓаните исто така ќе бидат вклучени во креирањето јавни политики, а ќе влијаат и директно при носењето одлуки од кои директно се засегнати.

Примена и позитивни практики

Примената на оваа дигитална алатка и нејзината успешност се мери низ статистиката што вели дека повеќе од 1918 предлози биле поднесени на оваа платформа од страна на граѓаните, а биле вклучени повеќе од 222 групи на заедници во нивното разгледување, предлагање и придонес кон истите. Во реализацијата на предлозите заеднички биле вклучени граѓаните и локалните власти, што претставува силен процес на градење доверба помеѓу сите чинители на локално ниво.



7.10. „Волис“ (Систем за процедури за локална демократија), Естонија



<https://www.volis.ee/gvolis>

„Волис“ – систем за процедури за локална демократија е создаден за да го забрза, поедностави и направи поефикасен начинот на одлучување на локалните власти, користејќи софтверско решение за тоа, со цел да им ја олесни работата на советите и општинските власти. Системот го олеснува управувањето со јавната администрација, отвора можност со јавноста да се споделат сите информации во врска со локалното одлучување со цел да ги охрабрат луѓето да учествуваат во овие процеси вклучувајќи ги членовите на јавноста во процесот на донесување одлуки. „Волис“, меѓу другото, нуди директно автоматизирање записници од седници и дигитализирана подготовка и процес на гласање, виртуелно учество на седници, поднесување предлози или испраќање предлози поднесени од жителите на јавноста. Со „Волис“ јавноста има директен увид во тоа што се случува на седниците, што има на дневен ред, резултатите од гласањето и сл.



Главни карактеристики на информативниот систем:

- ▶ Управување и обработка на онлајн документи (да не се во хартиена форма);
- ▶ Различни можности за учество на состаноци, вклучително и виртуелно учество;
- ▶ Лична карта за електронско гласање;
- ▶ Архива на веб-емитувања во живо и снимки од сесии;
- ▶ Партиципативна демократија – вклучително и можност да се спроведат онлајн сите процеси на партиципативно буџетирање.

Проблем што ќе го реши во македонското општество и таргет група/и

Со примена на ваков софтвер ќе се зголеми транспарентноста на општините, особено во делот на носење одлуки, ќе се поттикне партиципативна демократија од граѓаните, а дополнително со автоматска дигитализација на сите документи од седници и начин на гласање ќе се заштеди (на пр., нема да треба да се печатат сите записници и документи поврзани со секоја седница на совет на општина).

Примена и позитивни практики

„Волис“ го применуваат сите општини во Естонија

Финансии

Оригиналната верзија на „Волис“ е финансирана од фондовите на ЕУ, за регионален развој. „Волис“ е бесплатен софтвер и без лиценца!

7.11. „Whim App“ Хелсинки, Финска



<https://whimapp.com>

Хелсинки ја разви апликацијата „Whim“, која ги комбинира сите опции за транспорт во градот, како автобус, воз, велосипед, такси и споделување автомобили, во една апликација со месечна претплата. Затоа, потребна ви е само една апликација што ги обезбедува сите билети, и таа ви е единствено средство за плаќање. „Whim“ нуди три типа на услуги: плаќање според услуга; месечна претплата што нуди неограничен јавен превоз и намалени тарифи за такси и споделување автомобили, и пакет што вклучува не само неограничено јавен превоз, но и неограничен пристап до такси и автомобили за споделување.

