

Прашалник за проценка на дигиталната зрелост за клиентите на Европските центри за дигитални иновации - ЕЦДИ

Целна група: **Организации од јавниот сектор**

Фаза: Т0 (пред почеток на поддршката од ЕЦДИ)

Модул 1: Податоци за клиентот

Во овој модул, наведете основни општи информации за организацијата од јавниот сектор која е заинтересирана да добие поддршка од ЕЦДИ. Овие податоци се потребни за да се анализира како нивото на дигитална зрелост на вашата организација се споредува со нивото на дигитална зрелост на слични организации.

М1.1. Општи податоци:

1. Датум
2. Назив на организацијата која е поддржана од ЕЦДИ:
3. Друг идентификациски број (ДДВ или еквивалентен истовреден број):
4. Лице за контакт:
5. Функција во организацијата:
6. Адреса на е-пошта:
7. Телефон:
8. Интернет страница:
9. Тип на организација од јавниот сектор:
 1. Национален орган
 2. Регионален орган
 3. Областен/општински орган
 4. Друго
10. Број на вработени во организацијата:
 1. Мала организација (0-49)
 2. Средна организација (50-249)
 3. Голема организација (250 или повеќе)
11. Целосна адреса (улица, поштенски број, град, држава)
12. PIC¹ број (ако е достапен, да се пополни од страна на ЕЦДИ)

М1.2. Сектор на дејност:

13. На кој од следните сектори му припача вашата организација²? Изберете највеќе до две опции:

Примарно подрачје (задолжителен избор на една опција)

1. Општи јавни услуги
2. Одбрана
3. Јавен ред и мир
4. Економски работи
5. Заштита на животната средина

¹ Идентификациски код на учесникот

² Класификација на функциите на државата (COFOG): [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_\(COFOG\)](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Classification_of_the_functions_of_government_(COFOG))

6. Стамбени и комунални услуги
7. Здравје
8. Рекреација, култура и религија
9. Образование
10. Социјална заштита
11. Друго

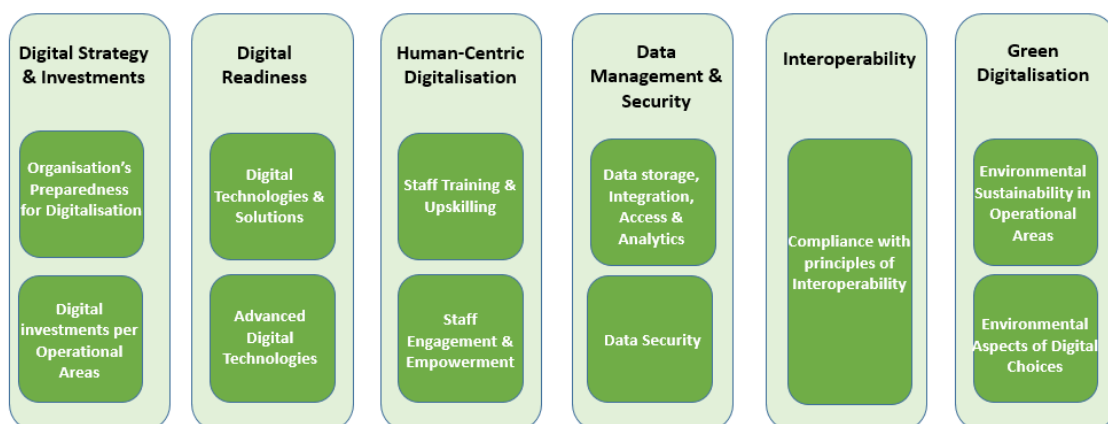
Споредно подрачје (незадолжителен избор на една опција):

1. Општи јавни услуги
2. Одбрана
3. Јавен ред и мир
4. Економски работи
5. Заштита на животната средина
6. Стамбени и комунални услуги
7. Здравје
8. Рекреација, култура и религија
9. Образование
10. Социјална заштита
11. Друго

МОДУЛ 2: Дигитална зрелост

Прашањата во овој модул имаат за цел да ја измерат дигиталната зрелост на вашата организација. Добиените информации ќе ни помогнат да добиеме слика за почетната точка за дигиталната трансформација на вашата организација, и да ги утврдиме областите во кои може да ѝ биде потребна поддршка од ЕЦДИ. Исто така, ќе помогне во проценката на услугите, кои би можело да ви ги пружи ЕЦДИ, како и во проценка на политиките и финансиските инструменти на ЕУ на кои се потпираат центрите на ЕЦДИ. Следниве димензии ќе бидат проценувани (применувајќи ги критериумите за бодување детално опишани на последната страница):

