



Развивме алатка за интензивирање на влијанието на граѓаните врз носителите на одлуки. 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 ја промовира иницијативата. По собрана масовна поддршка на јавен и транспарентен начин, иницијативата ја доставува до носителите на одлуки во надлежните 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.

Поднесете или поддржете иницијатива:
<https://cup.org.mk/initiatives>

Оваа публикација е изработена во рамки на работната програма „Подобра испорака на јавните услуги за граѓаните со активна вклученост на Собранието“, финансирана од Европската Унија. Содржината на публикацијата е единствена одговорност на авторите и на никаков начин не може да се смета дека ги одразува гледиштата на Европската Унија.

Ул. Рајко Жинзифов, бр. 44-1
 Скопје, Северна Македонија
 Тел: +3892 6092 216
 E-mail: info@cup.org.mk
 Web: www.cup.org.mk

Линк до програмата и сите публикации:
<https://bit.ly/2WABYzx>



ЦЕНТАР ЗА УПРАВУВАЊЕ СО ПРОМЕНИ

Наша визија:

Се залагаме за иднина во која граѓаните имаат висок квалитет на живот во современо општество засновано на принципи на добро управување, владеење на правото, економски просперитет и почитување на европските вредности.

Наша мисија:

Анализираме, истражуваме и предлагаме соодветни и стручни решенија за промените кон подобро во полето на модернизација и професионализација на администрацијата, ЕУ интеграцијата и социоекономскиот развој на нашата држава.

Што се јавни услуги?

Најчестите проблеми со јавните услуги и идеи од граѓаните за нивно надминување



Јавните услуги се во центарот на вниманието во современото општество поради тоа што нивното добро функционирање и достапност влијаат на квалитетот на животот на граѓаните и нивното чувство на „задоволен граѓанин“.

Квалитетното обезбедување на јавни услуги претставува дел од доброто владеење и е еден од клучните стимули за економски раст. Плаќањето данок, замената на личните документи на кои им истекол рокот, пријавувањето за социјална заштита се некои од најчестите интеракции кои граѓаните ги имаат со извршната власт. Подобрувањето на квалитетот и пристапноста на јавните услуги за сите групи на граѓани, вклучително и ранливите групи, е од клучна важност за градење на довербата на граѓаните во институциите.

Граѓаните истакнаа со кои проблеми најчесто се соочуваат при добивањето на услугите и посочија колку и дали се задоволни од времето на испораката, наплатата, квалитетот на услугите, односот на вработените, еднаквиот третман, достапноста, информациите кои институциите ги даваат за услугите, како и можноста за оставање повратно мислење за услугите и обраќање до повисоки институции за остварување на нивните права.

За потребите на граѓаните и подобрувањето на јавните услуги мора да се заложат и пратениците во Собранието како директни претставници на граѓаните. Тие треба да ги застапуваат интересите на граѓаните како поедноставување предвидливост на постапките за добивање на услугите, намалување на административните оптеретувања, еднаков пристап за сите и намалување на корупцијата преку сè поголема дигитализација. Очекуваме пратениците да отворат јавна дебата за овие теми на највисоко ниво и да ги вклучат граѓаните во креирањето политики за поквалитетни услуги.

Генералниот наод кој се однесува на електронските услуги е дека целиот процес на дигитализација на процесите во јавниот сектор е во зачеток, односно граѓаните и приватниот сектор од него сè уште немаат значајна корист.

Иако граѓаните се генерално задоволни од испораката на услугите од институциите на јавниот сектор, сепак имаат бројни проблеми при комуникацијата и добивањето услуги од институциите на секојдневно ниво. При подлабок разговор и подетална анализа, проблемите се присутни секаде, и на централно и на локално ниво, и се однесуваат на различни аспекти од услугите:

- информации за услугите кои не се целосни и го одолговлекуваат добивањето на услугата;
- стручното постапување на службениците и квалитетот на работата кој се одразува во квалитетот на документите;
- нетранспарентност во работата;
- човечки фактор, грешка;
- нееднаков третман на корисниците на услугите по различни основи;
- апсурдни недостатоци во системот;
- отсуство на слух за потребите на граѓаните; и
- немање услови за дигитализација заради отсуство на услови (како дигитална писменост) и кај службениците и кај корисниците.



