



**FRIEDRICH NAUMANN  
FOUNDATION** For Freedom.

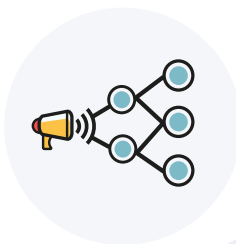
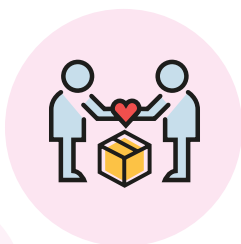
North Macedonia



Bojan Kordallov  
Toshe Zafirov

# TRANSFORMIMI DIGJITAL NË E-KOMUNA

Si praktikisht të tejkalohet hendeku midis pritjeve të qytetarëve dhe shërbimeve publike në dispozicion?



© 2022 Institutit për Qeverisje të Mirë dhe Perspektiva Euro-Atlantike (IQMPEA), Fondacioni për Liri Friedrich Naumman", (Friedrich Naumann Foundation for Freedom, Project office for North Macedonia)  
Shkup, shkurt 2022

**Наслов на оригиналот:**

**Дигитална трансформација кон е-општини**

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

**Botues:**

**Institutit për Qeverisje të Mirë dhe Perspektiva Euro-Atlantike**

Bul. Koço Racin nr.40/11, 1000 Shkup, Maqedonia e Veriut

[www.iduep.org.mk](http://www.iduep.org.mk)

**Fondacioni për Liri Friedrich Naumman", Zyra e projektit për Maqedoninë e Veriut, (Friedrich Naumann Foundation for Freedom, Project office for North Macedonia)**

rr. 'Car Kalliojan' nr. 8, Sofje 1000, Bullgari

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

**Autorë:** Bojan Kordallov, Toshe Zafirov

**Redaktor:** Ivajllo Conev

**Hulumtues të përfshirë në hartimin e këtij manuali:**

Nevena Georgievski, Jana Mirovska, Tea Dimkovska, Darko Berovski

**Dizajni:** Brigada dizajn

**Përkthim nga maqedonishtja në shqip :** Faton Ismaili

**Tirazhi:** 50 ekzemplare

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

KORDALLOV, Bojan

Transformimi di gjital në e-komuna : si praktikisht të tejkalohe hendeку midis прtjеve të qytetarëve dhe shërbimeve publike në dispozicion? / Bojan Kordallov, Toshe Zafirov ; [përkthim nga maqedonishtja në shqip Faton Ismaili]. - Shkup : Institutit për qeverisje të mirë dhe perspektiva euro-atlantike, 2022. - 55 стр. : граф. прикази ; 21 см

Превод на делото: Дигитална трансформација кон е-општини : како практично да се премости јазот помеѓу очекувањата на граѓаните и достапните јавни услуги?. - Biografia e autorëve: стр. 53. - Biografia e redaktorit: стр. 54. - Библиографија: стр. 55

ISBN 978-608-66841-1-2

1. Zafirov, Toshe [автор]

а) Дигитална трансформација – Локална самоуправа – Македонија – Водичи

COBISS.MK-ID 56837893

Shënime për përdorimin e këtij botimi. Ky botim është shërbim informativ i Fondacionit për Liri "Friedrich Naumann" dhe Institutit për Qeverisje të Mirë dhe Perspektiva Euro-Atlantike nga Shkupi. Botimi është falas dhe nuk mund të shitet. Pикëpamjet e shprehura në këtë botim janë përgjegjësi vetëm e autorëve dhe nuk i pasqyrojnë domosdoshmërisht pikëpamjet e Fondacionit për Liri "Friedrich Naumann". Licenca Përmbytjet e këtij botimi janë publikuar sipas licencës Creative Commons: Shëno burimin <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/> - shpërndarja, kopjimi dhe rishpërndarja, si dhe përshtatja e tyre lejohet me kusht që të shënohen burimi dhe botuesit.

# Përmbajtja

	<b>HYRJE</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	<b>PSE DIGJITALIZIM NË NIVEL LOKAL?</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>FUSHA SIPAS KOMPETENCAVE TË NJVL-VE TË CILAT MUND TË PËRMIRËSOHEN ME DIGJITALIZIMIN</b>	<b>11</b>
<b>3</b>	<b>SI TË ARRIHET PËRFSHIRJE MË E NADHE E QYTETARËVE NË PROCESET NË NIVEL LOKAL</b>	<b>18</b>
<b>4</b>	<b>PARTNERITETE DHE RRJETËZIM</b>	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>PARIMET E E-KOMUNËS</b>	<b>24</b>
<b>6</b>	<b>TRUPI KOORDINUES DIGJITAL NË KUADËR TË MVL DHE BNJVL</b>	<b>26</b>
<b>7</b>	<b>SHEMBUJ PRAKTIKË NDËRKOMBËTARË PËR DIGJITALIZIM NË NIVEL LOKAL</b>	<b>28</b>
<b>8</b>	<b>PROPOZIM-MASA PËR INTERNET FALAS NË NIVEL LOKAL</b>	<b>46</b>
<b>9</b>	<b>SHEMBUJ TË DIGJITALIZIMIT NË MBËSHTETJE TË MBROJTJES SË MJEDISIT JETËSOR</b>	<b>49</b>



# Hyrje

Transformimi digjital sot imponohet pashmangshëm si trend, por në radhë të parë si nevojë për hir të qytetarëve dhe personave juridikë. Digjitalizimi në nivel lokal është përshtypja e parë për qytetarët nëse shteti është funksional apo efikas apo anasjelltas i burokratizuar, gjegjësisht se qytetarët të cilët e financojnë atë vendosen në plan të dytë. Digjitalizimi garanton transparencë, gjithëpërfshirje (inkluzivitet) dhe hapje, duke plotësuar kështu parakushtet për qeverisje të mirë dhe efikase. Qytetarët duhet patjetër të informohen për punën e komunave dhe administratës publike, që është parakusht për nxitjen e pjesëmarrjes së tyre në krijimin dhe zbatimin e politikave në nivel lokal dhe natyrisht në nivel më të gjerë kombëtar dhe global.

Nëpërmjet digjitalizimit dhe mjeteve e platformave digjitale, qytetarët, mediat, OSHC-të, bizneset etj. në çdo kohë do ta dinë se ku mund të gjejnë informacionin e nevojshëm, për t'u informuar për proceset dhe shërbimet, kurse në të njëjtën kohë kanë përcaktues ose standarde të qarta për gjithçka që ata duhet të ndërmarrin. Nëpërmjet transformimit digjital, administrata publike dhe komunat kanë potencial të jenë burimi më i shpejtë, më i thjeshtë dhe më relevant i informacioneve, proceseve dhe shërbimeve që janë me rëndësi për qytetarët. Me një përkushtim të

tillë, komuna do të jetë shumë më efikase, më e dukshme, më e dëgjuar dhe e respektuar, shembull i vërtetë i luftës efektive kundër korrupsionit, por edhe kundër dezinformatave dhe teorive të konspiracionit, objektivi direkt i të cilave janë institucionet publike. Në fakt, pikërisht digjitalizimi është një nga mënyrat për të fituar apo rikthyer, si dhe për të ndërtuar e ruajtur besimin e qytetarëve!

Kjo është arsyeja pse ky Manual fokusohet në rolin inovativ dhe praktik që digjitalizimi dhe transformimi digjital e kanë në procesin e komunikimit dhe mundësimin të shërbimeve digjitale efikase të administratës publike në nivel lokal. Janë dhënë parime, por edhe shembuj konkretë të platformave digjitale që thjesht mund të aplikohen në komunat në vend dhe rajonin e Ballkanit Perëndimor.

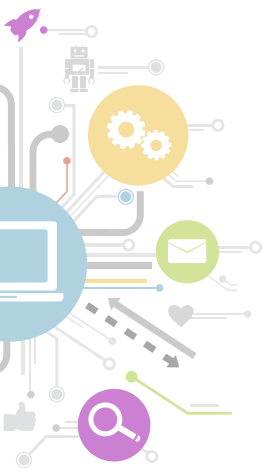
Synimi ynë është të japim një kontribut fillestar konkret për të kapërcyer hendekun që ekziston midis vullnetit për të zbatuar zgjidhjet digjitale dhe mungesës së burimeve të mjaftueshme financiare dhe njerëzore për aplikimin e tyre në nivel lokal. Besojmë se ky Doracak do të inkurajojë veprime konkrete në NJVL, si dhe do të motivojë autorë dhe praktikues të tjerë në thellimin e kësaj teme dhe arritjen e rezultateve të dukshme në fushën e transformimit digjital.

## 1

# Pse digjitalizim në nivel lokal?

Ritmi i shpejtë i zhvillimit dhe progresit teknologjik ka krijuar zgjidhje të fuqishme TIK, të cilat mund të transformojnë rrënjësisht funksionimin e institucioneve publike. Këto teknologji u dëshmuar se janë vegla jashtëzakonisht të dobishme që qeveritë të përmirësojnë cilësinë, shpejtësinë e ekzekutimit dhe besueshmërinë e shërbimeve për qytetarët dhe bizneset. Shumë qeveri në mbarë botën po punojnë për të rritur llogaridhënien, transparencën dhe cilësinë e shërbimeve duke zhvilluar dhe integruar zgjidhje TIK për të modernizuar dhe ndryshuar funksionimin e administratës së tyre. Në nivel ndërkombëtar, veçanërisht nëpërmjet shembullit të Estonisë, përvoja në praktikë tregojnë se digjitalizimi i shërbimeve në sektorin publik ka dhënë një kontribut të paçmuar në përmirësimin e shërbimeve për qytetarët.

Digjitalizimi dhe transformimi digjital gjatë viteve të fundit janë ndër prioritetet kryesore edhe për Qeverinë e Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe njërive të vetëqeverisjes lokale. Procesi i zhvillimit të e-Qeverisë në nivel qendror dhe lokal në RMV filloi në fund të shekullit të 20-të, por implementimi më serioz vijoi pas përgatitjes së Strategjisë Nacionale për zhvillimin e shoqërisë informatike dhe planit të veprimit të Republikës së Maqedonisë në vitin 2005, si dhe zhvillimi i partneritetit me "Microsoft", që rezultoi në krijimin e portalit [www.uslugi.gov.mk](http://www.uslugi.gov.mk). Sipas analizës së Fondacionit "Fridrih Nauman" (Friedrich Naumann) dhe "Metamorfozis" (Metamorphosis) (Analiza e E-shërbimeve në komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut<sup>1</sup>), shumica dërrmuese e përdoruesve të këtyre shërbimeve shohin përfitime të konsiderueshme nga kjo mënyrë e organizimit dhe dispozicionit të shërbimeve. Megjithatë, duke qenë se fokusi i këtyre strategjive të digjitalizimit ka të bëjë vetëm me shërbimet që i jep pushteti qendror, kërkohet qasje dhe zbatueshmëri e njëjtë, përkatësisht një nivel më i lartë i digjitalizimit të shërbimeve që i japin edhe njësitë e vetëqeverisjes lokale. Ato duhet të unifikohen me mënyrën e organizimit dhe funksionimit me e-shërbimet (shërbimet elektronike) të cilat janë në dispozicion në nivel kombëtar.



1 [https://metamorphosis.org.mk/izdanija\\_arhiva/analiza-na-e-uslugite-vo-opshtinite-vo-republika-severna-makedonija/](https://metamorphosis.org.mk/izdanija_arhiva/analiza-na-e-uslugite-vo-opshtinite-vo-republika-severna-makedonija/)



Nga analiza rezulton se kërkesat dhe pritshmëritë e qytetarëve nga njësitë e qeverisjes lokale në këtë pjesë janë të rëndësishme dhe me prioritet.

Transformimi digjital u mundëson qeverive lokale dhe qendrore të transformojnë modelet e tyre të punës, të krijojnë infrastrukturë digjitale dhe të mundësojnë procese të reja dhe më efikase, të gjenerojnë më shumë vlera dhe të lehtësojnë produktet dhe shërbimet e reja digjitale, të ashtuquajturat e-shërbime.

Ndërkohë, koncepti i e-Qeverisë po bëhet një vegël e rëndësishme edhe për shërbimet e qeverisjes në nivel komunal. Transformimi digjital u mundëson qeverive lokale dhe qendrore të transformojnë modelet e tyre të punës, të krijojnë infrastrukturë digjitale dhe të mundësojnë procese të reja dhe më efikase, të gjenerojnë më shumë vlera dhe të lehtësojnë produktet dhe shërbimet e reja digjitale, të ashtuquajturat e-shërbime.

Prandaj, me zhvillimin e teknologjisë, gjithnjë e më shumë entitete të sektorit publik po përipiqen të zgjidhin disa nga sfidat e tyre më të mëdha nëpërmjet zgjidhjeve të TIK-ut. Përveç kësaj, për shkak të pandemisë KOVID-19, vetëqeverisjet lokale në mbarë botën e desh të përshpejtojnë dinamikën e digjitalizimit duke i investuar të gjitha resurset që i kanë në dispozicion.