Рамка за проценка на дигитална зрелост за организации од јавниот сектор
 Извор: EC JRC Сопствена елаборација



M2.1. Дигитална стратегија и инвестиции

Преку прашањата во рамки на оваа димензија настојувате да добиете слика на севкупната состојба на стратегијата за дигитализација во вашата организација. Тие прашања се однесуваат на подготвеноста на организацијата да се впушти во процес на дигитализација кој би можел да изискува непредвидени организациски и економски мерки и поврзани инвестиции во дигитализација по област на активност (извршени или планирани).

1. На кој од следните начини вашата организација е подготвена за (поголема) дигитализација? Изберете ги сите применливи опции

1. Потребите за дигитализација се идентификувани и се усогласени со целите за креирање политики/административни цели
2. Предвидени се финансиски ресурси (сопствени средства, грантови, заеми) за спроведување на проекти за дигитализација во текот на најмалку следните две години
3. Инфраструктурите на ИКТ³ се подготвени да ги поддржат плановите за дигитализација
4. Стручњаци за ИКТ се вработени/подоговорени (или се утврдени потреби за вработување/подоговор)
5. Постои соодветно ниво на политичка посветеност за водење на потребните организациски промени
6. Управувањето на организациските единици/одделите и нивниот персонал се подготвени и спремни да ги поддржат плановите за дигитализација
7. Внатрешните и надворешните оперативни процеси може да се прилагодат ако тоа е потребно поради дигитализацијата
8. Услугите кои не се достапни на интернет, се спремни да се постават на интернет или додатно да се модернизираат со дигитални технологии
9. Редовно се следи задоволството на граѓаните и другите засегнати страни (претпријатија, невладини организации итн.) од интернет услугите/интеракциите (на пример, преку формулари за повратна информација, размена на е-пошта, социјални медиуми итн.).
10. Во предвид се земени ризиците од дигитализацијата (на пример, непланирани ефекти врз други области⁴)

³ Општо земено, тоа се однесува главно на хардверот, но исто така вклучува мрежна инфраструктура, инфраструктура во облак (чување на податоци и испорака на услуги), сервери (локално собирање и управување со податоци) и таблети/терминали/персонални компјутери за персоналот итн.

⁴ Ризиците од спроведувањето на напредната дигитализација може да вклучуваат: вишок на работна сила, воведување на технолошка пристрасност и неправедност, ризици за приватноста на податоците итн.

2. Во која од следниве оперативни области вашата организација веќе има инвестирано во дигитализација, и во која од нив планира да инвестира во иднина? Изберете ги сите применливи опции.

| | Веќе инвестирала | Планира да инвестира |
|---|---------------------|----------------------------|
| 1. Внатрешни операции (административни, структурни и организациски процеси) ⁵ 2. Надворешни операции (процеси на управување, вклучувајќи нови начини на учество на граѓаните) ⁶ 3. Креирање на политики (циклус на креирање политики: поставување на дневен ред, формулирање на политики, усвојување на политики, спроведување на политики, евалуација на политики) ⁷ 4. Давање на јавни услуги ⁸ (или производи) 5. Финансиска администрација (сметководство, логистика, е-фактури итн.) 6. Управување со човечки ресурси 7. Купување и јавни набавки 8. Планирање и управување со проекти | | |

M2.2. Дигитална подготвеност

Во рамки на димензијата за дигитална подготвеност се проценува моменталната примена на дигиталните технологии (и вообичаените и напредните технологии).

3. Кои од следните дигитални технологии и решенија веќе се користат во вашата организација? Изберете ги сите применливи опции:

- Инфраструктура за поврзување (на пример, брз интернет (оптички), компјутерски услуги во облак, далечински пристап до канцелариски системи)
- Интернет страница
- Интернет обрасци или форуми за комуникација со граѓаните
- Разговори во живо, социјални мрежи и/или роботи за разговор (chatbots) за комуникација со граѓаните
- Алатки за соработка на далечина (на пример, платформа за работа на далечина, видеоконференции, виртуелно учење, платформи и алатки за специфични услуги)
- Внатрешен мрежен портал (Интранет)

⁵ Се однесува на воведувањето на дигитализација за подобрување на квалитетот и ефикасноста на внатрешните и надворешните процеси, создавање на нови организациски форми, воведување на нови методи и техники на управување, нови методи на работа.

