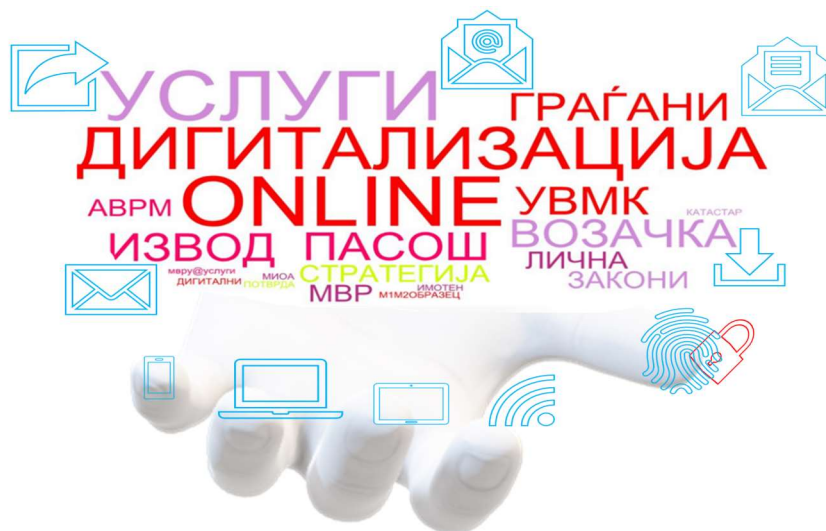




ДРЖАВЕН ЗАВОД ЗА РЕВИЗИЈА
ENTI SHTETËTOR I REVIZIONIT
STATE AUDIT OFFICE

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ
ЗА ИЗВРШЕНА РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ
ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ



08 2023 03 10



Скопје, март 2024 година

СОДРЖИНА

Список на кратенки.....	3
ПОИМНИК НА ТЕРМИНИ.....	4
РЕЗИМЕ.....	7
КЛУЧНИ СОСТОЈБИ.....	11
1. ВОВЕД.....	13
1.1. Основ и причини за извршување на ревизијата.....	13
1.2. Предмет на ревизија.....	14
1.3. Законска регулатива.....	14
1.4. Стратегии, програми и проекти релевантни за предметот на ревизија.....	14
1.5. Институционална рамка.....	18
1.6. Финансирање на дејноста.....	18
1.7. Клучни системи и процеси на управување.....	19
1.8. Истражување за темата на ревизија.....	24
2. ЦЕЛИ, ОПФАТ И МЕТОДОЛОГИЈА НА РЕВИЗИЈАТА.....	27
2.1. Цели на ревизијата.....	27
2.2. Ревизорски прашања.....	27
2.3. Опфат на ревизијата.....	27
2.4. Критериуми за ревизија.....	28
2.5. Методологија на ревизијата.....	28
3. РЕВИЗОРСКИ НАОДИ.....	31
3.1. Приоритет на институциите за воведување и сеопфатност на е-услуги.....	31
3.2. Искористеност на националната платформа за е – услуги.....	45
3.3. Пристапност/достапност за сите граѓани до националната платформа за е – услуги.....	54
4. ЗАКЛУЧОК.....	68
5. ПРЕПОРАКИ.....	70
ПРИЛОЗИ.....	72
Прилог 1 Критериуми за спроведување на ИТ ревизијата.....	72
Прилог 2 Содржина на податоци за граѓаните во Централен регистар на население.....	77
Прилог 3 - Склучени и реализирани договори во МИОА.....	78
Прилог 4 - Склучени договори за кои реализацијата и постапката за плаќање кај МИОА во тек.....	80
Прилог 5 – Компаративна анализа на 10 избрани услуги.....	82
Прилог 6 - Дигитализација на јавни услуги.....	89
Прилог 7 - Визуелно претставување на анализите поврзани со склучени договори за испорака на електронски услуги.....	90

**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

Список на кратенки

АВРСМ	Агенција за вработување на Република Северна Македонија
АКН	Агенција за катастар на недвижности
ДЗР	Државен завод за ревизија
ДМС	Document Management System – Систем за управување со документи
ЕЕБГ	Единствен Електронски број на граѓанинот
ЕИД	Електронски идентитет
eIDAS	Electronic identification and trust services Електронски идентитет и доверливи услуги
ЕМБГ	Единствен матичен број на граѓанинот
ЕСЈН	Електронски систем за јавни набавки
ЕТУ	Една точка за услуги
ЕУ	Европска Унија
ЗОУП	Закон за општа управна постапка
ИКТ	Информациски и комуникациски технологии
INTOSAI	Меѓународната организација на врховни ревизорски институции
ISSAI	International Standards of Supreme Audit Institutions Меѓународни стандарди за врховни ревизорски институции
ИПИС	Институт за политички истражувања
ИОП	Платформа за Интероперабилност
ИТ	Информатичка технологија
ИС	Информациски систем
ИПА	Инструмент за претпристапна помош
МВР	Министерство за внатрешни работи
МИОА	Министерство за информатичко општество и администрација
МОН	Министерство за образование и наука
МТСП	Министерство за труд и социјална политика
Н/П	Не применливо
НЗ	Не знам
НО	Не одговорено
Портал	Национален портал за е-услуги
ОДР	Овластен државен ревизор
СЕН	Систем за единствена најава
СЛ Весник	Службен весник
СРЈА	Стратегија за реформа на јавната администрација
ТИРЗ	Технолошки индустриски развојни зони
УВМК	Управа за водење на матични книги
УЈП	Управа за јавни приходи
ФЗОРСМ	Фонд за здравствено осигурување на Република Северна Македонија
ФПИОРСМ	Фонд за пензиско и инвалидско осигурување на Република Северна Македонија
ЦРН	Централен регистар на население
ЦРРСМ	Централен регистар на Република Северна Македонија

**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

ПОИМНИК НА ТЕРМИНИ

Административни такси	Таксите пропишани со Законот за административните такси кои се плаќаат по таксена тарифа за списите и дејствијата во управните работи кај органите на државната управа, органите на општината, органите на општините во Градот Скопје и органите на Градот Скопје, од страна на лицето по чие барање постапката се спроведува, односно се вршат дејства предвидени со таксената тарифа, со исклучок на списите и дејствијата пропишани со законот кои не подлежат на плаќање на такси. Значење на такса: Определена сума што се плаќа при извршување на некаква административна работа, при издавање или поднесување на некаков документ, при некаква услуга и сл. (Административна такса, Судска такса, Државна такса, Такса за уверение)
Дигитализација	Дигитализацијата по дефиниција е употреба на дигитална технологија за трансформирање на моделот на организацијата со цел да се подобрат приходите и шансите за дополнителна додадена вредност. Тоа е процес на преминување во дигитален бизнис.
Дигитална трансформација	Дигиталната трансформација е процес на интеграција на дигитални технологии во сите области на работењето, преку дигитален бизнис модел
Дигитизација	Дигитизирањето е процес на менување од аналогна во дигитална форма, познат и како дигитално овозможување. На друг начин, дигитизацијата зема аналоген процес и го менува во дигитална форма без никакви поинакви промени во самиот процес“
Енкрипција	Шифрирање - Encryption
Електронски печат	Електронски печат е збир на податоци во електронска форма кој е придружен кон или е логички поврзан со други податоци во електронска форма, со што се обезбедува сигурност на потеклото и интегритетот на придружните или поврзаните податоци; Создавач на електронски печат е правно лице кое создава електронски печат и истото во смисла на овој закон е определено и како запечатувач;
Електронски потпис	Електронски потпис е збир на податоци во електронска форма кој е придружен кон или е логички поврзан со други податоци во електронска форма и кој потписникот го користи за потпишување;

**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

Информациски системи	Информациски систем е формален, социотехнички, организациски систем дизајниран да прибира, обработува, складира и дистрибуира информации. Главните компоненти на информациските системи се компјутерски хардвер и софтвер, телекомуникации, бази на податоци и складишта на податоци, човечки ресурси и процедури. Информациските системи може да се дефинираат како интеграција на компоненти за собирање, складирање и обработка на податоци од кои податоците се користат за обезбедување информации, придонес кон знаењето како и дигитални производи кои го олеснуваат донесувањето одлуки.
ИТ безбедност	Состојбата на доверливост, интегритет и достапност на информации, постигната со примена на соодветни безбедносни мерки.
Синхрони е-услуги	Електронските услуги за кои што не е потребно барањето да се обработува од страна на надлежно лице во рамки на институцијата. Резултатот од услугата се испорачува веднаш по поднесување на барање.
Асинхрони е-услуги	Електронските услуги за кои што е потребно барањето да се обработува од страна на надлежно лице во рамки на институцијата. Резултатот на услугата се испорачува по обезбедување на докази преку веб сервиси или проверки.
Лог датотека	Компјутерски генерирана датотека со податоци која содржи информации за шемите на користење, активностите и операциите во рамките на оперативен систем, апликација, сервер или друг уред
HSM	Hardware Security Module Средство за создавање на електронски потпис или електронски печат е техничко средство, односно конфигуриран софтвер или хардвер, што се користи за создавање електронски потпис или електронски печат
Една точка на услуга	Една точка за услуги е административна канцеларија која овозможува пристап до услуги од повеќе надлежни органи
Оркестрациска компонента	Оваа компонента овозможува е-услугите да бидат на највисоко ниво на зрелост, односно целосно трансакциски е-услуги, овозможувајќи корисниците да аплицираат со поднесување на барање во апликативна форма на порталот, да платат надоместок и административна такса за услугата и да го добијат излезниот документ од е-услугата како е-документ.



ДРЖАВЕН ЗАВОД ЗА РЕВИЗИЈА
ENTI SHPETËROR I REVIZIONIT
STATE AUDIT OFFICE

Број: 34-57/5
Дата: 28.03.2024

РЕЗИМЕ

Извршивме ревизија на успешност - ревизија на информациски системи на тема „Ефективноста на националниот портал за е-услуги“, со цел да одговориме на прашањето „Дали со дигитализација на услугите, за граѓаните ќе се обезбедат ефикасни, целосни, квалитетни и електронски услуги со пониски цени?“

Ревизијата на информациски системи како ревизија на успешност е извршена согласно Годишната програма за работа на Државниот завод за ревизија за 2023 година. Истата е спроведена во соработка со ревизорите од Канцеларијата на Главниот ревизор на Норвешка.

Со ревизијата опфативме период од 2020 до 2023 година, при што беше опфатен период пред и период по завршување на ревизијата, до денот на изготвување на овој извештај.

За да одговориме на главното ревизорско прашање, ги определивме следните специфични прашања:

- Колку јавните институции даваат приоритет за воведување и сеопфатност на е-услугите?
- Дали националната платформа за е-услуги е искористена?
- Дали националната платформа за е-услуги е пристапна/достапна за сите граѓани и обезбедува услуги со висок квалитет?

Со спроведената ревизија и применетата ревизорска методологија, прибраните ревизорски докази стекнавме разумно уверување дека:

Владата на Република Северна Македонија, Министерството за информатичко општество, институциите и органите делумно се посветени кон активностите за дигитална трансформација и овозможување на електронски услуги за граѓаните. Процесот на дигитализацијата на услугите е бавен, односно 140 закони заедно со Законот за општа управна постапка сè уште не се усогласени со пакетот закони за дигитализација. Воедно утврдивме недостатокот на искусен и квалификуван ИТ кадар што доведува до зголемување на ризикот за реализација на активности во делот на дигитализацијата. Одредени институции самостојно развиваат е-решенија, без интеграција на истите со националниот портал за е-услуги, што резултира со нерационално користење на ресурсите. Слабата заинтересираност на граѓаните, недоволната промоција на порталот и електронските услуги преку медиумите и

Ревизорски тим:

1. _____
2. _____

Овластен државен ревизор

7

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

социјалните мрежи, еднаквите цени на електронските и хартиените документи резултирало со 0,556 поднесени барања по регистриран корисник. Дополнително ЕТУ центрите надвор од Скопје не ги постигнале предвидените цели имајќи предвид дека опслужуваат од 0,9 до 146 граѓани месечно по центар, односно 0,2 до 24,33 граѓани по вработен во центарот месечно. Отежнатиот пристап на лицата со попреченост, издадените 9.568 електронски документи со истечени сертификати, како и отсуство на мониторинг за задоволството на корисниците влијае врз квалитетот и достапноста на електронските услуги, а искористеноста на националниот портал за е-услуги од страна на граѓаните е на ниско ниво. Притоа произлегува дека цената на една реализирана е-услуга преку националниот портал за е-услуги е 12.815 денари и во извештајот на Европската комисија за Индексот на е-Влада за 2021 и 2022 година ја позиционира нашата земја меѓу последните.

Ревизорските активности беа насочени кон утврдени ризици во три области при што се констатирани следните состојби:

Законска рамка и имплементација за овозможување на електронски услуги

Во 2019 година е донесена законска легислатива за дигитализација и електронски услуги. Со ревизијата утврдивме дека воспоставениот мониторинг не е ефикасен во делот на усогласување на матичната легислатива на институциите со законската легислатива за дигитализација.

Формиран е Национален совет за дигитална трансформација и две работни групи за: подготовка на текстови за изменување и дополнување на закони поради дигитализација на процеси поврзани со постапките утврдени со закон и координација на активностите од областа на информациско комуникациските технологии заради дигитализација на процесите за давање на услуги. Отсуството на активности и резултати од страна на Националниот совет влијаело на усогласеност на законите, јавните институции да не ги дигитализираат процесите и услугите, а граѓаните и понатаму ги користат услугите преку шалтер.

Процесот на дигитализацијата на услугите е бавен, а искористеноста на националниот портал за е-услуги од страна на граѓаните е на ниско ниво. Поединечниот или фрагментираниот институционален пристап за развој на самостојни е-решенија и вложените финансиски средства за нивно одржување, резултира со нерационално користење на ресурсите.

Недостасува ИТ квалификуван кадар за поддршка на електронските услуги кои ги нудат институциите, поради што институциите овие активности ги реализираат со ангажирање на надворешно правни лица.

Владата на Република Северна Македонија донела заклучоци за ажурирање на податоците во каталогот на услуги. Утврдивме дека институциите не ги ажурираат податоците, односно дел од номинираните лица за оператори и верификатори на електронските услуги во каталогот на услуги не се повеќе во институциите, а дел се евидентирани со приватни електронски адреси.

Искористеност на националната платформа за е -услуги

Преку националниот портал за е-услуги, од 2020 година реализирани се помалку од 65.000 електронски услуги, а бројот на регистрирани граѓани е околу 110.000 граѓани. Институциите што нудат електронски услуги за граѓаните на сопствени портали, не водат статистики за реализирани електронски услуги и истата не се објавува на порталите. Отсуството на синхронизација на статистиките помеѓу порталите на институциите кои нудат електронски услуги и националниот портал, не овозможува да се утврди вкупниот број на реализирани електронски услуги во државата. Земајќи го предвид податоците за вложени финансиски средства во развојот и одржувањето на националниот портал, произлегува дека цената на една реализирана е-услуга преку националниот портал за е-услуги изнесува 12.815 денари.

Министерството за информатичко општество не преземало активности за информирање на граѓаните и бизнис заедницата за дигитализацијата на процесите кај институциите и електронските услуги што се нудат преку националниот портал. Дополнително, отсуството на дигитални вештини на граѓаните придонесува за ефикасна искористеност на можностите кои ги нуди порталот за е-услуги.

Поради доцнење со измените на законите, во пракса постои ризик од употреба на електронските документи во постапките на граѓаните и бизнис заедницата, која може да доведе до нецелосна искористеност на националната платформа за е – услуги.

Секој граѓанин, кој има профил на националниот портал има поштенско сандаче за доставување на електронските документи, а се овозможува и нотификација преку регистрирана електронска адреса за статусот на побараната услуга. По реализација на е-услугата, граѓанинот добива електронски документ во електронското сандаче на порталот, со што ризикот по безбедност на личните податоци содржани во доставените електронски документи е намален.

Со воведување на електронските услуги, се намалува влијанието на административни службеници во постапките и употреба на материјално технички средства при издавање на електронски документи и влијае врз можностите, ризиците и рационализацијата од настанување на пропусти во контролните механизми за превенција од корупција. Но, за „дигиталниот образец“ на издадено уверение, извод или потврда се наплаќа износ од 50 денари, иако овие обрасци не се во материјален формат. Исто така поради намалување на административните дејствија за реализација на услугите, би требало да се земе во предвид и намалување на административните такси за електронските документи, со што би се зголемила употребата на електронските документи во пракса.

Пристапност/достапност на националната платформа за е-услуги за сите граѓани

Република Северна Македонија, во 2007 година ја потпишала Конвенцијата на Организацијата на Обединетите нации за правата на лицата со попреченост. Со ова, се преземени обврски за идентификација и елиминација на пречките и бариерите

**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

Во пристапноста и стандардите за пристапност на интернет. Меѓу другото ова се однесува и за лицата со оштетен/ намален вид. Преземените обврски не се имплементирани во целост, а лицата со оштетен вид не се во можност да ги користат електронските услуги преку националниот портал за е-услуги.

Во државата воспоставени се пет канцеларии за Една точка на услуги, каде граѓаните без дигитални вештини и лицата со попреченост на едно место може да добијат услуги и информации за услуги од различни институции. Искористеноста на овие центри е: Охрид со 0,9; Тетово со 7,57; Битола со 62,9 и Куманово со 146 граѓани месечно, односно од 0,2 до 24,33 граѓани по вработен во центарот месечно. Имајќи го ова во предвид, дел од ЕТУ центрите надвор од Скопје не се ефективно и економично искористени за обезбедување на информативни сервиси и услуги за граѓаните и бизнис заедницата.

Јавната набавка за Сертификати за електронските печати на институциите не е завршена, со што е присутна практиката издавање на електронски документи на граѓаните и бизнис заедницата со истечени сертификати.

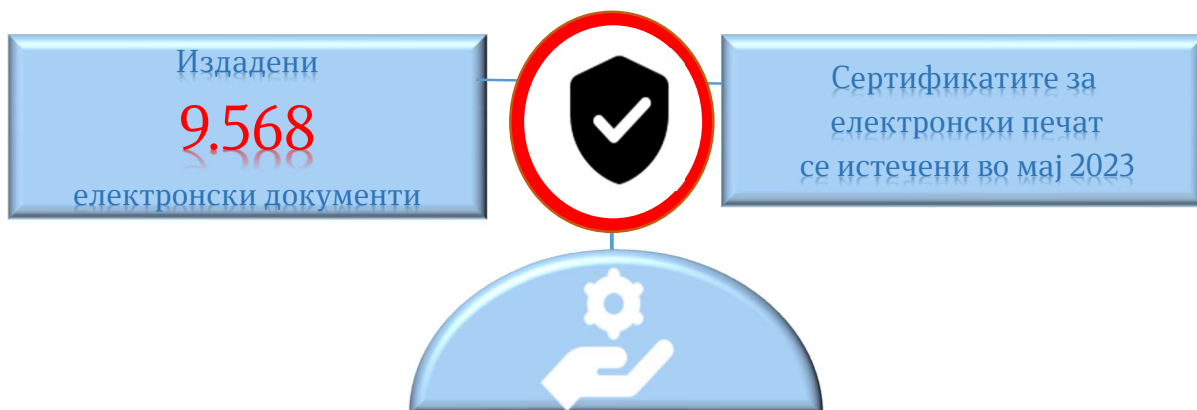
Европската комисија издала извештај за Индексот од е-Влада, за 2021 и 2022 година. Индексот за е-Влада ја следи дигитализацијата на јавните услуги во Европа, односно прикажани се резултати за 27 земји членки и 27+ земји меѓу кои е и Република Северна Македонија. Резултатите на индексот за е-Влада, нашата земја ја позиционира на последно место, а во делот на Дигитализација на јавните услуги ја позиционира на претпоследно место.

За надминување на утврдените состојби дадовме препораки со цел забрзување на процесот на дигитализација во државата, воведување на поголем број на електронски услуги, синхронизација на корисничките профили на граѓаните од различни портали со националниот портал, пошироко прифаќање на електронските документи и поголема искористеност на националниот портал како централен систем за единствена најава.

Нагласуваме дека во текот на целиот процес на вршење на ревизијата, ревизорскиот тим на ДЗР имаше постојана стручна и професионална соработка од назначените лица за комуникација и одговорните лица кај сите институции вклучени во низата на активности кои беа предмет на ревизија и кои изразија и покажаа позитивен однос кон ревизијата.