Генерални препораки за подобрување на јавните услуги:

- Поголема промоција на Националниот портал за електронски услуги www.uslugi.gov.mk и услугите кои се нудат по електронски пат.
- Интензивно да се работи на дигитална писменост на службениците во јавниот сектор.
- Целосна дигитализација на услугите кај кои е тоа можно.
- Прибирање на сите потребни документи по службена должност.
- Single sign-on -> Логирање со едно корисничко име и лозинка на сите владини сајтови. Тоа значи и унифицирана поддршка во случај на проблеми при користење на веб-сајтот.
- Неопходно е сите јавни институции да ги прифаќаат електронските документи, дигиталниот потпис и печат.
- Јавно утврдена постапка на добивање на секоја услуга без разлика дали на шалтер или преку портал.
- Општините да ги изедначат постапките и документите за нивните услуги и потоа да понудат повеќе услуги коишто може да се добијат преку Националниот портал.
- Подобра соработка меѓу општините со цел пренесување на добри практики во испораката на услугите за граѓаните.
- Јавно достапни контакт информации за одговорните службеници на видливо место.
- Да се зголеми достапноста до институциите за лицата со посебни потреби, како и да има вработен кој ќе може повеќе внимание да им посвети на овие лица.
- Да се зголеми нивото на дигитална писменост кај населението преку разни обуки, едукација, кампањи, но и да се нуди помош од страна на службениците.
- Службениците кои работат на шалтерите да даваат јасни, точни повратни информации за секое прашање и да бидат достапни на граѓаните.
- Службениците и на централно и на локално ниво да ги промовираат и нудат електронските услуги и порталот www.uslugi.gov.mk, преку охрабрување да се добиваат услугите на овој начин.
- Задолжително да се назначат лица кои ќе им помагаат на оние кои не можат сами да ги добијат електронските документи (дигитално недоволно подготвени) и сами не знаат да го користат Националниот портал за електронски услуги.
- Да има задолжително учество на граѓаните во креирањето на политиките и донесувањето на одлуки за подобри услуги.
- Контакт-центарот на Националниот портал за е-услуги треба да биде достапен на телефонскиот број кој е објавен на порталот, за да можат граѓаните да ги решат своите дилеми околу аплицирањето за услугите.
- Начин на комуникација -> Најдобро би било преку медиумите, на сајтовите на надлежните институции и на почетната страна на Националниот портал да се појавуваат новините, односно новите е-услуги, со цел граѓаните проактивно да бидат информирани.



Препораки за подобрување на услугите од јавните претпријатија на локално ниво:

1. За сите комунални услуги да се изработи каталог на услуги и со истиот да биде запознаена јавноста.
2. Покрај објавувањето на услугите, да се објават и цените на сите услуги кои ги даваат јавните претпријатија.
3. Да се одвојат услугите кои може да се дигитализираат и истите да бидат достапни преку веб-страниците на јавните комунални претпријатија, општините и преку порталот www.uslugi.gov.mk.
4. Предлог-услуги кои може да бидат предмет на дигитализација:
 - Барање за приклучок
 - Барање за вградување на мерни инструменти
 - Барање за промена на корисник
5. Дефинирање на мерки за прибирање на мислењата на крајните корисници, како дел од системот за континуирано подобрување на квалитетот на работењето.
6. Да се воведат стандарди за управување со квалитет.
7. Да се подобри системот за наплата на комуналните услуги преку континуирано информирање на крајните корисници дека од наплатата се финансираат инвестициите за подобрување на јавните услуги кои ги даваат јавните комунални претпријатија.
8. Да се ограничи бројот на вработени во претпријатијата соодветно на мрежата и површината која ја одржуваат, со што ќе се намали политичкото влијание врз јавните комунални претпријатија.
9. Да се подобри планирањето на буџетите од страна на општините со задолжително повеќегодишно и пореално буџетирање на капиталните инвестиции во комуналната дејност.
10. Да се тежнее кон регионализација на комуналните услуги, односно едно претпријатие да може да опслужува повеќе општини преку меѓуопштинска соработка.



Услуги дизајнирани според потребите на граѓаните!

Препораките даваат основа за почетни чекори за подобрување на услугите, а пред тоа и за отворање широка дебата за модернизација на работата на јавниот сектор. Особено е важно дебатата да се одвива и во Собранието на државата каде се избрани претставниците на граѓаните. Подобра испорака на јавни услуги = задоволни граѓани.

Препораки за подобрување на услуги поврзани со остварување права при невработеност:

- Воведување на информации за услугата „Евидентирање на невработено лице“ на порталот uslugi.gov.mk, можност за електронско пријавување на невработените лица и дигитализирање на другите услуги за невработените лица.
- Воведување можност за невработените лица да се пријавуваат во административните згради на општините во кои живеат.
- Продолжување на рокот за евиденција на вработените лица и скратување на периодот во кој на лицата кои биле избришани од евиденцијата на невработени им е забрането повторно да се пријават.