ДРЖАВЕН ЗАВОД ЗА РЕВИЗИЈА
ENTI SHTETËROR I REVIZIONIT
STATE AUDIT OFFICE

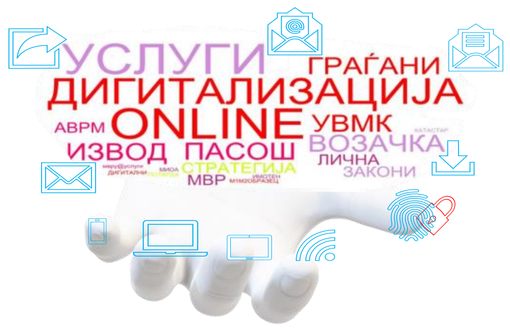
ДРЖАВЕН ЗАВОД ЗА РЕВИЗИЈА

-Соопштение за медиуми –

Скопје, 04.06.2024 година

Бавна дигитализација, недоволна промоција и слаба искористеност на е-услуги

140 закони заедно со Законот за општа управна постапка сè уште не се усогласени со пакетот закони за дигитализација, 0,556 поднесени барања по регистриран корисник и издадените 9.568 електронски документи со истечени сертификати



Државниот завод за ревизија изврши ревизија на успешност - ревизија на информациски системи на тема „**Ефективноста на националниот портал за е-услуги**“, со цел да даде одговор на прашањето „**Дали со дигитализација на услугите, за граѓаните ќе се обезбедат поефикасни, целосни, квалитетни и електронски услуги со пониски цени?**“

Владата на Република Северна Македонија, Министерството за информатичко општество, институциите и органите на државна управа 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.

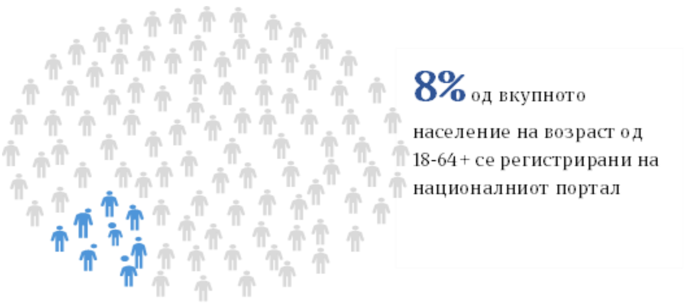
Со ревизијата е утврдено дека не е воспоставен доволен мониторинг во делот на усогласување на матичната легислатива со законската легислатива за дигитализација, што претставува административна бариера за граѓаните.

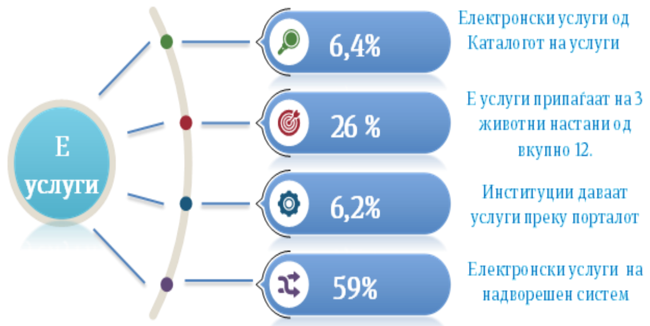
Согласно документите, бројот на прописите и законите кои треба да се усогласат за дигитализација на процесите е околу 140 закони.

Формиран е Национален совет за дигитална трансформација и две работни групи 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. Отсуството на активности и конкретни резултати, овозможило делумна усогласеност на законите, јавните институции да не ги дигитализираат процесите и услугите, а граѓаните и понатаму да ги користат услугите преку шалтер.