⁶ Се однесува на воведувањето на дигитализација за создавање на нови начини на управување (за односите помеѓу граѓаните (и/или) бизниците со администрацијата), вклучување на нови субјекти и нови модели на ко-креација и интеракција.

⁷ Се однесува на воведување на дигитализација за подобро утврдување на потребите на конституентите и скратување на времето потребно за развој, тестирање, имплементација и ширење на политиката.

⁸ Се однесува на воведувањето на дигитализација за креирање на нови јавни услуги или на производи или подобрување на постоечките.

7. Системи за управување со информации (на пр. Планирање на ресурсите на претпријатието, Сметководство, Управување со човечки ресурси, Управување со односите со клиентите, е-фактурирање)
8. Алатки за дигитални јавни услуги (онлајн интеракција со граѓаните и/или бизнисите, обезбедување на онлајн услуги)
9. Алатки за јавна набавка (е-набавки)

4. Која од следните напредни дигитални технологии⁹ веќе користи вашата организација? На следната скала изберете ги сите применливи опции.

(Не се користи, Се разгледува употреба, Изработка на прототип, Се тестира, Се имплементира, Оперативна примена):

1. Вештачка интелигенција (на пр. Машинско учење, Длабинско учење; Експертски и системи базирани на правила; Когнитивно пресметување, Предиктивна аналитика; Роботизирана автоматизација на процесите; Обработка на природен јазик, рударење на текст, компјутерска визија)
2. Комуникациски технологии (на пр. 5G мрежи и рачни уреди; софтверски дефинирани мрежи)
3. Компјутерски инфраструктури (на пр. Компјутерство со високи перформанси; Облак компјутерство; Компјутерство на раб на мрежа)
4. Технологии за дистрибуирани регистри (на пр. Блокчејн; Други технологии за дистрибуирани регистри)
5. Дигитален идентитет и безбедност (на пр. Огнен ѕид и Протоколи; Антивирусни програми и програми за скенирање за ранливост; Биометриско скенирање; Сајбер-безбедност ориентирана кон облакот; Напредна аналитика на корисникот; Мобилен идентитет; Рамки за дигитален идентитет)
6. Имерсивни технологии (на пр. Проширена реалност; Виртуелна реалност)
7. Интернет на нешта и Паметни уреди (на пр. Мобилни уреди, Носиви уреди и сензори; Платформи за интернет на нешта)
8. Технологии на софтвер и на услуги (на пр. Интерфејс за програмирање на апликации, Интернет услуги, Микроуслуги вклучувајќи ги и Регистрите и Пазарот; Технологии за размена на податоци преку т.н. услужни шини во претпријатие и Комунални услуги на владата)

M2.3. Антропоцентрична дигитализација:

⁹ JRC во неодамнешна студија предложи голем број на нови и зрели технологии во јавниот сектор, како релевантни за дизајнирање и имплементација на давање на дигитални јавни услуги: Европска комисија, Заеднички истражувачки центар, Bruno, I., Schiavone Panni, A., Marchetti, V., et al., *A multi-dimensional framework to evaluate the innovation potential of digital public services : a step towards building an innovative public services observatory in the EU*, „Мултидимензионална рамка за евалуација на иновативниот потенцијал на дигиталните јавни услуги: чекор кон изградба на иновативна опсерваторија за јавни услуги во ЕУ“, Misuraca, G. ((редактор), Lobo, G. ((редактор), Служба за публикации, 2020, <https://data.europa.eu/doi/10.2760/09628>

Во оваа димензија се разгледува начинот на кој персоналот е квалификуван, ангажиран и оспособен за дигитални технологии, нивното позитивно влијание врз персоналот како и степенот до кој ги подобриле работните услови, со цел на зголемување на нивната продуктивност и благосостојба.