Pandemia, karantinat, orët policore në mënyrë të pashmangshme kontribuan që interesi i publikut për transformimin, modernizimin dhe digjitalizimin e administratës të rritet, por edhe në drejtim të kundërt, stafi i administratës të lehtësojë proceset dhe procedurat duke përdorur zgjidhje TIK duke punuar në kushte të sigurt nga shtëpia. Kufizimet dhe masat kufizuese, dhe veçanërisht të ashtuquajturat "Lockdown", në shumë raste treguan se digjitalizimi i administratës publike është i nevojshëm, veçanërisht i asaj në nivel lokal për t'iu ofruar qytetarëve shërbimet më të mira, gjegjësisht shërbime të shpejta dhe efikase. Në të njëjtën kohë, presioni i publikut nuk ka të bëjë vetëm me digjitalizimin e një pjese të shërbimeve ekzistuese, por në periudhën e kaluar janë zhvilluar vegla të reja për të përmbushur nevoja të ndryshme që ndërlidhen me situatat e krizës në nivel lokal. Nga ana tjetër, shumë komuna përballen me kufizime financiare që ndikojnë në investimet për t'iu përgatitur për të ardhmen, por me përdorim efektiv të teknologjive të reja do të mund të sigurohet mënyrë të lirë për komunat për të përmirësuar ndërveprimin me qytetarët, për të rritur transparencën dhe për të përmbushur objektivat e përcaktuara të qëndrueshmërisë.

TIK-u sigurisht nuk është zgjidhje për të gjitha problemet në nivel kombëtar apo lokal, megjithatë ofron vegla për të mbyllur gradualisht hendekun midis asaj që bëjnë qeveritë dhe komunat, ndërsa ka të bëjë me jetën e përditshme të njerëzve.

**E-shërbimet nënkuptojnë më shumë sesa thjesht një ueb-faqe aktive** – nënkupton futjen në përdorim të zgjidhjeve praktike të TIK-ut me të cilat lehtësohet aksesimi në shërbime për qytetarët dhe jetën e tyre të përditshme dhe, më e rëndësishmja, pasi këto zgjidhje të mundësohen dhe integrohen, nevojitet qëndrueshmëri në menaxhimin dhe mirëmbajtjen e tyre. Transformimi digjital nuk është proces që doli në sipërfaqe tani, në kushte të pandemisë. Bëhet fjalë për proces gradual që po zhvillohet dhe planifikohet një kohë më të gjatë. Është me rëndësi dhe duhet theksuar se me këtë proces të digjitalizimit të vetëqeverisjes lokale fituese janë të gjitha palët e përfshira. Përkatesisht:

- Qytetarët, sepse marrin shërbime më bashkëkohore që korrespondojnë me nevojat e tyre reale, individuale. Ata e fitojnë edhe një zgjedhje, gjegjësisht mundësi shtesë që shërbimin e kërkuar, përveç në letër, ta realizojnë edhe në mënyrë digjitale. Kjo do të thotë qasje dhe mundësi të barabarta për çdo qytetar, pavarësisht se ku jeton apo sa larg ndodhet nga qendra administrative në komunë.
- Qeveria në nivel kombëtar ose në këtë rast në nivel lokal, thjeshtë për arsye se bëhet shumë më efikase dhe me mundësi më të madhe të qasjes, i përmirëson shërbimet për qytetarët. Me shërbime publike të shpejta dhe efikase, pa burokraci të tepruar dhe të imponuar, pritet të rritet niveli i kënaqësisë së qytetarëve me shërbimet publike. Kënaqësia me shërbime publike efikase do të thotë rritje e besimit në institucionet publike, por njëkohësisht edhe efikasitet në trajtimin e sfidave të epokës digjitale – lajmet e rreme, dezinformatat dhe teoritë e konspiracionit.

### **Përfitimet konkrete:**

- ▶ Rritja e transparencës dhe efikasitetit;
- ▶ Shërbime të optimizuara;
- ▶ Ulja e kostove operative;
- ▶ Besimi i përmirësuar dhe kënaqësia e përgjithshme e klientëve;
- ▶ Ruajtje dhe menaxhim më i sigurt i të dhënave të përdoruesve;
- ▶ Mbështetje për të ashtuquajturën ekonomi e gjelbër;
- ▶ Investimi në cilësinë e jetës për çdo qytetar;
- ▶ Lufta kundër shprehive dhe praktikave korruptive;
- ▶ Jo selektivitet në ofrimin e shërbimeve publike





NJVL-të dhe institucionet publike që do të vendosin standarde të reja për përmbushjen e kompetencave dhe funksionimin e tyre para të gjithëve dhe më shpejt. Prandaj, transformimin digjital duhet ta shohim si prioritet strategjik që për një vend si yni do të kontribuojë në zhvillimin e përgjigjeve dhe zgjidhjeve të reja, efektive për çështjet e ardhshme të reja dhe urgjente me të cilat do të përballlemi, veçanërisht në nivel lokal, ndërsa të njëjtat, me mësimet që i morëm nga pandemia me të cilën jetojmë, do të duhet patjetër t'i parashikojmë.

Transparencë dhe llogaridhënie e plotë për punën e çdo komune, mundësi onlajn që qytetarët të kontaktojnë shpejt me të gjithë kryetarët dhe këshilltarët e komunave, si dhe raportim i lehtë elektronik i iniciativave dhe problemeve në administratën lokale - këto janë ndryshimet themelore që qytetarët i presin nga puna e njësisve të vetëqeverisjes lokale në mandatin e ardhshëm.

Gjithashtu, sipas të gjitha analizave që i ka bërë Instituti për Qeverisje të Mirë dhe Perspektiva Euro-Atlantike (IQMPE)<sup>3</sup>, këto përpjekje që padyshim çojnë në futje të digjitalizimit efikas dhe të qëndrueshëm, janë premtuar nga të gjitha partitë politike pjesëmarrëse në Zgjedhjet Lokale të vitit 2021, kurse një pjesë e madhe e tyre tashmë janë shndërruar edhe si hapa konkret në Programet e Punës së njësisve të vetëqeverisjes lokale dhe autoritetet lokale të sapo zgjedhura.

Prandaj, qëllimi i këtij manuali (doracaku) është të ofrojë udhëzime dhe mbështetje të kryetarëve të komunave, këshillave komunalë, si dhe punonjësit në njësitë e vetëqeverisjes lokale dhe implementimin e shpejtë të proceseve të digjitalizimit. Manuali do të shërbente edhe në propozime për gjetjen e zgjidhjeve digjitale të orientuara drejt pritshmërive për funksionimin e komunave dhe komunikimit me qytetarët. Përveç kësaj, me këtë qasje dhe aplikim të shpejtë të transformimit digjital, do të mundësohet kapërcimi i hendekut ndërmjet administratës komunale dhe qytetarëve, si dhe do të përmirësohet nivel i shkrim-leximit digjital - aftësi e shekullit 21.

## 2

## Fusha që sipas kompetencave NJVL-ve mund të përmirësohen me digjitalizimin

Sa më shumë të digjitalizohen shërbimet publike, veçanërisht në nivel lokal, aq më e rëndësishme është që ato të implementohen në mënyrë efektive. Ndryshe, vihet në pikëpyetje arsyetimi i investimit në këto zgjidhje TIK, si dhe përfitimet për qytetarët nga futja e tyre në përdorim.



### 2.1. #EFIKASITETI I SHËRBIMEVE (SHEMBUJ PRAKTIKË)

#### ► Futja në përdorim e treguesve të matshëm të suksesit

Për të siguruar implementim efikas të shërbimeve digjitale, është e nevojshme të futen në përdorim tregues (indikatorë) të matshëm për suksesin e implementimit të e-shërbimeve (shërbimeve elektronike), si dhe cilësinë e tyre. Vetëm treguesit e matshëm mund të përdoren për të vlerësuar dhe analizuar efektet e e-shërbimeve të ofruara, që është bazë për përmirësimin e mëtejshëm të tyre.

#### ► Futja në përdorim e një sistemi të unifikuar dhe të integruar për pagesën e shpenzimeve komunale (taksat, faturat për shërbime komunale, etj.)

Sipas analizave, përvojën më pozitive përdoruesit e kanë me pagesën onlajn të faturave të ndërlidhura me komunat (p.sh. web aplikacioni i Qytetit të Shkupit [www.danoci.skopje.gov.mk](http://www.danoci.skopje.gov.mk)). Prandaj, e-shërbimet në nivel komunal mund të promovohen nëpërmjet një platforme të unifikuar, me formularë, shabllone dhe udhëzime të unifikuara që i përshkruajnë procedurat për marrjen e e-shërbimeve konkrete. Shembull për këtë janë pesë pilot komuna të cilat janë financuar nëpërmjet projektit të Fondit për Inovacione dhe Zhvillimit Teknologjik dhe Përgjigjja Digjitale e Shërbimeve Komunale të UNDP-së si përgjigje ndaj pandemisë me Covid-19. Banorët e pesë

Sa më shumë të digjitalizohen shërbimet publike, veçanërisht në nivel lokal, aq më e rëndësishme është që ato të implementohen në mënyrë efektive. Ndryshe, vihet në pikëpyetje arsyetimi i investimit në këto zgjidhje TIK, si dhe përfitimet për qytetarët nga futja e tyre në përdorim.

komunave - Kumanovë, Sveti Nikollë, Prilep, Qendër Zhupë dhe Bogovinë nëpërmjet një platforme të veçantë, të integruar<sup>4</sup> nëpërmjet ueb-faqeve të tyre komunale mundësojnë pagesën e taksave, marrjen e lejeve të ndërtimit, lejeve mjedisore etj., si dhe mundësinë për të aplikuar për shërbime të caktuara për të cilat komunat janë kompetente. Këtë platformë si shembull pozitiv mund ta marrin teknikisht dhe me përvojë "know how" edhe komunat e tjera.

► *Përcaktimi i prioriteteve për e-shërbimet e ardhshme dhe e-shërbimet e detyrueshme*

Gjatë krijimit të listës së e-shërbimeve nëpër komuna, ato para së gjithash duhet të udhëhiqen nga nevojat dhe kërkesat e qytetarëve. Kriter shtesë gjatë përcaktimit të listës së shërbimeve prioritare duhet të jetë analiza ekonomike e rentabilitetit nga futja në përdorim e ndonjë shërbimi në mënyrë që të ulen kostot në komunë dhe t'u përgjigjet sa më shumë kërkesave.

Komunat gjithashtu duhet të përgatisin plane afatshkurtra dhe afatgjata për futje në përdorim të e-shërbimeve, me të cilat do të parashikoheshin të gjithë elementët e nevojshëm për implementimin e tyre

- sigurimin e burimeve financiare, ndërtimin e infrastrukturës (përfshirë atë digjitale), ngritjen e kapaciteteve etj., me çka do të sigurohet qëndrueshmëria e tyre

**Rekomandim:** Së paku një herë në vit, komunat nëpërmjet formave të drejtpërdrejta të komunikimit duhet t'i përfshijnë qytetarët dhe të kërkojnë prej tyre të tregojnë se cilat shërbime komunale dëshirojnë të digjitalizohen, gjegjësisht të jenë në dispozicion onlajn. Gjithashtu, bëni një vlerësim të rregullt tre ose gjashtë mujor të shërbimeve digjitale që janë futur në përdorim: matja e kënaqësisë së qytetarëve (pyetësorë, anketa, shërbime anonime për vlerësim), propozime se çfarë duhet të përmirësohet dhe çfarë nuk funksionon sipas nevojave dhe pritshmëri të qytetarëve, organizatave, kompanive... Publiku profesional të përfshihet si partner në proces - nëse personat me specializim ose përvojë profesionale në digjitalizim, IT dhe sektorë të tjerë të ngjashëm jetojnë, punojnë ose vijnë nga komuna.

4 Ueb faqja e FITR, linku te informacioni: <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/>





Transparenca dhe llogaridhënia vendimtare për ndërtimin e besimit tek qytetarët

## 2.2. #TRANSPARENCA

Hulumtimi I UNDP-së, i realizuar në vitin 2019, tregon se pakënaqësia më e madhe e qytetarëve është shpenzimi jotransparent i buxhetit komunal, por edhe lufta kundër korrupsionit ([Raportu u UNDP për vitin 2019](#)<sup>5</sup>). Qytetarët e vlerësojnë qeverisjen demokratike, transparencën dhe llogaridhënien e pushtetit të tyre lokal me notë nën 3 pikë nga maksimumi 5 pikë. Rreth 44% e qytetarëve kanë shprehur mos kënaqësi me informacionet që i pranojnë për shpenzimin e buxhetit komunal. Pakënaqësia është edhe më e keqe në relacion me pandeminë, me ç'rast vetëm 10% e qytetarëve kanë thënë se janë të kënaqur me transparencën e shpenzimeve buxhetore për përballim me krizën e KOVID-19. Digjitalizimi mund të zgjidhë edhe probleme serioze (siç është korrupsioni) me transparencën dhe duke i vënë këto të dhëna në dispozicion të publikut. Aq më tepër që korrupsioni ndikon edhe në performancën e pushtetit lokal dhe ul besimin e qytetarëve tek institucionet. Përballja me korrupsionin është thelbësor për qeveritë lokale për të ndërtuar sisteme efektive, të përgjegjshme dhe transparente të aftë për të dhënë shërbime në mënyrë efikase. Kjo është arsyeja për të cilën transparenca dhe llogaridhënia janë thelbësore për ndërtimin e besimit tek qytetarët.