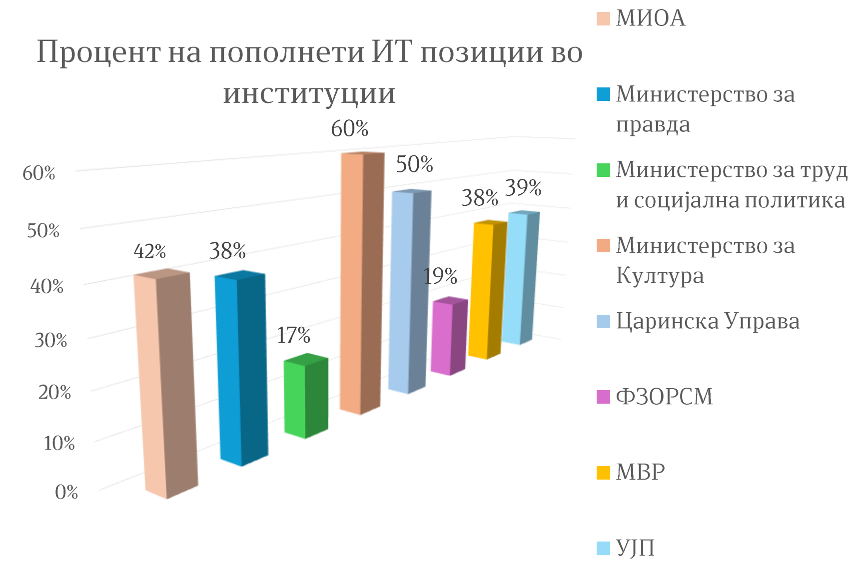
Со ревизијата е утврдено дека отсуствува синхронизација на статистиките помеѓу порталите на институциите кои нудат електронски услуги и националниот портал, поради што не е можно да се утврди вкупната бројка на реализираните електронски услуги во државата. Од 2020 година наваму, преку националниот портал за е-услуги од околу 110.000 регистрирани граѓани реализирани се помалку од 65.000 електронски услуги.

Отсуствува и промоција и информираност на граѓаните и бизнис заедницата од страна на Министерството за информатичко општество за дигитализацијата на процесите кај институциите и електронските услуги што се нудат преку националниот портал. Во исто време и отсуството на дигитални вештини на граѓаните придонесува за недоволно искористеност на можностите кои ги нуди порталот за е-услуги.





Со воведување на електронските услуги, се намалува влијанието на административни службеници во постапките и се зголемува употребата на материјално технички средства за издавање на електронски документи. Но, за „дигиталниот образец" на издадено уверение, извод или потврда се наплаќа износ од 50 денари, иако овие обрасци не се во материјална форма. Исто така заради 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 зголемило употребата на електронските документи во пракса.



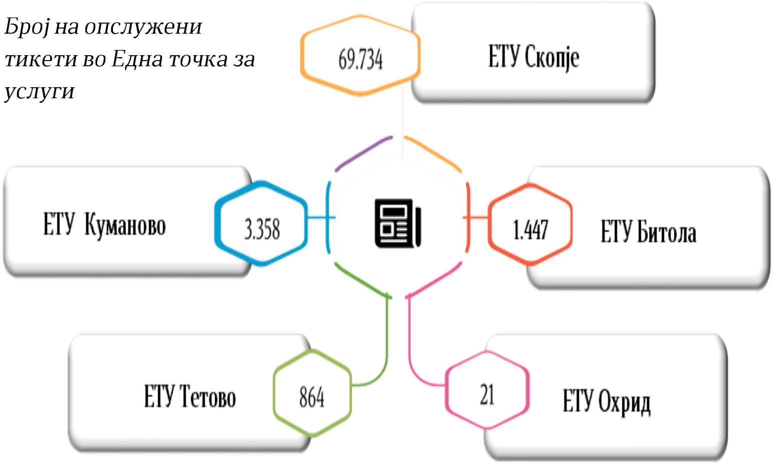
Недостасува ИТ квалификуван кадар за поддршка на електронските услуги кои ги нудат институциите, поради што институциите овие активности ги реализираат со економски оператори.

Во системите на Националниот портал за е-услуги вложени се 829.167 илјади денари од Буџетот и ИПА проекти. На порталот се регистрирани 112.657 корисници кои побарале 64.700 е-услуги. 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. Поединечниот или фрагментираниот институционален пристап за развој на самостојни е-решенија, вложени финансиски средства за нивно одржување, резултира со нерационално користење на ресурсите.

Воспоставени се пет центри 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.

Број на опслужени тикети во Една точка за услуги



Искористеноста на овие центри во последните две години изнесува: 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 ги постигнале предвидените цели.

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

Во извештајот од Европската комисија за Индексот на е-Влада, за 2021 и 2022 година Република Северна Македонија е позиционирана на последно место, додека во делот на Дигитализација на јавните услуги во рамки на Европа е позиционирана на претпоследно место.

За надминување на наведените состојби дадени се препораки со цел забрзување на дигитализацијата 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.

Прес контакт:
Албиона Мустафа Мухаџири +389 72228 203 albiona.mustafa@dzr.gov.mk
Мијалче Дургутов +389 70 358 486 mijalce.durgutov@dzr.gov.mk
Мартин Дувњак +389 75 268 517 martin.duvnjak@dzr.gov.mk