

Анализа на придобивките и трошоците од воведување на електронски административни услуги



Проект „Поголема партиципација – подобри
политики и регулативи“

Проект „Поголема партиципација –
подобри политики и регулативи“

Анализа на придобивките и трошоците од воведување на електронски административни услуги



Citizens for change!

Цивика мобилитас е проект на Швајцарската агенција за развој и соработка (СДЦ), кој го спроведуваат НИРАС, МЦМС и СИПУ. Мислењата кои се овде изразени не нужно ги одразуваат ставовите на Цивика мобилитас, СДЦ или пак спроведувачките организации.

ПУБЛИКАЦИЈА

АНАЛИЗА НА ПРИДОБИВКИТЕ И ТРОШОЦИТЕ ОД ВОВЕДУВАЊЕ НА
ЕЛЕКТРОНСКИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

ИЗДАВАЧ

Центар за управување со промени (ЦУП),
во партнерство со ЗИП Институт

ЗА ИЗДАВАЧОТ

Неда Малеска Сачмароска
Агим Селами

ПОДГОТВИЛЕ

Мартин Тодевски
Ристе Јуруковски

УРЕДНИК

Неда Малеска Сачмароска

ЛЕКТОР

Марија Ангелова

ДИЗАЈН НА ПУБЛИКАЦИЈА

Мухсин Ѓулер

ПЕЧАТЕЊЕ

ТОППРИНТ - Дигитален Принт Центар

ТИРАЖ

200 примероци

CIP - Каталогизација во публикација
Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје

35.07:004.7(497.7)(047.3)

АНАЛИЗА на придобивките од воведувањето на електронски
административни услуги. - Скопје : Центар за управување со промени,
2016. - 52 стр. : граф. прикази ; 30 см

Публикацијата е во рамките на проектот: „Поголема партиципација -
подобри политики и регулативи.“ - Фусноти кон текстот. -
Библиографија: стр. 51-52

ISBN 978-608-4818-03-8

а) Јавна администрација - Услуги - Електронски системи - Македонија
- Истражувања
COBISS.MK-ID 101854474

СОДРЖИНА

| | |
|------------------------------------------------------------------|----|
| 1. ВОВЕД | 6 |
| 2. Е-ВЛАДА | 7 |
| 2.1 Што е е-Влада? | 7 |
| 2.2 Придобивки од воведувањето на е-Влада | 7 |
| 2.3 Каде е Македонија во однос на е-Влада | 8 |
| 3. МЕТОДОЛОГИЈА ЗА СПРОВЕДУВАЊЕ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО | 11 |
| 3.1 Цели на истражувањето | 11 |
| 3.2 Пристап | 12 |
| 3.3 Пресметки засновани на cost-benefit методологија | 13 |
| Матрица на придобивки и трошоци за граѓаните и институциите | 13 |
| 4. Резултати по услуги | 15 |
| 4.1 Упис на новороденче | 15 |
| 4.2 Издавање на извод од матична книга на родените | 16 |
| 4.3 Пријавување на брак | 17 |
| 4.4 Издавање на извод од матична книга на венчаните | 18 |
| 4.5 Пријавување на починато лице | 19 |
| 4.6 Издавање на извод од матична книга на умрените | 20 |
| 4.7 Издавање на уверение за државјанство | 21 |
| 4.8 Обезбедување на право на родителски додаток за трето дете | 22 |
| 4.9 Обезбедување на право на социјална парична помош | 25 |
| 4.10 Обезбедување на право на постојана парична помош | 27 |
| 4.11 Обезбедување на право на старосна пензија | 30 |
| 4.12 Обезбедување на право на семејна пензија | 32 |
| 5. Заклучоци и препораки | 34 |
| 6. Како до добиените податоци? | 36 |
| 6.1 Трошоци | 36 |
| 6.1.1 Трошоци за институциите | 36 |
| 6.1.2 Трошоци за граѓаните | 36 |
| 6.2 Придобивки | 37 |
| 6.2.1 Придобивки за институциите | 37 |
| 6.2.2 Придобивки за граѓаните | 38 |
| 7. Користена литература | 40 |

1. ВОВЕД

Проектот „Поголема партиципација – подобри политики и регулативи“ е поддржан во рамки на програмата Цивика мобилитас, кој се реализира врз основа на Договор за акциски грант меѓу Македонскиот центар за меѓународна соработка (МЦМС) и Центарот за управување со промени (ЦУП) како апликант и Институтот за политики и добро владеење (ЗИП) како ко-апликант. Општата цел на проектот е промовирање на принципите на добро владеење (отчетност, транспарентност, учество, ефикасност и кохерентност) преку засилено влијание на граѓанските организации (ГО) во процесот на оценка (евалуација) на јавните политики и донесување одлуки.

Во рамките на проектот се предвидува подготовка на две анализи/студии на случај, односно 1 ex-ante и 1 ex-post оценка на политики и регулативи во соработка со државните институции.

Воведување на електронски услуги од страна на државните институции е потребен процес во насока на следење на трендовите на развој на информатичко општество, но и нудење на поквалитетни и поефикасни услуги за граѓаните и компаниите, што би значело и рационализација на ресурси поради автоматизација на процесите.

Предмет на овој документ е ex-ante анализа на политика за воведување на електронски административни услуги кон граѓаните од страна на државните институции. Конкретно, документот опфаќа истражување на избрани услуги кои се обезбедуваат кон граѓаните само во физичка форма, заради анализирање на ефектот од нивна трансформација во електронска форма. Имено, се анализираат придобивките и трошоците на граѓаните и институциите во рамки на методологија на cost-benefit анализа, за да се утврди дали е исплатлива политиката на воведување на електронски услуги.

Следните услуги беа предмет на анализа:

- Упис на новороденче;
- Издавање на извод од матична книга на родени;
- Пријавување на брак;
- Издавање на извод од матична книга на венчани;
- Пријавување на починато лице;
- Издавање на извод од матична книга на умрени;
- Издавање на уверение за државјанство;
- Обезбедување на родителски додаток за трето дете;
- Обезбедување на право на социјална парична помош;
- Обезбедување на право на постојана парична помош;
- Остварување право на старосна пензија;
- Остварување право на семејна пензија.

Анализирањето на севкупниот (позитивен) ефект од воведувањето на електронски услуги треба да претставува поттик за имплементација на вакви политики од страна на Владата и државните институции.



2. Е-ВЛАДА

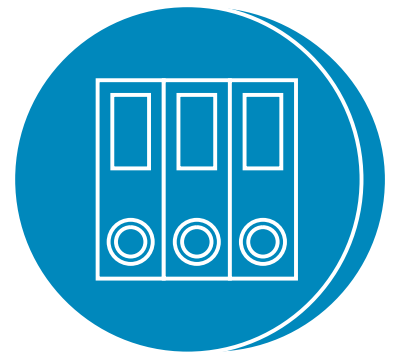
2.1 Што е е-Влада?

За терминот е-Влада постојат различни дефиниции, но сепак може да се препознае единствен концепт: „Искористување на придобивките од информациско – комуникациските технологии (ИКТ) во подобрување на ефикасноста на администрацијата, со цел обезбедување на поквалитетни, поефикасни и поедноставни услуги за граѓаните, компаниите и администрацијата“.

Впрочем, концептот на е-Влада претставува логичен след на трендот на користење на ИКТ во сите сегменти на општеството и улогата на новите технологии во трансформацијата на процесите.

За развојот на овој концепт, може да се направи паралела со концептот на електронска трговија. На почетокот, компаниите ја користат распространетоста и достапноста на Интернетот преку отворање и одржување на свои веб-страници каде потенцијалните купувачи може да се информираат за компанијата и за нејзините производи/услуги. Потоа, компаниите почнуваат да објавуваат свои „дигитални“ каталози и брошури, а купувачите може да ги добијат производите и услугите во физичките продавници или пак да ги нарачаат производите преку телефон. Највисокиот степен на електронска трговија се достигнува со трансформација на „статичните“ веб-страници во електронски продавници, каде купувачите може комплетно да си ги изберат бараните производи, да ги нарачаат и платат.

Овој процес се одвива и при развојот на е-Влада. Државните институции отвораат свои веб-страници каде објавуваат информации за нивните надлежности, нивните активности, објавуваат разни документи и сл. Потоа, институциите обезбедуваат информации на нивните веб-страници за тоа кои услуги ги обезбедуваат, односно како граѓаните може да ги остварат своите права, како и информации за тоа како може да се добијат услугите (на шалтерите во подрачните канцеларии на институциите). Следниот стадиум е обезбедување на овие услуги во електронска форма преку соодветни веб-апликации, каде граѓанинот може да се идентификува, да ја порача услугата, да ја плати и да го добие финалниот резултат од услугата (потврда, документ и сл.). За да се реализира сето ова, покрај имплементација на соодветна техничка инфраструктура, следи еден значаен тек на организациска трансформација на процесите во институциите.



2.2 Придобивки од воведувањето на е-Влада

Реформата на администрацијата во земјата, како и насекаде, значајно се основа на имплементација на е-Влада концептот бидејќи реформите на администрацијата се базираат на трансформирање на администрацијата од една „бирократска“ форма, во услужно-ориентирана администрација, чија основна цел е служење на граѓаните и задоволување на нивните потреби.

Токму затоа, главни корисници на овие придобивки се граѓаните и компаниите. Пред сè, услугите ќе бидат многу поедноставни и поефикасни. Тоа за граѓаните и компаниите значи помалку губење време и средства за одење до институциите и чекање на шалтерите. Додека електронските услуги може да се вршат 24 часа во текот на денот, за реализација на физичката услуга најчесто граѓаните мора да излезат во текот на работното време. Исто така, новите услуги ќе бидат едношалтерски, односно сета потребна документација којашто во „физичкиот“ свет требало да ја донесе граѓанинот, во иднина истата ќе ја обезбедуваат самите институции преку електронско поврзување за меѓу-

себна размена на податоци и документи. Тоа ќе значи дека граѓаните нема да го губат своето време во посета на други државни институции и обезбедување на потребната документација. Со обезбедувањето на електронските услуги се намалуваат можностите за корупција и се зголемува транспарентноста во одлучувањето на администрацијата.

Покрај граѓаните и компаниите, и институциите ќе се стекнат со повеќе придобивки. Новиот начин на работа ќе овозможи автоматизација на голем број процеси поврзани со обезбедувањето на услуги кон крајните корисници, вклучувајќи го електронското поврзување и комуникација со други државни институции. Имено, иако во најголем број на случаи, физичките услуги не можат целосно да се заменат со електронски услуги, сепак, искористувањето на електронските услуги од страна на дел од граѓаните ќе значи дека физичките канцеларии ќе бидат помалку оптоварени. Значи, институциите може да заштедат на кадар кој работи на услугите, кој кадар може да се искористи и за други намени.

2.3 Каде е Македонија во однос на е-Влада

Република Македонија има инвестирано напори во имплементација на концептот на е-Влада во земјата. Политиките за е-Влада се во главно централизирани во една институција – Министерство за информатичко општество и администрација, што е една од неговите главни надлежности.

Во тој контекст:

■ Постои законска регулатива за електронско управување со која се уредува размената на податоци и документи помеѓу институциите во електронска форма, како и електронските административни услуги.

■ Постои законска регулатива за податоци во електронски облик и електронски потпис со која се уредува и регулира електронското работење кое вклучува употреба на информатичка и телекомуникациона технологија и употреба на податоци во електронски облик и електронски потпис и во судски, управни постапки и во платниот промет. Практично се овозможува користење на дигиталните сертификати при извршување на електронските услуги, со иста правна важност како документите за идентификација и личен потпис.

■ Воспоставен е систем за стандардизирана размена на податоци и документи меѓу институциите по електронски пат, т.н. систем за интероперабилност, кој е во фаза на ширење и вклучување на дополнителни државни институции. Со овој систем се овозможува автоматизирана размена на електронски податоци меѓу институциите заради обезбедување на едношалтерски административни услуги.

■ Изградена е владина комуникациска мрежа.

■ Воведен е систем за електронско плаќање на административни такси и надоместоци.