Nga ana tjetër, pjesërisht inkurajon fakti që sipas analizës që e kanë realizuar “Metamorfozis” dhe Fondacioni #Fridrih Nauman”, në vitin 2021 shërbimi elektronik më i përfaqësuar në komunat e vendit me 72.8% ishte e-shërbimi Publikimi i buxhetit për vitin aktual. Krahas publikimit transparent të buxhetit dhe shpenzimeve të komunës, për ritjen e transparencës, propozohet:

► *E-shërbime të plota cilësore në më shumë gjuhë*

Futja në përdorim e shërbimeve në shumë gjuhë, veçanërisht në komunat që janë shumëgjuhëshe, do të çojë në përdorim më të madh të e-shërbimeve. Ka shembuj të komunave që këto shërbime i ofrojnë vetëm në një gjuhë ose përkthimi është i papërshtatshëm/ jo i plotë dhe për këtë arsye qytetarët nuk mund t'i përdorin ato në tërësi.

► *Hartim i udhëzimeve për përdorim*

Në të njëjtën kohë, sa më të digjitalizuara të jenë shërbimet publike, aq më e rëndësishme bëhet tema e hendekut digjital dhe shkrim-leximit digjital të popullsisë. Synimi duhet patjetër të jetë përfshirja e plotë e grupeve të rrezikuara në procesin e digjitalizimit dhe në këtë mënyrë t'u jepet mbështetje shtesë. Kujtojmë se digjitalizimi i shër-

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

bimeve ka kuptim vetëm nëse krijohet dhe zbatohet në bazë të pritshmërive të qytetarëve dhe lehtësohet akses i tyre në informacionet dhe shërbimet që jepen në nivel lokal.

Për këtë qëllim çdo komunë duhet, sa më shpejt që munde, të përgatisë dhe të ndajë udhëzime për përdorim të e-shërbimeve për t'ua lehtësuar qytetarëve, të cilët nuk kanë njohuri dhe aftësi të mjaftueshme teknike, përdorimin e shërbimeve elektronike të cilat do të futen në përdorim. Çdo komunë duhet të mundësojë infrastrukturë digjitale dhe shërbime këshillimore në mjediset e komunave, por edhe në pika në çdo vendbanim/bashkësi lokale, ku përdoruesit të cilët nuk kanë mundësi dhe lidhje me internetin ose për çfarëdo arsye kanë pengesa ta përdorin shërbimin në mënyrë elektronike që të mund ta bëjë atë në komuna ose në pikën më të afërt me ndihmën e ndonjë punonjësi ve ose bashkëpunëtorëve të jashtëm të angazhuar për këtë qëllim

► *Promovim mediatik i e-shërbimeve*

Me qëllim që sa më shumë qytetarë të njihen me shërbimet elektronike që i ofron një komunë, propozohet krijimi i një fushate komunikimi që do të përmbajë video me udhëzime, me të cilat hap pas hapi do të shpjegohet procedura e përdorimit të një shërbimi të caktuar, si dhe përfitimet nga ai shërbim.

Duke pasur parasysh se komunat kanë burime të kufizuara financiare dhe njerëzore, propozohet që disa nga këto vendime të përgatiten në nivel të BNJVL-së dhe me ndihmën e pushtetit qendror ose donatorëve e pastaj t'u dorëzohen në shfrytëzim të gjitha njësive të qeverisjes lokale. Po ashtu, Ministria e Vetëqeverisjes Lokale, në bashkëpunim me BNJVL dhe shoqatat profesionale mediatike në vend, mund të krijojnë platformë për krijimin e promovimit falas mediatik të projekteve, platformave dhe shërbimeve të tilla digjitale sepse ato janë në interes publik për të gjithë qytetarët. Bashkëpunimi mund të përfshijë transmetim falas të TV dhe radio spoteve, reklama në mediat e shkruara, banerë në mediat e shkruara, njoftime dhe të ngjashme. Këto produkte mediatike multimediale duhet të jenë pa përmbajtje komerciale dhe me udhëzime konkrete se si thjesht dhe gjerësisht të përdoren shërbimet digjitale në një NJVL të re.



### 2.3. (CHECK) LISA KONTROLLUESE

Për të qenë të sigurt se shërbimet që i ofron komuna janë të plota dhe të përditësuara, duhet të përdorni një «listë për kontrollim» me të cilën do të kontrolloni nëse sistemi ose zgjidhja e krijuar funksionon në mënyrë efikase dhe përkatëse. Përndryshe, nëse shërbimet që i ofroni nuk janë të plota, ato mund të jenë kundër produktive për tërë procesin e digjitalizimit të komunave dhe në relacion me stimulimin e (mos) përdorimit të onlajn shërbimeve nga qytetarët.

- ▶ Kontrolloni nëse një shërbim i caktuar është i saktë apo i vjetruar (ndryshim i ligjit, akt nënligjor, etj.). Nëse po, kjo shkakton shqetësim te përdoruesit, humbje të kohës dhe humbje të mundshme financiare. Prandaj, është më mirë që, nëse komuna nuk është në gjendje të sigurojë shërbimin e caktuar në formë digjitale, të mos e ofrojë fare.
- ▶ Kontrolloni nëse onlajn sistemi/formulari funksionon. Paraqisni vetë një kërkesë për testim për të parë nëse ka dhe ku ka probleme në sistem.
- ▶ Kontrolloni që adresa e kontaktit e shënuar në një shërbim të caktuar është e saktë dhe funksionale. Patjetër duhet të siguroni mbështetje për klientët. Hapni një e-mail të veçantë (shembull: nfo@emriikomunës.gov.mk ) ku përdoruesit mund të bëjnë pyetje ose të kërkojnë ndihmë në lidhje me shërbimet digjitale.
- ▶ Caktoni një person i cili do të përgjigjet në këtë e-maili, gjegjësisht do t'i përcjellë e-mailet në sektorët përkatës dhe do të kujdeset për komunikimin e brendshëm brenda komunës, për sa i përket infrastrukturës dhe shërbimeve digjitale.
- ▶ Hartoni një rregullore<sup>6</sup> për komunikim efektiv, gjegjësisht përgjigje në pyetje, komente dhe të ngjashme. Futni në përdorim sistem të integruar për komente, pavarësisht platformën prej kanë ardhë komentet.
- ▶ Futni në përdorim vegla të reja digjitale dhe ofroni platforma nëpërmjet të cilave qytetarët do ta kenë edhe më të lehtë të kontaktojnë me komunën. Bëni analizë dhe anketë, duke i përfshirë edhe animuar qytetarët, në të cilën ata do të deklarojnë se në cilën mënyrë do të dëshironin më shumë dhe është më praktike për ta që të komunikojnë me administratën komunale. Jini aktiv në të gjitha platformat e shënuara, mos zgjidhni se si dhe sa do të komunikoni, duke u nisur nga ajo që është më e lehtë dhe më e pranueshme për ju - qytetarët janë gjithmonë në vend të parë!

6 Rregullorja duhet të jetë e shkurtër dhe të përfshijë udhëzime për njerëzit që t'u përgjigjen të gjitha pyetjeve, brenda minutave ose një ore, si të miratohen përgjigjet, mbrojtja e të dhënave personale dhe të ngjashme.



- ▶ Në ueb-faqe publikoni një listë me «Pyetjet e parashtruara më së shpeshti» që do të përmbajë përgjigjet në pyetjet më të shpeshta që kanë të bëjnë me komunën dhe administratën komunale, e të cilat kanë të bëjnë me kompetencat dhe funksionimin e komunës. Përditësoni listën të paktën një herë në muaj dhe ndajeni atë në platformat digjitale dhe mediat sociale sa herë që bëni ndonjë ndryshim ose pasi të shtoni përmbajtje të re.
- ▶ Hapni shërbim «Chat bot» nëpërmjet të cilit do t'u ofroni përdoruesve mbështetje direkte në internet dhe përgjigje për pyetjet që kanë të bëjnë me shërbimet elektronike. Në këtë mënyrë qytetarët do të kenë në dispozicion shërbimin 24/7, gjë që është bazë për decentralizim dhe sigurim të shërbimeve publike cilësore në nivel lokal



## 3

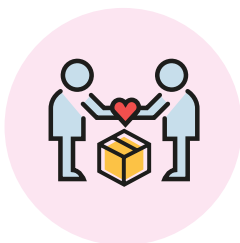
## Si të arrihet pjesëmarrje më e madhe e qytetarëve në procest në nivel lokal

Për të zvogëluar hendekun mes komunave dhe qytetarëve, është me rëndësi që qytetarët të përfshihen në proceset në nivel lokal dhe të kontribuojnë në marrjen e vendimeve, si dhe të propozojnë projekte të tyre me të cilat do të përmirësohet cilësia e jetës. Për të nxitur përfshirjen e qytetarëve në hartimin e politikave, ekzistojnë vegla inovative dhe praktike si monitorimi i të ardhurave dhe shpenzimeve publike dhe vegla për monitorimin e buxheteve lokale.

- ▶ Transmetimi i drejtpërdrejtë i seancave të këshillave komunalë<sup>7</sup> – kjo u mundëson qytetarëve të ndjekin se si zhvillohen diskutimet dhe debatet gjatë marrjes vendime në nivel lokal. Organizimi i transmetimit të drejtpërdrejtë, sot është një nga aktivitetet më të lehta dhe më të thjeshta që mund dhe duhet të zbatohet nga të gjitha NJVL-të.

Ekzistojnë dy mënyra për të implementuar sistem për transmetim publik të seancave të Këshillit nëpërmjet onlajn platformave: 1) duke angazhuar operator të jashtëm i cili do ta implementojë atë (një ekip personash ose operator ekonomik); dhe 2) nëpërmjet përdorimit të burimeve të brendshme njerëzore dhe pajisjeve teknike. Transmetimin mund ta aktivizoni në ueb-faqen e komunës, në YouTube ose në një nga kanalet zyrtare të mediave sociale që i përdor komuna. Rekomandim: të mundësohet transmetimi i drejtpërdrejtë në të njëjtën kohë në të gjitha kanalet zyrtare, ashtu do të takoheni me onlajn shprehitë e një numri të madh të qytetarëve të komunës dhe e rritni shtrirjen e shikueshmërisë ve dhe publikut. Në këtë mënyrë kontribuoni edhe në rritjen e pjesëmarrjes politike, si dhe përfshirjen më të drejtpërdrejtë të qytetarëve në proceset vendimmarrëse

<sup>7</sup> Me mbështetjen e UNDP-së dhe SwissEP-it, pajisjet për transmetimin onlajn të seancave të këshillit lokal tashmë janë dhuruar në 18 komuna.

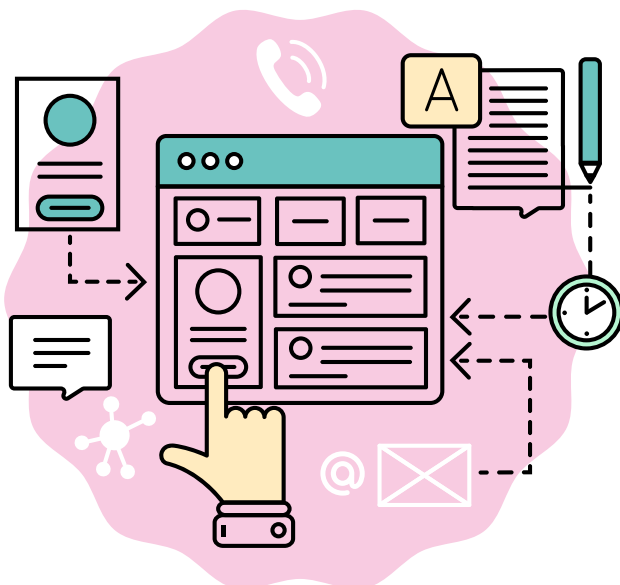


**Shënim:** Transmetimin e drejtpërdrejt mos e bëni nëpërmjet rrjeteve sociale të kryetarit/kryetares, sepse zyrtarët ndërrohen, ndërsa komuna mbetet së bashku me të gjitha llogaritë e përdoruesve dhe ka vazhdimësi, si dhe memorie dhe arkiv institucional.

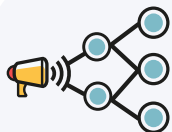
- ▶ Zhvillimi i një aplikacioni për monitorimin e shpenzimit të parave buxhetore në nivel lokal sipas shembullit të nivelit qendror. Kështu qytetarët do të dinë saktësisht se për çfarë shpenzohen paratë e komunës. Rekomandim: Të shqyrtohet mundësia për bashkëpunim të drejtpërdrejtë ndërmjet Qeverisë - BNJVL - komunave për shfrytëzimin e softuerit kombëtar dhe aplikimin e tij në nivel të secilës NJVL.
- ▶ e Dita e Hapur e Komunës (onlajn) - një herë në javë kryetari dhe/ose këshilltar/e dhe/ose drejtuesit e sektorëve u përgjigjen drejtpërdrejt pyetjeve/kërkesave të qytetarëve. Rekomandim: Ky mund të jetë një aktivitet i integruar në të gjitha kanalet zyrtare të mediave sociale dhe mund të zhvillohet drejtpërdrejt. Rekomandohet që paraprakisht të caktohet të paktën një termin në javë, që çdo qytetar i cili dëshiron të bëjë një pyetje, të bëjë ndonjë propozim apo të përfshihet në mënyrë digjitale në punën e komunës, ta planifikojë kohën e tij. Për sa i përket kohëzgjatjes, rekomandojmë që ditët e tilla të hapura onlajn të komunës të fillojnë me nga 1 orë në javë dhe të përshtaten sipas interesit të qytetarëve dhe nevojave (urgjenca).