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

КЛУЧНИ СОСТОЈБИ



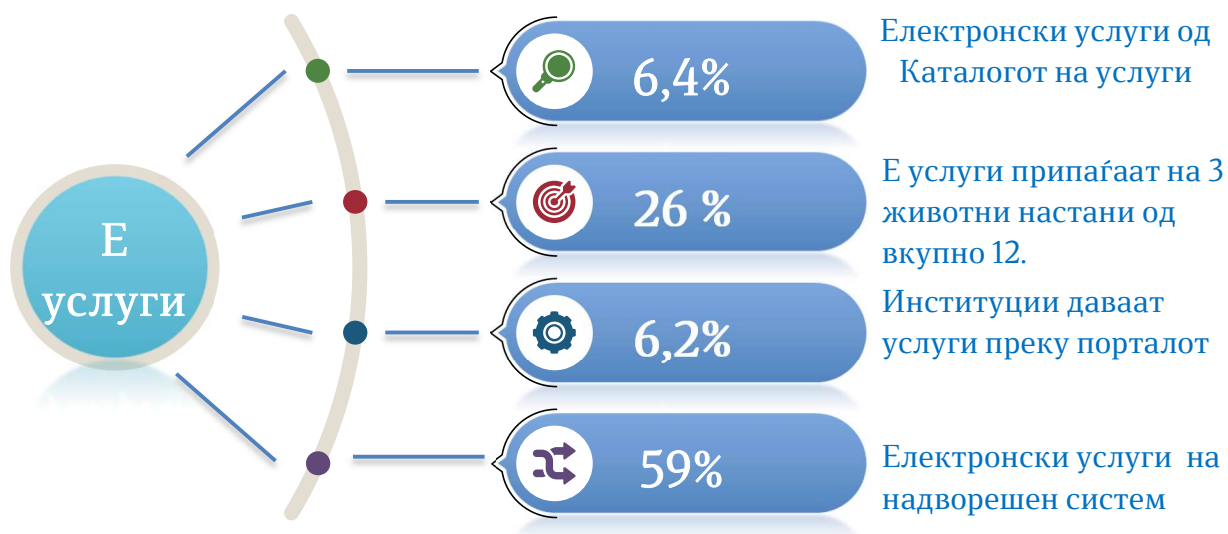
Ревизорски тим:

1. _____
2. _____

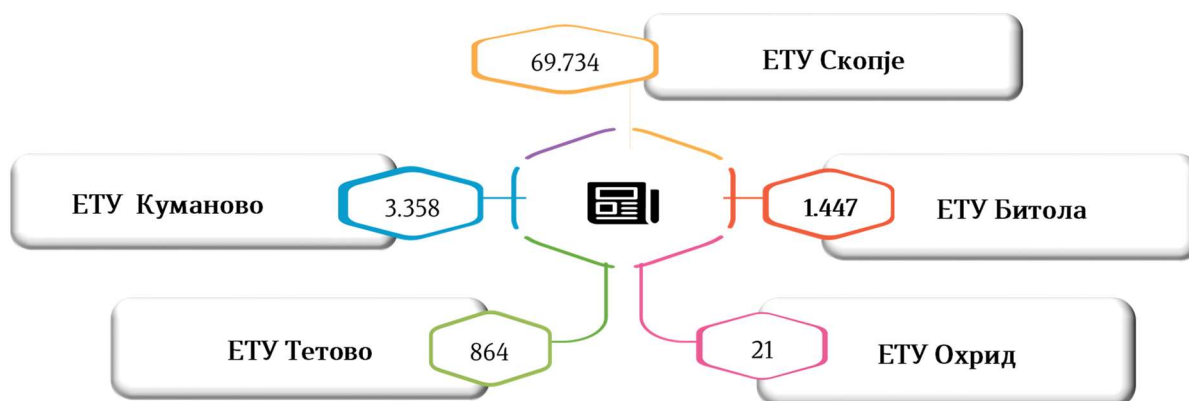
Овластен државен ревизор

11

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ



Услужени тикети во Една точка за услуги



Во ЕТУ надвор од Скопје се услужени просечно
10 граѓани по вработен месечно



Ревизорски тим:

1. _____
2. _____

Овластен државен ревизор

12

1. ВОВЕД

1.1. Основ и причини за извршување на ревизијата

Дигитизацијата, дигитализацијата и дигиталната трансформација во последните години се меѓу главните приоритети за Владата на Република Северна Македонија. Дигиталната технологија е една од најважните алатки за воспоставување на мост помеѓу институциите и граѓаните и за зголемување на ефикасноста на работењето на државните институции и нивната отчетност пред граѓаните. Преку е-владеењето се обезбедува транспарентност на институциите, се овозможува поедноставна комуникација на граѓаните и поефикасен пристап до информации од јавната администрација. Сето ова суштински придонесува за спречување на корупцијата и зголемување на довербата во институциите. Суштински момент е дигитализација на постапките за услугите кои институциите ги обезбедуваат за граѓаните и бизнис заедницата, односно обезбедување на лесно достапни електронски услуги преку националната платформа за е-услуги или сопствени портали.

Министерството за информатичко општество, согласно законската регулатива и стратешките документи на Владата на Република Северна Македонија, ја има клучната улога во спроведување на процесот на дигитализација.

Имајќи ги во предвид претходно спомнатите аспекти, во Годишна програма за работа на Државниот завод за ревизија за 2023 година, предвидена е и извршена е ревизија на успешност - ревизија на информациски системи на тема: „Ефективност на националниот портал за е - услуги“.



1.2. Предмет на ревизија

Националниот портал за електронски услуги е електронска платформа, преку која на граѓаните на Република Северна Македонија им е овозможено добивање информации за јавните услуги и користење услуги од надлежните органи кои даваат е-услуги преку порталот. Порталот е достапен за користење од страна на граѓаните и бизнис заедницата од декември 2019 година преку интернет адресата <https://uslugi.gov.mk>. Оваа интернет адреса постоеше и претходно како информативна платформа за начинот и постапката на добивање на јавните услуги, но порталот е надграден, со што се овозможува комплетна електронска испорака на услугите за граѓаните и бизнис заедницата.

Целта за воспоставување на порталот е да биде *единствена точка на комуникација* на граѓаните и бизнис заедницата со администрацијата и институциите, со цел ефикасно и економично испорачување на услуги. Достапноста на информациите е значајна, за корисниците да не подлежат на дополнително трошење на финансиски средства и време, што повратно се одразува на довербата на корисниците кон институциите и процесот на дигитализација и брзината на испорачани услуги.

Пристапот на комуникација со граѓаните и бизнис заедницата со минимизирање на административните процедури и човечкиот фактор е воедно најавена и како *активност за борба против корупцијата* како посебно важен аспект на воспоставувањето на стручна, ефикасна и отчетна администрација.

1.3. Законска регулатива

Во 2019 година, донесен е пакет закони за дигитализација:

- Законот за електронско управување и електронски услуги¹,
- Законот за централен регистар на население² и
- Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги³.

Со овие закони и подзаконските акти кои произлегуваат од истите, се регулира функционирањето на порталот "е - услуги" и ефикасно и безбедно функционирање на електронските услуги достапни за граѓаните и бизнис заедницата.

1.4. Стратегии, програми и проекти релевантни за предметот на ревизија

Еден од стратешките приоритети на Владата на Република Северна Македонија утврден во Програмата за работа на Владата на Република Северна Македонија (2022-2024) е развивање на „Модерна и ефикасна јавна администрација базирана на дигитализација која обезбедува квалитетни и брзи услуги за граѓаните и деловните субјекти“. Една од целите е “обезбедување на професионална администрација, поддржана од интензивна дигитализација, оптимална структура и иновативни

¹ Службен весник на Република Северна Македонија бр. 98/19 и број 244/19

² Службен весник на Република Северна Македонија бр. 98/19 и број 275/19

³ Службен весник на Република Северна Македонија бр. 98/19 и број 275/19

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

процеси и техники. Очекуваните резултати се побрза услуга, подобар квалитет, и еднаквост во пристапот за сите граѓани.”

Стратешките документи за постигнување на дигитализација на јавната администрација во периодот од 2018-2023 ги опфаќа:

- Програма⁴ за работа на Владата на Република Северна Македонија 2017-2020 година;
- Програма⁵ за работа на Владата на Република Северна Македонија за 2021 година;
- Одлуката⁶ за утврдување на стратешките приоритети на Владата на Република Северна Македонија за 2019 година;
- Националната програма за усвојување на правото на Европска унија (НПАА)-НПАА е стратешки документ за процесот на интеграција на Република Северна Македонија во ЕУ со која се обезбедува динамиката на усогласување на националното законодавство со правото на ЕУ и јакнење на административните документи со кој Владата на Република Северна Македонија ја поставува рамката за постигнување на повисоки стандарди во работата на јавниот сектор;
- Стратегијата за реформа на јавната администрација 2018 – 2022;
- Стратегија⁷ за реформа на јавната администрација со акциски⁸ план (2018-2022);
- Стратешки⁹ план на МИОА за 2019-2021 година и
- Стратегијата¹⁰ за РЈА (2023-2030).

Во последната СРЈА 2023-2030, е наведено:

„Стратегијата за реформа на јавната администрација (2023-2030) ја става од највисок приоритет владината обврска за реорганизација, оптимизација и воведување дополнителни форми за ефикасно работење на администрацијата на сите нивоа. Мерките во Стратегијата се насочени кон обезбедување професионална јавна администрација (деполитизирана, ефикасна, ефективна и отчетна) поддржана од интензивна дигитализација, односно дигитална трансформација со цел обезбедување на квалитетни и лесно достапни услуги за граѓаните и бизнис заедницата, оптимална структура и иновативни процеси и техники.

Преку четирите приоритетни области: (1) Креирање на политики и координација; (2) Јавна служба и управување со човечките ресурси; (3) Одговорност, отчетност и транспарентност и (4) Дигитална трансформација, во кои се утврдени мерките за исполнување на општите и посебните цели, оваа Стратегија се стреми кон

⁴ https://vlada.mk/sites/default/files/programa/2017-2020/Programa_Vlada_2017-2020_MKD.pdf

⁵ <https://vlada.mk/node/22522>

⁶ Службен весник на РСМ-број 84/2018

⁷ https://mioa.gov.mk/sites/default/files/pbl_files/documents/strategies/srja_2018-2022_20022018_mk.pdf

⁸ https://mioa.gov.mk/sites/default/files/pbl_files/documents/strategies/ap_srja_2018-2022_20022018_mk.pdf

⁹ https://mioa.gov.mk/sites/default/files/pbl_files/documents/strategies/strateski_plan.pdf

¹⁰ https://mioa.gov.mk/content/Strategija%20RJA_MK%2003.pdf

**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

исполнување на **визијата** за „Деполитизирана, ефикасна, ефективна и отчетна јавна администрација која обезбедува квалитетни и лесно достапни услуги за граѓаните и бизнис заедницата. Работата на јавната администрација се темели на европските начела и вредности и придонесува кон одржлив економски раст, владеење на правото, социјална кохезија и благосостојба“.

Во извештајот на Европската Комисија за Република Северна Македонија за 2022 година, во Поглавје 10: *Дигитална трансформација и медиуми*, за дигиталната трансформација е наведено:

„Во однос на дигиталната трансформација, долгорочната стратегија за информатичко-комуникациска технологија (ИКТ) (за периодот од 2021-2026 година) сè уште не е донесена. Во овој период потребно е да се изготват и да се донесат: стратегија за развој на дигиталните вештини и референтна рамка за дигитална писменост во општеството. Подобрувањето на дигиталната писменост е приоритет во стратегијата за образование, со цел да се осигури дигитална трансформација преку повеќе аспекти пристап.

Националниот портал за електронски услуги е ажуриран. Во 2021 година бројот на регистрирани корисници и регистрирани електронски услуги на порталот во мала мера се зголеми, но треба да се преземат дополнителни чекори. Искористеноста на системот за интероперабилност сè уште е попречена од недостатокот на комуникациски софтвер во многу институции, како и *од недостатокот на волја за целосно искористување на неговиот потенцијал*. Сè уште се потребни повеќе напори и подобра соработка меѓу институциите, за модернизација и дигитализација на јавниот сектор. Квалитетот на податоци во регистарот на население треба да се подобри и постојано да се проверува со други регистри.“

Во извештајот на *Европската комисија за Република Северна Македонија за 2023 година*, во Поглавје 10: *Дигитална трансформација и медиуми* е наведено:

„Во однос на **дигиталната трансформација**, долгорочната стратегија за информатичко-комуникациска технологија за периодот од 2021 до 2026 година сè уште не е донесена. Активностите за развој на дигиталните вештини што се дел од стратегијата треба да се надградат и да се поддржат со конкретни мерки. Земјата потпиша договор за асоцијација кон Програмата „Дигитална Европа“ на 30 јуни 2023 година.

Усогласувањето на националното законодавство со Регулативата за електронска идентификација и доверливи услуги за електронски трансакции на внатрешниот пазар (Регулатива eIDAS) на ЕУ, беше дополнително одложено.

Националниот портал за електронски услуги е надграден. Бројот на институции што се поврзани на платформата за интероперабилност е зголемен, но повеќето државни институции не ја користат платформата поради недостигот од комуникациски софтвер. Сè уште се потребни повеќе напори и подобра соработка меѓу институциите за модернизација и дигитализација на јавниот сектор. Квалитетот на податоци во регистарот на население треба да се подобри и постојано да се проверува со други регистри. Бројот на дигитални услуги што се нудат преку владиниот е-портал останува скромно, само 392, и тука главно спаѓаат услуги што

Ревизорски тим:

Овластен државен ревизор

16

1. _____

2. _____

**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

ретко се бараат и се користат. Државните институции треба да обезбедат подобра соработка во унапредувањето на дигитализацијата на Владата. На националниот е-портал беа регистрирани 96.940 корисници.“

Во двата последователни извештаи од ЕК за напредокот во поглавјето 10 се потенцира слаба искористеност на платформата за интероперабилност, мал број на дигитални услуги, од кои поголем дел се ретко барани и искористени.

Во годишниот извештај на Народниот правобранител за 2022 година, во делот *Граѓански состојби* е наведено следното:

„Дел од барателите на прием во државјанството се пожалија кај Народниот правобранител дека при доставување на барањето биле погрешно упатени од страна на шалтерските службеници во однос на основот на барањето и потребната документација, поради што овие лица биле принудени по неколку пати да поднесуваат нови барања. Народниот правобранител реагираше за ваквото непрофесионално однесување и укажа дека *шалтерските службеници треба да бидат обучени*, во смисла правилно и професионално да ги упатуваат барателите за начинот на остварување на правото за прием во државјанството, а не да бидат пречка за остварување на истото.“

„И оваа година дел од претставките се однесуваат на работата на Управата за водење на матичните книги, особено на работата на Одделението во Скопје. Претставките беа поврзани со барања на граѓаните за добивање на изводи од матичните книги, долготрајни постапки за добивање на бараните документи, (технички) грешки во добиените документи, *несоодветно функционирање на електронскиот систем*, невозможност да се добијат документи по стариот метод со поднесување писмено барање, враќање на неосновано исплатени такси и др. За споменатите проблеми Народниот правобранител оствари средба со Директорот на Управата за водење на матични книги, кој изрази подготвеност за доследна соработка и лично залагање за решавање на дел од конкретните барања на граѓаните. Директорот на Управата го извести Народниот правобранител дека е во процес на изготвување Правилник за работење, со кој вработените ќе се обврзат да ги почитуваат законските рокови и да бидат одговорни за направените грешки, за што ќе бидат предвидени дисциплински санкции кон вработените. Исто така, вработените ќе бидат задолжени да примаат писмени барања за издавање на документи поднесени од страна на граѓаните кои не се во можност да поднесат барање по електронски пат. Граѓаните не треба да плаќаат дополнителни средства за исправка на грешките во изготвените документи. Предметното работење и поплаките на граѓаните и понатаму покажуваат дека Управата за водење на матични книги *нема професионални капацитети и сервисна ориентација (а ниту волја) за давање на ефикасни услуги на граѓаните.*“

**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

1.5. Институционална рамка

Согласно законската регулатива, за националниот портал за е-услуги, надлежно е МИОА. Исто така, електронски услуги овозможуваат и други институции, од кои дел беа опфатени со анкетни прашалници:

- Фонд за здравствено осигурување;
- Министерство за финансии - Царинска управа;
- Министерство за внатрешни работи;
- Град Скопје;
- Дирекција за технолошки индустриски развојни зони;
- Министерство за правда;
- Министерство за труд и социјална политика;
- Управа за јавни приходи и
- Министерство за култура.

1.6. Финансирање на дејноста

Ревизијата изврши увид во јавните набавки за кои МИОА има склучено договор и за дел од нив има исплатено финансиски средства за системите поврзани со испорака на услуги. Изворот на податоци за финансиската анализа беше ЕСЈН. Прегледот за јавните набавки се претставени во Прилог 3– склучени и реализирани договори и Прилог 4-склучени повеќегодишни договори за кои реализацијата и постапката за плаќање е во тек.

МИОА има склучени договори во износ од 433.986 илјади денари. Овие трошоци се однесуваат за: набавка на хардвер, софтвер, софтверски лиценци и трошоци поврзани со одржувањето на порталите во надлежност на МИОА.

Преку Инструментот за претпристапна помош – ИПА, кофинансирани се следните проекти поврзани со процесите за дигитализација на услугите:

Табела број 1: Кофинансирани проекти од ИПА

	Назив на договор	Износ на договор евра
<i>ИПА 1</i>	„PAR Assistance and strengthening the capacities of MISA“ Помош и зајакнување на капацитетите на МИОА	1.350.000
	„PAR assistance to MISA in modernization of the public administration“ Помош на МИОА за модернизација на јавната администрација	430.000
	„Supply of Equipment for the National Population Register in MISA“ Набавка на опрема за Националниот регистар за население во МИОА	236.000
<i>ИПА 2</i>	„Enhancing e Government“ Зајакнување на е-Влада	4.000.000
	Набавка на опрема	1.000.000
<i>ИПА 3</i>	Активностите доцнат	Н/П

Графикон број 1: Потрошени средства од ИПА кофинансирање



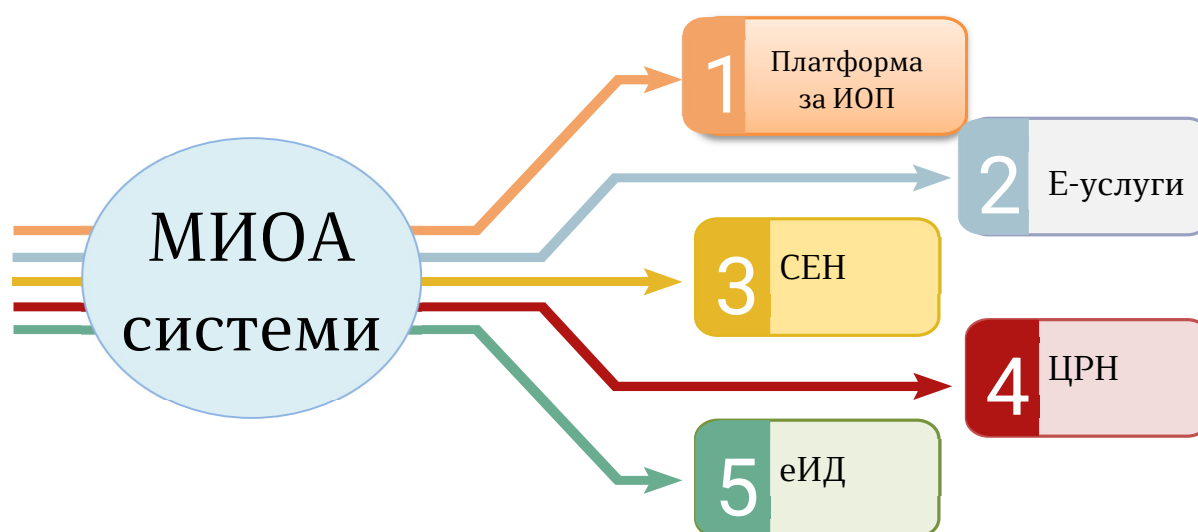
Во текот на ревизијата, преку достава на прашалници до 10 институции, побарани се финансиски информации за спроведените набавки на дигитализација на услугите. Во добиените одговори, институциите не дадоа информација за средствата се потрошени за дигитализацијата на услугите. Ревизијата преку ЕСЈН, утврди износ на склучени договори за набавки вредност од 2.953.250 илјади денари или приближно 48 милиони евра.

1.7. Клучни системи и процеси на управување

Национален портал за електронски услуги е електронска платформа преку која се овозможува користење на електронските услуги. До платформата се пристапува со користење на информатичко комуникациски технологии врз основа на логички поврзани процеси.

Националниот портал за е-услуги е електронска платформа, достапна на <https://uslugi.gov.mk>, преку која може да се добие информација за јавните услуги и да се искористи некоја од достапните во овој момент е-услуги од надлежни органи. Порталот е воспоставен и управуван од Министерството за информатичко општество и администрација, каде што е дефинирана електронската размена на податоци и начинот на кои таа треба да се спроведува, давањето на е-услуги, работењето на посредниците и друго.

Слика број 1 – Системи поврзани со националната платформа за е-услуги



Националниот портал за е-услуги се состои од јавен дел и приватен дел. Јавниот дел на порталот има содржини кои се наменети за граѓаните и за бизнис заедницата. Објавените услуги се однесуваат на државјани на Република Северна Македонија и на странски државјани.

Јавниот дел е достапен за сите посетители, без потреба од каква било најава или идентификација. Во јавниот дел се објавени податоци за услугите кои ги даваат надлежните органи и другите субјекти – даватели на услуги. За секоја од услугите се достапни следните податоци: основни информации, надлежни органи, обрасци, поднесоци, услови, докази, рокови, информации за плаќање, законска регулатива и други.

Услугите можат да се пребаруваат и најдат по неколку критериуми:

- животен настан (пр. новороденче, вработување, започнување бизнис),
- категорија и поткатегија (пр. лични документи и исправи/лични карти),
- азбучник (од А до Ш),
- надлежен орган и
- со алатката за пребарување.

Приватниот дел е достапен само за регистрирани и идентификувани корисници. Овој дел се користи за:

- поднесување на барање во електронска форма за добивање на одредена е-услуга;
- поднесување на докази, според пропишани критериуми;
- плаќање на надоместок и административна такса за е-услугата;
- следење на статусот на постапката согласно максималниот дозволен степен на увид обезбеден од надлежниот орган;
- добивање на одговор на барањето и
- добивање на е-услугата.

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

Централниот регистар на население (ЦРН) е управуван од страна на МИОА и претставува централна електронска база на податоци во која се содржани основни податоци за граѓаните. Содржината на податоците во ЦРН е дадена во Прилог 2.

Централен регистар на население е интегрирана база на лични податоци на населението во Република Северна Македонија, создадена врз основа на автоматско интегрирање на податоците содржани во поединечните бази на податоци што ги водат надлежните органи, во согласност со нивните законски утврдени надлежности, преку употреба на алгоритми и логички поврзани процеси кои ги прочистуваат личните податоци на населението. Во базата на податоци се содржи последниот упис или упис на промена на личен податок, евидентиран во поединечната база на податоци во надлежност на конкретен државен орган – изворник на податоци.

Систем за единствена најава: За користење на понудените електронски услуги од Порталот, секое физичко лице потребно е да се регистрира на националниот портал. Со регистрација се добива електронски идентитет еИД на граѓанинот. Степенот на еИД се однесуваат на нивоата на веродостојност на потврдата на електронската идентификација во процесот на регистрација и најава. СЕН ги поддржува следните нивоа на еИД:

Слика број 2: Секција за најава на националниот портал

- Основен кориснички профил - корисничко име и лозинка;
- Ниско ниво на еИД - корисничко име и лозинка и физичка верификација преку Управата за јавни приходи или во канцелариите за Една точка за услуги;
- Високо ниво на еИД- корисничко име, лозинка и сертификат за дигитално отпишување.

За да може да се добие една е-услуга, потребно е да се има еИД најмалку на нивото со кое што таа услуга е означена на јавниот дел на Порталот.

Во процесот на регистрација се врши проверка на физичкиот идентитет на корисникот со документ за лична идентификација, се бара потврда на електронската адреса и се врши проверка дали внесените податоци постојат во ЦРН. По успешното завршување на овие проверки, во ЦРН се генерира и запишува Единствен Електронски Број на Граѓанинот (ЕЕБГ), составен од десет цифри. ЕЕБГ претставува врска помеѓу системот за единствена најава (СЕН), физичкиот идентитет на корисникот и податоците достапни за него во ЦРН.