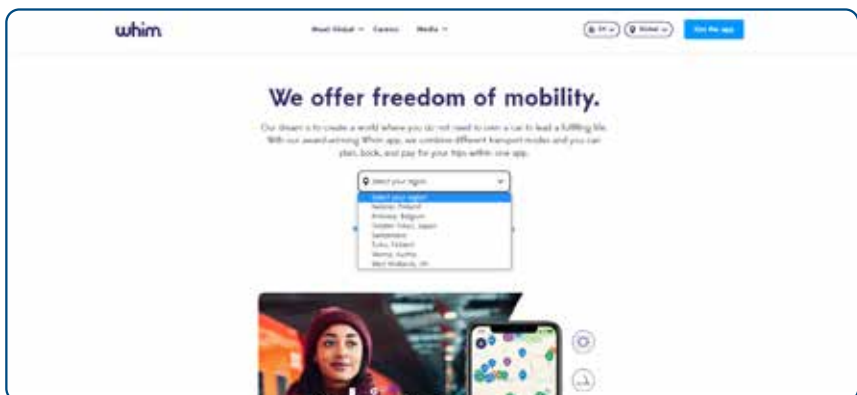
Јавниот превоз во Хелсинки е бесплатен ако сте со количка за бебиња или во инвалидска количка.

Проблем што ќе го реши во македонското општество и таргет група/и

Интегрирана услуга за превоз, можност за плаќање онлајн преку апликација, како и опција за неограничен превоз за одреден паушал може да поттикне користење јавен превоз и такси, со што ќе се придонесе кон намалување на сообраќајниот хаос и намалување на загадување од автомобили.

Примена и позитивни практики

Апликацијата моментално се користи не само во Хелсинки, туку и во Бирмингем и Антверпен.



7.12. „УРБАНА СМАРТКАРТ“ Љубљана, Словенија



<https://www.visitljubljana.com/en/visitors/ljubljana-card/>

Оваа „паметна картичка“ ги охрабрува луѓето да користат јавен превоз едноставно со тоа што го олеснува користењето на различни начини на транспорт. Корисниците на паметната картичка „Урбана“ имаат пристап до објектите за „Park+Ride“ („Паркирај и вози се“), градските автобуси и системот за изнајмување велосипеди „BicikeLJ“. Со картичката можете неограничено да се возите со автобус во рок од 90 минути по цена на едно патување. Кога ќе го паркира автомобилот на периферијата на градот, корисникот добива два билети за 24 часа, кои му овозможуваат да користи автобус до центар и назад. Понатаму, картичката исто така функционира како клуч за активирање на станиците за приклучување велосипеди „BicikeLJ“.

Проблем што ќе го реши во македонското општество и таргет група/и

Со ова се поттикнува да се користи системот за „Park+Ride“, што придонесува посетителите/туристите надвор од градот да се паркираат на периферијата, со што ќе се намали сообраќајниот хаос и ќе се поттикнат да користат јавен превоз.

Примена и позитивни практики

Повеќе од 500 000 луѓе ја користат паметната картичка „Урбана“, која може да се купи и надолжни во туристичките информативни центри, киосците и билетарниците, како и на повеќето автобуски постојки.

The screenshot shows the 'Ljubljana Card' page on the official website. It features a navigation menu with 'Explore', 'Plan your visit', 'Stories', 'Travel info', and 'Gourmmmet'. Below the navigation, there is a section titled 'LJUBLJANA CARD' with a sub-heading: 'Experience the city with the official Ljubljana card. Choose either one of three options 24, 48 or 72 hours and enjoy the benefits offered to you by Ljubljana.' A list of benefits includes: Free admission to 20+ attractions, Free travel on public transport, Free guided city tour, Free funicular ride to the castle, Free tourist boat cruise on Ljubjanica river, and Free 4-hour bicycle hire. To the right, there is a table of pricing options:

48-hour card	39.00 €
72-hour card	45.00 €
24-hour card	31.00 €

7.13. „The Nice Greeters“ („Домаќини во Ница“), Ница, Франција



<http://en.nice-greeters.com/>

Веб-страницата на делот за туризам во Ница ве поврзува со „Nice Greeters“ – волонтери што функционираат како своевидни амбасадори водичи за нивниот град. Тие преку онлајн комуникација ви предлагаат места за посета што се надвор од вообичаените туристички понуди и врз основа на заеднички интереси ви даваат совети каде да одите и што да правите. Со оваа услуга на туристите им се нуди сосема нов начин да го истражат градот – се нуди сè, од каде да џогирате низ стариот град, до тоа каде да уживате во аперитив и специфични и примамливи појадоци каде што се собира т.н. градска елита.