- ▶ Onlajn debate - dy herë në muaj të zhvillohen onlajn takime njëorëshe me qytetarët dhe këshillin komunal ku qytetarët do të diskutojnë për situatën në komunë dhe do të kontribuojnë me idetë dhe sugjerimet e tyre për përmirësimin e shërbimeve të komunës. Rekomandim: Krijoni një profil në një platformë që ju mundëson hapjen e grupeve që do t'i organizoni sipas interesit më të madh të qytetarëve. Për shembull ZHEL, MSH/UC, Buxheti dhe të ngjashme. Secili debat duhet të ketë përmbajtje tematike të përcaktuar dhe të ketë të bëjë me debatin dhe të përfshijë qytetarët në proceset vendimmarrëse për politika, aktivitete dhe projekte konkrete që do të ndërmerren nga secila NJVL.
- ▶ Bashkëpunimi me start-up kompanitë lokale që mund të ndihmojnë në zhvillimin e "zgjdhjeve digjitale inovative të përshtatura sipas nevojës" për komunat, të cilat, nëse rezultojnë të sukseshme, atëherë mund të komercializohen - ky aktivitet është shumë i rëndësishëm për arritjen e sinergjisë ndërmjet NJVL-ve, rinisë, kompanive si pjesë e sektorit të biznesit dhe publikut. Angazhimi i start-up kompanive dhe individëve me përvojë, të cilët ofrojnë shërbime digjitale nëpërmjet punës tyre me pagesë ose ndonjë platformë e përgjegjshme shoqërore është rrugë e sigurt për një proces më të shpejtë dhe më të qëndrueshëm të digjitalizimit dhe krijimit të një e-komunës të përshtatur për të gjithë qytetarët.



## 4 Partneritete dhe rrjetëzim



Tashmë e përmendëm se nëpërmjet transformimit dhe digjitalizimit digjital synohet që çdo komunë të përmirësojë edhe më shumë cilësinë e jetës së qytetarëve të saj, të lehtësojë dispozicionin e shërbimeve, informacioneve dhe proceseve dhe të përmirësojë efikasitetin, si dhe transparencën e saj. Teknologjitë e reja të informacionit dhe komunikimit, mediat digjitale dhe dispozicioni i tyre e kanë ndryshuar përgjithmonë mënyrën se si qytetarët i qasen informacionit dhe mënyrën se si shoqëria dhe komuniteti komunikojnë dhe funksionojnë. Transformimi digjital i suksesshëm i një komune kërkon strategji të menduar mirë paraprakisht, e cila do të jetë autentike dhe e përshtatshme për kontekstin dhe rrethanat lokale dhe në përgatitjen e së cilës do të përfshihen të gjithë aktorët socialë. Kjo është një nga mënyrat më të mira që nëpërmjet një procesi të iniciuar bashkërisht të fillojë ndërtimi i partneritetit me këto palë të interesuara, ku secili do të merr pjesë me kapitalin e vet (social, financiar, teknologjik etj).

Kryetari i komunës, administrata komunale dhe këshilltarët mund dhe duhet patjetër ta shfrytëzojnë tërë potencialin e mundshëm të komunitetit, ose nëse dëshironi komunitetet që jetojnë dhe funksionojnë në territorin e asaj komune në procesin e digjitalizimit dhe të inkurajojnë pjesëmarrje më të madhe të qytetarëve në marrje të vendimeve që i prekin ata. Komuna, duke u nisur nga parimet themelore të qeverisjes së mirë, e ka për detyrë të krijojë mënyra dhe hapësirë për t'u lidhur me komunitetin e biznesit, akademinë, shoqërinë civile (iniciativat qytetare formale dhe joformale qytetare), si dhe të gjithë aktorët relevantë që mund të kontribuojnë në funksionimin e saj dhe shërbimet e proceset që i jep, për të mundësuar inkluzivitet (gjithëpërfshirje) dhe pjesëmarrje më të madhe.

Këta aktorë socialë, veçanërisht në nivel lokal, mund të kontribuojnë shumë në përmirësimin e shërbimeve dhe efikasitetit të administratës, si dhe të këshillit komunal.

*Komuniteti i biznesit*, veçanërisht kompanitë që investojnë në inovacion dhe teknologji, mund të ndajnë njohuritë dhe përvojën e tyre, por edhe teknologjinë, duke ia kursyer komunës fondet dhe nga implikimet shtesë të paplanifikuara financiare. Mënyra

në të cilën ata e organizojnë punën e tyre, kultura e punës dhe procesin e prodhimit apo i shitjes së shërbimeve mund të jetë një mënyrë e mirë për shkëmbimin e përvojave dhe futje në përdorim të praktikave të reja të përshtatura për funksionimin e komunës.

Nga ana tjetër, I mund t'i vejë lehtësisht dituritë e tij në dispozicion për të përmirësuar performancën e komunës dhe për të përmbushur nevojat e qytetarëve dhe bizneseve.

Komuniteti akademik dhe komuniteti i biznesit, së bashku dhe në partneritet me komunën, mund të zhvillojnë modele bashkëpunimi në fusha të ndryshme duke përdorur dituritë e tyre, veçanërisht në pjesën e dispozicionit, analizës dhe përpunimit të informacioneve dhe të dhënave të cilat një komunë i ka dispozicion. Ndërtimi i partneritetit funksional do të kursejë para, kohë dhe resurse qytetarëve, bizneseve dhe komunës. Më me rëndësi, do të përmbushë pritshmëritë e të gjithëve të përfshirë në proces. Partneritetet e këtilla mund të ndihmojnë edhe në zona, organizatat dhe ndërmarrjet publike ku komunat kanë kompetenca të drejtpërdrejta ose ofrojnë shërbime, si urbanizimi dhe urbanizimi, shkollat, veçanërisht shkollat e mesme profesionale, infrastruktura komunale, shërbimet komunale, mjedisi jetësor etj.

Nëpërmjet zgjidhjeve dhe platformave digjitale, bizneset, qytetarët, organizatat e shoqërisë civile etj. e dinë se ku mund të gjejnë informacionet e nevojshëm, që të informohen për proceset dhe shërbimet në çdo kohë, ndërsa në të njëjtën kohë kanë standarde të qarta për gjithçka që duhet të ndërmerren. Kjo është një mënyrë që administrata komunale të jetë burimi më i shpejtë dhe më relevant i informatave dhe shërbimeve që kanë të bëjnë me qytetarët. Me një përkushtim të tillë, komuna mund të jetë shumë më efikase, më e dukshme, më e dëgjuar si dhe e respektuar. Në planin afatgjatë, kjo është një nga mënyrat për të fituar, ndërtuar dhe ruajtur besimin tek institucionet, në këtë rast komuna dhe administrata komunale.

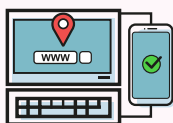


Duke ndjekur tendencat aktuale botërore në vendet që janë shumë përpara në digjitalizim, dalin direktivat dhe **ostandardet e përgjithshme në vijim:**

1. Komunat duhet të mundësojnë hapësirë dhe mënyrë për përfshirje, duke i përdorur teknologjitë dhe inovacionet e reja informative, për bashkëpunim, përfshirje dhe pjesëmarrje më të madhe të qytetarëve dhe të gjithë aktorëve të tjerë socialë në konsultime dhe marrje të vendimeve.
2. Ndërtim dhe mirëmbajtje e partneriteteve me komunitetin e biznesit, shoqërinë civile dhe akademinë duke zhvilluar projekte dhe sipërmarrje të përbashkëta të do të ndihmojnë njëri-tjetrin. Rekomandohet fuqimisht formalizimi i këtyre partneriteteve
3. Prania e komunës (administrata komunale) është e detyrueshme dhe, edhe më me rëndësi, duhet të ketë ndërveprim të mediave digjitale. Vazhdimisht të gjenden mënyra inovative për zgjidhje/ platforma digjitale me të cilat do të lehtësohet qasja në shërbimet dhe proceset si dhe komunikimin me kryetarin e komunës, administratën komunale dhe këshilltarët, ndërsa për këtë tashmë kemi ofruar zgjidhje konkrete më lart në manual.
4. Teknologjitë e reja të informacionit dhe komunikimit mundësojnë transparencë, llogaridhënie, pjesëmarrje qytetare dhe efikasitet më të madh të komunës, këto janë parakushte bazë për qeverisje të mirë dhe përfitim për të gjithë aktorët shoqërorë edhe për këtë tashmë kemi ofruar disa zgjidhje konkrete të praktikave të vendosura më lart në manual.
5. Ndoshta është koha për të menduar për ndryshime në organogramin dhe sistematizimin e administratës komunale në një komunë në bazë të analizave të përgatitura funksionale. Gjegjësisht, formimi i njësive të veçanta organizative në kuadër të kornave që do të kujdesen vetëm për procesin e digjitalizimit dhe transformimit digjital të komunës dhe të gjitha planifikimet në këtë fushë. Ata do të kujdesen për mirëmbajtjen e sistemeve, pjesëmarrjen qytetare dhe përfshirjen e biznesit dhe komunitetit akademik, si dhe për inovacionet në këtë fushë.

# 5 Parimet e e-komunës

kontinuitet ➤ efikasitet ➤ ndërtim i besimit ➤ qasje inkluzive ➤ bashkëpunim



Digjitalizimi është faktor i rëndësishëm që ndikon në komunikimin, informimin, dispozicionin e institucioneve, hapjen e tyre dhe marrëdhëniet me dhe ndaj qytetarëve dhe aktorëve të tjerë shoqërorë. Sa më inovative të jetë qasja, mënyra e komunikimit dhe dispozicioni i informacioneve, shërbimeve dhe proceseve, aq më shumë është edhe vëmendja nga i gjithë publiku dhe palët e interesuara. Në këtë mënyrë mbrohet interesi publik, të drejtat e qytetarëve, ndërsa zvogëlohet mundësia e keqpërdorimeve dhe korrupsionit, si dhe ndërtohet e ruhet besimi ndaj komunës.

Përfitimi apo parimi i parë është **përgjegjshmëria** (reagimi), që nënkupton komunikim shumë më të mirë dhe sigurisht që mundëson ndërveprim me shfrytëzuesit e shërbimeve, gjegjësisht qytetarët, bizneset dhe organizatat e shoqërisë civile. Mund të konkludojmë se përdorimi i veglave digjitale nga komunat jo vetëm që e transformon reagimin e tyre, por ofron edhe mundësi për ndërveprim të shpejtë të të gjithë aktorëve me punonjësit e komunës dhe bartësit e funksioneve publike (kryetari i komunës, këshilltarët). Duke i vënë në dispozicion të qytetarëve informacionet dhe shërbimet, ka shumë gjasa që kjo do të kontribuojë për rritjen e besimit të qytetarëve tek institucionet, ose nëse dëshironi do të parandalonte rënien e besimit në komunën dhe administratën komunale për arsyen e thjeshtë se përgjegjshmëria (reagimi) si parim nënkupton dispozicion dhe përfundimisht e përcjell mesazhin se institucionet kujdesen për nevojat e qytetarëve dhe qasja deri te ato është e lehtë.

Përfitimi i dytë, pra parimi është **mundësia e qasjes**, gjegjësisht dispozicioni i komunës për qytetarët 24/7 në kuptimin e vërtetë të fjalës. Intensiteti, forma, cilësia e informacioneve, kurse veçanërisht komunikimi i dyanshëm nëpërmjet formave të ndryshme të veglave dhe zgjidhjeve digjitale duhet në mënyrë të pashmangshme të çojnë në rritjen e besimit dhe shikueshmërisë së proceseve që zhvillohen brenda komunës. Duke përdorur në mënyrë efikase digjitalizimin, administrata komunale mund të vendosë informacione aktuale në kohë reale, e veçanërisht për të kundërshtuar dezinformatat dhe lajmet e rreme, dhe në këtë mënyrë do të ndërtojë marrëdhënie besimi dhe bashkëpunimi të ndërsjellë me të gjithë aktorët shoqërorë.



Parimi i tretë që e transformon funksionalitetin e komunës nëpërmjet përdorimit të veglave digjitale janë **efikasiteti dhe efektiviteti**. Komunikimi i dyanshëm me qytetarët mundëson rrjedhjen e informacioneve dhe shërbimeve të sakta dhe të shpejta, gjë që kursen shumë kohë si resurs si për administratën ashtu edhe për qytetarët dhe bizneset. Qytetarët duke gjetur shpejt dhe lehtë informacionet dhe përgjigje të sakta dhe më të fundit do të kenë një përvojë pozitive për efikasitetin e administratës komunale, thjesht duke përdorur zgjidhjet dhe veglat digjitale dhe në atë mënyrë do të transformohen edhe imazhi, reputacioni dhe besimi.



# 6 Trupi koordinues digjital në kuadër të MVL dhe BNJVL



Ministria e Vetëqeverisjes Lokale (MVL) dhe Bashkësia e Njërive të Vetëqeverisjes Lokale (BNJVL) luajnë rol vendimtar në implementimin e decentralizimit të (pa)suksesshëm në territorin e tërë vendit.

Edhe MVL edhe BNJVL, në kuadër të kompetencave të tyre, në kontinuitet bëjnë përpjekje për modernizim dhe transformim të qëndrueshëm digjital të komunave të Maqedonisë. Në këtë proces ata përfshijnë një numër të madh partnerësh, bashkëpunëtorë të jashtëm dhe donatorë për ta arritur këtë qëllim me interes për çdo qytetar.

