

Сите публикации и новости од програмата може да ги преземете од [www.cup.org.mk](http://www.cup.org.mk) како и од официјалната Фејсбук-страница на ЦУП.



This project is funded by the European Union



ЦЕНТАР ЗА  
УПРАВУВАЊЕ СО  
ПРОМЕНИ

Здружението за развој Центар за управување со промени (ЦУП) е непрофитна, граѓанска организација која промовира разбирање и ненасилни промени во општеството. Организацијата се фокусира на меки мерки и политики кои им помагаат на различни ентитети да ги прифатат промените во општеството како нормални ситуации и да ги претворат во позитивни резултати.

### Центар за управување со промени (ЦУП)

ул. „Рајко Жинзифов“ бр. 1/44  
1000 Скопје, Република Северна  
Македонија

тел.: +389(0)2 6092-216

[info@cup.org.mk](mailto:info@cup.org.mk) | [www.cup.org.mk](http://www.cup.org.mk)



Работната програма е финансирана од Европската Унија.

Содржината на оваа публикација е единствена одговорност на авторот и во никој случај не ги одразува ставовите на Европската унија.

## Работна програма

### Подобра испорака на јавните услуги за граѓаните со активна вклученост на Собранието

Времетраење: јануари 2020 година – декември 2020 година

Програмата е поддржана од Европската Унија

- Дали граѓаните плаќаат премногу, а услугата на шалтер ја добиваат по многу чекање и со грешки?
- Колку често граѓаните користат електронски услуги?
- Дали се случува електронски документ издаден од една институција да не го прифаќаат како валиден во друга?
- Колку се родителите задоволни од спроведувањето на наставата во периодот на Ковид-19?
- Дали општините редовно им одговараат на граѓаните на нивните барања, иако вработените работат од дома поради Ковид-19?
- Се адаптираат ли институциите на електронска комуникација со граѓаните под притисок на кризата заради Ковид-19?

Испораката на услуги на граѓаните е суштината на работата на повеќето владини институции. Обврските како плаќање данок, обновување на возачките дозволи, запишувањето во училиштата и аплицирањето за парична помош се дел од интеракциите што граѓаните ги имаат со Владата.

Подобрувањето на пристапноста на јавните услуги до сите групи граѓани, вклучително и ранливите групи (маргинализираните групи, етничките малцинства, лицата со инвалидитет), еднаквиот пристап и високиот квалитет на услугите се клучни за градење доверба во институциите и спроведување на неопходните структурни реформи во согласност со стандардите на ЕУ.

Истражуваме како се испорачуваат услугите во врска со постапката за започнување бизнис, семејство, вработување, учење/ студирање, добивање лични документи, како приоритетни за граѓаните. Истражуваме дали граѓаните се третирани еднакво од институциите кога се во прашање јавните услуги, дали има разлика во услугите кога се користат во рурални или урбани општини, каква е практиката на испорака на услугите наспроти информациите кои се објавени на шалтерите и на веб-страниците на институциите.

Граѓаните не се целосно задоволни од услугите кои ги добиваат од институциите, а со тоа расте нивната недоверба и сликата за корупција при добивањето јавни услуги. Повеќето акти кои ги регулираат услугите се застарени и не одговараат на општество во -21 век и на потребите на граѓаните, а праксата на институциите дополнително се разликува од прописите.

Центар за управување со промени (ЦУП) континуирано работи на подобрување на јавните услуги за граѓаните и за приватниот сектор, пред сè преку нивна модернизација и дигитализација.

Со оваа работна програма ЦУП придонесува за градење одговорна, транспарентна, партиципативна, инклузивна и ефикасна јавна администрација со висок квалитет на испорака на услуги за граѓаните. Се јакнат и капацитетите на повеќе граѓански организации и истражувачи за промовирање на интересите на граѓаните и нивните основни права, со што се придонесува за еден од столбовите на современите демократии, за да се креира партиципативен процес на идентификување на мерките и политики за да се обезбеди пристап за сите граѓани кон подобри, побезбедни и поефикасни услуги.

Програмата има за цел да го подобри квалитетот на испораката и да ги модернизира јавните услуги за сите граѓани во земјата.

Работиме на унапредување на капацитетите на повеќе помали граѓански организации преку поддршка и водство на повеќе истражувања на локално ниво во однос на услуги од повеќе области.