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

Слика број 3 – Дијаграм за регистрација на националниот портал¹¹



Каталогот на административни услуги е интегриран регистар за водење на сите потребни информации за јавните услуги. За каталогот јасно и недвосмислено се утврдени: надлежниот орган што ја обезбедува секоја поединечна услуга, законот од којшто произлегува услугата и надлежноста на органот, условите коишто е потребно да бидат исполнети за користење на секоја поединечна услуга, како и доказите коишто се потребни за користење на конкретната услуга, врз основа на закон. Најголем дел од нив се јавно достапни на Порталот, по процесот на нивно верификување и одобрување.

Слика број 4: Административен алатник на националниот портал

NATIONAL PORTAL

административен алатник

Административна алатка со која овластените корисници можат да менаџираат различни сегменти на Националниот портал на услуги на Република Северна Македонија.

Вклучува:

- администрација на системски и институционални корисници
- менаџирање на eID (механизам за автентикација на крајните корисници)
- конфигурација на шифраници кои се користат од страна на Националниот портал
- дефинирање и класификација на сервисните услуги

Одберете:

¹¹ Извор на податоци: сликата е преземена од националниот портал

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

Секоја институција е должна да ги евидентира услугите на јасен, прецизен и едноставен начин. Верификаторот на процесите за обезбедување на електронски услуги, ја потврдува содржината на стандардизираните електронски обрасци и ги потврдува административните процеси кои се поврзани со услугите што ги обезбедува органот. Институцијата е должна секоја електронска услуга што ја обезбедува поединечно да ја ажурира во случаи на променети околности кои влијаат на обезбедување на таа услуга. Одговорноста за точноста и ажурноста на информациите за одредена услуга содржана во Каталогот на услуги е на страна на давателот на соодветната услуга.

Вака воспоставениот регистар овозможува надградба на услугите и нивни верзии, во согласност со промените кои може да произлезат од промената на законите, со цел податоците за јавните услуги да бидат точни и веродостојни. Податоците за услугите се групирани и ги опфаќаат податоците за:

- надлежни институции,
- рокови за добивање на услугите,
- вредности на надоместоците и административните такси,
- услови за услугите,
- потребни докази,
- категории и животни настани во кои припаѓаат,
- правни акти во кои се опишани услугите и
- контакт податоци, и други.

Слика бр.5: Постапка на евиденција на услуга во Каталогот на услуги



КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

Една точка за услуги е административна канцеларија која овозможува пристап до услуги од повеќе надлежни органи. Во истите може да се подигнат акти донесени од институциите за кои е наменета административната канцеларија, а за кои услуги претходно е поднесено барање од страна на корисник на конкретна услуга којашто ја обезбедува институцијата во согласност со закон. Единствената точка за услуги обезбедува и информативни сервиси за различни видови на услуги кои ги обезбедуваат надлежните органи за населението во Република Северна Македонија.



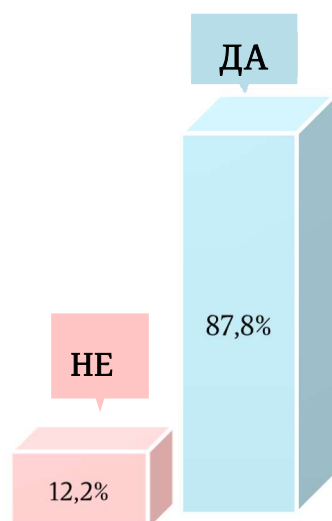
Слика број. 6: Влез во ЕТУ Скопје¹²

1.8. Истражување за темата на ревизија

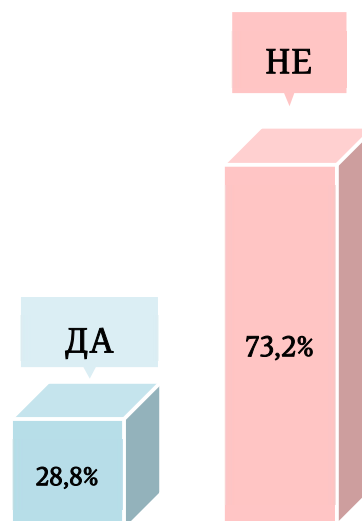
Ревизијата, во период од 01.06. до 09.06.2023 година спроведе интерна електронска анкета кај вработените на ДЗР. Цел на анкетата беше да се утврдат искуствата и проблемите со кои се среќава обичниот граѓанин при обезбедување на неопходни документи во секојдневниот живот преку користење на платформата е-услуги. Со анализа на одговорите од спроведената интерна анкета, добиени се следните резултати:

Графикон број 2: Анализа на резултати од интерна анкета во ДЗР

Дали ви е познат порталот
www.uslugi.gov.mk?



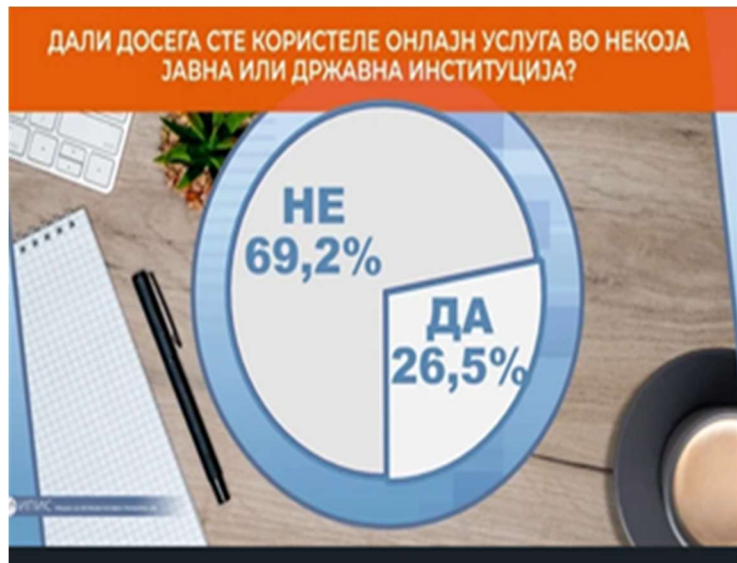
Дали сте регистрирани на
Националниот Портал?



¹² Фотографијата е сопственост на ДЗР

**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

Во период од 28.02. до 03.03.2023 година, Институтот за политички истражувања – ИПИС¹³, спровел телефонска анкета на примерок од 1107 испитаници на тема „Дали досега сте користеле онлајн услуга во некоја јавна или државна институција“. Добиен е негативен одговор од 69,2% испитаници. Односно скоро 70% од испитаниците изјавиле дека претпочитаат да отидат на шалтер наместо истата постапка да ја завршат по електронски пат.



Слика број 7: Анализа од истражувањето на ИПИС

На прашањето: „Дали сте користеле е услуга и од која институција?“, добиените резултати се прикажани на графикон број 3.

Графикон број 3 – Користени електронски услуги по институции (графиконот е преземен во оригинална верзија од ИПИС)

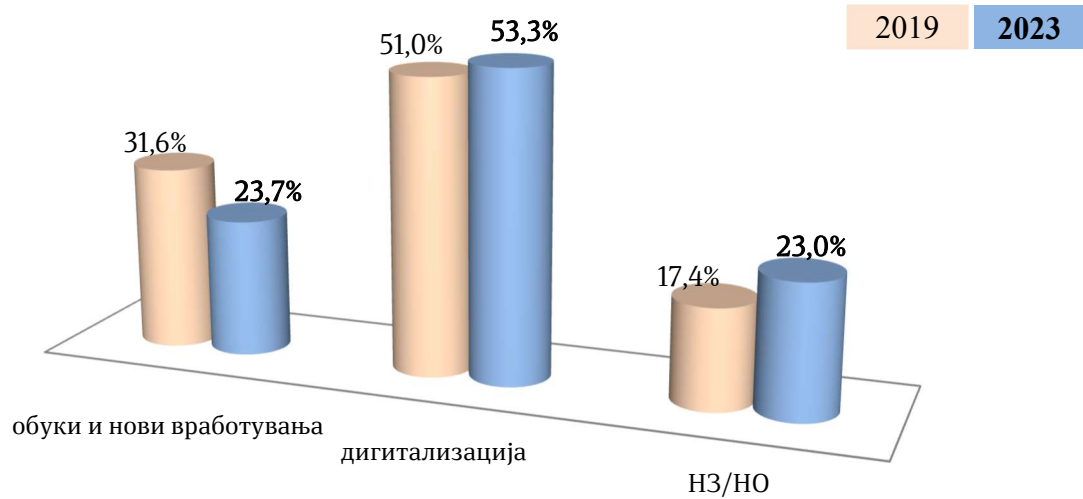


¹³ Податоците од спроведената анкета од страна на ИПИС се доставени до ревизорскиот тим на ден 07.09.2023 година и истите се презентирани во оригинална форма

**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

Графикон број 4 – Граѓаните за реформата на јавната администрација (графиконот е преземен во оригинална верзија од ИПИС)

Дали реформата во јавната администрација треба да биде насочена кон нови вработувања и обуки или кон дигитализација и намалување на бројот на вработени?



Граѓаните во анкетата порачуваат дека реформата на јавна администрација треба да биде насочена кон дигитализација, наместо да бидат вработувани нови административни службеници.

2. ЦЕЛИ, ОПФАТ И МЕТОДОЛОГИЈА НА РЕВИЗИЈАТА

2.1. Цели на ревизијата

Целта на ревизија на успешност ИТ ревизија е да даде оценка на состојбите со дигитализација на услугите и пред се на Националната платформа за електронските услуги за граѓаните, целосното користење на регистрите и базите на податоци кои се во надлежност на државните органи и институциите, да даде придонес за подобра искористеност на можностите кои ги нуди платформата, подобрување на ефективност во работењето на органите на државната администрација, подобрување на квалитетот на електронските услуги, зголемување на степенот на задоволство на граѓаните од понудените услуги и работењето на јавната администрација и намалување на ризикот од коруптивни активности во секојдневното работење на администрацијата.

Со препораките кои произлегуваат од утврдените состојби, ревизијата ќе има додадена вредност преку препораки за подобрување на испораката на услугите, зголемување на бројот на електронски услуги, подобрување на квалитетот на испорачаните услуги, заштедување на време и пари за граѓаните и бизнис заедницата, зголемување на довербата на граѓаните во институциите, минимизирање на административните постапки и човечкиот фактор, како и превенција од можна корупција во институциите кои ја спроведуваат активноста.

2.2. Ревизорски прашања

ИТ ревизијата како ревизијата на успешност е активност која ја спроведовме со цел да дадеме оценка за Ефективноста на националниот портал за е-услуги и да одговориме на главното ревизорско прашање: „Дали со дигитализација на услугите, за граѓаните ќе се обезбедат ефикасни, целосни, квалитетни и електронски услуги со пониски цени?“

За да се добие одговор на главното прашање, потребно беше да се одговори на следниве специфични прашања:

1. Колку јавните институции даваат приоритет за воведување и сеопфатност на е-услугите?
2. Дали националната платформа за е-услуги е искористена?
3. Дали националната платформа за е-услуги е пристапна/достапна за сите граѓани и обезбедува услуги со висок квалитет?

2.3. Опфат на ревизијата

Со ИТ ревизија како ревизијата на успешност, опфативме период од 2020 до 2023 година, а одредени прашања и настани се опфатени претходно и последователно до денот на известување за ревизијата.

Со ревизијата се насочивме кон надлежностите на МИОА, а преку прашалници ги опфативме и институциите кои испорачуваат услуги и кои се евидентирани во каталогот на услуги. Согласно утврдените ризици по добиените прелиминарни

информации, а врз основа на избран примерок, извршивме увид на лице место во процесите и работењето на Една точка за услуги - Скопје.

Останатите субјекти кои нудат електронски услуги преку националниот портал, преку сопствени портали или воопшто не нудат електронски услуги ги опфативме со прашалници.

2.4. Критериуми за ревизија

За оценка на ефективност на националниот портал се искористени критериумите и показателите за оценка прикажани во Прилог бр. 1 кон ревизорскиот извештај.

2.5. Методологија на ревизијата

2.5.1. ИТ ревизијата како ревизијата на успешност е извршена во согласност со стандардите на ISSAI за ревизија на успешност и Кодексот на етика на Државниот завод за ревизија.

2.5.2. Кај оваа ревизија на успешност избравме и применивме комбиниран пристап од пристапот ориентиран кон системите, пристапот ориентиран кон проблемите и пристапот ориентиран кон резултатите. Ревизијата беше насочена кон проверка, анализа и испитување на ефектите од донесените политики, законски, подзаконски акти, стратешки и плански документи, институционални капацитети, евиденцијата, мониторингот во врска со причините за проблемите кои се јавуваат како и дали поставените цели се исполнети.

2.5.3. Со цел добивање на релевантни и доволни ревизорски докази кои водат кон ревизорските наоди, заклучоци и препораки, ги користевме методологијата и техниките на ревизија на успешност:

- анализа на законските и подзаконските акти, стратешки и плански документи од областа предмет на ревизија;
- прибирање на податоци и информации од МИОА и други институции;
- анализа на извештаите генерирани од административниот дел на порталот за е-услуги;
- користење на Прашалници до институции за статусот за воведување на електронски услуги;
- користење на податоци и информации од спроведени интерни и јавни анкети поврзани со темата е-услуги;
- анализа на услугите на Националниот Е-портал преку поединечни услуги како примерок;
- анализа на каталогот на услуги, органите кои внесуваат и контактираат податоци од одговорните единици/услуги/функционери, информации за можни плаќања за услугите и кои ги приложуваат важечките обрасци/обрасци;
- спроведување на разговори/интервјуа со лица релевантни за темата на ревизија и
- интернет пребарување поврзани со темата за ревизија.

2.5.4. Ревизијата на успешност како ИТ ревизија е извршена во периодот од 01.04.2023 до 31.12. 2023 година од тим на Државниот завод за ревизија.

2.5.5. Резултатите од спроведената ревизија на успешност беа презентирани на завршен состанок во присуство на претставници од субјектот предмет на ревизија на ден 12.01.2024 година. Нацрт ревизорскиот извештај доставен е до субјектот на ревизија со допис број 34-57/4 од 13.02.2024 година. Од страна на субјектот предмет на ревизија не се добиени забелешки на доставениот нацрт ревизорскиот извештај.

2.5.6. Методологија за избор

На ревизорскиот тим овозможен му е пристап до администраторски дел на порталот за е-услуги. Врз основа на анализираниите податоци, утврдено е следното:

- евидентирани се 81 институција од вкупно 1288 во каталогот на услуги кои нудат услуги на граѓаните и правните лица;
- 22 институции нудат 162 услуги кои се на надворешни портали, и до кои се пристапува директно или преку редирекција од националниот портал за е-услуги;
- 25 институции нудат 277 услуги до кои може да се пристапи преку националниот портал за е-услуги и
- 78 институции нудат 1120 не електронски услуги, достапни само со лично присуство во институцијата од која се бара услугата.

Врз основа на направените анализи, ревизорскиот тим утврди пет популации од кои ќе биде избран примерок по случаен избор со цел доставување на прашалник и спроведување на интервјуа/разговори за состојбата за дигитализација на услугите.



**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

Од извршениот избор на примерок на институции кои нудат електронски и не електронски услуги на граѓаните и бизнис заедницата, и спроведената анализа избрани се следните институции:

Избраните институции се дадени во табела бр. 2, табела бр. 3 и табела бр. 4.

Табела број 2: Избрани институции кои нудат услуги преку сопствени портали

Ред. бр.	Институции кои нудат електронски услуги преку сопствени портали	Број на услуги
1.	ФОНД ЗА ЗДРАВСТВЕНО ОСИГУРУВАЊЕ НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА	14
2.	МИНИСТЕРСТВО ЗА ФИНАНСИИ -ЦАРИНСКА УПРАВА НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА	2
3.	МИНИСТЕРСТВО ЗА ВНАТРЕШНИ РАБОТИ НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА	7
4.	ГРАД СКОПЈЕ	3
5.	ДИРЕКЦИЈА ЗА ТЕХНОЛОШКИ ИНДУСТРИСКИ РАЗВОЈНИ ЗОНИ	4

Табела број 3: Избрани институции кои нудат услуги преку национален портал

Ред. Бр.	Институции кои нудат електронски услуги преку национален портал за е-услуги	Број на услуги
1.	МИНИСТЕРСТВО ЗА ПРАВДА	15
2.	МИНИСТЕРСТВО ЗА ТРУД И СОЦИЈАЛНА ПОЛИТИКА	12
3.	МИНИСТЕРСТВО ЗА ИНФОРМАТИЧКО ОПШТЕСТВО И АДМИНИСТРАЦИЈА	14
4.	МИНИСТЕРСТВО ЗА ФИНАНСИИ УПРАВА ЗА ЈАВНИ ПРИХОДИ	2
5.	МИНИСТЕРСТВО ЗА КУЛТУРА	21

Табела број 4: Избрани институции кои не нудат електронски услуги, туку преку физичко присуство на заинтересираните

Ред. бр.	Институции кои не нудат електронски услуги	Број на услуги
1.	РЕГУЛАТОРНА КОМИСИЈА ЗА ЕНЕРГЕТИКА И ВОДНИ УСЛУГИ НА РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА	6
2.	ЈАВНА УСТАНОВА ЦЕНТАР ЗА ОБРАЗОВАНИЕ НА ВОЗРАСНИТЕ	1
3.	МИНИСТЕРСТВО ЗА ЕКОНОМИЈА-БИРО ЗА МЕТРОЛОГИЈА	14
4.	МИНИСТЕРСТВО ЗА ЕКОНОМИЈА-ДРЖАВЕН ПАЗАРЕН ИНСПЕКТОРАТ	1
5.	ДРЖАВНО СРЕДНО УЧИЛИШТЕ СПОРТСКА АКАДЕМИЈА	7

За потврдување на целосноста на постапките како целосно електронски услуги беа анализирани 10 електронски услуги за популација 4 и 5, регистрирани на порталот за е-услуги како целосно електронски услуги. Избраните услуги кои ги нудат институциите се дадени во Прилог 5.

Ревизорски тим:

1. _____
2. _____

Овластен државен ревизор

30

3. РЕВИЗОРСКИ НАОДИ

3.1. Приоритет на институциите за воведување и сеопфатност на е-услуги

3.1.1. Законската регулатива

Во 2019 година е донесена законска легислатива за дигитализација и електронски услуги. Во истата утврден е рок до кој сите институции во државата најдоцна до 25.08.2020 година, потребно е да ги усогласат своите матични закони, со што ќе се овозможат дигитални услуги и електронски документи во целост за граѓаните и бизнис заедницата.

Владата на Република Северна Македонија, на својата 87 седница¹⁴ во 2021 година, донела заклучок во врска со степенот на реализација на мерките од Планот за борба против корупција. Во заклучокот се наведува: „заменикот на претседателот на Владата на Република Северна Македонија, задолжен за борба против корупцијата и криминалот, одржлив развој и човечки ресурси да достави Предлог – решение одлука за формирање на уште една работна група за подготовка на предлог на закони поради дигитализација на процеси, да се промени рокот за доставување на предлог на законите за изменување и дополнување на соодветните закони до Собранието на Република Северна Македонија, односно рокот наместо до 20 септември да биде до 31 август.“

На истата седница, донесена е одлука за формирање на дополнителна работна група задолжена за дефинирање и усогласување на потребната опрема што треба да ја набават институциите за дигитализација на процесите.

Владата на Република Северна Македонија формира две координативни групи за подготовка на текстови за изменување и дополнување на закони и синхронизација на постапката за дигитализација на процесите. Целите на работните групи се координирано преземање на мерки и активности за дигитализација на процесите, поврзување на системите со кои располагаат институциите од јавниот сектор, дигитализација на бази на податоци и координирано следење на поврзување и надградби на потребниот хардвер и софтвер, координиран развој на соодветните веб сервиси неопходни за дигитализација на процесите и овозможување на исполнување на една цел: навремени е-услуги за граѓаните. За своето работење, групите биле должни да се состануваат еднаш месечно и да подготвуваат и доставуваат квартални извештаи за прогресот на спроведените активности и годишни извештаи за тековната година.