Проблем што ќе го реши во македонското општество и таргет група/и

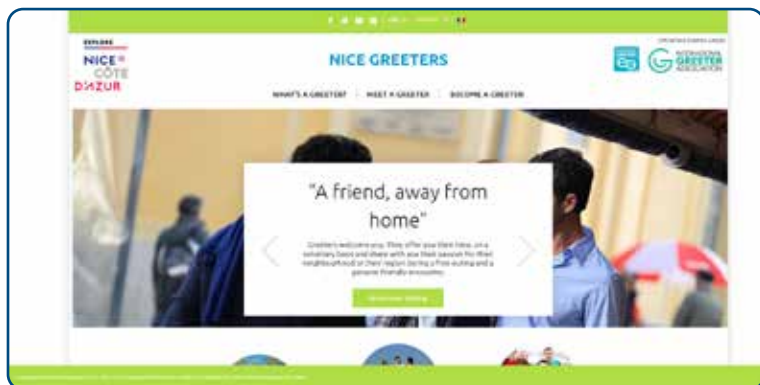
Персонализиран пристап во туристичката понуда може да придонесе кон подобрување на туристичкото доживување на повеќе градови низ земјава, особено оние што живеат од туризам како Охрид, Струга и сл. Тоа може да привлече и поголем број туристи.

Примена и позитивни практики:

Промоција на автентични места во вашата општина и нивно ставање на туристичката домашна и меѓународна мапа. Поддршка на локалните бизниси, отворање нови работни места и севкупен развој на општината. Пресретнување на навиките на туристите и луѓето што сакаат да престојуваат во различни места низ светот, односно сакаат да истражат локации што се совпаѓаат со нивните навики, потреба за нови искуства и доживувања итн.

Финансии

Овие „водичи“ ги плаќа градот од својот редовен годишен буџет.



7.14. „Anna Teada App“ Талин, Естонија



<https://www.anna-teada.ee>

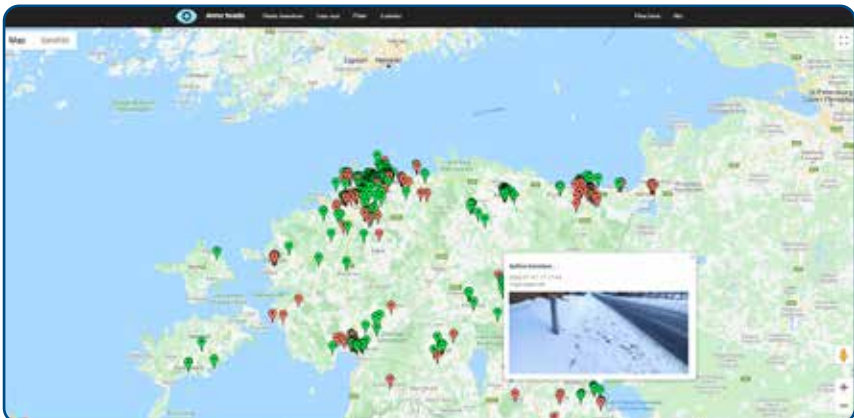
„Ана Теада“ (Информирај ме, во превод од естонски јазик) е апликација што им овозможува на корисниците да ги информираат локалните општини или Управата за патишта на Естонија за проблемите што ги забележуваат (т. е. расфрлано губре, улично светло што не работи, незаконски паркирани автомобили, опасности на јавен простор итн.) со означување на локацијата на проблемот на мапата и додавање фотографија или краток опис на истиот.

Проблем што ќе го реши во македонското општество и таргет група/и

Онлајн пријавување на вакви проблеми со доказ и локација може да придонесе кон решавање проблеми со нелегални депонии и слични проблеми поврзани со заштита на животната средина. Тоа ќе влијае и врз надлежните служби да преземат соодветни акции и казни за сторителите, а истовремено ќе придонесе кон зголемување на јавната свест и одговорно однесување на граѓаните.