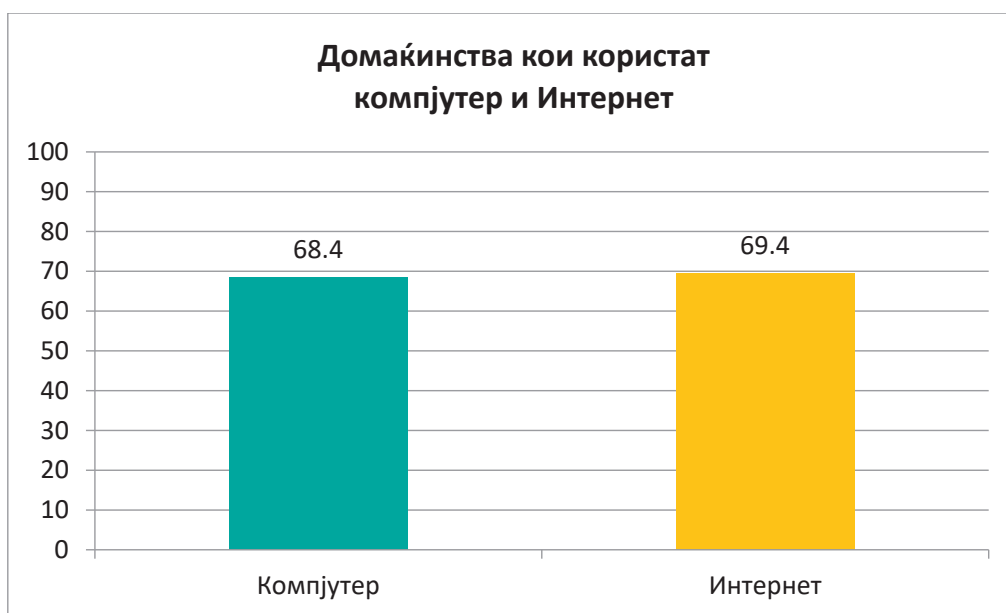
■ Во сите министерства и секретаријати е воведен систем за електронско управување со документи, преку кој се автоматизира и се дигитализира процесирането на документација во рамките на институцијата.

■ Во изминатиот период, преку Министерството за информатичко општество и администрација, поединечните државни институции, како и преку УСАИД Проектот за е-Влада, беа развиени повеќе електронски услуги, кои најмногу се наменети за бизнисите (како што се: електронските јавни набавки, дистрибуирање на ЦЕМТ дозволи, поднесување на даночни пријави, пријава и одјава на вработувања во Агенцијата за вработување, електронски катастар, едношалтер-



ски систем за увозно/извозни дозволи и квоти – EXIM, добивање на одобренија за градење, регистрација на правни субјекти итн.).

Според последните податоци на Државниот завод за статистика од областа на информатичко општество, во првото тримесечје на 2015 година¹, 69,4% од домаќинствата имале пристап на Интернет од дома, а речиси сите (99,5%) од домаќинствата со интернет-пристап, имале широкопојасно (фиксно или мобилно) поврзување на Интернет. Од овие статистики, како значајни резултати може да се потенцираат следните: 42% од интернет-корисниците наоѓаат информации за производи/услуги преку Интернет, 17,6% од интернет-корисниците било кога нарачале/купиле производи/услуги преку Интернет, односно 15,4% од интернет-корисниците нарачале/купиле производи/услуги преку Интернет во последната година.



Од друга страна пак, во 2015 година, широкопојасен пристап на Интернет (преку фиксна или мобилна конекција) имале 93,5% од деловните субјекти со десет или повеќе вработени. 7,7% од деловните субјекти со 10 или повеќе вработени, имале е-трговија, односно купувале или продавале стоки или услуги преку компјутерски мрежи².

Европската комисија го оценува развојот на е-Влада во земјите преку степенот на софистицираност на електронските услуги³. Првото направено мерење во Република Македонија е за 2004 година, со пресметан степен на софистицираност од 9%. Во 2006 година, овој степен изнесува 32,75%, а во април 2010 година 52,75%.

Организацијата на Обединетите нации врши годишно глобално мерење на развојот на е-Влада во земјите ширум светот, а резултатите се објавуваат во рамки на изданието „UN E-Government Survey“, преку кое се дадени резултати на најразлични индекси кои играат улога во подготвеноста на земјата за имплементацијата на е-Влада.

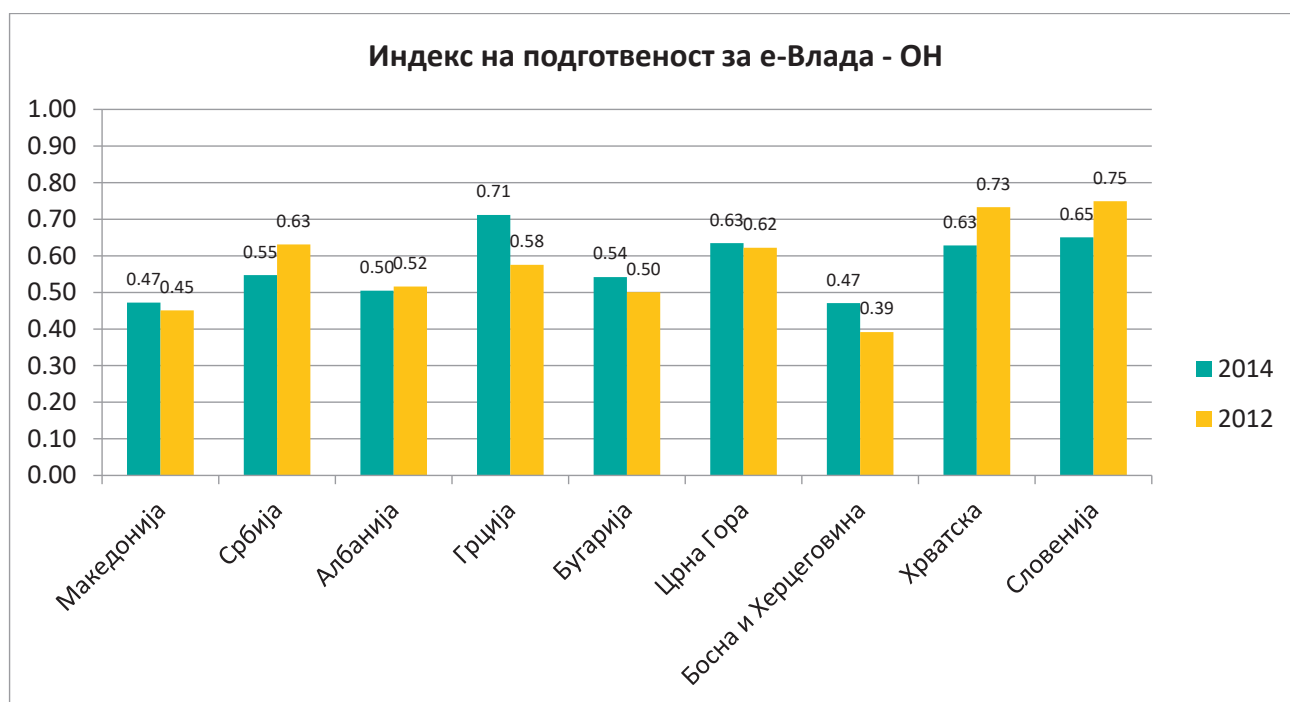
¹ Соопштение бр.8.1.15.31 на Државниот завод за статистика од 30.10.2015 година.

² Соопштение бр.8.1.15.29 на Државниот завод за статистика од 20.10.2015 година.

³ Се мерат 20 услуги, 12 за граѓаните и 8 за компаниите, на скала од 0 до 5. Крајната оценка се движи од 0 до 100%, за што 100% значи дека сите услуги достигнале највисок степен на софистицираност.

Главниот индекс на ОН во UN E-Government Survey е индексот⁴ за подготвеност за е-Влада, кој се однесува на примената на ИКТ од страна на владите за остварување на: подобра комуникација со граѓаните и бизнисите, овозможување на подобар пристап до услугите кои ги нудат владите, поголем пристап до информации и сл., со крајна цел - поефикасна и поефикасна влада.

Според последното издание на UN E-Government Survey за 2014 година, Македонија е позиционирана на 96-тото место со вредност на индекс од 0,4720. Во продолжение е прикажан графикон за споредба на земјите од Југоисточна Европа во однос на вредностите на индексот за подготвеност за е-Влада во изданијата во 2012 и 2014 година.



Како што може да се забележи, Македонија има релативно понизок индекс од останатите земји од регионот. Понискиот индекс се базира на релативно помалку достапните електронски услуги со повисок степен на софистицираност, односно до ниво на електронско плаќање и целосно комплетирање на услугата електронски.

Република Македонија има вложено значителни средства и напор во имплементација на електронски системи, како за инфраструктура, така и за електронски услуги. Сепак, се добива впечаток дека повеќето електронски услуги кои се достапни се наменети за бизнис секторот, а помалку за граѓаните. Електронските услуги достапни за граѓаните се во мал број и не се поврзани со најчестите потреби за обезбедување на права и исполнување на обврските кон државата. Истражувањето кое беше спроведено има за цел да направи анализа на избран примерок на услуги за граѓаните кои се обезбедуваат само по „физички“ пат и да ги поттикне донесувачите на одлуки во исплатливоста на воведувањето на електронските услуги.

⁴ Овој индекс е сложен индекс кој е изведен од повеќе индекси: индекс на онлајн услуги, индекс на телекомуникациска инфраструктура и индекс на човечки капитал.

3. МЕТОДОЛОГИЈА ЗА СПРОВЕДУВАЊЕ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

3.1 Цели на истражувањето

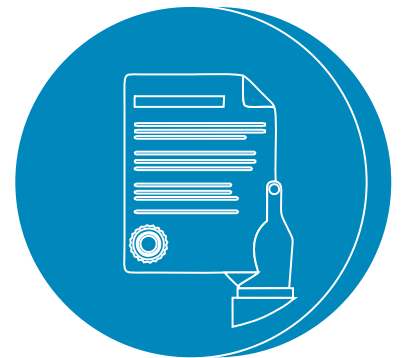
Целите на истражувањето се следните:

- Идентификување на оние административни услуги и постапки кои им се најпотребни на граѓаните да бидат во електронска форма, а сега се достапни само во физичка форма;
- Анализа на ефектот од воведување на електронски административни услуги;
- Поттикнување на мерки за воведување на електронски административни услуги.

3.2 Пристап

Истражувањето беше спроведено преку:

- Дефинирање на опфатот;
- Канцелариско истражување;
- Вклучување на засегнати страни (граѓани и граѓански организации) за идентификување на потребни електронски услуги;
- Опсервација;
- Спроведување на cost-benefit анализа од воведувањето на идентификуваните електронски услуги.



Дефинирање на опфатот

Беше анализиран административни услуги кои се наменети за граѓаните, со оглед на тоа дека беше утврдено дека електронските услуги за граѓаните се помалку достапни наспрема оние за компаниите. Беше дефинирана рамка на услуги кои се најфреквентни за граѓаните во рамките на нивниот животен век и кои не се достапни електронски, а кои опфаќаат различни области:

- Социјални услуги (посвојување, остварување на право на родителски додаток за трето дете, остварување на право на социјална парична помош, остварување на право на постојана парична помош);
- Управни работи (пријавување на живеалиште и престојувалиште, издавање на уверение за државјанство, издавање на лична карта, издавање на патна исправа);
- Возила и транспорт (издавање на возачка дозвола, регистрација на возило);
- Образование (запишување во основно училиште, запишување во средно училиште);
- Вработување, пензионирање (остварување на право на старосна пен-

зија, остварување на право на семејна пензија);

■ Животен век (упис на новороденче, издавање на извод од матична книга на родените, пријавување на брак, издавање на извод од матична книга на венчани, пријавување на починато лице, издавање на извод од матична книга на умрени).

Анализата беше спроведена за оние услуги за кои беа добиени податоци од страна на државните институциите кои ги обезбедуваат.

Канцелариско истражување



Беше спроведено канцелариско истражување во однос на политиките на Владата за воведување на електронски услуги, стратешката рамка и релевантната законска регулатива. Беа истражени информации за спроведените активности од страна на државните институции во однос на имплементација на политиките за е-Влада.

