Work programme - Improved service delivery for citizens by active engagement of the Assembly

ИНТЕРЕН ПОВИК ЗА ЧЛЕНКИТЕ НА МРЕЖИТЕ НА ГРАЃАНСКИ ОРГАНИЗАЦИИ КООРДИНИРАНИ ОД ЦЕНТАР ЗА УПРАВУВАЊЕ СО ПРОМЕНИ

ПОКАНА ЗА УЧЕСТВО

ВО ПОВИК ЗА ИСТРАЖУВАЊА НА ИСПОРАКА НА ЈАВНИТЕ УСЛУГИ

1. Цел на повикот

Во рамки на програмата „Подобра испорака на јавни услуги за граѓаните преку активна вклученост на Собранието“ Центар за управување со промени (ЦУП) објавува интерен повик за членките на мрежите на граѓански организации кои соработуваа со ЦУП во склоп на проектите „Граѓански ориентиран пристап при испорака на јавните услуги“ и „Следење на принципите на јавната администрација во зачувување на вредности на добро управување“ за спроведување на истражувања посветени на испораката на јавните услуги, првенствено на локално ниво.

Истражувањата се дел од планираните мерки за подобрување на јавните услуги според потребите на граѓаните и треба да послужат за прибирање податоци за проблемите со јавните услуги, кои ќе им бидат предочени на пратениците во новиот состав во Собранието на Република Северна Македонија, и кои заедно со предлог решенија ќе бидат јавно дискутирани во Собранието.

2. За истражувањата

Истражувањата треба да бидат спроведени согласно методологија подготвена во рамки на програмата „Подобра испорака на јавни услуги за граѓаните преку активна вклученост на Собранието“ со активно учество на самите организации кои ќе ги спроведат истражувањата. Притоа, под јавни услуги се подразбираат услугите кои ги даваат институциите на централно ниво, нивните подрачни единици, локалната самоуправа, јавните претпријатија, установи и органи, како и органи кои работат по јавни овластувања.

Услугите кои ќе бидат опфатени исто така ќе биде договорен со организациите, односно:

- услугите може да се во врска со најчестите услуги и области на услуги кои ги користат граѓаните (Прилог 1) или
- организациите да предложат сосем други услуги според нивната утврдена релевантност и идентификуваните проблеми за граѓаните.

Секое истражување треба да резултира со документ (меѓу 6 и 10 страници) кој треба да вклучува повеќе аспекти:

- искуства на граѓаните од користење на јавните услуги,
- достапност и разбирливост на информации за јавните услуги,
- усогласеност на информациите за услугите на новиот национален портал за услуги и на шалтерите,
- усогласеност меѓу правно пропишаните постапки и постапките во пракса,
- искуство со достапност до услуги/ добивање услуги преку порталот www.uslugi.gov.mk и другите портали на институциите,
- постоење на е-услуги,
- дигитална подготвеност и писменост.

Во истражувањата задолжително мора да има содржано заклучоци или наоди и препораки за подобрување.

3. Опсег на повикот

Повикот е интерен, односно на него може да аплицираат само организации кои се членки на мрежата на граѓански организации кои соработуваа со ЦУП во склоп на проектите „Граѓански ориентиран пристап при испорака на јавните услуги“ и „Следење на принципите на јавната администрација во зачувување на вредности на добро управување“. Поканата за учество во повикот се доставува до вкупно 21 граѓанска организација.

На повикот може да аплицира само по еден претставник од секоја организација, односно не може да аплицираат повеќе претставници од иста организација. Во рамките на повикот се планира да бидат поддржани најмногу 10 истражувања. Пожелно е сите истражувања треба да се однесуваат или на различни услуги/ области услуги или на различни општини.

4. Спроведување на активностите

Истражувањата ќе се темелат на:

- лични искуства и перцепции на граѓаните со некои од јавните услуги,
- тестирање на постапката за добивање услуги преку порталот www.uslugi.gov.mk и другите портали на институциите,
- интервјуа со корисници на услуги/ граѓани/ фокус група/ теренска анкета,
- теренски посети на давателите на јавните услуги,
- анализа на извори на податоци (пр. веб-сајтови на институциите, на uslugi.gov.mk, информации во самите институции),
- барања за пристап до информации од јавен карактер.

Секое истражување треба задолжително да ги опфати сите побарани аспекти (правна регулираност, практична примена и по традиционален и по електронски пат, мислења на граѓаните) за одбраната област на услуги, задолжително да се засноваат на веродостојни податоци и докази. Методологијата за истражувањата ќе биде подетално договорена со избраните истражувачи.

Work programme - Improved service delivery for citizens by active engagement of the Assembly

За спроведување на активностите и подготовка на секој истражувачки документ, предвиден е **авторски надомест од 400 евра (бруто)** во денарска противвредност. Износот ги опфаќа сите трошоци за спроведување на истражувањата, односно како резултат ќе треба да се испорача готов документ. Истражувачите кои ќе ги спроведуваат анализите ќе склучат договори со Центар за управување со промени (ЦУП), а исплатата на надоместокот ќе биде извршена по одобрување на финалната верзија од истражувачкиот документ.

5. Рокови за пријавување и спроведување на активностите

Истражувањата ќе треба да се спроведат во рамки на следните рокови.

Пријавување/ доставување на предлози	05.03.2020
Објавување на избраните предлози	18.03.2020
Спроведување на активностите	Најдоцна до 01.06.2020
Финализирање на истражувањата согласно евентуални коментари од ЦУП	20.06.2020

6. Начин на пријавување и избор

Документите за пријавување (**пријава и биографија на истражувачот**) треба да се достават исклучиво во електронска форма на **iskra.belcheva@cup.org.mk** (со наслов на пораката: Истражување за испорака на јавни услуги) **најдоцна до 05.03.2020 година.**

Предлозите ќе се избираат врз основа на следните критериуми:

- Квалитет на предлог методите наведени во пријавата
- Релевантност и актуелност за граѓаните на наведените јавни услуги и проблемите поврзани со нив
- Претходно истражувачко искуство на подносителот

Work programme - Improved service delivery for citizens by active engagement of the Assembly

Прилог 1

Области на услуги:

- Водење бизнис (на пр. подготовка на бизнис план, информација за извори на финансиска поддршка за започнување бизнис, регистрација на фирма, регистрација на даночен број, пријавување вработени, финансиско, сметководствено и административно советување);
- Семејство (на пр. пријавување во и изводи од матичните книги на родени, умрени и венчани, лични документи);
- Вработување (на пр. остварување на права по основ на невработеност, советување за потребите на пазарот на труд, за можности за преквалификација, посредување во барање работа);
- Образование/ студирање (на пр. преглед на високо-образовни програми, признавање на дипломи, стипендии, кариерно советување, посредување за пракса);
- Прекршочна постапка;
- Возила и возење (на пр. купување возило, увоз, регистрација, полагање за возачка дозвола);
- Преселба (на пр. промена на лични документи, информација за сите јавни услуги во местото на живеење, автоматско користење на овие јавни услуги);
- Социјална заштита (на пр. остварување право на социјална помош, постојана парична помош, староснa и семејна пензија);
- Имотно-правни односи;
- Правна заштита (на пр. постапување по приговори во управни постапки, по жалби до второстепена комисија и искуства од управни спорови).