Примена и позитивни практики

Апликацијата моментално е достапна само на естонски, но корисниците можат да го вметнат текстот и на други јазици.



8

Предлог-мерки за бесплатен интернет на локално ниво

Основата на дигиталната трансформација како инклузивен процес е еднаквиот пристап до брз и квалитетен интернет. Со други зборови, за е-општини не можеме да зборуваме сè додека не започнеме да го адресираме, односно решаваме недостатокот од слободен и еднаков пристап до интернет на секој граѓанин. Дополнително, сметаме дека е потребно унифицирање и обезбедување точки во секоја општина во која ќе има бесплатен интернет достапен за секој жител, посетител или турист.

Дополнително, со цел реализирање ефикасни дигитални услуги и нивна можност за еднакво користење од страна на секој граѓанин, неопходно е секоја општина да обезбеди простории во рамки на општинска зграда, но и во секоја урбана/месна заедница. Секој што ќе сака да биде дел од консултативните онлајн процеси на општината, а нема технички или друг пристап до интернет, ова свое право ќе може да го искористи во рамките на овие прилагодени и опремни простории за оваа намена.

8.1. Бесплатен безжичен интернет во секоја општина

Општинска безжична мрежа обично функционира со обезбедување општински широкопојасен интернет преку Wi-Fi на големи делови или на целата општинска област со распоредување безжична мрежа. Типичниот дизајн за распоредување користи стотици безжични пристапни точки распоредени на отворено, често на столбови. Операторот на мрежата делува како давател на услуги за безжичен интернет.

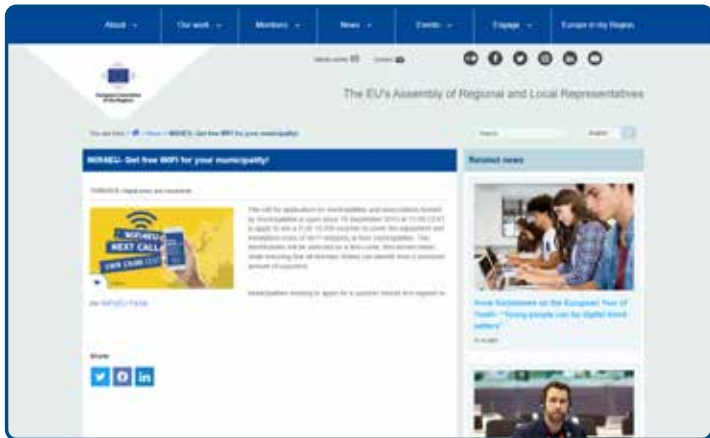
Финанси

Изградбата на општинските безжични мрежи е значаен дел од животните трошоци. Вообичаено, приватна компанија соработува со локалната власт за да изгради мрежа и да

управува со неа. Откако ќе биде оперативна, услугата може да биде бесплатна за корисниците преку јавни финансии или рекламирање, или може да биде платена услуга. Помеѓу распоредените мрежи, употребата мерена според бројот на различни корисници се покажа како умерена до слаба. Приватните фирми што опслужуваат повеќе градови понекогаш одржуваат сметка за секој корисник и му дозволуваат на корисникот ограничен број мобилни услуги во опфатените градови. Од 2007 година, некои примени на Muni WiFi беа одложени бидејќи приватните и јавните партнери преговараат за бизнис-моделот и финансирањето.

Напомена: Финансирањето се врши со ваучер кој се добива од ЕУ⁸

<https://cor.europa.eu/en/news/Pages/Wifi4EU-Get-free-WIFI-for-your-municipality!.aspx>⁹ -



8 Во овој случај, финансирањето и целокупната поддршка со вакви ваучери може да се направи во соработка со МЛС, односно Владата

9 Бесплатен WiFi за општини поддржано од ЕУ

Зошто да инвестирате во бесплатен Wi-Fi?