Исто така, беа испратени барања за пристап до информации од јавен карактер до институциите кои ги обезбедуваат претходно утврдените фреквентни услуги за граѓаните, како и до МИОА како централна институција која има спроведено истражување за квалитетот на добиените административни услуги од страна на институциите.

Канцелариското истражување опфати и истражување на Интернет за одредени параметри во cost-benefit анализа та чии вредности се добиени во рамки на други научни анализи.

Вклучување на засегнати страни за идентификување на потребни електронски услуги

Согласно планот на проектот, беа спроведени серија на работилници со претставници на граѓански организации, на темата проценка на влијание на регулативата, како и на темата на самото истражување. Во рамки на тие работилници беше дискутиран пристапот во реализација на истражувањето, а преку интерактивен процес, претставниците на граѓанските организации дадоа свој инпут во оформувањето на концептот на истражувањето.

Опсервација

Беше спроведено теренско истражување, односно увид во работата пред шалтерите на институциите, заради испитување на состојбата на местата за обезбедување на услуги за граѓаните. Притоа, беше проверена во пракса имплементацијата на релевантната законска рамка со која се регулираат соодветните услуги, како и добиените податоци преку барањата за слободен пристап до информации од јавен карактер.

3.3 Пресметки засновани на cost-benefit методологија

Врз основа на добиените податоци од канцелариското истражување, соработката со засегнатите страни преку организираните работилници и опсервацијата на терен, беше изработена cost-benefit анализа од воведувањето на идентификуваните електронски услуги.

Анализата се базира на cost-benefit методологијата. Според неа пресметани се трошоците и придобивките според влијанијата и според засегнатите страни за секоја опција. Сумата на разликата на трошоците и придобивките, дисконтирана за временската разлика во вредноста на парите, го дава одговорот која е подобрата опција, т.е. дали воведувањето на електронска услуга ќе овозможи олеснување до пристап на услугата и заштеди на граѓаните и државата. На крајот, дадена е препорака за тоа дали економските, социјалните и другите придобивки се повисоки отколку соодветните, економски и социјални трошоци. При оваа методологија, трошоците и придобивките се искажани во монетарни единици приспособени согласно временската преференција на парите, односно сите трошоци и придобивки во текот на временскиот период се пресметани според принципот на нето-сегашната вредност.

Матрица на придобивки и трошоци за граѓаните и институциите

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Придобивки за граѓаните:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●Заштеда на времето за обезбедување на услугата ●Заштеда на трошоци за транспорт до институциите | <p>Трошоци за граѓаните:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●Набавка на дигитални сертификати |
| <p>Придобивки за институциите:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●Ослободување на кадар кој може да се искористи за други намени ●Заштеда на канцелариски материјал | <p>Трошоци за институциите:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●Набавка и одржување на електронски систем ●Амортизација на електронскиот систем ●Стручен ИКТ кадар за одржување на системите |

Нето вредноста, односно одземените сумирани трошоци од придобивките, се дисконтира со цел да се утврди сегашната вредност. Дисконтната стапка е утврдена на вредност од 8,90%, врз основа на тоа што:

■ последната аукција (22.12.2015) на НБРМ на државни хартии во вредност, стапката на обврзник со 10 години рок на достасување е 3,50%; и

■ според анализата на Њујоркшкиот универзитет, Стерн бизнис школа, премиум ризикот на земјата е 5,40%.

Во секоја од опциите, трошоците и придобивките се претставени според засегнатите страни т.е. институциите и граѓаните. Дополнително, заради временската вредност на парите, даден е прегледот и по години. Во нултата година е пресметана инвестицијата која е потребна за спроведување на услугите по електронски пат, додека останатите трошоци и придобивки се пресметани во временски период од 5 години.

Промените кои се дадени во опцијата за електронските услуги, се всушност нето промени во однос на веќе постоечката референтна политика т.е. status quo состојба на обезбедување на хартиени постапки. Секако во примената на методологијата земени се одредени претпоставки со цел пресметување на вредностите кои се потребни за cost-benefit анализа.

Еден од основните параметри на кои се засноваат понатамошните пресметки се однесува на тоа колку граѓаните ќе ги користат воведените електронски услуги во иднина, односно колкав ќе биде процентот на граѓани кои ќе изберат да користат електронски услуги vis-à-vis „хартиени“ услуги. За потребите на оваа анализа, овој број се пресметува како процент од вкупниот број на издадени услуги на годишно ниво (добиеен како податок за последната година од државните институции кои се предмет на анализата).

Процентот се темели на статистиките на Државниот завод за статистика во областа на информатичко општество⁵, во кои се наоѓа бројот на интернет-корисници кои нарачале производи/услуги преку Интернет во последните 12 месеци. Имено, се поаѓа од претпоставката дека интернет-корисниците кои нарачале производи/услуги преку Интернет се „подготвени“ да користат и електронски административни услуги.

Процентот на овие интернет-корисници од вкупната популација во 2014 година изнесува 10,38%, додека во 2015 година изнесува 10,69%. Овој тренд на раст се калкулира за наредниот петгодишен период, односно соодветно се зголемува процентот на корисници на електронски услуги.

Според тоа, може да се пресмета бројот на електронски услуги кои ќе се обезбедуваат во наредниот петгодишен период, калкулирајќи го бројот на услуги кои сега се издаваат на годишно ниво со утврдениот процент на „е-корисници“.

Бројот на електронски услуги во иднина служи за пресметка на повеќе фактори за утврдување на придобивките и трошоците во анализата, односно служи како мултипликатор на утврдените придобивки и трошоци по единица мерка.



⁵ Соопштение бр. 8.1.15.31 на Државниот завод за статистика за користење на информатичко – комуникациските технологии во домаќинствата и кај поединците, 2015.

Соопштение бр. 8.1.14.28 на Државниот завод за статистика за користење на информатичко – комуникациските технологии во домаќинствата и кај поединците, 2014.

4. Резултати по услуги

Заради обезбедување на релевантната анализа, услугите опфатени во анализата се оние за кои институциите обезбедија релевантни податоци по принципот на слободен пристап до информации од јавен карактер.

Следните услуги се предмет на анализа:

- Упис на новороденче;
- Издавање на извод од матична книга на родени;
- Пријавување на брак;
- Издавање на извод од матична книга на венчани;
- Пријавување на починато лице;
- Издавање на извод од матична книга на умрени;
- Издавање на уверение за државјанство;
- Обезбедување на родителски додаток за трето дете;
- Обезбедување на право на социјална парична помош;
- Обезбедување на право на постојана парична помош;
- Остварување право на старосна пензија;
- Остварување право на семејна пензија.

4.1 Упис на новороденче

Во рок од 30 дена од раѓањето на новороденчето, потребно е да се пријави раѓањето во Управата за водење на матични книги при Министерството за правда, во матичното подрачје на кое се родило детето.

Законска основа:

- Закон за матичната евиденција;
- Упатство за начинот на водење, заштита и чување на матичните книги и списи, обрасците на матичните книги, издавање на изводи, уверенија, преписи и копии врз основа на матичните книги, водење постапка и составување на записник за најдено дете, обновување на уништени, оштетени или исчезнати матични книги, како и за обрасците на матичните книги, регистарот на матичните книги, изводите и уверенијата што се издаваат врз основа на матичните книги.

Потребна документација:

- Копија од лична карта (пасош) од родителите и оригинал за проверка,
- Извод од матична книга на венчани од родителите,
- Барање за издавање на извод од матична книга на родени за новороденче,
- 100 ден. административна такса (уплатница),
- 50 ден. надоместок (уплатница).



Во продолжение се прикажани резултатите од анализата на услугата за упис на новороденче, односно прикажана е нето-сегашната вредност на придобивките од инвестицијата за е-услугата во 5-годишен период, како и заштедите и трошоците за граѓаните и институциите одделно. Исто така, прикажан е и графикон преку кој може да се видат кумулативните дисконтирани заштеди, односно исплатливоста на инвестицијата во текот на времето.

Во останатиот дел од анализата, се прикажани исти визуелизации за сите услуги.

За граѓаните:

- заштеди во време
- заштеди во транспорт
- трошоци за дигитални сертификати
- нето заштеди

За институциите:

- заштеди во човечки ресурси
- заштеди во хартија и тонер
- инвестиција во електронски систем
- нето заштеди

| Граѓани | | Институции | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | 10.940.530,00 | | |
|  | 12.079.042,00 |  | 2.681.361,00 |
|  | 4.874.453,00 |  | 381.290,00 |
|  | -6.004.575,00 |  | -3.071.040,00 |
|  | 10.948.920,00 |  | -8.390,00 |



“ За упис на новороденче се бара од родителите да се донесе извод од матична книга на венчаните за родителите, иако тој документ го издава истата институција, односно Управата за водење на матични книги. Според тоа, дополнително се оптоваруваат граѓаните.

Управата е поврзана со болниците од каде добиваат информации за новородените деца на редовна основа.

4.2 Издавање на извод од матична книга на родените

Б арањето за извод од матична книга на родените се поднесува лично или со полномошно заверено на нотар, до Управата за водење на матични книги при Министерството за правда.

Законска основа:

- Закон за матична евиденција;
- Упатство за начинот на водење, заштита и чување на матичните книги

и списи, обрасците на матичните книги, издавање на изводи, уверенија, преписи и копии врз основа на матичните книги, водење постапка и составување на записник за најдено дете, обновување на уништени, оштетени или исчезнати матични книги, како и за обрасците на матичните книги, регистарот на матичните книги, изводите и уверенијата што се издаваат врз основа на матичните книги.

Потребна документација:

- Лична карта или пасош (за идентификација)
- Барање за издавање на извод од матична книга на родени,
- 100 ден. административна такса (уплатница),
- 50 ден. надоместок (уплатница).



4.3 Пријавување на брак

Пријавата на брак се поднесува до Управата за водење на матичните книги од страна на лицата кои имаат намера да стапат во брак. Врз основа на изјавата и поднесената пријава, матичарот проверува дали постои законска пречка за склучување на бракот.

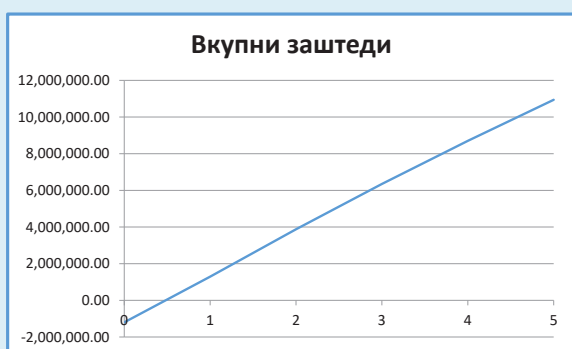
Законска основа:

- Закон за матична евиденција;
- Упатство за начинот на водење, заштита и чување на матичните книги и списи, обрасците на матичните книги, издавање на изводи, уверенија, преписи и копии врз основа на матичните книги, водење постапка и составување на записник за најдено дете, обновување на уништени, оштетени или исчезнати матични книги, како и за обрасците на матичните книги, регистарот на матичните книги, изводите и уверенијата што се издаваат врз основа на матичните книги.

Потребна документација:

- Лична карта или пасош (за идентификација),
- Извод од матична книга на родени од идните брачни другари,
- Барање за издавање на извод од матична книга на венчани,
- 100 ден. административна такса (уплатница),

|  | | 10.940.530,00 | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Граѓани | | Институции | |
|  | 12.079.042,00 |  | 2.681.361,00 |
|  | 4.874.453,00 |  | 381.290,00 |
|  | -6.004.575,00 |  | -3.071.040,00 |
|  | 10.948.920,00 |  | -8.390,00 |



Уплата од 50 ден. на жи-ро-сметката на Управата за водење на матичните книги (уплатница).

“ За пријавување на брак се бара од идните брачни другари да донесат извод од матична книга на родените, иако тој документ го издава истата институција, односно Управата за водење на матични книги. Според тоа, дополнително се оптоваруваат и двата партнери да го обезбедат овој дополнителен документ.