5. Што презема вашата организација за да го оспособи и усоврши својот персонал за дигитализација? Изберете ги сите применливи опции:

1. Проценува кои дигитални вештини му недостасуваат на персоналот
2. Изработува план за оспособување и усовршување на персоналот
3. Организира кратки обуки, обезбедува упатства/насоки и други ресурси за е-учење
4. Олеснува учење преку пракса/учење од врсниците/помош за експериментирање
5. Нуди стажирање и вработување во клучните области на капацитетот
6. Спонзорира учество на персоналот на обуки организирани од надворешни организации (даватели на обуки, академска заедница, добавувачи)
7. Користи субвенционирани програми за обука и усовршување

6. На кои начини вашата организација ги ангажира и ги зајакнува своите вработени и крајните корисници (граѓани/претпријатија во случај на дигитални јавни услуги)? Изберете ги сите применливи опции:

1. Ја зголемува свеста на персоналот за новите дигитални технологии
2. Го информира персоналот за плановите за дигитализација на транспарентен и инклузивен начин
3. Го следи прифаќањето на технологиите од страна на персоналот и презема мерки за ублажување на потенцијалните споредни ефекти (на пример, страв од промена; "културата на постојана достапност", во однос на рамнотежата помеѓу работата и животот; заштитни мерки за ризиците од повреда на приватноста итн.)
4. Вклучува персонал (вклучувајќи го и персоналот кој не е од областа на ИКТ) во дизајнирањето и развојот на дигитализацијата на производот/услугата/процесот
5. На персоналот им се дава поголема автономија и соодветни дигитални алатки за донесување и извршување одлуки
6. Редизајнира/Прилагодува работни места и работни текови врз основа на повратните информации од персоналот
7. Создава пофлексибилни работни распореди овозможени со дигитализацијата (на пример, работа на далечина, хибридна работа)
8. Става на располагање на персоналот тим/служба за дигитална поддршка (внатрешна/надворешна)
9. Става на располагање на крајните корисници тим/служба за дигитална поддршка (внатрешна/надворешна)
10. Користи повратни информации од крајните корисници (граѓани/претпријатија) за подобрување на дигиталните јавни услуги

M2.4. Управување со податоци и безбедност

Оваа димензија го опфаќа начинот на кој податоците дигитално се складираат, организираат во рамките на организацијата, се ставаат на располагање на сите поврзани уреди и како се употребуваат за потреби на работењето, а притоа да се обезбеди доволна заштита на податоците преку програми за сајбер безбедност. Прашањето се однесува на податоци кои се складираат и зачувани во сите можни форми, вклучувајќи и документи.

7. **Како се управува со податоците во вашата организација (т.е. како се складираат, организираат и употребуваат и како се пристапува до нив)? Изберете ги сите применливи опции:**

1. Организацијата има политика/план/збир на мерки за управување со податоци
2. Организацијата не користи хартиени обрасци за собирање податоци
3. Во организацијата податоците се складираат само дигитално (на пр., во канцелариски апликации, папки со е-пошта, самостојни апликации, бази на податоци, системи за управување со документи, ЕРП системи итн.)?
4. Податоците се соодветно интегрирани (на пример преку оперативни системи, интерфејси за програмирање на апликации-ИПА) дури и кога се дистрибуирани меѓу различни системи
5. Податоците се достапни во реално време од различни уреди и локации
6. Собраните податоци систематски се анализираат и вклучуваат во донесување одлуки
7. Податоците на организацијата се збогатени со податоци од трети страни (т.е. податоци од други организации од јавниот сектор и/или субјекти од приватниот сектор)
8. На аналитиката на податоците на организацијата може да се пристапи без потреба од експертска помош на редовна основа (на пр., преку контролни табли)
9. Податоците на организацијата се достапни јавно врз основа на политика на отворени податоци

8. **Дали податоците на вашата организација доволно се заштитени? Изберете ги сите применливи опции:**

1. Организацијата има политика/план/збир на мерки за заштита на податоци
2. Постојат воспоставени планови и мерки за заштита на податоците на организацијата од сајбер напади
3. Персоналот редовно се информира и обучува за прашањата/ризиците поврзани со сајбер безбедноста и заштитата на податоците
4. Сајбер законите редовно се надгледуваат и оценуваат
5. Се одржува целосна резервна копија на критичните податоци (надвор од локацијата/во облакот)
6. Постои план за континуитет на работењето во случај на катастрофални дефекти (на пр., сите податоци заклучени од напад на уценувачки софтвер или од физичко оштетување на ИТ инфраструктурата)

M2.5. Интероперабилност

Во рамките на оваа димензија се истражува нивото на интероперабилност¹⁰ кое организацијата го достигнала во однос на нивото на планирање/имплементација на голем број од 12-те принципи на интероперабилност на новата Европска рамка за интероперабилност (ЕРИ)¹¹.