На ревизијата и беа доставени два записници¹⁵ од одржани состаноци¹⁶. Во заклучоците од одржаниот состанок од 14.04.2022 година е наведено:

- “во однос на законската регулатива и усогласување потребно е да се има координиран и внимателен пристап;

¹⁴ <https://vlada.mk/node/25915>, <https://vlada.mk/file/60570/download?token=m0Rrp0Q->

¹⁵ Записник од 14.04.2022 бр.10-3471/1 и Записник од 22.05.2022 година број 48-7482/1 Влада на Република Северна Македонија

¹⁶ <https://vlada.mk/node/25736> од 28.06.2021

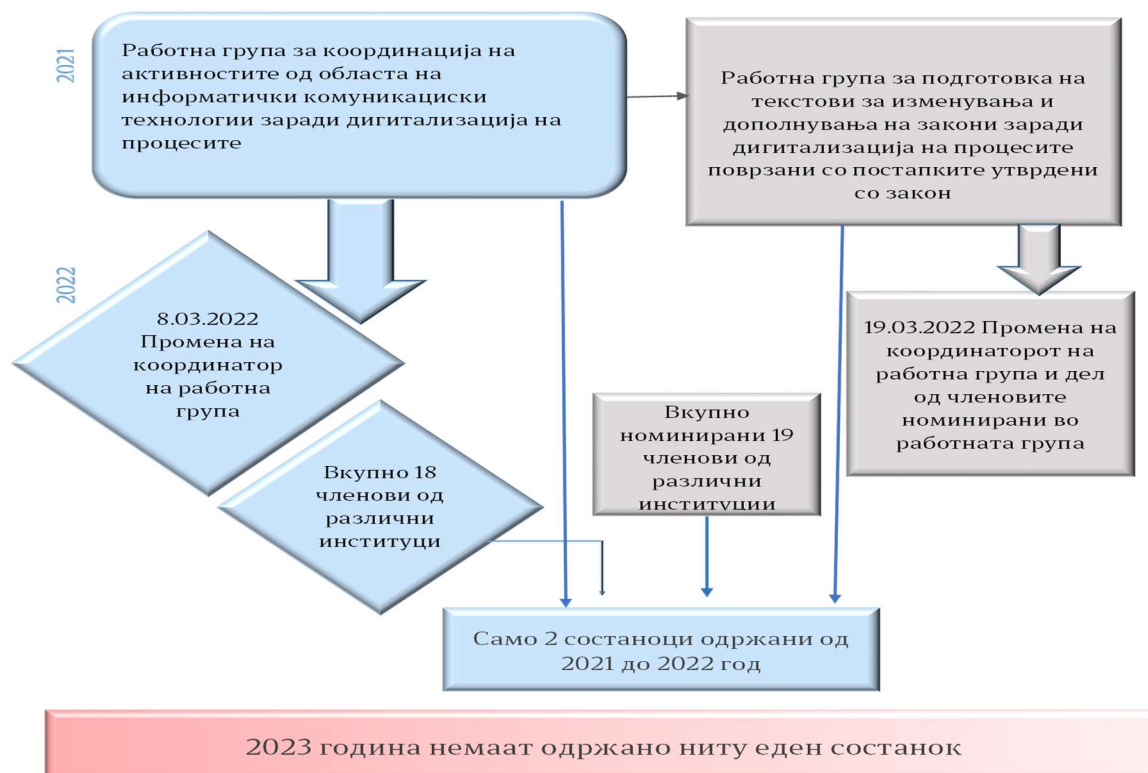
КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

- да не се носат популистички решенија кои нема да бидат апликативни на долг рок;
- не се подржува масовна промена на закони и
- да се направи подготовка на конкретен план со кој ќе се оптимизираат постоечките процеси и изготвување на бизнис анализа на процесите што неопходно треба да претходи на техничката реализација на апликациите, како и на потребата да се овозможат поефикасни процеси се со цел навремени услуги за граѓаните.“

Во заклучоците од одржаниот состанок од 22.05.2022 година е наведено:

- „Секоја институција да направи План за оптимизација на процесите (заедно правник и информатичар) и да се достави во рок од 10 дена преку електронска пошта. Доколку институцијата се соочува со проблеми во процесот на дигитализација потребно е да се наведат;
- Секоја институција да креира буџет кој е потребен за дигитализација на услугите (не за ИТ опрема за другите процеси на институции), туку само за процесот на дигитализација;
- МИОА е потребно да достави:
 - Листа на опрема и листа на институции кои треба да добијат техничка опрема според ИПА проект и
 - Листа на услуги и Веб сервиси кои се веќе мапирани за да нема преклопување на институциите.“

Слика бр. 8 – Хронологија на активностите на работните групи



КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

Ревизијата утврди дека и покрај обврската за редовно одржување на состаноци на работните групи, истите не се состанувале на месечна основа и не се изготвени квартални и годишни извештаи за 2022 година. Во текот на 2023 година не се одржани редовни состаноци.

Ваквите состојби на нередовното одржување на состаноци на работните групи, довело до отсуство на координација и обезбедување на соодветни информации за постапката на дигитализацијата на матичните закони. Започнатите активности не се имплементирани до крај, со што процесот на дигитализација не се одвива согласно претходно утврдената динамика. Согласно документите, бројот на прописите и законите кои треба да се усогласат за дигитализација на процесите е околу 140 закони.



Со донесување на Законот за општа управна постапка¹⁷ во 2015 година, одредбите од Законот кои се однесуваат за електронски услуги стапиле на сила во февруари 2016 година. Со ова ЗОУП бил усогласен со Законот за електронски услуги¹⁸ од 2011 година, односно овозможување на електронски услуги на граѓаните и бизнис заедницата. Но со носење на нов Закон за електронско управување и електронски услуги¹⁹, ЗОУП не е усогласен со последната законска регулатива за дигитализација.

Доцнењето во усогласување на законската регулатива, правилниците и интерните акти на институциите предизвикува забавена дигитализација на услугите за граѓаните и бизнис заедницата и влијае врз квалитетот и квантитетот на испорачаните услуги до граѓаните.

¹⁷ Службен весник на Република Македонија 124/15 согласно член 37(3) Комуникацијата помеѓу јавните органи задолжително се одвива во електронска форма и член 38(2) Електронските исправи се комплетираат со отпечатено име на потписникот и се поврзуваат со општо прифатен електронски потпис во согласност со Законот за податоците во електронски облик и електронски потпис.

¹⁸ Службен весник на Република Македонија" број 105/2009, 47/11, 193/15, 52/16 и 99/18

¹⁹ Службен весник на Република Северна Македонија бр. 98/19 и број 244/19

3.1.2. Временска рамка за дигитализација на услугите

Владата на Република Северна Македонија, почнувајќи од 2021 година постојано ја нагласува потребата од дигитализација на процесите и постапките на институциите за граѓаните, со цел намалувања на тековните трошоци на институциите и граѓаните. Дигиталната трансформацијата не е само имплементирање на нови системи, туку подобрување на начинот на работа на институциите и воведување на нови услуги.

Остварувањето на услугите по електронски пат за граѓаните е значајно бидејќи го скратува времето за добивање на услугата, како и трошоците. Освен тоа корисниците на услугите треба да добијат точна информација за тоа каде, како и на кој начин можат да ја добијат услугата која им е потребна, без разлика дали услугата ќе ја добијат на шалтер или електронски.

Слика бр. 9 – Активности за дигитализација²⁰



Во изготвениот извештај²¹ за Евалуација на Стратегијата за реформа на јавната администрација 2018-2022 и Акцискиот план во Република Северна Македонија, дефинирани се состојби кои имаат влијание врз реформата на јавната администрација.

²⁰ 2021 <https://vlada.mk/node/25913>

2022 Службен Весник на Република Северна Македонија 122/22, <https://vlada.mk/node/29308>,

2023 <https://vlada.mk/node/32589> <https://vlada.mk/node/32954>

²¹ https://arhiva.mioa.gov.mk/sites/default/files/pbl_files/documents/izvestaj.pdf

Посебно за Приоритетна област 4 – Давање на услуги и ИКТ поддршка на администрацијата, наведени се активности кои не се имплементирани и истите имаат големо влијание врз реформата:

- А 4.1.1.1. Изработка на Национална долгорочна ИКТ стратегија и Акциски план за имплементација;
- А 4.1.2.1. Анализа на состојбата на ИТ персоналот со препораки и мерки за задржување и мотивирање на ИТ персоналот во администрацијата;
- А 4.1.3.1. Воведување политики за користење на е-пошта од страна на вработените во администрацијата;
- А 4.1.3.4. Донесување на Закон за архивска дејност;
- А 4.1.3.7. Воведување систем за електронска идентификација и автентикација во администрацијата; и
- А 4.2.2.3. Имплементација на Националната рамка за управување со квалитет во институциите.

Владата во последните години преку своите стратешки цели и преку своите програми за работа, дефинира активности поврзани со дигитализацијата на процесите, во кои нема утврдени крајни рокови за дигитализација на постапките кај институциите, што доведува до нецелосна искористеност на можностите на националниот портал.

3.1.3. Координативно тело за дигитализација

Во месец септември 2022 година формиран е Националниот совет за дигитална трансформација²². Со Советот претседава заменикот на претседателот на Владата на Република Северна Македонија задолжен за политики за добро владеење, а како членови се вклучени министерот за информатичко општество и администрација, министерот за внатрешни работи, министерот за финансии, министерот за одбрана, директорот на Агенцијата за електронски комуникации, како и претставници од Собранието на Република Северна Македонија, од бизнис секторот, од банкарскиот сектор и од локалната самоуправа.

Целта на формирањето на Националниот совет за дигитална трансформација на општеството е планирање, координирање и реализација на активностите потребни за дигитализација на процесите, како и ефикасно справување со предизвиците што таа ги носи.

Советот, меѓу другото, во својот делокруг на работа треба да:

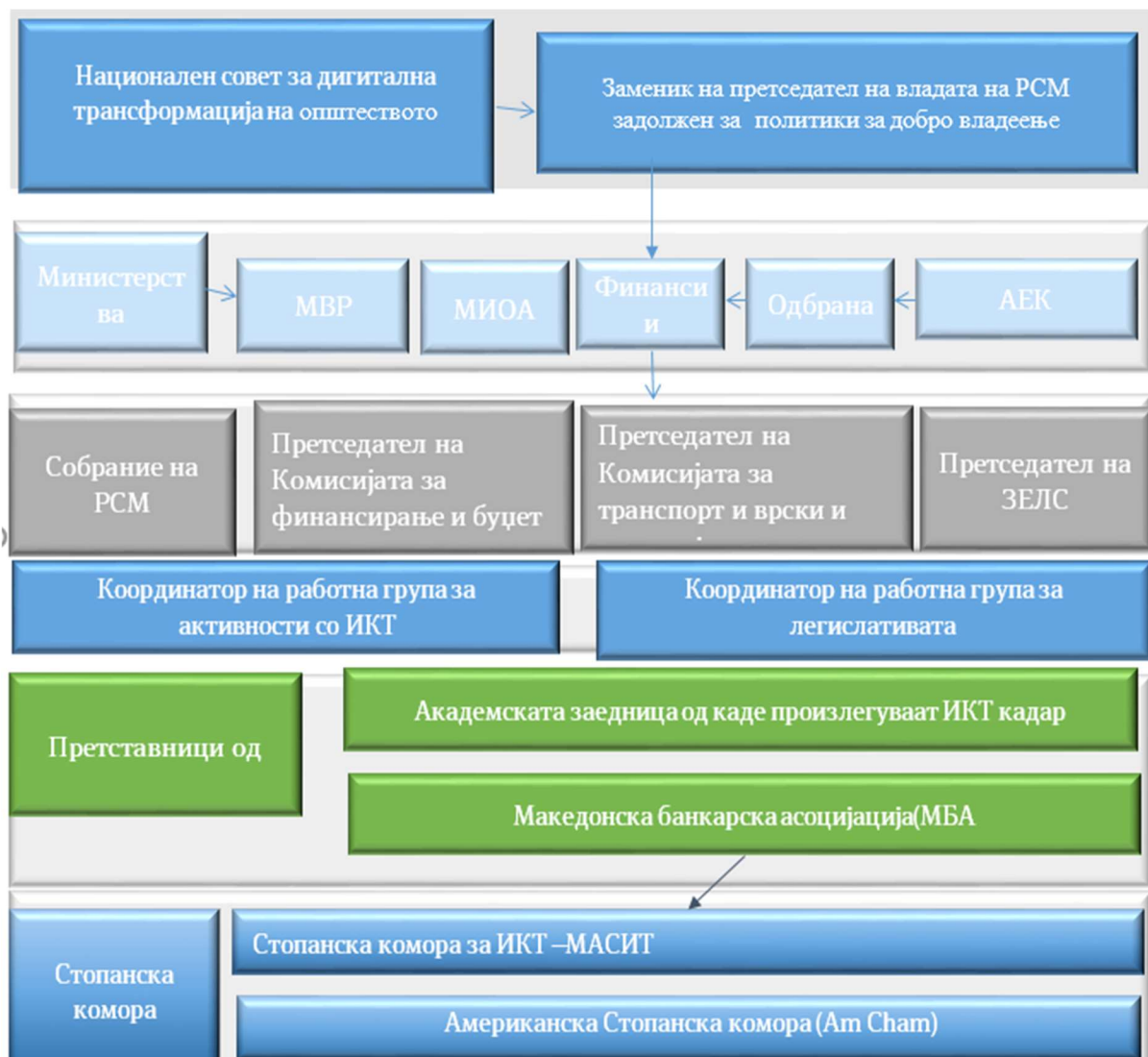
- планира и предлага иницијативи и оперативни планови за дигитална трансформација на општеството;
- учествува во изготвување на предлог-план за оптимизација на внатрешните процеси;
- дава предлог мислења, совети за редизајнирање на административните постапки, поедноставување на електронски услуги кон граѓаните и бизнис заедницата;

²² <https://vlada.mk/node/30169>

**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

- воспоставува рамка за стандардизација на државните системи, да учествува во градење на капацитети за заштита на државните системи итн.

Слика бр. 10 – структура и комуникација на Националниот совет за дигитална трансформација



На основачката седница усвоен е Нацрт концептот за дигитална трансформација на општеството. Во овој нацрт концепт е нагласено „дигиталната трансформација на општеството почива на четири принципи на владеење на правото, социјална кохезија и јавно приватно партнерство, слободен пристап до јавните информации, веродостојни изворници на податоци, како и принципот „само еднаш“, според кој податоците што еднаш се внесени во јавен регистар, да не смее да се бараат повторно од физичките и правните лица“.

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

Од планот за политиките за добро владеење за 2023 година, во цел 17²³ е нагласено: „Да се поттикне сеопфатна дигитализација за ефикасно и професионално функционирање на институциите“. Со ова се опфатени следните активности:

- координирање на активностите поврзани со работните групи за дигитална трансформација (јануари - декември) и
- спроведување на активности за поддршка на работата на Националниот совет за дигитализација на општеството (јануари - декември).

МИОА е одговорно за спроведување на законите за дигитализација и Правилниците кои произлегуваат од истите²⁴. Ревизијата утврди отсуство на одговорни лица за следење на имплементација на правилниците, како и отежната комуникација со другите министерства на тема дигитализација. Воедно ревизијата не потврди дека Националниот совет за дигитална трансформација има реализирани активности во 2023 година што доведува до отежнато планирање, координирање и реализација на активностите потребни за дигитализација на процесите.

Во текот на ревизијата, а по одржување на завршниот состанок, Владата на Република Северна Македонија, на своја седница²⁵ го усвоила Патоказот за Дигитална Трансформација (2024 - 2026 - 2028 - 2030). Во заклучокот од седницата се задолжуваат органите на државна управа и на институциите кои немаат статус на органи на државната управа да ги усогласат стратешките документи и планови со Патоказот за Дигитална Трансформација (2024 - 2026 - 2028 - 2030).

3.1.4. Планирани и потрошени средства

Во сите стратешки документи кои беа опфатени со ревизијата, наведени се цели и активности за дигитализација на процесите во институциите.

Еден од петте принципи од СРЈА 2018-2022 година е обезбедување на квалитетни, брзи и лесно достапни услуги со користење на современи технологии и со континуирани технички надградби. Овој принцип е основа за сите приоритетни цели наведени во стратегијата, но главно се однесува на третата и четвртата цел, односно одговорно, отчетно и транспарентно работење на институциите и обезбедување брзи, едноставни и лесно достапни услуги. Со СРЈА и ревидираниот акциски план во 2019 година, предвидени се следните износи за постигнување на целите:

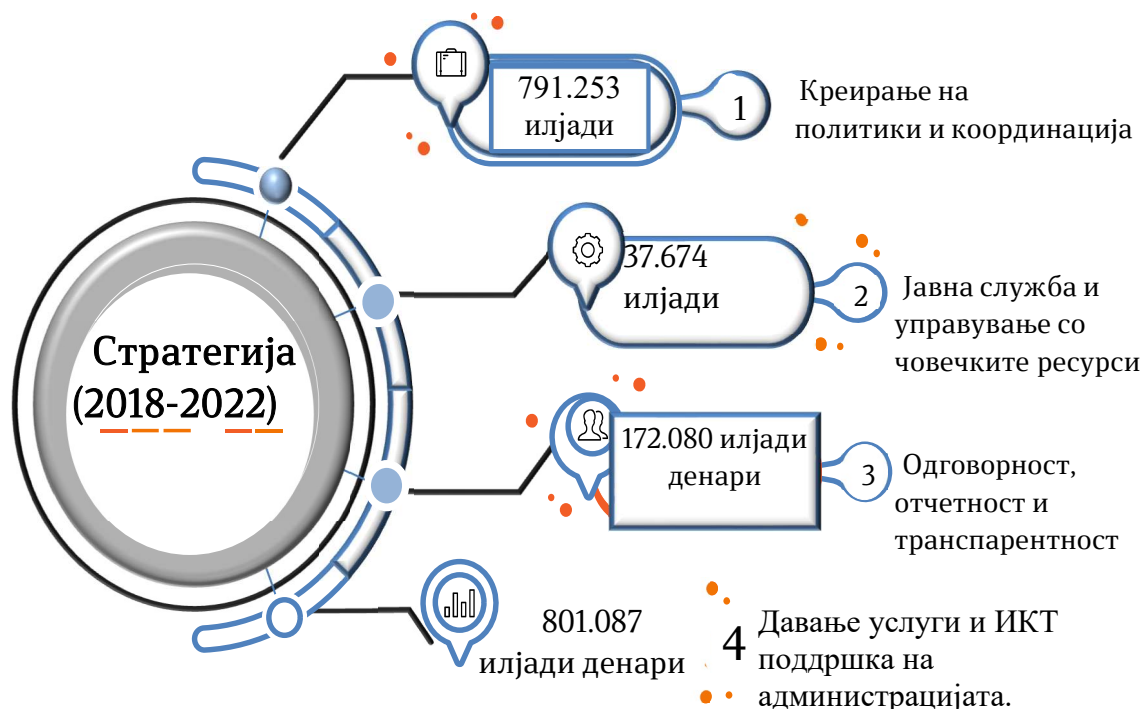
²³ https://vlada.mk/sites/default/files/dokumenti/plan_2023_public_final_mk.pdf

²⁴ Правилник за распределбата и формирањето на надлежните органи во административни канцеларии во една точка за Услуги, Правилник за минималните технички барања и стандарди за Обезбедување на електронски услуги, Правилник за стандардизираните обрасци во електронска Форма обезбедени преку националниот портал за електронски Услуги, Правилник за содржината на електронската потврда за прием на барањето во електронска форма, Правилник за начинот на проверка на идентитетот на корисникот при поднесувањето на барањето по електронски пат со користење на единствената околина Правилник за начинот за електронско плаќање за административните услуги кои се обезбедуваат по електронски пат,

²⁵ Нацрт записник од 221 седница, бр. 47-807 од 16.01.2024

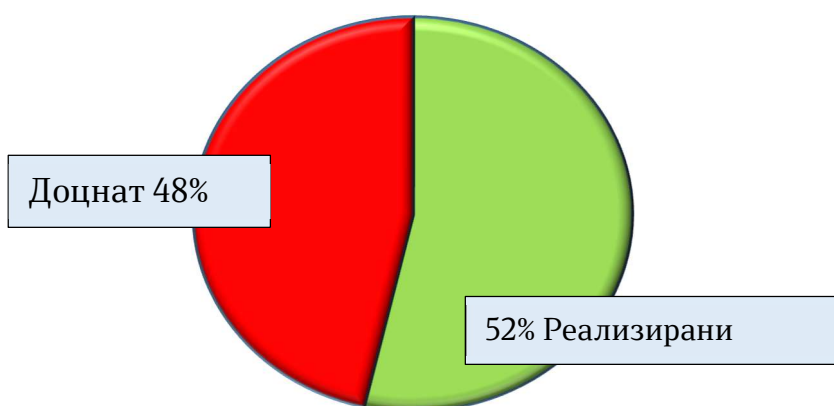
КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

Слика број 11 – Планирани инвестиции по приоритетни области согласно СРЈА 2018 - 2022



Ревизијата направи анализа на спроведените мерки и активности преку увид во Извештајот²⁶ за спроведување на Акцискиот план на СРЈА 2018-2022 за 2022 година. За приоритетна област 4 – Давање на услуги и ИКТ поддршка на администрацијата, за периодот 2018-2022 потрошени се 552.694. илјади денари од вкупно планирани 801.087 илјади денари. Процентот на реализирани средства за приоритетна област 4 е 68,99%.

Графикон број 5 – Процент на реализација на активности за Приоритетна област 4



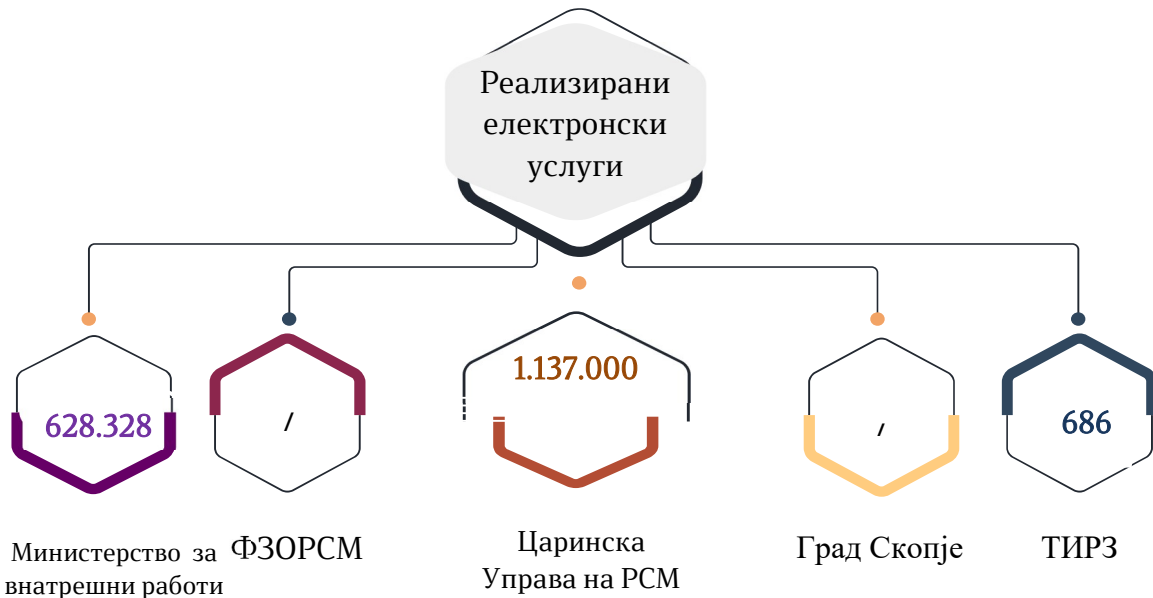
Со доставување на електронски прашалници до 15 институции, побаравме да ни дадат одговор на прашањето: „Колку средства имате потрошено за дигитализација на услугите и за воспоставување на соодветни системи?“

²⁶ https://arhiva.mioa.gov.mk/sites/default/files/pbl_files/documents/rja/nacrt_izveshtaj_-_srja_2022godina-za_komentari.pdf

**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

Од добиените одговори од институциите од популација 2, ревизијата заклучи дека одредени институции во периодот опфатен со ревизијата, инвестирале значителни средства за дигитализацијата и воведување на независни системи преку кои се нудат електронски услуги. Пред се, тоа се институции²⁷ кои нудат услуги/ електронски услуги на правни лица. Истовремено, дел од институциите немаа одговор за износите за инвестициите за дигитализација на услугите.