4.4 Издавање на извод од матична книга на венчаните

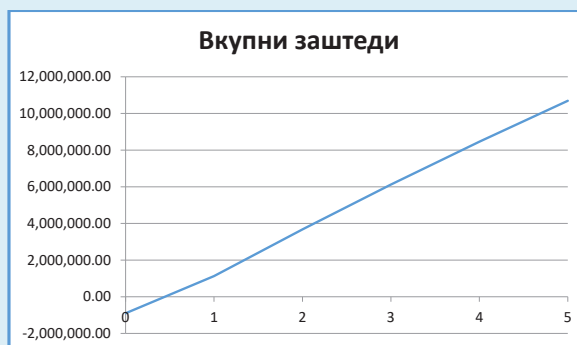
Б арањето за извод се поднесува лично или со полномошно заверено на нотар до Управата за водење на матични книги при Министерството за правда.

Законска основа:

Закон за матична евиденција;

Упатство за начинот на водење, заштита и чување на матичните книги и списи, обрасците на матичните книги, издавање на изводи, уверенија, преписи и копии врз основа на матичните книги, водење постапка и составување на записник за најдено дете, обновување на уништени, оштетени или исчезнати матични книги, како и за обрасците на матичните книги, регистарот на

|  | | 10.691.681,00 | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Граѓани | | Институции | |
|  | 20.161.730,00 |  | 504.359,00 |
|  | 9.284.716,00 |  | 198.073,00 |
|  | -17.153.918,00 |  | -2.303.280,00 |
|  | 12.292.528,00 |  | -1.600.848,00 |



матичните книги, изводите и уверенијата што се издаваат врз основа на матичните книги.

Потребна документација:

- Лична карта или пасош (за идентификација),
- Барање за издавање на извод од матична книга на венчани,
- 100 ден. административна такса (уплатница),
- 50 ден. надоместок (уплатница).

4.5 Пријавување на починато лице

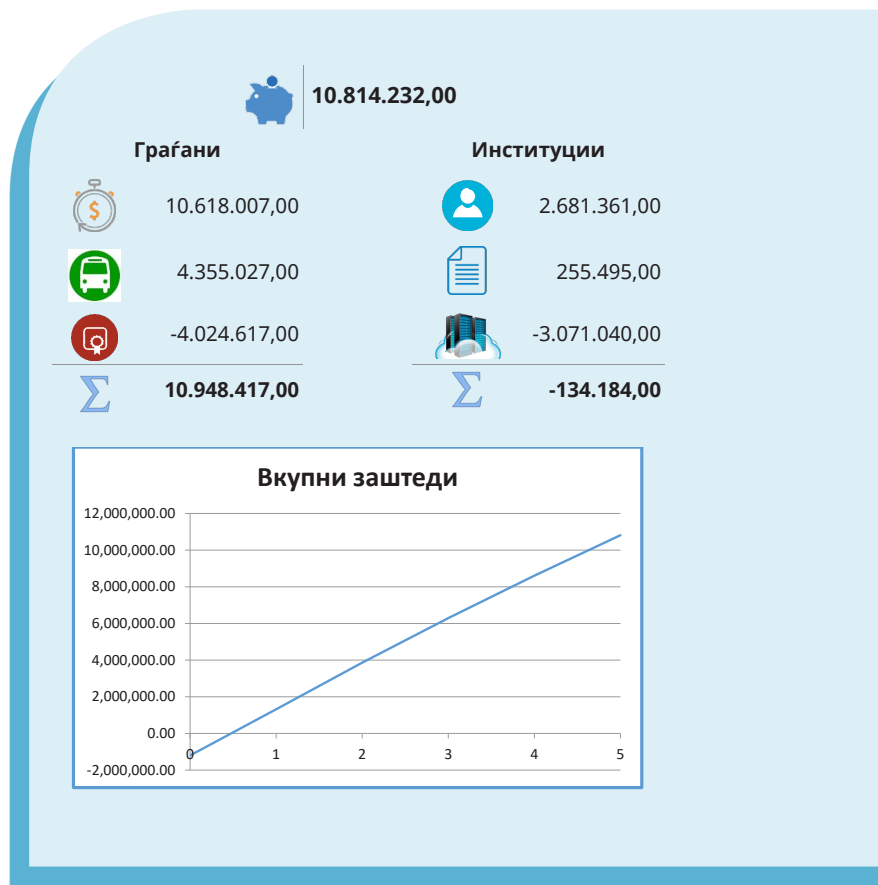
Смрт на лице се пријавува писмено или усно на записник на матичарот од матичното подрачје на кое настапила смртта, односно каде што е пронајден умрениот, најдоцна во рок од 3 дена од денот на смртта, односно пронаоѓањето на умрениот.

Законска основа:

- Закон за матична евиденција;
- Упатство за начинот на водење, заштита и чување на матичните книги и списи, обрасците на матичните книги, издавање на изводи, уверенија, преписи и копии врз основа на матичните книги, водење постапка и составување на записник за најдено дете, обновување на уништени, оштетени или исчезнати матични книги, како и за обрасците на матичните книги, регистарот на матичните книги, изводите и уверенијата што се издаваат врз основа на матичните книги.

Потребна документација:

- Потврда за смртта (од болница),
- Лична карта или пасош на починатиот и на пријавителот,
- Извод од матична книга на родени на починатиот.



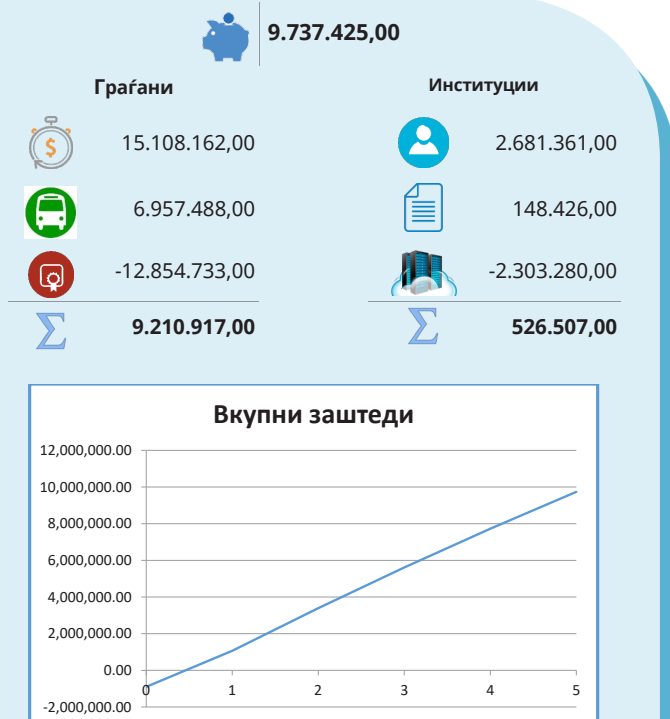
“ Смртта на лицето должни се да ја пријават членовите на семејството со кои живеел умрениот. Ако умрениот немал семејство или семејството не е во можност да ја пријави смртта, обврската за пријавување се однесува на лицата со кои живеел умрениот или членовите на поширокото семејство кои дознале за смртта, односно лицата во чиј стан настапила смртта. А кога ги нема ни овие лица, смртта ја пријавува лицето кое прво дознало за неа.

Со оглед на тоа дека пријавување на починато лице е стресна постапка сама по себе, потребата од нејзино упростување треба да е приоритетна.

Сепак, во пракса, редиците на шалтерите за пријавување на починати лица и издавање на изводи од матичната книга на умрени се најдолги. Пријавувањето на починати лица е бесплатно, но граѓаните треба да поднесат потврда за смртта (од болницата каде лицето починало), како и да обезбедат извод од матичната книга на родените на починатиот. Повторно се наметнува прашањето зошто граѓанинот мора да поднесе документ за потврда ако документот се издава од истата институција, како и зошто Управата не ги обезбедува податоците директно од болницата каде починало лицето.

Во крајна основа, се наметнува и дилемата зошто, воопшто, постои постапка за пријавување на починато лице, за лице кое починало во болнички услови, бидејќи доколку се воспостави редовна (службена) процедура на пријавување на починато лице од болничка установа во Управата за водење на матични книги (како што е пријавувањето на новороденчиња), граѓанинот нема воопшто да има потреба да го пријави починатото лице. Неговата посета на Управата во тој случај би била само доколку има потреба од извод од матичната книга на умрени.

4.6 Издавање на извод од матична книга на умрените



Б арањето за извод од Управата за водење на матични книги при Министерството за правда може да поднесе само наследник од прво колено на починатиот.

Законска основа:

■ Закон за матична евиденција;

■ Упатство за начинот на водење, заштита и чување на матичните книги и списи, обрасците на матичните книги, издавање на изводи, уверенија, преписи и копии врз основа на матичните книги, водење постапка и составување на записник за најдено дете, обновување на уништени, оштетени или исчезнати матични книги, како и за обрасците на матичните книги,

регистарот на матичните книги, изводите и уверенијата што се издаваат врз основа на матичните книги.

Потребна документација:

- Лична карта или пасош (за идентификација),
- Барање за издавање на извод од матична книга на умрените,
- 100 ден. административна такса (уплатница),
- 50 ден. надоместок (уплатница).

“ На веб-страницата на Управата за водење на матичните книги може да се најдат одлични насоки за добивање на сите услуги на Управата. Покрај упатството за услугата и потребната документација, граѓаниот може да го симне барањето и уплатниците за административната такса и надоместокот.

4.7 Издавање на уверение за државјанство

Уверението за државјанство на Република Македонија се издава во подрачните единици на Министерството за внатрешни работи, за што се поднесува барање лично, или со полномошно.

Законска основа:

- Закон за државјанство;
- Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за начинот на водење евиденција за државјаните на Република Македонија и за обрасците што се применуваат односно издаваат.

Потребна документација:

- Документ за идентификација,
- Барање за издавање на уверение за државјанство,
- 100 ден. административна такса (уплатница),
- 50 ден. надоместок (уплатница).



“ Постапката за добивање на уверение за државјанство е релативно едноставна, со пополнување на барање и приложување на документ за идентификација, а уверението се издава за 1 ден од доставување на барањето.

Во подрачната единица се објавени информации за добивање на услугата, а дополнителна олеснителна околност е можноста да се плати услугата со картичка.

На веб-страницата на МВР се наоѓаат информации за обезбедување на постапката, како и објавени формулари – барања за добивање на уверението. Сепак, објавените информации се однесуваат за постапките за стекнување на македонско државјанство, но не и за регуларната постапка преку која македонски државјанин би добил уверение за државјанство.

4.8 Обезбедување на право на родителски додаток за трето дете

Родителски додаток за дете остварува мајка за своето трето живородено дете за период од десет години, во висина од 8.048 денари месечно. Износот се усогласува со порастот на трошоците на живот за претходната година објавени од Државниот завод за статистика во јануари за тековната година.

Правото го остварува мајка која е државјанин на Република Македонија со постојано место на живеење во Република Македонија последните три години пред поднесување на барањето. Исто така, ова право го остварува мајка која непосредно се грижи за детето за кое поднела барање, чи деца од претходниот ред на раѓање не се сместени во установа за социјална заштита, згрижувачко семејство или не се дадени на посвојување и на која не ѝ е одземено родителското право над децата од претходниот ред на раѓање.

Правото не може да се оствари ако мајката за време на бременоста не вршела здравствени прегледи и контроли кај избран лекар-специјалист по гинекологија и акушерство. Правото на надоместок не може да се оствари, односно ќе го изгуби веќе оствареното право, доколку не се вршат задолжителните вакцинации на детето согласно закон, и детето не биде запишано и редовно не ја следи наставата во основно училиште согласно со закон.



Законска основа:

- Закон за заштита на децата;
- Правилник за формата и содржината на обрасците на барањата и потребната документација за остварување на правата за заштита на децата.

Потребна документација:

- Важечка лична карта од мајката и од таткото,
- Извод од матична книга на родени за детето, како и за останатите деца во семејството,
- Изјава од мајката дека не живее и не работи во странство,
- Доказ дека децата од претходниот ред на раѓање не се сместени во установа или згрижувачко семејство,

- Доказ дека не е одземено родителското право на мајката,
- Доказ за мајката дека се извршени редовни здравствени контроли во текот на бременоста,
- Доказ за редовни вакцинации на детето за кое се остварува правото,
- Потврда за детето дека е запишано и редовно ја следи наставата во основно училиште,
- Потврда за вонредно продолжување на образованието за дете за кое се остварува правото, кое поради болест е спречено редовно да ја следи наставата,
- Потврда за дете за кое се остварува правото поради видот и степенот на попреченост и не може да се образува.

