



ПРОТОКОЛ ЗА ПОСТАПУВАЊЕ И РАБОТА
НА ОРГАНИТЕ НА ДРЖАВНА УПРАВА ВО
ВРЕМЕ НА КРИЗА



British Embassy
Skopje



Funded by
UK Government

Оваа публикација е изработена во рамки на проектот „Дигитализација во јавниот сектор во РСМ за непречено функционирање“ финансиран од Владата на Обединето Кралство, со поддршка на Британската амбасада Скопје, а имплементиран од Центарот за управување со промени. Мислењата и ставовите наведени во оваа содржина не ги одразуваат секогаш мислењата и ставовите на Британската Влада.

ВОВЕД

Кризата предизвикана од COVID-19 неминовно наметнува нова реалност во начинот на функционирање на институциите и организација на работните процеси, особено за органите на државната управа. Новите предизвици бараат промена на досегашните модели на работа и креирање на динамична работна средина, преку користење на дигитални технологии и работа од далечина, која ќе обезбеди непречено вршење на основните функции, а пред се на давањето услуги на граѓаните и бизнисите.

Ова е особено важно доколку кризата продолжи и во наредниот период, што ќе доведе до повторна состојба на работа од далечина, заради намалување на ризикот од инфекции и ширење на вирусот.

Затоа од исклучителна важност е органите на државната управа да се прилагодат на „новото нормално“, со флексибилни и дисперзирани модели на управување и унапредени технологии за да обезбедат балансиран, но и ефикасни работни процеси.

Овој Протокол ги содржи клучните насоки кои органите на државната управа мора да ги преземат за да ја подобрат својата продуктивност, особено во услови на кризи, а врз основа и на компаративни најдобри практики од други земји во справување со оваа криза.

Протоколот дава насоки за:

- Формирање на Тим за справување со криза,
- Подобрување на работните процеси и унапредување на услугите насочени кон граѓани и бизниси,
- Одговорноста на раководителите и вработените за работа од далечина и за работа во услови на криза,
- Управување со отсуства,
- Дигитално работење.

РАБОТНИ ПРОЦЕСИ И УНАПРЕДУВАЊЕ НА УСЛУГИ КОН ГРАЃАНИ И БИЗНИСИ

- Раководното лице на органот на државната управа да формира Тим за справување со криза составен од раководните административни службеници, кој ќе го задолжи да подготви проценка на функциите и процесите во институциите и предлози за воспоставување или подобрување на електронското работење.
- Заради организирање на работата со мал број на вработени или со работа на далечина на дел од вработените, раководителите на секторите/одделенија да ги проценат работните процеси според следните критериуми:

- Дали документите потребни за процесот се достапни на далечина?
 - Дали процесот се одвива електронски?
 - Дали може да се редизајнира за да се одвива електронски?
 - Што недостасува за процесот да се одвива целосно електронски?
 - Дали е процесот поврзан со процес/и во други институции?
- Според проценката на процесите, истите да се диференцираат на:
 - процеси кои можат да се вршат целосно или делумно на далечина,
 - процеси кои можат да се вршат целосно или делумно по електронски пат, или
 - процеси кои нужно се вршат во канцелариите и со физичко присуство на вработените.
 - Да се направи листа на процеси кои можат да се вршат целосно или делумно електронски, со евентуални потребни активности за подобрување на електронското работење.
 - Врз основа на проценката, раководното лице на органот на државната управа да ја организира работата (од дома, со ротација и/или со присуство во канцеларија со целосно почитување на мерките препорачани од здравствените власти, усвоени од ВРСМ.

НАСОКИ ЗА ПОСТАПУВАЊЕ НА РАКОВОДИТЕЛИТЕ

- Тимот за справување со кризата да даде предлог на раководното лица соодветно да се организира работата преку работа од далечина и од далечина, за да се обезбеди континуитет и продуктивност во работењето и постигнување на целите и резултатите.
- Секој раководител на сектор/одделение задолжително да ги извести вработените за нивните обврски при работа од далечина (кои се еднакви со работата во канцеларија) во однос на работното време, достапноста, расположливите платформи за одржување on-line состаноци, модалитетите за соработка со другите органи на државна управа, известување за работата и одговорност.
- Согласно препораките на здравствените власти, раководното лице определува во кои услови работниот процес ќе се одвива во канцелариите во кои услови на далечина.
- Раководното лице на органот на државна управа (Кабинетот /таму каде што го има) да обезбедат услови за работа на вработените согласно усвоените протоколи од страна на Владата на РСМ, особено Протоколот за организација на работни состаноци, обуки, курсеви и семинари и Протокол за превентивни мерки за сите работни места за спречување на пренесувањето на КОВИД-19 (<https://vlada.mk/protokoli-koronavirus>)