Për të përshpejtuar procesin e përgjithshëm, si për të implementuar rekomandimet e shënuara në këtë manual, si dhe implementimin e praktikave të tjera pozitive digjitale në punën e NJVL-ve, rekomandojmë themelimin e të ashtuquajturit **organ koordinues digjital** i MVL dhe BNJVL. Rekomandojmë që në nivele të ndryshme konsultative në këtë organ të përfshihen ekspertë vendas dhe ndërkombëtarë të kësaj fushe, përfaqësues të komunitetit të biznesit, akademisë, shoqërisë civile, praktikantë dhe persona të tjerë fizikë e juridikë të cilët mund dhe dëshirojnë të japin kontribut konkret në procesin e transformimi digjital në nivel lokal.



# Shembuj praktikë ndërkombëtare për digjitalizim në nivel lokal



# 7 Shembuj praktikë ndërkombëtare për digjitalizim në nivel lokal

## 7.1. „HARTA BANILOR PUBLICI“ harta e prokurimit publik në Rumani



[www.hartabanilorpublici.ro](http://www.hartabanilorpublici.ro)

„Harta Banilor Publici“ është vegël digjitale e zhvilluar për të përmirësuar transparencën, integritetin dhe llogaridhënien që institucionet publike duhet ta kenë duke e rritur me këtë ndërgjegjësimin e publikut në lidhje me shpenzimin e parave të qytetarëve. Bëhet fjalë për vegël digjitale që funksionon mbi parimin e burimit dhe qasjes së hapur dhe që ofron një pasqyrë të të gjitha prokurimeve publike nga institucionet duke filluar nga viti 2007. Vizualizimi i veglës përbëhet nga një hartë interaktive nëpërmjet e cila çdo qytetar i interesuar mund të shohë kontratat e lidhura për prokurim publik, cilat kanë qenë kushtet dhe çmimi i ofruar.



## Problem që do ta zgjidhë shoqëria dhe grupet e synuara në Maqedoni

Nëse kjo vegël vendoset në kontekstin lokal të operacionalizimit dhe menaxhohet në nivel lokal, do të jetë në gjendje të animojë shumë më tepër qytetarë dhe organizata të shoqërisë civile në fushën e transparencës dhe llogaridhënies. Në këtë mënyrë, me një vegël qasja te cila është e lehtë, që do të ofrojë vizualizim të qartë të shpenzimeve publike dhe prokurimeve të një komune, do të rrisë njohuritë e qytetarëve dhe publikut se si shpenzohen paratë e taksapaguesve. Vegla do të ofrojë transparencë dhe llogaridhënie më të madhe në punën e komunës, e me atë do të hapet mundësi për të rritur besimin ndaj komunës.

## Aplikimi dhe praktikat pozitive

Potenciali i kësaj vegle në drejtim të rritjes së ndërgjegjes së qytetarëve për mënyrën e implementimit dhe subjektin e prokurimeve publike është i madh. Qasja te vegla është e lehtë e qartë. Zhvillimi i këtij lloj vegle do të kontribuojë të ketë transparencë dhe llogaridhënie më të madhe në procesin e prokurimit publik, ndërsa qytetarët, mediat, bizneset dhe të gjithë aktorët e interesuar do të mund të kenë qasje dhe informacione të besueshme.

## Financa

Vegla ka filluar të zhvillohet në vitin 2017, me mbështetjen prej 2000 Euro, nga Banka Evropiane e Burimeve (BER, [www.europeanresourcebank.org](http://www.europeanresourcebank.org)), ndërsa më tej merr mbështetje financiare nga fonde të tjera. Vegla është zhvilluar plotësisht dhe menaxhohet prej vullnetarëve

## 7.2. „PARLAMETER“ vegël për transparencë e Parlamentit të Sllovenisë

[www.parlameter.si](http://www.parlameter.si)



“Parlameter” është platformë interaktive e lehtë për qasje, e cila është krijuar që më lehtë të përcillet puna e Parlamentit dhe deputetëve në Slloveni. Është krijuar kryesisht për gazetarët dhe organizatat e shoqërisë civile që të mund të ndjekin më lehtë dhe më qartë proceset parlamentare. Në kuadër të platformës funksionon statistika për punën e secilit deputet veçmas. Platforma ofron një pasqyrë të fjalimeve të tyre, nismave, votimeve dhe aktiviteteve që ka secili deputet në komisionet parlamentare. Qëllimi i krijimit të platformës “Parlameter” është përmirësimi i transparencës dhe llogaridhënies së deputetëve, duke forcuar rolin e “qenit roje” (“watchdog”) të organizatave të shoqërisë civile dhe gazetarëve.

The screenshot shows the Parlameter website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo "PARLAMETER" and menu items: Zakonodaja, Saje, Postanci, Postanska skupina, and Orojja. Below the navigation bar, there is a main content area with a blue header that reads "Parlameter je orodje, ki s analizo glasovinj in transkriptov nastopov" and "Isčta spremljanje dela v Državnem zboru". Below this, there is a search bar with the text "IŠČI" and "zakone, glasovnega postanka, postanske skupine in njihove goste". At the bottom, there is a section titled "Izpostavljena zakonodaja" with two columns: "TRIMATNO V OBRAVNANJU" and "VEDAVNO SPREJETO".

### **Problem që do ta zgjidhë në shoqërinë dhe grupin/et e synuara në Maqedoni**

Nëse kjo platformë do të përshtatej për përdorim në nivel lokal dhe për monitorim të punës së këshillave në komuna, do të përmirësohej transparenca dhe llogaridhënia në punën e këshilltarëve. Me mundësimin e monitorimit të këtillë të punës së këshilltarëve hapet mundësia për presion dhe aktivitet më të madh të këshilltarëve në seancat e këshillit, e më me rëndësi do të jetë edhe mundësi për proaktivitet dhe komunikim shumë më të madh me qytetarët nevojat dhe interesat e të cilëve ata i përfaqësojnë. Platforma do të mundësonte pasqyrë dhe statistika mbi kontributin dhe aktivitetet e secilit këshilltar veç e veç.

### **Aplikimi dhe praktikat pozitive**

Përmirësimi i transparençës dhe llogaridhënies në përgatitjen dhe punën e këshillave dhe këshilltarëve. Kjo mënyrë e monitorimit të punës së këshillit do të rriste aktivitetin e këshilltarëve në komunitetet e tyre, do të nxiste përgatitje më të thellë dhe më të përshtatshme në dhe për seancat e këshillit. Platforma do të jetë mundësi për proaktivitet dhe komunikim më të madh me qytetarët, si dhe pasqyrë e statistikë për punën e secilit këshilltar.

### **Financa**

Platforma si ide u zhvillua nga një ekip vullnetarësh dhe entuziastësh. Më vonë, ata kanë pranuar mbështetje të plotë financiare nga "Google" për zhvillimin e platformës, ndërsa me kalimin e viteve, mbështetje financiare edhe nga fondacione dhe fonde të tjera.

### 7.3. „VOULI WATCH“

ueb aplikacion për monitorimin e punës së Parlamentit të Greqisë



[www.vouliwatch.gr](http://www.vouliwatch.gr)

„VouliWatch“ është ueb-aplikacion që mundëson monitorim të thjeshtë dhe të shpejtë të punës së Parlamentit grek. Grupi i synuar kryesor i përdoruesve të këtij ueb-aplikacioni janë qytetarët dhe informimi i tyre për punën e parlamentit dhe deputetëve, duke u mundësuar në të njëjtën kohë atyre që nëpërmjet veglave digjitale që janë implementuar në ueb-aplikacion të mund të marrin pjesë edhe në proceset politike kuadër të funksionimit të parlamentit. Ueb-aplikacioni ofron një pasqyrë të punës dhe aktiviteteve të deputetëve dhe ofron mundësi për komunikim të drejtpërdrejtë me deputetët në lidhje me tema me interes dhe legjislacionin që është në procedurë parlamentare. Gjithashtu, ueb-aplikacioni mundëson krahasim të qëndrimeve të grupeve të ndryshme parlamentare për tema dhe legjislacion të njëjtë dhe mundësinë për komente nga qytetarët, si dhe zgjidhjet e propozuara, por edhe pasqyrë për atë si kanë votuar deputetët.





## **Problem që do ta zgjidhë në shoqërinë dhe grupin/et e synuara në Maqedoni**

Ky ueb-aplikacion, me përshtatje të kontekstit dhe rrethanave në nivel lokal, mund të përdoret për të monitoruar punën e këshillave brenda komunave. Kjo vegël mund të përmirësojë shumë transparencën dhe llogaridhënien e këshillave dhe këshilltarëve. Po ashtu, do të mundësojë pjesëmarrjen e drejtpërdrejtë të qytetarëve në procesin e marrjes vendime në nivele të ndryshme në komunë, si dhe imponimin e temave që janë me rëndësi të madhe për qytetarët dhe bashkësitë lokale. Aplikacioni do të mundësojë gjithashtu pasqyrë për mënyrën e diskutimeve dhe votimit nga këshilltarët për vendime të caktuara, si dhe pasqyrë të pozicioneve dhe qëndrimeve që do të kishin këshilltarët dhe grupet e këshilltarëve.

## **Aplikimi dhe praktikat pozitive**

Ueb aplikacioni do ta afrojë punën e këshillave te qytetarët dhe në këtë mënyrë do të ndikojë në sensibilizimin e qytetarëve, por edhe të këshilltarëve. Kjo vegël do të përmirësojë shumë transparencën, përgjegjshmërinë dhe komunikimin e qytetarëve me këshilltarët. Ueb aplikacioni ofron hapësirë për pjesëmarrje të drejtpërdrejtë të qytetarëve në procesin e marrjes vendime në nivele të ndryshme në komunë, si dhe imponimin e temave që janë të një rëndësie të madhe për qytetarët.

## **Financa**

Zhvillimi dhe implementimi i kësaj lloj platforme digjitale kërkon mjete të konsiderueshme financiare, fillimisht për zhvillimin teknik dhe zhvillimin e aplikacionit e më pas për krijimin e ekipit që do ta menaxhojë, përditësojë dhe mirëmbajë atë.

## 7.4. „DISKUTIER MIT MIR“ vegël për onlajn debat, Gjermani;



[www.diskutiermitmir.de](http://www.diskutiermitmir.de)

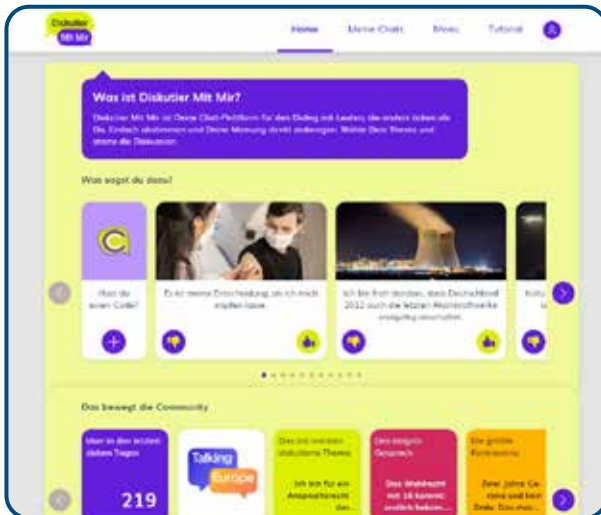
„Diskutier Mit Mir“ është vegël digjitale për debat që mundëson onlajn debat ndërmjet përdoruesve në grupe dhe një në një. Qëllimi i veglës është të sigurojë hapësirë për debat dhe përballje të mendimeve dhe pikëpamjeve të ndryshme për tema thelbësore ndërmjet përdoruesve të veglës në kushte të polarizimit të madh politik. Ndryshe nga debatet që zhvillohen në mediat sociale në formë të komenteve dhe tweet-eve, me këtë vegël bëhet përpjekje që debatet në onlajn hapësirën publike të mos zhvillohen në fluskën e njerëzve me mendime të njëjta, por të kundërshtohen pikëpamjet e grupeve të ndryshme dhe e gjithë kjo me anonimitet.

### Problem që do ta zgjidhë në shoqërinë dhe grupin/et e synuara në Maqedoni

Duke e përshtatur këtë vegël digjitale në nivel lokal, mund të hapet një hapësirë për debat onlajn mes qytetarëve për çështje të ngrohta prej të cilave varet cilësia e jetës tyre. Në këto debate mund të marrin pjesë edhe këshilltarët, madje edhe mund të përmbledhin më shumë pikëpamje, opinionet dhe dallime që kanë të bëjnë me temat dhe zgjidhjet që do të ishin temë e debatit. Probleme dhe çështje të ngrohta tjera mund të jenë për qytetarët të cilët jetojnë në zonat rurale të komunës, ndërsa të tjera për ata që jetojnë në pjesët urbane të komunës. Nga ky model i onlajn debatit mund të dalin iniciativa të përbashkëta.

### Aplikimi dhe praktikat pozitive

Kjo vegël do të mundësojë hapësirë për onlajn debat dhe përballje të opinionëve dhe pikëpamjeve të ndryshme për tema thelbësore midis përdoruesve në kushtet e polarizimit të madh politik. Në këtë mënyrë do të kontribuohet në përmirësimin e kulturës politike në nivel lokal dhe do të mund të dëgjohej qëndrimi i qytetarëve që jetojnë në zonat rurale të komunës, veçanërisht të rinjve që jetojnë në këto komuna.