Слика бр. 12 – Број на реализирани електронски услуги



Слика број 13 – Инвестиции во дигитализација



²⁷ ЦУРСМ, ТИРЗ, МВР

**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

МИОА има склучени договори во износ од 433.986 илјади денари од Буџетот и 7 милиони евра од Инструментот за претпристапна помош – ИПА. Овие трошоци се однесуваат за: набавка на хардвер, софтвер, софтверски лиценци, трошоци поврзани со одржувањето на порталите во надлежност на МИОА.

Дополнително ревизијата преку ЕСЈН, направи анализа на јавни набавки поврзани со дигитализација на опфатените институции во примерокот, и тоа за набавки кои се однесуваат за: набавки на хардвер, софтвер, одржување на портали и набавки на сертификати. Вкупниот износ на склучени договори од страна на институциите е 2.953.250 илјади денари, и истите по институции се презентирани во табела бр.5.

Табела број 5 – Финансиски средства поврзани со процесот на дигитализација на услуги, извор ЕСЈН

		1000 денари
	Назив на институцијата	Износ на договорот
1.	МВР	849.899
2.	Град Скопје	81.899
3.	АКН	327.045
4.	Министерство за правда	437
5.	МИОА	433.986
6.	МТСП	2.578
7.	ТИРЗ	43.975
8.	УЈП	113.610
9.	ФЗОРСМ	111.271
10.	Царинска Управа	988.550
	ВКУПНО	2.953.250

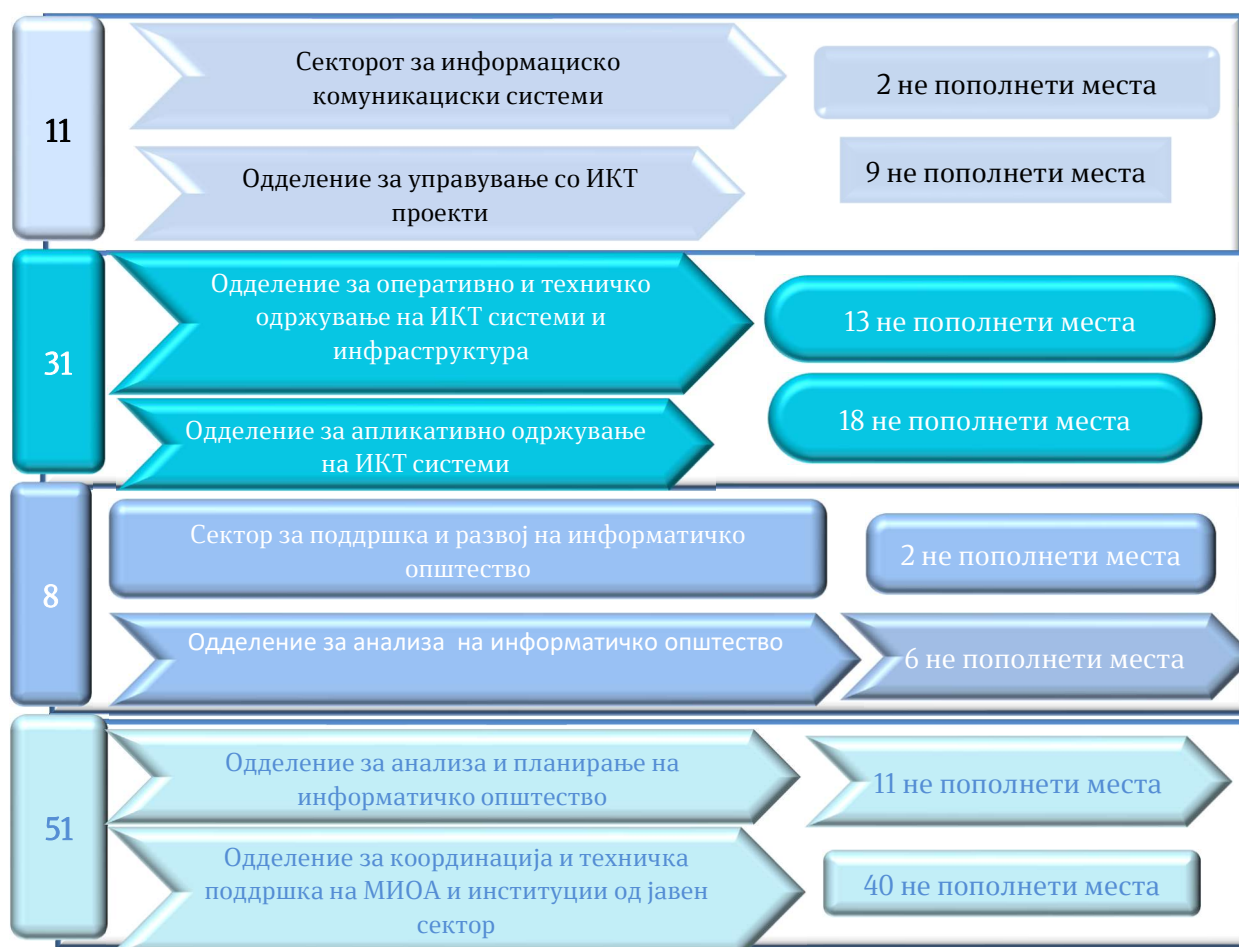
Отсуството на регистар за евиденција на вложени средства за дигитализација на процесите и постапките во институциите, како и воведувањето на независни системи за овозможување на е-услуги, без претходно да се проверат можностите кои ги нуди националниот портал за е-услуги, ги зголемуваат вкупните трошоци за дигитализација на постапките.

3.1.5. Ресурси за имплементација на дигитализација

3.1.5.1. Состојби со квалификуван кадар

Направивме анализа на организациската структура на МИОА и пополнетост на работни позиции поврзани со функционирање на националната платформа за е-услуги и утврдивме дека не се пополнети 101 од вкупно предвидени 242 работни позиции. Подетална анализа е дадена на слика број 14.

Слика бр. 14 – Организациони единици на МИОА и не пополнети работни места.

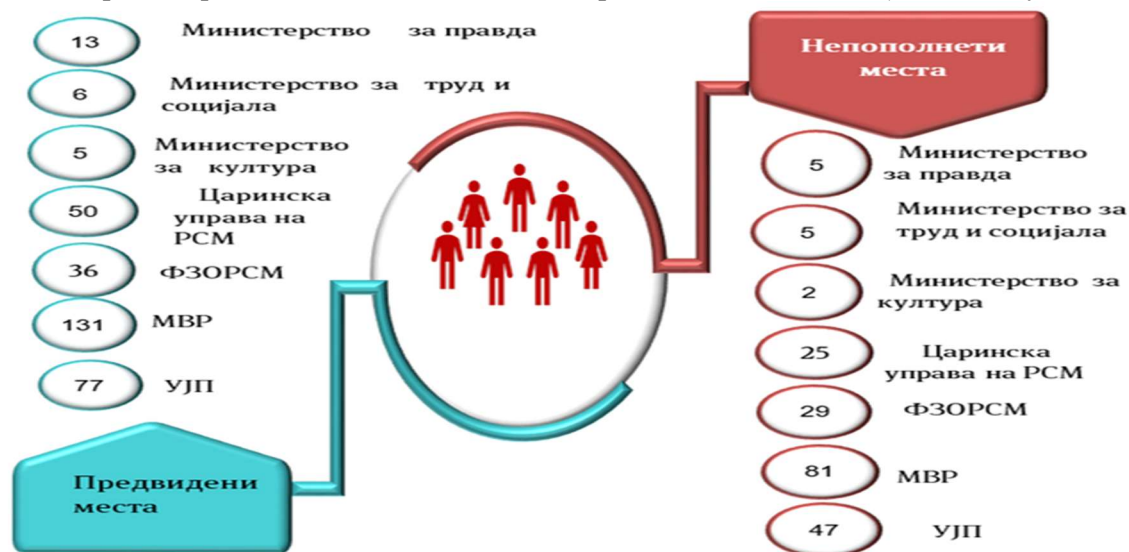


Дополнително, согласно Правилникот за систематизација на работните места, предвидени се 6 (шест) позиции за Државни советници за ИКТ, но во моментот на ревизијата беа пополнети 4 (четири).

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

Кај 7 институции опфатени со примерокот, пополнетоста на работни позиции поврзани со ИКТ и дигитализација, состојбата е следна:

Слика бр. 15- Предвидени и пополнети ИТ работни позиции кај 7 институции



Како резултат на континуиран одлив на квалификуван и искусен кадар, процесот на дигитализација институциите го спроведуваат преку соработка со ангажирање на надворешни соработници/ економски оператори.

Истовремено, флукуацијата на искусен работен кадар, кој бил надлежен за управување со значајни проекти поврзани со дигитализацијата, администратори на значајни системи во МИОА, влијае врз институционалната меморија. Трансферот на знаење е незначителен поради кратки временски рокови за заминување и отсуство на соодветен кадар за трансфер на меморијата и проектите. Постојниот број на ИТ и други квалификувани вработени претставува ризик при реализирање на обемот на административните процедури за системите во надлежност на МИОА на дневна основа. Ваквата состојба влијае и врз одржливоста на проектите кои ги спроведува министерството.

Во текот на извршување на ревизијата, две лица државни советници за ИКТ, распределени за извршување на работни задачи во МИОА од Агенција за електронски комуникации, за извршување на активности поврзани со националната платформа за е-услуги, националната платформа за ИОП и Централниот регистар на население, веќе не ги извршуваат работните задачи во МИОА.

Недоволниот број на вработени во МИОА и институциите опфатени со прашалниците е последица на:

- лимитираните плати во јавната администрација, кои не ја следат состојбата на пазарот на трудот за овој профил и
- отсуство на политика за задржување на искусни ИТ лица, наспроти реалноста на побарувачката во приватниот сектор.

Оваа состојба може да доведе до уште поголема оптовареност на ИТ вработените, неможност да се одговори на барањето за нормално функционирање на ИС кај субјектите предмет на ревизија, а со тоа и зголемување на ризикот за реализација на активности во делот на дигитализацијата.

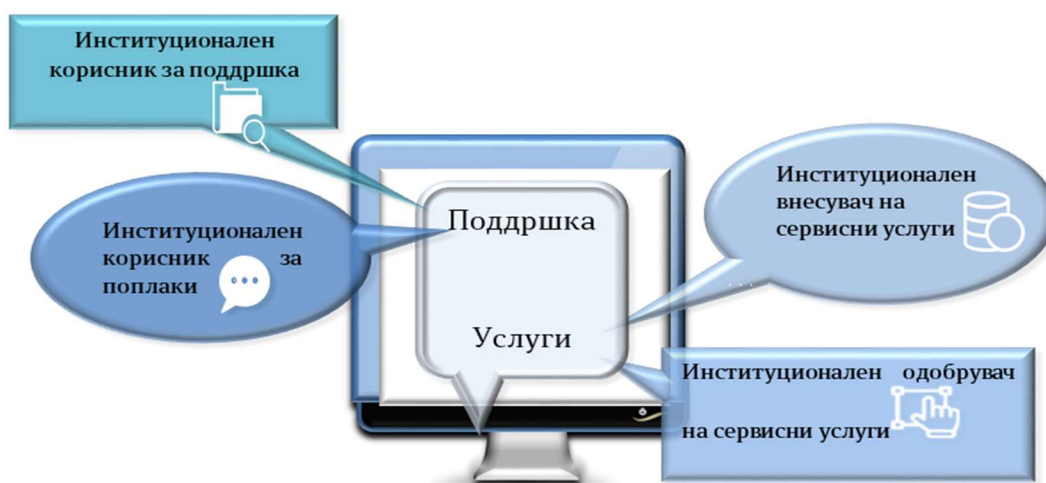
3.1.5.2. Институционални корисници на Каталогот за услуги

Секој надлежен орган е должен да ги евидентира услугите на јасен, прецизен и едноставен начин во Каталогот за услуги што ги обезбедува.

По упис на услугата во каталогот, истата треба да ја потврди верификатор пред да биде објавена на порталот. Верификаторот на процесите за обезбедување на електронски услуги ја потврдува содржината на стандардизираните електронски обрасци и ги потврдува административните процеси кои се поврзани со услугите што ги обезбедува органот.

Со увид во доставените податоци за каталогот на услуги, утврдивме дека се евидентирани 464 институционални корисници – администратори, верификатори и оператори. Најголемиот број од нив се евидентирани уште во 2018 година. Ревизијата преку споредба на податоците во Каталогот и добиените одговори на доставените прашалници, утврди дека лица од институциите во каталогот на услуги повеќе не се вработени во институциите. Овие профили на институционални корисници не се деактивирани, а на истите места не се евидентирани нови лица.

Утврдивме дека голем број институционални корисници се евидентирани со приватни електронски адреси²⁸. За дел од институциите евидентирани се и електронски адреси на лица вработени кај ангажирани правни субјекти / економски оператори, одговорен за адаптивно и редовно одржување на националниот портал за е-услуги.



За период од пет години, од 2018 заклучно со 2022 година, за корисниците на Каталогот на услуги, одржана е само една обука во месец мај 2019, кога порталот сеуште бил во фаза на тестирање. Постојаното развивање на институционалните капацитети преку обуки за стручно усовршување е еден од условите за подобрување

²⁸ Електронски адреси регистрирани на google.com, Hotmail.com

**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

и одржување на функционалноста на системот за спроведување и имплементирање на активностите. Нови обуки за користење на Каталогот институциите не побарале, а МИОА не преземала активности за организирање на повторни обуки за нови и постојни институционални корисници.

Во текот на спроведување на ревизијата²⁹, за 62 услуги има променет статус и администраторите добиваат нотификација: Верификувана услуга од страна на институцијата или Финално внесена услуга. Промените на услуги се однесуваат за следните институции:

Табела бр. 6 – Статус на промени на услуги

Ред. бр	Назив на институцијата	Број на промени во статус
1	Регулаторна комисија за енергетика, водни услуги и услуги за управување со комунален отпад на Република Северна Македонија	40
2	Народна Банка на Република Северна Македонија	3
3	Министерство за внатрешни работи	2
4	Министерство за култура	2
5	Министерство за економија	15
ВКУПНО		62

Иако имаат спроведени активности за промена на статусот на услугата во каталогот на услуги и верификација на услугата, институциите не ги објавуваат овие услуги на јавниот дел на порталот, односно не ги објавуваат како електронски услуги и достапни за граѓаните или бизнис заедницата.

Ваквите состојби на неажурирани податоци во листата на институционалните корисници, недостаток на обуки и необјавување на услуги на јавниот дел на порталот, доведува до не точни и нецелосни информациите за дадени услуги во Каталогот и постои ризик од неавторизиран и неовластен пристап до каталогот на услуги кај институции во јавниот сектор.

²⁹ Почнувајќи од 22.06.2023

3.2. Искористеност на националната платформа за е – услуги

3.2.1. Воведување на електронски услуги

Со анализа на податоците од генерираните извештаи од административниот дел на Порталот, утврдивме:

- 26% од вкупно 95 електронски услуги се однесуваат за 3 животни настани и
- 74% се услуги кои се однесуваат на помалку важни и истите не се користат од граѓаните

Од 12 дефинирани животни настани за граѓаните, 9 животни настани не се опфатени, иако истите се мапирани во каталогот на услуги.

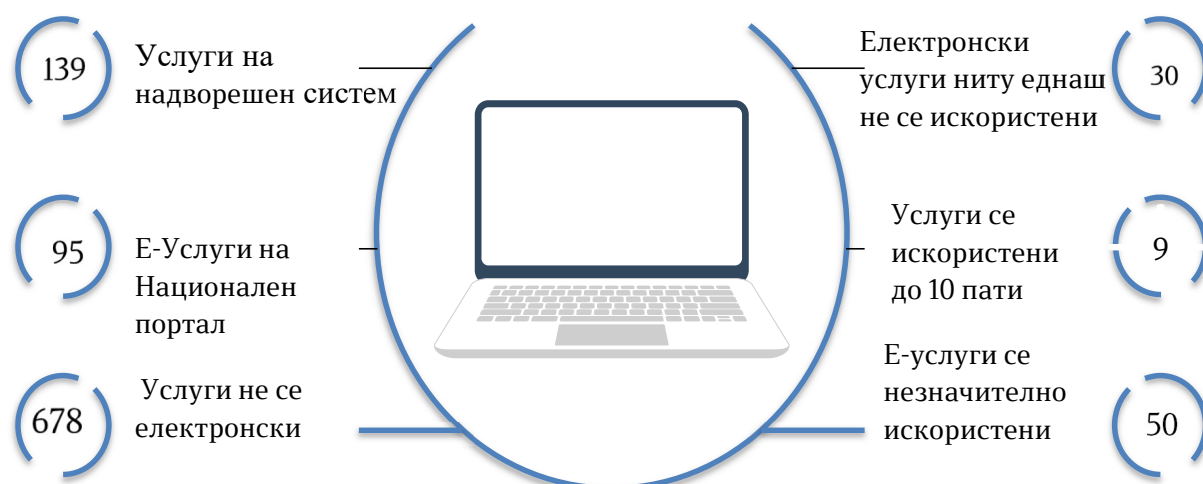
12 Дефинирани животни настани



Една од причините за нецелосна искористеност на националната платформа за е-услуги е постоењето на системи, кои институциите ги имаат развиено независно од националната платформа.

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

Слика бр.16 – Распределба и искористеност на електронски услуги



Во избраниот примерок на институции кои не нудат електронски услуги, беше опфатена институција која дава само една услуга од своето работење. За време на спроведување на ревизијата, оваа институција, сакајќи да ја дигитализира оваа услуга, склучи договор³⁰ со странски донатор за воспоставување на сопствен систем за дигитализација на услугата. За дигитализацијата на услугата планирани се финансиски средства во износ од 34.000,00 €. Притоа поради недоволно информираност не се земени во предвид можностите кои ги нуди националниот портал за е-услуги, иако оваа услуга е дефинирана во каталогот на услуги на системот.

Постојат независните портали³¹ за давање на услуги, каде е овозможено граѓаните да се најават со eID од националниот портал. Но исто така, постојат портали³² кои за услугите што ги нудат бараат задолжително креирање на нови профили на граѓаните, со што се отежнува пристапот на услугата.

Статистиката за користење на електронските услуги на независните портали не е јавно достапна како и бројот на реализирани е-услуги.

Ваквиот начин на воведување на независни системи за секоја институција, без претходно да се проверат можностите кои ги нуди националниот портал за е-услуги, овозможува зголемени трошоци за инвестиции за дигитализација на постапките кај институциите, со што се потребни дополнителни буџетски средства. Воедно се зголемуваат трошоците за одржување на системите.

³⁰ Договор број Project 101144104 – MKD EAAL, Ref. Ares (2023)7831017 - 17/11/2023, **Work package 1:** implementation of priorities on increasing adult participation in learning and addressing the needs of the green and digital transition предвидени се 102.769,00 €.

³¹ <https://e-portal.uvmk.gov.mk/>, <https://e-rabota.av.gov.mk/>

³² <https://najava.fzo.org.mk/Account/SignIn?ReturnUrl=%252fissue%252fwfsfed%253fwa%253dwsignin1.0%2526wtrealm%253dhttps%25253a%25252f%25252fportal.fzo.org.mk%25252f%2526wctx%253drm%25253d0%252526id%25253dpassive%252526ru%25253d%2525252f%2526wct%253d2024-01-16T11%25253a54%25253a20Z%2526wreply%253dhttps%25253a%25252f%25252fportal.fzo.org.mk%25252f>, <https://ossp.katastar.gov.mk/OSSP/>

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

Отсуството на стратегија за дигитализација, имплементиран интегриран централен систем за пристап, овозможува поединечен развој на електронски портали на институциите преку користење на финансиски средства од различни извори на финансирање. За вложените средства за дигитализација од страна на Владата на Република Северна Македонија, МИОА и други институции, не постои централна евиденција, а пристапот на граѓаните до електронските услуги не се одвива преку Системот за единствена најава³³ што влијае на достапноста на услугите.

3.2.2. Заинтересираност кај граѓаните/бизнис заедницата за користење на е-услуги

МИОА има мандат да ја координира дигитализацијата, испорака на услуги и модернизацијата на јавните услуги. Како одговорен орган за развој на националниот портал, МИОА има улога за развој на политики за управување со порталот, барање решенија за промовирање на е-услугите и нивна ефикасна употреба.

За да може да се постигне поголемо користење на порталот, првенствено граѓаните треба да бидат информирани за постоењето на услугите, за неговите можности, како да креираат сопствен профил и постапките за добивање на услугите.

Направивме анализа на податоци за регистрирани корисници, број на регистрирани услуги, регистрирани електронски услуги, како и број на поднесени барања на Националниот портал за е-услуги. Врз основа на анализата, заклучно со 16.11.2023 година, за две години бројот на регистрирани корисници е зголемен за 70.000 корисници, а бројот на поднесени барања за услуги е зголемен за 48.000 барања. Ова укажува дека само 0,56 регистрирани корисници поднеле барање за услуги преку националниот портал. Подетална анализа е прикажана во табелата и графиконите подолу.