Користени податоци (од Јавна установа - Меѓуопштински центар за социјална работа – Скопје):


■ Годишно се спроведени 7.332 права на годишно ниво во Скопје (или вкупно 29.328 во целата земја, доколку се пресмета процентуално според односот на население во Скопје со населението во целата земја⁶);

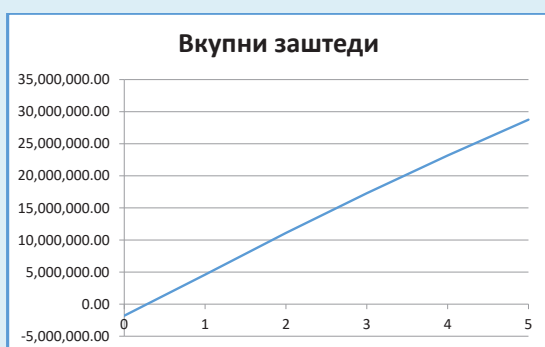
■ На услугата работат во просек 25 лица во ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа на град Скопје (или вкупно 100 во целата земја, доколку се пресмета процентуално според односот на население во Скопје со населението во целата земја).

■ Податоци за основна постапка за обезбедување на правото

| Р. бр. | Потребен документ | Документот го обезбедува | Потребни одења во друга институција | Број на листови хартија кои се трошат |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | Извод од матична книга на родени за детето, како и за останатите деца во семејството (минимум 3 изводи) | УВМК | 2 | 6 |
| 2 | Изјава од мајката дека не живее и не работи во странство | Родител | 0 | 1 |
| 3 | Доказ дека децата од претходниот ред на раѓање не се сместени во установа или згрижувачко семејство | ЦСР | 0 | 0 |
| 4 | Доказ дека не е одземено родителското право на мајката | Суд | 2 | 2 |
| 5 | Доказ за мајката дека се извршени редовни здравствени контроли во текот на бременоста | Матичен гинеколог | 1 | 2 |
| 6 | Доказ за редовни вакцинации на детето за кое се остварува правото | Матичен лекар | 2 | 2 |

⁶ Државен завод за статистика, „Попис на населението, домаќинствата и станите во Република Македонија, 2002 – Книга XIII“.

| Граѓани | | Институции | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|  | 28.752.203,00 | | |
|  | 27.891.706,00 |  | 2.123.814,00 |
|  | 14.322.594,00 |  | 780.847,00 |
|  | -11.760.198,00 |  | -4.606.560,00 |
|  | 30.454.102,00 |  | -1.701.899,00 |



“ За добивање на услугата обезбедување на право на родителски додаток за трето дете, граѓаните се првично по правило упатени кон Меѓуопштинскиот центар за социјална работа, каде што секогаш се упатени во подрачната единица на Центарот за социјална работа од општината од каде што доаѓа странката. Во подрачните единици на Центарот за социјална работа се одредени денови во кои граѓаните можат да се информираат или да отпочнат постапка за обезбедување на право на родителски додаток за трето дете. Времето на чекање е минимално, но службениците се релативно неуслужни и не се отворени за понатамошни прашања и дообјаснувања. Службениците не се информирани за тоа каде треба да се добијат сите потребни документи за обезбедување на овој додаток, и не ги обезбедуваат

документите кои би требало да ги обезбедат по службена должност. Странките најчесто не завршуваат со едно доаѓање во подрачната единица.

Центрите не ја обезбедуваат потребната документација по службена должност во име на граѓаните, освен доказот дека за децата од претходниот ред на раѓање не се сместени во установа или згрижувачко семејство (кој доказ/потврда се издава од Центарот). Според тоа, може да се заклучи дека се работи за премногу комплексна постапка бидејќи остварувањето на ова право подразбира посета на повеќе различни институции со различно време на чекање и различни трошоци за добивање на потребната документација, односно реално за да се добие правото може да помине повеќе од еден месец.

Правото за родителски додаток за трето дете се продолжува еднаш годишно (најдоцна до 31-ви март во годината), за што родителот треба да обезбеди изјава од мајката како поднесувач на барањето дека не живее и не работи во странство; доказ дека децата од претходниот ред на раѓање не се сместени во установа за социјална заштита, згрижувачко семејство или не се дадени на посвојување, издаден од центарот за социјална работа; потврда дека детето е запишано и редовно ја следи наставата во основно односно во средно училиште, издадена од установата во која е запишано - за трето и четврто дете по ред на раѓање, родено од 1 јануари 2009 година; потврда за вонредно продолжување на образованието, издадена од образовната установа во која е запишано - за дете кое поради болест или повреда е спречено редовно да ја посетува наставата; потврда за дете дека поради видот и степенот на попреченост не може да се образува, издадена од соодветна здравствена установа.

Постапката за остварување, односно продолжување на ова право се поведува по поднесено барање на родителот, односно старателот на детето. Барањето за остварување на правото, со потребна документација во прилог се поднесува до Центарот за социјална работа надлежен за подрачјето на кое подносителот на барањето има живеалиште.

4.9 Обезбедување на право на социјална парична помош

Право на социјална парична помош има лице способно за работа и домаќинство. Подносител, односно носител на правото на социјална парична помош е невработено лице, кое активно бара работа согласно Законот за вработување и осигурување во случај на невработеност, материјално необезбедено и кое според други прописи не може да обезбеди средства за егзистенција. За материјално необезбедено се смета лице и домаќинство кое остварува приходи по сите основи пониски од износот на социјалната парична помош, утврден со овој закон и кое не поседува имот и имотни права од кои може да се издржува.

Законска основа:

- Закон за социјална заштита;

- Правилник за начинот на утврдување на состојбата на приходите, имотот и имотните права на домаќинството, определување на носителот на правото и потребната документација за остварување на користење на правото на социјална парична помош.

Потребна документација:

- Важечка лична карта,

- Извод од матична книга на родени,

- Извод од матична книга на венчани,

- Извод од матична книга на умрени,

- Пресуда за развод на брак,

- Уверение за остварени годишни приходи,

- Имотен лист,

- Потврда за остварени приходи од плата во РМ или во странство,

- Потврда за корисник на пензија остварена во РМ или странство,

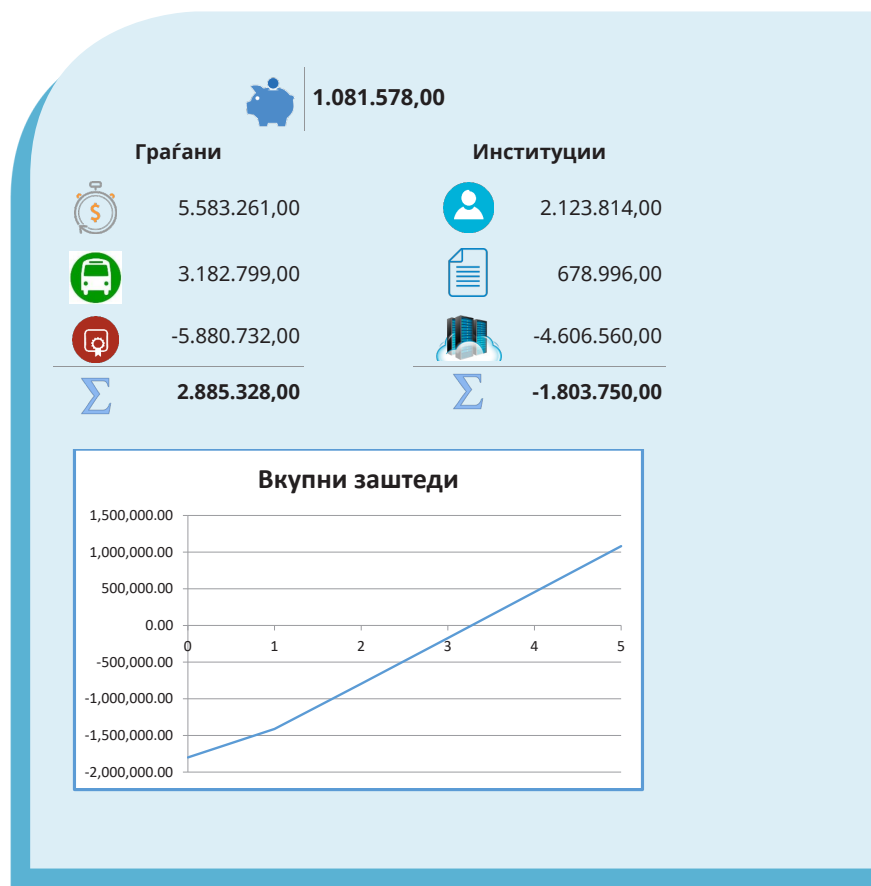
- За невработено лице кое не е во евиденција на Агенција за вработување на РМ – листа за регистрирани податоци за остварен пензиски стаж,

- Пресуда за остварена законска издршка,

- Потврда за поседување регистрирано моторно возило кое не го отуѓил во последните 6 месеци пред поднесување на барањето,

- Потврда за редовен студент,

- Договор за дело за извршување на работи во врска со спроведувањето на



пописот на населението, домаќинствата и становите во РМ,

■ Договор за давање на земјоделско земјиште во сопственост на РМ на пло-
дожување.

Користени податоци (од Јавна установа - Меѓуопштински центар за социјална работа - Скопје):

■ Годишно се спроведени 6.157 права на годишно ниво (или вкупно 24.628
во целата земја, доколку се пресмета процентуално според односот на население
во Скопје со населението во целата земја);

■ На услугата работат во просек 25 лица во ЈУ Меѓуопштински центар за
социјална работа на град Скопје (или вкупно 100 во целата земја, доколку се пре-
смета процентуално според односот на население во Скопје со населението во
целата земја);

■ Потребната документација ја обезбедува Центарот за социјални работи
по службена должност. Пресметките за оваа услуга беа направени врз основа на
тој податок, односно се анализираат придобивките од добивање на потребната
документација по службена должност по електронски пат.

“**Правото на социјална парична помош може да се обезбеди во Меѓу-
општинскиот центар за социјална работа и подрачните единици на
Центарот за социјална работа, но дури и странката да се обратила
во Меѓуопштинскиот центар за социјална работа, таа е секогаш пренасоче-
на во подрачната единица на Центарот за социјална работа. Ова право не
може да се оствари со едно доаѓање во оваа институција затоа што граѓа-
ните најчесто не се информирани за потребните документи за остварување
на правото, како и заради обемниот број на документи кои се потребни.
Десетината различни документи се прибавуваат во различни институции
и предвидуваат различни давачки. Редот на чекање не е долг и времето
потребно за остварување на правото со целосна документација не е екстен-
зивно. Сепак, вработените не се многу професионални при извршување на
својата работа, ниту многу љубезни.**

Центарот за социјална работа го определува носителот на правото на
социјална парична помош. Носителот на правото на социјална парична по-
мош е должен да ја потврди состојбата на месечните приходи за себе и сите
членови во домаќинството, при поднесувањето на барањето и во текот на
користењето на правото.

Носителот на правото на социјална парична помош е должен еднаш
годишно да поднесе документација за материјалната и бројната состојба на
домаќинството. Доколку не го стори тоа, правото на социјална парична по-
мош престанува и не може да се оствари во наредните шест месеци.



4.10 Обезбедување на право на постојана парична помош

Постојаната парична помош се обезбедува за носителот на правото и друг член на семејството како соживател на помошта, неспособен за работа.

Неспособно за работа во Законот за социјална заштита се смета лице:

- со умерени, тешки и длабоки пречки во менталниот развој и лице со комбинирани и други пречки во развојот, кое заради степенот на попреченоста не може да се стекне со образование, како и лице со телесна попреченост, поради која е неспособно за работа;

- лице душевно заболено и лице со трајни промени во здравствената состојба, поради која е неспособно за работа;

- самохрана жена за време на бременоста еден месец пред породувањето и самохран родител согласно Законот за семејството до три години возраст на детето;

- дете без родители и без родителска грижа кое не се штити врз основа на правото на сместување, кое нема приходи по основа на имот и имотни права и не остварува средства по основа на други прописи, но најмногу до 18 годишна возраст; и

- лице постаро од 65 години.