Европската комисија промовира бесплатна Wi-Fi конекција за граѓаните и посетителите на јавни места како што се паркови, плоштади, јавни згради, библиотеки, здравствени центри и музеи насекаде низ Европа преку WiFi4EU. Буџетот на иницијативата WiFi4EU изнесуваше 120 милиони евра помеѓу 2018 и 2020 година. Ке поддржи инсталирање најсовремена Wi-Fi опрема во центрите на животот во заедницата.

„Секоја личност има потреба од онлајн поврзување, независно каде живее или колку заработува. Затоа, денес предлагаме да се опремаат секое европско село и секој град со бесплатен безжичен интернет пристап околу главните центри на јавниот живот до 2020 година“, гласат изјавите на дел од официјалните високи претставници на Европската комисија.

<https://wifi4eu.ec.europa.eu/#/home> ¹⁰



<https://europa.eu/!gf68rR> ¹¹

¹⁰ Страна на ЕУ проект за бесплатна WiFi мрежа на локално ниво

¹¹ Линк од видео како да се аплицира за бесплатен Wifi со ваучер

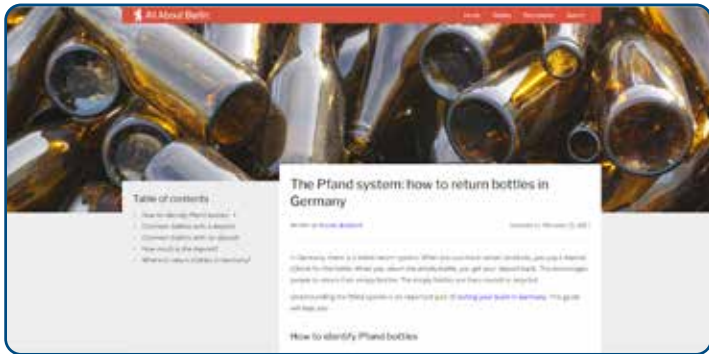
9

Примери за дигитализација во поддршка на заштита на животната средина



Шишиња

(<https://allaboutberlin.com/guides/pfand-bottles>, <https://ukgermanconnection.org/kids/find-out-en/bottle-recycling-machines/>)



Во **Германија** треба да платите депозит за повеќето пластични шишиња што ги купувате. Ова најчесто е 25 центи по шише. Откако ќе се испразни, можете да го вратите во супермаркет и да си го вратите депозитот така што ќе го ставите шишето во машината за рециклирање шишиња.

Собраните средства може да се искористат при пазарење во супермаркетот, а постои опција и за подигање готовина од собраните средства.

Во **Данска**, градот Копенхаген обезбедува канти за **селективен отпад** (органиско ѓубре, габаритен отпад, картон, хартија, стакло, пластика, градинарски отпад, метал, опасен отпад итн.). Постои апликација што се пополнува на интернет. Секоја општина аплицира за канти за селективен отпад. По одобрување на апликацијата, кантите се доставуваат, а за

нивно реобновување се аплицира повторно. Придобивката се разбира е почиста животна средина, која за секој од нас значи многу.



<https://nemaaffaldsservice.kk.dk/>



Тротинети и велосипеди што ќе се изнајмуваат со минимални трошоци на изнајмување

Опции за приклучување кон веќе постојна апликација, во зависност од лиценцата што би можело да се набави за во нашата држава:

- ▶ <https://www.li.me/en-us/home> (анкета за пополнување: <https://www.li.me/locations>)
- ▶ <https://ridedott.com/> (e-mail: support@ridedott.com)
- ▶ <https://www.bird.co/#bird-bikeshare> (e-mail: city@bird.co)

Опција за креирање своја апликација за изнајмување електричен тротинет или велосипед:

- ▶ <https://jugnoo.io/>

Изнајмување електрични тротинети („Lime“)

Кога ќе ја активирате апликацијата „Lime“, картата ќе ви покаже каде се најблиските „Lime“ скутери и електричните велосипеди до вашата моментална локација. Следно нешто што треба да се направи е да се провери картата на најблискиот скутер со целосна батерија (ви кажува колку е траењето на батеријата или колкав досег има). За да го активирате „Lime“, сè што треба да сторите е да го притиснете копчето „Ride“ на дното на



екранот во апликацијата и потоа скенирајте го QR-кодот на скутерот користејќи ја камерата на телефонот или можете да го внесете шестцифрениот код на возилото под QR-кодот ако има проблеми при скенирањето.