Табела бр. 7. – Споредба на податоци за регистрирани услуги и корисници на Националниот портал за е-услуги

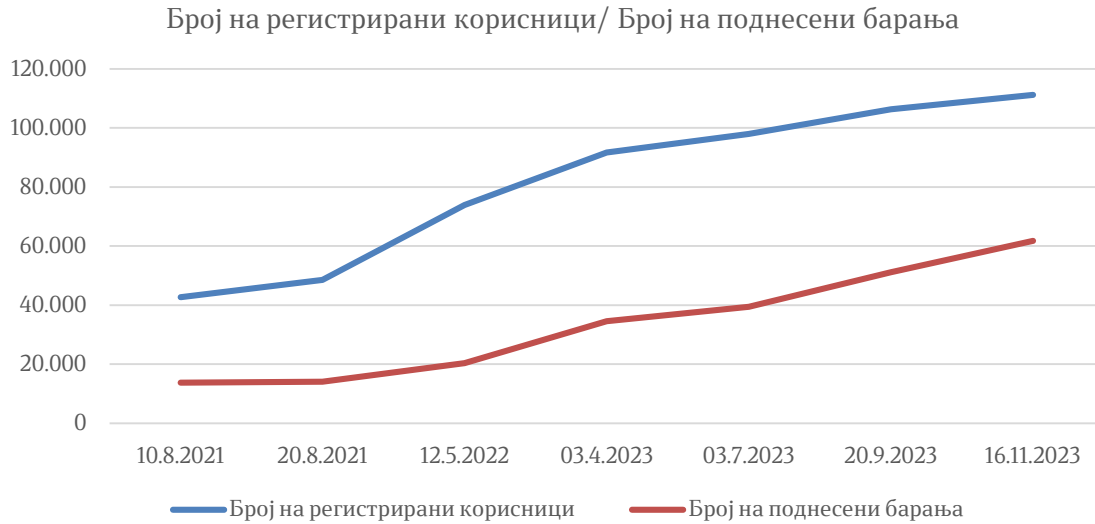
Ред. Број	Датум на пресек	Број на регистрирани корисници	Број на поднесени барања	Вкупен број на услуги	Вкупен број на електронски услуги
1	16.12.2019				
2	10.08.2021	42.752	13.781	791	50
3	20.08.2021	48.607	14.053	807	50
4	12.05.2022	73.894	20.341	838	212
5	03.04.2023	91.717	34.605	912	224
6	03.07.2023	97.970	39.436	912	224
7	20.09.2023	106.311	51.190	912	224
8	16.11.2023	111.322	61.868	912	234

³³ Single Sign On

**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

Трендот на промени во бројот на регистрирани корисници, бројот на услуги и бројот на електронски услуги е прикажан во следните графיקони:

Графикон број 6: Број на регистрирани корисници/Број на поднесени барања



Графикон број 7: Просечен број на барања по регистриран корисник



Ревизорски тим:

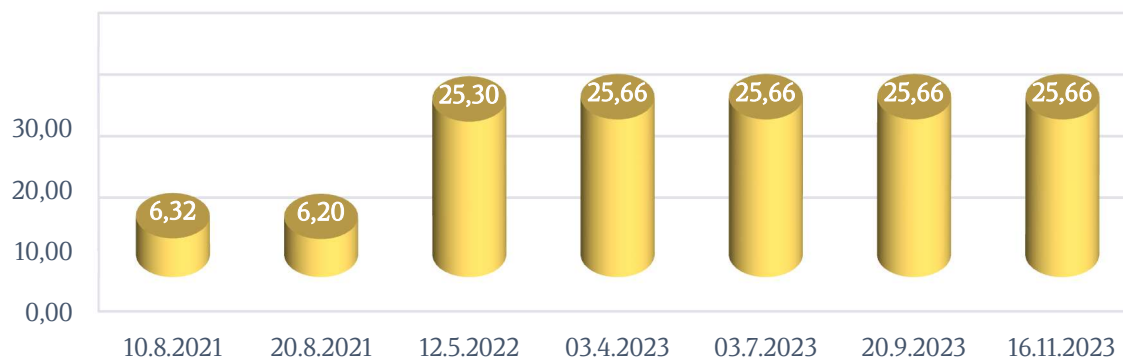
1. _____
2. _____

Овластен државен ревизор

48

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

Графикон број 8: Процент на електронски услуги од вкупен број на услуги објавени на националниот портал



■ Процент на електронски услуги

Од страна на МИОА не се одвојуваат финансиски средства за промоција на националниот портал за е-услуги. Исто така МИОА не подготвува промотивни и едукативни материјали и не се користи можноста за бесплатна промоција на националниот јавен сервис.

МИОА за националниот портал има креирано кориснички профил на социјалната мрежа Facebook кој е активен скоро 8 години. Во периодот од февруари 2020 до мај 2023 година нема објави за информации во врска со: воведување на нови електронски услуги, постапки за регистрација и начин за обезбедување на електронски услуги.

Недоволното информирање и промоција на националниот портал за е-услуги кај граѓаните и бизнис задницата предизвикува слаба заинтересираност кај истите да ги користат електронските услуги за кои се издвоени финансиски средства за нивна дигитализација. Бројот на искористени е-услуги на националниот портал сеуште не е на задоволително ниво, ако се знае дека бројот на регистрирани корисници е поголем од бројот на искористени е-услуги, односно само 0,556 услуги по регистриран корисник.

Имајќи ги во предвид средствата кои се вложени во развој и одржување на националниот портал за е-услуги и бројот на реализирани е-услуги, произлегува дека цената на една реализирана услуга преку овој портал изнесува 12.815 денари.

Ревизорски тим:

1. _____
2. _____

Овластен државен ревизор

49

3.2.3. Употреба на електронските документи

Ревизијата направи истражување со доставување на прашалници до 10 институции кои нудат електронски услуги. Едно од прашањата беше: „Дали Вашата институција прифаќа електронски документи од други институции во постапките во Ваша надлежност, обезбедени од Барателите на услуга?“

Од доставените одговори на институциите, што беа опфатени со прашалниците, може да се заклучи дека истите прифаќаат електронски документи во постапките на граѓаните.



Иако институциите одговориле дека прифаќаат електронските документи, со оглед на тоа дека најголем дел од законската регулатива сеуште не е усогласена со пакетот за дигитализација, постои ризик од употреба на електронските документи во постапките, истите да не бидат прифатени од дел на институции и граѓаните и бизнис заедницата да не ги реализираат барањата за услуги.

3.2.4. Електронски идентитет и Испорака на електронски документи

3.2.4.1. Електронски идентитет

Електронска идентификација – еИД, е процес на користење на податоци за идентификација на лица во електронска форма, кои на уникатен начин го претставуваат физичкото или овластено лице на правно лице.

Електронскиот идентитет, согласно Законот за електронски документи, електронска идентификација и доверливи услуги има три нивоа на сигурност:

- *ниско ниво* на сигурност обезбедува ограничен степен на сигурност на бараниот или потврдениот идентитет на лицето и се карактеризира со упатување кон соодветни технички спецификации, стандарди и постапки, вклучувајќи и технички проверки, чија цел е намалување на ризикот од злоупотреба или промена на идентитетот;
- *значително ниво* на сигурност обезбедува значителен степен на сигурност на бараниот или потврдениот идентитет на лицето и се карактеризира со упатување кон соодветните технички спецификации, стандарди и постапки, вклучувајќи и технички проверки, чија цел е значително да се намали ризикот од злоупотреба или промена на идентитетот и
- *високо ниво* на сигурност обезбедува повисок степен на сигурност на бараниот или потврдениот идентитет на лицето отколку средствата за електронска идентификација со ниво на сигурност „значително“ и се карактеризира со упатување кон соодветни технички спецификации, стандарди и постапки, вклучувајќи и технички проверки, чија цел е спречување на злоупотреба или промена на идентитетот.

Нивоата на еИД се однесуваат на нивоата на веродостојност на потврдата на електронската идентификација во процесот на регистрација и најава.

Додека на националниот портал, односно СЕН, се дефинирани три нивоа на еИД:

- **Основен кориснички профил** - корисничко име и лозинка;
- **Ниско ниво на еИД** - корисничко име и лозинка и
- **Високо ниво на еИД** - корисничко име, лозинка и сертификат за дигитално потпишување.

Разликата помеѓу ниско ниво (основен кориснички профил според СЕН) и значително ниво (Ниско ниво според СЕН) е фактот што значителното ниво на сигурност е спроведен со постапка на физичка верификација на граѓанинот. Оваа постапка се спроведува лично во центрите за една точка на услуги или се користи креираниот УЈП профил на граѓанинот. УЈП при креирање на профилите на граѓаните има направено физичка верификација на граѓаните.

За да се постигне високо ниво на еИД, задолжително е поседување на сертификат за дигитален потпис. Овој дигитален потпис го издаваат даватели на доверливи услуги и на шеми за електронска идентификација. Овој регистар³⁴ го води МИОА. МИОА на 30 септември 2021 година, на својата интернет страна го објавува следното соопштение:

³⁴ <https://trusteid.mioa.gov.mk/>

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

„По завршувањето на сите технички усогласувања, денес со МастерКард (MasterCard) се договоривме да се заврши интеграцијата во порталот за е-услуги во најкус можен рок. Со ова, 150.000 граѓани ќе може да отвораат дигитален идентитет на порталот за е-услуги, кој е целосно сертифициран за електронска идентификација на високо ниво.

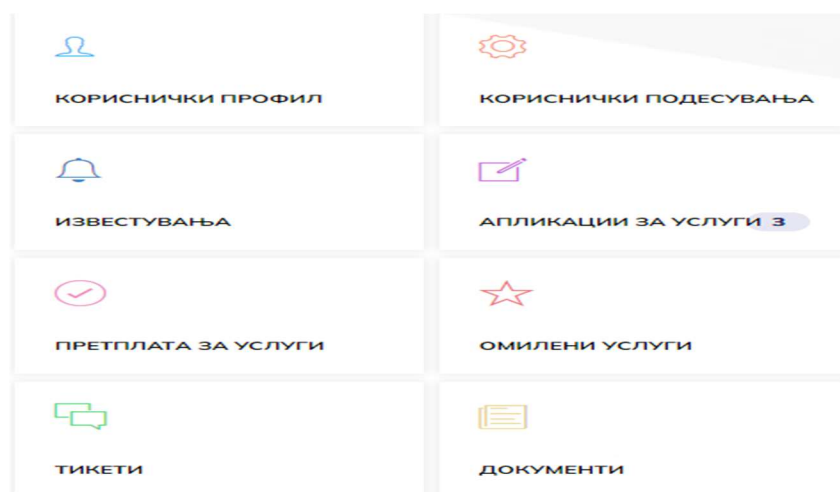
Дополнително, МастерКард (MasterCard) ќе донира 12.000 квалификувани електронски потписи за раководни лица во 4 институции корисници на ДМС системот и неограничен број на напредни електронски потписи за административните службеници во тие институции. Со ова, покрај граѓаните и административните службеници ќе можат да имаат бенефит од користењето на услугата за дигитална идентификација од МастерКард (MasterCard).“

Согласно соопштението, деловните банки требало да овозможат отворањето на 150.000 дигитални идентитети, но со ревизијата не потврдивме целосна искористеноста на дигитални сертификати од страна на граѓаните, како и тоа кои институции биле опфатени со 12.000 квалификувани електронски потписи за раководни лица.

Претходно наведените состојби поврзани со еИД од високо ниво, не овозможила зголемување на искористеност на порталот, односно користење на е-услуги за кои е потребно високо ниво на сигурност и електронско потпишување на документи во секојдневието.

3.2.4.2. Испорака на електронски документи

Со креирање на кориснички профил, односно еИД на националниот портал, секој регистриран граѓанин добива локација, каде се добиваат сите известувања за поднесени барања за услуги, статусот на барањата и генерирани електронски документи. Во исто време на електронската адреса, дефинирана во СЕН, граѓаните добиваат електронска пошта како известувања на статусот за бараната услуга.



Со најава на порталот, се отвара приватната секција на корисникот. Дефинирани се 8 секции. Пристапот до добиените електронски документи е преку секцијата

известувања, односно за апликации за услуги. Ваквиот интерфејс/ дизајн не е во вообичаен формат на електронско сандаче.

Добиените електронски документи, граѓаните може да ги преземат на својот уред или да ги споделат на друга електронска адреса, секако на сопствен ризик.

На овој начин граѓаните добиваат безбедна околина за сместување на електронските документи.

И покрај сите безбедносни аспекти во обезбедување на електронските документи, интерфејсот/дизајнот за користење на добиените електронски документи може да претставува проблем при користење за обичниот граѓанин со основно познавање на дигитални вештини.

3.2.5. Цена на електронските услуги

Со цел забрзување на постапките за граѓаните, институциите нудат и електронски документи на граѓаните и бизнис заедницата за остварување на своите права. При генерирање на електронските документи, не се вклучени административни службеници, не е потребно користење на претходно печатени хартиени обрасци, не се користат уреди за печатење на содржината на документот, ниту е потребен физички простор за нивно чување.

За поднесување на барање за услуга, барателот плаќа административната такса според утврден тарифник³⁵ за списите и дејствата кај органите на управата во Република Северна Македонија.

Исто така, за „електронскиот образец“ на документот што граѓаните го добиваат од институциите се наплаќа износ од најмалку 50 денари. За електронското плаќање, во зависност преку која комерцијална банка се врши наплатата, се врши и наплата на провизија за уплатници.

Некои институции³⁶ на почетокот го популаризираа издавањето на електронски документи за граѓаните и бизнис заедницата со „попуст од 20%“ во однос на цената за хартиена верзија на документот. Ревизијата утврди дека наместо намалување цената, истата е зголемена³⁷ и изедначена со цената на хартиена верзија на документот.

Ваквите состојби за наплата на износи за „електронски обрасци“, административни такси и провизии за електронски документи, односно обрасци, не придонесува кон зголемување на интересот кај граѓаните за обезбедување на електронски документи и брз пристап кон документите.

³⁵ Член 37 од Законот за административни такси, Службен весник на Република Македонија” бр. 17/93, 20/96, 7/98, 13/01, 24/03, 19/04, 61/04, 95/05, 7/06, 70/06, 92/07, 88/08,130/08, 6/10, 145/10, 17/11, 84/12, 192/15 и 23/16

³⁶<https://vlada.mk/node/11680> Агенција за катастар на недвижности

³⁷ ИЛ за ДЗР <https://oss.katastar.gov.mk/OSSP/faces/public/customMaps/imotenListKupuvanje.xhtml?idPl=2069722>

3.3. Пристапност/достапност за сите граѓани до националната платформа за е – услуги

3.3.1. Следење на инциденти за Националниот портал и поврзаните системи

Од страна на МИОА, донесен е Правилник³⁸ за пријавување, реакција и санирање на инциденти во Министерството за информатичко општество и администрација. Со овој правилник се пропишува начинот на пријавување, реакција и санирање на инциденти кои влијаат или можат да влијаат на тајноста и заштитата на личните податоци кои се обработуваат во министерството за информатичко општество и администрација.

Во Секторот за информациско комуникациски системи, воспоставено е Одделение за безбедност на мрежи и информациски системи. Согласно Правилникот³⁹ за систематизација на работните места во МИОА, основни задачи кои ги имаат вработените во одделението се:

- ефикасно обновување на нормалните операции на системот со најмало негативно влијание врз функционалноста на системот;
- откривање, собирање, зачувување, заштита и анализа на дигитални докази поврзани со компјутерски криминал, безбедносни упади и инциденти;
- идентификација, регистрација, категоризација, приоритизација, испитување, дијагноза, ескалација, решавање, опоравување и затворање на инциденти;
- воспоставува и документира хронолошка секвенца на настани поврзани со инциденти во информациските системи на министерството;
- поставува дијагноза на степен на напад, негативните последици, истекување на информации, анализа на логови и анализа на малициозен софтвер и откривање на докази за постоење на таков софтвер во информацискиот систем, и
- подготовка на извештаи за сите инциденти и дава стручна анализа околу справувањето со инцидентите, откривањето, зачувувањето и заштитата на соодветни докази на останатите органи интегрирани со системите на министерството.

Од вкупно 11 систематизирани работни места⁴⁰ во ова одделение, пополнето е само едно работно место – помлад соработник за управување со инциденти кој извршува и други работни задачи.

Непополнети работни позиции во ова одделение, ненавремено евидентирање на инцидентите, нивната анализа и предложени мерки за нивно надминување, носи ризик по безбедноста на мрежи и информациски системи за кои е надлежна МИОА а со тоа влијае на достапноста на националниот портал.

³⁸ Бр. 02-4283/5 од 13.07.2018 година

³⁹ https://mioa.gov.mk/sites/default/files/pbl_files/documents/pravilnik_za_sistematizacija_mioa_2021_konsolidiran_v1.pdf

⁴⁰ 1 раководител на одделение, 2 Советници за безбедност на софтвер и бази на податоци, 2 Советници за мрежна безбедност и криптографија, 2 Виши соработници за управување со ризик, 2 Виши соработници за управување со инциденти и 2 Помлади соработници за управување со инциденти

3.3.2. Сертификати за електронски печати на институциите

Електронски документ е секоја содржина складирана во електронска форма, особено текстуални или звучни, визуелни или аудио-визуелни записи. Електронскиот документ има иста правна и доказна сила како и писмената форма на документот и истиот не може да се оспори како доказ во управна или судска постапка, само затоа што е создаден во електронски облик.

Секој издаден електронски документ, задолжително треба да го има форматот и полињата кои се дефинирани со Правилникот за задолжителните елементи на електронските документи⁴¹. Електронските документи издадени од институции треба да содржат најмалку електронски печат и електронски временски жиг. Електронскиот печат и временскиот жиг се сертификати обезбедени од даватели на доверливи услуги и чија веродостојност и валидност може да се провери.⁴²

Кога документот е генериран, тогаш „оркестрациската компонента“ бара дигитално потпишување на документот од институцијата надлежна за услугата, преку Националната платформа за интероперабилност. Дигиталното потпишување се прави со печат на институцијата преку инфраструктура за потпишување и притоа се враќа е-документ согласно пропишаните стандарди.

Конечниот е-документ, преку „оркестрациската компонента“, се издава на корисникот преку Порталот. Граѓанинот, на својот регистриран профил добива нотификација за изготвен документ и е-документот (излезот од услугата) е достапен на неговиот/ нејзиниот профил. Оваа компонента овозможува информација за статусот на услугата и следење на процесот на услугата.

Софтверот за дигитално потпишување е составен од неколку различни компоненти. Истиот е имплементиран на четири виртуелни сервери од кои два се користат за сервисите и апликациите за потпишување, додека другите два се користат за операциите за енкрипција/ декрипција на сертификатите и клучевите кои се користат во процесот на потпишување. Дополнително се користат и два физички HSM уреди на кои со соодветна заштита се чуваат сите клучеви и сертификати на институциите. Пристапот до овие папки каде се чуваат електронските сертификати за електронски печати е строго ограничен само на институциите на кои се доделени. Одговорна институција за набавката на овие сертификати за електронски печат е МИОА.

Ревизијата со увид во издадени електронски документи⁴³, утврди дека дел од сертификатите за електронските печати се истечени од 16 мај 2023 година за 7 институции.

⁴¹ Службен весник на Република Северна Македонија, бр. 47/20 година

⁴² <https://e-shop.kibstrust.com/raforms/VerbaSearchCert.aspx>

⁴³ Електронски документи кои ревизорите како физички лица ги обезбедија преку националниот портал за е-услуги

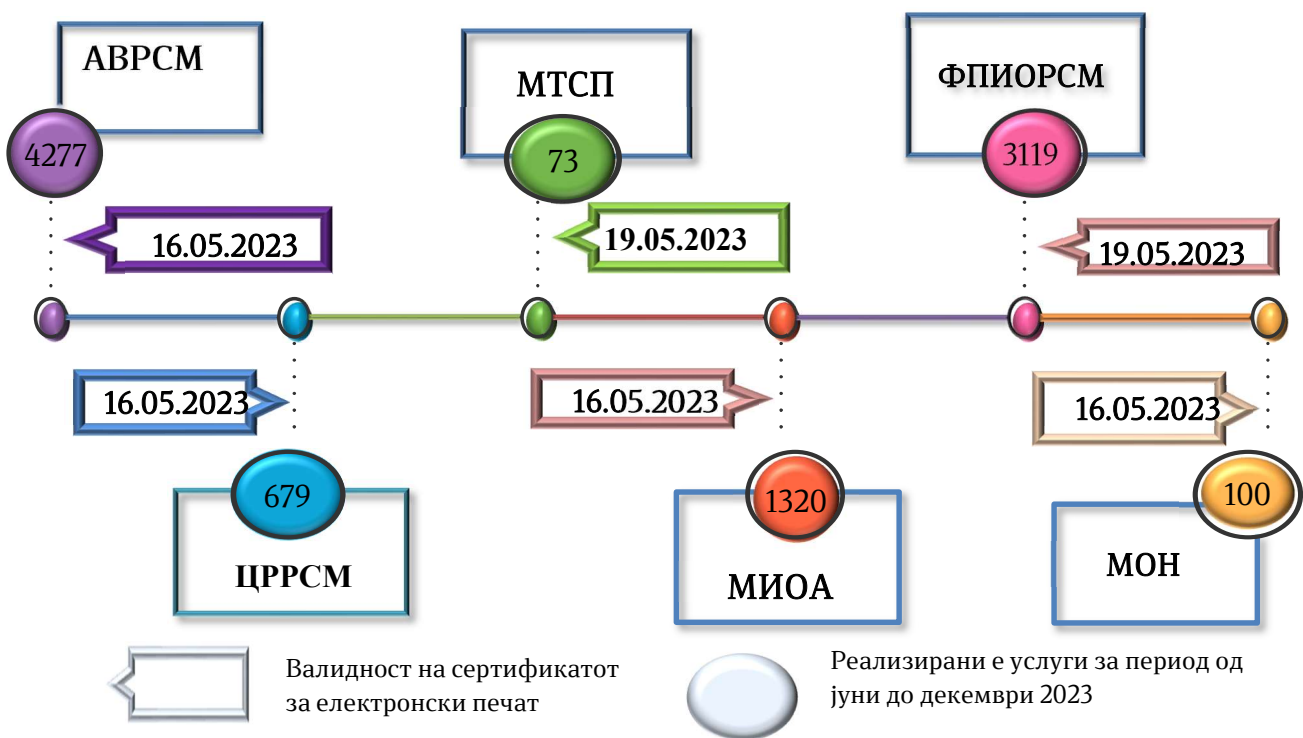
**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

МИОА секоја година спроведува јавна набавка за доверливи услуги, која за 2023 година почнала да се спроведува во месец август 2023 година⁴⁴. До завршување на ревизијата, не е склучен договор со економски оператор за набавка на Доверливи услуги⁴⁵.

Врз основа на извршената анализа преку администраторскиот дел на порталот, утврдивме дека се издадени 9.568 електронски документи за кои со истечени сертификати за електронски печат. Најголем дел од овие документи се издадени од институции кои за своите електронски документи не наплаќаат.

Но, ЦРПСМ на македонските граѓани/ бизнис заедницата има издадено 679 потврди, за кои е наплатено по 311 денари од потврда или наплатено вкупно 211 илјади денари.

Слика бр. 17 – Преглед на издадени електронски документи по институции чии сертификати се истечени



Доцнењето со набавката и склучување на договор за доверливи услуги довело до издавање на електронски документи, чии сертификати за електронски печат се истечени, што претставува ризик за валидност на издадените електронски документи.

⁴⁴ Одлука за спроведување на јавна набавка бр. 19-3042/4 од 07.08.2023 година и објава на ЕСЈН на 09.08.2023 година.