¹⁰ За потребите на ЕРИ, интероперабилноста е способноста на организациите (единици на јавната администрација или било кој субјект што дејствува во нивно име, или институции или тела на ЕУ) да

9. Додека ги дигитализирате процесите и услугите, што прави вашата организација за да споделува податоци, информации и знаења со други организации од јавниот сектор? Изберете ги сите опции кои се однесуваат на вашата организација користејќи ја наведената скала:

(Не е спроведено и/или нема планови за спроведување, Се планира да се спроведе, Веќе е спроведено)

| | Спроведено е | Планирано да спроведе |
|--|--------------|-----------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Податоците се објавуваат како отворени податоци 2. Обезбедување на еднакви услови за софтвер со отворен извор 3. Предност се дава на отворени спецификации 4. Обезбедување на внатрешна видливост и обезбедување на надворешни интерфејси за обезбедените услуги 5. Повторна употреба и споделување на решенија, информации и податоци 6. На крајниот корисник не му се наметнуваат решенија кои зависат од одредена технологија 7. Овозможена е преносивост на податоци 8. На крајните корисници им е овозможен пристап до услугите кои најдобро одговараат на нивните потреби 9. Постои единствена точка на контакт за пристап кон услугите 10. Од корисникот се бараат само релевантни информации и тоа само еднаш 11. Лицата со хендикеп, постарите лица и други групи во неповолна положба можат да имаат пристап до услуги 12. Услугите се достапни на повеќе јазици 13. Размената на податоци со крајните корисници е безбедна и доверлива 14. Предност се дава на користењето на услуги преку дигитални канали 15. Форматите за складирање на податоци обезбедуваат долгорочна достапност 16. Дигиталните решенија се оценуваат со оглед на потребите на корисниците и рамнотежата помеѓу трошоците и придобивките | | |

комуницираат во насока на заеднички корисни цели, што вклучува споделување на информации и знаења помеѓу овие организации, преку деловни процеси кои ги поддржуваат, со помош на размена на податоци помеѓу нивните ИКТ системи.

¹¹ Новиот ЕРИ дефинира 12 принципи на интероперабилност како основни аспекти на однесување кои ги поттикнуваат активностите за интероперабилност. Тие се општи принципи на интероперабилност релевантни за процесот на воспоставување на интероперабилни европски јавни услуги. Повеќе информации на: https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/eif_brochure_final.pdf

M2.6. Зелена дигитализација:

Оваа димензија го опфаќа капацитетот на организацијата да ја спроведе дигитализацијата со примена на долгорочен пристап кој подразбира одговорност и се грижи за заштита и одржливост на природните ресурси и животната средина.

10. Како вашата организација ги користи дигиталните технологии за да придонесе за одржливост на животната средина? Изберете ги сите применливи опции:

1. Применува одржлив организациски модел (на пр., еколошко освестени операции)
2. Обезбедува услуги на одржлив начин (на пример, дигитални јавни услуги без употреба на хартија)
3. Набавува одржливи производи (на пример, земајќи ги предвид критериумите како што се: еколошки дизајн, планирање на целокупниот животен циклус на производот, крај на животниот век и продолжување на рокот на траење на употреба)
4. Води сметка за емисиите, загадувањето и/или управување со отпадот
5. Одржливо производство на енергија во сопствен погон
6. Оптимизација на потрошувачката/цената на енергија
7. Намалување на транспортните трошоци
8. Преку дигитални апликации за поттикнување на одговорно однесување на граѓаните
9. Административни процеси без хартија

11. Дали вашата организација ги зема во предвид влијанијата врз животната средина во своите избори и практики поврзани со дигиталната технологија? Оценете ги сите применливи опции користејќи ја следната скала: *Не, Делумно, Да*:

1. Еколошките грижи и стандарди се вградени во дигиталната стратегија на организацијата
2. Воведен/сертифициран е систем за управување со животната средина
3. Еколошките аспекти се дел од критериумите за дигиталните технологии/набавка од добавувачи
4. Потрошувачка на енергија поврзана со дигиталните технологии и складирањето на податоци се следат и оптимизираат
5. Организацијата активно ја рециклира/повторно употребува стара технолошка опрема