How To Ride A Lime Scooter (2018)

<https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=3aNY-SkDazU>



Редизајнирање на општинските страници

(по примерот на Амстердам), на веб-страниците на македонските општини може да се додаде дел каде што ќе има листа за храна, места за посета, офлајн мапа, тип на јавен превоз)



► Други примери за модернизирани веб-страници:



Лондон,
Велика Британија



Мадрид,
Шпанија



Истанбул,
Турција

Целта на овие дигитални решенија е да се збогати туристичката интернет-понуѓа со корисни информации за престојот во одредена македонска општина. На овој начин дополнително се генерираат приходи, се отвораат нови работни места и капацитети што понатамошно придонесуваат за развој на општините и целата земја. Ваквите примери и имплементација на дигиталните платформи на локално ниво се очекува да бидат стимул и да мотивираат дел од младите луѓе да останат да живеат, создаваат и работат во својата земја.

Биографија на автори:



Бојан Кордалов е комуниколог – специјалист за односи со јавност што активно работи во оваа област повеќе од 20 години. Во моментот тој работи како координатор на Програмата за транспарентност и дигитализација при Институтот за добро управување и евроатлантски перспективи (ИДУЕП). Од неодамна, Бојан е избран за претседател на Советот за дигитална трансформација на Западен Балкан при Хајделберг институтот – Скопје.

Тој е магистер по односи со јавност, а изминатиот период има работено на градење и спроведување голем број комуникациски стратегии и акциски планови, како и други комуникациски активности за потребите на меѓународните институции и организации, приватни компании, граѓанскиот сектор, како и јавни институции.

Бојан е особено фокусиран на подигањето на јавната свест за неопходноста од транспарентност на јавните институции, забрзување на процесот на дигитализација како клуч за подобра економија, ефикасна борба против корупцијата, но и како основа за соодветен одговор на лажните вести и теориите на заговор. Тој е сертифициран обучувач за комуникации/односи со јавноста, ТоТ модули, мултикултурализам, дигитализација, како и за медиумска и дигитална писменост. Во изминатите 15 години има организирано и спроведено повеќе од 500 обуки. Коавтор е на 4 публикации: „Прирачник за гласање – Како да се комуницира со млади гласачи“; „Општествена одговорност преку социјалните медиуми“; „Прирачник за неформално образование“; „Прирачник за добро владеење“.



Тоше Зафиров работи како заменик-генерален секретар во Кабинетот на претседателот. Со повеќе од една деценија искуство во граѓанскиот сектор, работел во Прогрес институтот како програмски директор на многу домашни и меѓународни проекти. Во Кабинетот на претседателот главен фокус му се домашните политики, соработката со граѓанскиот сектор и политички тинк-тенкови, проектите од програмата на претседателот, дигиталните комуникации и дигитализацијата, поддршка на млади и инклузија и

поддршка на ранливи групи. Зафиров дипломирал политички науки на Правниот факултет „Јустинијан Први“ при Универзитетот „Св. Кирил и Методиј“ во Скопје, насока јавност, јавно мислење и масовни комуникации и е магистер по односи со јавноста при Правниот факултет „Јустинијан Први“. Автор е на повеќе публикации и истражувања, бил предавач на многубројни обуки од областа на дигитални комуникации, политички кампањи, политички маркетинг, застапување и лобирање, како и креирање јавни политики.