## 7.5. „AIR Louisville“ përmirësim i jetës së njerëzve me astmë në Louisville, SHBA



[www.airlouisville.com](http://www.airlouisville.com)

Ueb-aplikacioni “AIR Louisville” u ndihmon personave me astmë të ndajnë përvojat me përdoruesit e tjerë të aplikacionit me atë që krijuesit e këtij inovacioni kanë siguruar sensorë inhalatorë për disa nga qytetarët me astmë. Sensorët e integruar në inhalatorë dërgojnë informacione se sa shpesh, në cilën orë të ditës dhe kur përdoren inhalatorët. Përdoruesit ndajnë simptomat e tyre me njëri-tjetrin dhe autoritetet lokale marrin informacion në bazë të sensorëve për të monitoruar ndotjen e ajrit dhe për të krijuar hartë se në cilat zona ndotja e ajrit është e rrezikshme për njerëzit me astmë. Duke i përpunuar të dhënat që pranojnë në kohë reale, ata sigurojnë informacione personave me astmë se cilat pjesë në Louisville janë të rrezikshme për ta gjatë ditës, duke i mbrojtur kështu nga sulm i mundshëm i astmës.

### Problem që do ta zgjidhë në shoqërinë dhe grupin/et e synuara në Maqedoni

Me krijim dhe zhvillim eventual të këtij lloji aplikacioni në nivel lokal mund t’u ndihmohet personave të cilët kanë probleme kronike me sistemin e frymëmarrjes dhe personave me astmë në parandalimin e krizave dhe ekspozimit ndaj ajrit të ndotur. Autoritetet lokale dotë kenë pasqyrë në të dhënat të cilat i pranojnë në bazë të aplikacionit



### Aplikimi dhe praktikat pozitive

Sipas analizave të ekipit që ka punuar në këtë aplikacion, kanë llogaritur se me ndihmën e këtij aplikacioni janë kursyer mbi 2.4 milionë dollarë në një periudhë 3 javore. Përveç kursimit të parave në sistemin shëndetësor, qeveritë lokale kanë qenë në gjendje të zhvillojnë politika publike (më shumë parqe dhe mbjellje të pemëve, rregullim të trafikut, etj.), plan special për t’u përballur me ndotjen e ajrit në pjesët e qytetit ku ndotja ka qenë jashtëzakonisht e madhe.

## 7.6. „MH:2K“ për shëndet më të mirë mendor tek të rinjtë, Britania e Madhe



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

Shëndeti mendor është prioritet tek të rinjtë, veçanërisht në pothuajse dy vitet e fundit të pandemisë KOVID-19. Sipas statistikave, në Britani një nga dhjetë fëmijë ka probleme me shëndetin mendor, ndërsa 75% e problemeve të shëndetit mendor (duke përfshirë demencën) fillojnë të zhvillohen në adoleshencë. Qëllimi i «MH:2K» është të sigurojë një onlajn hapësirë ku të rinjtë mund të njihen nga afër me përvojat e përdoruesve të tjerë që kanë probleme të shëndetit mendor ose të rinjve që janë në rrezik të çrregullimeve të shëndetit mendor për shkak të ndryshme shoqërore-sociale. Kjo platformë digjitale është po aq e rëndësishme për autoritetet komunale dhe profesionistët shëndetësorë, sepse ata mund të ndjekin të gjitha sfidat që ndërliken me shëndetin mendor tek të rinjtë, por edhe të ofrojnë mbështetjen e duhur, kulturën shëndetësore, parandalimin dhe asistencën

### Problem që do ta zgjidhë në shoqërinë dhe grupin/et e synuara në Maqedoni

Ky lloj aplikacioni do të ishte jashtëzakonisht i rëndësishëm për të rinjtë në Maqedoninë e Veriut, veçanërisht në kushte të pandemisë dhe shoqërimit të kufizuar. Aplikacioni do t'i mundësonte përdoruesve:

- ▶ të identifikojnë problemin me të cilin përballen dhe që ndikon në shëndetin e tyre mendor;
- ▶ krijojnë hapësirë për ta dhe iu vë në dispozicion ekspertë me të cilët ata mund të bisedojnë për këtë temë dhe problemin konkret;
- ▶ vendimmarrësit, në këtë rast autoritetet lokale, në bashkëpunim me ekspertë mund të trajtojnë me sukses këtë problem dhe të punojnë në sensibilizimin dhe mbështetjen e këtyre të rinjve



### Aplikimi dhe praktikat pozitive

Me këtë aplikacion, autoritetet u ofrojnë të rinjve ndihmë dhe mbështetje profesionale, marrin të dhëna për problemet më të shpeshta të shëndetit mendor të të rinjve, si dhe mënyrën se si ata sillen kur përballen me probleme të tilla.

## 7.7. „BA Obras“

### Rritja e Transparencës në Menaxhimin e Resurseve Publike, Buenos Aires



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

Ky ueb-aplikacion iu mundëson qytetarëve të Buenos Airesit të ndjekin në kohë reale punën e komunës gjatë ndërmarrjeve infrastrukturore dhe aktiviteteve ndërtimore në lagjet e tyre. Ueb-aplikacioni siguron dhe vizualizon të dhëna se kur ka filluar një aktivitet, kur ka përfunduar, sa ka kushtuar dhe si përparon puna.

#### Problem që do ta zgjidhë në shoqërinë dhe grupin/et e synuara në Maqedoni

Ky lloj ueb-aplikacioni do të mundësonte informacione transparente, të sakta dhe me kohë (aktuale) për aktivitetet ndërtimore të komunës. Do të prodhonte një hartë interaktive në të cilën mund të vizualizohet se në cilat pjesë dhe në cilat vendbanime aktualisht zhvillohen aktivitete, sa do të zgjasin dhe sa do të kushtonin. Gjithashtu, do t'u lihej hapësirë qytetarëve për të komunikuar, gjegjësisht për të raportuar ndonjë problem, për të kërkuar informacione praktike, etj.

Ueb aplikacioni do të përmirësonte edhe informimin në kuadër të komunës dhe sektorëve, si dhe informimin me qeverinë qendrore dhe ndërmarrjet përkatëse publike

#### .Aplikimi dhe praktikat pozitive

Ueb-aplikacioni ka gjeneruar më shumë se 136000 vizita. E ka përmirësuar cilësinë dhe shpejtësinë e informimit, si dhe transparencën për më se 1000 ndërhyrjeve dhe aktiviteteve infrastrukturore të qytetit, dhe në atë mënyrë e ka përmirësuar menaxhimin e të gjitha institucioneve të përfshira në këto lloje aktivitetes.



## 7.8. „Observatory of Open Urban Works“ ueb-platfurmë interaktive për informimin e qytetarëve të Buenos Aires për të gjitha projektet publike që janë planifikuar ose në fazë të ndërtimit



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

„Observatory of Open Urban Works“ është ueb-platfurmë interaktive që u mundëson qytetarëve të Buenos Aires qasje te informacione për më shumë se 1000 projekte të implementuara nga qyteti. Ueb platforma mundëson vizualizim dhe hartë interaktive të qytetit me projektet, si dhe informacione rreth tyre. Qëllimi i kësaj ueb-platforme është të rrisë transparencën në implementimin dhe menaxhimin e fondeve dhe projekteve publike. Platforma siguron të dhëna për të gjitha projektet komunale në kohë reale, duke u ofruar kështu qytetarëve njohuri dhe realizim të monitorimit.

### Problem që do ta zgjidhë në shoqërinë dhe grupin/et e synuara në Maqedoni

Ky lloj i ueb platformës do të rrisë transparencën dhe nivelin e informimi të qytetarëve lidhur me projektet dhe performancat e infrastrukturës komunale, duke u mundësuar qytetarëve që të njihen shumë më mirë me njëri-tjetrin, por edhe të përfshihen në përgatitjen, planifikimin dhe inspektimin e projekteve të tilla.

### Aplikimi dhe praktikat pozitive

Ueb platforma mundësoi vizualizimin nëpërmjet fotove të secilit prej projekteve, ndërmarrjeve dhe aktiviteteve që janë ndërmarrë ose janë duke u ndërmarrë. Përveç kësaj, ata kanë mundësinë të kërkojnë qytetit informacion shtesë, të bëjnë sugjerime ose të ankohen. Nëpërmjet platformës, qytetarët mund të përcjellin se si përparon puna në projekt nga fillimi në fund. Ata pranojnë informacione të detajuara për projektin, emrin, llojin, përshkrimin, arsyetimin urban, vendndodhjen, koston, si dhe cilat organizata dhe institucione janë përgjegjëse për të.



## 7.9. „The synAthina platform“ për përmirësim të jetës së qytetarëve të Athinës dhe për përfshirje në zgjidhjen e problemeve në komunitete

<https://www.synathina.gr>



“The synAthina platform“ është aplikacion digjital i zhvilluar nga Athina, në bashkëpunim me shoqërinë civile dhe qytetarët e Athinës. Qëllimi i platformës është të përfshijë qytetarët në gjetjen e zgjidhjeve inovative për problemet me të cilat përballet qyteti. Nëpërmjet aplikimit dhe përfshirjes së qytetarëve, organizatave dhe iniciativave të shoqërisë civile, mundësohet që zëri i tyre të dëgjohet dhe të shqyrtohen propozimet e tyre, si dhe hapësirë për pjesëmarrjen e tyre në vendimmarrje. Në këtë mënyrë, me një qasje kaq të hapur, palët e interesuara që e përdorin platformën i ndihmojnë administratës së qytetit të jetë më efikase, e hapur për bashkëpunim dhe në partneritet me qytetarët dhe bizneset. Gjithashtu, platforma stimulon përdoruesit të jenë të iniciativës, gjegjësisht të propozojnë projekte dhe zgjidhje për përmirësimin e cilësisë së jetës në qytet.

### Problem që do ta zgjidhë në shoqërinë dhe grupin/et e synuara në Maqedoni

Ky lloj i veglës do të ndihmonte shumë në mundësimin e një dialogu substancial ndërmjet komunave dhe qytetarëve (sektorin civil) për zgjidhje të rëndësishme dhe inovative për problemet më të rëndësishme në komuna. Gjithashtu, do të mundësojë pjesëmarrjen e të gjithë qytetarëve në një komunë, si të atyre që jetojnë në zonat rurale edhe të atyre që jetojnë në pjesët urbane të komunës, si dhe të atyre që jetojnë në pjesët periferike të qyteteve më të mëdha. Një platformë e tillë digjitale do të kontribuojë në efikasitetin e administratës në komunë, si dhe në zgjidhjen kreative dhe inovative të problemeve me të cilat qytetarët përballen çdo ditë. Qytetarët do të përfshihen edhe në krijimin e politikave dhe do të ndikojnë drejtpërdrejt në marrjen e vendimeve me të cilat ata preken në mënyrë të drejtpërdrejt.

### Aplikimi dhe praktikat pozitive

Aplikimi i kësaj vegle digjitale dhe suksesi i saj matet nëpërmjet statistikës që thotë se në këtë platformë më shumë se 1918 propozime janë dorëzuar nga qytetarët ndërsa në shqyrtimin, propozimin dhe kontributin e tyre janë përfshirë më shumë se 222 grupe komunitetesh. Në realizimin e propozimeve bashkërisht janë përfshinë edhe qytetarët edhe autoritetet lokale, që është një proces i fuqishëm i ndërtimit të besimit midis të gjithë aktorëve në nivel lokal.







### **Karakteristikat kryesore të sistemit të informacionit:**

- ▶ Menaxhimi dhe përpunimi i onlajn dokumenteve (jo në letër);
- ▶ Mundësi të ndryshme për të marrë pjesë në takime, duke përfshirë pjesëmarrjen virtuale;
- ▶ Letërnjoftim për votim elektronik;
- ▶ Arkivi i transmetimeve të drejtpërdrejta në internet dhe regjistrime të seancave;
- ▶ Demokracia pjesëmarrëse - duke përfshirë edhe mundësinë për t'i implementuar onlajn të gjitha proceset e buxhetimit pjesëmarrës (participues).

### **Problem që do ta zgjidhë në shoqërinë dhe grupin/et e synuara në Maqedoni**

Problem që do ta zgjidhë në shoqërinë dhe grupin/et e synuara në Maqedoni

Aplikimi i një softueri të tillë do të rrisë transparencën e komunave, veçanërisht në sferën e vendimmarrjes, do të inkurajojë demokracinë pjesëmarrëse nga qytetarët, ndërsa me digjitalizimin automatik të të gjitha dokumenteve nga seancat dhe mënyra e votimit do kursehet (p.sh., nuk duhet të printohen të gjitha procesverbalet dhe dokumentet në lidhje me çdo seancë të këshillit komunal).

### **Aplikimi dhe praktikat pozitive**

“Volis” aplikohet nga të gjitha komunat në Estoni.

### **Financa**

Versioni origjinal i “Volis” është financuar nga fondet e BE-së për zhvillimin rajonal. “Volis” është softuer falas dhe pa licencë!