Законска основа:

- Закон за социјална заштита;

- Правилникот за начинот на утврдување на состојбата на приходите, имотот и имотните права и потребната документација за остварување на правото на постојана парична помош, составот и начинот на работата на стручната комисија и второстепената комисија, легитимацијата на стручните лица, начинот на водење на евиденција на издадените наоди и формата и содржината на образецот за давање на наод, оценка и мислење за неспособноста за работа.



Потребна документација:

- Лична карта,
- Извод од матична книга на родени,
- Извод од матична книга на венчани,
- Извод од матична книга на умрени,
- Пресуда за развод на брак,
- Уверение за остварени годишни приходи,
- Имотен лист,
- Потврда за остварени приходи од плата во РМ или во странство,
- Потврда за корисник на пензија остварена во РМ или странство,
- За невработено лице кое не е во евиденција на Агенција за вработување на РМ - листа на регистрирани податоци за остварен пензиски стаж,
- Пресуда за остварена законска издршка,
- Потврда за поседување регистрирано моторно возило кое не го отуѓил во

последните 6 месеци пред поднесување на барањето,

- Потврда за редовен студент,

- Договор за дело за извршување на работи во врска со спроведување на пописот на населението, домаќинствата и становите во РМ,

- Договор за давање на земјоделско земјиште во сопственост на РМ на плодуживање,

- Извештај за наод и мислење на надлежен орган (образец 3 од матичен лекар и медицинска документација).

Користени податоци (од Јавна установа - Меѓуопштински центар за социјална работа - Скопје):

- Годишно се спроведени 1.927 права на годишно ниво (или вкупно 7.708 во целата земја, доколку се пресмета процентуално според односот на население во Скопје со населението во целата земја);

- На услугата работат во просек 25 лица во ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа на град Скопје (или вкупно 100 во целата земја, доколку се пресмета процентуално според односот на население во Скопје со населението во целата земја).

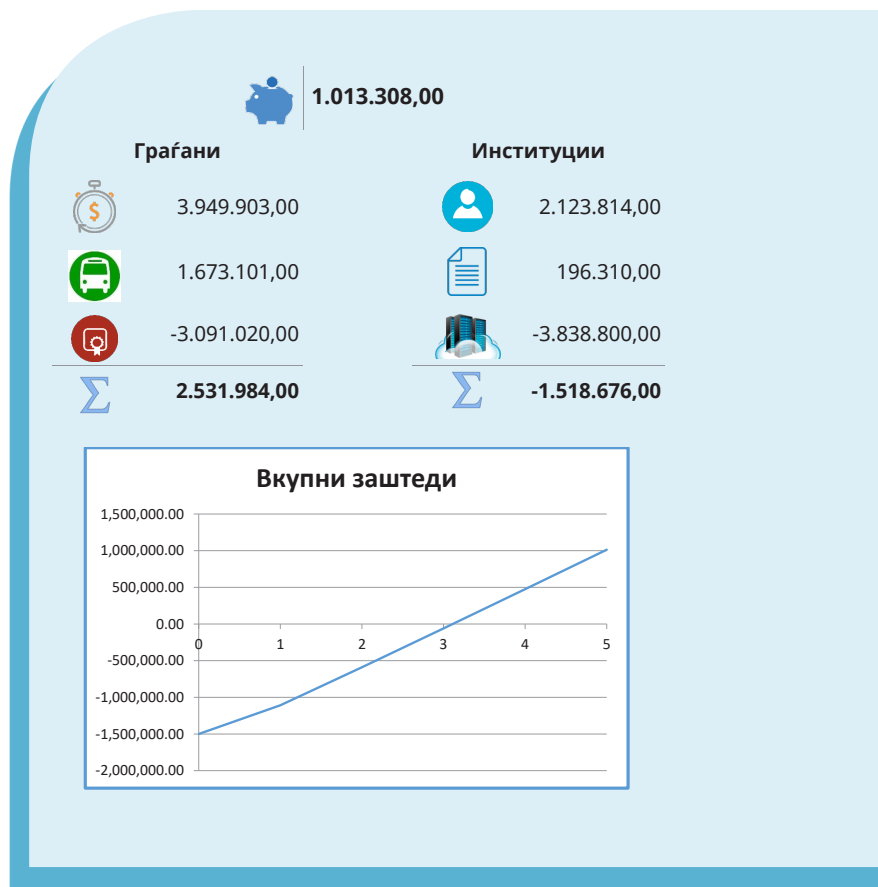
Податоци за основна постапка за обезбедување на правото (родители со дете со попреченост)

| Р. бр. | Потребен документ | Документот го обезбедува | Потребни одења во друга институција | Број на листови хартија кои се трошат |
|--------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | Образец 3 од матичен лекар | Матичен лекар | 1 | 2 |
| 2 | Медицинска документација | Здравствена установа | 1 | 2 |
| 3 | Изводи од матична книга на родените и извод од матична книга на венчаните | УВМК | 2 | 6 |
| 4 | Потврда за плата во последните 3 месеци | Работодавец | 2 | 2 |



Обезбедувањето на правото на постојана парична помош подразбира посета на Меѓуопштинскиот центар за социјална работа, каде што секогаш странката е пренасочена во подрачната единица на Центарот за социјална работа. При посета на подрачната единица е утврдено дека времето на чекање е минимално, но екстензивната документација потребна за обезбедување на оваа услуга го прават нејзиното остварување скоро невозможно. Потребна е посета на десетина различни установи, и обезбедување на легитимации (воена книшка) кои за одредени категории лица (оние кои служеле војска во СФРЈ) е невозможно да се прибават. Понатаму, се отвора поголемо правно прашање за оправданоста за барањето на некои од овие документи. Центарот не ги обезбедува документите кои треба да ги обезбедува по службена должност.

Центрите за социјална работа немаат своја веб-страница, а информации за услугите може да се најдат на веб-страницата на Министерството за труд и социјална политика, но повеќе како извадоци од законската регулатива, но не и конкретни информации за начинот на обезбедување на услугата. На веб-страницата на Министерството може да се најде Прирачник за остварување на права од областа на социјалната и детската заштита, објавен во 2011 година, каде се дадени детални информации за услугите од оваа област.



4.11 Обезбедување на право на старосна пензија

Постапката за остварување право од пензиско и инвалидско осигурување се поведува по барање на осигуреникот. Барањето за остварување право од пензиско и инвалидско осигурување се поднесува до подрачната единица на Стручната служба на Фондот на ПИОМ на чие подрачје осигуреникот бил последен пат осигурен.

Законска основа:

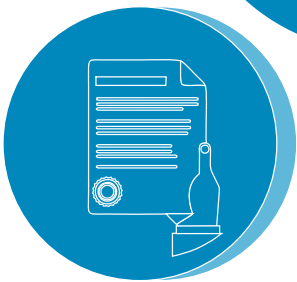
- Закон за пензиско и инвалидско осигурување;
- Правилник за образецот на барањето и потребната документација за остварување на право на старосна пензија, семејна пензија, инвалидска пензија и паричен надоместок со телесно оштетување.

Потребна документација:

- Лична карта,
- Докази за пензиски стаж (потврди, преписи од личен картон и др.),
- Решение за престанок на работен однос или решение за престанок на правото на паричен надоместок,
- Образец М/2,
- Воена книшка или потврда за отслужен воен рок,
- Докази за стаж навршен во странство,
- Писмени изјави од барателот.

Податоци за основна постапка за обезбедување на правото

| Р. бр. | Потребен документ | Документот го обезбедува | Потребни одења во друга институција | Број на листови хартија кои се трошат |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | Докази за пензиски стаж | Барателот / Работодавец | 0 | 0 |
| 2 | Решение за престанок на работен однос или решение за престанок на правото на паричен надоместок | Барателот / Работодавец | 0 | 0 |
| 3 | Образец М/2 | АВРМ | 1 | 2 |
| 4 | Воена книшка или потврда за отслужен воен рок | Општина | 2 | 2 |
| 5 | Докази за стаж навршен во странство | ПИОМ/МНР | 2 | 2 |



“ При нашата посета на Фондот на ПИОМ, оценката на обезбедувањето на право на старосна пензија е генерално позитивна. Редот на чекање е краток и времето кое е посветено на чекање е незначително. Службениците се љубезни и отворени за (дополнителни) прашања. Листата на потребни документи е истакната на видно и достапно место, но без разлика на тоа, службениците се подготвени да информираат за потребните документи и да одговорат на дополнителни прашања. Поднесувањето на документацијата за остварување на ова право е можно со едно доаѓање, но најчесто тоа не се случува заради неинформираноста на граѓаните за потребните документи при добивање на оваа услуга.

Потребната документација која ја има во службената евиденција на други институции не се обезбедува од страна на Фондот (како што се во случајот податоците од АВРМ за работниот однос на барателот, податоците за отслужен воен рок кои ги издава општината, или пак податоците за стаж навршен во странство кои се добиваат со потврда од Министерството за надворешни работи).

Во однос на прибавување на доказите за стаж навршен во странство, не е јасно разграничено која институција може да ги обезбеди тие докази бидејќи вработените во ПИОМ ги упатуваат странките во МНР, додека вработените од МНР ги упатуваат назад во ПИОМ. Постапката за добивање на доказот е уредена со меѓународен договор со секоја држава посебно чиј потписник е ПИОМ, додека пак МНР ја следи примената на договорот.

4.12 Обезбедување на право на семејна пензија

Постапката за остварување на ова право од пензиско и инвалидско осигурување се поведува по барање на член на семејството од починатиот осигуреник или корисник на пензија. Барањето за остварување се поднесува до подрачната единица на Стручната служба на Фондот на ПИОМ на чие подрачје осигуреникот бил последен пат осигурен.

Законска основа:

- Закон за пензиско и инвалидско осигурување;
- Правилник за образецот на барањето и потребната документација за остварување на право на старосна пензија, семејна пензија, инвалидска пензија и паричен надоместок со телесно оштетување.

Потребна документација:

- Извод од матична книга на родени на барателот,
- Извод од матична книга на умрени,
- Извод од матична книга на венчани,
- Докази за пензиски стаж (потврди, преписи од личен картон и др.),
- Потврда за редовно школување доколку барателот е дете на починатиот,
- Докази за стажот доколку се работи за пензија од активен осигуреник,
- Уверение за отслужен воен рок,
- Решение за престанок на работен однос,
- Образец бр.3 (доколку се бара семејна пензија по основ на инвалидност),
- Медицинска документација,
- Докази за стаж навршен во странство,
- Други писмени изјави од барателот.

Податоци за основна постапка за обезбедување на правото (за случај дете на починат родител)

| Р. бр. | Потребен документ | Документот го обезбедува | Потребни одења во друга институција | Број на листови хартија кои се трошат |
|--------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | Извод од матична книга на родените и извод од матична книга на умрените | УВМК | 2 | 4 |
| 2 | Потврда за редовно школување | Училиште / Факултет | 1 | 2 |
| 3 | Медицинска документација | Здравствена установа | 1 | 2 |

“ Листата на потребна документација е истакната на видно место, но огромниот број на потребни документи го прави остварувањето на правото комплицирано и тешко. Службениците се љубезни, но недоволно информирани во однос на документите кои се прибавуваат во други институции.

Фондот не ги обезбедува документите во службената евиденција на други органи по службена должност, па така граѓаните треба да вложат релативно долго време во обезбедување на потребната документација од повеќе институции. Формуларот со барање е едноставен и не бара многу време за пополнување.

Постапките за обезбедување на правото за старосна, семејна и инвалидска пензија се образложени на веб-страницата на ПИОМ, каде може да се симнат и формулари за барањата кои се пополнуваат од страна на барателите.