Покрај граѓанскиот сектор, го поттикнуваме и Собранието на РСМ да отвори аргументирана дебата на највисоко ниво со цел подобрување на јавните услуги поврзани со најчестите настани во животот. Го поддржуваме Собранието да ја користи својата надзорна улога за да обезбеди поголема ефикасност на институциите во однос на јавните услуги.

Во екот на пандемијата од Ковид-19 идентификувавме дека покрај здравствените услуги, граѓаните се најзасегнати од услугите во сферата на образованието, па фокусирано работиме на подобрување на образовните услуги за сите засегнати страни. Образованието е неопходно да се модернизира веднаш!

Дигитализацијата останува неопходност и приоритет за модернизација на сите услуги од институциите.

## АНАЛИЗИ

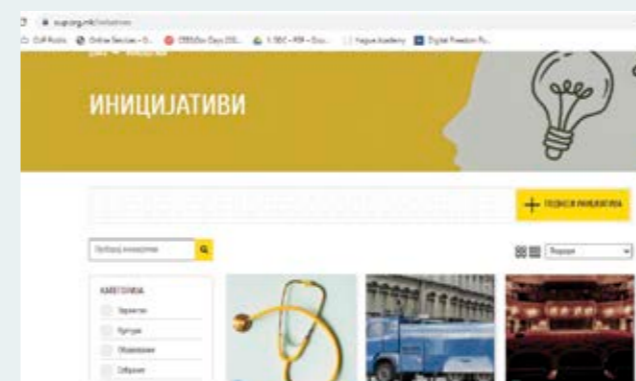
- Истражување на задоволството на граѓаните од испораката на јавни услуги и документ за политики за подобрување на услугите
- Компаративна анализа за образовните услуги во вонредни услови
- Документ за политики за подобрување на образовните јавни услуги

Сите анализи може да ги преземете од <http://www.cup.org.mk/proekti/work-programme-improved-service-delivery-for-citizens-by-active-engagement-of-the-assembly>

## Алатка за интензивирање на влијанието на граѓаните врз носителите на одлуки

<https://cup.org.mk/initiatives>

Алатката претставува веб-апликација која овозможува прибирање предлози и идеи од граѓанскиот сектор за прашања и ставови за кои има интерес да се отвори дебата со носителите на одлуки во општеството, пред сè со пратениците во Собранието на Република Северна Македонија.



Секој граѓанин може да поднесе предлог-иницијатива која би сакал да се комуницира со надлежните институции, преку текст, квантитативни податоци, слика или документ кој може да го достави до ЦУП преку оваа алатка.

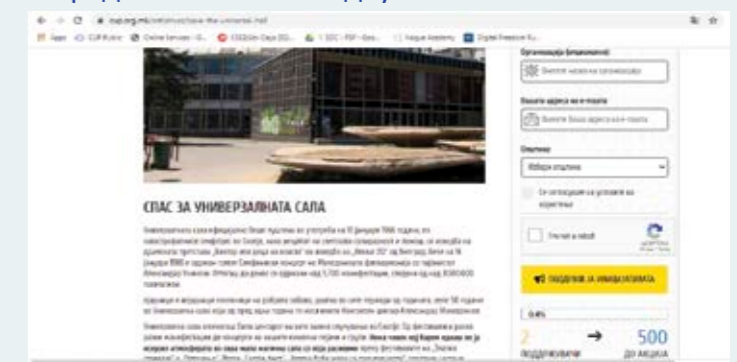
ЦУП истражува по доставените податоци и разработува целосна иницијатива која се објавува на веб-апликацијата и се промовира преку различни канали за потенцијалните поддржувачи, пред сè преку соци-

јалните медиуми. Доколку се обезбеди доволна поддршка, иницијативата ќе се достави до носителите на одлуки во надлежните институции. За оваа цел се креирани групи со електронски адреси на сите пратеници во Собранието (групирани, исто така, според членовите на собраниските комисији), носителите на јавни функции во министерствата, агенциите, општините и бројни други јавни институции.

Иницијативите се базираат на докази кои најлесно се разбираат и најдобро се прифаќаат во визуелна форма, односно како графикони и слики. Алатката дава и ваква поддршка, па иницијативите се поддржани и со креативни визуелизации.



За секоја иницијатива се собира поддршка од посетителите на веб-страницата, при што јасно е видлив бројот на поддржувачи во секој момент, па и пред носителите на одлуки.



Да ја искористиме моќта на гласот на граѓаните за да извршиме влијание врз носењето одлуки во општеството!