## 7.11. „Whim App“ Helsinki, Finlandë



<https://whimapp.com>

Helsinki ka zhvilluar aplikacionin “Whim”, i cili kombinon të gjitha opsionet e transportit në qytet, si autobus, tren, biçikletë, taksi dhe shfrytëzim i përbashkët i makinave, në një aplikacion me abonim mujor. Prandaj, ju duhet vetëm një aplikacion që i ofron të gjitha biletat dhe është vegla juaj e vetëm për pagesë. “Whim” ofron tre lloje shërbimesh: pagesë sipas shërbimit; abonim mujor që ofron transport publik të pakufizuar dhe tarifa të reduktuara për taksi dhe shfrytëzim i përbashkët i makinave; dhe qasje të pakufizuar në taksi dhe shfrytëzim i përbashkët i makinave.

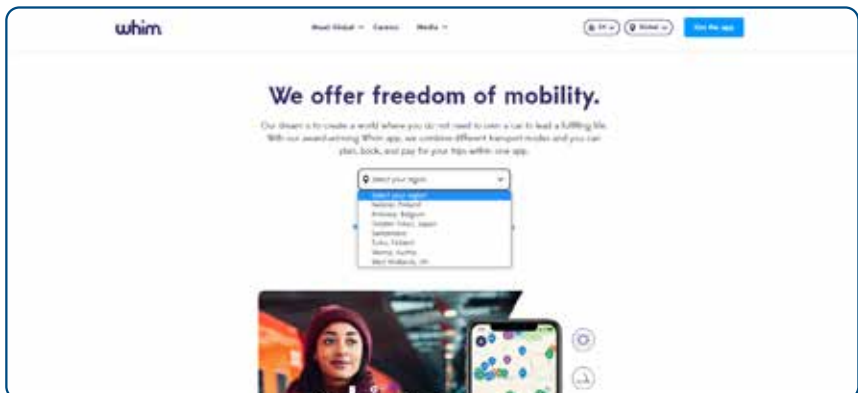
Transporti publik në Helsinki është falas nëse jeni me karrocë për foshnje ose me karrocë për invalidë.

### Problem që do ta zgjidhë në shoqërinë dhe grupin/et e synuara në Maqedoni

Shërbim i integruar për transport, mundësi për të paguar onlajn nëpërmjet një aplikacioni, si dhe opSION për transport të pakufizuar për një shumë të caktuar, mund të inkurajojnë përdorimin e transportit publik dhe taksive, të cilat do të kontribuojnë në uljen e kaosit të trafikut dhe uljen e ndotjes nga makinat.

### Aplikimi dhe praktikat pozitive

Aplikacioni aktualisht përdoret jo vetëm në Helsinki, por edhe në Birmingham dhe Antwerpen.



## 7.12. „URBANA SMARTCARD“ Lubjanë, Slloveni



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

Kjo “kartë e mençur” i inkurajon njerëzit të përdorin transportin publik thjesht duke e lehtësuar përdorimin e mënyrave të ndryshme të transportit. Përdoruesit e kartës së mençur “Urbana” kanë qasje në objektet “Park + Ride” (“Parko dhe vozitu”), autobusët e qytetit dhe sistemi i marrjes me qira të biçikletave “BicikeLJ”. Me këtë kartë mund të hipni në autobus dhe të udhëtoni pa kufi brenda 90 minutave me koston e një udhëtimi. Kur e parkon makinën në periferi të qytetit, përdoruesit i jepen dy bileta për 24 orë, të cilat i mundësojnë atij të përdorë autobusin deri në qendër dhe të kthehet. Veç kësaj, karta funksionon edhe si çelës për aktivizimin e stacioneve të dokimit të biçikletave “Bicike-LJ”.

### Problem që do ta zgjidhë në shoqërinë dhe grupin/et e synuara në Maqedoni

Me këtë inkurajohet përdorimi i sistemit “Park+Ride”, i cili ndihmon që vizitorët/turistët të parkojnë jashtë qytetit në periferi, me çka reduktohet kaosi në trafikun dhe do të inkurajohen që të përdorin transport publik.

### Aplikimi dhe praktikat pozitive

Më shumë se 500 000 njerëz përdorin kartën e mençur Urbana, e cila mund të blihet dhe të rimbushet në qendrat e informacionit turistik, kioskat dhe stendat për bileta, si edhe në shumicën e stacioneve të autobusëve.

The screenshot shows the official website for the Ljubljana Card. The page features a navigation bar with links for Home, Meetings, Media, Travel Tools, and QR code. Below the navigation, there are icons for social media and a search function. The main content area is titled "LJUBLJANA CARD" and describes the benefits of the card, including free admission to 20+ attractions, free travel on public transport, and free guided city tours. A table lists the prices for three different card options: 48-hour card (39.00 €), 72-hour card (45.00 €), and 24-hour card (31.00 €). An image of the Ljubljana Card is also displayed.

Card Option	Price
48-hour card	39.00 €
72-hour card	45.00 €
24-hour card	31.00 €

### 7.13. „The Nice Greeters“ (“Nikoqirët e Nicës”), Nica, Francë



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

Ueb-faqja e pjesës për turizëm në Nicë ju lidh me “Nice Greeters”-vullnetarë të cilët funksionojnë si guida ose ambasadorë të llojit të veçantë për qytetin e tyre. Ata, nëpërmjet komunikimit onlajn, ju propozojnë vende për t’u vizituar që janë jashtë ofertave të zakonshme turistike dhe në bazë të interesave të përbashkëta ju japin këshilla se ku të shkoni dhe çfarë të bëni. Me këtë shërbim, turistëve u ofrohet një mënyrë krejtësisht e re për të eksploruar qytetin - ofrohet gjithçka, duke filluar se ku të bëni xhosing nëpër qytetin e vjetër, e deri te ajo se ku të shijoni një aperitiv dhe mëngjese specifike dhe joshëse ku mblidhet e ashtuquajtura elitë urbane.

#### Problem që do ta zgjidhë në shoqërinë dhe grupin/et e synuara në Maqedoni

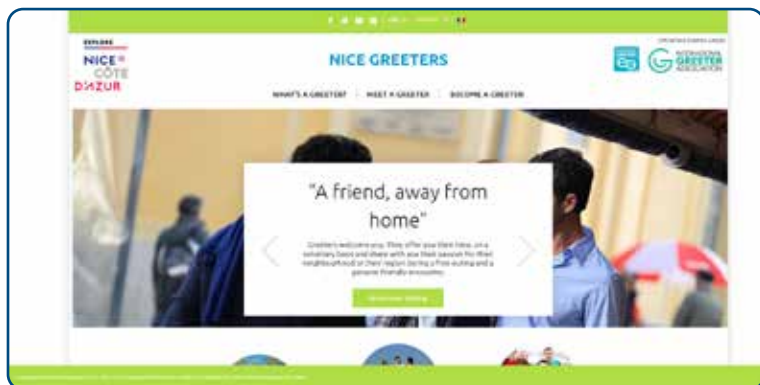
Qasja e personalizuar në ofertën turistike mund të kontribuojë në përmirësimin e përvojës turistike të shumë qyteteve anembanë vendit, veçanërisht atyre që jetojnë nga turizmi si Ohri, Struga dhe ngjashëm. Gjithashtu mund të tërheqë më shumë turistë.

#### Aplikimi dhe praktikat pozitive

Promovimi i vendeve autentike në komunën tuaj dhe vendosja e tyre në hartën turistike vendase dhe ndërkombëtare. Mbështetja e bizneseve lokale, krijimi i vendeve të reja të punës dhe zhvillimi i përgjithshëm i komunës. Përbushje e shprehive të turistëve dhe njerëzve që duan të qëndrojnë në vende të ndryshme nëpër botë, p.sh. duan të eksplorojnë lokacione që përputhen me shprehitë e tyre, kanë nevojë për përvoja dhe përjetime të reja, etj.

#### Financa

Këto “guida” i paguan qyteti nga buxheti i rregullt vjetor.



## 7.14. „Anna Teada App“ Talin, Estoni



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

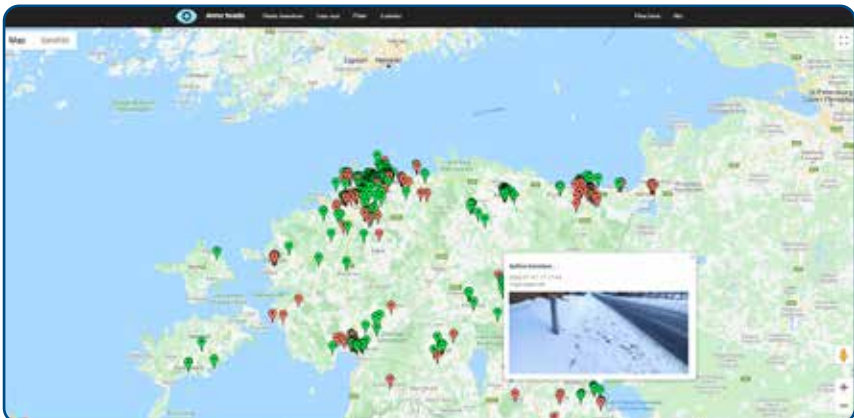
“Ana Teada” (Më Informo, përkthyer nga Estonishtja) është aplikacion që u mundëson përdoruesve t’i informojnë komunat lokale ose Autoritetin Rrugor të Estonisë për çdo problem që vërejnë (p.sh. mbeturina të shpërndara, dritat e rrugëve që nuk funksionojnë, makina të parkuara në mënyrë të paligjshme, rreziqe në hapësirë publike, etj.) duke e shënuar lokacionin e problemit në hartë dhe duke shtuar një foto ose një përshkrim të shkurtër të tij.

### Problem që do ta zgjidhë në shoqërinë dhe grupin/et e synuara në Maqedoni

Onlajn raportimi i problemeve të tilla me prova dhe lokacion mund të ndihmojë në zgjidhjen e problemeve me deponitë ilegale dhe çështje që kanë të bëjnë me mjedisin jetësor. Kjo do të ndikojë në shërbimet kompetente që të ndërmarrin veprime dhe ndëshkime përkatëse për autorët, ndërsa njëkohësisht do të kontribuojë në rritjen e ndërgjegjësimit të publikut dhe sjelljes së përgjegjshme të qytetarëve.

### Aplikimi dhe praktikat pozitive

Aplikacioni aktualisht është në dispozicion vetëm në Estonisht, por përdoruesit mund të fusin tekst edhe në gjuhë të tjera.



## 8

## Propozim-masa për internet falas në nivel lokal

Baza e transformimit digjital si proces inkluziv (gjithëpërfshirës) është qasja e barabartë në internet të shpejtë dhe cilësor. Me fjalë të tjera, nuk mund të flasim për e-komuna derisa nuk fillojmë ta trajtojmë atë çështje, gjegjësisht ta zgjidhim mungesën e qasjes së lirë dhe të barabartë në internet për çdo qytetar. Veç kësaj, mendojmë se nevojitet unifikim dhe sigurim i pikave në secilën komunë në të cilat do të ketë në dispozicion internet falas për çdo banor, vizitor apo turist.

Gjithashtu, për të realizuar shërbime digjitale efikase dhe mundësi që ato të shfrytëzohen në mënyrë të barabartë nga çdo qytetar, është e nevojshme që secila komunë të ofrojë ambiente brenda një godine komunale, por edhe në çdo bashkësi urbane/lokale. Secili që dëshiron të jetë pjesë e onlajn proceseve konsultative të komunës, ndërsa nuk ka qasje teknike apo tjetër në internet, do të mund ta shfrytëzojë këtë të drejtë brenda këtyre ambienteve të përshtatura dhe të pajisura për këtë qëllim

### 8.1. Internet wireless falas për çdo komunë

Wireless rrjeti komunal zakonisht funksionon m sigurim të internetit me brez të gjerë komunal nëpërmjet Wi-Fi në pjesë të mëdha ose në të gjithë komunën duke vendosur një wireless rrjet. Dizajni tipik i përhapjes përdor qindra pika aksesimi me valë të vendosura jashtë, shpesh në shtylla. Operatori i rrjetit vepron si ofrues i shërbimit për wireless internet.

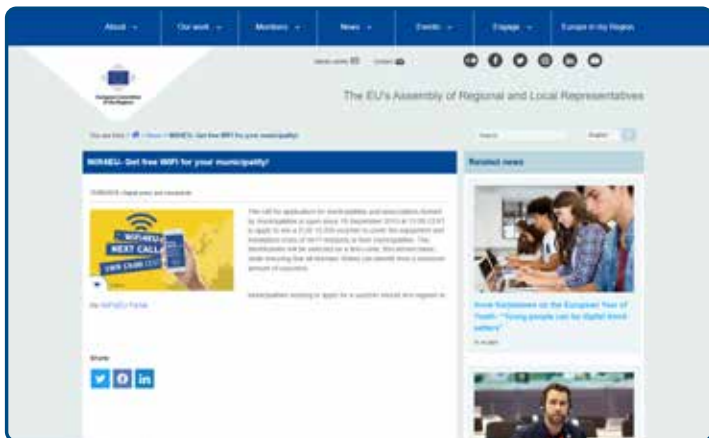
#### Financa

Ndërtimi i wireless rrjeteve komunale është një pjesë e rëndësishme e kostos së jetesës. Zakonisht, një kompani private bashkëpunon me qeverinë lokale për të ndërtuar rrjet

dhe për ta menaxhuar atë. Pasi të vihet në funksion, ky shërbim mund të jetë falas për përdoruesit nëpërmjet financave publike ose reklamave, ose mund të jetë shërbim me pagesë. Midis rrjeteve të vendosura, përdorimi i matur nga numri i përdoruesve të ndryshëm rezultoi i moderuar deri i dobët. Kompanitë private që u japin shërbime më shumë qyteteve ndonjëherë mbajnë llogari për çdo përdorues dhe i lejojnë përdoruesit një numër të kufizuar shërbimesh mobile në qytetet e mbuluara. Që nga viti 2007, disa komuna të pranuar në Muni WiFi janë anulluar pasi partnerët privatë dhe publikë negociojnë rreth modelet e biznesit dhe financimin.