2.050.777,00

Граѓани

Институции



3.667.666,00



2.123.814,00



1.861.216,00



152.206,00



-1.147.565,00



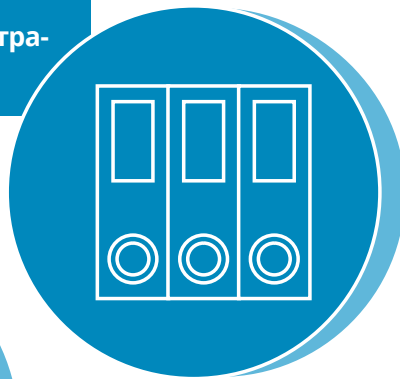
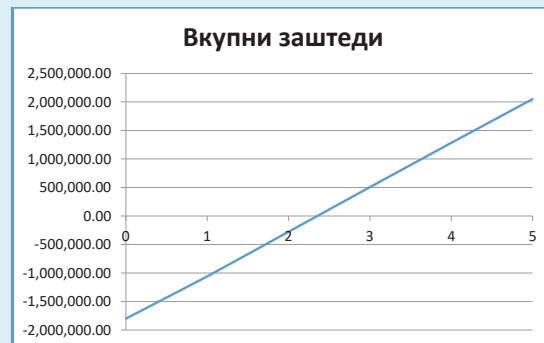
-4.606.560,00



4.381.317,00



-2.330.540,00



5. Заклучоци и препораки

Анализата за воведување на електронски административни услуги се фокусираше на 12 административни услуги за граѓаните, заради пресметување на можните придобивки за општеството во целина, пред сè на граѓаните и државните институции. Анализата опфати пресметка на повеќе сегменти, како што се инвестирање во електронски систем и ИКТ кадар, но и заштеда на човечки ресурси и канцелариски материјал, како и набавка на дигитални сертификати, но и заштеда на време и трошоци на граѓаните.

Овој начин на ex-ante анализа може да се практикува за секој поединечен случај на услуга која би се развивала бидејќи употребуваната матрица во ова истражување може да служи како едноставен „калкулатор“ со претходно калибрирање на одредени специфични параметри во пресметките.

Во сите 12 анализирани случаи, може да се заклучи дека трошоците од воведувањето на електронските услуги во текот на петгодишен период се исплаќаат, односно општеството ќе „профитира“ заради намаленото време, заштеденото време и заштедените ресурси. Тоа треба да биде доволен аргумент за донесувачите на одлуки дека вложувањето во развој на електронски административни услуги е мошне оправдан чекор.

Во тој контекст, земајќи ги предвид добиените резултати, може да се издвојат следните услуги од анализата како приоритетни за нивна „електронизација“: извод од матична книга на родените, пријавување на починато лице и обезбедување на родителски додаток за трето дете.

Со оглед на големиот број на документи – изводи од матична книга на родените, кои се издаваат во текот на една година, нето-сегашната вредност од инвестицијата за оваа услуга за петгодишен период достигнува 43 милиони денари. Покрај тоа, едноставноста на услугата ќе го олесни воведувањето на електронска услуга.

Во однос на постапката за пријава на починато лице, потребно е Управата за водење на матични книги да воспостави редовна процедура за добивање на податоците од здравствени институции за починати лица, за да не бара од подносителите на пријавата тоа да го прават сами (во таква стресна постапка). Воедно, Управата не треба да бара од подносителот да обезбеди извод од матична книга на родените (ниту да го наплати) бидејќи тој документ го издава истата институција. Електронската постапка, како и хартиената, за ваква услуга треба да биде многу едноставна и брза. Нето-сегашната вредност на оваа инвестиција се проценува на скоро 11 милиони денари за 5 години.

Овозможувањето на размена на документи по службена должност за обезбедувањето на правото на родителски додаток за трето и продолжувањето на правото, ќе придонесе за големи придобивки за граѓаните кои нема да мораат да одат во голем број на институции да обезбедат докази и притоа да потрошат време и средства. Се наметнува и прашањето за потребата за континуирано обезбедување на докази за продолжување на правото на родителски додаток, односно и за потребата на редовно (годишно) продолжување на додатокот. Логично би било да се обезбеди размена на податоци по службена должност помеѓу институциите за да се обезбедат доказите за продолжување на правото, а не да се бара секоја година од граѓаните тоа да го прават. Нето-сегашната вредност на оваа инвестиција е скоро 29 милиони денари.

Истражувањето, исто така, покажа дека државата треба да преземе дополнителни мерки, како би го стимулирала развојот на е-Влада во земјата.



Имено, пресметките покажуваат дека дигиталните сертификати претставуваат најзначаен трошок на граѓаните, а поради тоа истовремено и најголема пречка за користењето на електронските услуги. Од една страна, потребно е на граѓаните да им бидат достапни повеќе електронски услуги со цел трошоците на дигиталните сертификати по единечна употреба да бидат пониски. Од друга страна, очигледна е потребата цената на дигиталните сертификати да биде пониска, што може да се реализира преку мерка на субвенционирање.

Друга стимулативна мерка е да се намали цената на електронските услуги vis-à-vis цена на „хартиените“ административни услуги за граѓаните да бидат повеќе мотивирани да ги користат новите услуги. Во услови на едношалтерски услуги, граѓаните ја плаќаат целата цена, односно и фронталната услуга и потребната документација која институцијата ја обезбедува од други институции по службена должност. При софистицираните електронски едношалтерски услуги, електронскиот систем по автоматизам ја презема потребната документација/податоци од другите институции. Тоа е аргумент повеќе дека електронските услуги треба да бидат нудени по пониски цени на граѓаните. Доколку се примени таква политика, при пресметка на придобивките од воведувањето на електронски административни услуги треба да се земе предвид и овој фактор.



Финално, зголемувањето на степенот на користење на електронските услуги од страна на граѓаните треба да биде поврзано со континуирана промоција која треба да ги промовира разните придобивки за граѓаните, но и тоа дека тие се безбедни и едноставни за користење, за да се надмине отпорот кон промени. Зголемувањето на процентот на користење на електронските услуги пропорционално уште повеќе ќе ги зголеми придобивките за граѓаните и институциите.

Бидејќи електронските услуги нема целосно да ги заменат хартиените постапки, односно тие ќе бидат само дополнителен канал за обезбедувањето на услугите, покрај инвестирањето во електронските услуги, треба да се инвестира и во подобрување на квалитетот и рационализација на хартиените постапки.

Треба да се воведат размената на документи по службена должност во сите државни институции, без разлика дали институциите имаат можност да ја прават размената хартиено или целосно електронски. Институциите треба да објавуваат детални информации за граѓаните како се добива услугата и да ги прикачат обрасците на барањата на своите веб-страници, но покрај информираноста преку веб-страниците, за оние граѓани кои не користат Интернет треба да има детални упатства во физичките простории или пак биро со информации. Заради намалување на редиците на шалтерите, пожелно е да постават системи со бројче за чекање, како и да се воведат ПОС терминали за плаќање со кредитна картичка на самиот шалтер (како што е позитивниот пример во МВР и УВМК). Секако, подобрувањето на односот на шалтерските работници ќе влијае многу позитивно на квалитетот на услугите.

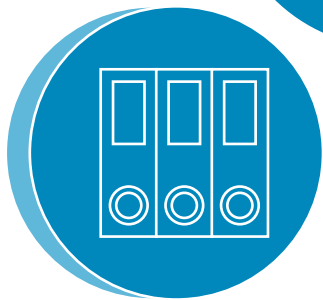
Рационализацијата на процесите во хартиените постапки значи дека треба да се анализира опфатот на документација која служи како доказ, односно да се направи административна гилотина на постапките. Во голем број случаи се бара опсежна потребна документација само поради тоа што така е (одамна) законски уредено. Рационализацијата на процесите во хартиените постапки директно води и кон поедноставување на електронските услуги.

6. Како до добиените податоци?

6.1 Трошоци

6.1.1 Трошоци за институциите

Трошоци за набавка и одржување на електронски систем за управување со електронската услуга – вклучува цена за набавка на електронскиот систем, потребен за процесирање на електронските барања, како и цена за годишно одржување на системот, односно одржување за обезбедување на функционалност на системот. Сумите на овие трошоци се добиени по пат на интервјуа и прибирање на понуди од две ИКТ компании во Република Македонија (просек од двете понуди), врз база на специфичностите на одредените услуги. Концептот по кој се основа пресметката е набавка на изработка на софтвер, целосно хостирање на системот на „cloud“ и одржување и гаранција на системот за периодот од 5 години. Цените се пресметани индивидуално по услуга, и истите би биле пониски доколку се спроведе заедничка набавка за повеќе услуги одеднаш.



Амортизација на системот – Системот се амортизира по стапка од 20%, во согласност со петгодишниот период на пресметка на cost-benefit анализата, како и согласно Уредбата за начинот на пресметување на амортизацијата, односно отписот на вредноста на нематеријалните и материјалните средства и за номенклатурата на средствата за амортизација и годишните амортизациони стапки („Сл. Весник на РМ“ бр. 64/2002, 98/2002 и 10/2008).

Дополнително вработување за одржување на системот – Бидејќи секојдневното управување со електронскиот систем претставува дополнителна обврска за институциите, се предвидуваат трошоци за ангажирање на дополнителен (ИКТ) кадар. Бројот на дополнителен ИКТ кадар е добиен

како податок од компаниите кои доставија понуди за електронскиот систем. Бруто-платата на дополнителниот кадар е пресметана за ниво БЗ-Раководен административен службеник од трето ниво согласно Законот за административни службеници („Сл. Весник на РМ“ бр.27/2014, бр.199/2014, 48/2015, 154/2015 и 5/2016), односно со вкупен број на бодови од 606 (200 бодови за образование и 406 бод за нивото). Вредноста на бодот се пресметува согласно Одлука за утврдување на вредност на бодот за платите на државните службеници за 2015 година („Сл. Весник

на РМ“ бр.202 од 31.12.2014 година), односно вредност на бодот изнесува 76,8 денари. Според тоа, пресметаната бруто-плата изнесува 46.541,00 денари.

6.1.2 Трошоци за граѓаните

Набавка на дигитален сертификат – Дигиталниот сертификат е потребен за идентификација и авторизација на граѓаните при користењето на електронски услуги. Дигиталниот сертификат претставува дигитален идентитет и средство за потпишување во дигиталниот свет. Според тоа, истиот се користи и би се користел при сите услуги, каде и при „хартиените“ постапки се бара присуство на барателот (или негов полномошник), како и потпишување на одредени барања.

Цените на користење на дигитален сертификат за периодот на анализата се пресметани според ценовниците на двата квалификувани издавачи на дигитални сертификати согласно Законот за податоци во електронски облик и електронски потпис („Сл. Весник на РМ“ бр. 34/2001, 6/2002, 98/2008 и 33/2015), односно КИБС АД Скопје и Македонски Телеком АД Скопје. За пресметка е утврдена пониската цена за набавка на дигитален сертификат, односно цената на дигитален сертификат по понудата Доверливост KS на Македонски Телеком⁷. Бидејќи нема ограничување на користењето на дигиталниот сертификат во текот на еден временски период, во индивидуалните пресметки по услуги се поаѓа од претпоставката дека граѓанинот го користи дигиталниот сертификат минимум два пати годишно.

6.2 Придобивки

6.2.1 Придобивки за институциите

Ослободување на кадар заради автоматизирање на услугата – Самото поднесување на барањата од граѓаните, претпоставува намалување на кадарот за прием на барањата на шалтер, но воедно се намалува и кадарот при електронска (автоматизирана) обработка на барањата, како и доставување на финалниот резултат/документ од услугата. Оваа позиција ја претставува придобивката за помалку исплатени плати т.е. заштеда во буџетите на институциите. За утврдување на процентот на работното време кое ќе се ослободи при евентуалното воведување на електронски услуги, беа земени во предвид резултатите од друго спроведено истражување⁸, според кое е калкулирана реална заштеда во кадар пред и по воведување на одредена електронска услуга. Имено, анализата на процесите пред и по воспоставувањето на електронската услуга покажала намалување на трошоци за кадар од 30,8%, кој параметар е земен во предвид при калкулациите. Во пресметките во овој процент се вкалкуира и процентот на електронски услуги на годишно ниво.

Намалувањето на трошоците за кадар се пресметуваат во зависност од бројот на вработени кои работат на услугата, калкулирајќи со просечната бруто-плата на вработени во јавниот сектор која, според Соопштение бр.4.1.16.23 од 25.03.2016 година на Државниот завод за статистика, во јануари 2016 година изнесува 38.761,00 денари.