Биографија на уредник:



Ивајло Цонев работи како програмски менаџер за Северна Македонија и Бугарија во Фондацијата за слобода „Фридрих Науман“ (ФНФ) од 2015 година и е задолжен за активностите на Фондацијата во двете земји. Во целиот овој период, тој развива концепти и реализира проекти за промоција на принципите и вредностите на либералната демократија, со суштински фокус на доброто владеење. Сите активности се реализирани преку соработки и партнерства со голем број локални организации, кои беа поддржани од ФНФ во процесот на реализација на нивната мисија и визија. Ивајло предводел голем број меѓународни проекти и публикации поврзани со е-владеење и е-демократија, чија цел е поттикнување и популаризација на добри практики од овие области. Заедно со партнерите во Северна Македонија спроведува аналитички активности насочени кон процена и промоција на добро, ефективно, како и владеење ориентирано кон потребите на граѓаните, базирано и овозможено токму со дигитализацијата и воведувањето на дигиталните алатки.

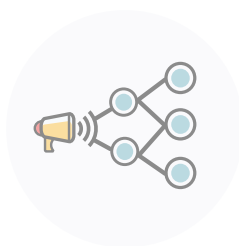
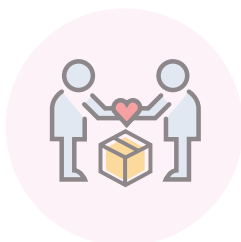
Библиографија:

- Victor Guzun (2015), Liberal Reforms for Public Administration in Moldova, Brussels, European Liberal Forum asbl.
- Ann Cathrin, Victor Guzun, Eduard Dumitraşcu, Boros Tamás, Laura Fagerlund (2021), Connecting Municipalities in Digital Era: Best practices from Europe, Brussels, European Liberal Forum asbl.
- Бардил Јашари, проф. Зоран Јаневски (2021), Анализа на е-услугите во општините во Република Северна Македонија, Скопје, Фондација за интернет и општество „Метаморфозис“, Фондација за слободата „Фридрих Науман“.
- Flavio Grazian, Hendrik Nahr (2020), Next Level Participation: Citizen-Driven e-Democracy Tools, Brussels, European Liberal Forum asbl.
- Мајлинда Дервиши, Мила Јосифовска Даниловска, Миша Бојовиќ, Снежана Никчевиќ, Џени Љаме, Алдо Меркочи (2022), ОПСЕРВАТОРИЈА на дигиталната агенда 2021: кумулативен извештај за напредокот на дигиталната агенда во Албанија, Косово, Црна Гора, Северна Македонија и Србија, Скопје, Метаморфозис Фондација за интернет и општество.
- (2022) UNDP Digital Strategy 2022-2025, New York, United Nations Development Programme <https://digitalstrategy.undp.org/documents/Digital-Strategy-2022-2025-Full-Document.pdf>
- Adam Mollerup, Susan Hitchiner, Edwin Lau, Barbara-Chiara Ubaldi (2016), OECD COMPARATIVE STUDY: Digital Government Strategies for Transforming Public Services in the Welfare Areas, OECD, <https://www.oecd.org/gov/digital-government/Digital-Government-Strategies-Welfare-Service.pdf>
- Lars Norqvist (2018), Analysis of the Digital Transformation of Society and its Impact on Young People's Lives, European Union–Council of Europe youth partnership, <https://pjp-eu.coe.int/documents/42128013/47262517/Analysis+of+the+Digital+Transformation+of+Society+its+Impact+on+Young+People+Liv+es++Lars+Norqvist.pdf/efaff33a-89bc-3947-b618-01160e693872>
- FINAL REPORT, A study prepared for the European Commission DG Communications Networks, Content and Technology (2020), SHAPING THE DIGITAL TRANSFORMATION IN EUROPE, EUROPEAN COMMISSION DG Communications Networks, Content & Technology by McKinsey & Company, https://www.ospi.es/export/sites/ospi/documents/documentos/Sstudy_Shaping_the_digital_transformation_in_Europe_Final_report_202009.pdf



**FRIEDRICH NAUMANN
FOUNDATION** For Freedom.

North Macedonia



ДИГИТАЛНА ТРАНСФОРМАЦИЈА КОН Е-ОПШТИНИ