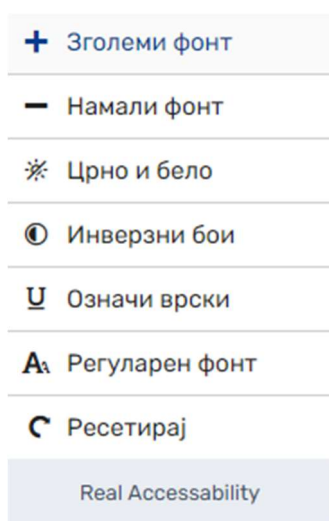
⁴⁵ Јавна набавка по оглас број 14210/2023

3.3.3. Пристапност на лицата со попреченост до порталите за обезбедување на електронски услуги

Република Северна Македонија ја потпишала⁴⁶ Конвенцијата на Организацијата на Обединетите нации за правата на лицата со попреченост. Со ова, нашата држава има преземено обврски⁴⁷ за идентификација и елиминација на пречките и бариерите во пристапноста, што се однесуваат на: информации, комуникации, вклучувајќи и електронски сервисни служби.

Стандард за пристапност на содржините за интернет порталите е WCAG⁴⁸. Упатства за пристапност на веб-содржини опфаќа широк опсег на препораки за креирање на подостапни веб-содржини. Следењето на овие упатства ќе ја направи содржината подостапна за поширок опсег на лица со попреченост, вклучувајќи:

- Слепи лица и лица со слаб вид,
- Глуви и лица со слаб слухот,
- Пречки во говорот,
- Фотосензитивност и слично.



Овие упатства се однесуваат на пристапноста на веб-содржините на десктоп компјутерите, лаптопите, таблетите и мобилните уреди.

Со извршениот увид во содржината на националниот портал во поглед на пристапноста на лицата со попреченост, утврдиме дека на главната страна⁴⁹, воопшто нема јасно обележано копче кое би укажувало на поставки за лица со попреченост. Од страна на овластените лица во МИОА ни беше укажано дека ова копче е всушност копчето „Поставки“, кое по облик не асоцира/укажува на поставки за лица со попреченост. Поставките се однесуваат на големина на фонт (3 големини) и контраст (висок контраст и нормален контраст).

Ваквата состојба, не ги задоволува основните барања на Упатствата. Позитивни примери за вакви портали се порталите на: Министерството за образование и наука⁵⁰, Општина Карпош⁵¹ и Општина Велес⁵². МИОА е одговорна за ажурирање на интернет портал за квалитетот⁵³ на институциите каде се применети основните барања за пристапност за лицата со попреченост.

Недоволната примена на стандардите за пристапност на порталите до МИОА ги спречува лицата со попреченост – оштетен/ намален вид за пристап до услугите на националниот портал.

⁴⁶ 30 март 2007 година, ратификувана на 5 декември 2011 година

⁴⁷ Член 9 став 1(в) од Конвенцијата за правата на лицата со попреченост.

⁴⁸ Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

⁴⁹ <https://uslugi.gov.mk/>

⁵⁰ <https://mon.gov.mk/>

⁵¹ <https://karpos.gov.mk/>

⁵² <https://veles.gov.mk/>

⁵³ <http://kvalitet.mioa.gov.mk/>

3.3.4. Техничка поддршка за користење на е-услуги

Националниот портал за е-услуги има предвидено посебна секција за пријавување на проблеми или прашања од страна на граѓаните при регистрација или користење на платформата. Во МИОА, формиран е Контакт центар за техничка поддршка, каде се ангажирани две лица. За секој пријавен проблем, телефонско јавување или пристигната електронска пошта, се отвара тикет, односно се евидентира проблемот.

Секој граѓанин, регистриран или нерегистриран корисник на Порталот, може да постави прашање за користење или проблеми за услугите. Доколку прашањето се однесува за порталот и неговото работење, истото се обележува со една од постоечките категории и прашањето се испраќа до корисничка поддршка на МИОА, или до „системски корисник“. Доколку, прашањето се однесува за конкретна услуга која ја дава некоја институција, прашањето се испраќа до институцијата. Прашањето се распределува на едно од лицата со улога корисничка поддршка во институцијата, „институционален корисник“.

На почетната страна на порталот наведен е телефонски број за пријавување на проблеми за користење на порталот, но на повик на овој телефонски број никој не одговара на повиците. Исто така потврдивме дека овој број не е во сопственост на МИОА. Со ова се оневозможува на граѓаните и корисниците пријавување на проблеми со користење на порталот и услугите навремено.

Со кликување на копчето поддршка, се отвара секцијата за поддршка, каде се наведени се два телефонски броја за пријавување на проблеми. Пријавување на проблеми е можно и преку испраќање на електронска пошта. Преку секцијата за поддршка можно е и следење на статусот на поставено прашање/ проблем.

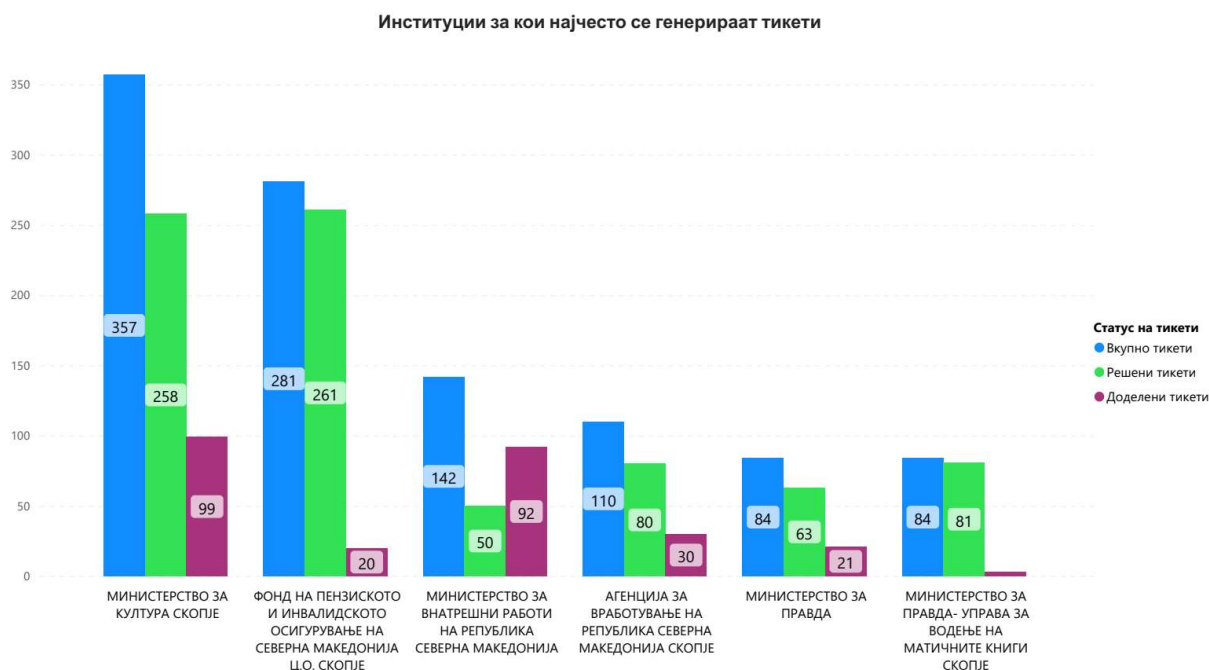
Со увид во доставената документација и податоци за пријавени проблеми, утврдивме дека има вкупно регистрирани 287 тикети за проблеми кои се однесуваат за функционирање на националниот портал и 1261 тикет што се однесуваат на услуги на институции.

Со техничката поддршка, решени се 255 тикети поврзани со проблеми за порталот, 30 се проследени за решавање на економскиот оператор задолжен за превентивно и адаптивно одржување на порталот, а 2 тикети се невалидни.

Што се однесува до пријавените проблеми за услугите на институциите, направивме анализа на пријавени и решени тикети. Најчесто се пријавуваат проблеми за услугите на следните институции:

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

Графикон број 9: Институции за кои најчесто се пријавуваат проблеми и Статус на тикети



Ревизијата не го потврди статусот на тикетите, кои за решавање се доделени на институциите, од причина што не постои синхронизација на решени доделени тикети.

Отсуството на синхронизација за доделени и решени тикети за проблеми носи ризик од повторување на истите проблеми со кои се среќаваат корисниците на националниот портал за е-услуги при реализирање на нивните услуги.

3.3.5. Центри за една точка на услуга

Една точка за услуги е административна канцеларија која овозможува пристап до услуги на повеќе надлежни органи и во која може да се подигнат акти донесени од надлежните органи за кои е наменета административната канцеларија, а за кои услуги претходно е поднесено барање од страна на корисник на конкретна услуга којашто ја обезбедува надлежен орган во согласност со закон. Единствената точка за услуги обезбедува и информативни сервиси за различни видови на услуги кои ги обезбедуваат надлежните органи за населението во Република Северна Македонија.

Распределбата и формирањето на надлежните органи во административни центри во една точка за услуги е пропишана со посебен Правилник⁵⁴.

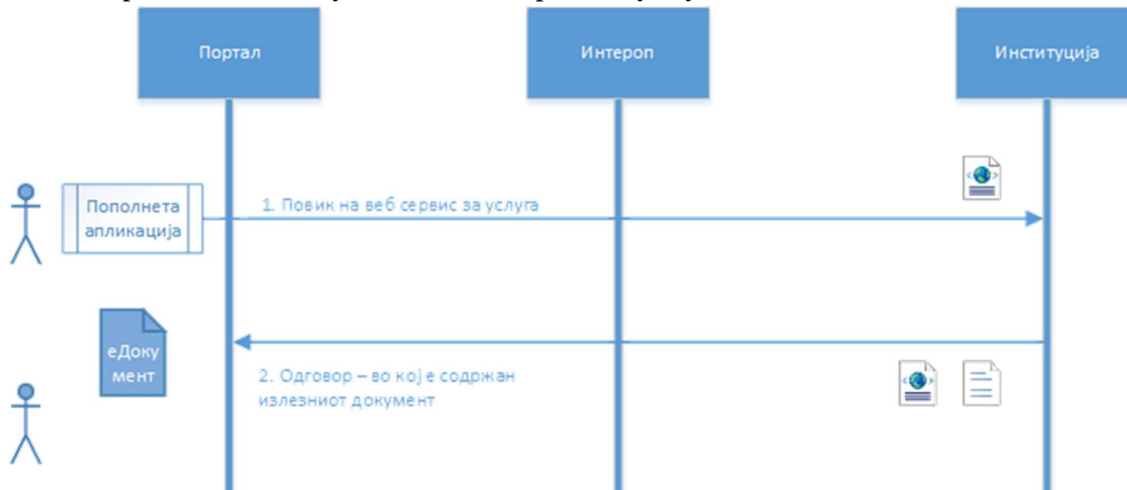
Електронските услуги за кои што не е потребно барањето да се обработува од страна на надлежно лице во рамки на институцијата ќе се имплементираат како синхрони

⁵⁴ https://arhiva.mioa.gov.mk/sites/default/files/pbl_files/documents/legislation/pravilnik_etu.pdf

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

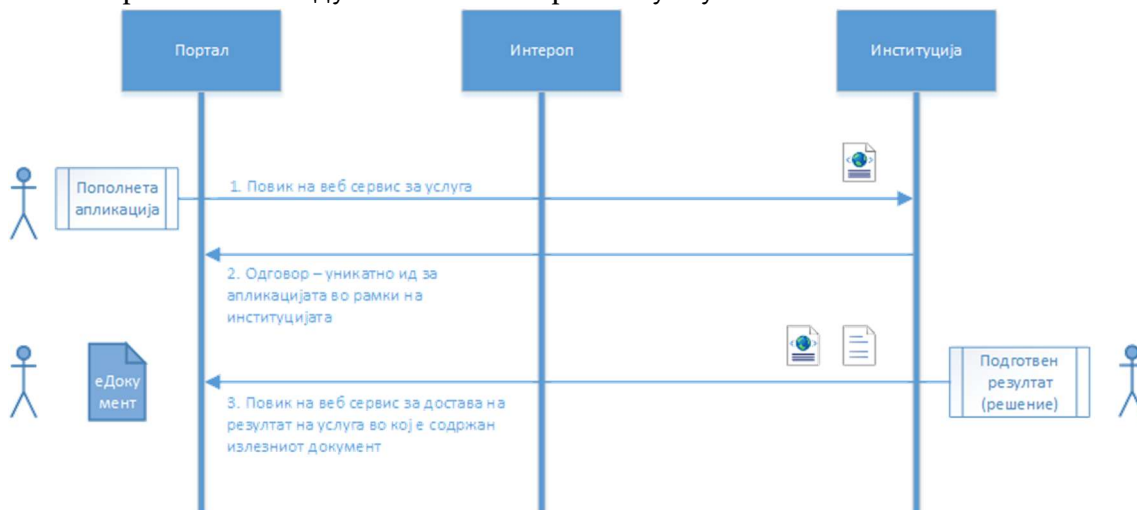
е-услуги преку платформата за интероперабилност. Електронските услуги потребно е да се имплементираат во форма на веб сервиси на платформата за интероперабилност и треба да ги содржат сите влезни параметри во согласност предвидениот формулар на барањето за реализација на услугата.

Слика бр. 18 – Обезбедување на синхрона е-услуга



Електронските услуги за кои што е потребно барањето да се обработува од страна на надлежно лице во рамки на институцијата ќе се имплементираат како асинхрони е-услуги преку платформата за интероперабилност. Електронските услуги потребно е да се имплементираат во форма на веб сервиси на платформата за интероперабилност и треба да ги содржат сите влезни параметри во согласност со предвидениот формулар на барањето за реализација на услугата.

Слика бр. 19 – Обезбедување на асинхрона е-услуга



Во ЕТУ центрите, вработените лица имаат улога на посредник за административни услуги по електронски пат. Односот помеѓу посредникот и корисникот на електронската услуга се воспоставува врз основа на договор. Начинот на постапување на посредниците, како и образецот на договорот е пропишан од страна на министерот за информатичко општество и администрација.

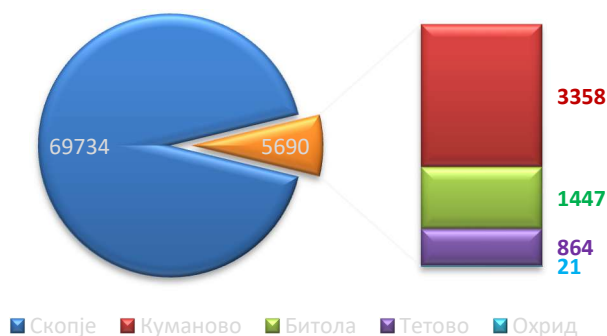
КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

За информации за услугите кои граѓаните можат да ги обезбедат во ЕТУ, воспоставен е посебен портал <https://etu.uslugi.gov.mk/pages/home>. Пристапувањето на овој портал е преку корисничкиот профил на граѓанинот во СЕН. По најавата корисникот може да избере закажување на термин во било која ЕТУ за услугите од институциите кои нудат услуги во тој центар. Освен преку порталот, граѓаните на лице место во центрите на ЕТУ преку воведениот систем „земи бројче“, закажуваат термин/ информација за бараната услуга.

Во Република Северна Македонија воспоставени⁵⁵ се пет ЕТУ канцеларии во: Скопје, Тетово, Битола, Куманово и Охрид. Во текот на 2022 и 2023 година преку ЕТУ се услужени 75.424 тикети (граѓани). Во графиконите број 10 и број 11 направена е анализа за бројот на услужените граѓани по ЕТУ канцелариите.

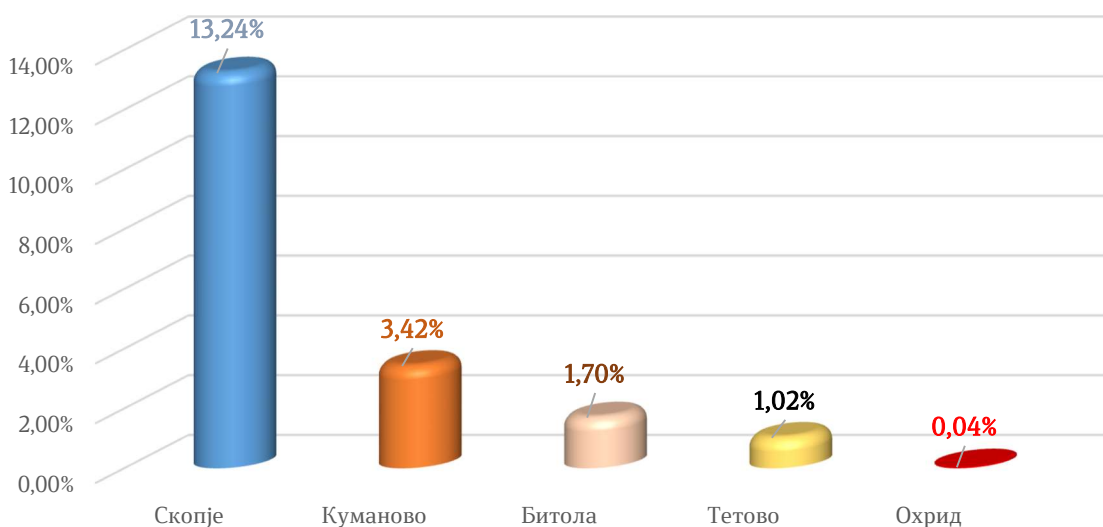
Графикон број 10 – Вкупен број на услужени тикети по ЕТУ канцеларии

Вкупен број на услужени тикети



Графикон број 11 - Процент на услужени граѓани според број на жители

Процент на услужени тикети по вкупен број на жители



⁵⁵ Скопје 21.2.2019, Тетово 22.6.2020, Куманово 29.1.2021, Битола 17.6.2021 и Охрид 20.8.2021

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

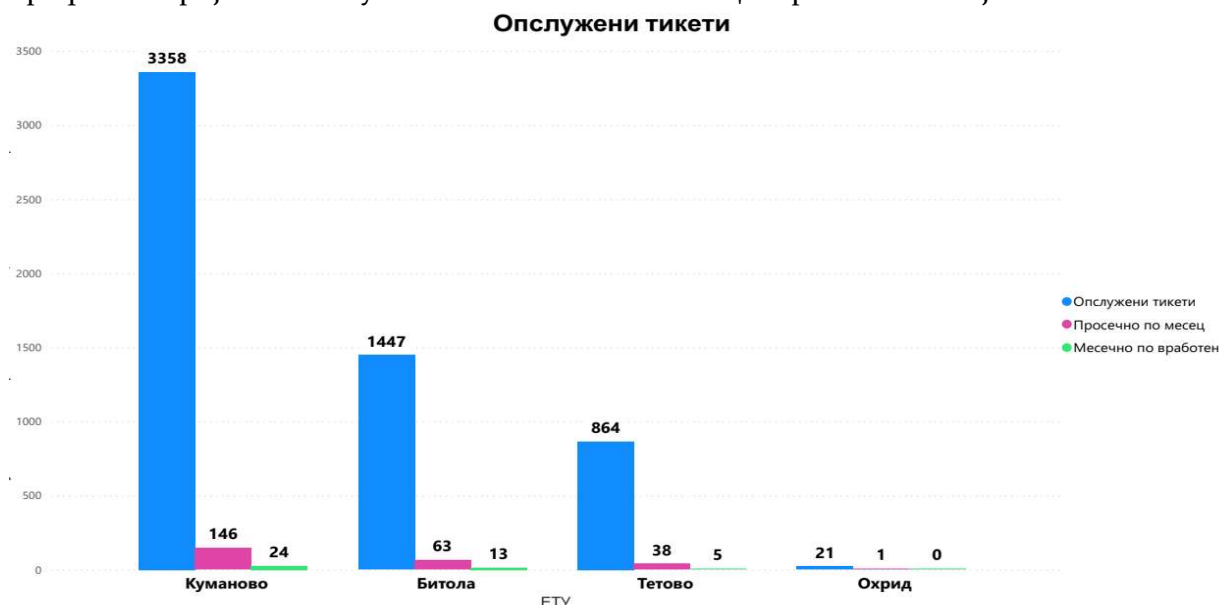
Во ЕТУ Скопје се распределени вработени од МИОА и 8 други институции⁵⁶, дисперзирани шалтери, но во текот на 2022 година вработените од ЦРПСМ и ФЗОРСМ се повлечени и граѓаните не можат да обезбедат услуги од овие институции.

Направивме анализа на услужени граѓани во канцелариите надвор од Скопје. Анализата го покажа следното:

Табела бр. 8 – Просечен број на опслужени тикети

ЕТУ	Услужени тикети	Број на месеци (01.01.2022 до 30.11.2023)	Број на вработени	Просечно по месец	Месечно по вработен
Куманово	3.358	23	6	146	24,33
Битола	1.447	23	5	62,91	12,58
Тетово	864	23	8	37,57	4,70
Охрид	21	23	5	0,91	0,18

Графикон број 12 – Опслужени тикети во ЕТУ канцеларии вон Скопје



Искористеноста на овие центри е: Охрид со 0,9; Тетово со 7,57; Битола со 62,9 и Куманово со 146 граѓани месечно, односно од 0,2 до 24,33 граѓани по вработен во центарот месечно. Имајќи го ова во предвид, дел од ЕТУ центрите надвор од Скопје не се ефективно и економично искористени за обезбедување на информативни сервиси и услуги за граѓаните и бизнис заедницата.

3.3.6. Квалитет на обезбедените услуги

⁵⁶ УВМК, АВРСМ, ПИОМ, АКН, ЦРМ, ФЗОРСМ, УЈП и МВР

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

Управувањето со квалитетот опфаќа системска и континуирана примена на различни инструменти во институциите од јавниот сектор со цел унапредување на работењето и обезбедување на подобри услуги кои се во согласност со потребите на граѓаните.



Придобивките од инструменти најчесто се насочени кон континуирано подобрување на работата и организациските процеси, унапредување на мотивацијата и следење на работењето кај вработените, како и подобрување на испораката на услугите. Примената на овие инструменти треба да има поволно влијание врз севкупниот систем на јавната администрација и ќе обезбеди креирање на модерна, ефикасна и професионална јавна администрација што ќе им служи на граѓаните.