Shënim: Financimi bëhet me vauçer që jepet nga BE<sup>8</sup>

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



8 Në këtë rast financimi dhe mbështetja e përgjithshme me vauçerë të tillë mund të bëhet në bashkëpunim me MVL-në, gjegjësisht Qeverinë

9 WIFI falas për komuntat i mbështetur nga BE

### Pse të investoni në Wi-Fi falas?

Komisioni Evropian promovon Wi-Fi falas për qytetarët dhe vizitorët në vende publike si parqe, sheshe, ndërtesa publike, biblioteka, qendra shëndetësore dhe muzeume në të gjithë Evropën nëpërmjet WiFi4EU. Buxheti i nismës WiFi4EU ndërmjet viteve 2018 dhe 2020 ishte 120 milionë euro. Do të mbështesë instalimin e pajisjeve moderne Wi-Fi në qendrat e jetës në komunitet.

“Çdo person ka nevojë për onlajn lidhje, pavarësisht se ku jeton apo sa fiton. Prandaj, sot propozojmë që, deri në vitin 2020, çdo fshat evropian dhe çdo qytet të pajiset me qasje falas në wireless internet në qendrat kryesore të jetës publike”, thuhet në deklaratat e disa zyrtarëve të lartë të Komisionit Evropian.

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



<https://europa.eu/!gf68rR><sup>11</sup>

<sup>10</sup> Faqja e projektit të BE-së për rrjetin WIFI falas në nivel lokal

<sup>11</sup> Link i videos si të aplikohet për Wifi falas me vauçer



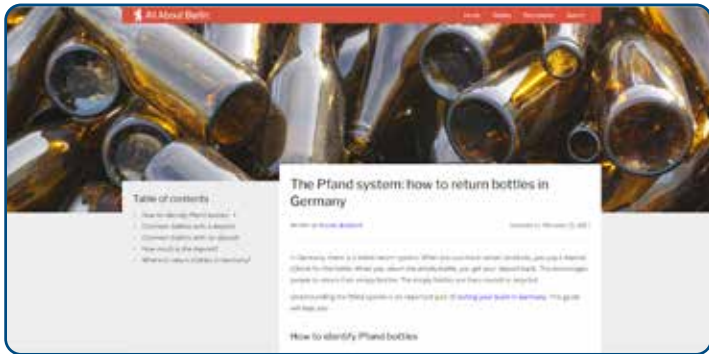
## 9

# Shembuj të digjitalizimit në mbështetje të mbrojtjes së mjedisit jetësor



## Shisheet

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

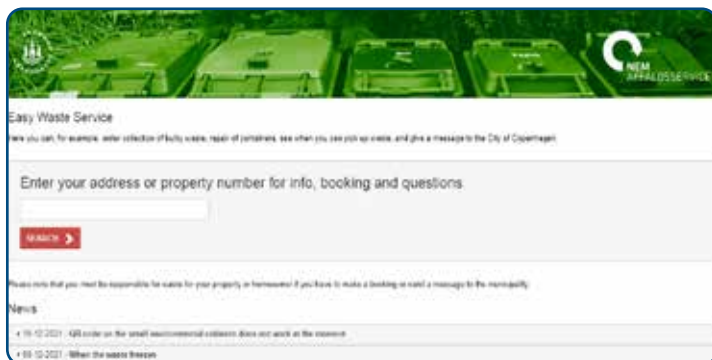


Në **Gjermani**, për shumicën e shisheve plastike që i blini, duhet të paguani depozitë. Kjo është zakonisht 25 cent për shishe. Pasi të zbrazet, mund ta ktheni në supermarket dhe të merrni depozitën tuaj duke e vendosur shishen në makinën për riciklim të shisheve.

Fondet e grumbulluara mund të përdoren gjatë blerjeve në supermarket, si dhe ekziston mundësi për të tërhequr para të gatshme nga fondet e mbledhura.

Në **Danimarkë**, Kopenhaga ofron kosha për mbetjet selektive (mbeturinat organike, mbetjet e mëdha, karton, letër, qelq, plastikë, mbetje kopshtesh, metale, mbetje të rrezikshme etj.). Ka një aplikim që plotësohet në internet. Çdo komunë aplikon për kosha për mbetjet selektive. Pas miratimit të aplikacionit koshat dorëzohen, ndërsa ripërtëritjen e tyre aplikohet sërish. Përfitimi sigurisht është

mjedis më i pastër, që është shumë e rëndësishme për secilin prej nesh.



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

### ▶ **Trotineta dhe biçiklet që do të merren me qira me kosto minimale**

Opsionet për t'ju bashkëngjitur ndonjë aplikacioni ekzistues, varësisht nga licenca që mund të merret në vendin tonë:

- ▶ <https://www.li.me/en-us/home> ((anketë për plotësim: <https://www.li.me/locations>)
- ▶ <https://ridedott.com/> (e-mail: [support@ridedott.com](mailto:support@ridedott.com))
- ▶ <https://www.bird.co/#bird-bikeshare> (e-mail: [city@bird.co](mailto:city@bird.co))

Opsioni për të krijuar aplikacionin tuaj për të marrë me qira trotinet elektrik ose biçikletë:

- ▶ <https://jugnoo.io/>

### **Marrja me qira e trotineteve elektrike („Lime“)**

Kur ta aktivizoni aplikacionin «Lime», harta do t'ju tregojë se ku janë «Lime» skuterët dhe biçikletat elektrike më të afërt lokacionit tuaj aktual. Gjëja tjetër që duhet të bëni është të kontrolloni hartën e skuterit më të afërt me bateri të plotë (ju tregon se sa zgjat bateria ose sa është distanca që mund ta kalojë). Për ta aktivizuar «Lime», mjafton të shtypni butonin «Ride» në fund të ekranit në aplikacion e më pas të skanoni kodin QR të skuterit duke përdorur kamerën e telefonit ose mund të shënoni numrin gjashtëshifror të automjetit nën kodin QR nëse ka probleme me skanimin.



How To Ride A Lime Scooter (2018)

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

### ► **Ridizajnimi i faqeve komunale**

(sipas shembullit të Amsterdemit), në ueb-faqet e komunave në Maqedoni mund të shtohet një seksion ku do të ketë listë të ushqimeve, vendeve për t'u vizituar, offline hartë, lloji i transportit publik)



► Shembuj të tjerë të ueb-faqeve të modernizuara



Londra,  
Britania e Madhe



Madridi,  
Spanjë



Stanboli,  
Turqi

Qëllimi i këtyre zgjidhjeve digjitale është të pasurojnë internet-ofertën turistike me informacione të dobishme për qëndrimin në ndonjë komunë të caktuar në Maqedoni. Në këtë mënyrë krijohen të hyra shtesë, krijohen vende pune dhe kapacitete të reja, të cilat kontribuojnë më tej në zhvillimin e komunave dhe të gjithë vendit. Shembuj të tillë dhe implementimi i platformave digjitale në nivel lokal pritet të jenë një stimul dhe motivim për një pjesë të të rinjve për të qëndruar, jetuar, krijuar dhe për të punuar në vendin e tyre

## Biografia e autorëve:



Bojan Kordalov është një komunistolog - specialist për marrëdhënie me publikun, i cili prej më shumë se 20 vitesh punon aktivisht në këtë fushë. Aktualisht punon si Koordinator i Programit për Transparencë dhe Digjitalizim në Institutin për Qeverisje të Mirë dhe Perspektiva Euro-Atlantike (IMMPE). Para pak kohësh, Bojan u zgjodh Kryetar i Këshillit për Transformim Digjital të Ballkanit Perëndimor në Institutin Heidelberg.-Shkup.

Ka titullin Master për marrëdhënie me publikun, ndërsa në periudhën e kaluarën ka punuar në ndërtimin dhe implementimin e një sërë strategjish komunikimi dhe plane veprimi, si dhe aktivitete të tjera komunikimi për nevojat e institucioneve dhe organizatave ndërkombëtare, kompanive private, shoqërisë civile, se dhe institucioneve publike.

Bojan është veçanërisht i fokusuar në ndërgjegjësimin e publikut për nevojën e transparencës së institucioneve publike, përshejtimin e procesit të digjitalizimit si çelës për ekonomi më të mirë, luftë efektive kundër korrupsionit, por edhe si bazë për përgjigje të përshtatshme ndaj lajmeve të rreme dhe teorive konspirative. Është trajner i certifikuar për komunikime/marrëdhënie me publikun, module ToT, multikulturalizëm, digjitalizim, si dhe për shkrim-lexim mediatik dhe digjital. Gjatë 15 viteve të fundit ka organizuar dhe realizuar më shumë se 500 trajnime. Është bashkautor i 4 botimeve: "Manual për Votim - Si të komunikohet me votues të rinj"; "Përgjegjësia sociale nëpërmjet mediave sociale"; "Manual për arsimin joformal"; "Manual për Qeverisje të Mirë"



**Toshe Zafirov** punon si Zëvendës Sekretar i Përgjithshëm në Kabinetin e Presidentit. Ai ka më shumë se një dekadë përvojë në sektorin e shoqërisë civile. Ka punuar në Institutin Progres si drejtor i programit për shumë projekte vendore dhe ndërkombëtare. Në kabinetin e Presidentit fokusi kryesor i tij janë politikat e brendshme, bashkëpunimi me sektorin e shoqërisë civile dhe grupet e thinj-tankeve politike, projektet nga programi i Presidentit, komunikimet digjitale dhe digjitalizimi mbështetja dhe përfshirja e të rinjve, si dhe mbështetja për grupet të rrezikuara. Zafirov ka diplomuar në shkenca politike në Fakultetin

Juridik “Justinian Prima” në Universitetin “Sh. Kiril dhe Metodi” në Shkup, dega publiku, opinioni publik dhe komunikim masiv, ka magjistruar në marrëdhënie me publikun në Fakultetin Juridik “Justinian Prima”. Është autor i disa publikimeve dhe hulumtimeve, ka qenë ligjërues në shumë trajnime në fushën e komunikimeve digjitale, fushatat politike, marketingun politik, përfaqësim dhe lobim, si dhe krijim të politikave publike.

---

## Biografia e redaktorit:



**Ivajlo Conev** punon si Menaxher i Programit për Maqedoninë e Veriut dhe Bullgarinë në Fondacionin për Liri Friedrich Naumann (FNF) që nga viti 2015 dhe është përgjegjës për aktivitetet e Fondacionit në të dy vendet. Gjatë gjithë kësaj periudhe, ai zhvillon koncepte dhe zbaton projekte për promovimin e parimeve dhe vlerave të demokracisë liberale, me fokus thelbësor në qeverisjen e mirë. Të gjitha aktivitetet realizohen nëpërmjet bashkëpunimeve dhe partneriteteve me një sërë organizatash vendore, të cilat në procesin e realizimit të misionit dhe vizionit të tyre mbështetën nga FNF. Ivajllo ka udhëhequr një sërë projektesh dhe botimesh ndërkombëtare lidhur me qeverisjen elektronike dhe e-demokracinë, që synojnë promovimin dhe popullarizimi i praktikave të mira në këto fusha. Së bashku me partnerët në Maqedoninë e Veriut zhvillon aktivitete analitike që synojnë vlerësimin dhe promovimin e qeverisjes së mirë, efektive, si dhe të orientuar drejt nevojave të qytetarëve, e bazuar dhe e mundësuar pikërisht me digjitalizimin dhe futjen e mjeteve digjitale

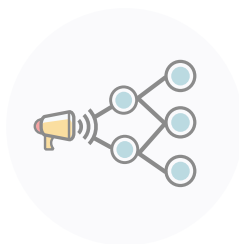
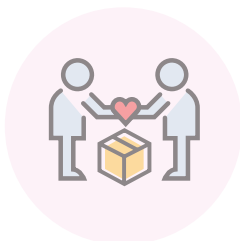
## Bibliografia:

- 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.
- Bardhyl Jashari, prof. Zoran Janevski (2021), Analiza e e-shërbimeve në komunitet në Republikën e Maqedonisë së Veriut, Shkup, Fondacioni për Internet dhe Shoqëri "Metamorfozis", Fondacioni për liri "Friedrich Naumann".
- Flavio Grazian, Hendrik Nahr (2020), Next Level Participation: Citizen-Driven e-Democracy Tools, Brussels, European Liberal Forum asbl.
- Majlinda Dervishi, Mila Josifovska Danilovska, Misha Bojoviq, Snezana Nikceviq, Xheni Lame, Aldo Merkoci (2022), Observatori i Agjendës Digjitale 2021: Raport Kumulativ i Progresit në Agjendën Digjitale, në Shqipëri, Kosovë, Mal të Zi, Maqedoninë e Veriut dhe Serbi - Fondacioni për Internet dhe Shoqëri "Metamorfozis".
- (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+Lives++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](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



**TRANSFORMIM DIGJITAL NË E-KOMUNA**