- За време на работа на далечина, раководителите на секторите/одделенијата треба да обезбедат јасна поделба на задачите и одговорностите во помали тимови и за секој вработен поединечно и да ги следат неделните активности, преку претходно изготвени Обрасци/евидентни листови, во кои секој од вработените треба да ги внесува своите неделни активности и на крајот од неделата да ги доставува до непосредниот раководител
- Одделенијата за управување со човечки ресурси се обврзани да водат евиденција за работа од далечина и работа во смени, користејќи ги електронските алатки кои ги имаат на располагање и според интерната организација на процесите (електронската евиденција за присуство во работните канцеларии, алатките за онлајн состаноци и колаборација).
- При работење на далечина на дел од вработените, се препорачува да се воспоставуваат тематски групи кои ќе комуницираат меѓу себе преку средствата за електронска комуникација.
- Раководителите на секторите/одделенијата да имаат редовни колегиуми со вработените најмалку еднаш неделно, а по потреба и почесто.

НАСОКИ ЗА ВРАБОТЕНИТЕ

- При работа во канцеларија, сите вработени се должни да одржуваат хигиена, да носат заштитни маски (ако е потребно и наложено и друга заштитна опрема) и да ја одржуваат пропишаната физичка дистанца од другите вработени, да се намали непотребната комуникација и движење од канцеларија во канцеларија, како и непотребната комуникација и собирање меѓу вработените во самата канцеларија.
- Вработените се должни да работат на далечина со исти обврски како и при работа во канцелариите.
- Вработените се должни да бидат достапни (на службените е-пошти и мобилни телефони) во текот на редовното работно време (а по најавена потреба и по завршување на работното време и за време на викендите) заради извршување на работни задачи, консултации, состаноци и сл. и да постапуваат по барањата во пораките и повиците.
- Вработените одговараат за постапките при работата и квалитетот на резултатите од работата еднакво како и при работа од канцелариите.
- Вработените се должни да ги дискутираат постигнатите резултати и предизвици од својата работа со непосредно претпоставените раководители.

- Вработените кои се хронично болни, родители на деца до 10 годишна возраст или активно четврто одделение, бремените жени, самохрани родители, родители на деца со попреченост кои користат дневен центар, лицата кои одат на работа со придружба, лица кои се движат со инвалидска количка и лица со умерена и тешка интелектуална попреченост, со соодветно воспоставени услови за далечинско работење и со поголема флексибилност, можат да бидат достапни во работно време и да одговорат на обврските од далечина.

УСЛУГИ

- За да одговорат на барањата на граѓаните и бизнисите неопходно е органите на државната управа, да ја подобрат дигиталната инфраструктура за да обезбедат функционалност и побезбеден пристап за електронска испорака на услуги.
- Тимот за проценка да направи анализа на услугите кои ги испорачуваат за граѓаните и деловната заедница во однос на тоа кои услуги се најчесто користени и да утврдат можности за нивна целосна дигитализација.
- Според првичната проценка на процесите, институциите да подготват листа на услуги директно насочени кон граѓаните или бизнисите кои може лесно да ги дигитализираат и да ги достават до МИОА за информирање и координација.
- Оние институции кои веќе преземаат дејства за дигитализација на услугите се обврзани да го информираат МИОА за преземените дејствија, заради подобра координација со Каталогот на услуги и согласно обврските од Законот за електронско управување и електронски услуги.
- Во дизајнот или редизајнот на услугата за нејзина целосна или делумна дигитализација институциите да ги вклучат вработените кои директно работат на испорака на услугата и други релевантни засегнати страни.
- Институциите кои обезбедуваат услуги да ги ажурираат веб страниците со најчесто поставувани прашања од граѓаните и контакти на вработените.
- Институциите кои имаат контакти со граѓаните да обезбедат непречена комуникација преку телефонска линија во работно време.
- Институциите да подготват план за потенцијални ризици и организација на работата во услови на нов бран на епидемија и вонредна состојба, особено ризици за испораката на услуги кон граѓаните.