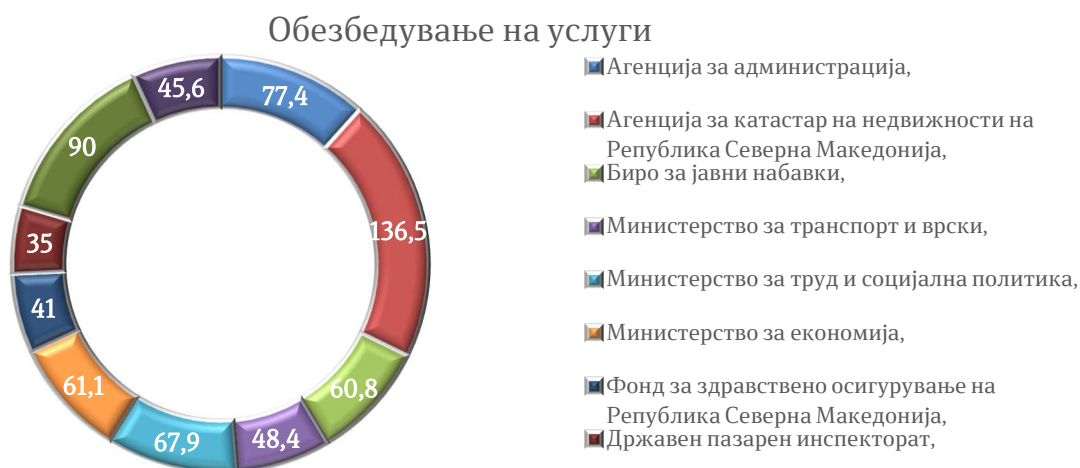
Методологијата за следење на квалитетот на институциите⁵⁷ е развиена од страна на МИОА, а во соработка со Мисијата на ОБСЕ во Република Северна Македонија.

Врз основа на оваа методологија, оценката за квалитетот на институцијата се вреднува врз основа на пет области:

- Стратешко планирање и развој и координација на политики;
- Управување со човечки ресурси;
- Обезбедување на услуги;
- Транспарентност и
- Управување со квалитет.

МИОА во извештајот за 2022 година, за областа Обезбедување на услуги ги има објавено резултатите прикажани во графикон број 13. Бројот на утврдени поени е од максимално 200 поени

Графикон број 13 - Број на поени за обезбедување на услуги



Во отсуство на систем/постапки/резултати за мерење на задоволството и искуството на корисниците од користењето на електронските услуги во Република

⁵⁷ https://mioa.gov.mk/sites/default/files/pbl_files/documents/legislation/Metodologija_Barometar.pdf, верзија од октомври 2021 година

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

Северна Македонија, ревизијата користеше достапни податоци и информации од релевантни извори.

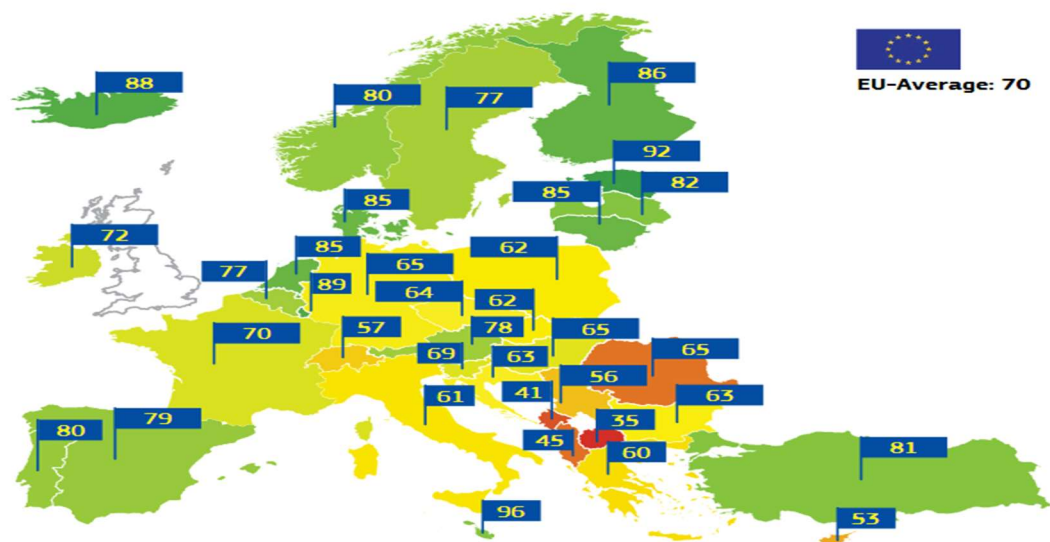
Европската Комисија, во месец септември 2023 го издала извештајот за индексот на е - Влада⁵⁸. Индексот за е -Влада ја следи дигитализацијата на јавните услуги и дигиталната трансформација на владите за 2021 и 2022 година во 27 земји-членки на Европската унија, како и за Исланд, Норвешка, Швајцарија, Албанија, Црна Гора, Северна Македонија, Србија и Турција – 27+ земји.

Во овој извештај, опфатени се онлајн јавните услуги на четири димензии, кои се состојат од 14 основни индикатори, поделени на 48 анкетни прашања. Четирите димензии кои се опфатени со оваа студија се:



Во извештајот е дадена генерална оцена за е-владеењето за 35 европски земји: заснована на четирите области.

Слика бр. 20 – Географска распределба на оценката за е-Владеење



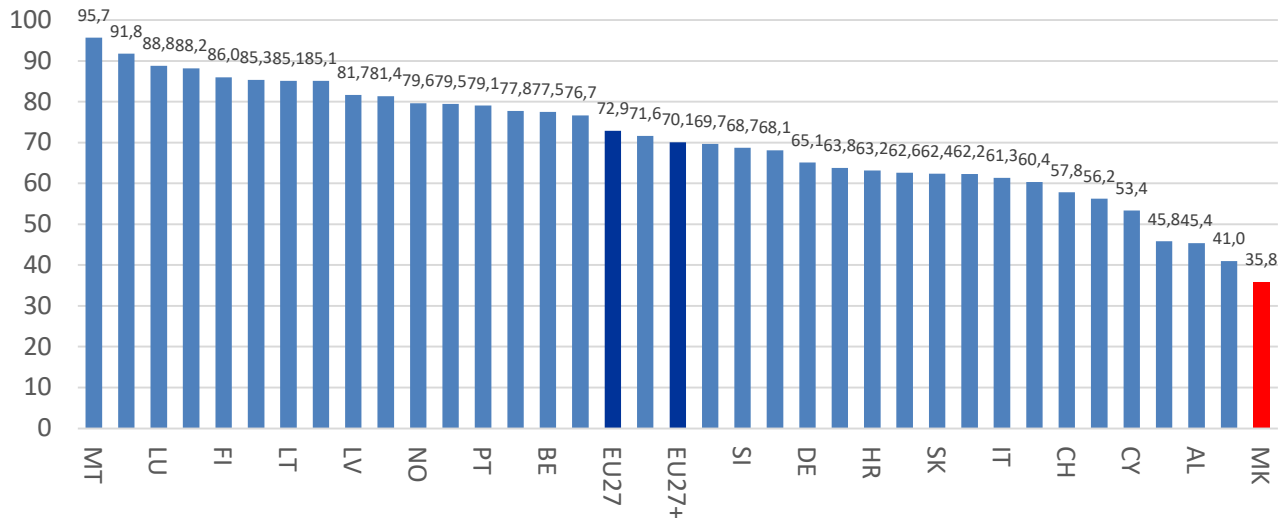
Графикон број 14 – Оценка за е-Владеење

⁵⁸ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2023>

⁵⁹ User Centricity

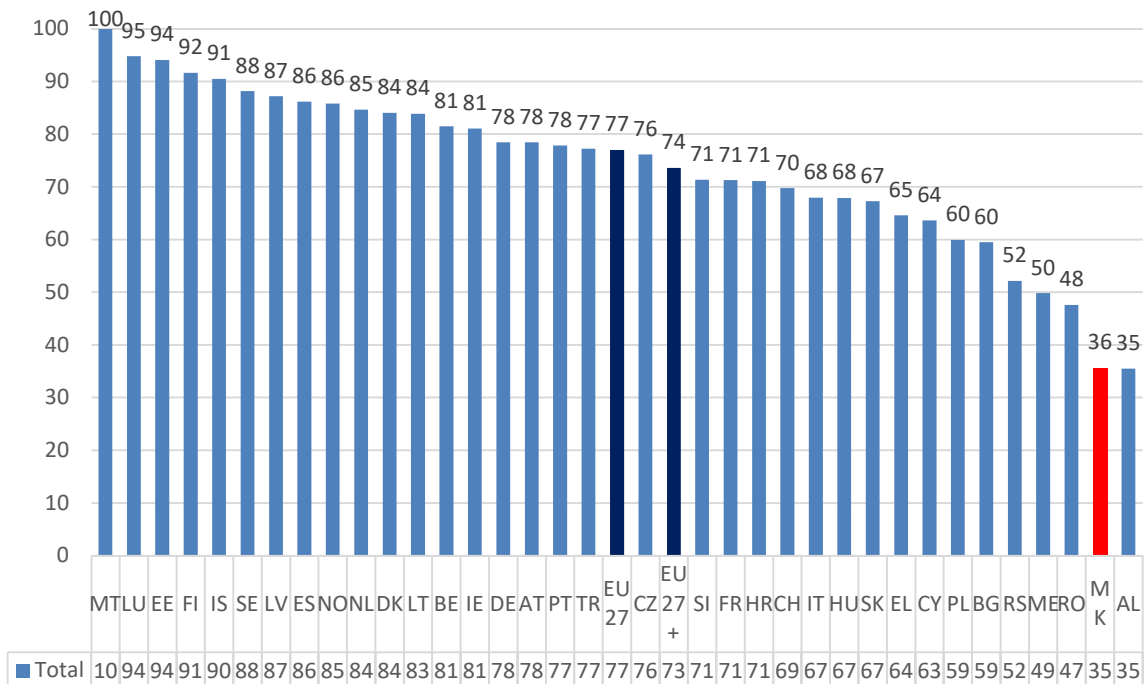
**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

Вкупен резултат



Оценката за Дигиталните јавни услуги е направена според индикаторите кои се дадени во Прилог 6:

Графикон број 15- Оценка на дигиталните услуги



Во периодот 2023-2027 Република Северна Македонија има стратешка цел да го достигне просекот на DESI индексот во ЕУ земјите, односно индекс 70.

Во текот на спроведување на ревизијата, спроведовме тестирање во поглед на едноставноста на користење на националниот портал – User Friendly. За

Ревизорски тим:

1. _____
2. _____

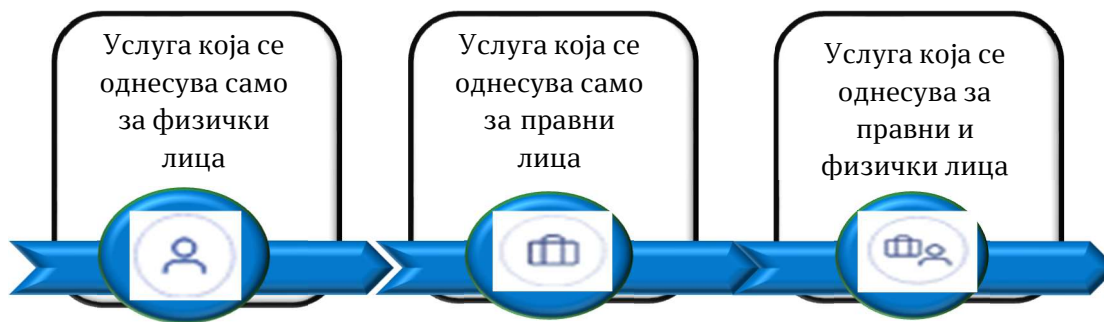
Овластен државен ревизор

65

КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ

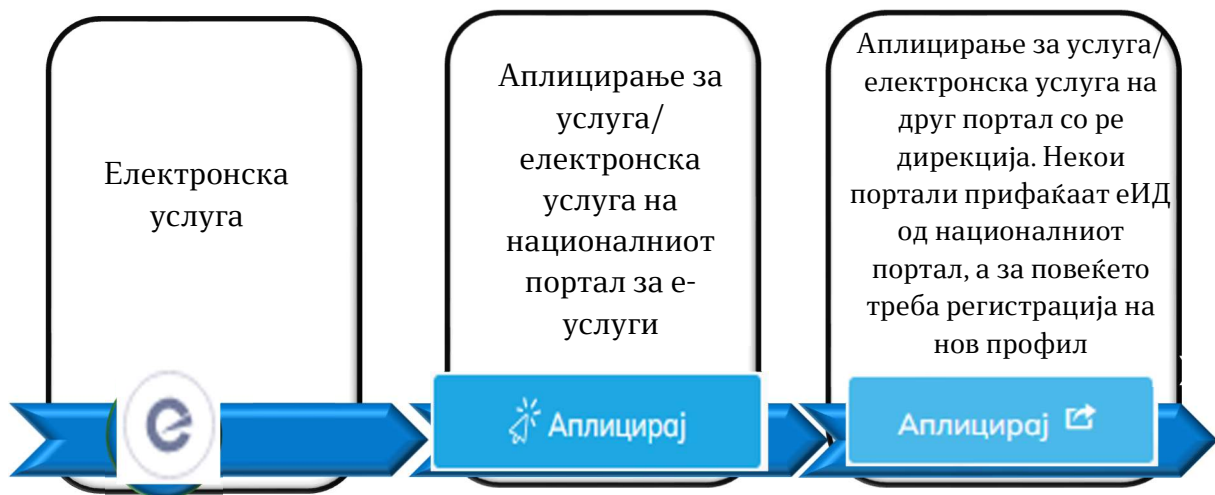
користењето на самата платформа постои упатство за регистрација и најава како видео материјал и како чекори на самата платформа. Постапките за пребарување на услугите и како да се препознаат услугите дали се за физички лица или правни лица, кои услуги се добиваат директно преку платформата или кои се добиваат преку редирекција на друг портал не се достапни на платформата.

Објаснување на иконите за услуги:



Иако порталот е прилагоден за користење на мобилен телефон или таблет, не е дизајнирана и изготвена е-апликација, која граѓаните ќе можат да ја инсталираат на мобилните уреди и како таква би се користела. Слични е-апликации се овозможени од страна на УЈП – Мој ДДВ и МЗ- Мое Здравје.

Исто така проблеми со кои се среќаваат регистрираните корисници е препознавање на значењето на копчето за апликација.



Кај поголемиот број на услуги постои редирекција на друг портал, за кои е потребна посебна регистрација. Тоа се следните даватели на услуги: ФЗОРСМ, АКН, УЈП, Град Скопје, порталите на ЗЕЛС.

Имајќи ги предвид резултатите од следењето на квалитетот на услугите со просечната вредност на обезбедените услуги 66 бодови од можни 200, недостатокот

Ревизорски тим:

1. _____
2. _____

Овластен државен ревизор

66

**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

на систем за мерење на задоволството и искуството на корисниците од користењето на електронските услуги, отсуство на соодветни упатства за користење на националниот портал, мобилна апликација и креирање на повеќе профили на различни портали без синхронизација на профилите, влијае врз квалитетот и достапноста на електронските услуги, како и унапредување на работењето и обезбедување на подобри услуги кои се нудат на граѓаните.

Ревизорски тим:

1. _____
2. _____

Овластен државен ревизор

67

4. ЗАКЛУЧОК

Веруваме дека спроведената ревизија ни даде основа да го изразиме следниот заклучок:

Со носењето на основните закони за дигитализација на процесите, овозможени се електронски услуги на граѓаните и бизнис заедницата. Воспоставениот мониторинг не е ефикасен во делот на усогласување на матичната легислатива на институциите со законската легислатива за дигитализација, односно 140 закони сеуште не се усогласени заедно со Законот за општа управна постапка. Недоволниот мониторинг за усогласување на законската легислатива, го намалува притисокот врз јавните институции за дигитализација на услугите, што претставува административна бариера за граѓаните.

Голем број институционални корисници се евидентирани во каталогот со приватни електронски адреси, а за дел од институциите евидентирани се и електронски адреси на лица вработени кај економски оператори. Листата на корисници не е ажурирана и во неа се евидентирани лица кои не се повеќе дел од институциите. Обуките за институционалните корисници на Каталогот на услуги се спроведени во текот на 2019 година и од тогаш институциите не побарале, а МИОА не презело активности за спроведување на обуки за користење на каталогот.

Одредени институции самостојно развиваат е-решенија, без интеграција на истите со националниот портал за е-услуги, што резултира со нерационално користење на ресурсите. Недостатокот на искусен и квалификуван ИТ кадар доведува до зголемување на ризикот за реализација на активности во делот на дигитализацијата.

За период од две години, бројот на регистрирани корисници на Националниот портал се зголемил за 70.000, додека бројот на поднесени барања за електронски услуги се зголемил за 40.000, или само 0,556 поднесени барања по регистриран корисник. Преку националниот портал за 4 години реализирани се околу 65.000 електронски услуги.

Наплата на износи за „електронски обрасци“, административни такси и провизии за електронски документи, односно обрасци, го намалува интересот на граѓаните за обезбедување на електронски документи. Слабата заинтересираност на граѓаните се должи и на недоволната промоција на порталот и електронските услуги преку медиумите и социјалните мрежи, но и поради еднаквите цени на електронските и хартиените документи.

МИОА е во процес на спроведување јавна набавка за набавка на сертификати за електронските печати на институциите која не е завршена. Кај дел од институциите од месец мај 2023 истечени се сертификатите за електронски печат и при тоа институциите издале 9.568 електронски документи.

**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

Стандардите за пристапност до интернет содржините и потпишаната конвенција не се имплементирани во целост, а лицата со попреченост не се во можност да ги користат електронските услуги, што претставува своевидна дискриминација на овие граѓани.

За потребите на граѓаните без дигитални вештини и лицата со попреченост воспоставени се пет канцеларии за Една точка на услуги. Искористеноста на овие центри е од 0,9 до 146 граѓани месечно по центар, односно од 0,2 до 24,33 граѓани по вработен во центарот месечно. Имајќи го ова во предвид, дел од ЕТУ центрите надвор од Скопје не се ефективно и економично искористени за обезбедување на информативни сервиси и услуги за граѓаните и бизнис заедницата.

Управувањето со квалитетот опфаќа системска и континуирана примена на различни инструменти во институциите од јавниот сектор со цел унапредување на работењето и обезбедување на подобри услуги кои се во согласност со потребите на граѓаните. Но извештајот на Европската комисија за Индексот на е-Влада за 2021 и 2022 година ја позиционира нашата земја меѓу последните.

Согласно претходното, Владата на Република Северна Македонија, Министерството за информатичко општество, институциите и органите делумно се посветени кон активностите за дигитална трансформација и овозможување на електронски услуги за граѓаните. Процесот на дигитализацијата на услугите е бавен, влијае врз квалитетот и достапноста на електронските услуги, а искористеноста на националниот портал за е-услуги од страна на граѓаните е на ниско ниво. Притоа цената на една реализирана е-услуга преку националниот портал за е-услуги произлегува дека изнесува 12.815 денари.

5. ПРЕПОРАКИ

Одговорното лице во Министерство за информатичко општество и администрација да преземе активности за:

1. Подобрување на комуникацијата и координација со институциите за носење на закони со цел усогласување на законската легислатива со пакетот закони за дигитализација. (точка 3.1.1.)
2. Воведување на национален регистар за евиденција на системи, платформи и вложени средства за дигитализација на процесите и постапките во институциите. (точка 3.1.4. и точка 3.2.1.)
3. Иницирање на постапка за ажурирање на податоци за институционалните корисници во каталогот на услуги, како и задолжително користење службени електронски адреси. (точка 3.1.5.2.)
4. Иницирање на постапка за континуирано ажурирање и воведување на нови електронски услуги согласно степенот на дигитализација. (точка 3.1.5.2.)
5. Одржување на обуки за институционалните корисници за Каталогот на услуги за постојни и други институции. (точка 3.1.5.2.)
6. Довршување на мапирање на услугите поврзани со секој животен настан, да се идентификуваат услугите кои се однесуваат на меѓусебно поврзани животни настани. (точка 3.2.1.)
7. Искористување на можностите и капацитетите на националниот портал за е-услуги без развивање на нови (паралелни) независни портали за е-услуги. (точка 3.2.1.)
8. Овозможување на пристап до веќе развиените портали за е-услуги преку Системот за единствена најава на националниот портал. (точка 3.2.1.)
9. Синхронизирање на статистики националниот портал за е-услуги со порталите за реализирани електронски услуги на институциите. (точка 3.2.1.)
10. Континуирана промоција на националниот портал за електронски услуги преку електронските и социјалните медиуми за можностите и услугите што се нудат. (точка 3.2.2.)
11. Поедноставување на пристапот до обезбедените електронски документи за регистрираните корисници на порталот. (точка 3.2.4.2.)
12. Евидентирање и следење на инциденти на Националниот портал и поврзаните информациски системи. (точка 3.3.1.)
13. Искористување на можностите за спроведување на јавни набавки за доверливи услуги поврзани со националната платформа за е-услуги и поврзаните системи на период од три години. (точка 3.3.2.)
14. Имплементирање на WCAG стандардот за пристапност на интернет порталите кои нудат електронски услуги со постојан мониторинг за усогласеност со стандардот. (точка 3.3.3.)
15. Иницирање на постапки за континуирани ажурирање на податоците достапни за корисниците на услуги. (точка 3.3.4.)
16. Утврдување на оправданоста за постојните и отворање на нови ЕТУ канцеларии. (точка 3.3.5.)

**КОНЕЧЕН ИЗВЕШТАЈ ОД РЕВИЗИЈА НА УСПЕШНОСТ ИТ РЕВИЗИЈА
ЕФЕКТИВНОСТА НА НАЦИОНАЛНИОТ ПОРТАЛ ЗА Е-УСЛУГИ**

17. Спроведување на редовен системски мониторинг за утврдување задоволството на корисниците од услугите. (точка 3.3.6.)

Одговорните лица во **Владата на Република Северна Македонија** да преземат активности за:

18. Следење на работата на формираните работни групи и разгледување на кварталните и годишните извештаи за прогресот на спроведените активности. (точка 3.1.1.)
19. Утврдување на краен датум за завршување на дигитализација на постапките/услугите кои институциите ги нудат на граѓаните и бизнис заедницата. (точка 3.1.2.)
20. Интензивирање на активностите на Националниот Совет за дигитална трансформација во својот делокруг на работата. (точка 3.1.3.)
21. Имплементирање на задолжителна рамка за стандардизација на државните системи во секојдневното работење на институциите во државата. (точка 3.1.3.)
22. Усвојување на национална стратегија за задржување на искусен и квалификуван ИТ кадар со цел нормално функционирање на системите во институциите. (точка 3.1.5.1.)
23. Давање на приоритет за испорака и примена на електронски документи во постапките на институциите. (точка 3.2.3.)
24. Анализа на можноста конкурентна цена на сите електронски документи во однос на хартиената форма на документи, особено за цената на „електронскиот образец“. (точка 3.2.5.)