Ова намалување на трошоците за кадар на институциите претставува позитивна придобивка за нив, поаѓајќи од концептот дека вредноста на ослободеното работно време може да се валоризира, односно да се пренамени за други активности во институцијата.

Заштеда на канцелариски материјал (тонер и хартија) – Институциите заштедуваат на трошоците за печатење на хартија за барањата и пропратните документи што ја следат процедурата за извршување на услугата. При оваа пресметка се земаат предвид просечниот број на листови хартија за процесирање на едно барање (добиени податоци



⁷ Ценовник на Македонски Телеком за дигитални сертификати, јуни 2016 година (цена на прва активација 150,00 денари и годишен надомест од 850,00 денари.

⁸ Mayumi Miyata (2011): Measuring impacts of e-government support in least developed countries: a case study of the vehicle registration service in Bhutan, Information Technology for Development, 17:2, 133-152.

од институциите), со трошоците за печатење на еден лист хартија (хартија и тонер). Цената за еден лист хартија е добиена како средна пазарна вредност од 2,56 денари (од три добавувачи на канцелариски материјал), односно 0,39 денари за еден лист хартија и 2,17 денари за тонер по еден лист хартија.

6.2.2 Придобивки за граѓаните

Заштеда на време за транспорт од и до институциите, и чекање на шалтери – Во „хартиените“ постапки, граѓаните треба да одат во институцијата која ја обезбедува административната услуга, да упатат барање и повторно да одат за добивање на финалниот документ. Како што претходно беше образложено, во повеќе случаи при обезбедувањето на административната услуга, од граѓанинот се бара да достави документација која се добива од други институции, за што тој мора да посвети дополнително време.



Потрошеното време се однесува на потребното време за превоз до институцијата/институциите, како и чекањето на шалтери. Во пресметките се калкулира дека за единечен превоз е потребен половина час (може да се стигне до која било точка од градот за половина час). Времето за чекање на шалтери е пресметано според резултатите од спроведеното истражување „Таен клиент“ од 2014 година⁹, спроведено во 14 институции, според кое просечното време на чекање на шалтери изнесува 14 минути или 0,23 час, а земени се предвид и податоците за времето добиени од институциите кои ги обезбедуваат услугите. Заштеденото време е квантифицирано во монетарни единици според износот на просечната бруто-плата во Република Македонија согласно Соопштението бр.4.1.16.23 од 25.03.2016 година на Државниот завод за статистика, според кое исплатената бруто-плата по вработен во јануари 2016 година изнесува 32.642,00 денари, односно просечниот работен час на вработен изнесува 185,47 денари. Просечниот работен час се множи со бројот на часови потребно време за транспорт и чекање на шалтери за да се валоризира потрошеното време на граѓанинот.

Сепак, граѓанинот ќе потроши време и при електронските услуги, кое секако е помало од потрошеното време во „хартиените“ постапки. Утврдената разлика во потрошеното време е всушност крајната валоризирана заштеда за граѓаните. При компаративна анализа на три други истражувања¹⁰ каде се мери потрошеното време на граѓаните при работа со електронски услуги, може да се пресмета просек од 11,67 минути (0,19 час) потребно време за граѓанинот да комплетира електронска административна услуга.

Во услови на едношалтерски услуги, граѓаните треба целосно да комплетираат една постапка со одење само во една институција. Сепак, повеќето постапки бараат граѓанинот да приложи потребна документација која се обезбедува од други институции. Тоа за него значи повеќе изгубено време, поголеми трошоци за транспорт, но и повеќе трошоци за плаќање на административните такси и надоместоци за потребните документи.

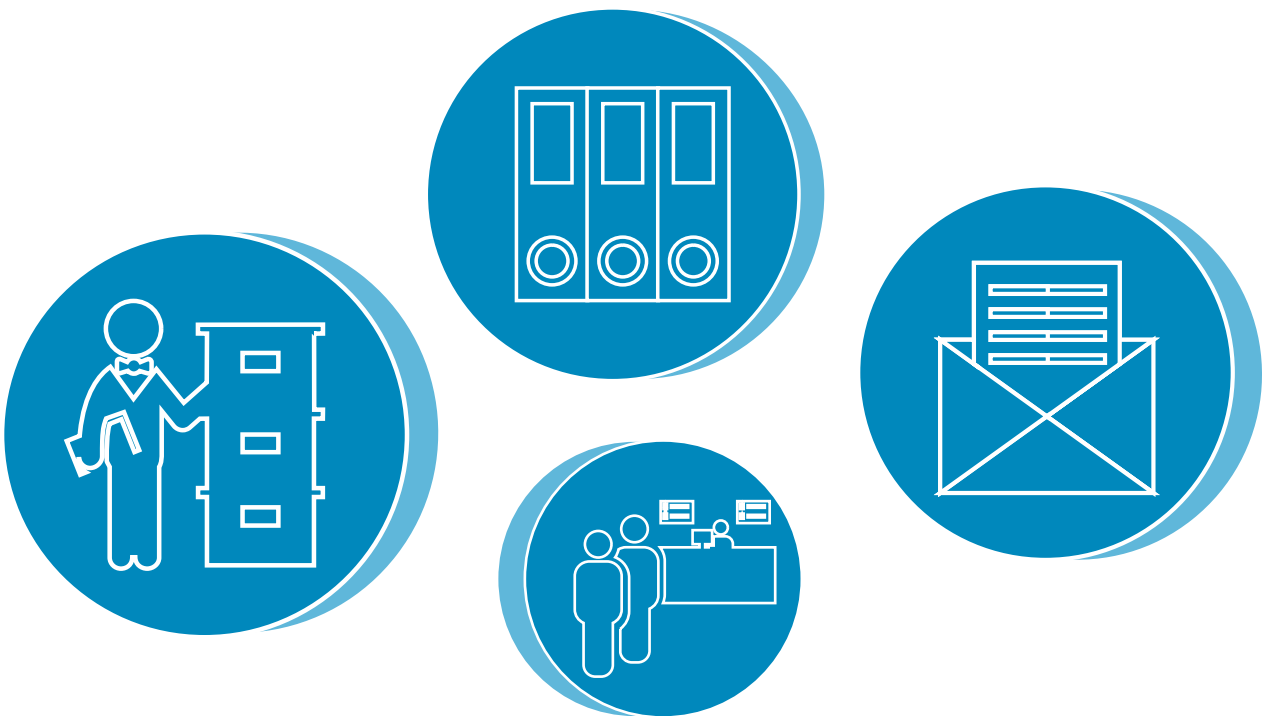
⁹ Резултати од спроведено истражување „Таен клиент“ на Министерството за информатичко општество и администрација од 2014 година.

¹⁰ Manuel Pedro Rodriguez-Bolivar (2014): Measuring E-government Efficiency: The Opinions of Public Administrators and Other Stakeholders; In Moldova: Transparency in Taxes, Titles and Transactions, July 2014, <http://www.worldbank.org/en/results/2014/07/03/moldova-transparency-in-taxes-titles-and-transactions>; European Commission (2014): Study one Government and the Reduction of Administrative Burden.

Иако со новиот Закон за општата управна постапка („Сл. Весник на РМ“ бр.124/2015) е утврдено дека институциите по службена должност треба да ги прибават доказите и податоците за фактите за кои службена евиденција води јавниот орган надлежен за решавање, сепак во пракса, во повеќето институции тоа се бара да го обезбедат граѓаните. Согласно член 57 од овој Закон, јавниот орган надлежен за решавање ќе го наплати надоместокот за издадениот доказ и податок во име и за сметка на институцијата од која е прибавен доказот и податокот по службена должност во висина утврдена со тарифник пропишан согласно со закон. Тоа подразбира дека при обезбедувањето на едношалтерските административни услуги, граѓаните се должни да ја платат цената и на потребната документација која во нивно име ја обезбедува централната институција.

Заштеда на трошоците за транспорт до и од институцијата – Трошоците на транспорт се проценети според вредноста на 2 автобуски билети во градот Скопје во еден правец, односно 4 билети за една посета на институцијата/подрачната единица.

Обете заштеди за граѓаните во време и транспорт зависат од тоа колку пати граѓаните треба да ја посетат институцијата или пак други институции за да ја комплетираат постапката.



7. Користена литература

- Соопштение на Државниот завод за статистика, бр.8.1.15.29 од 20.10.2015 година, за користење на информатичко – комуникациски технологии во деловните субјекти, 2015
- Соопштение на Државниот завод за статистика, бр.8.1.15.31 од 30.10.2015 година, за користење на информатичко – комуникациски технологии во домаќинствата и кај поединците, 2015
- Државен завод за статистика, „Попис на населението, домаќинствата и становите во Република Македонија, 2002 – Книга XIII“
- United Nations, „United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for the future we want“, New York, 2014
- United Nations, „United Nations E-Government Survey 2012: E-Government to the people“, New York, 2012
- United Nations, „United Nations E-Government Survey 2010: Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis“, New York, 2010
- Ценовник на КИБС за Персонални квалификувани сертификати (<https://www.kibstrust.mk/CenovnikPersonalniMK.aspx>), јуни 2016 година
- Ценовник на Македонски Телеком за дигитални сертификати (https://www.telekom.mk/doverlivost_ks.nspх), јуни 2016 година
- Mayumi Miyata (2011): Measuring impacts of e-government support in least developed countries: a case study of the vehicle registration service in Bhutan, Information Technology for Development, 17:2, 133-152
- Manuel Pedro Rodriguez-Bolivar (2014): Measuring E-government Efficiency: The Opinions of Public Administrators and Other Stakeholders
- In Moldova: Transparency in Taxes, Titles and Transactions, July 2014, <http://www.worldbank.org/en/results/2014/07/03/moldova-transparency-in-taxes-titles-and-transactions>
- European Commission (2014): Study one Government and the Reduction of Administrative Burden
- Закон за матична евиденција
- Упатство за начинот на водење, заштита и чување на матичните книги и списи, обрасците на матичните книги, издавање на изводи, уверенија, преписи и копии врз основа на матичните книги, водење постапка и составување на записник за најдено дете, обновување на уништени, оштетени или исчезнати матични книги, како и за обрасците на матичните книги, регистарот на матичните книги, изводите и уверенијата што се издаваат врз основа на матичните книги
- Закон за државјанство
- Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за начинот на водење евиденција за државјаните на Република Македонија и за обрасците што се применуваат односно издаваат
- Закон за заштита на децата
- Правилник за формата и содржината на обрасците на барањата и потребната документација за остварување на правата за заштита да децата
- Правилник за формата и содржината на обрасците на барањата и потребната

документација за остварување на правата за заштита на децата

- Закон за социјална заштита
- Правилник за начинот на утврдување на состојбата на приходите, имотот и имотните права на домаќинството, определување на носителот на правото и потребната документација за остварување на користење на правото на социјална парична помош
- Правилникот за начинот на утврдување на состојбата на приходите, имотот и имотните права и потребната документација за остварување на правото на постојана парична помош, составот и начинот на работата на стручната комисија и второстепената комисија, легитимацијата на стручните лица, начинот на водење на евиденција на издадените наоди и формата и содржината на образецот за давање на наод, оценка и мислење за неспособноста за работа
- Закон за пензиско и инвалидско осигурување
- Правилник за образецот на барањето и потребната документација за остварување на право на старосна пензија, семејна пензија, инвалидска пензија и паричен надоместок со телесно оштетување.



Анализа на придобивките и трошоците од воведување на електронски административни услуги

Проект „Поголема партиципација – подобри
политики и регулативи“

Центар за управување со промени (ЦУП)

Ул. Рајко Жинзифов бр.44/1,
1000 Скопје - Република Македонија

Веб: www.cup.org.mk

Тел.: +389(0)2 6092-216

Факс: +389(0)2 6092-216

Е-пошта: info@cup.org.mk

ЗИП Институт

Бул. „Партизански одреди“ 106/1-3
1000 Скопје – Република Македонија

Веб: www.zipinstitute.mk

Тел: +389 (0)2 615 98 32

Моб: +389 (0)70 222 811

Е-пошта: info@zipinstitute.mk