ОДГОВОРНО ЛИЦЕ ЗА ПОСТАПУВАЊЕ И РАБОТА НА ИНСТИТУЦИЈАТА ВО ВРЕМЕ НА КРИЗА

- Раководното лице на органот на државна управа треба да назначи одговорно лице, од редот на Кабинетските службеници (таму каде што има кабинети), односно од редот на најтесните соработници, одговорно за следење на спроведувањето на овој протокол за работа, како и другите протоколи усвоени од Владата на РСМ за организација на работата во услови на криза, кое ќе биде член на Тимот за справување со криза..
- Одговорното лице треба да биде врската меѓу вработените и раководното лице на органот на државна управа и да информира за евентуално прекршување на насоките за работа, потребите на вработените за исполнување на задачите во време на криза, поплаки од вработените и пренесување на дополнителни насоки до раководителите на секторите/одделенијата.
- Во услови на нов бран на епидемија, одговорното лице е задолжено да постапува и при пријава на заболување во институцијата, изолација, информирање за евентуално остварени контакти и други насоки од здравствените власти.

УПРАВУВАЊЕ СО ОТСУСТВА

- Одделенијата за управување со човечки ресурси во органите на државната управа се должни да развијат политика на управување со отсуствата и да му предложат на раководното лице план со распределување на отсуствата на вработените така што во секој момент процесите и активностите ќе продолжат да се реализираат, односно ќе има доволен број вработени кои ќе ги извршуваат во канцелариите или на далечина. Составен дел на планот за управување со отсуства е планот за замена/ротација.
- Заради успешно продолжување со работата, вработениот кој ги презема обврските треба да ги има на располагање сите потребни информации, документи (финални документи и документи на кои може да се работи) и контакти, по можност зачувани во споделените папки на институцијата.

НАСОКИ ЗА РАБОТЕЊЕ ОД ДАЛЕЧИНА

- Органите на државната управа се должни да обезбедат ИКТ поддршка на вработените, преку соодветна обука за "on line" работа, распределба на соодветна опрема и "on line" техничка поддршка.
- Раководителите на организационите единици (сектори/одделенија) за ИКТ поддршка, да изготват план за обука на вработените и да формираат тимови на обучувачи од редот на вработените во тие организациони единици.
- Институциите кои имаат развиено систем за управување со документи (ДМС), треба да го организираат работењето и процесите за колаборација и работење на вработените преку активно користење на системот, доколку истиот овозможува пристап од далечина.
- Во органите на државната управа каде што нема воспоставен систем за управување со документи (ДМС), треба да се развие процедура на движење на документите и непречено извршување на работните задачи.
- Вработените треба да ги проверуваат и извршуваат задачите добиени преку електронски систем за управување со документи, согласно зададените рокови, без разлика дали добиениот документ е дигитализиран или оригинал.
- Институциите да воспостават процедури за информатичка безбедност и да користат ресурси и алатки за да овозможат безбедна работа од далечина, како на пример: VPN (Virtual Private Network) конекција, повеќе-факторна автентикација на системите, firewall, антивирусен софтвер, ограничување на инсталирање на небезбедни апликации.
- Институциите да ги обучат вработените за користење на ресурсите и алатките и за основна информатичка безбедност при далечинско работење, како што се: креирање силни лозинки, користење безбедни Wi-Fi мрежи, користење антивирусен софтвер и сл.
- Доколку вработените користат Wi-Fi мрежи при работа од далечина, треба да користат безбедни Wi-Fi мрежи пристапувајќи со силни лозинки. Јавни Wi-Fi мрежи не треба да се користат при работа од далечина.
- Се препорачува одржување состаноци во рамките на самата институција, но особено и надвор од институцијата со надворешните соработници, користејќи средства за електронска комуникација (вклучувајќи и при работа од далечина и при работа во канцеларија).
- За користење на средствата за електронска комуникација, вработените треба да ги почитуваат мерките за заштита на службените податоци, односно да се однесуваат според Кодексот на однесување на административните службеници, да бидат внимателни со изнесените податоци и снимање на состаноците, како и да ги почитуваат другите насоки од раководството.

- Вработените треба да ги префрлат потребните датотеки за продолжување на работата на далечина во заеднички споделени папки на електронски простор обезбеден од страна на институцијата, со утврдени правила од страна на институцијата за нивоата на пристап на вработените.
- За размена на класифицирани информации преку работа од далечина се користи комуникациски систем согласно Законот за класифицирани информации.
- Вработените треба да го следат планот на архивските знаци, како и насоките од раководството, при зачувување на датотеки во заедничките споделени фолдер.
- Институциите да воспостават процедури за правење инкрементални и целосни резервни копии на податоците (backup) на заеднички споделените папки на електронскиот простор.

